



2021 永續報告書
2021 Sustainability Report

CONTENTS 目錄

前言 01

關於報告書	02
總經理的話	03
2021 年成效	04
2021 年公司獲獎	05

1. 永續策略 06

專精在地通路	07
永續發展與管理	08
利害關係人議合	11
重大議題管理	13

2. 誠信治理 16

經營績效	19
公司治理	21
誠信經營	25
提升法遵文化	25
洗錢防制與打擊資恐	27
內部稽核與內部控制	27
風險管理	28
危機管理機制	29
資訊安全	31
因應 IFRS17	31
參與外部組織	31

3. 永續金融 32

責任投資	34
普惠金融	35
公平待客	37
數位轉型	39
重視客戶體驗	42

4. 員工關懷 44

疫情期間關心員工健康	46
薪資福利	46
內勤人才培訓	47
業務人才培訓	49
人權政策	52
溝通管道	53
職場環境	54
人力概況	56

5. 社會參與 58

支持金融保險教育	59
深耕體育活動	60
關懷兒童健康	62
投入社區服務	62
發揮對利害關係人的影響力	63

6. 永續環境 64

氣候治理	65
低碳營運	71
溫室氣體與能源管理	72
永續資源管理	74
永續供應鏈	74
綠色採購	75

附錄 76

GRI Standards 揭露項目對照表	77
SASB 永續會計準則揭露對照表	82
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表	83
聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 執行情形	84
上市上櫃企業永續實務守則對照表	86
聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表	86
社會責任指引 (ISO 26000 Index) 對照表	87
保證聲明書	89
會計師獨立確信意見書	90



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 10 本報告書，主要揭露 2021 年度 (2021 年 1 月 1 日至 2021 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 (2021 年前) 資訊或 (亦) 延伸至 2022 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 準則 (GRI Standards): 核心選項 G4 版金融服務業行業揭露
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，並委託勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(係參考國際確信準則 ISAE 3000 訂定) 進行有限等級確信 (Limited Assurance)，確認符合 GRI Standards 核心揭露之標準，及「上市公司編製與申報企業永續報告書作業辦法」，確信聲明書請參閱附錄。

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：2021 年 6 月

下一次發行日期：2023 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>



總經理的話

2021 年聯合國氣候變化大會 (COP26)，11 月已在英國格拉斯哥舉辦完成，這場國際矚目、攸關人類面對極端氣候對策的大會，承諾在 2030 年停止濫伐森林、保護熱帶雨林資源，以盡可能達成全球「控制氣候增溫 1.5°C 以內」與實現碳中和的目標。身為金融保險業的三商美邦人壽，將持續完善氣候相關風險與機會之評估及揭露機制，加強調適應變能力，追求企業與環境的永續發展。

2021 年，三商美邦人壽將 E(環境)、S(社會)、G(治理) 各面向的發展融入經營策略，展現永續經營的成果：在公司治理方面，強化公司治理機制，並落實資訊揭露，獲得證交所公司治理評鑑 6~20%，並因應金融科技時代對資訊安全及個人資料保護的重視，通過 ISO27001:2013 資訊管理系統 (ISMS) 及 BS 10012:2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 之驗證，在社會面，發揮企業影響力，積極關懷弱勢族群，獲金管會頒發微型保險競賽「績效卓越獎」及「永續關懷獎」，開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」獲頒「紓困績優獎」，於環境面，致力節能減碳及透過系統控制環境的衝擊，通過英國標準協會 BSI ISO14064-1:2018 溫室氣體查驗標準及 ISO14001 環境管理系統驗證。

公司即將邁入 30 週年之際，於 2021 年購入內湖全新企業總部，大樓總計超過 5 千坪，為北士科、內科及南港經貿園區組成的台北科技走廊之中心地帶，進駐新總部不但是公司營運重要的里程碑，也代表公司規模的擴張以及深耕在地市場的決心之外，期待作為公司全新出發與轉變的契機，在新環境能夠適時調整狀態，以更加積極的態度，爭取在業績、投資、營運及通路發展等各面向更佳表現。且企業總部亦取得「綠建築標章」，並已完成設置太陽能光電板節能設備，展現公司支持永續環境之行動力。

面對未來動盪的環境，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，從「穩健財務、專精通路、數位轉型、擦亮品牌、贏得客戶」五大策略重點出發，回應員工、股東、保戶及社會大眾等利害關係人對我們的期待，成為「最能創造價值的專業壽險公司」。

三商美邦人壽 總經理



2021 年成效

治理

◎ 穩健財務

- ★ 總保費收入達新台幣 **1,306.89** 億元。
- ★ 稅後淨利 **10.91** 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。
- ★ 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。
- ★ 因應疫情強化營運不中斷措施。
- ★ 建置員工居家辦公作業環境並強化居家辦公資安控管。
- ★ 導入法令變動管理系統，提升法遵文化。

◎ 強化利害關係人溝通

- ★ 完善英文網站，強化與利害關係人溝通。
- ★ 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 **98.17%**，超過主管機關所定保險業 **70%** 之目標。

環境

◎ 永續環境

- ★ **2016** 年至 **2021** 年降低總碳排放量 **40.78%**。
- ★ 取得 **ISO14001** 環境管理系統、**ISO 14064-1:2018** 溫室氣體盤查驗證。

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 **4,058** 萬，累計超過 **19** 萬人次受惠。
- ★ 微型保險 **2021** 年累計受惠人數超過 **9.4** 萬人，連續 **8** 年獲金管會表揚，**2021** 年獲頒微型保險業務「績效卓越獎」及「永續關懷獎」。
- ★ 志工服務時數累計超過 **1,991** 個小時。
- ★ 「三樂小子養成計劃」**8** 年來累計受惠人數達 **2.6** 萬名。

◎ 形塑公平待客文化

- ★ 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，**2021** 年身心障礙承保件數較前一年提升 **0.15%**。
- ★ 開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」，合計協助 **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」。
- ★ 利用聯盟鏈或醫起通申請理賠之案件逐季成長，每季成長約 **9%** 至 **29%**。
- ★ 新增及優化線上功能，行動投保率達 **97.08%**。
- ★ 自動化服務人數成長率 **7.77%**。
- ★ 推動客戶體驗優化服務訓練，製作「電話禮儀及櫃檯接待教材影片」，並完成「客戶體驗服務及客戶抱怨應對訓練教材」。

◎ 關懷員工

- ★ 擴大接班人計劃，強化主管領導力課程，**60~70** 位高階主管參與計劃，並推動「人才 DNA- 領導管理測評」，用以進行培訓及發掘優秀人才。
- ★ 內勤訓練費用總投入金額超過 **397** 萬元，總訓練時數超過 **32,023.76** 小時，人均訓練時數約 **18** 小時。
- ★ 外勤訓練費用總投入金額超過 **2,239** 萬元，總訓練時數超過 **393,596** 小時，人均訓練時數約 **37.56** 小時。
- ★ 新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 **69.3%**，優於業界平均值 **42.4%**。

2021 年公司獲獎



◎ 公司治理

- ★ 連續 7 年獲證交所公司治理評鑑前 20 %
- ★ 連續 15 年《天下雜誌》天下兩千大調查金融業 TOP10
- ★ 入選證交所「台灣就業 99 指數」



◎ 商品

- ★ 國家品牌玉山獎
 - 最佳產品類獎 (2019-2021 年)
- ★ 保險信望愛獎
 - 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、最佳整合傳播獎 (2013-2021 年)
- ★ 保險龍鳳獎
 - 壽險公司內勤組、壽險公司外勤組一優等 (2012-2021 年)
- ★ 保險品質獎
 - 知名度最高、業務員最優、理賠服務最佳、最值得推薦 (2012-2021 年)



◎ 社會參與

- ★ 連續 13 年獲《體育署》「體育推手獎」贊助類「金質獎」肯定，並以贊助 HBL 高中籃球聯賽榮獲「長期贊助獎」及辦理三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽獲頒推展類「銅質獎」
- ★ 獲頒金管會微型保險競賽「績效卓越獎」、「永續關懷獎」
- ★ 開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」，獲金管會表揚「紓困績優獎」
- ★ 獲台灣企業永續獎「企業永續報告 - 金融與保險業銅獎」



◎ 國際驗證

- ★ 全系統通過 ISO27001 : 2013 資訊管理系統 (ISMS) 驗證
- ★ 通過 BS 10012 : 2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證
- ★ 通過英國標準協會 BSI ISO14064-1 : 2018 溫室氣體查驗標準及 ISO14001 環境管理系統驗證
- ★ 客服中心及理賠部連續 25 年通過英國標準協會 BSI ISO9001 : 2015 品質管理系統認證



1. 永續策略

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，並考量金融保險業普遍關注的議題，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。



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。2021 年以「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、擦亮品牌、贏得客戶」四大策略重點，透過專業的業務團隊及多元化通路，深入台灣各地提供服務。並依循國際原則從 E(環境)、S(社會)、G(治理)三面向，持續推動永續經營，秉持「一句承諾 一生的朋友」的品牌精神，實踐「最能創造價值的專業壽險公司」的企業願景。

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	台北市民權東路三段 6 號 3 樓
成立時間	1993 年
員工人數	12,258 人
主要銷售市場	台灣
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 14,005.67 億元
淨銷售額	營業收入新台幣 1,431.39 億元；總保費收入新台幣 1,306.89 億元
資本總額	新台幣 351.95 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



總公司
(台北)

5 個
分公司

2 個
服務中心

6 個
區部

272 個
通訊處



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

01

首長辦公室透過公司內部蒐集與各利害關係人溝通情形

02

首長辦公室彙整資料後進行編製

03

第三方機構確信

04

向董事會提報前一年的永續績效

05

發行後開放各利害關係人下載

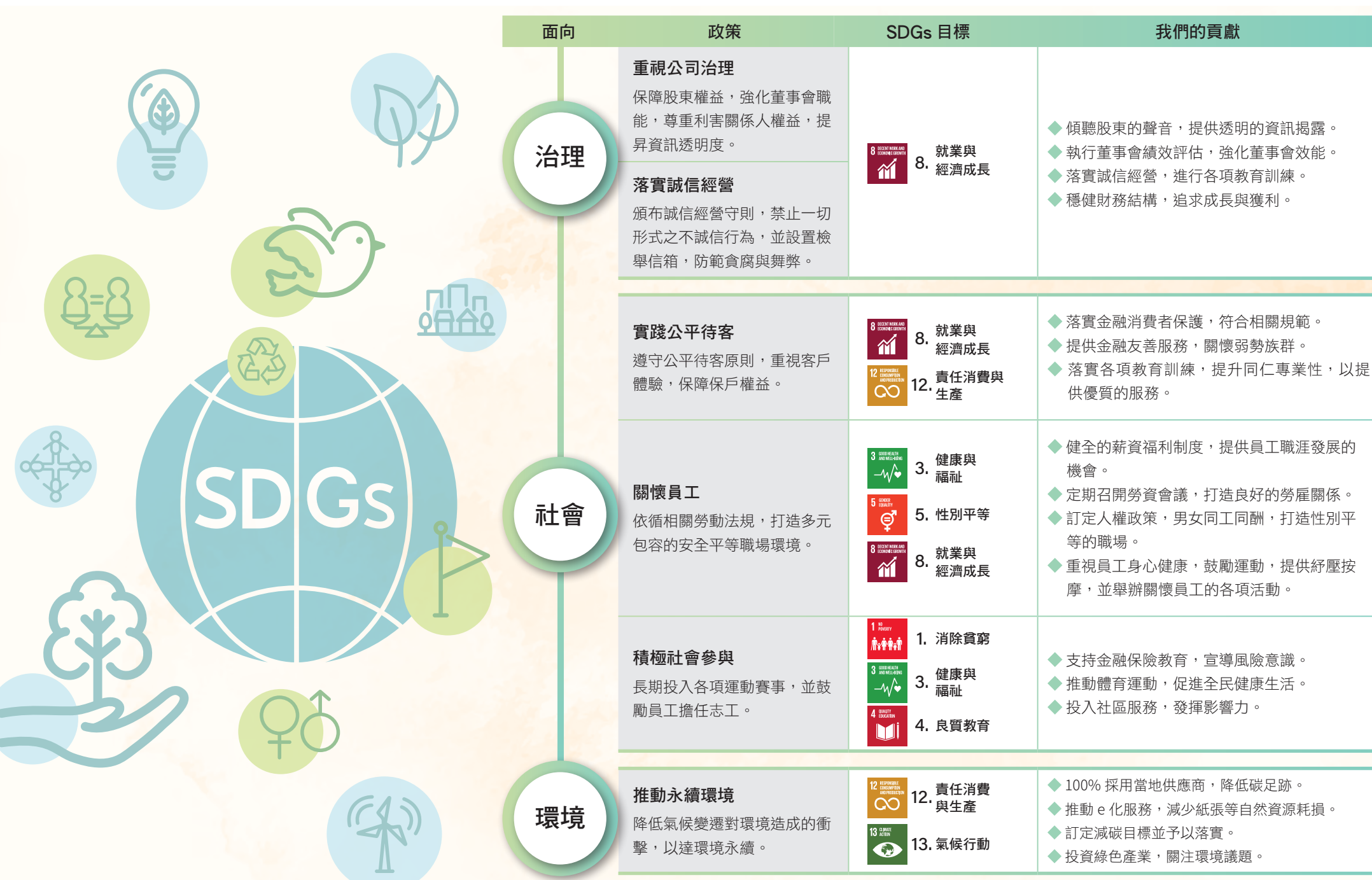
訂定永續經營目標

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。

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
治理	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。	 8. 就業與經濟成長	<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。
	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，防範貪腐與舞弊。		
社會	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。	 8. 就業與經濟成長  12. 責任消費與生產	<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。
	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。	 3. 健康與福祉  5. 性別平等  8. 就業與經濟成長	<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。
	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。	 1. 消除貧窮  3. 健康與福祉  4. 良質教育	<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。
環境	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。	 12. 責任消費與生產  13. 氣候行動	<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。





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 ▶ 洗錢防制及打擊資恐 	 <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 14,005.67 億元 ▶ 資本總額 351.95 億元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 稅後盈餘 10.91 億元 ▶ 證交所公司治理評鑑 6%-20% ▶ 董事會出席率達 97.69% 	第二章 P.17	<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"> ▶ 服務品質與客戶體驗 ▶ 公平待客原則 ▶ 數位金融與創新 ▶ 資訊安全及個資保護 	 <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 2,801 萬元 ▶ 投入 5,030 萬元進行資安管理 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 開發 25 張商品，共 2 張獲外部肯定 ▶ 新契約使用行動投保佔率 97.08% ▶ 自動化系統使用人數較前一年度成長 7.77% ▶ 資訊安全教育訓練內勤同仁受訓合格 率達 100% 	第二章 P.17 第三章 P.33	<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 ▶ 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"> ▶ 勞資溝通管道 ▶ 多元工作環境 (含員工關懷、人權及平等) ▶ 員工薪資福利 ▶ 人才培育 ▶ 職場安全 	 <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 12,258 人 ▶ 訓練費用超過 2,636 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 內勤同仁受訓時數超過 18 小時 ▶ 外勤同仁平均受訓時數約 37.56 小時 	第四章 P.45	<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"> ▶ 社會公益參與 	 <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、微型保險及贊助活動投入超過 4,058 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 連續 8 年推動微型保險獲得金管會表揚，累計受惠人數超過 9.4 萬人 ▶ 倡議兒童健康專案 (三樂小子養成計劃)，受惠人數達 2.6 萬人 ▶ 志工服務時數累計超過 1,991 個小時 	第五章 P.59	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 持續投入國人健康風險管理公益活動 ▶ 推廣微型保險 	
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 139 萬元 ▶ 綠色投資金額超過 497.4 億元 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 行動投保減少耗紙約 497 萬張 ▶ 2016 年至 2021 年降低總碳排放量 39.04% ▶ 公司取得 ISO14001 環境管理系統驗證、總部大樓取得 ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查查證 	第六章 P.65	<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 	

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	我們傾聽顧客的聲音，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"> ▶ 經濟績效 ▶ 誠信經營 ▶ 服務品質與客戶體驗 ▶ 公平待客原則 ▶ 資訊安全及個資保護 ▶ 社會公益參與 ▶ 數位金融與創新 	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 保戶刊物	即時					
 投資人	我們努力追求創造價值與績效，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 ▶ 責任投資 	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	員工是支持我們展現專業能力的核心支柱，三商美邦人壽提供員工最舒適的工作環境與職涯發展。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 員工薪資福利 ▶ 人才培育 ▶ 職場安全 ▶ 多元工作環境 (含員工關懷、人權及平等) ▶ 勞資溝通管道 ▶ 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 1 期 MOD：每周 1 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 1 次					
			員工健康檢查	每年 1 次					
			提供母性保護計劃	不定期					
			提供員工協助方案	不定期					
			 主管機關及產業公協會	我們恪遵法令、積極配合主管機關政策及產業公協會規範。		<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法令遵循 ▶ 公司治理 ▶ 公平待客原則 ▶ 勞資溝通管道 ▶ 責任投資 ▶ 氣候變遷因應及環境管理 	遵守法令規範	即時	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 第二章 ▶ 第三章 ▶ 第四章 ▶ 第五章 ▶ 第六章
							參與公司治理評鑑	每年一次	
業務員專業服務	即時								
通過國際認證	不定期								

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
 <p>供應商 / 承攬商 / 外部顧問</p>	<p>我們攜手合作廠商，共同創造永續價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 供應商管理 ▶ 氣候變遷因應及環境管理 	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	
 <p>銀行保險通路</p>	<p>我們攜手銀保通路夥伴，共同提供保戶承諾並創造永續價值。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 多元化工作環境 ▶ 社會公益參與 ▶ 員工薪資福利 	電話、email	不定期	▶ 第三章 ▶ 第四章 ▶ 第五章
			建立資訊交流平台	不定期	
			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	
 <p>社區 / 非營利組織</p>	<p>結合社區及社福團體的力量擴大影響力，讓社會更加美好。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 社會公益參與 	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	
 <p>學校 / 學術單位</p>	<p>共同推動保險學術專業發展及倡導兒童健康議題，強化國人風險管理概念。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 人才培育 	制定提供學生實習生計劃	每年一次	▶ 第四章 ▶ 第五章
			推廣兒童健康倡議	每年一次	
			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	
 <p>媒體</p>	<p>我們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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 法令遵循 ▶ 經濟績效 ▶ 社會公益參與 ▶ 氣候變遷因應及環境管理 	舉辦記者會，溝通公司重大訊息及措施	即時	▶ 第二章 ▶ 第五章 ▶ 第六章
			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	

重大議題管理

本報告書依循 GRI Standards 相關標準，依循利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性及完整性等四大原則編製報告書內容。

利害關係人包容性

透過內部問卷及會議由首長辦公室及各部門主管共同確認利害關係人類別，並透過各種管道與利害關係人積極溝通。

永續性脈絡

觀察國內外同業重大性議題及國際永續發展趨勢與準則，如：聯合國永續發展目標 (SDGs)、聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 等。

重大性

透過官網問卷了解利害關係人關注議題，並以內部問卷及會議討論等方式，評估各議題之內外部衝擊度與影響。

完整性

經公司企業永續小組討論，選定關注度及衝擊度較高之重大性議題共 19 項，並與 GRI Standards 之主題相互比對，界定重大主題 13 項，並均於報告書中揭露各議題的管理方針、目標策略及達成狀況

議合程序

我們每年透過官網下載問卷，分析各類利害關係人關注議題，再經由執行企業永續相關業務的首長辦公室協調各部門主管意見，以問卷、會議討論等方式確認各關注議題對公司營運、社會及環境之衝擊度，同時確認利害關係人類別及相關溝通管道是否有需更新，進而組成重大議題矩陣，並更新次一年度官網報告書下載問卷相關內容。

