

2023

永續保險原則暨 盡職治理報告書

Yuanta Life 2023 Principles for
Sustainable Insurance and
Stewardship Report

目錄

CONTENTS

品牌願景與企業核心價值	2
關於本報告書	3

CHAPTER 1 遵循永續保險原則 7

1-1 關於元大人壽	8
1-1-1 公司簡介	8
1-1-2 組織架構	8
1-1-3 營運方向與績效	9
1-2 永續經營	10
1-2-1 永續治理文化	10
1-2-2 風險管理	12
1-2-3 強化氣候韌性	16
1-2-4 永續供應鏈	24
1-3 永續金融	26
1-3-1 多元商品及服務	26
1-3-2 責任投資	32
1-3-3 公平待客及友善關懷	35
1-3-4 創造客戶數位旅程	41
1-4 永續培力	46
1-4-1 人才吸引與培育	46
1-4-2 多元樂活福利	48
1-4-3 員工照護	49
1-5 永續共生	51
1-5-1 扎根保險教育	51
1-5-2 永續溝通與合作	53

CHAPTER 2 履行機構投資人盡職治理 57

2-1 政策與遵循聲明	58
2-1-1 盡職治理政策	58
2-1-2 利益衝突政策	60
2-1-3 投票政策	63
2-2 實務與揭露	66
2-2-1 盡職治理報告要素	66
2-2-2 議合政策揭露及議合追蹤	68
2-2-3 投票揭露	73
2-2-4 網站揭露	74

附錄 75

附錄一	
永續保險原則 (PSI) 對照索引表	75

附錄二	
機構投資人盡職治理守則對照索引表	77

品牌願景與企業核心價值

元大人壽保險股份有限公司（以下簡稱元大人壽或本公司）長期致力於融合壽險之核心本質，以「永續發展」驅動穩健成長，秉持「從心服務」感同身受，用同理心與專業為保戶服務，給予最實在的承諾以提升保戶對元大人壽品牌之信賴感。多年來元大人壽致力推動保障型商品以建構完整之社會防護網，並因應不同客戶及其資產配置需求，推出投資型及美元利變型商品，提供一站購足之服務，深耕保險領域之創新發展。

元大人壽品牌願景從四大面向出發，分別是企業文化、經營理念、核心價值、企業形象持續落實與精進，進而成就永續之策略目標，展望未來的同時，更追求更全面之社會保障，共創永續發展新境界。

榮譽感 慈悲心 貢獻力

保險為科學化、不著相的慈善制度，藉由這個制度，元大人壽同仁體認到自身從事的工作係時時刻刻行善於無形之中，並對其感到榮譽與自豪。由於壽險是非常特殊的金融服務業，除提供保戶全生命週期的保障，同時也協助保戶度過生、老、病、死等人生關卡，面對遭逢人生驟變的保戶，元大人壽同仁均抱持著慈悲心與同理心，熱忱地給予保戶最即時與最專業之服務，致力貢獻自我所學與心力於保險之推廣與服務。

保險保障 永續經營 社會安康

元大人壽自許成為市場上的退休保障專家，提供退休生活、醫療、照護的解決方案，讓保戶得到充分的保險保障，發揮保險社會化功能，架起一張社會安全網，進而達到禮運大同篇「老有所終，壯有所用，幼有所長，矜、寡、孤、獨、廢疾者皆有所養」的社會安康境界。元大人壽亦期待透過回歸保險保障達到永續經營的目標，並以穩健的財務來確保清償能力，保障保戶的保險利益。



企業文化



經營理念



核心價值



企業形象

給一個機會 幫助他人 同時也幫助自己

保險係藉由集合多數受同類危險威脅之人，組成共同團體所集聚之資金，以分散該危險共同團體之成員於生活中，因特定事故發生時所招致之損失。故，透過保險，保戶給自己一個機會加入保險制度，幫助自己獲得保障，同時也幫他人獲得損失填補。元大人壽念茲在茲的是，透過保險制度服務更多的人，「履行理賠人次與金額」的不斷累積才是我們所引以為傲的，數字越高，表示我們服務了更多的人，也解決了更多保戶的危難所需。

專業 活力 禮貌

由於保險的商品與服務樣態多元，元大人壽同仁在各項專業上精益求精，並了解保險制度的真諦是科學化的慈善事業，為自身專業能夠濟世感到欣慰與驕傲。元大人壽鼓勵同仁在身、心、靈都保持在健康、有活力的狀態，才能在不斷強化本職學能的同時，積極主動地服務保戶，展現貢獻力。身為金融服務業的一環，禮貌更內化為元大人壽同仁們血液中的 DNA，時時將「謝謝」、「不客氣」掛在口中，透過熱情、有禮貌的互動，潛移默化培養出對人的關懷、慈悲心與同理心。

關於本報告書

元大人壽為元大金控旗下子公司，在台灣提供人身保險服務逾 30 年。身為機構投資人中的資產擁有人，以「保險保障、永續經營、社會安康」為企業核心價值，將環境（Environmental）、社會（Social）、公司治理（Governance）等 ESG 議題融入營運決策中，落實永續目標管理，並融合保險專業及永續經營理念，為社會大眾提供穩健可靠的保障防護網，並秉持責任投資以創造社會價值。

本報告書第一部分以聯合國「永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）」之四大原則（以下簡稱 PSI 原則）為主體，從企業本身擴展至客戶及企業夥伴、政府及其他關鍵利害關係人，乃至社會大眾四大面向之角度，揭露本公司管理 ESG 議題所產生相關風險與機會之方法與績效，實現企業永續經營，同時展現全面性之永續影響力。第二部分則以臺灣證券交易所頒布之機構投資人盡職治理守則（以下簡稱盡職治理守則）之六大原則為架構，揭露投資流程與投資決策中如何整合 ESG 之考量因子及標準，促進與被投資公司雙方之永續發展，以落實機構投資人之職責，帶動永續金融趨勢。

PSI 四大原則

1. 將 ESG 議題納入公司自身決策中

2. 提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題的重視

3. 和政府、其他關鍵利害關係人等共同推廣 ESG 議題

4. 透過定期公開揭露，展現當責性與透明



盡職治理六大原則

1. 制定並揭露盡職治理政策

2. 制定並揭露利益衝突管理政策

3. 持續關注被投資公司

4. 適當與被投資公司對話及互動



5. 建立並揭露明確投票政策與揭露投票情形

6. 定期揭露履行盡職治理之情形

報告期間

2024 年 12 月發行第四本永續保險原則暨盡職治理報告書（以下簡稱本報告書），並發布於元大人壽網站「企業營運」專區。報告內容涵蓋本公司於 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日針對永續保險原則暨盡職治理守則之遵循情形與因應作為。

報告邊界與範疇

本報告書以元大人壽在台灣的營運活動作為本次揭露範疇，僅涵蓋台灣營運據點。部分揭露資訊延伸至元大人壽之母公司元大金融控股股份有限公司（以下簡稱元大金控），並於內文清楚說明資訊涵蓋範疇。倘有特殊揭露需求，將於相關數據及段落註明其細項範疇與計算方式。

報告編製原則

本報告書依循聯合國「永續保險原則（PSI）」之要求，並納入證交所「臺灣機構投資人盡職治理守則」之指引項目進行編撰。本報告書中所有財務數字均以新臺幣為計算單位，各面向之統計數字則以國際通用之指標為計算基礎。

聯絡資訊

發行單位	：元大人壽保險股份有限公司
地址	：105 臺北市松山區民生東路三段 156 號 17 樓
聯繫窗口	：PSI 原則—綜合企劃部、盡職治理守則—董事會秘書室
電話	：02-2751-7578
信箱	：life@yuanta.com
網址	：https://www.yuantalife.com.tw/
報告書專區網址	：https://www.yuantalife.com.tw/EC/operation/index.html
出版日期	：2024 年 12 月
文宣字第 I113026 號	

永續績效與肯定

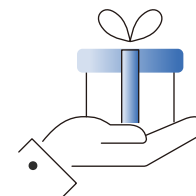


連續五年獲金管會保險競賽肯定

投資重點產業 × 推廣微型保險

本公司積極響應主管機關政策「保險業辦理微型保險業務暨投資六大核心戰略產業、公共投資、長照事業及永續發展債券投資方案」，參與投資政府政策扶植之資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、綠電及再生能源、國防及戰略、民生及戰備等六大核心戰略產業，更致力於保險保障及微型保險之推動，本年度再度獲得金管會肯定，獲頒推動「提高國人保險保障方案」績效優良者、「微型保險競賽業務績優獎」及「微型保險競賽身心障礙關懷獎」三大獎。本公司集結元大金控集團力量響應微型保險捐贈，提供偏鄉弱勢兒童、身心障礙民眾、原住民團體及中低收入之經濟弱勢群族等 12 個社福團體微型保險，捐贈總保費 1,743,495 元，共計 5,928 人受益（含 1,289 位身障），遠超主管機關訂定之目標逾 120%，積極擴展照顧並提供保險保障予弱勢民眾，讓更多經濟弱勢家庭與兒童能享有保險之基本保障，亦承保身心障礙者之總保費超過 30 萬元，關懷身心障礙民眾避免突發事故對家庭經濟造成之衝擊，藉由微型保險的保障，建構綿密的社會安全網。

本公司期許藉由扶植政府獎勵之新創事業及協助弱勢族群打造基本的人生保障，帶動新創產業與金融保險業的雙贏，為社會帶來實質影響力，成為壽險市場「客戶最信賴之退休規劃專家」。



微型保險捐贈

12 個社福團體，

捐贈總保費 1,743,495 元，

共計 5,928 人受益（含 1,289 位身障），

遠超主管機關訂定之目標逾 120%





CHAPTER 1

遵循永續保險原則



1-1 關於元大人壽

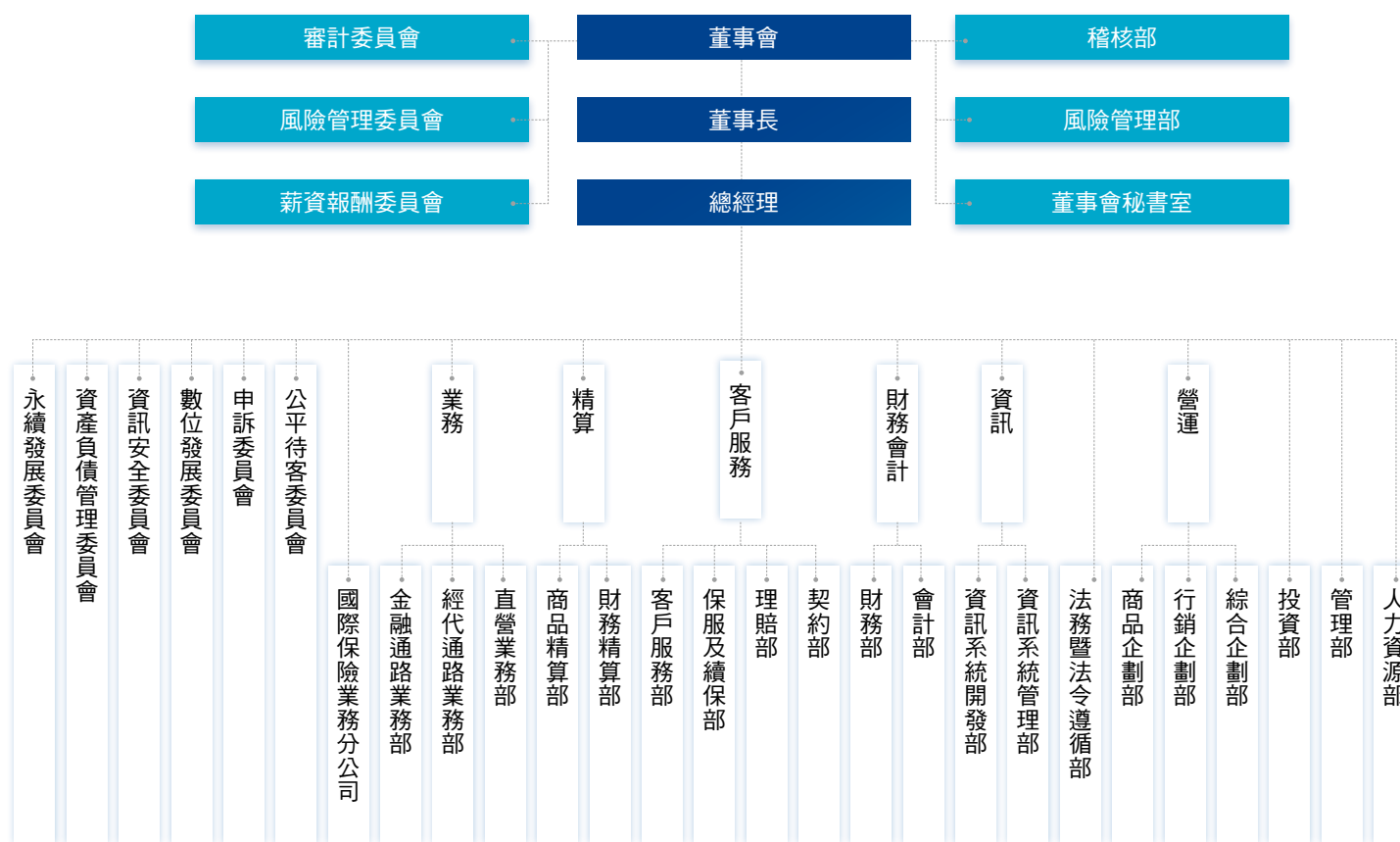
1-1-1 公司簡介

元大人壽前身為國際紐約人壽 (New York Life)，成立於 1992 年，2014 年 1 月 1 日成為元大金控旗下之子公司，並於 3 月更名為元大人壽。本公司擁有完整的行銷通路，是台灣壽險市場中多元化通路發展的領航者，透過專業壽險顧問、銀行保險、經代通路及網路投保等多元化通路，提供客戶個人人身及財務風險規劃，甚至是家庭保障計劃，以及團體保險服務，打造全方位的壽險專業服務。

面對高齡化浪潮，台灣即將在 2025 年正式邁入超高齡化社會，但伴隨著長期低生育率下所帶來的少子化問題，老年經濟安全、健康照護等問題油然而生，有必要逐步健全老年經濟與醫療保障，元大人壽定位為退休規劃與醫療照護等解決方案的全方位專家；在商品發展策略方面以「利變型商品」和「投資型商品」為雙主軸，在經營面則追求穩健財務結構、強化風險管理能力，並維持高標準資本適足率及淨值比，以達企業永續經營之目的。

1-1-2 組織架構

元大人壽保險股份有限公司組織系統圖



註：本公司組織圖於 112 年 11 月更新。

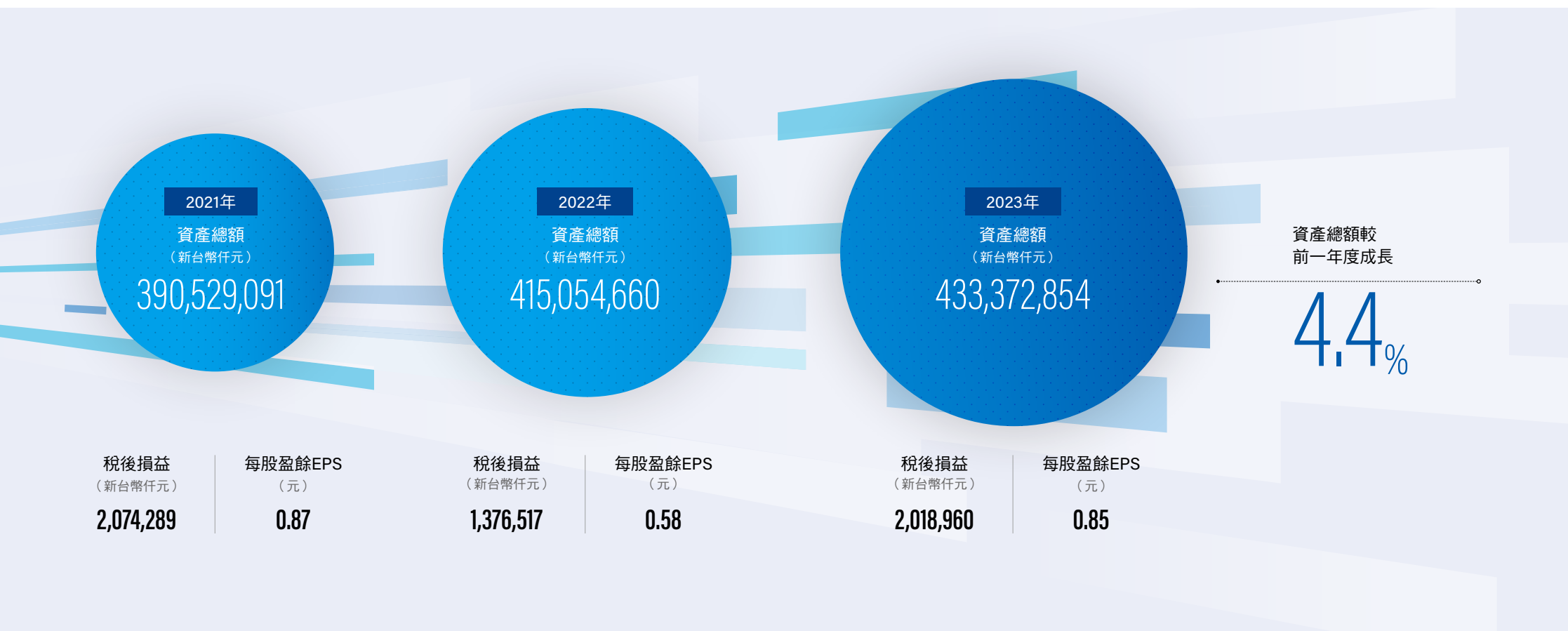
1-1-3 營運方向與績效

元大人壽發展策略以穩健成長、控管財務與業務均衡、維持高標準的資本適足率為原則。在高齡化及少子化趨勢下聚焦退休需求的利基市場，專注開發退休生活、理財、醫療及照護相關之解決方案；並以「傳統型商品」及「投資型商品」為產品策略雙主軸，擴展商品類型及服務市場。本公司持續以「轉數位」、「路多元」、「保盈餘」、「通 25」為經營方向，以達成「拓展業務服務量能及提升營運管理效能」、「穩固內部通路、強化外部通路及差異化經代通路經營」、「拉高經常性收益、降低非經常性波動及提升股債操作能力」、「確保 IFRS17 及 ICS 接軌時程」等目標；中期財務目標為穩定獲利，以自身獲利支撐自發性成長，同時遵循

「公平待客原則」以提升客戶服務品質，從而創造本公司長期穩定的獲利，提升元大人壽品牌價值。

由於金融市場及國際政經情勢起伏多變，本公司審慎控管風險，除了穩固核心業務，並依據社會環境變化調整經營策略方向、開發適宜的保險商品，滿足多元業務、市場及客群之佈局，創造成長動能。