首長辦公室透過重大性議題矩陣與 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。

外部問卷分析

採用官網下載問卷分析利害關係人關注議題。



內部討論

以內部問卷及討論方式鑑別議題內外部衝擊度，與外部問卷分析結果組成重大議題矩陣。



邊界確定

與 GRI Standards 之主題相互比對，確定報告書邊界與內容。



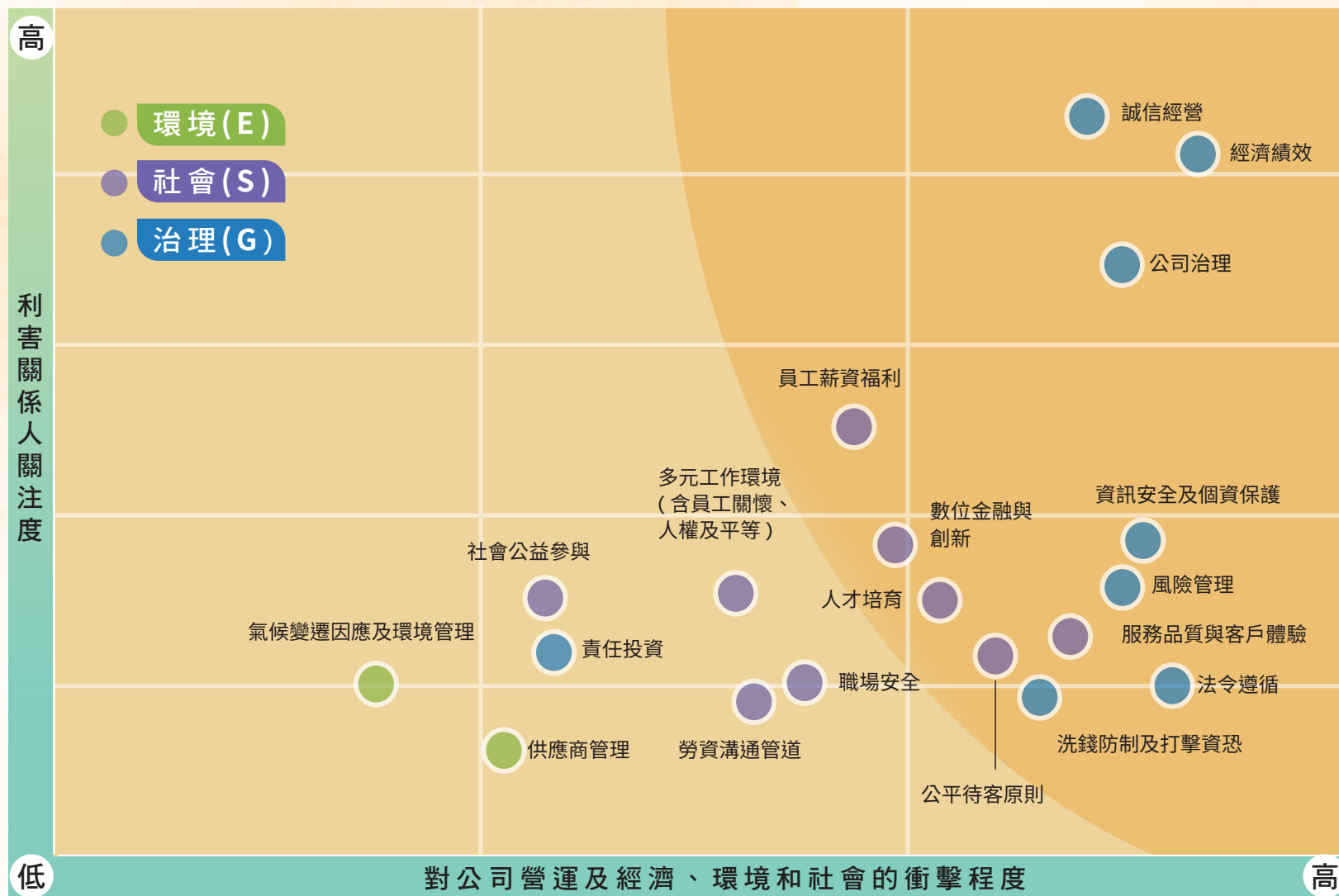
持續議合

藉由內外部管道持續蒐集資訊與利害關係人追蹤議合。



重大議題矩陣

調查重大主題對利害關係人的影響力、重大主題所產生的內外部衝擊大小後，以利害關係人關注度作為縱軸、對公司營運及經濟、環境和社會的衝擊程度作為橫軸，組成重大議題矩陣。



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 P.25
經濟績效	GRI201 經濟績效	◎	●	●	●					第二章 P.19
公司治理	GRI102-18 一般揭露 - 治理	◎		●						第二章 P.21
資訊安全及個資保護	GRI418 客戶隱私	◎	◎							第二章 P.31
數位金融與創新	自訂主題	◎	◎							第三章 P.39
風險管理	GRI102-18 一般揭露 - 治理	◎	●	●			▲			第二章 P.28
法令遵循	GRI419 社會經濟法規遵循	◎	●	●	●	▲	▲	●	●	第二章 P.25
洗錢防制及打擊資恐	自訂主題	◎			●					第二章 P.27
服務品質與客戶體驗	GRI417 行銷與標示	◎	◎		●		▲			第三章 P.42
	GRI102-43 一般揭露 - 與利害關係人溝通的方針	◎	◎		●					第三章 P.42
公平待客原則	自訂主題	◎	◎		●		▲			第三章 P.37
員工薪資福利	GRI401 勞雇關係	◎								第四章 P.46
人才培育	GRI404 訓練與教育	◎								第四章 P.47、P.49
氣候變遷因應及環境管理	GRI302 能源	◎								第六章 P.72
	GRI305 排放	◎			●	▲				第六章 P.72

2. 誠信治理

2021年本公司經營主軸為「專注經營，穩健成長」，以「穩健財務、專精通路、擦亮品牌、贏得客戶」四大策略重點，創造股東、客戶、員工共享卓越成果三贏局面。



就業與
經濟成長



2021 年目標及達成情形

- ✓ 總資產達 **14,005.67** 億元，稅後淨利達 **10.91** 億元，總保費收入達 **1,306.89** 億元。
- ✓ 證交所公司治理評鑑 **6~20%**。
- ✓ 完善英文官網；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。
- ✓ 因應疫情，建置營運持續不中斷措施。
- ✓ 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 **ISO27001 : 2013** 資訊安全系統 (**ISMS**) 驗證；通過英國標準協會 **BS 10012 : 2017** 個人資料管理制度 (**PIMS**) 驗證；資訊安全宣導課程公司全體內勤同仁合格率達 **100%**。
- ✓ 導入法令變動管理系統，提升法遵文化。

2022 年目標

- ◆ 強化總公司、各分公司暨區部、服務中心及通訊處之個資管控作業。
- ◆ 優化法遵風險評估機制，健全法遵制度。



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

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。

- 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。

- 檢舉信箱：
whistleblower@mail.mli.com.tw
- 書面郵寄：
110 台北市信義路五段 150 巷 2 號 6 樓 法令遵循室總機構法令遵循主管 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。

- 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。

- 檢舉信箱：
whistleblower@mail.mli.com.tw
- 書面郵寄：
110 台北市信義路五段 150 巷 2 號 6 樓 法令遵循室總機構法令遵循主管 收

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

經濟 績效



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。

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。

- 每年訂定事業計畫，並定期召開會議檢討追蹤進度。

- 財務投資人關係科聯絡管道：
02-2345-5511 分機 2300 周協理

風險 管理



訂定風險管理政策，管控公司總體風險。

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」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。

- 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。

- 審計委員會信箱：
auditcommittee@mail.mli.com.tw

法令 遵循



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。

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。

- 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。

- 檢舉信箱：
whistleblower@mail.mli.com.tw
- 書面郵寄：
110 台北市信義路五段 150 巷 2 號 6 樓 法令遵循室總機構法令遵循主管 收

洗錢防制及 打擊資恐



公司重視洗錢防制及打擊資恐議題，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。

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」等規範強化落實防制洗錢與打擊資恐作業之執行。

- 委請會計師事務所辦理年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核報告。
- 定期提報風險評估報告於董事會，並依法令規定提交主管機關備查。

- 免付費服務專線：0800-022-258
- 申訴中心：02-2345-5511
- 客服中心電子信箱：
callcenter@mail.mli.com.tw
- 郵寄：
110 台北市信義區信義路五段 150 巷 2 號 三商美邦人壽保戶申訴中心

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

資訊安全與
個資保護



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。

設立資安長，制訂「資訊安全行為準則」、「職場資訊淨空辦法」及「個資外洩防護辦法」，落實職場資訊安全及個資資料保護並降低機敏資料外洩之風險。

• 透過 ISO27001：2013 資訊管理系統 (ISMS) 驗證、BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (PIMS) 驗證確保資訊安全管理之有效性。

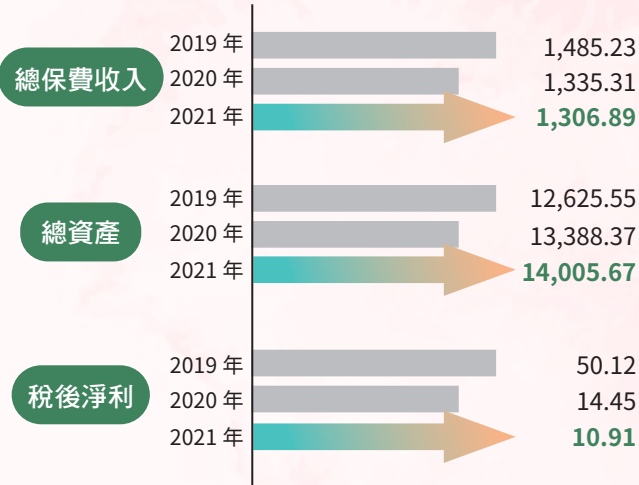
- 免付費服務專線：0800-022-258
- 申訴中心：02-2345-5511
- 客服中心電子信箱：callcenter@mail.mli.com.tw
- 郵寄：110 台北市信義區信義路五段 150 巷 2 號 三商美邦人壽保戶申訴中心

經營績效

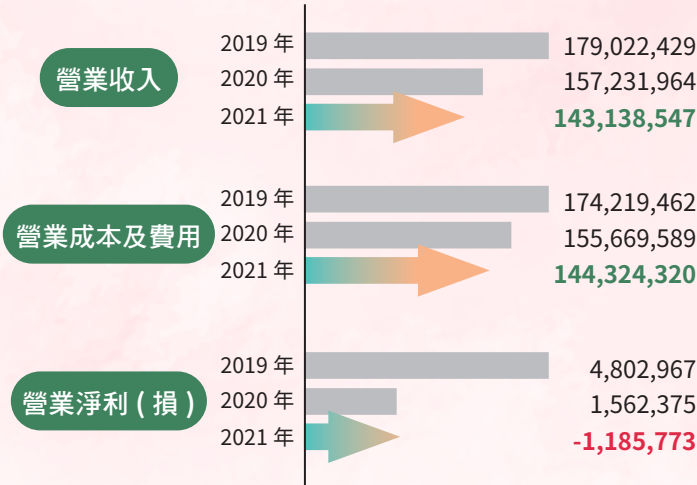
重要營運績效指標比較



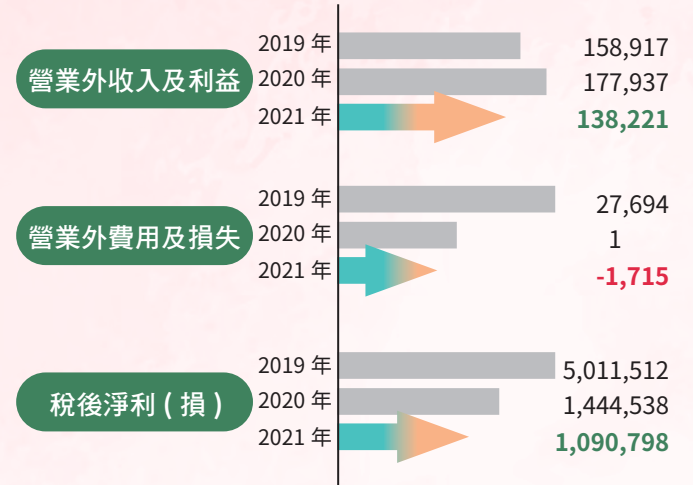
(單位：新台幣億元)



(單位：新台幣千元)

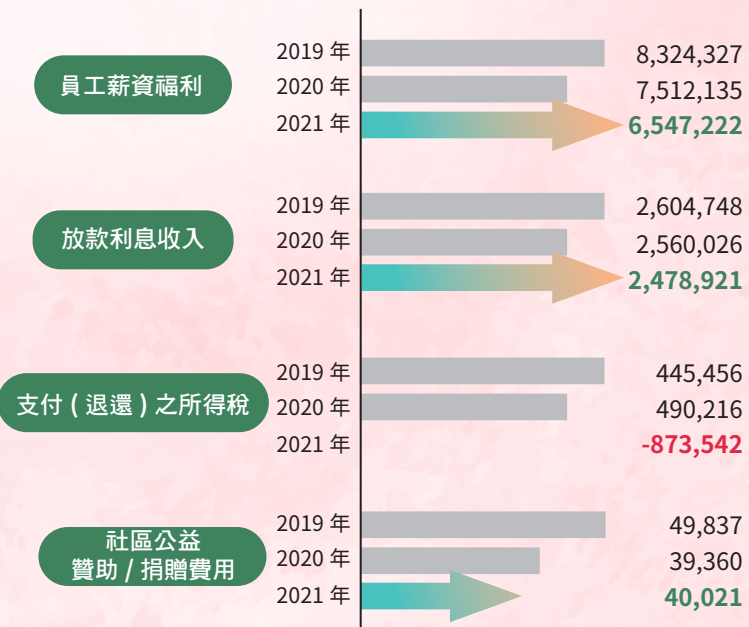


(單位：新台幣千元)



分配之經濟價值

(單位：新台幣千元)



(單位：新台幣元)



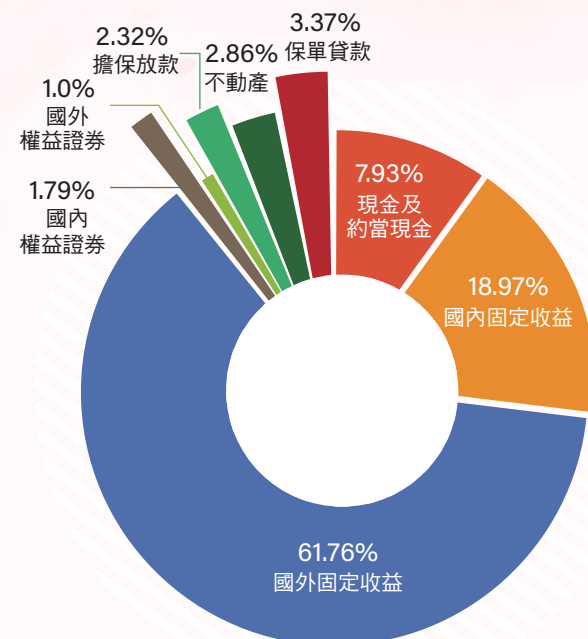
主要商品結構

(單位：新台幣百萬元)

項目	2019年		2020年		2021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	79,269	53.37	65,983	49.41	53,296	40.78
個人健康險	36,723	24.73	37,144	27.82	36,745	28.12
個人傷害險	3,375	2.27	3,411	2.55	3,397	2.60
個人年金險	201	0.14	3	0	27	0.02
投資型保險	28,142	18.95	26,183	19.61	36,391	27.85
團體險	813	0.54	807	0.61	833	0.63
總保費收入	148,523	100	133,531	100	130,689	100

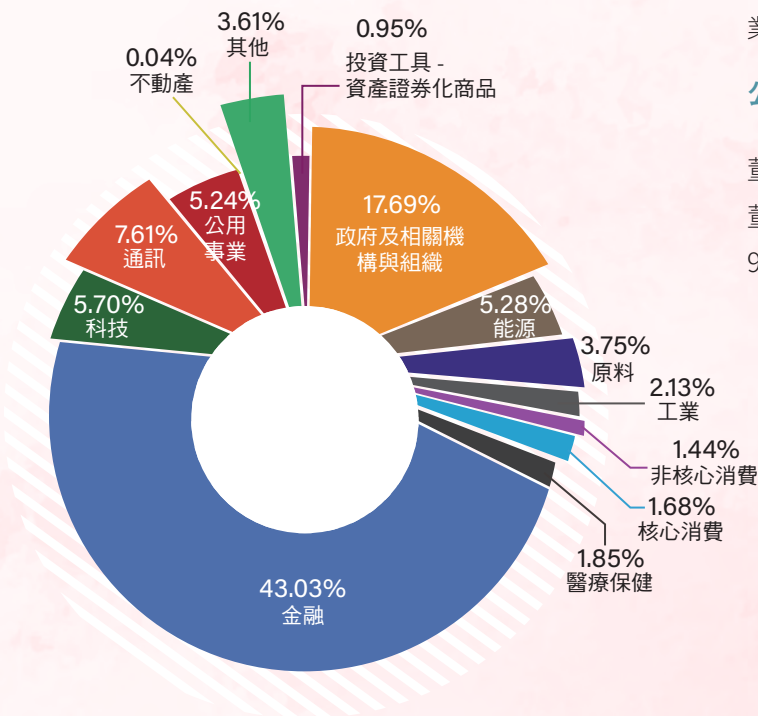
按產業別或資產類別區分的總投資資產

項目_配置%	2021年
國外固定收益	61.76%
國內固定收益	18.97%
現金及約當現金	7.93%
保單貸款	3.37%
不動產	2.86%
擔保放款	2.32%
國內權益證券	1.79%
國外權益證券	1.00%
資金運用總額	100%



投資組合 (產業別)

產業	2021年
● 金融	43.03%
● 政府及相關機構與組織	17.69%
● 通訊	7.61%
● 科技	5.70%
● 能源	5.28%
● 公用事業	5.24%
● 原料	3.75%
● 其他	3.61%
● 工業	2.13%
● 核心消費	1.68%
● 醫療保健	1.85%
● 非核心消費	1.44%
● 投資工具 - 資產證券化商品	0.95%
● 不動產	0.04%
■ 總計	100%



註：其他包含 ETF、基金、創投和專案運用及公共投資

(單位：新台幣千元)

證券借貸抵押資產的總公允價值
(Total fair value of securities
lending collateral assets)

2019年	2020年	2021年
415,522	0	0

公司治理

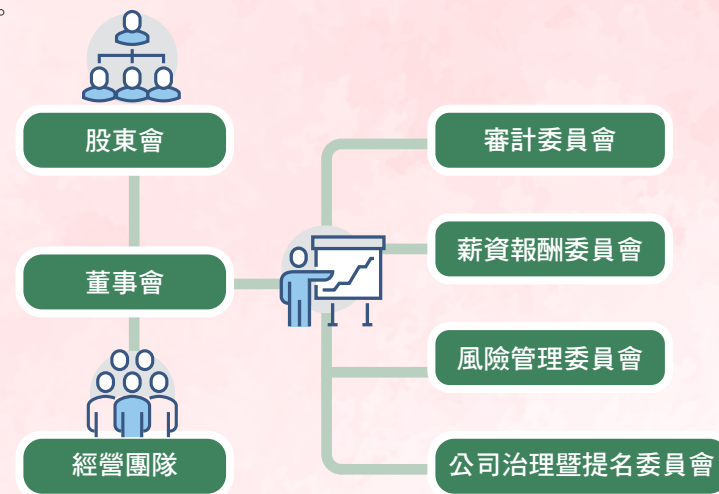
三商美邦人壽積極推動公司治理，已連續 7 年獲得證交所上市櫃公司治理評鑑前 6%~20%。2021 年完善英文官網內容，以平等對待股東，更友善的揭露公司治理、投資人關係、企業永續等資訊。



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 5 名為專業自然人董事，3 名獨立董事均為第一屆任期，2021 年董事會共召開 13 次，整體董事會出席率達 97.69%。



公司治理主管協助董事執行職務

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。

董事成員多元化

2021年董事有2名介於30(含)-50歲之間，占20%，4名介於50(含)-60歲之間，占40%，4名於60歲(含)以上，占40%。

董事會設置女性董事2席，占整體董事席次20%。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。

董事名單

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	自然人	陳翔玠	男	☑	☑	-	-	☑
副董事長	自然人	翁翠君	女	☑	☑	☑	-	-
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	陳進財	男	-	☑	☑	-	-
董事	三商投資控股股份有限公司	王志華	男	-	☑	☑	-	☑
董事	三商投資控股股份有限公司	許瀨心	女	-	-	-	☑	-
董事	自然人	鄭純農	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	☑	☑	☑	-	☑

董事多元進修課程

為促使公司董事提升其專業知能與法律素養、協助董事培養其優異特質與決斷能力、引導公司董事加強其經驗交流與切磋互動及推動公司董事積極有效落實公司治理制度，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，並積極進修董事專業課程，以提升其專業之能力，協助董事會有效運作。

2021 年公司共舉辦 4 場董事教育訓練，包括：公平待客原則講座 - 以保險商品生命週期論之、IFRS 17 導入專案從過渡到永續經營管理和績效指標、企業誠信經營與防制洗錢、大勢所趨的壽險業 ESG 及永續治理共計 11 小時，再加上董事自行至外部機構進修，2021 年每位董事平均受訓時數達 15.2 小時（證交所規範上市公司董事為 6 小時）。

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。

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，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。






2021 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。

董事薪酬資訊請參閱 2021 年股東會年報 P.24




董事薪酬資訊
請參閱 2021 年
股東會年報

董事會、功能性委員會運作

	主要職掌	組成	2021 年運作情形
 <p>董事會</p>	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 13 次 平均出席率：97.69%
 <p>審計委員會</p>	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 13 次 平均出席率：100%
 <p>薪資報酬委員會</p>	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 6 次 平均出席率：100%
 <p>風險管理委員會</p>	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 6 次 平均出席率：100%
 <p>公司治理暨提名委員會</p>	由三名獨立董事及二位董事組成，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：5 人	共召開 4 次 平均出席率：95%

平等對待股東權利

三商美邦人壽重視每一位股東的權益，並平等對待所有股東。我們透過法說會及股東會的互動，以了解投資人及股東的期許與建議，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；我們也在公司網站上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，強化與投資人的日常溝通。

溝通管道	第一次 線上法說會	第二次 線上法說會	實體及視訊輔助 召開股東會
日期	2021年5月26日	2021年12月2日	2021年8月20日
議題	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	說明本公司第三季財務業務資訊	股東常會議案
特色	<p>透過法說會，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。</p> 		<p>今年度集保所因應疫情，首次推出視訊輔助股東會系統平台，股東可以在線上報到、投票、提問，並觀看會場現場直播，公司為響應集保所政策，以實體及視訊輔助系統召開，出席的董事及主管、會計師和實體及線上股東即時互動，亦是少數於股東會使用線上輔助系統的金融業。</p>



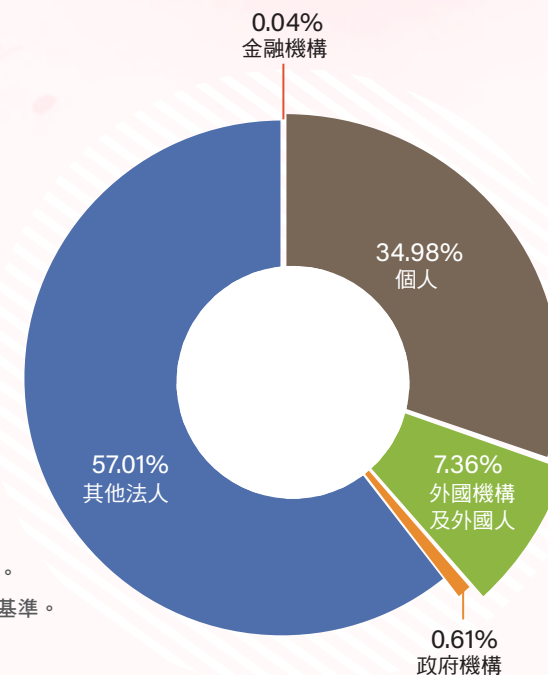
公司走在台灣潮流最前端，今年以實體加上視訊雙軌方式召開股東會，榮獲台灣集中保管結算所表揚，全台灣只有17家公司榮獲殊榮，由金管會主委黃天牧親頒感謝狀。



投資人關係

股權結構 (單位: 仟股)

股東結構	持有股數	持股比例
● 政府機構	16,266	0.61%
● 金融機構	1,079	0.04%
● 其他法人	1,521,774	57.01%
● 個人	933,769	34.98%
● 外國機構及外國人	196,613	7.36%
■ 合計	2,669,501	100%



** 已發行股數：2,669,501,044 股 (普通股)。

** 基準日：以本公司 2021/10/8 除權基準日為基準。

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。

2021 年教育訓練辦理情形：



董事

完成「誠信經營與洗錢防制」3 小時課程，總計 10 人次參與，完訓率 100%。



內勤
員工

完成「誠信經營與檢舉制度」、「利害關係人交易」、「內線交易防制」、「法令遵循與公平待客」等合計約 6 小時線上課程，受訓人次超過 3,600 人次，完訓率 99.8%。



外勤
業務員

完成業務品質及公平待客等課程，受訓人次超過 22,500 人次，完訓率 98.44%。

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，2021 年無發生貪腐事件。



相關章則辦法



聯絡我們

廉潔承諾

本公司董事及全體內外動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，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。

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畫之資料，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

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
<ol style="list-style-type: none"> 辦理保險核心業務主機作業系統之安全控管，對原廠發布之重大安全性更新，未進行評估並適時予以更新。 辦理應用系統開發與維護、資料變更作業，有未依業務需求擬定測試情境，致資料處理流程錯誤；未建立應用系統測試前之檢視機制，致下單交易測試資料傳送至正式伺服器並成交；應用系統維護管理辦法未規範需設計自動留存變更前後之紀錄，有欠完善。 辦理 Linux 作業系統之安全管理，未訂定系統參數檢核表及建立定期檢視機制。 Windows 系統主機有網域使用者未定期變更密碼。 	<ol style="list-style-type: none"> 已執行重大更新之相關評估，並完成更新作業。 已修訂「應用系統維護管理辦法」之應用系統測試流程及資料蒐集及維護處理程序，並已建置應用系統執行測試前，以畫面顯示或訊息提醒之機制。 已訂定系統安全參數檢核清單及建立定期檢視機制。 已將系統主機之網域使用者納入使用者帳號管理，以控管其定期變更密碼。
<ol style="list-style-type: none"> 辦理國內股票投資損失之通知，未於收盤後通知投資經理人及其主管，與規定不符。 	<ol style="list-style-type: none"> 已修訂「股票資產風險管理辦法」。
<ol style="list-style-type: none"> 辦理確認保費資金來源作業，對保險業務員與房貸介紹人為同一人，且於貸款相近時間之投保件，業務員報告書有未敘明保費來源且未就保費來源是否為房貸進行檢核；對利用貸款資金購買投資型保單疑慮案件，有未瞭解保戶資金來源及向保戶告知風險及最大可能損失。 對於銀行保經代通路電訪異常照會案件，有未通知銀行保經代轉知其業務員，而係直接通知業務員，不利往來銀行保經代妥適處理保險公司核保照會案件。 辦理電話行銷之話術範本，有於保戶告知有失明等身體機能障礙、領有身心障礙手冊或身心障礙證明時，停止電話行銷者。 	<ol style="list-style-type: none"> 已新增系統檢核訊息；檢核發現有保單借款或房貸紀錄之保戶投保新契約者，會請保戶填寫「保費資金來源適合度評估表」，並於電訪時向保戶告知風險及最大可能損失。 已於作業手冊中增訂電訪異常案件處理作業相關程序。 已修訂電話話術範本，並完成話術調整之教育訓練。
<p>因勞保投保薪資爭議，主要係因業務員工資認定問題。</p>	<p>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。</p>

註：裁罰金額為新台幣 5,843,900 元

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」等相關規範，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，提升防制洗錢及打擊資恐作業的效率。

2021 年委託外部顧問針對系統交易監控業務規則進行合理性審查及全面檢視資料庫名單、系統模糊比對規則，以及比對門檻設定，並依檢視結果調整交易監控型態制定對應之參數設定、金額門檻，另驗證確認名單完整性、規則正確性及門檻妥適性。亦完成多項系統相關優化項目，包括客戶風險因子模型優化、批次掃描程式代碼分類命名、萊斯反洗錢系統引擎版本更新、依風險基礎方法調整命中立案排序方式，及配合姓名及名稱檢核機制驗證作業，完善檢核常用贅詞資料庫，增加檢核有效性，並委託安侯建業聯合會計師事務所辦理 2020 年度防制洗錢及打擊資恐機制專案查核報告，查核報告經提報董事會後，並依規定提交主管機關備查。

董事及
高階主管



3 小時防制洗錢及打擊資恐教育訓練

營業單位
督導主管



每季辦理可疑交易申報及客戶盡職調查研討會，
每次約 2 小時

專責主管
及專責人員



防制洗錢及打擊資恐在職 12 小時或職前 24 小時
法定教育訓練課程

全體內外
勤人員



線上 2 小時防制洗錢及打擊資恐教育訓練，全年受
訓總時數 24,454 小時，平均受訓約 2.02 小時

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。

金融監督管理委員會依據保險業稽核工作考核要點，對保險公司 2019 年至 2021 年 8 月檢查結果及申報資料之審核情形辦理稽核工作考核，本公司之考核結果為「成績優良」。

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。

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」、「資產負責配合風險管理辦法」、「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。

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。

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
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
流動性	<ul style="list-style-type: none"> · 資金流動比率及現金流量管理
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
作業風險	<ul style="list-style-type: none"> · 內稽 / 內控制度之落實
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
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
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
IFRS17	<ul style="list-style-type: none"> · 成立專案小組，積極導入公報規範
氣候變遷風險	<ul style="list-style-type: none"> · 每年依據保單銷售狀況，與再保公司進行巨災風險之再保險安排，亦針對氣候變遷相關風險進行研究，評估納入風險管理機制中。
其他風險	<ul style="list-style-type: none"> · 營運持續管理計劃 · 重大偶發事件通報規定 · 營運異常事件處理標準作業程序 · 經營危機應變措施

風險評估機制

作業風險管理工具



風險及控制自評 (RCSA)

使各部室對各類風險有所認知並進行風險評估，藉以盤點所屬風險及檢視現有機制之有效性。

關鍵風險指標 (KRI)

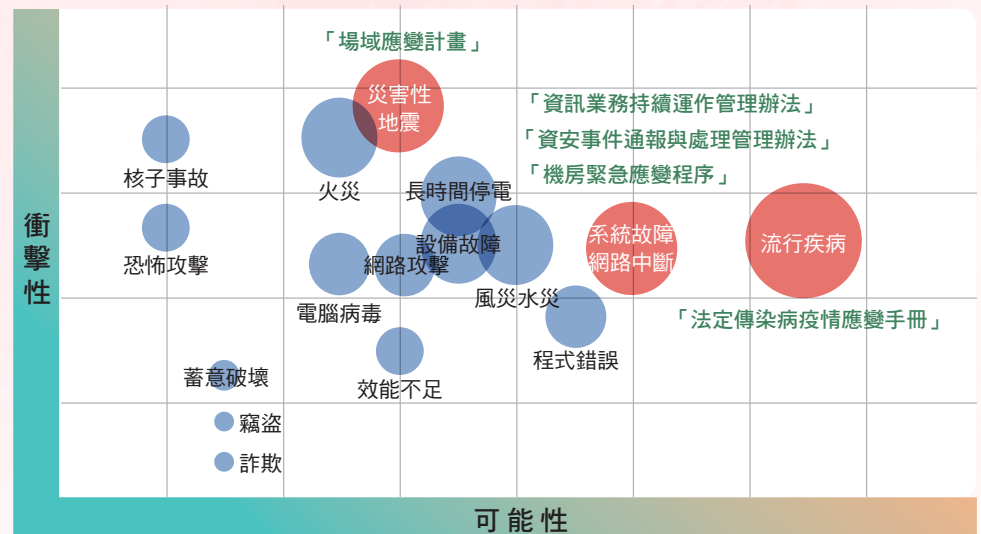
各部室每年重新確立所屬之主要關鍵風險，以量化方式衡量風險，各指標設定「紅黃綠燈控管標準」，以指標燈號做出不同風險進行管理、追蹤，進而達到作業風險管控之目的。

危機管理機制

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 年公司進行內部風險評估，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：

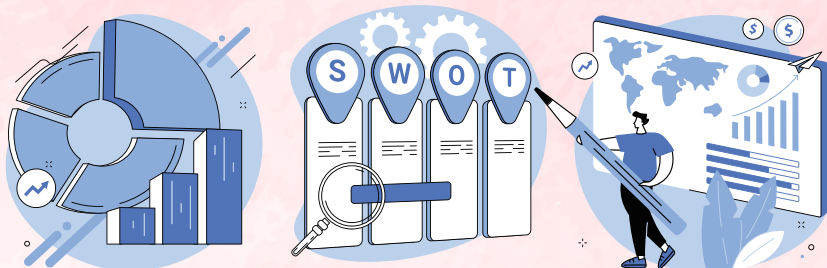
風險評估結果與本公司主要相應措施



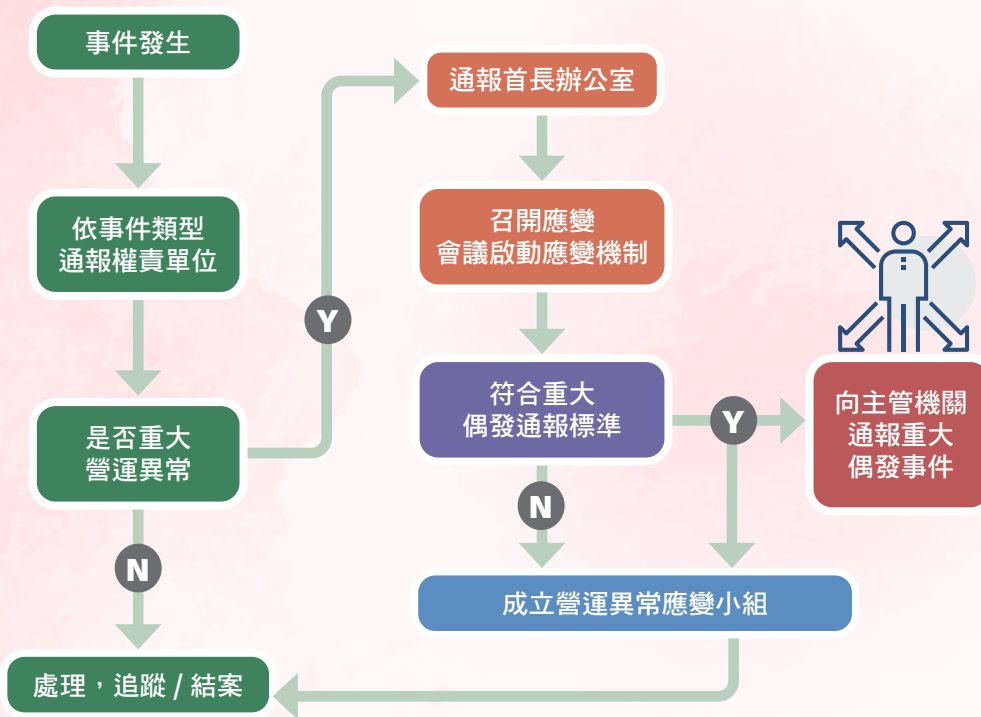
●面積大小代表預期衝擊程度

公司已訂有相應辦法如下：

類型	本公司營運持續計畫
通報流程	「營運異常事件處理標準作業程序」
備援機制 (異地 / 居家等)	「場域應變計畫」(情境含火災、地震) 「法定傳染病疫情應變手冊」 「居家工作替代作業」 「核心業務替代作業細則」
系統恢復 (已通過 ISO27001)	「資安事件通報與處理管理辦法」 「資訊業務持續運作管理辦法」 「保單管理系統 (H9000) 營運持續計畫」 「辦公室自動化系統營運持續計畫」 「機房緊急應變程序」(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	業務物處理組
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。
	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。



針對系統運作不中斷，2021 年完成例行性 2 次模擬機房設備故障，因而啟用龍潭備援系統進行各項功能驗測。

另為因應新型冠狀病毒疫情，避免疫情擴散造成營運中斷之風險，公司依據壽險公會網站公布之「保險公司防治法定傳染病各階段疫情因應措施」分級，規劃各階段應變措施與備援、居家工作環境，制訂「法定傳染病疫情應變作業程序」，配合職場管理規則落實職場區隔，確保涉及金流、客戶權益及法令要求事項等核心業務能夠持續營運不中斷。

疫情期間由總經理任召集人成立疫情應變小組，隨疫情發展適時啟動各項保戶權益保障措施、員工居家工作與異地出勤機制，並即時檢視職場安全衛生管理及人員健康安全通報機制等應變作法。

資訊安全

網路時代，資安問題日益重要，為落實資訊安全管理，本公司訂定「資訊安全行為準則」、「網際網路使用管理辦法」等規章來加強防禦機制，於 2021 年設「資安長」，並導入 ISO 27001 資訊安全管理系統，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，並特別關注疫情下對資訊安全的影響。

2021 年底公司全體同仁受訓合格率达 100%，員工資安訓練包括：

- (1) 員工資安訓練 - 包括惡意程式與威脅、密碼安全與管理、電子郵件安全及社交工程手法、資訊系統防護及新興科技 (例如物聯網、行動裝置、區塊鏈) 等。
- (2) 每月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。2021 年度平均誤開信率為 1.16%，平均誤開信比例較 2020 年低。
- (3) 辦理總公司、分公司、服務中心及 50% 通訊處職場環境訪視，並分享環境訪視結果及請各單位加強管控，以提升同仁之資訊安全風險意識。

個人資料保護

本公司導入個人資訊管理制度，以保戶個人資料蒐集、處理、利用之完整作業流程進行考量，2021 年再次通過英國標協會 BS 10012：2017 個人資訊管理制度 (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。

因應 IFRS 17

IFRS 17 的國際接軌時間最早於 2023 年 1 月 1 日生效，台灣預計晚 3 年接軌，在 IFRS 17 下，保險合約負債的衡量採用公允價值，讓資產與負債的管理成為在此之下的重要課題。IFRS 17 的計算相對於現行會計準則 (IFRS 4) 要來得複雜，必須重新進行資料的梳理或建置新欄位來收集資料，等於是公司重新盤點核心、投資及財會系統，突顯自動化流程的重要，所以 IFRS 17 也是公司進行相關作業流程改造的契機。有關公司啟動 IFRS 17 專案之各階段做法，摘要如下：

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，待相關系統建置完成，將進行測試與校調，以確保順利完成接軌作業

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治中心、中華民國保險學會、中華保險服務協會、中華民國刑事偵防協會、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，共計 12 個。

3. 永續金融

致力於推動永續金融，強化責任投資、永續投資，落實普惠金融、公平待客，開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」，2021年獲金管會頒發「紓困績優獎」，並透過數位轉型，達到減碳及友善社會與環境的目標，真正做到「一句承諾 一生的朋友」。



就業與
經濟成長



責任消費
與生產



責任投資

2021 年目標及達成情形

- ✓ 2021 年出席上市櫃公司股東會比率達 **98.17%**，已遠超過主管機關所定保險業 **70%** 之目標。

2022 年目標

- ◆ 透過資料庫深化進行投資之 ESG 評估。

普惠金融

2021 年目標及達成情形

- ✓ 積極響應政府政策，規劃「保障型保險商品平台」。
- ✓ 持續推動投資型商品附加附約，開放彈性繳投資型年金商品可附加一年期附約。
- ✓ 推出「法定傳染病排除等待期間批註條款 (CDWPCE)」，對現售住院醫療保險以批註條款方式取消「法定傳染病」**30** 天疾病等待期限制。



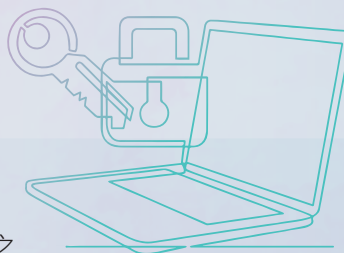
2022 年目標

- ◆ 「保障型保險商品平台」上線，銷售定期壽險、小額終老保險及重大疾病健康保險。
- ◆ 計劃於基富通證券「好好退休準備平台」銷售保障型保險商品，持續推動無紙化銷售。
- ◆ 開放彈性繳投資型壽險商品可附加一年期附約；同時開發更多可附加於投資型商品的附約。

公平待客

2021 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，2021 年身心障礙承保件數較前一年提升 **0.15%**。
- ✓ 開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」，合計協助 **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 年目標

- ◆ 持續服務品質控管與提升
 - 1、顧客體驗進階實體課程
 - 2、神秘客服務品質稽查
 - 3、種子培訓課程，進行服務品質矯正及改善計畫持續提升
 - 4、優化數位服務，於行銷系統建置遠距服務相關功能