元大人壽 2023 年資產總額較前一年度成長 4.4%，且連續三年正向成長，以穩健之經營模式持續創造獲利能力及發展競爭力。



1-2 永續經營

1-2-1 永續治理文化

永續發展組織與運作

本公司為元大金控集團一員，依循集團之永續治理架構及政策，推動永續經營及執行 ESG 策略。集團為貫徹企業永續經營理念，落實推動公司治理，2018 年 11 月設置永續經營委員會，為隸屬董事會之功能性委員會，並於 2022 年 3 月 15 日第八屆第三十九次董事會通過更名為「永續發展委員會」。本屆次委員由金控董事長及 4 位獨立董事組成，並由金控董事長擔任召集人，獨立董事比重高達 80%，每年至少召開二次會議，負責企業永續發展年度計畫、策略方向審定、各項永續方案督導與成效檢討等，並定期向董事會報告集團永續策略及年度成效，本年度集團 ESG 執行情形與永續績效皆已提報完成。

為落實永續發展政策之推動，永續發展委員會下設「企業永續辦公室」及「誠信經營辦公室」^註，由金控及各子公司相關人員組成，負責日常相關事務之推動及協調，並定期向永續發展委員會報告工作計畫及執行成果。「企業永續辦公室」為金控推動企業永續的核心單位，下設置 6 大功能組別，成員由金控及各子公司主管擔任，每季召開一次會議，定期提報永續發展委員會後向董事會陳報執行情形。

為深化與實踐永續經營之目標，元大人壽於 2023 年成立「永續發展委員會」，由元大人壽總經理擔任委員會召集人，其他委員由各部門督導主管擔任。委員會負責推動、協調及督導元大人壽各項永續發展相關事宜，每年至少召開二次會議以追蹤目標達成情形及績效改善進度，並定期向董事會提報執行成效，其職責包含配合法令監督與落實公司永續發展政策執行、將誠信經營及企業永續發展價值融入公司經營策略，管理及審定在氣候變遷下面對市場轉型的潛在機會決策方向，以提升元大人壽的營運績效與氣候韌性。

除推行上述內部委員會運作機制，亦遵循集團「企業永續辦公室」及「誠信經營辦公室」之規劃，定期提交執行成果至金控，並由本公司董事會秘書室、投資部等相關部門負責推動與執行盡職治理之落實，全面強化永續投資及管理之責任。

註：2022 年 3 月 15 日第八屆第三十九次董事會通過「企業社會責任推動中心」更名為「企業永續辦公室」；「誠信經營推動中心」更名為「誠信經營辦公室」。

人壽永續發展委員會組織架構



參與公協會課程，強化高層治理

本公司董事參與金管會、中華民國證券商業同業公會、安永財務管理諮詢服務股份有限公司、社團法人中華公司治理協會舉辦之宣導訓練課程，進修主題涵蓋金融法規發展、洗錢防制、責任投資、金融消費者資料保護、資安韌性、公平待客、公司治理及經營實務等，透過持續進修與策略溝通，強化董事公司治理職能及管理能力。

2023 年共計 **60** 董事人次參加課程
訓練時數合計 **182.5** 小時。

面向	主題	課程名稱	董監事 訓練人次	訓練 總時數
 治理	公司治理與經營實務	□ 新興資安科技對於金融數位創新之幫助與影響 □ 以風險管理推動企業永續發展 - 上市上櫃公司風險管理實務守則 □ 112 年度保險業公司治理研討會 □ 企業財報之編製、審查重點及解讀分析	12	38.5
		IFRS 17接軌	13	39
		洗錢防制	12	36
 社會	公平待客	□ 金融消費者保護法與公平待客	13	39
 環境	永續金融與責任投資	□ 淨零碳排與企業治理	10	30

1-2-2 風險管理

本公司風險管理組織架構包含董事會、風險管理委員會、風控長、風險管理單位、法務與法令遵循單位、稽核單位及各業務單位。本公司風險管理委員會負責執行董事會風險管理決策，督導風險管理成效並呈報董事會作為公司整體經營之考量。本公司風險管理單位為獨立之專責風險控管單位，負責日常風險之監控、衡量及評估。

為建立本公司的風險管理標準，確保風險管理的完整性、有效性與合理性，本公司遵循元大金控之風險管理組織架構、政策及管理規範，訂定本公司「風險管理政策」。風險範圍涵蓋營運過程中所面臨之各項風險，包含金融風險、營運風險、法律及法遵風險，以及氣候變遷風險等四大面向，並由相關權責單位負責建立各類風險管理程序、監控指標與門檻值，以強化本公司風險管理機制。另於 2023 年增設 TCFD 工作小組，評估本公司因氣候變遷所可能面臨機會與風險，持續發展適切之氣候變遷風險與管理機制，以治理、策略、風險管理、指標與目標四大項目，揭露本公司相關風險與機會之管理政策及策略執行成效。本公司設置風險管理三道防線以及企業風險管理機制 (Enterprise Risk Management, ERM)，各道防線均有明確的組織、職責與功能，以確保風險管理機制有效運作。

內部稽核單位應以獨立超然之精神，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

風險管理、法令遵循及其他專職單位依其特性協助及監督第一道防線辨識及管理風險，就各主要風險類別負責風險管理相關機制之訂定、監控與報告

業務、作業及管理等各單位負責辨識及管理風險，針對所轄業務風險特性設計並執行內部控制程序

第三道防線

稽核單位

第二道防線

管理單位

第一道防線

業務單位

本公司每年依主管機關規定辦理自我風險及清償能力評估作業 (Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)，並將評估報告陳報至風險管理委員會後，再提報至董事會，評估內容包含公司之風險承受能力、營運計畫及氣候變遷風險議題，並將不同風險特性下之主要風險限額、相對應風險控管機制與整體清償能力需求之相關性納入考量，評估執行結果是否符合經營策略與目標外，針對自我風險及清償能力評估結果，檢視風險控管之有效性，擬定相關應變計畫，例如：風險調整、籌資計畫、調整資本管理或風險管理之制度與流程等項目內容。

金融風險			
風險類別	管理機制	風險類別	管理機制
 市場風險	☐ 依據公司風險容忍度設定各項風險限額與風險值，設定有效預警風險之指標，以精確評量潛在損失。 ☐ 訂有外匯風險上限及準備金警示機制，定期監控外匯風險，根據本公司投資組合特性，執行定期或不定期之壓力測試，以評估潛在最大損失是否超過風險容忍度及自有資本吸收損失之能力。	 大額暴險	☐ 依據各類特定風險因素的暴險程度與暴險集中度進行衡量，分別依同一人(企業)、同一企業集團、同一產業與同一國家監控整體暴險金額的集中程度，並建立預警制度，確保各業務所暴露之風險符合公司風險管理目標與風險容忍度。
 信用風險	☐ 建立內部信用評等制度，落實信用風險分級，有效評估與控制金融交易信用暴險，並建立信用預警制度，落實通報流程，有效提升信用事件因應之時效性。	 保險風險	☐ 包含商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金等相關風險，針對各相關保險風險分別訂定適當之作業程序與管理機制，透過監控機制強化風險控管功能。
 市場流動性風險	☐ 依據不同業務及不同金融商品特性，分別訂定流動性部位及潛在損失限額之規範，以確保整體部位具有充分之市場流動性。	 資產負債配合風險	☐ 根據所銷售之保險負債風險屬性及其複雜程度，訂定適當之資產負債管理機制，在可承受之範圍內，形成、執行、監控和修正資產與負債相關策略。
 資金流動性風險	☐ 依據各業務性質，設立適當的資金流動性風險監控指標，事先評估各期限可能之資金缺口，並可預先建立足以因應系統性風險事件或異常資金流動時之資金調度計畫，以強化本公司對資金流動性風險的管理能力。	 作業風險	☐ 以落實內部控制與內部稽核制度所規範之作業程序及控制重點為原則，經由定期之內部控制自行評估，確保各項控制點與檢核點之功能與效力；另逐步建置作業風險事件通報、作業流程檢核、衡量、風險控制與自評等管理機制，以強化風險控管。

其他風險

風險類別	管理機制	風險類別	管理機制
 氣候變遷風險	氣候變遷面臨的風險區分為自身營運氣候變遷風險及投資氣候變遷風險，訂定適當之管理機制，強化對於氣候變遷風險因應能力。詳細內容請詳 1-2-3 強化氣候韌性。	 其他風險	針對營運風險與法律及法遵風險，依據風險特性及其對公司之影響程度，納入各業務相關之風險控管處理程序中。

新興風險

風險因子	風險描述	對營運衝擊或影響	因應方案
 人口結構變化	台灣近年面臨出生率降低、人口增加率下降、人口老化速度提升等人口結構重大變化，預期未來將遭遇勞動人口比例減少，將嚴重衝擊勞力密集產業。	人口老化影響未來主要的消費族群，老年人口的比例提升，對商品開發、服務質變(櫃檯轉為網路服務)等都將帶來實質影響。	▣ 新型商品開發：提供符合退休生活、醫療、照護需求的保險商品以滿足不同客戶的屬性與需求。此外，針對高齡化社會所衍生之各項老年經濟安全議題，包括退休後之安養費用、疾病或意外導致之長期看護等需求，提供適切的解決方案，以達客群經營之效。 ▣ 高齡服務：強化高齡服務及執行投保控管措施，以確保保險商品服務及適合度的需求；優化數位化服務的實用性，以提升高齡族群對公司的數位服務之體驗；另針對行動不便、失能之保戶提供到府收件服務，或提供視訊訪視並以優先速件處理 65 歲以上且醫療保險金 50 萬元以內，免調查、免照會之理賠案件。 ▣ 數位服務：重視網路投保的商機，提供網路交易，藉由社群媒體向年輕族群傳遞正確的保險觀念，並提供線上「保全 / 理賠聯盟鏈」服務。 ▣ 風險控管：審慎監控高齡化社會下公司所銷售保險商品實際理賠經驗率的變化，確保公司財務穩健與清償能力無虞。
 社會保障崩潰	台灣健保制度醫療成本低廉，造成醫療品質不穩定、醫師結構崩壞，及自付費用項目年年增加。	本公司保險商品提供健保無法負擔的額外醫療費用，提供更完善的社會保障與人生風險規劃。	因應高齡化及醫療費用的逐年上漲趨勢，將提供以下三類商品，以建構完整的醫療保障： ▣ 「終身醫療保險」：協助國人提早規劃老年醫療照護，並依自身人生階段需求的不同，定期審視及調整保障內容，做為老年退休生活之準備。 ▣ 「長期照顧險」：台灣社會少子化、平均壽命屢攀新高，造成家庭的照護功能日趨薄弱，長期照顧險可提前規劃被保險人未來的看護費用，讓照顧者及被照顧者皆無後顧之憂。 ▣ 「高齡醫療保險」：滿足高齡者醫療保障需求，專為 50 歲至 80 歲客群規劃之銀髮醫療保單，以服務尚未投保醫療險或醫療保障不足之熟齡世代，提供高齡社會民眾健康風險的解決方案。

核保風險管理

本公司特制訂「核保作業處理制度及程序」及設置「核保分層負責授權標準」，進行審查確認、評估並給予適合的承保條件，以落實風險管理。本公司從三大面向評估保單風險程度並予以分類，分別為一般核保風險、財務核保風險、健康狀況核保風險，並依不同商品訂定不同審查標準，秉持公平合理的原则，且為身心障礙者制定投保作業規則，以合適的流程與標準進行業務審核與招攬，保障客戶權益。

 一般 核保風險	確認客戶之投保動機及目的，綜合考量保戶之保險需求、收入、職業及財務狀況，評估投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性，並檢視客戶於同業投保紀錄，檢視其投保件數、保險金額及保險費等與財力及社會經濟地位是否合理適當。
 財務 核保風險	評估保險金額、保費與要 / 被保險人收入、財務狀況與職業等是否具相當性並依據本公司財務核保準則作業，以排除不當的保障設計、有效防止道德危險的發生及避免過多失效保單。
 健康狀況 核保風險	依要 / 被保險人告知身體健康狀況、既往病史、現症、家族病史等，若保額或年齡超過免檢限額，則進一步參考相關體檢及病歷資料，再依其結果作出最適切之承保決定。

本公司在一般核保風險中為加強確認客戶身分措施，另核定「保單服務洗錢及資恐風險評估程序」做為洗錢及資助恐怖主義風險評估之依據，確實執行 Know Your Customer (KYC) 流程，依據不同風險程度對客戶進行盡職治理調查，並制定不同審查頻率作為監控機制，以有效驗證客戶身分、確認投保動機及保費來源，並於內部系統適時更新客戶洗錢及資恐風險等級，維護資訊有效性，加強核保作業風險管理。



洗錢及資恐風險分級評估流程圖



完善核保風險評估機制

核保人員依下列流程進行核定作業，確保核保風險妥善管控。

流程	執行政序
 核保授權	☐ 依核保人員之核保經驗訂定不同授權核定額度。 ☐ 逾授權額度保件，須依分層負責表權限轉交具適當授權之人員核定。
 法令遵循	已建置法遵科技管理平台，如遇法令變動，權責部門會於平台起案並追蹤管控，以確保作業部門於法令規範時程內完成作業調整。
 查核作業	☐ 作業部門依規按季 / 半年 / 年度辦理自行查核作業。 ☐ 法令遵循單位及稽核部定期或不定期辦理核保查核作業。
 核保與風險 管控作業	☐ 在新契約作業中納入公平待客議題，詳細說明請參考身心障礙者投保作業規則。 ☐ 透過風險自評以辨識風險，對於新頒或修正的法令、法規及新作業實施時需重新評估、辨識可能及潛在的風險對核保作業之影響。 ☐ 每月定期檢視各項作業指標（KPI）以確保各項作業之品質及效率，若指標高於設定值需立即了解原因並提報改善計畫。

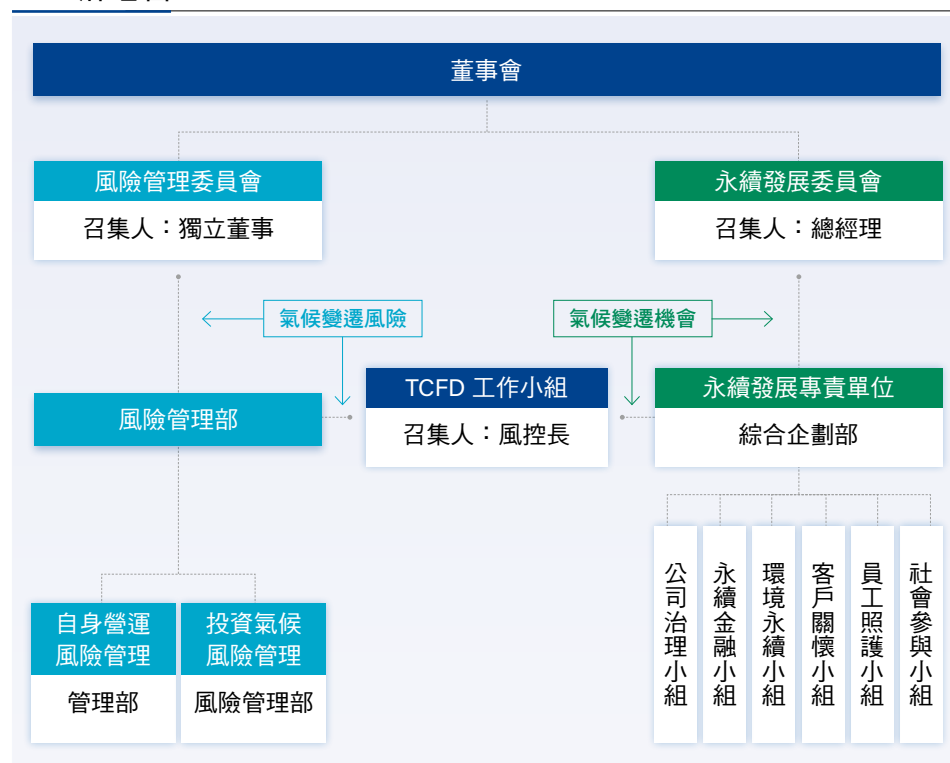
身心障礙者投保作業規則

- ☐ 招攬時不得有由銷售人員口頭拒絕受理投保或其他對身心障礙者不公平對待之情形。
- ☐ 對身心障礙者宜比照一般之核保規則辦理，不得只因身心障礙身分而逕作核保決定，應依投保險種特性、被保險人致成身心障礙原因以及目前之心智及身體狀況等參照「身心障礙核保審查評估要點」，以及所從事職業內容之危險程度、個人或家庭之財務狀況等因素予以綜合評估，以評估適當之核保決定。
- ☐ 核保決定包含標準體承保、加費、批註除外、減額、延期或婉拒承保。如經核保風險評估達到加費、批註除外、減額等附加條件承保時，應說明審查結果並取得保戶簽名同意後，方可承保。
- ☐ 未承保案件以書面敘明未承保理由，並通知契約要保人。
- ☐ 若因投保商品特性而無法承保時，將以電話或照會通知業務同仁，建議客戶可轉投保其它可評估之商品。

1-2-3 強化氣候韌性

世界經濟論壇《2024 年全球風險報告》中提及，在未來十年內全球前十大風險中，環境類相關風險即涵蓋其中五項，極端天氣事件更是列為首重之風險。元大人壽作為元大金控集團一員，依循集團導入氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 之揭露框架，以及主管機關發布之「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，持續發展適切之氣候相關風險與機會管理機制，以治理、策略、風險管理、指標與目標四大項目，揭露元大人壽之氣候相關風險與機會之管理政策及策略執行成效，詳細內文請詳[官網](#)。

一、治理面



1. 董事會對氣候相關風險與機會的監督

元大人壽董事會為氣候相關議題的最高治理單位，負責核定氣候相關風險之管理架構及政策，監督與管理氣候相關風險與機會，並推動元大人壽整體氣候策略與政策。董事會除了將氣候議題納入公司治理與經營戰略的重要考量，包括對抗氣候變遷的承諾，連結永續績效與獎酬機制，將氣候風險管理融入組織文化中，且不定期討論氣候相關風險管理議題、評估及持續監督各項風險管理機制的執行，以確保元大人壽的穩健經營。

元大人壽於董事會轄下設立「風險管理委員會」及總經理轄下設立「永續發展委員會」，分別負責定期監督因應氣候變遷相關風險與機會的執行情形。



3. 氣候管理績效與獎酬機制連結

為有效推動氣候治理策略及政策，元大人壽於高階管理階層之績效評核納入 ESG 企業永續發展相關指標，並將獎酬機制連結到推動節能各項營運作為，透過考核評量與環境氣候指標連結，以促進管理階層有效推動氣候治理及強化永續經營之落實。

為推動內部碳價制度、提升碳管理強度，元大人壽與元大金控集團共同導入內部碳價制度，將減碳目標納入董事長、總經理之年度工作目標，並設定 2023 年為試行期，2024 年正式實施減碳目標達成率之績效評等連結至個人團體績效獎金。元大人壽展現積極減碳作為，2024 年更規劃及執行設定部門主管二項減碳專案目標，並納入主管年度 5% 績效評等。



2. 管理階層對氣候相關風險與機會的管理

元大人壽氣候治理相關管理單位包含「TCFD 工作小組」與「永續發展專責單位」：

▣ TCFD 工作小組

元大人壽為建立完善氣候風險治理架構，於 2023 年增設 TCFD 工作小組，由元大人壽風險管理部及相關部門所組成，並由風控長擔任召集人，以利氣候相關財務揭露事宜之推動，並由風險管理部將 TCFD 工作小組推動與執行情形向風險管理委員會報告。