數位轉型

2021 年目標及達成情形

- ✓ 利用聯盟鏈或醫起通申請理賠之案件逐季成長，每季成長約 **9%** 至 **29%**。
- ✓ 新契約行動投保率達 **97.08%**
- ✓ 自動化服務人數成長 **7.77%**



2022 年目標

- ◆ 啟動壽險核心系統轉換第一階段：將以客戶為中心，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

服務品質與客戶體驗



我們秉持「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。

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。

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。每季召開申訴案件管理會議，針對申訴案件進行報告。

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

公平待客原則



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。

訂定「公平待客原則」等規範，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。

每季召開跨部門公平待客管理會議並提報董事會執行情形。各單位每年進行公平待客自行查核。

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

數位金融與創新



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。

優化官網、APP 及行動服務提升保戶便利性。

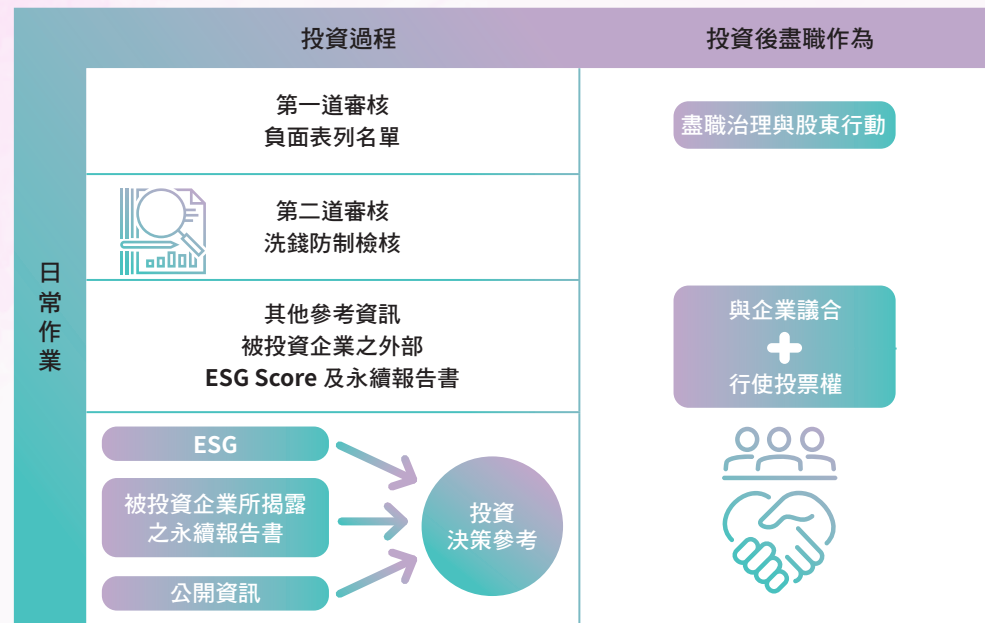
行動投保率、自動化服務人數成長率等 E 化功能使用率作為衡量指標

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

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。

投資審查流程，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」及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，透過蒐集被投資或授信企業於 Bloomberg 揭露之 ESG 分數及永續報告書或公開資訊，了解該企業於企業永續的執行情形。



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、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。2021 年出席上市櫃公司股東會比率達 98.17%，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。

永續投資

我們響應政府「五加二」新創重點產業投資，2021 年永續投資金額超越 497.4 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。



2021 年出席上市櫃
公司股東會比率達

98.17%



2021 年永續
投資金額超越

497.4 億元



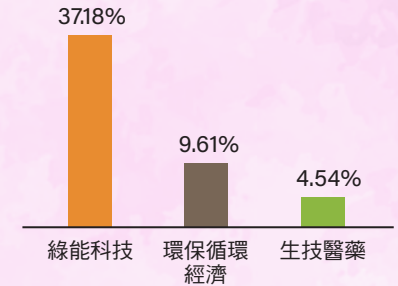
機構投資人
盡職治理

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 2021 年

國內股票及公司債投資金額 96,932
(百萬元)

● 綠能科技占比 (%)	37.18%
● 環保循環經濟占比 (%)	9.61%
● 生技醫藥占比 (%)	4.54%



註：相關數據來源：壽險公會之「壽險業投資五加二新創重點產業公共投資及長照事業投資按月統計表」

普惠金融

保障型保險商品平台

隨著台灣逐步邁入高齡化社會，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，遵循主管機關所頒佈「保障型保險商品平台」建置相關規範，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，預計於 2022 年年中上線，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。

滿足各種需求的商品設計

2021 年客戶導向商品

1. 特定族群保障型商品：

• 通勤族群

推出「享平安定期傷害保險 (SPA)」，兼具意外身故、意外失能及傷害醫療保障，依陸、海、空不同意外狀況，額外提供 1、2、3 倍保額的特定意外身故給付，此外，特定意外身故給付亦包含自駕或搭乘汽機車或自行車及以行人身分被車輛或大眾運輸工具碰撞所發生的意外傷害事故，保障更貼近生活，讓保戶真正享有平安與呵護。

• 兒童意外保障

兒童意外事故總是防不勝防，推出「好寶貝傷害保險附約 (HADDR)」，提供意外身故喪葬給付與意外失能保障，讓孩童在不可控的意外發生時，可以得到妥善照顧。

• 長期照護

為使長照險能普惠大眾，推出「自在樂活長期照顧終身健康保險 (ZLTC)」及「Go 樂活一年定期長期照顧健康保險附約 (GOLHR)」，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。商品給付內容各有不同，並提供終身、一年期等不同的保障期間，保戶可依自身需求及預算選擇符合自己需要的商品。

• 退休規劃

為滿足客戶退休規劃的需求，推出「增美滿美元利率變動型終身壽險 (定期給付型) (TMM)」，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。

• 癌症醫療

考量癌症為國人主要死因及罹癌風險增高，推出含有罹癌補助保險金的「三商美邦人壽超安康防癌定期健康保險 (MAC)」，保障涵蓋癌症發生、復發、轉移，提供一次給付及分期給付保險金，補足現行一次防癌險給付即終止的保障缺口。



• 疫情下的醫療保障

為了讓保戶享有完善的醫療照顧，推出「心好健康終身醫療健康保險附約 (CHHIR)」，不論是疾病還是意外傷害導致的住院、手術及處置治療等皆在保障範圍，另本商品給付項目多元亦具備高倍醫療保障額度，可讓保戶輕鬆建構醫療預備帳戶，另推出「護健康終身醫療健康保險附約 (FHHIR)」，提供住院醫療及住院手術保險金，保障涵蓋門診及住院手術，且手術以外的醫療處置亦在保障範圍，可補貼保戶就醫治療的費用缺口。

此外，因應新冠肺炎疫情蔓延，國人醫療保障防護刻不容緩，於 2020 年推出「法定傳染病排除等待期間批註條款 (CDWPCE)」，持續對現售住院醫療保險以批註條款方式取消「法定傳染病」30 天疾病等待期限限制，保戶毋須另外付費，保障立即生效，一旦確診罹患法定傳染病，理賠機制隨即啟動。

• 大專院校學生團體保險

為增加學生團體保險商品組合彈性，於 2018 年陸續推出「菁英計畫大專院校學生團體保險」12 件系列商品，2021 年承接多間大專院校學生團體保險，保障內容包含身故、失能、重大燒燙傷、住院、手術、醫藥及 X 光檢驗、校園集體食物中毒及重大手術等。

2. 彈性的投資型保險商品

(1) 彈性繳投資型年金商品，年金累積期間訴求彈性繳費、專家操作及提供加值給付，年金給付方式可自由選擇滿足保戶不同階段需求。

(2) 期繳投資型壽險商品，配合第六回生命表推出，持續積極推廣具有高保障型之投資型商品。

(3) 持續推動投資型商品附加附約，已於 2021 年開放部分彈性繳投資型年金商品，可附加一年期附約。

商品開發流程



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。

公平待客

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 2021 年邀請外部顧問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。



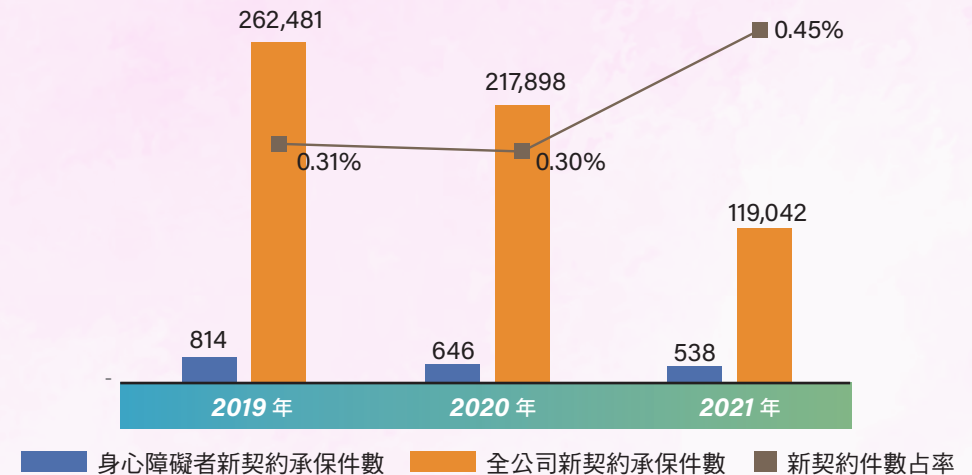
落實金融友善服務

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，2021 年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，2021 年身心障礙承保件數較前一年提升 0.15%。



防止高齡金融剝削

為強化及保護高齡保戶之消費權益，調整銷售投資型商品予 65 歲以上保戶之「錄音銷售過程紀錄範本」之內容，依商品特性及連結投資標的類型，新增相關投資風險說明，如類全委投資帳戶、股票型基金、債券型基金、高收益債券基金、指數股票型基金 (ETF) 之特性及風險說明，提醒高齡保戶可能面臨之風險。

2021 年新增終止契約原因為「將投保新契約」之電訪作業，以確認要保人終止契約之意願、原因，尤其是銀髮族客戶於辦理終止契約時，由專人特別提醒並依該案件保險商品險種或特性不同，差異化告知終止契約相關權益及風險，以維護保戶權益。

受災保戶優惠服務

2021 年因應高雄城中城大火、太魯閣列車出軌事故、台九線遊覽車撞山壁事故、虎豹潭溺水意外等，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 115 個合作的金融通路服務據點 (截至 2021 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，本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

2021 年時因應新冠肺炎，啟動保戶服務關懷措施，並於疫情期間開放遠距投保服務，以維繫正常營運，確保員工健康和保戶權益；對於受疫情影響之保戶提供以下保戶服務措施，期減少疫情之衝擊，協助保戶渡過難關：

1. 續期保費緩繳

於官網「法定傳染病相關應變措施」專區修訂新冠肺炎疫情相關保戶服務措施，於續期保費緩繳優惠方面 (不包含投資型保單)，當疫情等級為第二級、第三級 (或相當等級) 時，受疫情影響之保戶得個案檢具相關證明文件申請緩繳保費三個月；當疫情擴大為第四級 (或相當等級) 時，本公司將依據政府所宣布之區域，主動提供保費緩繳。

2. 保全作業服務

辦理解約、保單借款及給付生存金、滿期金或年金等保全服務，疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並個案通融保戶得以傳真方式提出申請。

3. 保單借款優惠措施

受疫情影響之保戶得申請防疫紓困保單借款優惠，調降計息利率 0.5%，利率調整期間最長六個月。

4. 理賠作業方面

- (1) 各項住院醫療保險商品並未將「法定傳染病」列為「除外責任」，保戶於保單生效後遭感染並因此住院者，皆可申請住院醫療理賠給付。
- (2) 因確診為「法定傳染病」入住「(負壓)隔離病房」者，除給付「住院醫療保險金」外，額外比照「加護病房」之給付標準核算給付各項醫療保險金。
- (3) 保戶倘確診「新冠肺炎 (COVID-19)」，因醫療能量不足，經醫師評估後，須轉往檢疫所、防疫旅館或主管機關指定處所集中管制並隔離時，本公司從寬認定符合「住院」定義並給付相關住院醫療保險金。
- (4) 被保險人發生“罹患「新冠肺炎 (COVID-19)」以外”之保險事故，原必須住院接受治療，但因所處地區疫情警戒達第三級(含)以上且醫院之病房滿載，以致經醫師評估後，改以門診或急診之方式替代治療者，本公司從寬給付相關住院醫療保險金。

5. 經濟弱勢紓困保險單借款專案

為協助受新冠肺炎疫情影響，經濟陷入困難之保戶度過難關，開辦「經濟弱勢紓困保單借款優惠利率專案」以減緩保戶之經濟壓力，合計協助 8,588 位保戶，10,257 張保單借款金額總計 7.32 億元，為業界前五名，獲金管會頒發「紓困績優獎」。



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」。

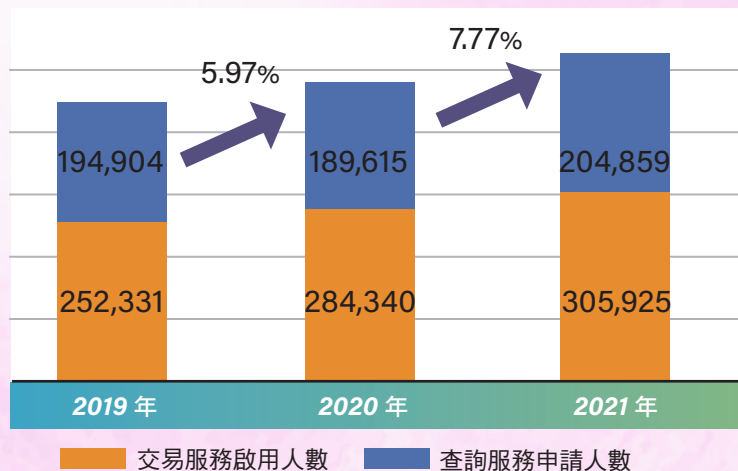
數位轉型

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 日上線網銀帳號密碼、自然人憑證及晶片金融卡等三項功能，觀察上線後首半月，累計使用功能共 390 次。





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 2022 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、理賠或契約變更等各種服務。



新契約
行動投保佔率

97.08%



行動理賠佔率

67.30%



網路投保專區

網路投保服務

網路投保會員數：

2019 年	2020 年	2021 年
46,205 人	60,143 人	73,048 人

新契約數據

	2019 年	2020 年	2021 年
行動投保件數	309,590	247,864	145,952
新契約受理件數	324,285	254,083	150,340
行動投保佔率	97.60%	97.55%	97.08%

理賠數據

	2019 年	2020 年	2021 年
行動理賠件數	221,757	211,203	179,301
理賠件數	304,001	286,369	266,438
行動理賠佔率	72.95%	73.75%	67.30%

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。

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，提昇作業及服務效率，2021 年利用聯盟鏈或醫起通申請理賠之案件逐季成長，每季成長約 9% 至 29%。

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 2021 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。



60.78% 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 **70.46%** 及 **68.54%**

2021 年	資料異動	保單借款	標的變更	基金交易	總計
Web 受理件數	20,893	66,715	20,603	59,921	168,132
總受理件數	53,635	94,680	40,870	87,425	276,610
Web 受理佔比	38.95%	70.46%	50.41%	68.54%	60.78%

重視客戶體驗

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，自 1997 年起連續 25 年取得 ISO9001 品質管理系統認證。

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，2021 年滿意度調查平均高達 99.09%，較 2020 年提升 0.23%。



保戶來電反應及建議事項，每月皆有進行整理分析並提供相關單位檢視。2021 年來電抱怨電話通數共 5,641 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。

1. 保戶來電
2. 建立保戶反應與建議事項
3. 通知或照會承辦單位評估處理
4. 承辦單位回報
5. 回覆保戶說明



客戶服務：
這時我該怎麼辦



- ◆ 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，2021 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。

2021 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，親切熱忱、專業度及迅速回應處理需求為最主要的優勢，服務櫃檯最令客戶滿意之處為服務人員之服務態度、處理效率及專業度，內勤人員滿意度最高之處為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，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 2021 年度與顧問公司合作規劃客戶體驗服務優化訓練教材，建立「電話禮儀與應對課程」及「櫃檯接待服務訓練技巧」2 部教育訓練影片，及「客戶體驗服務訓練教材」及「客戶抱怨應對服務訓練教材」2 本服務訓練教材，用以訓練及輔導同仁有效運用服務技巧及正確的心態。

年度	2020年	2021年	2022年
重點項目	服務手冊製作與實體課程教育訓練	錄製線上課程與客戶體驗優化	服務品質控管與提升
主題	1、服務手冊製作 (1) 電話禮儀 (2) 櫃檯接待服務 2、客戶體驗實體課程	1、錄製線上課程 2、客戶體驗服務優化	1、顧客體驗進階實體課程 2、神秘客服服務品質稽查 3、種子培訓課程，進行服務品質矯正及改善計畫
效益與說明	1、優化電話接聽及櫃檯接待流程 2、提升服務人員客戶體驗服務	1、樹立服務標準，供內勤同仁遵循 2、提升服務流程效能	提升服務品質及改善

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。

客服及申訴管道



年度	2020年		2021年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
申訴件數 (A)	80	86	51	51
有效契約總件數 (B)	17,805,850		17,918,123	
申訴率 (萬分之) (C) (C=A/B*10,000)	0.04829873	0.04492905	0.0284628	0.0284628
平均處理天數	1		1	

◆ 郵寄或傳真：

傳真專線 :02-25163359
書面郵寄：110 台北市信義區信義路五段 150 巷 2 號 6 樓 申訴中心 收

◆ 免費客服電話：

0800-022-258

◆ 電子信箱：

24 小時電子信箱
<https://reurl.cc/EpyQMv>



4. 員工關懷

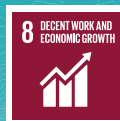
2021 年公司再度入選證交所「台灣就業 99」指數，該指數以台灣的母公司雇用員工人數最多的 99 檔股票作為成分股，即以員工人數決定成分股權重，為新一代的企業社會責任指數，三商美邦人壽視員工為最重要的資產，打造優質的職場環境，以成為幸福職場，吸引優秀人才加入為目標。



健康與福祉



性別平等



就業與
經濟成長



培養人才，建構競爭力

2021 年目標及達成情形

- ✓ 擴大接班人計劃，強化主管領導力課程，**60~70** 位高階主管參與計劃，並推動「人才 DNA- 領導管理測評」，用以進行培訓及發掘優秀人才。
- ✓ 內勤訓練費用總投入金額超過 **397** 萬元，總訓練時數超過 **32,023.76** 小時，人均訓練時數約 **18** 小時。
- ✓ 外勤訓練費用總投入金額超過 **2,239** 萬元，總訓練時數超過 **393,596** 小時，人均訓練時數約 **37.56** 小時。
- ✓ 新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 **69.3%**，優於業界平均值 **42.4%**。同時，2021 年具備投資型商品銷售資格之業務員人數共 **8,882** 人 (測驗合格率 **80.0%**，優於業界平均值 **39.3%**)，具有外幣非投資型商品銷售資格之業務員人數共 **8,782** 人 (測驗合格率 **81.2%**，優於業界平均值 **49.1%**)。

2022 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

2021 年目標及達成情形

- ✓ 落實人權政策，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 **48** 人。
- ✓ 提供員工專業身心諮詢服務，共受惠為 **97** 人次。
- ✓ 提升職場安全衛生投入金額超過 **240** 萬元。

2022 年目標

- ◆ 打造全新企業總部之健康職場環境。

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

員工薪資福利



員工為公司重要資產，持續吸引並留任優秀人才。

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。

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。

- 提供員工申訴管道。
- 定期召開勞資會議。

人才培育



提供多元訓練管理，透過補助及獎勵措施鼓勵進修。

訂定「人才發展辦法」使內勤同仁參加職務訓練、專業考試、專業組織、在職進修及取得專業資格等事宜有所依循，並依據法令，完成法定課程訓練。

- 定期檢視員工受訓時數及完訓率。
- 提供取得專業證照補助。

- 定期召開勞資會議。

疫情期間關心員工健康

2021 年新冠肺炎流行時，公司關懷員工健康，調查出國史以及健康狀況，並對於自疫區返國之同仁配合法令及公司政策，依照個案狀況進行隔離檢疫、居家隔離及自主健康管理，以確保自身及職場同仁健康安全。