▣ 永續發展專責單位

為降低氣候變遷對元大人壽的潛在營運衝擊，並找尋在氣候政策與市場轉型中的潛在機會，提升元大人壽的營運績效與氣候韌性，永續發展委員會轄下設置「永續金融小組」和「環境永續小組」負責氣候永續政策與相關計畫的推動與執行，並由永續發展專責單位負責協調、彙整氣候永續相關資料陳報於永續發展委員會。



4. 本公司氣候相關管理作為

1. 提升本公司氣候變遷風險管理治理層級，將氣候變遷風險納入風險管理範疇。並訂定自身營運氣候變遷風險及投資氣候變遷風險年度監控指標門檻值，定期監控氣候變遷風險。
2. 本公司配合元大金控 TCFD 專案之推動，進行氣候變遷風險鑑別、投資部位碳排放盤查、導入氣候轉型風險分析工具，並以總體投資部位、個別公司尺度情境分析，評估整體投資部位、股債投資部位及營運與自有不動產據點受氣候變遷影響之損失情形，持續完善 TCFD 財務揭露目標。
3. 本公司依循元大金控永續發展行動計畫之短、中、長期目標和績效指標，以及元大金控「永續金融準則」、「產業別環境與社會風險管理細則」進行資金運用投資標的盡職審查。
4. 本公司透過標準化流程導入與認證、藉由再生能源採購、取得綠建築證書等具體作為，以參與國際永續指數評比符合國際趨勢發展，強化與利害關係人間的溝通合作。



二、策略面

為了解氣候變遷對公司的影響，以及其可能帶來的風險和機會，並強化公司的業務韌性，元大人壽針對自身業務特性進行氣候風險與機會的鑑別與評估，考量面向包含 TCFD 所建議之氣候風險與機會分類、衝擊時間及財務衝擊，並針對本年度鑑別出重大性較高的風險、機會分別擬定因應措施與議題重大性排序，強化氣候策略管理。

氣候風險與機會鑑別與因應措施

議題類別	風險議題	財務影響	影響層面	影響期程	對應既有風險	因應措施
 實體風險	極端氣候造成投資對象營運中斷	投資對象因極端氣候所導致財產損失或營運中斷，可能使公司投資收入及資產價值減少。	投資面	中、長期	市場風險	☐ 元大人壽於「投資相關資金運用作業程序」規定之資產管理流程中導入永續金融管理作為，並避免投資對象分布地域及產業別過度集中。
	減碳政策與法規因應成本 - 投資對象	投資對象因營運所在地的減碳相關政策與法規加嚴，可能對其產生額外的減碳成本，造成利潤減少，使股價下跌或信用風險增加，進而使得公司投資收入及資產價值減少。	投資面	中期	市場 / 信用風險	☐ 元大人壽持續關注國內外碳稅及碳相關法規之趨勢，並對於高碳排之投資對象持續監控，降低其可能產生之財務衝擊；並於投資前依循元大金控「永續金融準則」及「產業別環境與社會風險管理細則」進行相關檢視評估作業。
 政策法規	減碳政策與法規因應成本 - 自身營運	元大人壽為達成減碳目標並符合國內政策規範，透過使用再生能源作為減碳措施，可能需花費額外成本，導致公司營運成本上升。	自身營運面	中期	營運風險	☐ 元大人壽持續關注及參與再生能源市場，並以積極作為提升營運據點能源使用效率，降低非再生能源使用量。
 實體風險 立即性/長期性	極端氣候造成營運據點損失	極端氣候造成淹水之情形，導致營運據點營運中斷或自有不動產價格下降，進而影響公司之損益，收入下降或資產減少。	自身營運面	短、中期	營運風險	☐ 元大人壽辦理自身營運據點財產保險，並執行風險評估與監控追蹤。 ☐ 元大人壽營運據點於發生重大天然災害時，依循「緊急事件處理應變要點」採取各項因應措施；定期進行營運衝擊分析以及異地備援演練 (BCM)，確保不會因災害而造成營運中斷。 ☐ 元大人壽持續強化永續採購作業，導入各項環境永續指標之相關 ISO 專案，進行環境永續性管理。 ☐ 元大人壽營運據點與自有不動產投資將氣候變遷造成淹水之因子納入考量。

議題類別	風險議題	財務影響	影響層面	影響期程	對應既有風險	因應措施
 轉型風險 技術	產業綠能環保轉型成本	投資對象因轉型可能需花費額外的成本，或者轉型不及時而造成其營收降低利潤減少，使股價下跌或信用風險增加，導致公司投資收入及資產價值減少。	投資面	 中、長期	市場 / 信用風險	☐ 元大人壽持續關注政策、法規及市場變化，以及既有投資部位 ESG 表現。此外，元大人壽亦持續參與政府扶植之「六大核心戰略」產業項目投資，引導資金投入重視永續發展的國內外企業。
 轉型風險 聲譽	投資高氣候風險產業造成公司聲譽衝擊	高污染企業抵禦氣候變遷的能力普遍較低落，公眾形象也較差，若所投資的高污染企業發生負面新聞，可能導致公司聲譽受損或可投資資金減少。	投資面	 短期	信譽風險	☐ 元大人壽於投資相關資金運用作業程序中導入永續金融管理，對於環境及社會面高風險產業投資標的加強檢核。
 轉型風險 市場	客戶行為改變	若投資型商品連結高污染企業或產業之標的，恐有負面新聞影響公司形象，造成客戶行為改變，購賣意願受到負面影響，導致公司收入下降。	保險商品面	 中期	信譽風險	☐ 在氣候變遷造成金融市場波動加劇的情況下，可發展定期定額繳費之投資型保單平台，並推動 ESG 投資概念之連結標的，皆可協助客戶以更加穩健的方式累積資產，形成穩定社會的力量。
 實體風險 長期性	極端氣候造成理賠支出增加	由於氣候變遷造成極端氣候風險增加，進而因強颱、驟雨造成生命安全的威脅以及意外事故增加造成死亡、傷害、醫療等理賠金增加，造成營運成本上升。	保險商品面	 長期	保險風險	☐ 因應氣候變遷死亡風險增加時，可能同時也降低了壽險業者之長壽風險及醫療理賠支出，不同風險之間可能互相抵消，故商品開發時將依相關統計數據進行評估及定價，將持續追蹤氣候風險對壽險商品影響之相關法令，並評估將氣候風險納入壽險商品精算及相關設計規劃。

議題類別	機會議題	財務影響	影響層面	影響期程	因應措施
 韌性	綠色採購與供應商管理	元大人壽透過綠色採購與供應商管理，支持低碳及永續商品，企業發展綠能轉型，降低營運成本。	自身營運面	長期	☑ 元大人壽訂有「請購、採購及驗收管理程序」之優先綠色採購原則，供應商於合約中納入「永續採購、誠信經營條款」，進行規範管理，推動綠色產品發展。
	開發及推廣低碳產品服務	積極推廣低碳服務，以符合社會大眾需求，提升營運效能，帶動元大人壽營業收入上升。	保險商品面 自身營運面	長期	☑ 推廣網路投保、行動投保、遠距投保、電子保單等數位相關服務，並持續優化智能客服、保戶園地功能，提升營運效能成長。 ☑ 透過低碳服務路徑減少紙張用量（如無紙化）及人力費用，降低營業成本。 ☑ 研發外溢保單以提升民眾健康意識，透過回饋機制鼓勵客戶進行自主健康管理，降低社會醫療成本，或可提供異業結盟優惠，強化保戶與公司黏著度，增加銷售機會。
 創新產品與服務	深化利害關係人夥伴關係	為強化 ESG 資訊揭露，並呼應國際永續金融趨勢、氣候相關財務揭露，元大人壽自行遵循聯合國「永續保險原則 (PSI)」；同時，積極遵循證交所「機構投資人盡職治理守則」，制定及揭露盡職治理政策；透過遵循相關原則，元大人壽與被投資公司取得長期價值創造之共識，並提升客戶及受益人之信賴，帶動營業收入上升。	投資面 自身營運面	長期	☑ 元大人壽發布 PSI 暨盡職治理報告書，並於公司網站揭露盡職治理守則之遵循情形，定期監測履行相關原則之有效性。 ☑ 元大人壽配合政策投資潔淨能源、能源效率、環境資源及永續運輸等降低碳排和減緩氣候變化的公司。 ☑ 元大人壽遵循元大金控之誠信經營、公平待客、永續發展等發展方向，秉持保險保障之保險業社會價值，並持續精進多元保障之商品。 ☑ 元大人壽持續關注被投資對象之環境、社會與治理 (ESG) 相關議題，瞭解其所面臨之風險與永續發展策略。
	再生能源與綠能市場	元大人壽為抵禦升溫 2°C 的威脅，各國自主訂定溫室氣體減量目標。在此一趨勢下，進而投資綠色債券，降低資產配置風險，提升投資收入。並訂定減碳目標，響應再生能源使用，提升能源使用效率，降低營運成本。	投資面 自身營運面	中、長期	☑ 元大人壽配合政策投資潔淨能源、能源效率、環境資源及永續運輸等降低碳排和減緩氣候變化的公司。 ☑ 元大人壽遵循元大金控制定之「產業別環境與社會風險管理細則」，掌握高風險產業氣候轉型機會。 ☑ 元大人壽採購綠電及使用再生能源，積極推動節能方案，並於自有大樓導入 ISO50001 能源管理系統。
 市場	永續金融市場	元大人壽積極參與永續金融市場，強化商品設計與投資政策與永續趨勢的連結，引導資金流入永續企業，提升投資及營業收入。	投資面 自身營運面	中、長期	☑ 配合政策投資六大核心戰略產業、公共投資、長照事業及永續發展債券，提升金融資產多元化，增加投資獲利來源。 ☑ 元大人壽規劃投資型保險商品所連接之標的時，將以考量 ESG 相關的企業或產業為主。積極參與政府政策所推動相關 ESG 產業。

元大人壽依循元大金控情境分析方法，採用總體投資部位情境分析 (Top Down) 與個別公司尺度情境分析 (Bottom Up)，分別評估整體投資部位、股債投資部位受氣候變遷影響之損失情形。另依營運據點與自有不動產所在區域，進行實體風險之淹水潛勢情境分析，持續完善氣候風險管理及 TCFD 財務揭露資訊，詳細評估結果請詳[官網](#)。

三、風險管理面

1. 氣候風險管理

氣候風險管理流程

元大人壽依氣候風險管理四步流程，從辨識、衡量、監控到報告，完整評估及管理相關風險議題。

風險辨識	風險衡量	風險監控	風險報告
依公司業務特性每年進行氣候風險辨識，並參考集團已鑑別之相關議題，以及國內外機構出具之氣候風險報告相關趨勢，整合公司風險議題。	以個別風險項目對公司之財務衝擊程度及影響期程作為依據，配合集團建立之氣候風險值衡量模型以及相關部門各議題之重大性評估，進行氣候相關風險衡量。	依氣候相關風險衡量結果進一步掌握潛在氣候風險情形，並將遵循集團訂定之氣候風險量化指標及限額，對氣候風險監控及管理。	針對衡量結果之各項風險研擬因應策略，不定期向公司內部及集團報告因應措施執行情形及指標與目標達成情況。

氣候相關風險之減緩與調適

 自身營運面	元大人壽依循集團永續發展行動計畫之短、中、長期目標所設定之氣候關鍵指標，積極推動： ☐ 碳排放 / 廢棄物 / 用水之減量 ☐ 響應再生能源使用 ☐ 新建大樓皆取得綠建築標章 ☐ 進行供應商管理，共同落實環境永續發展
 保險商品面	在全球淨零發展趨勢下，元大人壽積極發展數位投保服務，並於產品設計時加入氣候相關因子進行考量，以提供更符合保戶需求及氣候變遷趨勢的保險產品。
 投資面	元大人壽依照元大金控「永續金融準則」、「產業別環境與社會風險管理細則」及相關程序將環境及社會風險因素納入產業風險等級評估機制，若投資標的未曾投資或曾投資未有庫存者，除該標的屬於國內外相關 ESG ETF 成分股或永續指數成分股外，完成「永續金融評估表」確認可承作後才投資。若投資標的所屬產業為鋼鐵業、塑膠製造業、半導體製造業等高風險對象，需完成「產業別環境與社會風險管理檢核表」，確保標的的風險可控性。 此外，依循元大金控「產業別環境與社會風險管理細則」之建議，投資業務屬燃煤火力發電業、煤炭相關產業或非常規油氣產業，且列於國際環保倡議組織官網公告之退出清單中之情形時，應審慎評估該等企業環境與社會 (E&S) 風險，若其無法針對潛在環境與社會 (E&S) 風險提出改善作為或計畫，應避免往來，若為既有投資則建議不再增加。

2. 氣候變遷風險監控指標管理

為管理及降低元大人壽投資部位及自身營運之氣候變遷風險影響程度，元大人壽依循元大金控氣候變遷風險監控指標，由董事會核定投資氣候變遷風險及自身營運氣候變遷風險之監控指標及門檻值，分別定期監控、陳報董事會及風險管理委員會，若指標有達門檻值之情事，由相關單位提出因應措施。

四、指標與目標面

元大人壽遵循元大金控設定之低碳營運管理指標及短、中、長期目標，定期陳報元大金控「企業永續辦公室」，並於元大金控永續及 TCFD 報告書中揭露執行進度與相關績效，以衡量元大人壽在相關工作計畫的進展，落實節能減碳目標追蹤及氣候風險管理，同時降低營運過程對氣候及環境的衝擊。

元大人壽在氣候變遷下積極推動低碳及綠色轉型，並與元大金控集團共同導入內部碳價機制，且元大金控集團為全國首家排放溫室氣體「外部成本內部化」明確定價之金融業者，為碳權交易暖身。元大人壽亦將減碳節能行動，加入「碳價參數」，並結合元大金控集團營運策略擴大內部碳價的應用範疇，每年執行溫室氣體盤查及查證工作，並持續減量，與集團共同邁向 2050 淨零碳排願景。

元大金控集團於 2019 年簽署「科學基礎減碳目標倡議 (SBTi)」，成為台灣首家倡議的綜合金融公司，依循 SBT 方法學訂定減排策略與路徑，於 2022 年完成類別一、二及類別五投融资目標設定，2022 年通過目標審核，並正式對外宣告 SBT 目標。

SBT 目標設定^{註1}

類別一與類別二		2030 年絕對排放量相較 2020 年減少 42%
類別五 (投融资)	上市公司股債 投資 ^{註2}	2027 年自營部位上市櫃公司股債投資組合 39% (依投資金額計算) 設定 SBT 目標

註：1. 經 SBTi 認證之目標請參考：https://sciencebasedtargets.org/resources/files/Targetlanguage-and-summary_Yuanta-Financial-Holding-Co.-Ltd.docx.pdf

2. 上市櫃股債投資組合包括普通股、特別股、公司債券、指數股票型基金 (ETF)、房地產投資信託 (REIT) 投資和共同基金。

1. 低碳營運管理指標與目標

指標	目標	2023 年達成情形
溫室氣體排放 類別一+類別二 (基準年 2020年)	- 長期目標：2025 年碳排密集度較基準年減量 8% - 中期目標：2023 年碳排密集度較基準年減量 6%	- 碳排放量：559.23 公噸 CO₂e - 碳排密集度：11.61 公噸 CO₂e/ 新台幣 10 億元營收 2023 年碳排密集度較 2020 年減量 34.37%，提前達成中長期目標
再生能源	再生能源年採購量從 2020 年 0% 提升至 2025 年 2%。	2018-2021 年已累計採購 9 萬度 T-REC，至 2022 年開始轉為直接使用再生能源，每年預計購置 20 萬度綠電，以達成目標。 2022 年 12 月開始轉供綠電 20,406 度。 2023 年轉供綠電共 288,248 度。
綠建築	新建自有大樓均取得綠建築認證	- 元泰廣場於 2021 年 4 月取得內政部頒發銀級「綠建築標章」。 - 松江大樓北基地於 2022 年 8 月取得內政部之「候選綠建築」；南基地於 2023 年 2 月取得候選綠建築證書。

2. 低碳轉型管理指標與目標

因應國際永續金融及低碳轉型趨勢，元大人壽參與元大金控於 2022 年通過之「科學基礎減碳目標」(Science-based Targets, SBT)，建立投資議合目標，並持續依據碳會計金融夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 及氣候相關財務揭露工作小組 (TCFD) 之建議方法，計算元大人壽股債投資組合之碳排放量及碳排密集度，以管理與追蹤投資組合對於氣候變遷的影響。

範疇三投資組合財務碳排放管理指標

資產類型	類別	2021 年	2022 年	2023 年
上市櫃 股權投資	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	14,724.64	18,899.98	11,686.18
	經濟排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 新台幣百萬元)	1.58	1.39	3.22
	數據品質	1.32	1.00	1.10
公司債投資	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	425,748.01	475,301.61	572,627.70
	經濟排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 新台幣百萬元)	2.16	1.99	2.43
	數據品質	1.67	1.04	1.31
主權債投資	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	-	341,763.23	305,936.27
	經濟排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 新台幣百萬元)	-	9.60	9.01
	數據品質	-	2.00	2.00
總計	溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	440,472.64	835,964.82	890,250.15
	經濟排放強度 (公噸 CO ₂ e/ 新台幣百萬元)	2.14	2.90	3.73
	數據品質	1.66	1.16	1.59

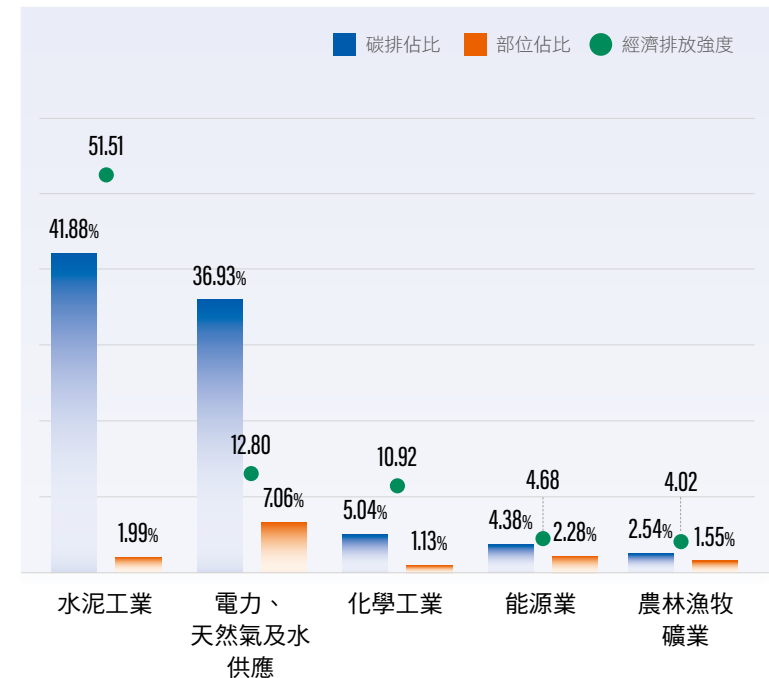
註：1. 投資溫室氣體排放量：係以該年度元大人壽之上市公司股權、公司債，以及主權債投資部位為基準，依溫室氣體盤查議定書：企業會計與報導準則 (Greenhouse Gas Protocol) 進行盤查，採用碳會計金融合作夥伴關係 (PCAF) 於 2022 年 12 月公告之金融業全球溫室氣體核算和報告標準建議方法計算，使用的相關溫室氣體排放數據包含外部資料庫、自行收集及估算。

2. 金融資產經濟排放強度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算 2023 年元大人壽金融資產之經濟排放強度。計算公式：金融資產承擔總溫室氣體排放量 (公噸 CO₂e) / 金融資產盤查暴露部位 (新台幣百萬元) = 金融資產經濟排放強度 (公噸 CO₂e / 新台幣百萬元)。

2023 年碳排佔比及部位佔比產業分布觀察，碳排佔比最高的五個產業分別為水泥工業、電力、天然氣及水供應、化學工業、能源業及農林漁牧礦業。藉由上述資訊，元大人壽持有暴險產業之碳排佔比的分布狀況，從而識別公司資產所受到氣候變遷的影響程度；元大人壽將持續完善碳資訊揭露的維度、精進氣候相關風險之評估，作為後續投資決策或發展氣候變遷風險管理之參考依據。

2023 年產業碳排佔比、部位佔比及經濟排放強度

(公噸 CO₂e / 新台幣百萬元)



註：產業別經濟排放強度：係採用 TCFD 落實建議之方法學，計算各項產業投資之經濟排放強度。計算公式：產業投資承擔總溫室氣體排放量 (公噸 CO₂e) / 產業投資盤查暴露部位 (新台幣百萬元) = 產業投資經濟排放強度 (公噸 CO₂e / 新台幣百萬元)。

1-2-4 永續供應鏈

為實現供應鏈永續採購管理，與供應商合作管理現有的環境、社會及經濟的議題，降低採購風險及創造機會，元大金控集團於 2020 年特參酌永續採購指南 (ISO 20400:2017)，訂定「元大金融控股股份有限公司永續採購宣言」及「元大金控集團供應商永續採購指南—指引」，並由元大金控總經理代表簽署，以宣示元大金控集團積極投入永續發展之決心。

供應商遴選程序

本公司依循集團誠信經營與供應商永續採購之相關規範，須讓供應商瞭解公司誠信經營原則、企業社會責任策略及作為，並要求供應商應遵守相關誠信經營條款及行為指南之規定事項。自 2020 年起，採購合約中皆納入供應商永續採購及誠信經營等相關條款內容，並設立簽署覆蓋率達 100% 之目標。

本公司每年度依「供應商管理要點」由請、採購單位共同評選前年度達 50 萬交易金額之供應商，作為供應商品質與服務之管理及選擇合格供應商之參考依據，除了遵循集團訂定之 ESG 面向篩選新供應商，亦依循其永續採購精神及架構延伸訂定自身之「請購、採購及驗收管理程序」，以該規範辦理請、採購作業，查詢供應商關係人身分，及司法院相關不誠信紀錄，且達 100 萬以上之交易案採公開議價程序，確保承辦人員與廠商遵守誠信經營原則。本集團也針對年度交易金額累計達新台幣 100 萬元以上之主要供應商進行永續風險評估機制之評鑑，且採購金額達新台幣 2,500 萬元以上之主要供應商進行盡職調查，審核通過者始得成為本集團之合格供應商。2023 年針對有合約關係之新供應商 100% 符合本集團之永續規範。

新供應商 ESG 遴選面向

環境保護

- ☐ 與供應商議合落實氣候變遷管理具體作為。
- ☐ 供應之產品具環保、節能、省水及綠建材等標章。
- ☐ 製造或提供服務的過程中，減少對環境的危害。
- ☐ 遵守相關環境規範和污染預防措施。

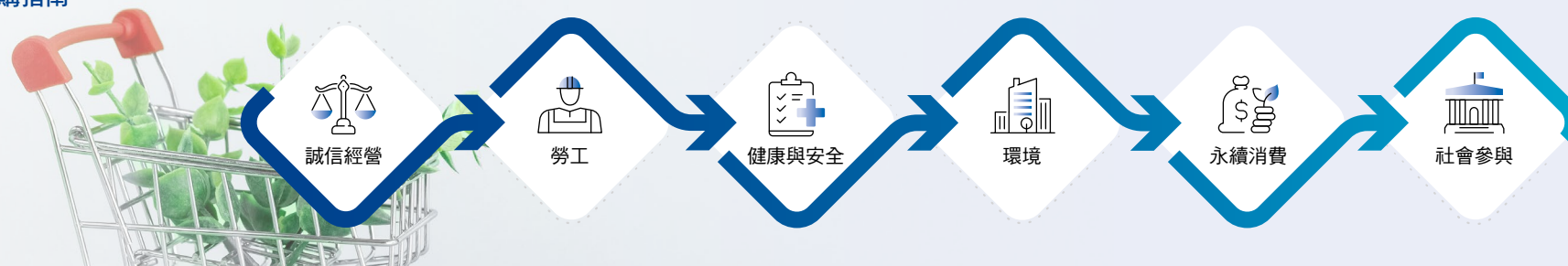
社會

- ☐ 宣導供應商應遵循「供應商永續採購指南」相關事項。
- ☐ 供應商涉及職業安全衛生具體規範，應檢附「供應商安全衛生承諾書」。
- ☐ 營繕維護工程之承攬合約應包含「防止職業災害之職業安全衛生條款」。

公司治理

- ☐ 了解供應商之誠信經營狀況。
- ☐ 查詢供應商於司法院網站無違反誠信行為紀錄。
- ☐ 合約中納入誠信經營條款。

供應商永續採購指南



供應商永續評鑑

本集團已將相關永續採購之 ESG 議題納入規範中，元大人壽於 2020 年度與集團共同導入 ISO 20400 永續採購指南，每年取得認證，且已於 2024 年 3 月授予 2023 年度之證書。

本集團制定供應商管理政策與流程，透過永續採購指南標準，優化永續採購流程、實踐永續採購目標，並透過供應商大會、供應商教育訓練及實地稽核等管道進行永續議題之互動。

對於供應商永續風險評估機制包含供應商年度自評及供應商評鑑，自評問卷將評估面向分為人權、勞工實務、健康與安全、環境、誠信經營、消費者社會公益與在地社區發展之七大核心題組，並分為高、中、低風險三級，使本集團有效掌握供應商針對特定指標上之缺失，今年度更新增詢問供應商是否通過碳盤查與碳足跡認證。本年度自評問卷回收率為 100%，較去年度提升 10.29%，達成設定之績效指標，針對高風險供應商進行實地查核，了解供應商違反風險議題及因應改善作為，並提供訪查之觀察與建議。供應商評鑑項目包含價格、品質、服務、聲譽及永續發展五大項目，2023 年進行供應商風險影響評估，針對評鑑結果將主要供應商分為 A、B、C 三級，A 級供應商將於供應商大會公開表揚，研擬優先考量持續採購對象，B 級合格供應商納入下次合作名單中，另針對 C 級供應商加強溝通，並訂定管理流程，其提供改善行動方案之回饋，元大持續與供應商進行永續作為之議合行動及將評估結果作為未來永續採購目標之參考依據。

供應商評鑑項目



價格



聲譽



品質



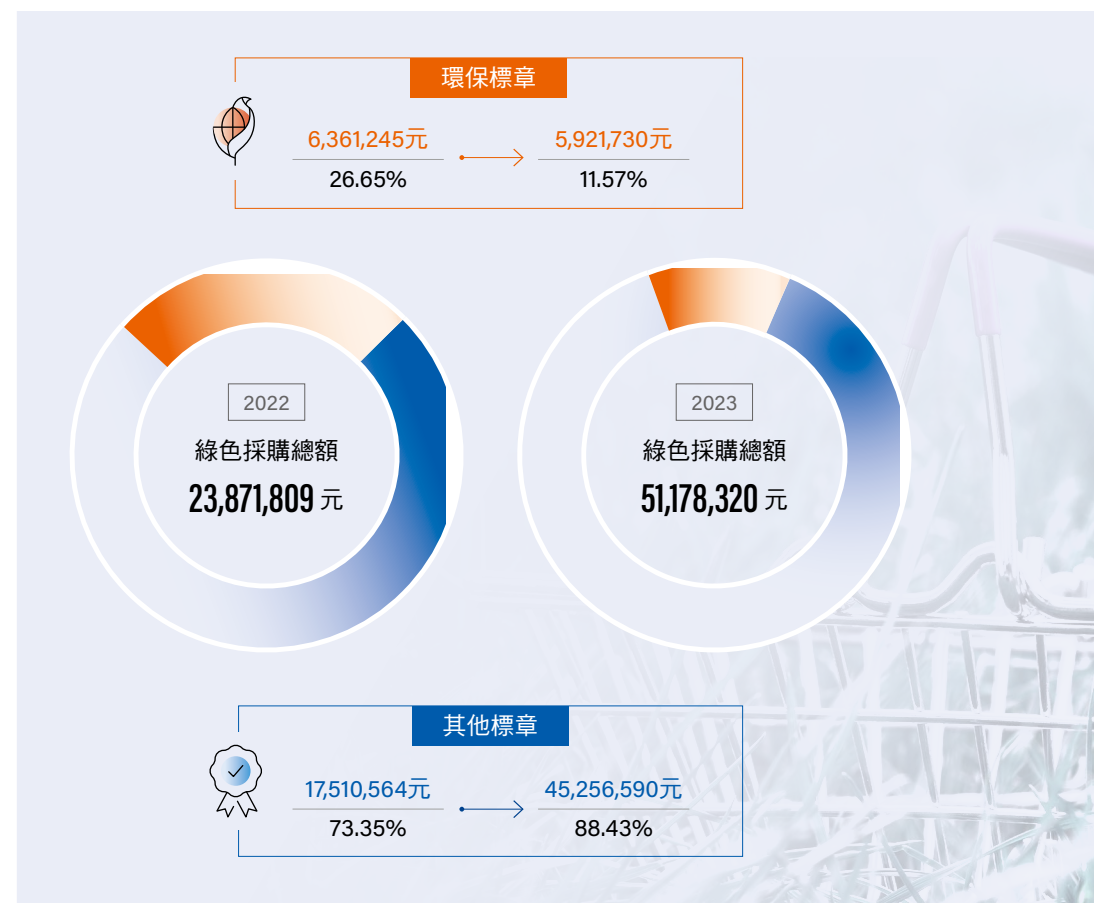
服務



永續發展

綠色採購金額

本集團透過綠色採購與供應商管理，支持提供低碳永續商品或服務的企業，發揮綠色影響力，藉由提倡綠色採購以帶動綠色生產鏈，降低環境衝擊，同時減低採購風險。為落實綠色採購，除透過各種與供應商互動或議合之機會宣導綠色產品外，元大人壽亦將相關綠色採購內容納入公司「請購、採購及驗收管理程序」規範中，並以選用綠色標章之商品為優先考量，實踐綠色金融為準則。



1-3 永續金融

1-3-1 多元商品及服務

商品設計與開發

本公司發揮核心職能將金融包容性之概念結合商品與服務的開發，以滿足客戶的退休規劃為目標，提供保戶滿足退休生活、退休醫療及退休照顧之退休準備規劃商品，針對通路客群的需求進行分析與溝通，將退休生活所面對之醫療及照護議題融入商品設計，同時為保障高齡消費者之投保權益，強化保險商品開發設計階段對高齡客戶商品適合度之評估，進行商品研發時應評估保險商品之特性對於 65 歲以上客戶之潛在影響及各種不利因素，包括評估是否適合銷售予 65 歲以上之客戶，透過差異化的商品內容及服務，讓保戶得到充分的保險保障，強化保險社會化功能，以期能提供持續友善且讓所有人皆能享有的全方位金融服務。

元大人壽秉持企業核心價值「保險保障、永續經營、社會安康」，對於推廣保險保障已行之有年，其商品之設計與開發皆以響應政府綠色金融政策為出發點，並以達成滿足普羅大眾全方位之保障為目標，旨在透過提供創新及多元的保險產品和金融友善服務，善盡保險業之社會責任，除了業界首創的胎兒專屬終身醫療險，持續開發投資型保單，以及分別針對高齡及弱勢族群設計並提供符合保戶需求之保險商品及服務，以達到企業永續經營的目標。

開發商品流程



相關商品設計主軸

元大人壽持續以滿足國人全方位保障為目標，努力追求商品創新與突破，本公司依每年訂定之經營策略方向，定期檢視 ESG 商品推動概況，並持續強化商品設計，以回應客戶保險保障需求。本公司透過產品設計促進健康、友善高齡、普惠金融或對社會環境負責的行動，例如：以保費折扣或健康管理回饋保險金之誘因鼓勵保戶自我健康管理，促成健康的良善循環。



銀髮樂齡



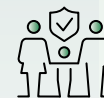
退休財務規劃

降低經濟環境的波動，提供長期穩健及穩定的現金流為退休生活首重議題，本公司商品推動將以傳統型商品具保證的特色，提供保戶不受經濟改變的穩健規劃。投資型商品則讓保戶可依市場經濟趨勢有機會向上時持有投資的標的以獲得更好的收益，並持續遴選連結更多與 ESG 相關之投資標的。兩種商品可視個別保戶的風險接受屬性進行搭配，滿足保戶的退休財務規劃。

退休醫療與長照

因應高齡者容易發生住院需求及意外事故造成的骨折醫療需求，將持續關注需求的缺口及開發適合的商品。而因應高齡者因疾病或意外失去日常生活自理能力，本公司提供完備的照護保障，以一次及分次給付的設計貼近保戶需求，減輕家庭照護者的經濟壓力，以成為保戶最佳的照護後盾。

普惠金融



弱勢族群商品

兼顧弱勢和低所得民眾等不同族群的多元需求，讓弱勢族群可以藉由小額保費支出，保障其個人或家庭不因事故發生而陷入困境。

健康管理



現代人生活忙碌，不良的習慣或不健康的飲食導致慢性病及癌症誘發率逐漸提高，尤其癌症已經多年位列國人十大死因第一名，對健康產生重大威脅且每年治療費加上生活開銷花費可觀，經常造成生活嚴重負擔，本公司多年關注國人健康議題，推出外溢商品保單，以回饋金方式鼓勵民眾每年進行癌症篩檢健康檢查，鼓勵保戶重視自身健康狀況，提高自主健康管理機制，培養風險意識，減輕社會與家庭負擔。

婦嬰保障



台灣社會結構邁向人口高齡化與少子化，內政部調查「首次生產婦女之平均年齡」指標指出，女性生育第1胎之平均年齡於民國111年為31.43歲，其中35歲以上者超過3成，顯示國內晚婚與遲育現象愈趨普遍。而隨著準媽媽的平均生育年齡逐年遞增，胎兒罹患先天疾病的機率也隨之提高。本公司多年來關注嬰兒險市場，推出首張胎兒終身醫療險保障新生兒醫療照護需求，降低新手爸媽照顧新生兒的經濟負擔。



相關商品

高齡化商品

本公司致力於提供生活、醫療、照護之全方位解決方案，透過投資型年金保險及終身醫療保險等商品，協助客戶提早開始退休理財規劃，以元大人壽健康人生終身醫療健康保險為例，保障至保戶 111 歲各項醫療保險金累計最高 3,800 倍住院給付日額，提供高倍數醫療照顧，可擁有最足夠的保障，解決老年經濟安全與醫療照護議題，並可依自身人生階段需求的不同，定期審視及調整保障內容，提前準備銀髮退休生活。

此外為滿足高齡者醫療保障需求，元大人壽推出「元大人壽橘好世代定期健康保險」，本商品係專為 50 歲至 80 歲客群所規劃之銀髮保單，讓尚未投保醫療險或醫療保障不足的熟齡世代規劃保險不嫌晚；本商品保障範圍廣，涵蓋住院、手術、醫材等多項內容，連常見的八大手術醫材購置也有補助保險金給付，針對老年人最常見的意外住院與意外骨折，特別加強保障；本商品打造專屬醫療帳戶保險期間享有合計最高 2,000 倍保險金額的醫療保障，為高齡社會民眾提供健康風險的解決方案。

現代社會生活離不開 3C，國人視力問題日趨惡化，元大人壽推出「好視元滿」保險是以主約形式出單，無須另外投保一張主約，繳費年期分為 10 年、15 年及 20 年，保障期間直至被保險人保險年齡 86 歲；針對四大眼疾以及雙目失明提供相關醫療保障；若被保險人於保障期間身故，則提供身故保險金，延續對家人的愛；若契約持續有效，保障滿期將可領取滿期保險金，靈活運用於退休規劃。

單位：新臺幣仟元

商品名稱	2022 年 承保人數	2022 年 承保總金額	2023 年 承保人數	2023 年 承保總金額
元大人壽健康人生 終身醫療健康保險	471	7,439	162	2,693
元大人壽元氣100終身醫療 健康保險附約(2023/11/1停售)	332	6,155	315	5,181
元大人壽新帳戶 醫療終身健康保險	144	3,281	195	4,331
元大人壽橘好世代定期健康保險 (2022年12月推出)	2	61	52	1,304
元大人壽好視元滿保險 (2023年9月推出)	-	-	88	1,757



婦嬰保障商品

有鑑於新生兒抵抗力弱，需要較多的醫療照護，本公司關注嬰兒險市場，為保障即將出生的新生兒權益及協助新手爸媽規劃子女的醫療保障，元大推出「親愛貝比終身醫療健康保險」，讓懷孕週數 20~32 (含) 週之孕婦即可為即將出生的孩子規劃投保，新生兒出生即可擁有全方位終身醫療保障，可降低早產、生產風險與產檢盲點帶來的經濟衝擊，並伴隨子女成長自動提高保障，可做為送給孩子的第一份禮物。

單位：新臺幣仟元

商品名稱	2022 年 承保人數	2022 年 承保總金額	2023 年 承保人數	2023 年 承保總金額
元大人壽親愛貝比終身醫療健康保險	54	2,362	183	4,744

愛從懷孕的喜悅開始 胎兒專屬第一張保單



寶貝出生即可擁有全方位終身醫療保障，保險規劃無縫接軌。

提供胎兒特定疾病保障 至第 22 保單週年日



提供胎兒 18 類 45 項特定疾病保障，保障至第 22 保單週年日。

伴隨寶貝成長保障 倍數自動增額



保障倍數自動增加設計，並配合小孩學習成長的階段提高保障，保單年度每屆滿 5 年自動增加原始投保金額 25%，最高為原契約投保金額的 2 倍。



健康管理商品

為鼓勵消費者自主的健康管理，提高保戶的健康意識，進而減少社會醫療資源的消耗及改善保險公司的理賠支出，創造保戶、保險公司和社會醫療資源三贏的正循環。元大人壽於 2023 年 4 月推出「元大人壽元有溢美元利率變動型終身壽險」，只要被保險人每年進行指定癌症篩檢健康檢查，將享有次一保單年度保費 1% 折扣；另外為強化保險商品與自主健康管理機制結合，鼓勵保戶重視自身健康狀況，被保險人於特定日前完成「指定心血管檢測」或於繳費期間內每年進行牙科診療，其次一保單年度即可享有健康促進保費 1% 折扣。