另訂定「職場防疫及通報準則」以建立標準化行政管理措施，用以防範疫情，並透過公司內外勤專區、外勤 APP 推播及辦公職場張貼公告等方式公告予全體員工，並提供相關防疫措施及健康知識，以維護員工健康。

針對新冠疫情之因應措施及行動：

1. 要求員工回報是否有異常之健康狀況或是有出國及收到隔離、檢疫、自主健康管理通知。
2. 持續量測進出人員之體溫，並提供口罩等防疫物資供櫃台第一線同仁使用。
3. 準備充足酒精及洗手乳，並加強宣導同仁消毒及多洗手。
4. 為免群聚，疫情期間會議可改線上辦理，避免舉辦大型活動。
5. 如有疑似症狀等健康狀況嚴禁進出職場及拜訪客戶。
6. 必要時啟動居家辦公及異地辦公等措施，減少互相交叉感染之機會。
7. 提供快篩試劑及 PCR 費用，員工可依相關規定申請檢測。
8. 為鼓勵內勤同仁踴躍施打疫苗，及避免接種發生不良反應，施打疫苗之同仁可於接種日至接種次日 24 時（連續 2 天）請帶薪疫苗接種假。
9. 自主健康管理期間可依公司規定申請防疫隔離假。
10. 疫情期間（5-7 月），外勤同仁實施免出勤考核。

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。2021 年公司新鮮人起薪為 33,300 元，為市場新鮮人起薪 28,719 元（勞動部 2020 年 7 月職類別薪資調查統計結果）之 1.2 倍，亦為行政院基本工資 24,000 元之 1.4 倍。此外，2021 年內勤非擔任主管職務之全時員工平均年薪 872,000 元。已連續 10 年調漲員工薪資，在 2021 年的平均加薪為 2.91%，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 24,000 元。

內勤非主管職員工薪資	2020 年	2021 年
內勤非擔任主管職務之全時員工人數	1,514	1,597
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
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

註（一）：以上數據係依證交所頒布之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之定義揭露，「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）：1,597 為發薪人數。

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			
	2019 年	2020 年	2021 年
內勤非主管職員工人數	1,358	1,395	1,464
內勤平均費用數 (新台幣千元)	878.1	784.2	817.3
成長率 (%)	4.21	-10.69	1.28

註：「員工」之定義不包含與本公司僅具承攬關係者。

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。



2021 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	2021 年提繳金額 (元)
舊制 (內勤)	618	2 %	11,901,232
舊制 (外勤)	672	2 %	3,126,237
新制 (內勤)	1,500	6 %	58,320,904
新制 (外勤)	4,425	按月提繳 6% 或 足額提撥勞工退休金	102,306,760

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。

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。2021 年總投入金額超過 397 萬元，內勤同仁之總訓練時數超過 32,023.76 小時，人均訓練時數約 18 小時。

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
2021	14.04	14.82	32.78	35.38

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

2021 年人權、ESG 相關課程總時數及參與人次

課程名稱	修課人數	課程時數	總時數
金融友善教育訓練 - 身心障礙者權益保障法暨權利公約	1,752 人	1 小時	1,752 小時
公平待客原則	1,769 人	3 小時	5,307 小時
防制洗錢與打擊資恐教育訓練	1,678 人	1.50 小時	2,517 小時
內線交易防制教育宣導	1,667 人	0.20 小時	333.40 小時
法令遵循 - 檢舉制度	1,689 人	0.30 小時	506.70 小時

徵才活動

前進各大校園進行徵才活動，陸續參加政大、北大、中央、文化等校園博覽會徵才活動，更前進位於花蓮的國立東華大學挖掘明日之星，並參加元智、東吳、東華的校園說明會，尋找文、法、商、理工等不同領域的潛力人才，並邀請在職同仁一起前進校園分享工作經驗談，讓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，進行『人才DNA- 領導管理測評』，以潛能與績效為座標，將人才分布九宮格，用以進行培訓及發掘優秀人才。持續推動接班人計劃。



問題處理

危機應變
衝突管理
概念思考

自我意識

自我效能

團隊管理

培育他人
團隊領導
授權委責

處事風格

結果取向
鼓舞人心
組織知覺



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，2021 年公司遴選約 60~70 位高階主管參與計劃，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。



業務人才培訓

「基礎」、「紮根」、「晉陞」三大訓練進程

針對外勤同仁建立專屬的人才培訓制度，以提升業務員素質與市場競爭力。

「基礎」訓練協助業務同仁快速考取證照，並認識公司各項商品、客戶開發與推銷流程，2021 年全年度輔導 632 位新進同仁取得人身保險業務員證照，測驗合格率 69.3%，優於業界平均值 42.4%。同時，2021 年具備投資型商品銷售資格之業務員人數共 8,882 人（測驗合格率 80.0%，優於業界平均值 39.3%），具有外幣非投資型商品銷售資格之業務員人數共 8,782 人（測驗合格率 81.2%，優於業界平均值 49.1%），分別佔業務員總數之 84.8%、83.8%，連續六年正成長。

「紮根」訓練塑造業務人員的專業素質表現，除客戶開發及商品推銷流程外，同時輔導業務人員熟悉各項行政作業流程及相關法規，並定期舉辦壽險顧問考試驗收業務人員素質，為公司專業形象把關。

隨著職務晉陞，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。



推動業務人才培育計劃

推動「儲備主任專案」及「襄理培訓專案」，規劃共 27 個月的培訓專案系列計劃，以強化對新人晉陞業務主任及培訓晉陞業務襄理之專業養成，因應數位趨勢，配置業務員行動辦公室及數位學習平台，以達「銷售 E 化」、「專業多元化」及「客戶體驗精緻化」。

推動「國際高級理財規劃顧問培訓計劃」

推動「國際高級理財規劃顧問培訓計劃」，透過開辦進修課程以增進理財規劃必要的專業知識及技能，並提供每人最高 4.7 萬元的獎勵制度，全力推動同仁考取國際認定之 CFP® 暨 AFP 金融證照。

新數位學習平台「三商數位學院」啟用

重新建置新數位學習平台「三商數位學院」於 2021 年 1 月 1 日正式啟用，同時具備便利性、開放性、時效性與個別化功能，操作更加直覺便利的使用者介面、更多元的數位內容規劃，與可以同時容納更多使用者的硬體設備。2021 年開設共八大類別共 365 堂線上課程，共計 361,810 人次報名參訓，相較 2020 年約 23 萬人次，大幅成長五成，成功提高了業務員的學習意願。並通過壽險公會之書面審查及實地審查，業務員獲准於自有平台接受 6 小時法令遵循課程。

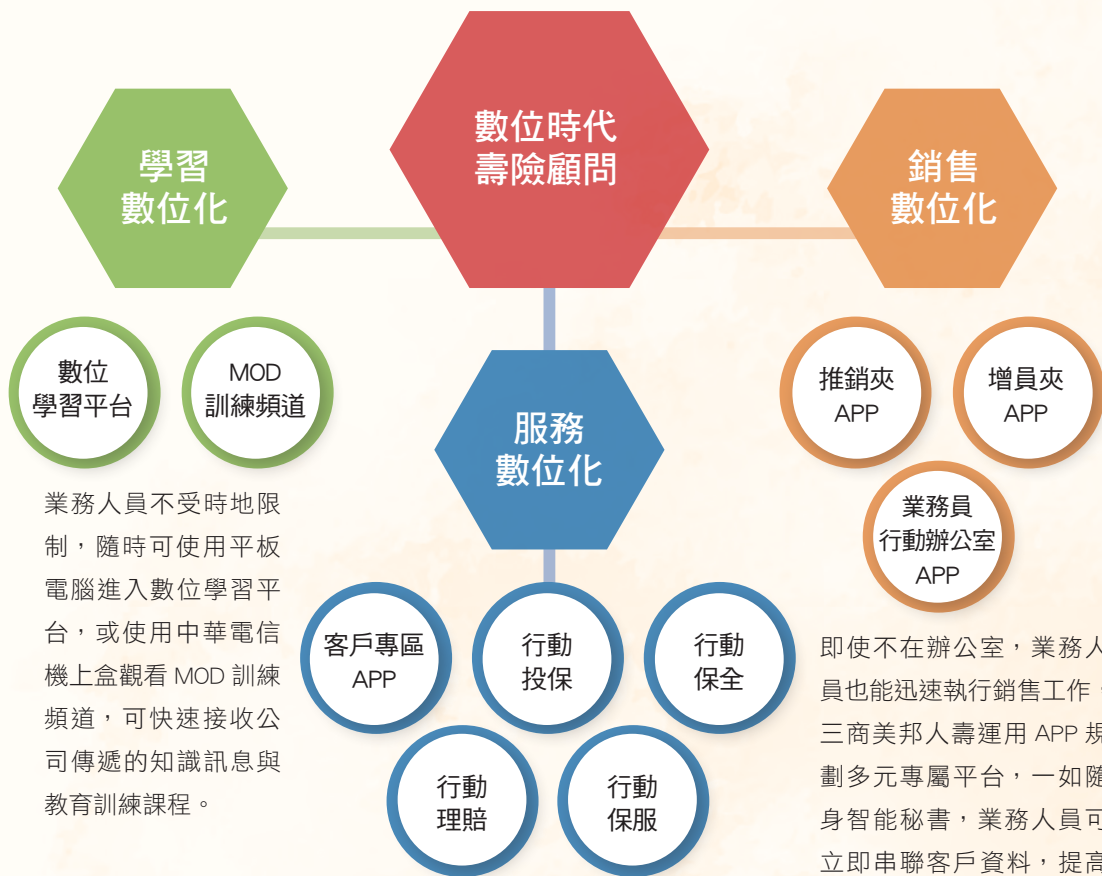
MOD 教育訓練平台

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 2021 年底已播出 288 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，2021 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。



數位
進化

因應金融數位化浪潮，結合尖端科技推動 Agent_Pro 專案
打造學習、銷售、服務平台，培養數位時代專業壽險顧問



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。

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。

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。

2021 年總投入金額超過 2,239 萬元，外勤業務同仁之總訓練時數超過 393,596 小時，人均訓練時數約 37.56 小時。

年度	一般職		主管職	
	男性	女性	男性	女性
2021	37.46	36.21	38.52	38.93

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、公平待客原則等訓練課程：

2021 年	完訓人次	上課總時數
法令宣導課程	11,850	15,998
業務品質課程	11,798	20,450
金融友善服務課程	11,853	11,853
公平待客原則課程	10,795	32,385

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，打造健康安全的職場環境。

育嬰留停

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。

內勤人員育嬰留停概況										
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 (%)
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
2019	男性	41	2	4.88	1	1	100	1	1	100
	女性	123	19	15.45	9	9	100	12	12	100

註(一)：申請人數及復職人數均以事實發生年度計算，2021 年計算期間為 2021/1/1-2021/12/31。

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 (%)
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
2019	男性	53	2	3.77	5	4	80	0	0	0
	女性	92	6	6.52	13	5	38	3	2	67

註(一)：申請人數及復職人數均以事實發生年度計算，2021 年計算期間為 2021/1/1-2021/12/31。

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。

支持性別平等

薪酬致力實踐性別平等。

內勤員工基本薪資比例 (女：男)			
職務	2019 年	2020 年	2021 年
高階主管	1.0275:1	0.9444:1	0.9248:1
中階主管	0.8922:1	0.8799:1	0.9097:1
基層主管	0.9655:1	0.9248:1	0.9191:1
其他	0.9025:1	0.8959:1	0.907:1

內勤員工薪酬比例 (女：男)			
職務	2019 年	2020 年	2021 年
高階主管	0.9990:1	1.0798:1	0.9351:1
中階主管	0.9141:1	0.9347:1	0.9277:1
基層主管	0.9886:1	0.9681:1	0.924:1
其他	0.9024:1	0.8876:1	0.9149:1

註(一)：高階主管：協理級以上，61人；中階主管：經理、副理級，150人；基層主管：襄理級(含)以下，105人

註(二)：薪資的定義為本薪及按月固定給付之津貼

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 7518

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，2021 年共召開 4 次會議，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 2021 年間共成案 71 件，更為強化與業務員良好的溝通管道，加速業務員提案受理溝通頻率，將每月一次調整為每二週一次，以聽取業務同仁建言，創造有效的業務員提案回覆機制。



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，2021 年為提升職場安全衛生推動各項改善措施，投入金額超過 240 萬元。

(單位：新台幣)

● 消防設備新增及更新	1,387,630 元
● 員工協助方案 (EAP)	249,000 元
● 安全衛生教育訓練 (內部訓練，無費用產生)	
● 職業安全衛生人員訓練費用	4,000 元
● 急救人員訓練費用	5,760 元
● 防火管理人訓練費用	6,400 元
● 全省 AED 租賃費用	96,000 元
● 臨場醫師服務費用	104,900 元
● 臨場護理師服務費用	503,280 元
● 辦公室環境監測	56,700 元
■ 總計	2,413,670 元

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案提監測，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。



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及臨場醫師護理師來提供員工健康指導及促進服務，並開放同仁自由報名與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，2021年受惠人數為48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，請專科醫師或外部專業講師辦理專題講座提供給員工參加，2021年辦理講座活動課程包括健康講座、急救講座、睡眠調適課程，並不定期以電子報傳遞健康知識。
員工協助方案(EAP)	自2015年9月起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，2021年員工協助方案第一階段電話諮詢為74人次使用；第二階段面談諮詢為23人次使用，公司投入金額249,000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

	2019年		2020年		2021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)	0.13	0.20	0.71	0.36	0	0.10	0.19	1.71	0.06	0.06	0.42	0.21
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	0.09	25.97	3.91	0	0.70	0.19	82.97	0.08	1.21	44.32	5.91
缺勤率 (AR)	0.39%	0.66%	5.90%	5.72%	0.03%	0.10%	5.70%	5.71%	0.10%	0.17%	4.63%	4.73%
事故件數	0	1	4	2	0	3	1	9	1	1	2	1

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) x 200,000

註(二)：2021年度並無發生任何被判定為職業病的案例

註(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) x 200,000

註(四)：缺勤率 (AR) = 病事假及工傷假缺勤日數 / 總工作天數 × 100%

註(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。

註(六)：職災事故屬通勤期間的交通意外類型。



人力概況

截至 2021 年年底，公司員工總人數為 12,258 人，其中內勤人數為 1,779 人，外勤人數為 10,479 人，公司業務制度採雙合約制，其中 6,082 位為承攬業務員，副總經理以上之高階主管均為本國籍。

內勤員工人力分布

年份		主管職	一般職	男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2021 年	人數	314	1,465	645	1,134	372	1,178
	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	-
2019 年	人數	276	1,370	581	1,065	332	1,156	158	1,646
	比例 (%)	16.77	83.23	35.30	64.70	20.17	70.23	9.60	-

年份		男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2021 年	人數	128	167	169	116
	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
2019 年	人數	110	187	178	104	15	297
	新進率 (%)	19.03	17.79	55.54	8.93	10.45	18.23

註：新進率 = 該類別新進人數 / (近兩年底該類別平均人數)

年份		男性	女性	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	總人數
		2021 年	人數	93	144	105	111
	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
2019 年	人數	97	152	100	126	23	249
	離職率 (%)	16.78	14.46	31.20	10.82	16.03	15.29

註：離職率 = 該類別離職人數 / (近兩年底該類別平均人數)

外勤同仁人力分布

年份		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
		2021 年	人數	4,397	6,082	4,002	6,477	1,730	6,411
	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	-
2019 年	人數	5,153	7,400	4,933	7,620	2,837	7,691	2,025	12,553
	比例 (%)	41.05	58.95	39.30	60.70	22.60	61.27	16.13	-

外勤新進同仁概況表

		男性	女性	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總人數
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
2019年	人數	848	920	1,184	545	39	1,768
	新進率 (%)	15.53	11.32	34.30	6.67	1.99	13.01

外勤同仁離職概況表 (主管職)

		男性	女性	30歲以下	30-50歲	50歲以上	總人數
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
2019年	人數	585	605	420	674	96	1,190
	離職率 (%)	26.52	18.69	39.79	19.34	10.65	21.86

依契約類型分類概況表

		定期契約			不定期契約		
		男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
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
2019年	人數	4	9	13	577	1,056	1,633
	比例 (%)	30.77	69.23	-	35.33	64.67	-
	占員工總人數比例 (%)	0.24	0.55	0.79	33.84	64.16	99.21

依勞動類型分類概況表

		業務員 (承攬制)			業務主管		
		男性	女性	總人數	男性	女性	總人數
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	-
2019年	人數	2,872	4,528	7,400	2,061	3,092	5,153
	比例 (%)	38.81	61.19	-	40.00	60.00	-

5. 社會參與

我們從壽險業健康風險管理的專長出發，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。投入一系列資源於支持金融保險教育、推動微型保險、深耕體育活動、關懷兒童健康。



消除貧窮



健康與福祉



良質教育



社會參與

2021 年目標及達成情形

- ✓ 公益捐贈及贊助活動投入超過 **4,058** 萬元，累計超過 **19** 萬人次受惠。
- ✓ 微型保險 2021 年累計受惠人數超過 **9.4** 萬人，連續 **8** 年獲金管會表揚，2021 年獲頒微型保險業務「績效卓著獎」及「永續關懷獎」。
- ✓ 志工服務時數累計超過 **1,991** 個小時。
- ✓ 「三樂小子養成計劃」**8** 年來累計受惠人數達 **2.6** 萬名。

2022 年目標

- ◆ 持續推動微型保險。
- ◆ 持續關注並推動運動健康活動。



五大面向

SDGs 目標

活動成果

支持金融保險教育	4 QUALITY EDUCATION 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。
推動微型保險	1 NO POVERTY 消除貧窮	提供弱勢學生保障。
深耕體育活動	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 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 NO POVERTY 消除貧窮 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 健康與福祉	關注兒童健康議題，連續 8 年推動「三樂小子養成計劃」確切落實健康教育與兒童體況管理。
投入社區服務	1 NO POVERTY 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 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 4 年贊助政大金融科技產學合作聯盟支持金融科技创新，亦連續 9 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，2021 年亦贊助大型金融論壇，如國際接軌 IFRS17 線上研討會、國際保險市場報告導讀線上研討會、2022 經濟發展論壇，推廣金融相關知識。

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、長榮大學觀光與餐飲管理學系、朝陽科技大學保險金融管理系、國立高雄科技大學風險管理與保險系、銘傳大學風險管理與保險學系、逢甲大學合作經濟暨社會事業經營學系、財務金融學系等 16 間大學、20 個科系合作，提供學生共計 128 位，進入公司實習，先行了解保險公司的運作。

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 25,154,112 元，受惠被保險人超過 94,000 人次，其中 2021 年受惠被保險人為 15,918 人；連續 8 年獲金管會表揚，2021 年獲頒微型保險業務「績效卓越獎」及「永續關懷獎」。2022 年將持續微型保險保費捐贈，以善盡企業永續發展責任。

合併微型保險保費捐贈及銘傳大學深耕計畫募款贊助，2021 年共捐款 4,059,118 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。

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 2021 年投入達 2,805 萬元，受惠人數超過 9.2 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 2021 年，三商美邦人壽已連續 13 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，2021 年更以推動「HBL 高中籃球聯賽」賽事獲得贊助類「長期贊助獎」、以實際行動支持「三商美邦人壽盃 Teeball 全國樂樂棒球錦標賽」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。

◆ 台灣名人賽暨第三十五屆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。2021 年共吸引 95 位國內職業及業餘的好手前來競技。

◆ 第 12 屆三商美邦人壽盃 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 12 年舉辦，2021 年參加隊伍 107 隊，共 1,605 人次，累計 12 年參加隊伍共 934 隊，超過 14,000 人次參賽。

◆ 第 17 屆台灣慢壘之父 - 陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽



連續 17 年主辦，2021 年共 101 支球隊、2,465 人報名參與；由同仁組成之「三商美邦明星慢壘隊」榮獲邀請組季軍。

◆ 第 32 屆三商盃公益路跑賽





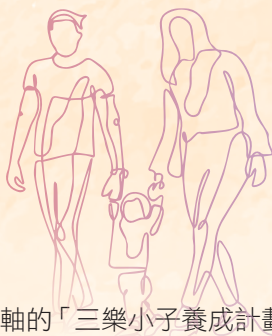
連續 15 年贊助，2021 年以「愛」為活動企劃重點，並以支持全民運動、提倡健康路跑為目的，積極號召全體內外勤同仁一同響應公益活動、參與路跑，並於現場設攤與民眾同樂，共吸引超過 3 千名跑者同歡。