單位：新臺幣仟元

商品名稱	2022 年 承保人數	2022 年 承保總金額	2023 年 承保人數	2023 年 承保總金額
元大人壽元氣實足住院醫療健康保險附約(2023/11/1停售)	171	814	706	4,467
元大人壽元有溢美元利率變動型終身壽險	-	-	510	192,356

享有特定保障傳承守護



享終身壽險保障，並針對罹患特定傷病（冠狀動脈繞道手術、急性心肌梗塞（重度）、腦中風後障礙（重度）、嚴重阿茲海默氏症）提供額外給付。

提供健康促進保費折扣



特定日前完成「指定心血管檢測」或於繳費期間內每年進行牙科診療，其次一保單年度即可享有健康促進保費 1% 折扣。

普惠金融商品

1. 微型保險

為增進經濟弱勢民眾與特定身分者的基本保險保障，本公司響應主管機關政策於 2014 年推出「元大人壽微型傷害保險 (MC)」，此商品為集體投保型的一年期個人傷害保險，具備低保額、低保費、保障內容簡單易懂的特性，讓弱勢族群可以藉由小額保費支出，保障其個人或家庭不因保險事故發生而陷入困境，對於經濟弱勢家庭在遭遇重大意外事故時發揮急難救助的功能，得到基本保險保障。2020 年再推出「元大人壽團體微型傷害保險」為經濟弱勢或特定身分族群提供保障內容簡單易懂的意外保障，具備保費低廉，單一費率，不限性別、職業的特色。讓更多的經濟弱勢或特定族群，能獲得可負擔且高度保障的商品。

單位：新臺幣仟元

商品名稱	2022 年 承保人數	2022 年 承保總金額	2023 年 承保人數	2023 年 承保總金額
元大人壽微型傷害保險	61	18	31	8
元大人壽團體微型傷害保險	6,419	1,760	5,928	1,743

2. 小額終老保險

因應我國人口結構逐漸高齡化與少子化，本公司為提供高齡者得以較低保費取得基本保險保障，分別於 2020 年底推出小額終老保險商品及 2021 年推出基富通好好退休準備平台網路投保小額終老保險商品，提供多元便利的投保管道，該商品以易於瞭解的商品架構、優惠的價格，藉由架構單純且費率較低的終身壽險，協助社會各階層、群體及各年齡皆可獲得最基本的保障，解決高齡者可能因身體狀況及年齡，不易取得終身保障的議題，協助普及高齡者基本保險保障。小額終老保險並無投保身分限制，且投保年齡最高可達 80 歲，並提供多元繳費年期，客戶可視自身需求適時投保小額終老保險，補足自身保險保障缺口。

單位：新臺幣仟元

商品名稱	2022 年 承保人數	2022 年 承保總金額	2023 年 承保人數	2023 年 承保總金額
元大人壽小額終身壽險、元大人壽e小額終身壽險及元大人壽e小額傷害保險附約	209	3,443	90	2,642



2023年度金融監督管理委員會微型保險競賽

為響應主管機關鼓勵保險業者善盡社會責任，使弱勢民眾得以低保費獲得基本保險保障，元大人壽致力推廣微型保險，讓經濟弱勢或特定身分者也能因有保障而不致讓家中經濟陷入困境，推出「微型傷害保險」及「團體微型傷害保險」兩項商品，秉持「保險保障、永續經營、社會安康」的企業核心價值，自 2020 年開始推動微型保險的捐贈，幫助社會上經濟弱勢家庭獲得基本保險保障，從內政部立案之兒少收容機構，到與嘉義縣政府、基隆市政府、新北市政府合作，攜手為轄區內弱勢民眾投保微型保險，保費由元大人壽捐助；此外，更號召元大集團其他子公司包括元大證券、元大銀行、元大投信一起加入微型保險捐助行列，對象包含弱勢兒少、身障族群及其他年齡層，持續為社會弱勢族群提供基本意外保障，以建構社會安全防護網，這份協助弱勢族群的用心，2023 年再度獲得金融監督管理委員會肯定，獲頒「微型保險競賽 - 業務績優獎」及「微型保險競賽 - 身心障礙關懷獎」兩大獎項，並結合元大金控集團力量，共同響應推廣微型保險保障，捐贈微型保險相關內容請詳[永續績效與肯定](#)。

投資型商品

本公司洞悉台灣人口及社會結構改變，少子高齡化將面臨退休照護的需求，於 2022 年第一季再推出類全委投資型保單，投資型保單除提供可持續到高齡的壽險保障外，另一方面可藉由投資帳戶協助客戶累積退休資產，作為解決「長壽風險」之工具，使投資兼顧保障，協助投資人積極規劃退休生活。本公司「大利元滿」及「享利元元」商品系列適合客戶中長期投資規劃，投資聚焦於台股基金，搭配靈活股權基金與債券基金之配置，委託元大投信專業運用操作，運用高股息

基金優勢做股債彈性配置，且訴求該投資型保單採彈性繳費機制，可單筆增額繳交保險費，在投資上更具彈性，適合長期持有累積資產，年輕族群也可輕鬆參與。另於 2024 年 1 月 31 日推出「元滿創益」投資型商品，提供定期繳、彈性繳自由選擇，資金靈活運用，可透過定期定額投資降低投資市場風險，做好長期累積資產的規劃。2023 年投資型系列商品承保人數共 117 人，承保總金額約 1.78 億元；2022 年投資型系列商品承保人數共 8,155 人，承保總金額約 97.2 億元。



1-3-2 責任投資

投資管理流程



本公司依據本集團「永續金融準則」及「產業別環境與社會風險管理細則」辦理相關業務，為善盡金融業之企業社會責任，選擇投資標的時亦考慮投資對象在環境及社會績效上的作為，以減少因投資造成的環境或社會風險，本公司將 ESG 相關篩選標準依據業務型態融入相關規範中，建置內部機制以落實責任投資之精神，本公司 2023 年符合永續金融準則投資金額共 265.02 億元，符合產業別環境與社會風險管理細則投資金額 15.34 億元，落實永續風險管理。

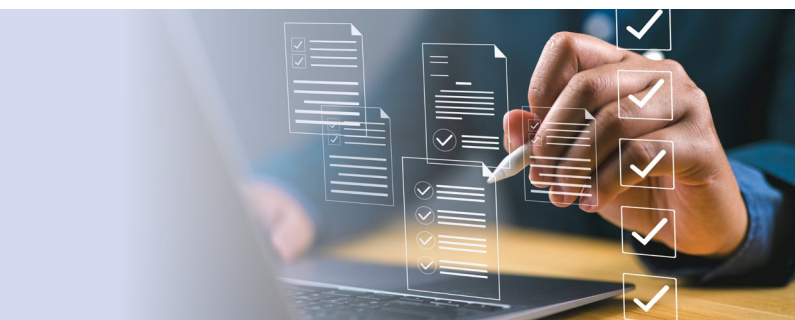
投資業務 ESG 風險評估項目

 排除項目	「永續金融準則」禁止承作之企業。
 支持項目	積極支持「永續金融準則」所規範對社會及環境有正向影響之企業。
 應避免投資項目	應避免投資「永續金融準則」中提及具爭議情事之企業，對於具爭議情事之企業應加強盡職調查與審慎評估，降低對 ESG 及永續發展產生重大不利影響之風險。
 投資前後檢核	投資前依據「永續金融評估表」及「產業別環境與社會風險管理檢核表」進行檢核，投資後定期檢視投資往來對象善盡永續發展情形。

本公司制定「元大人壽投資政策」以及「元大人壽投資相關資金運用作業程序」做為資金運用準則，並針對現有之投資標的進行定期檢核，主要評估項目分為以下三類：

ESG 因子納入投資篩選程序（投資標的定期檢核）

禁止承作檢核項目	ESG 指標檢核	產業別（鋼鐵、塑膠或半導體業產業） ESG 檢核表
☐ 經主管機關依洗錢防制、資恐防制等相關法令所指定制裁之對象 ☐ 承作從事非法武器製造買賣及貿易 ☐ 承作從事非法賭博（含地下及網路）	☐ Bloomberg ESG 分數指標（量）（以下分數標準依各子公司規範檢核） - S&P Global ESG Rank - 彭博 ESG Disclosure score - Sustainalytics ESG risk score ☐ Bloomberg ESG 分數指標（質）（以下分數標準依各子公司規範檢核） - 環境項目分數與歷史及同業相比 - 社會項目分數與歷史及同業相比 - 公司治理項目分數與歷史及同業相比 ☐ 是否為國內外相關 ESG ETF 成分股或永續指數成分股	☐ 環境與社會溝通議合與政策承諾 - 公開揭露環境及社會風險資訊 - 取得外部獨立驗證 - 訂定承諾與政策並檢視 ESG 作為 ☐ 環境風險評估 - 氣候變遷（氣候變遷評估等） - 原物料取用（建立行動方案等） - 能源耗用（使用再生能源等） - 污染防治行動方案（空氣及噪音污染管控、水資源管理及廢棄物管理與回收等） ☐ 社會風險評估 - 職業健康安全（員工健康管理活動等） - 勞動權益（建立勞資溝通管道等） - 社區關懷（援助弱勢團體、支持在地發展等）



因應國際淨零減碳趨勢，本集團修訂氣候金融作業要點，針對燃料煤及非常規油氣相關產業之專案融資與債券承銷應訂定減排承諾並公開揭露。逐步降低現有從事電力供應，且燃煤火力發電占比逾 5% 之企業、現有屬煤炭相關產業業務占營收逾 5% 之企業及降低現有屬非常規油氣相關業務占營收逾 5% 之企業，並以 2040 年底全面退出為方向，持續追蹤國內外淨零政策與方法學趨勢，評估燃料煤及非常規油氣相關產業業務淨零轉型進程，並透過審查機制提升企業減排以達成 2050 年淨零排放願景。

責任投資管理行動方案

在遵循責任投資原則及本集團「永續金融準則」下，本公司增訂或修訂相關政策、辦法或程序說明書 (SOP)，將責任投資之行動落在各資產類別管理當中，具體管理流程及作法詳見下表。

自有資產 管理類別	責任投資管理行動方案
股票、 私募股權、 固定收益	依「投資政策」之規定，元大人壽已將 ESG 因子納入投資決策考量。並依「投資相關資金運用作業程序」規定，積極支持具良好前景之永續發展相關產業，並禁止投資排除名單 (Exclusion List) 之企業。
衍生產品和 另類投資	依「投資政策」之規定，元大人壽針對避險基金 (Hedge Fund) 投資時，將選擇具有 ESG 政策或將 ESG 風險與機會納入操作策略考量之基金管理機構所發行。
基礎設施	依「投資政策」之規定，元大人壽評估於資金辦理專案運用、公共及社會福利事業投資之對象時，會將環境衝擊及社會效益等因素納入投資決策考量。
財產	依「投資政策」之規定，元大人壽於選擇不動產投資標的與新建工程時，會將考量氣候變遷可能對資產價值造成之影響。

本公司為確保委外第三方資產管理機構遵循元大內部 ESG 投資政策，與委託機構重新簽訂合約，合約條款中加入委託機構須遵循本公司「資金全權委託投資之處理程序」中責任投資原則相關規範，並取得委託機構責任投資聲明，說明已於投資決策流程納入 ESG 因子。

永續投資行動

配合政府近年加速台灣產業轉型升級、追求永續發展與創新的政策願景和經濟模式，本公司響應金融監督管理委員會推動「鼓勵保險業投資六大核心戰略產業、公共投資及長照事業」之投資方案，持續參與實行保險業投資政府政策扶植之「六大核心戰略」產業項目投資。2023 年本公司積極參與永續相關標的之投資，並結合 ESG 篩選機制，引導資金投入重視永續發展的國內外企業，協助新創重點產業取得營運資金，然投資永續相關資產規模絕對金額較 2022 年下滑，占比下降至 7%，主要係因國內外利率持續高檔，整體壽險業 (含本公司) 面臨入不敷出問題，現金流出壓力大故需處分資產，導致 2023 年資金運用上無法完全顧及永續投資部位的提升。

單位：新臺幣仟元

投資類型	2022 年			2023 年		
	投資規模	總投資規模	占總投資比 (%)	投資規模	總投資規模	占總投資比 (%)
六大核心 戰略產業 ^註	\$10,480,000		2.85	\$11,097,000		2.88
綠色債券	\$26,465,000	\$367,846,000	7.19	\$16,814,000	\$385,786,000	4.36
合計	\$36,945,000		10.04	\$27,911,000		7.24

註：「六大核心戰略」產業投資僅統計國內股票部位金額。

除了以自身實際行動支持新創產業，本公司亦鼓勵合作的創投公司於投資標的涵蓋「六大核心戰略產業」項目，支持著重永續發展與創新的產業標的，共同發揮機構投資人的核心職能及影響力。

業務合作夥伴 ESG 管理

本公司除自身關注 ESG 議題且採用相關永續發展原則外，亦與許多業務與企業夥伴合作，合作通路中高達 19 家簽署臺灣機構投資人盡職治理守則，6 家簽署赤道原則 (其中一家簽署單位為國外母公司)，並有部分合作夥伴自願遵循聯合國責任銀行原則及責任投資原則，未來本公司將持續推廣相關機構採用永續發展原則，發揮企業影響力，拓展永續發展藍圖。

1-3-3 公平待客及友善關懷

本公司為維護客戶權益並增進金融消費者對於本公司的信心，依據金融監督管理委員會所頒布「金融服務業公平待客原則」中對不同金融消費群體之合理公平對待及保護意旨，訂立「公平待客原則政策」成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，體現以「公平待客原則」為核心的企業文化，以及進一步制定「公平待客原則策略」，促進公司員工於產品或服務流程之各個環節時刻秉持公平待客理念，務實執行十大原則，助益本公司健全經營與永續發展。

數位科技浪潮正以前所未有的速度及廣度，全面顛覆產業生態系、企業、公私關係，乃至人與世界互動的方式，引發全球劇烈變革。處於這樣一個變局新造的時代，本公司針對不同年齡層或需求的客群推出人性化、多元友善商品及服務，解決許多傳統金融落差問題，與此同時，順應國際潮流，我國調降民法成年年齡為 18 歲，多項金融行為及要求亦跟著下修，是以本公司一方面致力消弭數位落差，培養高齡及身心障礙者數位技能與素養，一方面瞄準甫成年之年輕人及青少年學子，傳達正確保險觀念與意識，甚至超前部署，導入各項機制防範內外部金融詐欺、資安危機，期能讓關懷面面俱到，贏得消費者青睞和信任，擴大其實質金融自主權。



元大人壽響應主管機關政策，積極推動公平待客原則，以「給一個機會幫助他人，同時也幫助自己」的經營理念，期許每一位客戶都能獲得最優質的服務體驗。為落實公平待客原則，元大人壽自 2019 年 9 月成立「公平待客委員會」，下設各工作小組，訂定公平待客具體行動方案，以利各項工作推動，並由董事會帶頭推展，讓政策明確而具效率的執行，以強化全公司對於公平待客原則的認知及金融消費者保護相關法規的遵循。每位元大同仁更將「我們用心、深得您心」內化為行事準則，精益求精、落實公平待客，今年更以有顯著進步並有具體優良事蹟得到金管會肯定，獲頒公平待客 - 最佳進步獎。

本年度在公平待客委員會治理架構下，專責單位及工作小組各司其職，除了發展公平待客作業風險自評 (Risk Control Self Assessment, RCSA)，辨識流程控制點與風險點，評估固有風險，進行風險回應措施，評估執行有效性，並經由設定關鍵風險指標 (KRI) 持續監控，檢視異常原因並優化內部管理機制，藉由持續性監控管理機制強化公平待客作業，另一方面，則利用平行或斜行溝通分工協作，搭配部門內上行及下行溝通，就下列四大重點主題，實施攸關公平待客之優化或強化措施：

四大重點主題	亮點專案	2023 執行成效
透過橫向縱向合作溝通 形塑蓬勃健全公平待客文化	元大有愛服務體驗日	▣ 今年度的元大有愛服務體驗日精心設計樂活學 3C、身障體驗、金融小學堂三大主題式活動，邀請到保戶與員工家中長輩、年輕世代，共有 102 位參加，總經理、高階主管、部門主管亦共襄盛舉。
	業務品質管理平台	▣ 為能夠系統性識別、分析業務人員行為風險，防止舞弊與誇大不實招攬行為出現，2023 年 7 月業務品質管理平台正式開始運行，厚實個案處理及清查改善作業之基礎。透過建立可疑違失態樣或表徵資料，分類貼標以提供數據中台建置風險模型和預警監控機制，並落實分級管理。
	身障實務講座與體驗	▣ 本年度舉辦 3 堂業務員身心障礙者權利公約 (CRPD) 講座及身障、視障體驗活動，啟發其思考如何將金融友善作為落實於日常，也舉辦了 1 堂身心障礙友善服務「輪轉人生」講座，邀請伊甸基金會生命講師呂豐和分享個人生命歷程。
	成熟健全申訴處理制度	▣ 本公司建立以客戶為中心、標準化且迅速回應的申訴處理流程，自 2021 年起連續取得 ISO 10002：2018 客訴品質管理系統認證。 ▣ 強化措施：為避免類似爭議再度發生，逐案通知案關單位進行改善及清查作業程序並追蹤，期有效提升對消費者權益之保障。
驅動數位轉型提升客戶體驗 致力消弭數位落差	智能客服與數位服務推廣	數位金融績效請參考 1-3-4 創造客戶數位旅程 章節。
	數位化新契約投保流程	
	元大集團 Fast ID 暨資料共享	
	持續推動理賠聯盟鏈 / 醫起通	

四大重點主題	亮點專案	2023 執行成效
全方位落實金融友善 展現普惠金融理念	公平待客三部曲 EDM	官網「公平待客專區」推出公平待客三部曲 EDM： ▣ 高齡篇—分享金融常識及常見金融詐騙態樣 ▣ 青年篇—分享社會資源及設置「年輕世代金融素養專區」 ▣ 身心障礙篇—分享防範金融詐騙、各項福利及就業資訊 藉著 LINE 社群、電子郵件、保戶園地、通路服務平台等多元媒介宣導露出真實準確訊息，提供友善對象知悉，解決其資訊搜尋困擾，弭平數位落差。
	金融教育深入校園扎根	本公司長期耕耘青少年財金素養培育，除了每年舉辦「小樹陪伴列車」普及偏鄉兒少保險與風險預防概念，112 年度踏入大專院校，開辦 5 場理財職涯規劃專題講座及課程，結合時事議題分享新知，裨益學生和公司實習生開拓金融視野，及早掌握自己的財務未來與職業生涯，超過 100 名青年學子受惠。
	熟齡族群專屬保險商品	請參考 1-3-1 多元商品及服務章節 。
	高齡與身心障礙友善措施	請參考「弱勢及其他友善關懷措施」段落。
積極實踐企業社會責任 達到永續經營目標	持續開拓微型保險保護傘	請參考 1-3-1 多元商品及服務章節 。
	攜手高齡長者打擊詐欺	請參考 1-5 永續共生章節 。
	銀髮微笑有愛無礙公益活動	請參考 1-4 永續培力章節 。



客戶申訴機制

客戶申訴處理流程



本公司設有官網、客戶服務專線、網頁電子信箱、郵寄傳真等各種公開之管道，提供多元便利的管道供客戶自由選擇如何與我們聯繫，並設置客戶服務部為專責單位，接獲申訴案件，即指派專人處理，以專函、電話或其他方式通知申訴人處理結果。內部制訂「金融消費爭議處理作業辦法」，定期統計與分析申訴案件並召開檢討會議，對客戶每次提出之需求，及時、公平、設身處地及透明地回應，自 2021 年 3 月起，本公司已連續 4 年取得「ISO 10002：2018 客訴品質管理系統」驗證證書，建立以客戶為中心、系統化之快速回應申訴處理流程，有效管控及提升消費爭議之處理效率。

多元溝通管道

 客戶服務專線	☐ 專線 0800-088-008 ☐ 時間 9:00AM-10:00PM ☐ 週一至週日
 保戶申訴專線	☐ 專線 0800-009-019 ☐ 時間 9:00 AM-06:00 PM ☐ 週一至週五
 商品諮詢專線	☐ 專線 0800-018-018 ☐ 時間 9:00 AM-10:00 PM ☐ 週一至週日



貼心理賠服務

本公司於官網設置理賠服務專區，透過結合線上系統及關懷措施提供貼心且溫馨的理賠服務，並將不同保險金申請應備文件於官網中明確列出，讓客戶能於申請理賠前清楚了解申請流程及應準備的文件。本公司為使理賠作業能夠正確、有效執行，並依「金融服務業公平待客原則」提供良好的服務品質，另制訂「理賠作業手冊」，及「保單服務分層授權標準-理賠」，依規定進行審查確認、評估並給予適合的理賠核定。

理賠服務流程



本公司亦建立理賠防詐機制，所有醫療理賠金應匯入保戶本人帳戶，未滿 18 歲之保戶可匯至法定代理人帳戶，當法定代理人非要保人時，應檢附關係證明文件 (如：戶籍謄本、戶口名簿等)，確認給付對象，另外，當醫療理賠金為支票時，若需取消禁止背書轉讓應填寫表單，並透過視訊確認為本人辦理取消禁止背書轉讓，以保障保戶權益，預防冒領詐騙情事發生。

弱勢及其他友善關懷措施

針對不同客群與情境，考量與客戶相關之 ESG 議題並整合至理賠服務中，發展出合適的理賠措施，確保理賠程序已讓客戶充分了解，且本公司對於應付予保戶之款項，皆已建立定期檢核通知機制，維護客戶理賠權益，讓客戶在不同的體驗旅程中，感受到元大專屬的關懷與溫暖，積極展現落實公平待客原則的決心。

 保險單借款 利息展延	保險單借款利息應繳日期於災害事故發生日起三個月內之保單，經申請後，自應繳日起算，展延六個月緩繳利息的服務。	 理賠聯盟鏈	保戶可透過本公司保戶園地或同業申請醫療理賠的保險公司數量提升，以影像先行給付，正本資料後補，詳細服務請詳 1-3-4 創造數位客戶旅程段落。	 線上預約櫃檯	客戶可通過線上預約平台，於預約服務日期的前 1 至 4 日內提出申請，可預約服務包含理賠申請或快速櫃檯理賠、繳費方式變更、保單借款或還款等。
 保單借款 優惠利率 紓困方案	每年 1 月至 3 月開辦一般紓困專案，針對經濟弱勢保戶提供保單借款優惠利率，貸 / 還款期間採固定利率 3 年，貸款利率為 1.718%，並提供多元送件管道，2023 年 1 月至 3 月，受理件數共 56 件，借款金額達 476 萬元。	 理賠醫起通	保戶可在合作醫院櫃檯填寫診斷證明書等資料申請同意書，於理賠聯盟鏈提出理賠申請，使保險公司直接以各醫院傳過來的文件審查、給付。詳細服務請詳 1-3-4 創造數位客戶旅程段落。		☐ 臨櫃服務：提供身心障礙人士來電預約櫃檯服務，現場將提供輔助用具及配置專業人員充分告知須提供之資料，並協助填具相關申請文件。
 續期保險費 緩繳	續期保費之應繳日於災害事故發生日起三個月內之保單。其保單狀態目前仍是正常繳費件且在寬限期內者，經申請後，將可延緩三個月（自應繳月起算 3 個月）繳交續期保費。	 身故除戶主動 通知理賠	元大人壽接獲公會通報之除戶通知後，依要保人最後所留於元大人壽之所有受益人住所或聯絡方式，主動以簡訊、電子郵件或信函通知業務員及受益人，確保並協助客戶後續理賠事宜，並將保單處理進度回傳至公會平台。	 友善服務措施	☐ 非臨櫃業務：對於身心障礙人士如有特殊需求，可派員到府提供服務。 ☐ 提供身心障礙、65 歲以上客戶之友善服務措施 - 理賠專人服務並提供國台語諮詢服務。 - 投保 2 年以上、醫療給付 50 萬元以內之免調查及免照會案件，優先辦理。
 停效保單 通知服務	保戶有時會遺忘保單已停效而不知已無法給付，為使理賠服務更周全，若保戶理賠給付時尚有其它停效保單，於保險給付通知函中一併通知，協助保戶掌握保單效力。	 快速櫃檯理賠	對於無特殊事由之案件，實施 30 分鐘內快速櫃檯理賠，並可透過官網查詢理賠進度。		☐ 依原住民、新住民之個別需求提供適當友善之服務等措施，並不得有歧視性或不公平對待之行為。

線上理賠專區

官網聯絡
方式入口

線上預約櫃檯



理賠服務小故事



元大人壽替保戶瞻前顧後 全心全力處理重大變故

保戶消防局盧小隊長值勤時腦中風，送醫後呈現意識極度障礙、及張力過大情況，經治療後六個月狀態固定向本公司提出失能險理賠申請。本公司收件後，本案因涉及社會高度注意，由主管指揮辦理，經去電送件業代詳細瞭解事故始末，囿於保戶目前積極治療中，故請送件業務員代公司向保戶配偶表達慰問，並向其說明所需資料及派員訪視之原由，待收到相關病歷及相關報告，公司迅速核付；事後盧太太透過送件業代之電子郵件表達感謝「我感到非常幸運，當初有買貴公司的保險，未來我將毫不猶豫地推薦『元大人壽』給我的朋友和家人。衷心感謝貴公司的優質服務」。

2 歲彭小妹妹因「右眼視網膜惡性腫瘤」於 111/7/20 接受右眼眼球剷除手術併人工義眼眼球置入手術。本公司收件後，去電瞭解病程及表達關懷，並詳細向保戶及業務員說明所需文件；待收到相關醫療資料，公司以最迅速審核，讓彭爸爸和彭媽媽即時獲得保險理賠金，不致於因遭遇重大變故，而造成生活陷於困境。

被保險人弟弟洪先生語重心長地說：「好在有保險，讓姊姊可以走得安心，也讓全家人有機會重新認識保險。」姊姊因罹患乳癌，於去年病逝，姊姊因投保癌症險，罹癌時領到一筆初次罹癌保險金，讓她可以安心治療，搭配中醫傳統療法及日常運動，十幾年來與癌細胞和平共存。

洪先生的姊姊是單親媽媽，長年獨自養育女兒，平日忙於工作，下班後還得照料女兒的課業及生活，又剛好遇上女兒青春正叛逆，常因為親子教養問題心力交瘁，也因為姐姐對女兒的愛讓她於癌末時，委託業務員為女兒規畫完整的保障，期望用保險守護女兒的一生。

洪先生說「原本我對保險沒有太特別的感覺，保單買了就直接放在角落；後來是因為看到姊姊罹癌，治療期間的醫療、看護等費用負擔不小，在業務員的提醒下，才重新檢視保單，看看自己缺少哪些保障？特別是癌症險。」

洪先生說癌症險不是有保就好，還要保對。因為早期的癌症險多注重「身故後」的一次性給付，但隨著醫療的進步，現在罹癌後的化療和放射線治療常以門診方式進行，患者只需在醫院待 5～6 小時即可回家，無須住院，即使要住院，天數也不多，所以如果只保日額型醫療險，能領到的理賠金也不多。

以姐姐為例，她在癌症後期時，選擇不積極治療，只求降低傷口擴散及疼痛感，因此多次到門診自費使用高壓氧療法，每次數千元的費用，再加上向公司請假而減少的薪資、營養品的補充等等，花費也不少。所以癌症險有「初次罹癌一次性的理賠」再搭配「實支實付型醫療險」及「重大傷病險」，可以讓患者更有餘裕地接受較新科技、費用較高的治療方式補貼醫療費用。

銷售推廣

本公司不同通路的保險銷售人員於招攬保險時皆據實填寫「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨業務員報告書」，確保客戶符合投保條件，運用專業知識及真誠服務為客戶把關，避免因不適合商品而造成客戶權益受損或無法負擔。

除確認客戶與商品之適合度，本公司於商品銷售文件揭露商品風險與重要注意事項，並於訂立契約前向客戶說明保險契約重要內容，確保客戶對於商品內容、重要事項、相關成本及風險皆已充分了解，且客戶真實需求與投保的險種、保險金額及保險費支出皆合理且合適。另外，若投保對象為高齡客戶者，需於銷售時進行錄音作業，並經核保人員覆審，以確認客戶對投保商品的認知與適合度；針對投資型商品，為避免銷售予不合適之客戶，除考量投保客戶之投資屬性、風險承受能力、繳交保險費之資金來源外，亦確保客戶已充分瞭解投資風險及損益須自行承擔，強化客戶對各類保險商品認知能力。

緊急事件應變措施

為健全本公司緊急事件防範與應變機制，遇各類緊急事件發生時，能迅速處理、緊急應變、降低損害，有效恢復本公司各項協助客戶之業務正常運作，本公司訂定「緊急事件處理應變要點」，並設置有「緊急事件處理小組」，處理小組由總經理擔任召集人，各督導主管及總稽核為小組當然成員，並依事件情況由各部室主管為「處理小組」成員，主動配合主管機關公布施行相關應變措施，或依災區實際作業需要，實施各項保戶服務之措施，以關懷本公司保戶。

重大事故、 天災關懷措施

重大事故及天災發生時，本公司對保戶傷亡情形立即進行清查及通報，對受災保戶提供續期保險費緩繳、保險單借款免收利息、保險單借款利息展延及保戶諮詢服務，以及主動提供理賠服務。

1-3-4 創造客戶數位旅程

洞察創新科技近年在金融業帶來的變革，本公司積極推展各種電子平台讓保戶、民眾可與我們有效互動，提升應用場景的客戶體驗，打造以客戶為中心的零時差服務，為民眾帶來便捷及低成本之金融體驗，以友善便捷的服務，展現智慧金融生活。

元大人壽於 2023 年以「元大永續 數位領航」專案榮獲「TSAA 台灣永續行動獎」社會共融組銀獎，元大人壽不僅在客戶服務及內部作業流程上全面數位升級，更於永續投資、環境永續等面向持續邁向低碳營運轉型。於數位發展方面，元大人壽於 2022 年啟動轉型計畫，在客戶服務運用上，因應後疫情時代推動遠距投保、Yuanta iCare2.0 計畫、智能客服以及智能理賠輔助辨識系統等，透過種種數位化配套，不但提升了行政效率與服務品質，更達成減少碳足跡之成效，體現了元大人壽加速數位轉型的努力與決心。未來元大人壽也將在數位領域持續精進，強化數位之運用以落實普惠金融及公平待客原則。



1. 元大人壽 iCare

iCare 為本公司專為保戶設計的保單資訊整合平台，提供多項線上功能，其中包含便捷的線上變更服務、完整的保單資訊、實時的投資績效、即時的理賠進度，透過 APP 可查詢保單內容、保險商品說明及推薦官方網站連結，並以響應式網站設計，使保戶在電腦與手機等不同裝置瀏覽時都可以獲得一致性的操作體驗，提升客戶體驗及零時差的壽險服務。2023 年度新增下載人數 18,745 人次，累計總下載量為 10 萬人次。Google Play 商店累計至 2023 年底，安裝次數超過 53,059 次。未來也期望透過體驗流程優化，提升 APP 服務體驗。

元大Fast-ID驗證

元大 Fast-ID 依循國際 FIDO 聯盟標準，提供更高強度的身分驗證，確保客戶授權資訊的安全性。

客戶完成元大 Fast-ID 註冊及元大人壽網路會員註冊後，可於線上立即完成身分確認及授權服務，以達成跨子公司資料共享，並同時確保資料共享時之資料授權安全性。



元大集團資產總覽

結合身份確認與資料共享創新運用模式，元大人壽 iCare App 提供客戶元大集團資產總覽功能，客戶可快速了解並評估自身資產狀況、無須逐一登入不同的 App 並記憶不同帳號、密碼，可大幅降低重複登入的不適體驗。



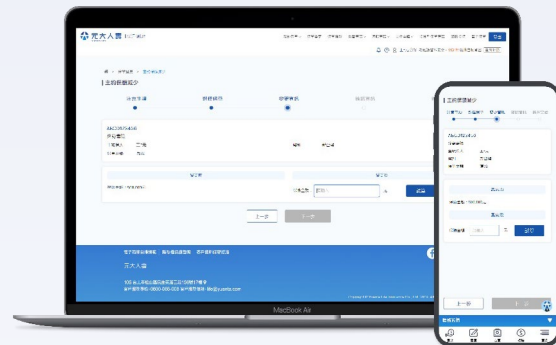
網路會員註冊快速帶入客戶基本資料

結合身份確認與資料共享創新運用模式，客戶於元大人壽進行網路會員註冊時可自動帶入留存於元大銀行基本資料，減少資料填錯可能性、降低客戶填寫時的不耐感、加速客戶網路會員註冊進而提升使用者體驗。



主約保額減少線上數位化

將保險主約保額減少作業從紙本轉為線上數位化，大幅縮短作業流程，降低用戶等待時間，並減少紙張使用，降低資源消耗。同時，數位化流程增強資料安全性，防止遺失及洩露風險。



互動性加載動畫

將原本單純轉圈加載動畫優化為更有趣味性和互動性的動畫設計，顯著提升了用戶視覺體驗和使用愉悅感，並降低客戶於等待加載時的不耐感。



2. 保障型保險商品平台及網路投保及相關服務

因應消費者與金融業往來的行為模式逐步改變，在本公司官網註冊加入網路會員，並登入保戶園地申請線上保單變更服務後，即可執行部份契約變更作業及線上辦理網路投保服務，於保險銷售過程中，業務員也可使用 iPad 進行要保書的填寫並透過系統進行漏勾填檢核，也可採拍照方式上傳客戶有身分證明等核保文件影像，業務員使用行動投保比率近 51%。統計 2023 年線上申辦保單借款及契約變更次數合計為 15,846 次，元大人壽網路投保及保障型保險商品平台共 617 件，投保保費約 121 萬。

為響應主管機關主辦的好好退休準備平台，本公司上架定期壽險、重大疾病保險及小額終老保險 (e 定單定期壽險、e 定單一年期重大疾病健康保險、e 定單定期重大疾病健康保險、e 小額終身壽險、e 小額傷害保險附約) 等五款保險商品，民眾可依其自身實際狀況，適時檢視其保障缺口，針對不同的需求，滿足弱勢族群基本壽險、重大疾病及傷害險保障的需求，讓投保更便利，並為國人意外傷害事故提供更多元的保障。透過網路投保以經濟實惠的費用，購買合適的保障型保險商品，民眾可透過網路平台滿足保險需求，且低保費負擔讓年輕族群也可以提早規劃退休保障。



保障型保險商品平台



3. 電子保單 / 電子通知單

2020 年度本公司首先開放網路投保之保戶使用，客戶可於要保書中勾選申請電子保單，本公司以簡訊及電子郵件寄出保單連結網址，若需要進行保單簽收者，經過身分驗證後，開啟保單點選簽收即可完成作業。2023 年度統計網路投保有 70% 之案件選擇以電子保單方式發單，申請電子保單數約 477 張。除電子保單外，保戶可登入官網線上申請使用電子通知單服務，減少保險契約每年度例行使用的紙張用量，2022 年 7 月啟動遠距投保，至 2022 年 12 月底已達試辦標準 100% 之達成率，未來本公司將持續優化相關數位服務功能，期望帶給客戶更完善的數位體驗。

4. 理賠線上申請、理賠 / 保全聯盟鏈、理賠醫起通

元大人壽於 2021 年度 1 月正式實施「保全 / 理賠聯盟鏈」，提供「理賠線上申請」、「理賠聯盟鏈申請作業」及「理賠醫起通」服務，利用保險區塊鏈之技術安全、便捷特性，打造高安全性之檔案交換機制，保戶可透過元大人壽官網申請理賠或保全變更，即達到向多家保險業者申請的便利性。另外若是保戶使用「理賠醫起通」服務，僅需在合作醫院櫃檯填寫診斷證明書、費用證明等資料申請同意書，再於本公司保戶園地提出理賠申請，即可同時向其它於聯盟鏈內之保險同業申請理賠，保險公司直接以各醫院傳過來的文件審查、給付，創造理賠申請無紙化的模式，並加速醫療保險理賠的處理作業速度，提供保戶更快速、便捷、友善

的申辦環境。且在 2022 年，元大人壽也加入壽險公會響應金管會推動「數位身分認證及授權」政策目標，而推出之「理賠聯盟鏈 2.0 試辦案」，透過結合電子簽署的技術，使線上個人資料交換機制更為安全，亦使保戶大幅降低保險理賠申請的時間成本。「理賠聯盟鏈 2.0 試辦案」於 2023 年已達成預期目標，經主管機關核備後正式開辦。2023 年線上理賠、理賠聯盟鏈及理賠醫起通申請件數為 7,344 件，每月平均結案天數皆 2 天以內，轉送成功率達 100%；保全聯盟鏈申請件數為 8,557 件，件數較 2022 年度增加 45.5%。

理賠 / 保全聯盟鏈、理賠醫起通運作流程



5. 無紙化服務

本公司透過數位行銷活動及數位平台流程改造等，運用電子保單申請、電子通知單訂閱、線上理賠申請等數位化功能，增加理財資訊即時性及機動性，提升服務的便利性。截至 2023 年底，元大人壽無紙化服務相關統計數據請參考下表。



紙張碳排放量
資訊來源

業務類型	筆數	減少 用紙量	預估 減碳效益 ^註
 行政作業 電子化	218,366	258,868	1.967
 網路投保	617	15	0.070
 線上保單/ 電子表單	329,142	626,031	4.758
總計	548,095	884,914	6.795

註：該服務以紙本寄發之每份平均紙張數 x 該服務總筆數 x 每張紙碳排放量。(公噸 CO₂e)

6. 智能客服 - 元先生

元大人壽於 2022 年度 11 月推出智能客戶服務一元先生，提供客戶 24 小時不間斷的多樣智能客服，包括有關繳費資訊、保單借款、保單變更服務、理賠服務、以及商品資訊等，為客戶提供最便捷之管道，節省查詢資訊的時間，只需透過文字或語音的方式對元先生提問保單相關問題，便能在線上獲得最即時的答覆，目前客服資料庫已有客戶常見 600 題