關懷兒童健康

三樂小子養成計劃

三商美邦人壽連續 8 年舉辦以「樂食、樂活、樂動」為主軸的「三樂小子養成計劃」，持續以學校教育與家庭教育雙管齊下的方式，實際改善學童的體況。

2021 年新增「我愛三樂·夢想繪成真」繪畫比賽，鼓勵孩童透過三樂生活，實現自己的夢想！雖受新冠肺炎疫情影響，導致下半年校園活動暫停，2021 年仍有 6 所國小 216 位學童參與三樂小子校園健康俱樂部，約八成學童達成體況改善之成效；辦理 4 場樂樂棒球入校活動，354 位學童參與；舉辦 3 場三樂健康講座，71 位教師 / 親子參與；本活動共 31 位同仁擔任志工，志工服務總時數 93 小時。



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。2021 年 COVID-19 新冠肺炎疫情肆虐，仍有 345 人次擔任志工，服務時數超過 1,991 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，2021 年全省共 17 場次，參與人數 257 人，全年度累計 4,639 袋血袋。



三樂教育志工：三商美邦人壽自 2014 年起推動「三樂小子養成計劃」，致力推廣「樂食、樂動、樂活」的三樂教育，以改善台灣兒童肥胖率亞洲第一現況。2021 年總計 31 人次參與，累計服務時數 93 小時。



關懷長輩志工：由 1708 通訊處共 28 位同仁於母親節前夕前往大寮區後庄社區發展協會，陪伴長輩、手作花束，開心共度一個特別的母親節。



照顧弱勢志工：共 6 場，37 位同仁參與創世基金會、華山基金會及亞特盃活動。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

響應 Earth Hour 地球一小時國際性公益活動，於 2021 年 3 月 27 日晚上 8:30，關閉全台 18 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。

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」，依據衛國健署資料顯示，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，2021 年網頁瀏覽量為 213,060 次。



6. 永續環境

2021 年底金管會公佈「保險業氣候相關風險財務揭露 (TCFD) 指引」，要求保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險與機會之評估及揭露機制，本公司亦將依循指引深化氣候治理，積極回應氣候變遷的議題，持續推動達成永續環境的目標。



責任消費
與生產



氣候行動



2021 年目標及達成情形

- ✓ 2016 年至 2021 年降低總碳排放量 **40.78 %**
- ✓ 連續 **5** 年取得 **ISO14001** 環境管理系統、**ISO 14064-1:2018** 溫室氣體盤查認證
- ✓ 增加視訊使用據點之數量，透過視訊會議減少出差，以減少能源耗損及環境污染
- ✓ 持續推動 e 化，包含電子保單等，減少紙張列印，降低環境的破壞

2022 年目標

- ◆ 以 2020 年為基準，至 2024 年減少總碳排 **10%**
- ◆ 以 2020 年為基準，至 2024 年節省 **3%** 的用水度數



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

氣候變遷與環境管理



擬定環境管理制度及具體行動方案，持續推動綠色文化，回應環境衝擊問題。

- 訂定環境管理政策，持續落實減碳目標。
- 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。

- 透過 ISO14001 環境管理系統、ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查驗證環境管理的有效性
- 以 2020 年為基準，至 2024 年減少總碳排放量 10%
- 以 2020 年為基準，至 2024 年減少 3% 用水度數

勞安總務部
02-2345-5511
分機 7850
楊經理

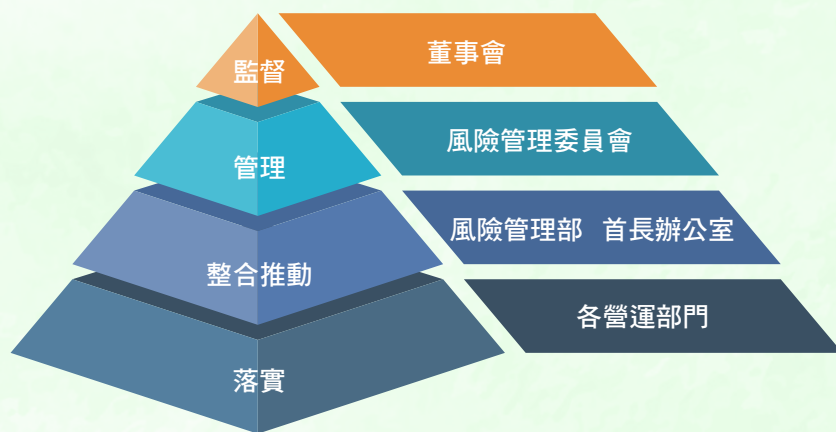
氣候治理

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發布《2022 年全球風險報告》，「氣候行動失敗」與「極端天氣」分別為全球風險排名中第一名及第二名，顯示氣候危機是人類面臨的最急迫且最重大之長期威脅。三商美邦人壽深知落實低碳永續經營的重要性及迫切性，將氣候變遷視為重要議題，藉由將低碳文化融入公司營運活動及投資活動，回應環境衝擊問題。三商美邦人壽依循金管會「保險業氣候相關風險財務揭露指引」建立有效的氣候相關風險與機會之評估機制，並採用 TCFD

公布之氣候相關財務揭露建議書 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures) 框架：治理、策略、風險管理、指標與目標四大核心要素揭露氣候相關資訊，訂定公司落實氣候變遷行動的目標，深化永續氣候治理，回應利害關係人對三商美邦人壽氣候變遷因應及環境管理之期盼。

治理

三商美邦人壽建立氣候治理架構，透過董事會、風險管理委員會、首長辦公室及風險管理部、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。



三商美邦人壽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。

三商美邦人壽首長辦公室與風險管理部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。

策略

落實低碳投資

在 ESG 風潮席捲全球浪潮下，三商美邦人壽認為金融是經濟永續發展的血液，藉由綠色金融的推動，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 Bloomberg 揭露之 ESG 分數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，三商美邦人壽積極響應政府「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，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。

推動數位金融服務

在全球低碳轉型趨勢下，三商美邦人壽推動多元低碳數位保險服務。在商品設計方面，公司提供電子保單、行動保服、行動理賠等服務，提升保戶便利性及核保案件的處理效率，並減少紙本作業落實節能減碳效果。在運營效率方面，公司鼓勵使用電子化公文，不僅透過減少紙張的使用，創造低碳之環境效益，還通過電子化方式提高作業效率，達到節省營運成本之經濟效益。

未來，三商美邦人壽將持續提升低碳數位金融服務之質量及數量，開發如「行動遠距投保服務系統」、「理賠醫起通 2.0」及「電子化理賠給付通知書」等創新服務品項，提升業務工具的便利性與業務處理效率。另外，將電子化公文申請單使用率提升 60%，創造更高環境及經濟效益。

提升營運效率

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。三商美邦人壽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、清洗空調主機及室內機設備，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，已連續 5 年取得 BSI 英國標準協會 ISO14001 環境管理系統、總部大樓取得 ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查認證。

風險管理

三商美邦人壽依據 TCFD 分類，針對投融资活動及營運活動分別進行氣候轉型風險及氣候實體風險評估。

投融资活動—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。三商美邦人壽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。

高碳排放業曝險

經評估未來若徵收碳費，高碳排放業受影響程度最大，故參考溫管法「第一批應盤查登錄溫室氣體排放量之排放源」及「歐盟碳邊境調整機制 (CBAM) 首批

涵蓋產品項目」定義高碳排放業清單。2021 年 12 月底投資組合對高碳排放業之曝險占比約為 14%，其中對石油及天然氣礦業曝險為主要、其次為電力供應業。

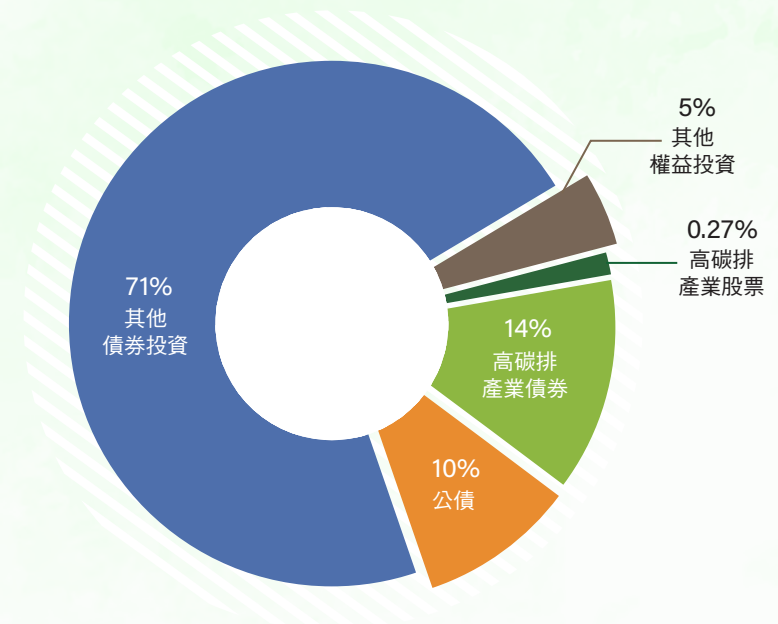
● 高碳排放業清單

- 電力供應業
- 水泥製造業
- 肥料及氮化合物製造業
- 鋼鐵製造業
- 積體電路製造業
- 鋁製造業
- 石油及天然氣礦業
- 顯示器及終端機製造業

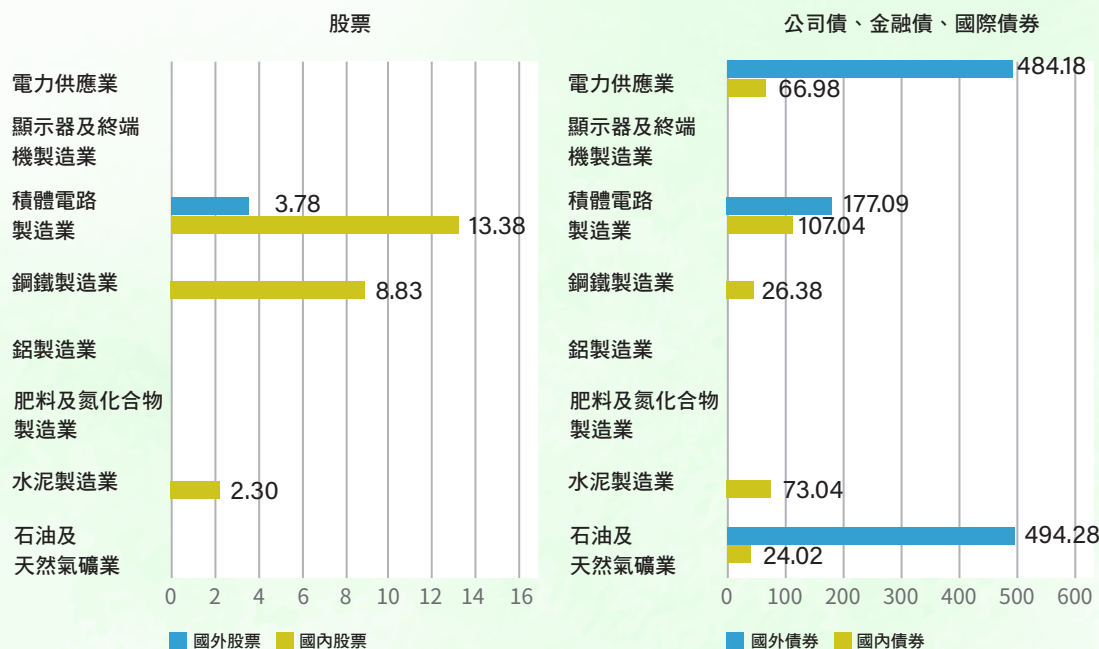
● 高碳排放業有價證券曝險情形¹

註¹ 高碳排放業債券投資中約 3.4% 為永續債券

高碳排放業股債投資占比 (金額)



● 高碳排產業有價證券曝險情形 (單位：NTD 億元)



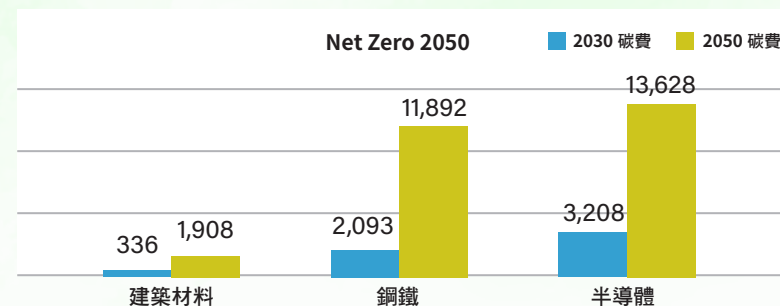
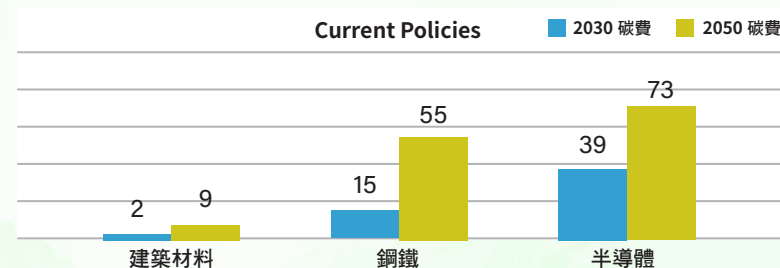
有價證券轉型風險情境分析

參考由全球各國央行和金融監管機關所成立的綠色金融體系網路 (The Network for Greening the Financial System, 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² 下因碳費支出³ 所增加的營業成本。三商美邦人壽持有高碳排產業之股票以半導體及鋼鐵產業為主，在有序轉型情境下，2050 年屬高碳排產業之標的公司可能共需承擔約 274.28 億美元之碳費。高碳排產業之債券投資以石油與天然氣及電力供應業為主，在有序轉型情境下預估屬石油與天然氣業之標的公司所需承擔碳費將高達 4,603.11 億美元。

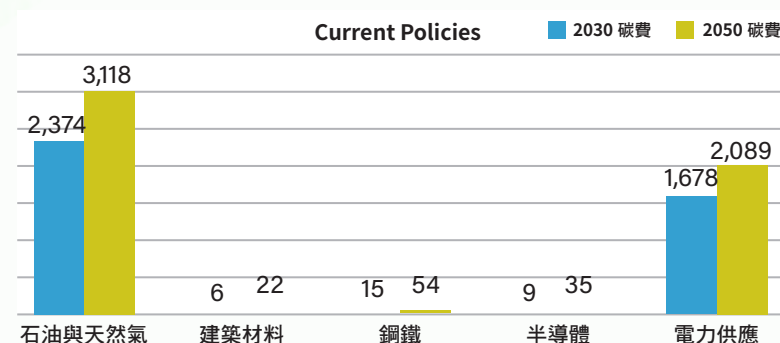
註² 有序轉型 (Orderly – Net Zero 2050) 情境為設定 2050 年達到淨零排放，各國採取積極的氣候政策將全球升溫控制在 1.5°C 內，而全球暖化失控 (Hot House World) – Current Policies 情境為各國未實行新氣候政策，溫室氣體排放量持續增加。

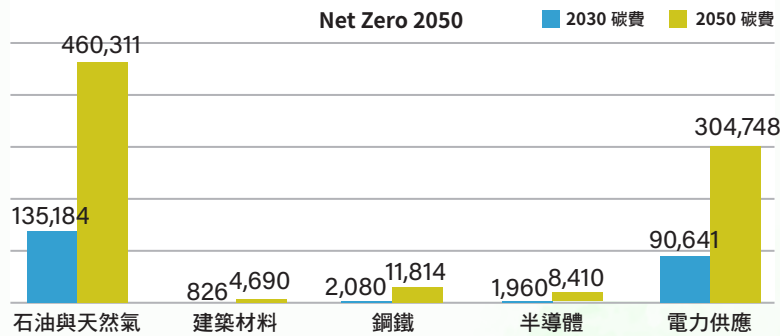
註³ 各地區碳價 (美元) 係參考 NGFS Scenario Explorer 發佈之情境參數，Integrated Assessment Model 為 REMIND-MagPIE 2.1-4.2

● 2021 年高碳排產業投資預估碳費支出—股票 (單位：百萬美元)



● 2021 年高碳排產業投資預估碳費支出—債券 (單位：百萬美元)



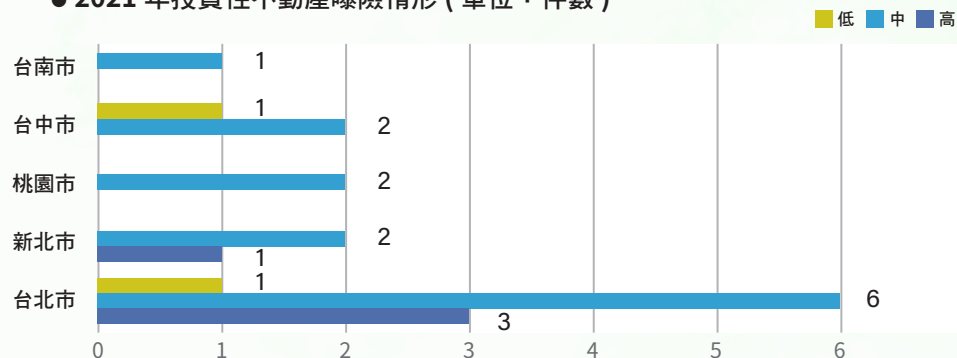


● 投融资活動－氣候實體風險評估

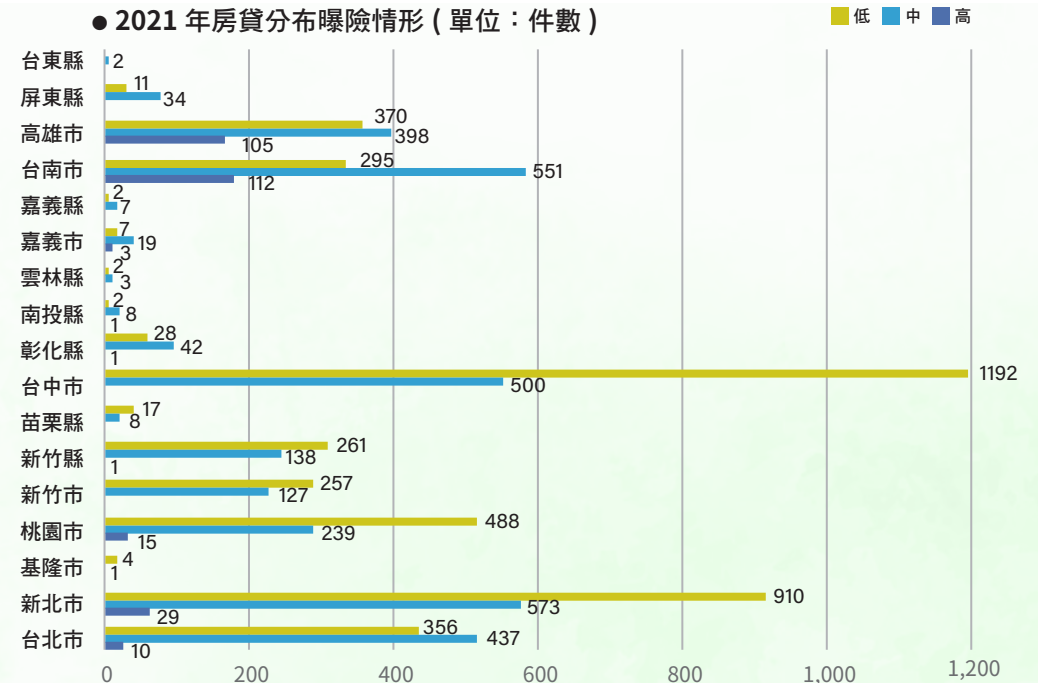
依據聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 發布之「衝擊、調適與脆弱度」報告，人為所致的氣候變遷，造成更頻繁且更高強度的極端事件，如極端降雨等，將對自然及人類帶來廣泛的負面衝擊，並可能造成無法逆轉的衝擊。三商美邦人壽考量極端氣候因子，對不動產分布進行風險分析。

為鑑別三商美邦人壽投資性不動產及房貸暴露於淹水高風險區域之情形，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，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估不動產之曝險情形。截至 2021 年底持有的投資性不動產中，僅有 4 件為高氣候風險案件。房貸案件，約 55% 案件評估為低氣候風險案件，約 41% 為中氣候風險案件，僅約 4% 屬高氣候風險案件。

● 2021 年投資性不動產曝險情形 (單位：件數)



● 2021 年房貸分布曝險情形 (單位：件數)



三商美邦人壽將氣候風險納入投融资評估、決策政策及流程，於投資及放貸前評估氣候風險資訊，並於投資及放貸後持續監控曝險情形。

● 營運活動－轉型風險評估

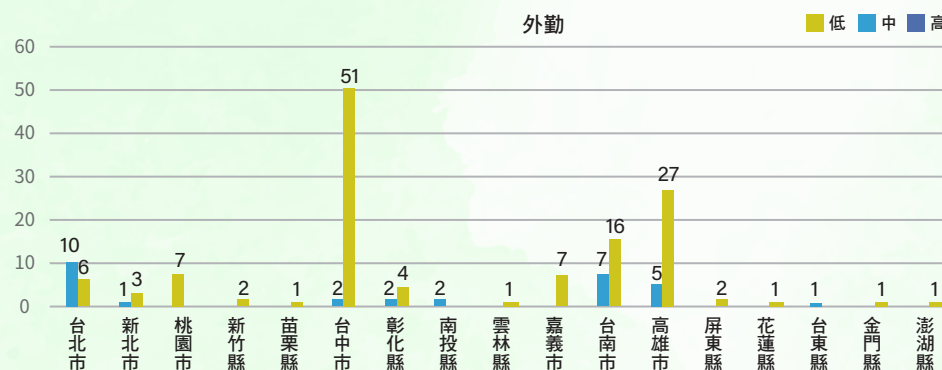
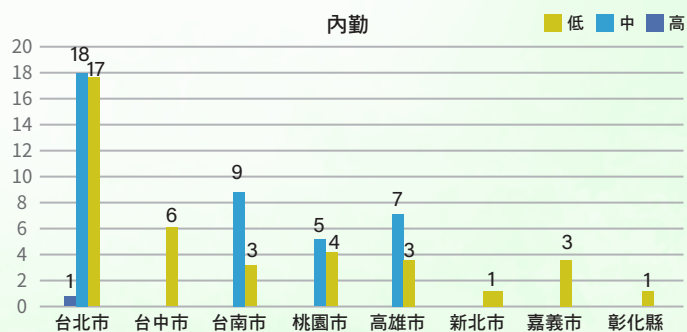
三商美邦人壽盤點各個營運據點用電量，並導入情境分析評估未來可能因碳費徵收所受到之財務衝擊。經評估，因本公司屬金融保險業，主要碳排來源為辦公大樓電力使用，暫評估無明顯增加的營運成本。

後續將持續採用 ISO 14064-1 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。

● 營運活動－實體風險評估

三商美邦人壽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，並綜合評估標的物樓層及屋齡，評估營運據點之曝險情形。經評估，由於營運據點多屬辦公大樓，整體受到氣候災害之衝擊較小，僅 1 處屬於高風險區域。

● 營運據點分布曝險情形 (單位：件數)



三商美邦人壽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。

● 指標與目標

2021 年目標與策略

- ◆ 持續降低營運溫室氣體排放量
- ◆ 持續取得 ISO14064-1:2018 溫室氣體盤查系統盤查認證

2021 年達成狀況

- ✔ 2016 至 2021 降低總碳排放量 **40.78%**
- ✔ 連續 5 年取得 ISO14001 環境管理系統、ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查認證

2022 年目標

- ◆ 至 2024 年減少總碳排放量達 **10%**
- ◆ 擴大 ISO 10464-1 溫室氣體盤查範圍至台北、台中、台南、高雄分公司
- ◆ 持續推動電子保單、行動保服、行動理賠、線上交易申請等數位服務，共計可減少 **612** 萬張紙以上
- ◆ 開發行動遠距投保服務，節省紙本保單與相關要保文件約 **3.5** 萬張紙
- ◆ 開發「理賠醫起通 2.0」，節省紙本理賠相關文件，預計省紙量達 **2.5** 萬張
- ◆ 推動理賠給付通知書寄送電子化，預期省紙量達 **19** 萬張
- ◆ 電子化公文申請單使用率提升 **60%**
- ◆ 將投資標的對氣候環境之影響納入投資研究評估中，投資決策充分考量投資標的 ESG 分數及績效
- ◆ 持續規劃增加綠能產業鏈相關公司、永續發展債券等投資

- ◆ 採用數位工具，推動低碳保險服務

- ✔ 推動電子保單、行動保服、行動理賠、線上交易申請等數位服務，共計減少 **544.2** 萬張紙
- ✔ 推動理賠聯盟鏈，可節省 **9.8** 萬張紙
- ✔ 共製作 **81** 張商品 DM，均以電子檔方式提供，減少 **81** 萬張紙
- ✔ 每季電子化公文申請單使用份數達 **135** 份數



- ◆ 聚焦綠能科技及環保循環經濟投資
- ◆ 投資綠建築

- ✔ 永續投資金額達 **497.4** 億元
- ✔ 綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券投資淨增加達 **22.5** 億元
- ✔ 投資購入具銀級綠建築認證之內湖大樓

低碳營運

壽險業的營運相較於其他產業，對環境的衝擊較低，公司仍致力於各項減碳措施，守護永續環境。



2021年新契約行動投保佔率**97%**，預估約可減少**497**萬張之紙張使用

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。2021 年推出「奔向 e 世紀」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。

2021 年我們的新契約行動投保佔率 97%，預估約減少 497 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，2021 年分別為 24.05% 及 58.49%。

	2020 年	2021 年
新契約個人險電子保單件數	21,463	33,988
新契約個人險電子保單佔率	9.49%	24.05%
新契約旅行平安險電子保單件數	12,218	10,441
新契約旅行平安險電子保單佔率	53.77%	58.49%

保費繳交則提供多元電子通知服務，對選擇電子保單之保戶，若已於公司留存手機號碼，保險費通知單、授權書受理完成通知函及扣款失敗通知函，除原本電子郵件通知外，增加發送簡訊，讓保戶可即時掌握繳款或申辦業務資訊。

2021 年續期約定採自動轉帳方式繳納保費之件數佔有效保單 51.37%，約定以信用卡刷繳之件數佔有效保單 30.43%，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 81.80%。

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。除了例行空調主機清洗外，也陸續清洗室內機及更換風管，以提高空調的效能，同時對於新職場也更換為節能燈具。我們同時持續增加視訊使用據點之數量，透過視訊會議減少出差，降低因商務差旅對環境的衝擊，2021 年雲端會議累計時數達 9,028 小時，每月平均使用 752 小時。

以 2016 年為基準年，2016 至 2021 年我們成功降低總碳排放量 40.78%，並訂定未來 3 年 (至 2024 年) 減少總碳排 10% 的目標，為環境永續發展盡最大的努力。

綠建築

內湖企業總部大樓

於 2021 年 9 月購入內湖企業總部大樓，總計超過 5 千坪，取得「綠建築標章」，並已完成設置太陽能光電板節能設備，展現參與環境綠化及節能之積極行動，設置 370W 高效能發電太陽光電模組板 36 片，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。

台中文心大樓

台中文心大樓使用綠建材，如採用雙層玻璃及隔熱紙，有效阻隔熱源減少能源支出，並採較低建蔽率，增加綠化空間。同時頂樓裝設 82 片太陽能板，每片裝置容量約 195W，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

2021 年人均能源消耗強度、人均溫室氣體排放強度高於 2020 年的原因，在於總碳排放量減少 4%，但同時公司人力也減少 7%，故造成差異，公司亦將持續推動節能措施，達成減碳目標。

2021 年能源使用情況統計					
能源類別	消耗量 (計費單位)			消耗量 (科學單位)	
汽油	219,941 公升			7,182,611 MJ(百萬焦耳)	
	組織內 (車用汽油):	組織內 (柴油發電機):	組織外:	組織內:	組織外:
	73,741 公升	800 公升	146,200 公升	2,436,286MJ (百萬焦耳)	4,774,459 MJ (百萬焦耳)
電力	23,303,760 度			83,893,536MJ(百萬焦耳)	
組織內能源消耗量	86,329,820 MJ(百萬焦耳)				
能源消耗強度	範疇 1+2 (組織內)			7,043.9MJ(百萬焦耳/人)	
	範疇 3 (組織外)			198,935.8MJ(百萬焦耳/人)	

人均能源消耗強度 (單位:百萬焦耳/人)



溫室氣體排放情況

2021 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	73,741 公升	174.03 tonCO2e
	柴油發電機消耗	800 公升	2.09 tonCO2e
範疇 2	營運據點之電力消耗	23,303,760 度	11,698.49 tonCO2e
範疇 3	快遞之汽油消耗	146,200 公升	345.03 tonCO2e
溫室氣體排放強度	範疇 1+2(組織內)	0.97 tonCO2e/人	
	範疇 3(組織外)	14.38 tonCO2e/人	

註：係數及計算來源：

- (一) 溫室氣體排放係數管理表 6.04 版，GWP 值 IPCC 第五次評估報告 (2013) 每公升汽油約排放 2.36 公斤的二氧化碳。
- (二) 依能源局 2020 年能源局電力排放係數計算，每 1 度電產生 0.502KgCO2e。
- (三) 組織內人力 (內勤及外勤人員) 共計 12,256 人計算，快遞 24 人。
- (四) 汽油使用量依照系統核銷金額，除以當年度油價均價換算公升數。
- (五) 電力使用量依照系統核銷金額，除以當年度平均電價換算度數。
- (六) 快遞以市區內 5L/公里、跨縣市 7L/公里之耗油量，乘上電子地圖推估距離後，依照政府公告辦公日計算總耗油量。

車用汽油排放係數 (移動源)

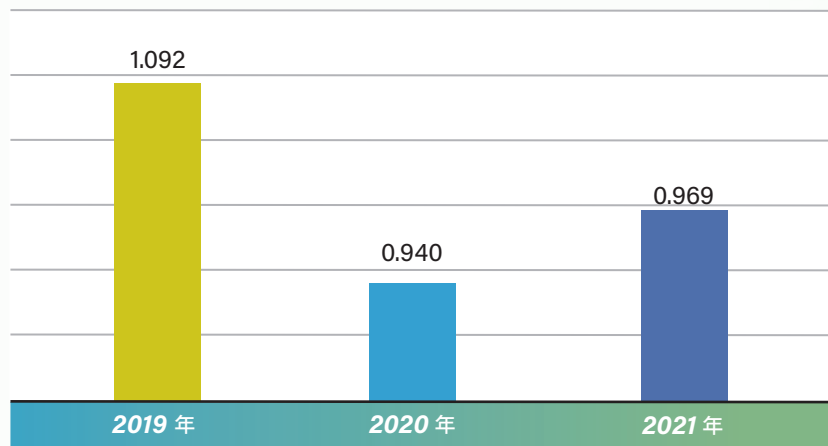
$$1\text{CO}_2 + \text{CH}_4(28) + \text{N}_2\text{O}(265) = 2.263 + (0.000816 * 28) + (0.000261 * 265) = 2.36 \text{ KgCO}_2\text{e/L}$$

**1L 汽油熱值 7800 Kcal/L, 1L=32.65704 MJ

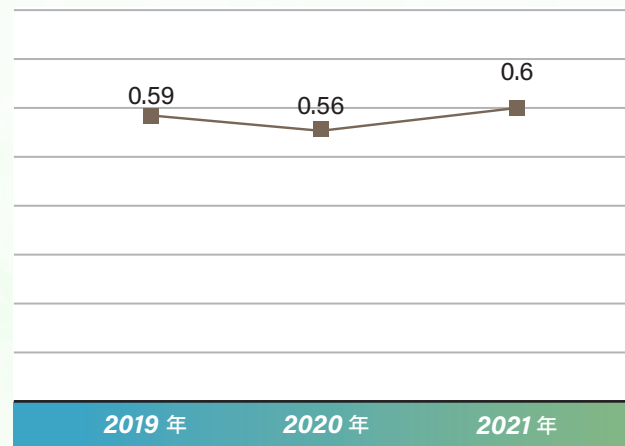
柴油發電機排放係數 (固定源):

$$1\text{CO}_2 + \text{CH}_4(28) + \text{N}_2\text{O}(265) = 2.606 + (0.000106 * 28) + (0.000021 * 265) = 2.61 \text{ KgCO}_2\text{e/L}$$

人均溫室氣體排放強度 (單位 :t-CO₂e/ 人)

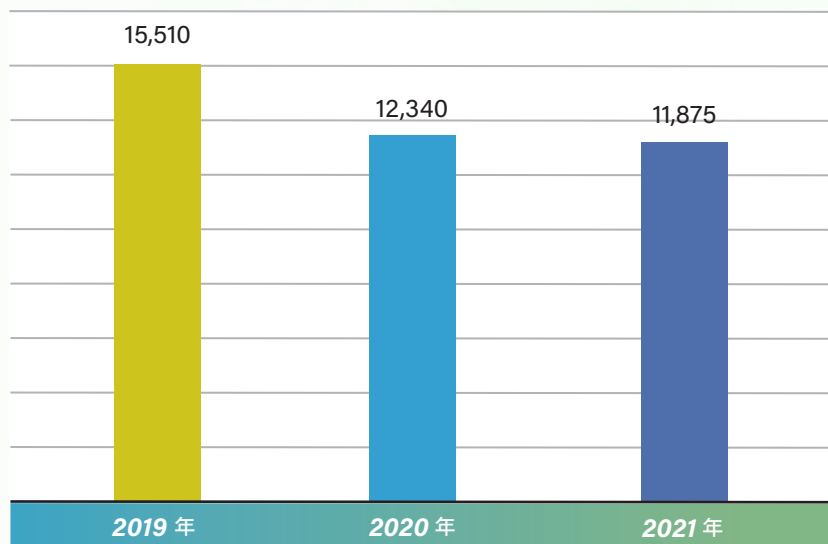


能源消耗密度 (G 焦耳 / 百萬元)



■ 能源消耗密集度

總碳排放量 (單位 :t-CO₂e)



能源消耗密集度			
項目	2019 年	2020 年	2021 年
範疇一 + 範疇二 (G 焦耳)	106,147	88,757	86,329
年營業額 (百萬元)	179,488	157,232	143,139
能源消耗 密集度 (G 焦耳 / 百萬元)	0.59	0.56	0.60

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)

永續資源管理

水資源管理

三商美邦人壽於 2021 年訂定節水目標，預計未來 3 年內節省 3% 的用水度數，我們除了加裝省水水龍頭，也持續向同仁宣導節水措施，2021 年全台各營業據點用水度數為 14.51 萬度，較去年減少 2.75 萬度。

項目	2019 年	2020 年	2021 年
水費 (萬元)	185.96	189.86	159.61
用水度數 (萬度)	16.91	17.26	14.51
人均用水 (度 / 員工總數)	11.90	13.15	11.84

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 11 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到最好。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。



2021 年紙回收再利用 (註)

9.62 噸

註：廠商碎紙製成紙磚後，轉送水銷場製成再生紙漿

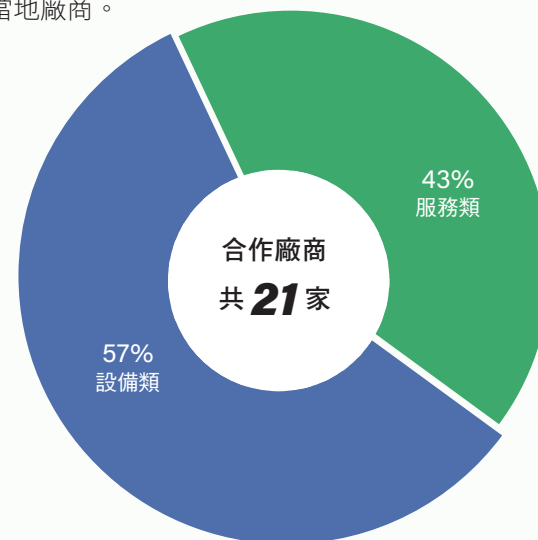
IT 廢棄物處理概況

類別	2019 年	2020 年	2021 年	處理方式
電腦及螢幕 (台)	33	38	124	廠商收回處理
雷射印表機 (台)	2	5	5	
大型主機 (台)	48	8	0	
筆電 (台)	2	0	19	
平板電腦 (台)	0	0	11	

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，2021 年長期合作廠商共 21 家，服務類 9 家，設備類 12 家，100% 為當地廠商。



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

合作廠商
共 **21** 家

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。

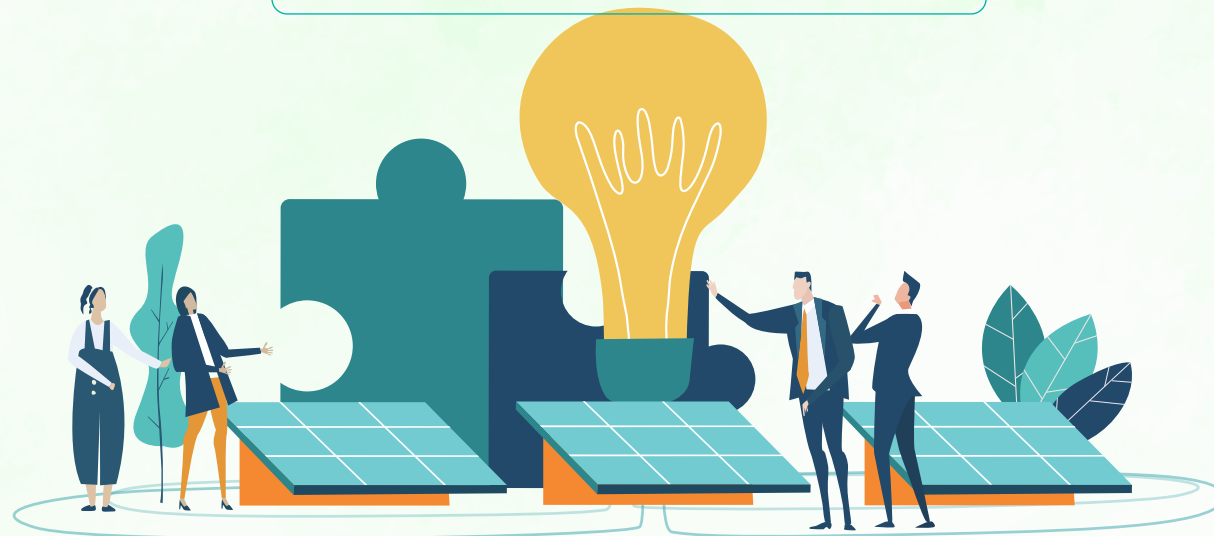
為強化供應鏈永續管理機制，公司使用「長期配合廠商審核表」評估合作廠商，並針對委外廠商每年進行實地參訪，且出具參訪報告，評核廠商是否符合委外作業規範，如有負面形象將記錄於「特殊事件表」，做為下次廠商遴選的參考依據。我們期望能與兼具 ESG 觀念的供應商配合，一同達成永續發展的願景。



綠色採購

我們在採購時優先選擇具節能標章的產品如環保碳粉以降低供應鏈中的碳排放量、在自有大樓使用綠建材，並率先更換新冷煤的交換機，減少有毒廢棄物的製造等。

綠色採購金額



附錄



GRI Standards 揭露項目對照表

GRI 準則	核心要求	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI102：一般揭露				
GRI 102： 一般揭露	●	102-1 組織名稱	chapter01 公司簡介	7
	●	102-2 活動、品牌、產品與服務	chapter01 公司簡介	7
	●	102-3 總部位置	chapter01 公司簡介	7
	●	102-4 營運活動地點	chapter01 公司簡介	7
	●	102-5 所有權與法律形式	chapter01 公司簡介	7
	●		chapter02 股權結構	24
	●	102-6 提供服務的市場	chapter01 公司簡介	7
	●	102-7 組織規模	chapter01 公司簡介	7
	●	102-8 員工與其他工作者的資訊	chapter04 人力概況	56
	●	102-9 供應鏈	chapter06 永續供應鏈	74
	●	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	
	●	102-11 預警原則或方針	chapter02 風險管理	28
	●	102-12 外部倡議	2021 年度未簽署外部倡議	
	●	102-13 公協會的會員資格	chapter01 公司參與外部組織	31
	●	102-14 決策者的聲明	前言 總經理的話	3
	●	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	前言 總經理的話	3
	●		chapter02 風險管理	28
●	102-16 價值、原則、標準及行為規範	chapter02 誠信經營	25	
●	102-17 倫理相關之建議與顧慮的機制	chapter2 誠信治理、chapter3 永續金融、chapter4 員工關懷、chapter6 永續環境	17、34、45、65	