QA，已足夠解決大部分保戶的詢問；另一方面，透過推出智能客服，元大人壽對客戶需求掌握度隨之提升，並藉由反饋持續優化精確性，系統性地提升數位金融服務品質。統計 2023 年度之智能客服上線成效，總進線量為 15,380 件，客戶服務滿意度調查達 90%，並有 1,016 人次透過該智能客服平台導流至保戶園地，其中 294 件完成變更作業。



1-4 永續培力

人力資本是企業永續發展的重要基礎，本公司透過產學合作傳達企業核心價值及雇主品牌，以持續創新精神、具競爭力之獎酬與完善人才發展制度等多項措施廣納優秀潛力人才，並經由完整的培訓計畫、多元的福利與活動，為員工打造優良的學習環境與發揮才能的舞台，同時設有員工協助方案平台（Employee Assistance Programs, EAPs），整合內外部資源以促進員工身心健康，實現自我價值，與本公司共同成長茁壯。

1-4-1 人才吸引與培育

多元人才招聘

元大人壽保險股份有限公司長期致力於融合壽險之核心本質，驅動企業永續營運與成長，秉持「從心服務」感同身受，以同理心與專業為保戶服務；以「永續經營」提升保戶對元大人壽品牌之信賴感，給予最實在的承諾。我們相信多元人才組成是企業競爭力的關鍵要素，不僅提供多元招募管道，亦提供業務、精算、財會、客服與後勤支援等體系職缺，元大人壽從個人出發，與團隊共好，提供保險人才發展的職涯舞台。

實習生保險素養養成計畫

元大人壽與大專院校合作推動「實習生保險素養養成計畫」，透過產學合作提前延攬優秀人才，打造一系列專業課程培育金融保險專業人才，並舉辦多場企業實習說明會，傳達企業核心價值打造永續雇主品牌，透過產學合作提供學生職場工作歷練，提早接軌職場，2023 年共招收 41 位實習生，其中 9 位於畢業後續任。

展星計畫

元大人壽藉由外勤業務主管展星計畫協助社會新鮮人快速接軌職場，不僅提供完整培訓課程強化金融專業，也與直屬主管陪同客戶溝通協助新人快速考照與學習客戶服務，提供應屆畢業生及無壽險經驗之年輕族群之職涯發展機會，建構年輕有活力、專業且用心的服務團隊。

ESG 教育訓練

本公司配合集團實踐「滿足金融產業及集團業務發展之需要」的人才培育目標，建置完善職能發展體系與進修資源，員工可透過管理學院、專業學院、證照學院與生活學院四大課程架構，提升工作上的管理與專業，並取得工作與生活平衡。為鼓勵員工積極參與各項研習，凡經由公司指派或核可參加研習，其訓練費用由公司全額負擔，同時頒訂各項獎勵制度，激勵員工取得國際金融專業認證及外語認證，以強化專業能力，亦提供工作輪調、專案執行與會議參與等方式累積員工實務經驗，以理論與實務並行的方式培養員工不同職務所需之多元能力，培養新時代的金融人才。

近年永續金融概念在國際資本市場已蔚為風潮，國際永續準則要求企業揭露氣候相關財務資訊，台灣公私部門亦積極推動相關政策接軌全球金融趨勢。為落實企業永續行動，本公司整合永續觀念與金融專業，以保險業務與員工職涯發展為基礎，將 ESG 思維融入職能培訓計畫與日常政策宣導，並透過連結永續指標與績效管理机制，落實永續金融發展目標，建構完整的培育績效體系。2023 年業務部門依 ESG 相關產品與服務提供銷售及行銷人員對應之教育訓練，共計 93 場次及 2,386 人次參與，總授課時數為 130.5 小時，讓員工除了保險專業之外，也能具備永續議題的認知，形塑本公司的企業永續文化，創造企業與社會的永續價值。

本公司為落實企業社會責任，與德明財經科技大學、銘傳大學產學合作，讓大四學生們提前進入職場實習，且提供完善的課程規劃供莘莘學子們多元學習，使其於實習期間培養更多金融知識與實作經驗，落實執行培育青年學子成為金融人才之目標，探索金融產業職涯發展之可能，提升職場競爭力及金融素養。



2023 年 ESG 相關教育訓練統計

主題	場次	上課人次	授課時數 (小時)
 治理	98	9,549	160.5
課程內容 誠信經營法規遵循、個人資料保護規範宣導、洗錢防制及打擊資恐課程、公平待客原則與資訊安全宣導等。			
 社會	119	3,505	118
課程內容 身心障礙金融友善服務、安心職場：人權、勞動權益及性騷擾防治、ESG 企業永續教育訓練、職業安全教育及樂活課程。			
 環境			
透過電子郵件發送本公司全體員工，倡導節能、節電、節水及垃圾減量之觀念，並具體說明本公司相關行動方案，協助員工了解公司環境政策。			

2023 年重點培訓計畫

訓練名稱	動機	對象	內容	效益與成效
 培育 高潛力團隊	培養關鍵職能，加速企業發展且創造高潛力團隊。	潛力人才	以解決問題、實現創新、交流資訊、展示領導力等關鍵職能為基礎，辦理管理主題課程，共 3 堂。	完訓 101 人次，共計 636 小時。
 強化 公平待客思維	深化公司同仁對公平待客之基本認識，由上而下落實執行公平待客原則。	全體員工	邀請內外部專家辦理公平待客原則講座，共 5 堂。	完訓 844 人次，共計 2,532 小時。
 發展 多元職能人才	提供多元化學習資源，培育跨領域人才。	全體員工	辦政法令遵循、風險管理、核保理賠、永續經營、投資、數位、AI 等職能內、外訓課程共 348 堂。	☐ 內訓課程完訓 6,323 人次，共計 9,487 小時。 ☐ 外訓課程完訓 334 人次，共計 3,664 小時。

1-4-2 多元樂活福利

本公司重視員工職場與生活平衡，提供豐富的福利措施與活動，為員工帶來多樣化的學習資源與生活照護，內容包含專業進修學習、家庭支持、健康關懷等各方面的主題項目，全方位保障員工生活品質，打造優良的職場環境。



進修學習

- ☐ e-learning 線上學習
- ☐ 英語認證獎勵
- ☐ 國際金融證照獎勵



身心照護

- ☐ 多元社團 (熱舞社、登山社、桌球社等社團)
- ☐ 健康檢查
- ☐ 員工團體保險
- ☐ 住院醫療補助
- ☐ 急難救助
- ☐ 喪葬補助
- ☐ 員工協助方案 (EAPs)



結婚生育

- ☐ 結婚補助
- ☐ 生育補助
- ☐ 育嬰假
- ☐ 職工子女教育獎學金



儲蓄理財

- ☐ 員工持股信託
- ☐ 員工優惠貸款利率
- ☐ 員工團體年金保單
- ☐ 員工申購理財商品手續費優惠



友善職場

- ☐ 彈性工時
- ☐ 三節禮金
- ☐ 遠距工作
- ☐ 生日禮金

1-4-3 員工照護

為促進員工身心健康，本公司積極打造友善健康的職場環境，連結外部社會資源與公司活動，提供全面的健康關懷服務，並持續優化職場安全衛生管理，為員工創造健康與安全的工作場所，以期發揮最好的工作表現。

認證獎項與簡介



員工照護計畫

員工健康檢查	優於法規每兩年辦理健康檢查，掌握員工健康。
--------	-----------------------

健康衛教講座	提倡工作與生活平衡，促進員工自主健康管理意識。
人因性危害預防宣導	預防員工因長期姿勢不良而引起肌肉骨骼傷害，宣導預防及改善措施。
異常工作過負荷計畫	降低心血管疾病風險，辦理預防講座與特約醫師訪談健康指導衛教，建立正確健康生活觀念。
CPR+AED	建立正確急救知識及技能。
醫師駐診服務	定期聘請特約醫師、職業專科醫師辦理臨場健康服務。

體適能活動及檢測	檢測員工體適能狀況與提供專業體適能建議，促進身體健康。
減重活動	員工健檢報告顯示 BMI>23，膽固醇過高，為維持身體健康，舉辦減重活動。



心理健康講座	教導如何調節壓力與促進身心健康。
職場紓壓講座	職場紓壓從心開始，協助員工如何在職場調節壓力及情緒管理。
辦公室綠化	提升工作效率，協助員工達成身心靈平衡。
EAP 員工協助方案	免付費心理諮詢專線，面對面心理輔導。

母性保護計畫	對於有母性健康危害之女性員工，採取危害評估、控制及風險分級管理、醫師面談指導、工作適性安排及其他相關母性健康保護之措施，以保護母體及胎兒之健康。 贈送懷孕同仁媽媽包，內容物有口水巾、奶瓶、奶嘴、溫奶器、嬰兒枕、寶寶肚圍、副食品湯匙。
--------	---

工作場所檢測	定期檢測工作場所飲用水、二氧化碳、照明、消防設備等品質。
職場不法侵害預防宣導	預防職場暴力宣導，提高工作效率，打造員工安全幸福工作職場。
員工健康保險	提供員工團體健康保險。
ISO45001 職業安全衛生系統	保護並提供員工一個安全可靠的工作場所，減少員工發生事故和疾病。

1-5 永續共生

本公司長期關注 ESG 議題，積極連結內外部資源與利害關係人合作溝通與倡議相關主題，期許扮演永續金融的推動者，攜手利害關係人，提升整體保險產業鏈對於 ESG 議題的重視，共創永續價值。

1-5-1 扎根保險教育

本公司秉持「給一個機會，幫助他人，同時也幫助自己」的企業經營理念，積極推廣保險教育。鑒於當今社會經濟不確定性增加，面臨諸多變化挑戰，如通貨膨脹、貧富差距、人口老化、教育資源分配不均等情況，為弱勢族群生活帶來重大影響。本公司以核心職能出發，結合保險專業與外部單位資源，將保險觀念傳遞予社會大眾，以回應本公司的企業文化「榮譽感、慈悲心、貢獻力」，落實普惠金融，創造社會影響力。

主題名稱	對象	計畫
 扶弱關懷	偏鄉學童	☐ 小樹陪伴列車
 校園成長	青年學子	☐ 保險實習計畫
 銀髮樂齡	獨居、失智長者與身障者	☐ 銀髮微笑 有愛無礙 ☐ 樂齡守護列車

小樹陪伴列車

本公司了解基礎保障對於弱勢族群的日常生活與緊急情況極為重要，因此號召元大證券、元大銀行與元大投信攜手針對集團長期關注的台灣偏鄉的兒少扶助機構、縣市弱勢團體提供微型保險，協助弱勢族群能夠取得經濟支持，強化社會防護網。此外，本公司亦將金融教育向下扎根，2023 年前往高雄大慈育幼院、高雄市私立紅十字會育幼中心，透過遊戲結合教育方式，教導兒少保險與風險概念以發揮保險社會化功能，透過北中南共計 23 位同仁擔任服務志工，結合保險專業與互動遊戲設計，以寓教於樂的方式讓兒少了解人身風險規劃的重要性，具備風險管理的能力。



2023 年微型保險共計 5,928 人次受益，金額共計 1,743,495 元。

2023 年保險教育共計舉辦 2 場次，參與學生共計 35 人次。



小樹陪伴列車



保險實習計畫

本公司為落實培育青年職場實務經驗，與東吳大學、輔仁大學、銘傳大學、德明財經科技大學進行產學合作，2023 年提供 41 位青年學子實習機會，讓年輕人才得以提早接觸職場環境，透過完善的教育訓練規劃以及實作，強化學生對於保險專業知識與實務運作之整合與瞭解，提升職場競爭力與金融素養，探索金融產業職涯發展之可能，並深化產學合作關係，促進產業經驗與學界知識交流。



樂齡守護列車

本公司響應主管機關推動普惠金融，落實公平待客原則，積極推出高齡友善服務。繼舉辦「銀髮微笑 有愛無礙」關懷弱勢長者及身障者活動後，鑒於近年來金融詐騙新聞頻傳，有許多銀髮長者受害，特別推動「樂齡守護列車」率領志工前往社區里民與日照公托中心關懷銀髮長者，輔以金融防詐騙宣導，協助長輩建立金融風險知識。



2023 年共舉辦 5 場，受益人數共 128 人次。

1-5-2 永續溝通與合作

本公司致力於企業永續運營，更重視內外部利害關係人的期待與要求，積極與政府、主管機關、跨政府 / 非政府組織、企業、產業協會、學術科研單位、媒體乃至個人等多方單位溝通與合作，建立多元溝通橋樑，透過報告書發布、參與會議及專案合作、普惠服務、新聞稿及互動式媒體等交流管道，宣導永續策略之實務作法與成果，協力於永續領域耕耘成長。



響應產業公會，創新保險科技

本公司積極參與中華民國人壽保險商業同業公會（以下簡稱壽險公會）發起之活動。2020 年起，本公司參與金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）普惠金融重點推動政策及試辦專案，與壽險公會合作建立「保險科技運用共享平台」，利用保險區塊鏈技術及聯盟鏈整合，提供保全、理賠、電子保單存證機制。本公司透過前揭平台傳送申請資料予其他參與保險公司，透過單一申請、文件互通，達到一站式查詢、理賠或保全服務申請，除了打造便捷友善、快速省時之申辦環境，提升民眾對政府與保險業之滿意度，第三方存證中心更提供高可驗證性、高安全性之保障，達到風險控管之效。2022 年響應金管會推動「數位身分認證及授權」政策目標，本公司參與壽險公會推出之「理賠聯盟鏈 2.0 試辦案」，透過電子簽署技術，本公司透過前揭平台傳送申請資料予其他參與保險公司，實現無紙化理賠服務，提升理賠效率，並連結 2021 年推出的「保險理賠醫起通」服務，經保戶授權本公司向其就醫且與壽險公會合作醫院調閱就醫資訊，免去了保戶向不同保險公司提出理賠申請及自行至醫院臨櫃申請就醫資訊的不便。「理賠聯盟鏈 2.0 試辦案」於 2023 年已達成預期目標，經主管機關核備後正式開辦，除了使保戶大幅降低保險理賠申請的時間成本，保單條款無紙化亦大幅減少紙本保單之使用，促進減碳行動之落實。詳細保險科技運用共享平台運作機制詳見本報告書 1-3-4 創造客戶數位旅程章節。

投身多方研討會，深化風控新知

隨著環境社會變遷、區域衝突升級與日新月異的科技發展，難以預測的新興風險與衝擊正逐步逼近，保險業需分外關注與掌握風險趨勢，藉由風險預測、強化防阻措施並提早規劃預防，降低風險發生後之損失，提供客戶完善保險保障。因此風險管理部不定期出席各單位，包含證券櫃檯買賣中心、中華民國風險管理學會、Bloomberg、台灣永續能源基金會、政治大學、銘傳大學等，所舉辦之風險管理相關研討會，與外部組織共同探討風險治理、氣候相關風險與機會財務揭露（TCFD）、責任投資、綠色金融與金融科技之挑戰與因應等議題，跨領域交流觀察洞見與經驗，全面提升本公司 ESG 各面向之風險管理能力及防範機制，以有效因應潛在風險。

精進氣候風險管理

本公司配合金管會發布之「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，於 2023 年積極參與各方辦理之 TCFD 研討會，透過多元交流與溝通，吸取多方觀點及實務經驗，強化本公司 TCFD 揭露架構及氣候風險研析能力，結合依母公司元大金控發展之投融資部位氣候相關風險財務量化模型所建立之數據彙整經驗，提升本公司對於氣候相關風險辨識、情境分析及管理能力，以利符合保險業實施之氣候相關風險財務揭露要求，後續將持續精進未來揭露治理、策略、風險管理、指標與目標之氣候風險管理資訊，並優化資訊揭露品質。詳細 TCFD 相關揭露詳見本報告書 1-2-3 強化氣候韌性章節。

對象	主辦單位	研討會名稱
 監理單位	證券櫃檯買賣中心	112 年度推動我國採用國際財務報導準則宣導說明會
 公協會	中華民國風險管理學會	保險業永續發展風險管理論壇暨 2023 會員大會
 非政府組織	Bloomberg	解析彭博 ESG 數據 (線上講座) & COP28 後首次「全球盤點」報告解析
	台灣永續能源基金會	GCSF 全球企業永續論壇
	政治大學	氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書評鑑、現況及未來精進研討會
	銘傳大學	企業永續的新篇章 -TCFD 報告書



攜手地方政府，升級保險防護

本公司攜手地方政府提供團體與身心障礙者微型保險，藉由微型保險降低突發事故對弱勢族群生活之嚴重影響。2020 年起與嘉義縣政府共同舉辦「團體微型意外保險說明會」，向嘉義縣政府社會局與各鄉鎮市公所之人員，說明團體微型意外保險之保障對象與內容、理賠範例與理賠申請流程，透過親民與便捷之管道宣傳，提升大眾保險防護層級。為擴大微型保險照顧範圍，2022 年起與基隆市社會局、2023 年起與台南市政府及新北市政府合作推廣，提供身心障礙市民微型保險保障，使其享有基本保險保障。截至 2023 年 12 月承保之被保險人人數達 5,928 人。

協同非政府組織，建構犯防機制

本公司理賠部與財團法人金融法制暨犯罪防制中心（以下簡稱犯防中心）共同合作，即時連線互通犯防資訊與調查回饋，防制保險犯罪之情形發生，以強化風險管理機制。2023 年通報犯防中心或配合檢察署及警察機關協查 130 批案件，以緊密合作之網絡有效打擊保險犯罪。

連結 NGO 組織，將愛發揮至各地

本公司與甘霖基金會持續合作「端午送愛 粽夏有情」，與長輩一同歡慶端午，關心 50 歲以上及不同程度失智及失能的長輩；本年度亦與社團法人中華基督教救助協會與提供身心障礙者就業的維凱庇護工場合作，共有 11 位志工協助食物箱物資整理，提供經濟弱勢家庭與獨居長者，最溫暖、最實在的支持。



串聯溝通管道，普及永續保險理念

本公司長期透過多元溝通管道，與客戶、投資人、社會大眾等各方利害關係人溝通與交流，即時傳遞與各利害關係人切身相關之訊息，舉凡保險知識及產業趨勢、風險防範、風險保障與移轉認知、永續產品與服務、ESG 議題新知與發展、企業永續推動成果等，並透過數位媒體科技與社會大眾互動，將風險、保障與永續相關教育融入金融消費者之日常生活，普及 ESG 意識及保險防護網絡，為社會帶來正向影響力。