GRI 準則	核心要求	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI102：一般揭露				
GRI 102： 一般揭露	●	102-18 治理結構	chapter02 董事會、功能性委員會運作 本公司由各部門主管共同推動永續相關事務，惟尚未成立負責經濟、環境和社會議題決策之委員會	23
		102-19 委任權責	chapter01 永續發展與管理	8
		102-20 管理階層負責經濟、環境和社會主題	chapter01 永續發展與管理	8
		102-21 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	chapter01 永續發展與管理	8
		102-23 最高治理單位的主席	董事長未兼任營運職	
		102-24 最高治理單位的提名與遴選	chapter02 公司治理	21
		102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	chapter01 永續發展與管理	8
		102-28 最高治理單位的績效評估	chapter02 董事會及功能性委員會績效評估	23
		102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	chapter01 永續發展與管理	8
		102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	chapter01 永續發展與管理	8
		102-36 薪酬決定的流程	cchapter02 董事會、功能性委員會運作	23
	●	102-40 利害關係人團體	chapter01 利害關係人議合	11
	●	102-41 團體協約	無團體協約	
	●	102-42 鑑別與選擇利害關係人	chapter01 利害關係人議合	11
	●	102-43 與利害關係人溝通的方針	chapter01 利害關係人議合	11
	●	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	chapter01 利害關係人議合	11
	●	102-45 合併財務報表中所包含的實體	本公司無子公司	
	●	102-46 界定報告書內容與主題邊界	chapter01 重大議題管理	13
	●	102-47 重大主題表列	chapter01 重大議題管理	13
	●	102-48 資訊重編	無資訊重編情形	
●	102-49 報導改變	chapter01 重大議題管理	13	

GRI 準則	核心要求	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI102：一般揭露				
GRI 102： 一般揭露	●	102-50 報導期間	前言 報告書期間及範圍	2
	●	102-51 上一次報告書的日期	前言 報告書發行日期	2
	●	102-52 報導週期	前言 報告書發行日期	2
	●	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	前言 聯絡資訊	2
	●	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	前言 報告書保證	2
	●	102-55 GRI 內容索引	GRI 準則對照表	77
	●	102-56 外部保證 / 確信	確信聲明書	90
GRI103: 管理方針				
GRI103: 管理方針		103-1 解釋重大主題及其邊界	chapter01 報告書主題與邊界	15
		103-2 管理方針及其要素	chapter02 誠信治理、chapter03 永續金融、chapter04 員工關懷、chapter06 永續環境	17、34、45、65
		103-3 管理方針的評估	chapter02 誠信治理、chapter03 永續金融、chapter04 員工關懷、chapter06 永續環境	17、34、45、65
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	19
		201-3 定義福利計劃義務與其它退休計劃	chapter04 勞退保障	47
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	46
			chapter04 支持性別平等	46
		202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	chapter04 內勤員工人力分布	56
			chapter04 外勤同仁人力分布	56
			chapter04 依契約類型分類概況表 - 內勤	57
			chapter04 依契約類型分類概況表 - 外勤	57
反貪腐		205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	chapter02 誠信經營	25

GRI 準則	核心要求	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
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	72
		302-2 組織外部的能源消耗量	chapter06 能源使用情況	72
		302-3 能源密集度	chapter06 能源使用情況	72
		302-4 減少能源消耗	chapter06 節能方案、溫室氣體排放情況	71
排放		305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	72
		305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	72
		305-3 其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放	chapter06 溫室氣體排放情況	72
		305-4 溫室氣體排放密集度	chapter06 溫室氣體排放情況	72
		305-5 溫室氣體排放減量	chapter06 溫室氣體排放情況	72
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	56
			chapter04 外勤同仁人力分布	56
		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	47
		401-3 育嬰假	chapter04 育嬰留停表	52
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 chapter04 業務人才培訓	47 49
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	22
			chapter04 內勤員工人力分布	56
			chapter04 外勤同仁人力分布	56
			chapter04 依契約類型分類概況表 - 內勤	57
			chapter04 依契約類型分類概況表 - 外勤	57
		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	52

GRI 準則	核心要求	揭露項目	對應章節暨說明	頁碼
GRI400：社會系列				
行銷與標示		417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無相關情事	
		417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	chapter03 暢通的申訴管道	43
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	無相關情事	
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	26
自訂主題				
數位金融與創新		無適用指標	chapter03 數位轉型	39
公平待客原則		無適用指標	chapter03 公平待客	37
G4 金融服務業產業指標				
FS7		依目的說明，提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	chapter03 責任投資	34
			chapter03 滿足各種需求的商品設計	36
			chapter05 支持金融保險教育	59
FS8		依目的說明，提供特定有益於環境的產品和服務所對應的價值	chapter03 責任投資	34
			chapter06 低碳營運	70
FS10		報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和占投資組合的百分比	chapter03 責任投資	35
FS13		位於低人口區域或經濟發展落後區域之營運據點總數	chapter03 友善服務據點	38
FS14		任何為了弱勢民眾所改善的服務或使用方式之倡議	chapter05 支持金融保險教育	59

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 2021 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 永續金融	43
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	本公司 2021 年客戶保留率為 97.66%。註：客戶保留比例 (%) = [(期末客戶總數) - (本期新客戶數)] / [(前期客戶數) - (非自願終止客戶數)]，皆已排除員工。 本公司 2021 年保單繼續率 (十三個月) 為 97.03%。	
	FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	chapter03 永續金融	37
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 誠信治理	20
	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 永續金融	34
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 身心障礙者承保 chapter05 推動微型保單 chapter06 低碳營運	37、60、71
環境曝險	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 氣候治理	65
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度 (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	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	chapter02 誠信治理	21
	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	

上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表

上市公司編製與申報 永續報告書作業辦法	條款內容	本報告書相關章節	頁碼
第四條第三款(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。	chapter02 資訊安全 2021年共計1件資訊外洩事件，其與個資相關，但並無涉及顧客個資及無影響任何顧客。後續本公司將持續加強資安宣導。	31
第四條第三款(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，2021年無對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	
第四條第三款(三)	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	chapter05 提供校園實習	59
第四條第三款(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。	chapter03 身心障礙者承保 chapter05 推動微型保單 chapter06 低碳營運	37 60 71
第四條第四款(一)	企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	chapter04 起薪條件	46
第四條第四款(二)	企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	chapter06 氣候治理	65

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"> ◆ 將企業永續納入事業計劃重要面向，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"> ◆ 本公司重視各項 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，進行相關應變程序建置、模擬演練。 ◆ 導入氣候治理，進行 TCFD 氣候風險相關揭露。 ◆ 積極接軌 IFRS17 國際財務報導準則，進行各項試算模擬及商品策略調整。
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"> ◆ 可透過利用聯盟鏈或醫起通申請理賠。 ◆ 透過 0800 服務專線、各區保戶服務櫃台及上萬名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、疫情期間主動提供保戶關懷措施。
投資管理	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 遵循聯合國 PRI 責任投資原則，將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程。

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"> ◆ 參與產、壽險公會氣候相關財務揭露 TCFD 實務手冊訂定專案。 ◆ 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 4 年贊助政大金融科技產學合作聯盟支持金融科技創新，亦連續 9 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。 ◆ 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。 ◆ 自 2014 年起連續 8 年舉辦以「樂食、樂動、樂活」為主軸的「三樂小子養成計劃」，持續以學校教育與家庭教育雙管齊下的方式實際改善學童體況，強化兒童對健康風險的認知與了解。 ◆ 每年固定舉辦四季捐血活動，2021 年更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。

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。 ◆ 提供客戶、投資人、評等機構等聯繫窗口，提供 ESG 策略及成果等相關資訊。

上市上櫃企業永續實務守則對照表

上市上櫃公司企業永續實務守則	本報告書相關章節	頁碼
第一章總則	前言 總經理的話	3
第二章落實推動公司治理	chapter02 誠信治理	16
第三章發展永續環境	chapter06 永續環境	64
第四章維護社會公益	chapter05 社會參與	58
第五章加強企業永續發展資訊揭露	前言 報告書編輯原則	2
	chapter01 永續策略	6
第六章附則	chapter02 誠信治理	16

聯合國全球盟約 (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 員工關懷	44
	保證不與踐踏人權者同流合污	chapter06 永續環境	64
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 員工關懷	44
	消除一切形式的強迫和強制勞動	chapter04 員工關懷	44
	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 員工關懷	44
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	chapter06 永續環境	64
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	chapter06 永續環境	64
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	chapter06 永續環境	64
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 誠信經營	16

社會責任指引 (ISO26000 Index) 對照表

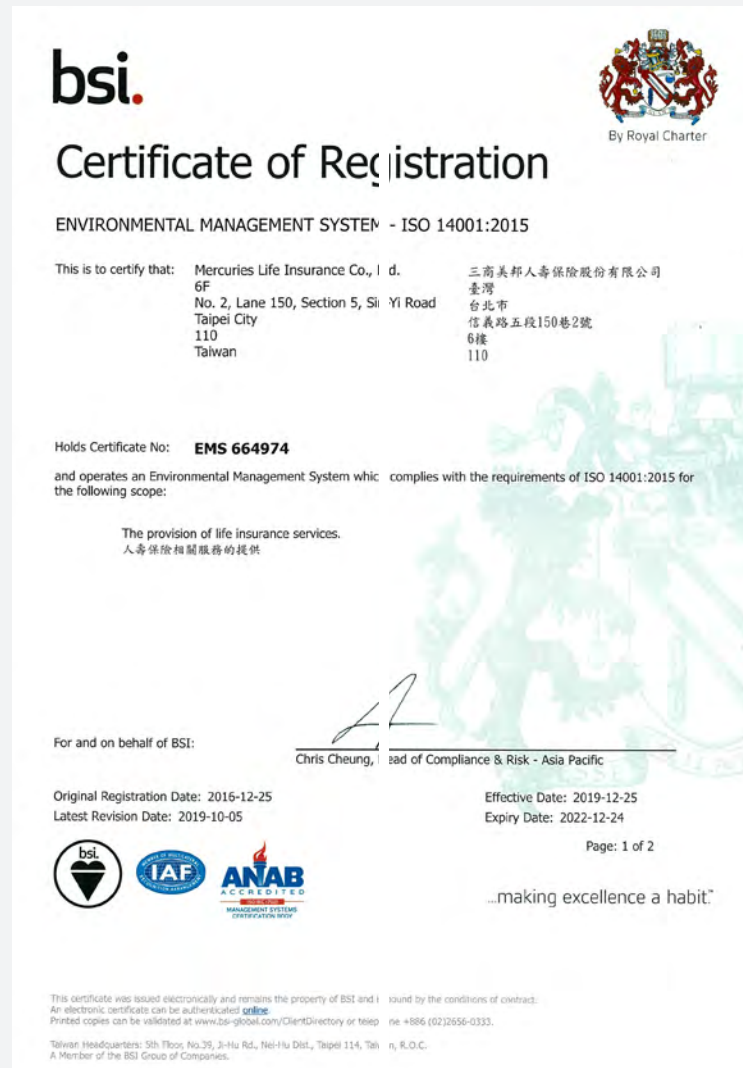
分類	主要議題	本報告書相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	chapter02 誠信治理	16
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	chapter02 誠信治理	16
	人權的風險處境	chapter04 員工關懷	44
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	chapter02 誠信治理	16
	解決委屈	chapter02 誠信治理	16
	歧視與弱勢族群	chapter04 員工關懷	44
		chapter05 社會參與	58
	公民與政治權	chapter04 員工關懷	44
	經濟、社會與文化權	chapter05 社會參與	58
工作的基本權利	chapter04 員工關懷	44	
勞動實務	聘僱與聘雇關係	chapter05 員工關懷	44
	工作條件與社會保護	chapter04 員工關懷	44
	社會對話	chapter01 永續策略	6
	工作的健康與安全	chapter04 員工關懷	44
	人力發展與訓練	chapter04 員工關懷	44
環境	污染預防	chapter06 永續環境	64
	永續資源利用	chapter06 永續環境	64
	氣候變遷減緩與適應	chapter06 永續環境	64
	環境保護，生物多樣性與自然棲息地修復	chapter06 永續環境	64

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
公平運作 實務	反貪腐	chapter02 誠信治理	16
	負責任的政治參與	-	
	公平競爭	chapter02 誠信治理	16
	促進價值鏈的社會責任	chapter06 永續環境	64
	尊重智慧財產權	chapter02 誠信治理	16
消費者 議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	chapter03 永續金融	32
	保護消費者的健康與安全	chapter05 社會參與	58
	永續消費	chapter06 永續環境	64
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	chapter03 永續金融	32
	消費者資料保護與隱私	chapter02 誠信治理	16
	提供必要的服務	chapter03 永續金融	32
	教育與認知	chapter05 社會參與	58
社區參與 與發展	社區參與	chapter05 社會參與	58
	教育與文化	chapter02 誠信治理	16
	增加就業與技術發展	chapter05 社會參與	58
	科技發展	chapter03 永續金融	32
	創造財富與收入	chapter02 誠信治理	16
	健康	chapter05 社會參與	58
	社會投資	chapter02 誠信治理	16

保證聲明書

ISO 14001 : 2015 環境管理系統



bsi. By Royal Charter

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
6F 臺灣
No. 2, Lane 150, Section 5, Xinyi Road 台北市
Taipei City 信義路五段150巷2號
110 6樓
Taiwan 110

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: 
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2016-12-25 Effective Date: 2019-12-25
Latest Revision Date: 2019-10-05 Expiry Date: 2022-12-24

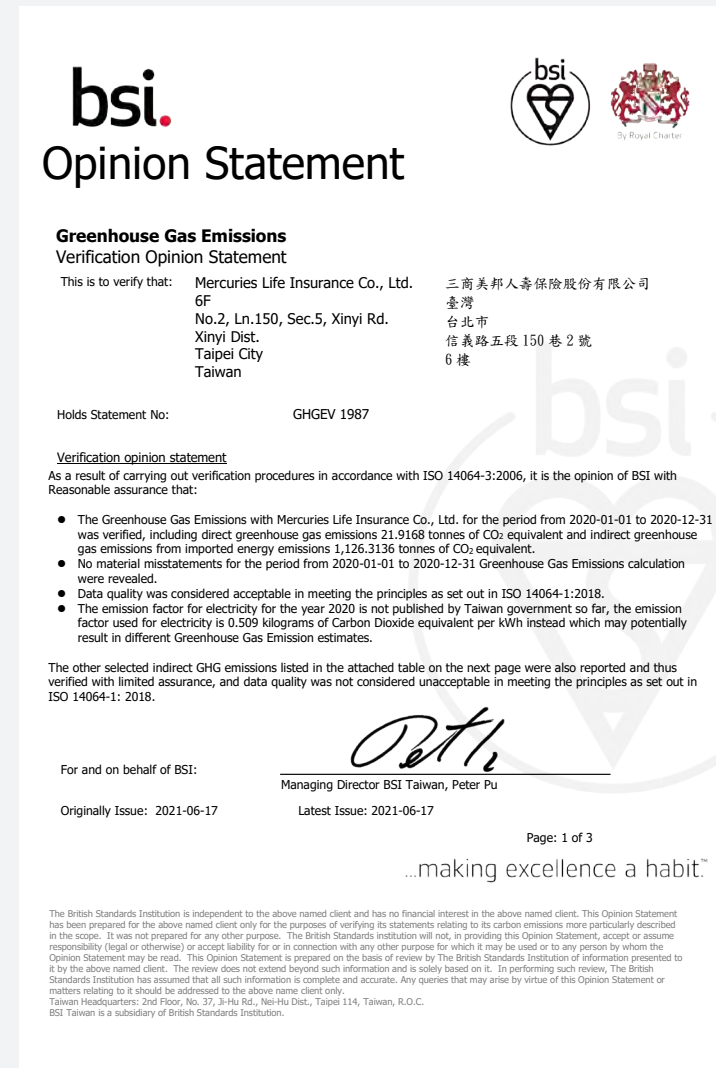
Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is not to be reproduced without the written consent of BSI. An electronic certificate can be authenticated online. Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2856-0333.
Taiwan Headquarters: 5th Floor, No.35, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

保證聲明書

ISO 14064-1 : 2018 組織溫室氣體盤查



bsi. By Royal Charter

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: Mercuries Life Insurance Co., Ltd. 三商美邦人壽保險股份有限公司
6F 臺灣
No.2, Ln.150, Sec.5, Xinyi Rd. 台北市
Xinyi Dist. 信義路五段 150 巷 2 號
Taipei City 6 樓
Taiwan


Holds Statement No: GHGEV 1987

Verification opinion statement

As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI that Reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with Mercuries Life Insurance Co., Ltd. for the period from 2020-01-01 to 2020-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 21.9168 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy emissions 1,126.3136 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2020-01-01 to 2020-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for the year 2020 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.509 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2021-06-17 Latest Issue: 2021-06-17

Page: 1 of 3

...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

會計師獨立確信意見書

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
110016 台北市信義區廣松仁路100號20樓

Deloitte & Touche
20F, Taipei Nan Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.
Xinyi Dist., Taipei 110016, Taiwan

Tel :+886 (2) 2725-9988
Fax:+886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

三商美邦人壽保險股份有限公司 公鑒：

三商美邦人壽保險股份有限公司民國 110 年度永續報告書，業經本會計師針對所選定之標的資訊執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。本次執行確信程序之標的資訊請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層對永續報告書之責任

管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則編製永續報告書，且維持與編製永續報告書有關之必要控制，以確保永續報告書所列標的資訊未存有重大不實表達。

會計師對永續報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對上開永續報告書所選定之標的資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見，並提出有限確信報告。相較於合理確信，有限確信案件所執行情序之性質及時間與適用合理確信案件不同，其範圍亦較小，因是取得之確信程度明顯低於合理確信。

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

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

會計師獨立確信意見書

先天限制

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

獨立性及品質管制遵循聲明

本會計師及所隸屬會計師事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持完備之品質管制制度，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。

確信結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現三商美邦人壽保險股份有限公司民國 110 年度永續報告書中所選定之標的資訊在所有重大方面有未遵循其衡量基準暨臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及依行業特性參採其他適用之準則之情事。

其他事項

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

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 陳 盈 州

陳盈州



中 華 民 國 1 1 1 年 5 月 1 6 日

會計師獨立確信意見書

附件一

確信項目彙總表

編號	確信項目 (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」/GRI 指標編號/SASB ¹ 指標編碼)	指標敘述	對應章節	衡量基準
1	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」第四條第三款第一目	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。	第二章 誠信治理 附錄：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表	110 年度與資訊安全、個資外洩相關事件數量，及因資訊外洩事件而受影響的顧客數。
2	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」第四條第三款第二目	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	附錄：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法對照表	110 年度未有貸放業務。
3	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」第四條第三款第三目	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	第五章 社會參與	110 年度提供學生實習之參與人數。
4	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」第四條第三款第四目	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。	第三章 永續金融 第五章 社會參與 第六章 永續環境	110 年度為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務，包含行動投保、遠距投保、身障投保、電子投保(個人險&旅平險)、兒童意外險、長期照護險、癌症險、微型團體傷害險、新冠肺炎險、小額終身壽險等普惠金融商品。
5	GRI 302-3 : 2016	能源密集度。	第六章 永續環境	110 年度組織內之汽油、緊急發電機柴油與電力使用之能源密集度。
6	GRI 404-1 : 2016	每名員工每年接受訓練的平均時數。	第四章 員工關懷	110 年度內勤與外勤每名員工依性別及員工類別每年接受訓練的平均時數。
7	GRI G4 FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和占投資組合的百分比。	第三章 永續金融	110 年度「五加二」創新經濟發展方案推動之產業(包含綠能科技、循環經濟等)投資，其餘額和占投資組合的百分比。
8	SASB FN-IN-270a.3	客戶保留率。	附錄：SASB 永續會計準則揭露對照表	110 年度依有效保單數計算之客戶保留率。

¹ 係指永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board) 制定之 SASB 準則 (SASB standards)



總管理處：台北市信義區信義路五段150巷2號6樓

總公司：台北市中山區民權東路三段6號3樓

免付費服務專線：0800-022-258

www.mli.com.tw