溝通管道	溝通內容	溝通頻率	執行成果
 盡職治理報告	☐ 提供客戶、投資人、社會大眾等盡職治理遵循及執行情形等資訊	每年 發布 1 次	每年定期於企業網站發布年度盡職治理資訊揭露報告。
 PSI 遵循揭露報告	☐ 提供客戶、投資人、社會大眾等永續保險原則（PSI）遵循及執行情形等資訊	每年 發布 1 次	發布 2023 年永續保險原則暨盡職治理報告書，內容包含四項原則之遵循成果。
 官網最新消息 公益活動 光榮時刻專區	☐ 提供客戶保險、政策、風險管理等相關新知 ☐ 提供社會關懷、環境永續議題、公司得獎等推動成果資訊	每月 1-2 則	配合新聞稿公告最新消息，同時另設公益活動、光榮時刻專區讓民眾了解公司經營執行情況。
 新聞稿	☐ 提供客戶保險、政策、風險管理等相關新知 ☐ 提供社會關懷、環境永續議題等推動成果資訊	每月 1-2 則	發布新聞稿 23 篇，含商品行銷類、形象類、保戶服務類，平面露出 52 則、網路露出 327 則，共 379 則。

溝通管道	溝通內容	溝通頻率	執行成果
 電子報	☐ 提供客戶保險、政策等相關新知 ☐ 提供社會關懷推動成果資訊	每半年 1 次	保戶刊物製作 2 次。
 講座/論壇	☐ 贊助合作舉行保險相關議題論壇，與業界交流國際趨勢與保險產業發展	每年 1-2 次	協助保發中心舉辦「經濟與保險發展論壇」與「東亞太平洋保險論壇」，研討各國保險業發展新趨勢。
 研討會	☐ 參與保險相關研討會，與業界合作交流保險實務知識，了解產業未來發展	每年 1-2 次	每年贊助保險發展中心舉辦之保險議題論壇，與業界交流產業發展
 報章雜誌	☐ 提供客戶保險、政策、風險管理等相關新知	不定期	於工商時報、經濟日報、Smart 雜誌刊登廣告、廣編，提供客戶商品訊息。

溝通之亮點實績

保戶刊物《元日號》
給未來的情書保戶刊物《夏日號》
累積你與孩子的幸福存摺

元味人生 共享保險生活美學

本公司堅持以人為本、從心服務，每年發行保戶刊物「元味人生」，收集專家洞見及保戶經驗實例，以電子雜誌與保戶分享理財、健康生活、保險等新知，陪伴保戶每個寒冬與炎夏，2023 年發送逾 20 萬人次，用心參與客戶的人生保障規劃。



CHAPTER 2

履行機構投資人盡職治理

2-1 政策與遵循聲明

2-1-1 盡職治理政策



1. 責任投資管理規範

本公司致力於透過人身保險業務之進行、永續投資篩選制度之建立，保障客戶權益、股東利益，以及與被投資公司共同追求永續價值之實現。為落實永續經營理念及目標，訂有「元大人壽保險股份有限公司公司治理實務守則」、「元大人壽保險股份有限公司投資政策」、「元大人壽保險股份有限公司道德行為準則」、「元大人壽保險股份有限公司投資相關人員交易管理暨申報辦法」，以及公司內部控制制度等相關規範。

本公司並遵循元大金控「永續金融準則」、「永續發展實務守則」、「永續發展政策及管理規則」及「產業別環境與社會風險管理細則」等規範，以善盡機構投資人之責任。

2. 責任投資管理行動方案

在遵循責任投資原則及元大金控「永續金融準則」規範下，本公司將各資產類別責任投資之行動，落實增修於相關政策、辦法或程序說明書（SOP），具體管理流程及作法詳見 [1-3-2 責任投資章節](#)。

3. 責任投資風險管理

本公司相信運用具體可量化之「篩選標準」選擇或剔除候選投資標的，可達到將具有吸引力的風險 / 收益特徵，與其促進實現特定環境或社會效益的意圖相結合之目的。

本公司針對個別投資標的訂有執行具體評估之原則，全方位檢視投資標的在防制洗錢及打擊資恐、環境保護、企業誠信與社會責任等 ESG 各面向之落實情形；並為有效管理投資風險，訂定相關風險管理標準及機制。

此外，本公司所營業務為人身保險，於投資循環鏈中雖屬機構投資人，然因資金來自廣大保戶，資金日後多需歸還保單保戶，是本公司皆須遵循保險業相關投資法令之規定，以確保保戶之權益。

4. 責任投資管理揭露

本公司依循「機構投資人盡職治理守則」原則六之建議，每年定期於企業網站「機構投資人盡職治理專區」揭露履行盡職治理之情形。

5. 責任投資管理流程及評估方式

詳見 [1-3-2 責任投資章節](#)。

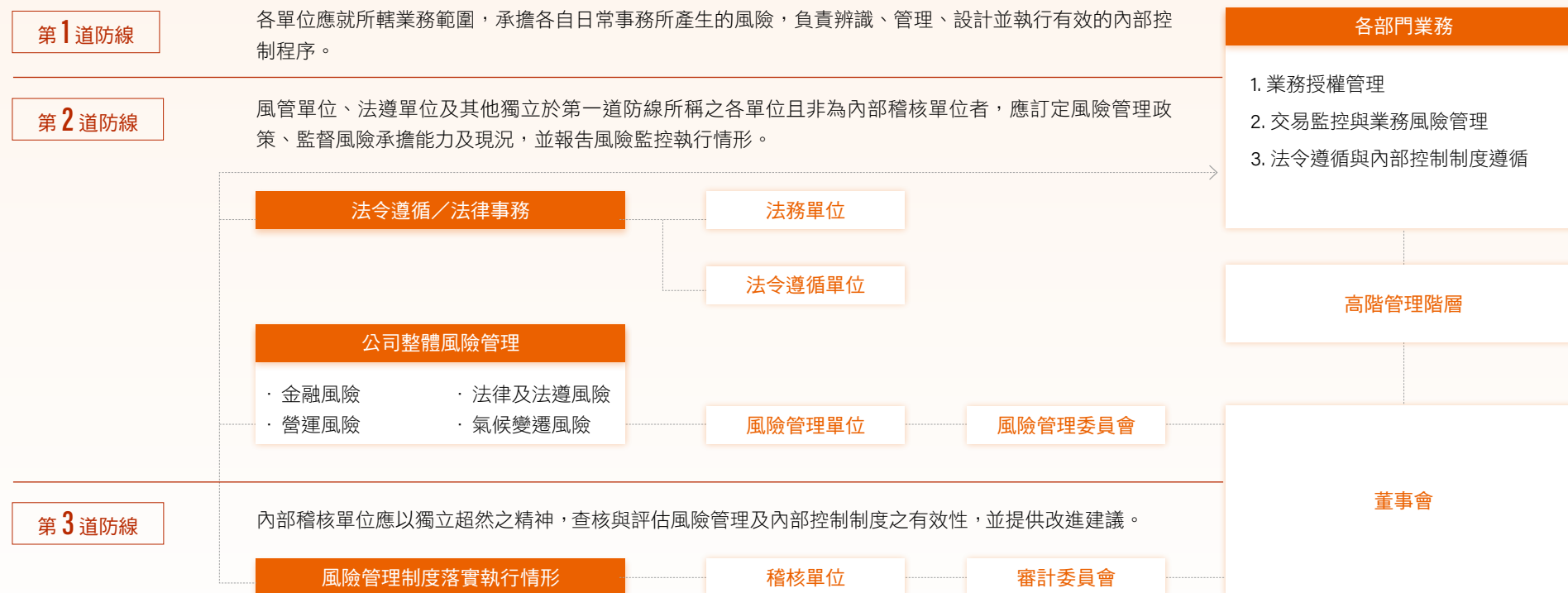
6. 有效管理投資風險

(1) 本公司已建立風險管理標準，確保風險管理的完整性、有效性與合理性，特訂定風險管理政策，作為本公司風險管理的最高指導原則，各類風險管理制度應依據本政策、各類風險的屬性及其對公司營運穩定性與資本安全性的影響程度，分別訂定適當的風險管理制度。本公司投資部位風險管理制度涵蓋市場風險、信用風險、市場流動性風險、資金流動性風險、作業風險、法令遵循風險與法律風險及其他與營運有關之風險。

(2) 設置風險管理三道防線，強化管理機制：

為達風險有效分散、移轉降低及客戶、股東與員工三贏之目標，本公司設置風險管理三道防線之管理機制，各道防線已明定職責與功能，以確保風險管理機制有效運作，並達服務保戶及兼顧經營目標、整體胃納與外在法令限制等原則。

風險管理三道防線圖



7. 責任投資管理成效

- (1) 配合政府加速臺灣產業轉型升級、追求永續發展與創新的政策願景和經濟模式，落實響應金融監督管理委員會推動「鼓勵保險業辦理新創重點產業、公共投資及長照事業」之投資方案，金管會並於 111 年 7 月推動「鼓勵保險業投資六大核心戰略產業、公共投資及長照事業」之投資方案。此方案延續金管會前所訂定「鼓勵保險業辦理五加二新創重點產業、公共投資及長照事業投資方案」政策主軸，並順應國際環境永續趨勢旨在引導保險業投資政府政策扶植推動之資訊及數位、資安卓越、臺灣精準健康、國防及戰略、綠電及再生能源、民生及戰備等「六大核心戰略」產業，協助六大核心戰略產業取得營運資金。
- (2) 鼓勵創投公司：
本公司除以自身專業發揮責任投資影響力外，亦鼓勵合作的創投公司於投資標的涵蓋「六大核心戰略」產業項目，支持著重永續發展與創新的產業標的，共同發揮機構投資人的核心職能及影響力。
- (3) 配合 2050 淨零排放政策，本公司呼應元大金控參與永續金融先行者聯盟之承諾，在投資與議合、資訊揭露、協助與推廣、國際接軌等採取更積極的行動，引導企業進入綠色供應鏈、更多資金投入零碳技術，引領金融業並發揮影響力，共同推動永續發展。
- (4) 本公司於 112 年投資永續相關資產規模總比重較 111 年下修約 24%，主要係因國內外利率持續高檔，整體壽險業面臨現金流出致評估處分資產之壓力，導致資金運用於永續投資部位傾向維持或下調。

8. 綜上所述，本公司得透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等方式參與公司治理，踐行機構投資人盡職治理及責任投資之效能。本公司依循『機構投資人盡職治理守則』原則六建議，於每年定期於本公司網站揭露履行盡職治理之情形。

2-1-2 利益衝突政策

1. 利益衝突管理目的係為使涉及利害關係之人於執行業務時能避免就涉及其自身利益，以及本公司、被投資公司或受益人之利益間之衝突。避免利益衝突除為遵循法令外，亦為維持交易公平，及不損及本公司、被投資公司或受益人之利益。
2. 因此利益衝突管理應包括辨識各種可能衍生利益衝突的情況，包括損害客戶利益的重大風險；以及建立並將維持適當機制與系統以管理已辨識出的利益衝突情事。
3. 為了有效落實以上利益衝突管理機制，本公司已訂定以下內部章則：
 - (1) 「元大人壽保險股份有限公司與利害關係人從事放款以外之其他交易作業規則」
 - (2) 「元大人壽保險股份有限公司與金融控股公司法第 45 條暨保險業與利害關係人從事放款以外之其他交易管理辦法之利害關係人從事放款以外之其他交易之概括授權作業辦法」
 - (3) 「元大人壽保險股份有限公司與自律規範對象交易規則」
 - (4) 「元大人壽保險股份有限公司交易對象查詢作業程序」
4. 此外，「元大人壽保險股份有限公司道德行為準則」、「元大人壽保險股份有限公司負責人兼任職務辦法」與「元大人壽保險股份有限公司董事長及總經理兼職辦法」明定禁止員工從事利益衝突行為。以上章則制度以全方面管理角度，已能有效防止發生利益衝突之情事。

5. 臚列壽險公司業務行為容易發生利益衝突之各類樣態如下：

態樣類型	說明
 公司（員工）與客戶間	本公司從事人身保險業，所提供客戶人身保險商品均依保險法及相關規定辦理，並無因投資行為發生利益衝突之情事。
 公司與員工間	本公司員工如在外兼職者，其兼職行為可能會與內部職務發生利益衝突。如該員工之職務涉及投資行為者，則依本公司投資相關人員規定管理。
 公司與其他被投資公司間	依保險法第 146 之 1 條規定，保險公司與被投資公司間，僅為單純財務投資關係，不得介入經營，本公司依法進行資金運用投資，並無因投資行為發生利益衝突之情事。
 公司與關係企業間	本公司利害關係人交易，應依法進行相關董事會決議或概括授權方式辦理，並應進行交易條件不優於其他同類對象之檢核，以避免利害關係人交易涉及利益衝突情事。
 辦理資金運用時	內部投資相關人員以本人、被本人利用名義及本人擔任買賣代理人之帳戶對管理投資標的進行交易從事個人投資行為，因而產生利益衝突。 公司之負責運用與管理專設帳簿資產之人，以職務上所知悉之消息，為專設帳簿保戶以外之人或自己從事投資相關之交易活動，或洩漏消息予他人，或直接或間接向投資標的發行機構要求、期約或收受不當之金錢、財物或其他利益，因而產生利益衝突。

本公司對前開所提「資金運用投資行為」之利益衝突管理，已訂定防止利益衝突及防止內線交易等不當行為之程序，可以有效防止本公司、利害關係人及保戶，直接、間接陷於受有損害之虞之風險。

6. 防範利益衝突之具體管理措施臚列如下：

利益衝突管理方式

除使用由法令遵循單位提供之「公平待客原則宣導」教材向同仁進行教育訓練外，至少每半年進行之公平待客原則應遵循法令暨自行評估檢核時，同時宣導「金融服務業公平待客原則」、已將公平待客防範利益衝突納入本公司「投資政策」、「投資相關資金運用作業程序」、「投資型保險商品投資標的管理要點」、「投資相關人員交易管理暨申報辦法」等內部規範。

本公司為維護投資或交易決策獨立性及其業務機密性，避免不同部門或不同職務人員之間不當傳遞業務機密，或為防止其與股東或關係企業之間相互傳遞業務機密，應建立業務區隔制度。

本公司為維持投資決策之獨立性及其業務之機密性，及完善建構投資決策過程的監察及稽核體系，並基於內部控制制度之考量，已將投資決策及交易過程分別予以獨立，建立中央集中下單制度以落實職能區隔機制，且投資決策、執行交易、交割確認及風險管理等人員均不得互相兼任。

本公司對於觸發攔阻條件之電子郵件內容或附件，系統將自動攔阻寄送，須由有權限之審核人員審核及確認郵件或附檔內容，並應載明放行或拒絕理由後，予以放行或拒絕寄出。另，投資部內部已將投資系統權限設定、行政系統權限設定，以及獨立空間執行交易等控管方式，進行落實「不得以職務上所知悉之消息或洩漏消息予他人」之管理機制。

落實教育
宣導

權責分工

資訊控管



8. 此外，本公司對「內部投資人員」利益衝突之管理措施如下：

(1) 每月定期申報

本公司要求投資相關人員每月須申報其本人、配偶及未成年子女、被本人利用名義交易者及本人擔任買賣代理人帳戶之交易者，就管理投資標的之交易異動情形。並依管理強度區分為第一類投資相關人員及第二類投資相關人員。前者在職期間不得交易；後者於投資限制期間不得對限制標的交易。

(2) 交易事前申請

投資相關人員申請交易應事前提出申請會辦投資單位主管外，並應規定期限內完成交易。投資相關人員從事個人交易時，應遵守相關法令及本公司投資相關人員交易管理暨申報辦法，以避免利益衝突情事之發生。

(3) 法令遵循及風險管理

本公司對投資相關人員交易前申請、每月交易異動情形申報管理，以及每半年由法務暨法令遵循部（第二道防線）進行交易異動情形申報情形檢視、稽核部（第三道防線）每年查核等規範，以防止跟單交易（跟單行為指意圖獲取利益，以職務上所知悉消息，為自己或他人從事國內股權商品交易）等不當行為之控管機制。

(4) 管理及宣導

本公司對利益衝突之管理，包括相關內規建置、權責分工、教育宣導落實、資訊控管、防火牆設計、偵測監督控管機制、合理薪酬制度及彌補措施等，在預防利益衝突發生，以及衝突發生時處理，皆已有完善之規劃及安排，確可證明本公司在執行防範利益衝突上之有效性。

9. 綜上所述，本公司於 2023 年度未有於公司與客戶間、公司與員工間、員工與客戶間、公司與其他被投資公司間、公司與關係企業間等為對其他客戶、受益人或利害關係人不利之決策與行動之情形。

2-1-3 投票政策

投票是本公司發揮機構投資人管理的重要工具，透過關鍵議案之投票，可以參與被投資公司重要決策及傳遞本公司所同意或倡議有關永續發展及與 ESG 之觀點。

1. 原則同意

基於尊重公司專業經營的角度，原則上同意被投資公司的議案。

2. 重大議題評估

但若該公司經營階層有不健全經營而有損害公司或股東權益之虞、有重大 ESG 議題或可能重大風險者，應經總經理或投資單位主管決議予以投反對票或棄權處理。若被投資公司未能有效因應 ESG 重大議題、股東會議案涉及重大 ESG 議題或有 ESG 議題之可能重大風險，應循相關管道與被投資公司進行瞭解與溝通。如對被投資公司處理 ESG 方式或能力有疑慮或管理不善而導致股東利益潛在或實際損害時，可於股東會相關議案中投反對票、棄權或支持相關股東提案來反映疑慮。

3. 法令遵循

本公司遵循保險法第 146 條之 9 規範，訂定「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」，善盡保險業資金之善良管理人義務，在不損及保戶最大利益及避免發生利害衝突等情況下，審慎評估如何行使相關有價證券所表彰之股東權益。

4. 落實股東積極主義

為有效提升本公司對被投資公司發揮正面影響力，以達到公司治理成效，本公司同時落實股東行動主義（Shareholder activism，股東積極主義），通過行使股東權利而向公司管理層施壓的一種投資策略，加上對參與投資之上市櫃公司股東會的比率達到一定之比率（金管會要求為 70%），本公司現已以機構專業投資人角色，觀察並促使被投資公司上市櫃公司改善治理品質，將能有效提升整體公司治理水平並增進企業價值。



5. 本公司訂有出席股東會之投票政策，以下表述各階段具體說明及流程圖：

(1) 篩選：

- A. 秉持一定參與、不介入經營、以及響應 ESG 政策以電子投票為原則。
- B. 本公司已於「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」，訂定具體投票原則。



(2) 溝通：

如有必要，本公司得與被投資公司進行訪談。



(3) 評估：本公司對投票內容評估原則如下：

A. 重大議案之定義

本公司訂有「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」。

依前開處理程序規定，本公司持續關注被投資公司整體 ESG 表現，對於被認定不符合公司治理精神、影響股東權益，或對環境、社會具負面影響之議案，評估後投票反對已善盡企業責任。

以下為本公司之主要關切之重大議案類型：

a. 盈餘轉增資 / 發行新股：分析增資或發行新股的額度與方式，是否影響公司長期營運與獲利成長。	b. 減資（含彌補虧損）：分析減資之必要性或正負效益。	c. 買回庫藏股：分析評估是否為必要行為以及對公司營運的衝擊。	d. 金融商品或資產交易、處理：檢視是否有非常態的金融商品或資產交易買賣，並分析對公司長期經營的衝擊影響。	e. 辦理增資（現金、私募、CB、ECB 等）、發行公司債、發行限制員工股權：分析評估對公司營運、財務面與策略面的影響。	f. 企業併購案、（子）公司出售、合資、轉投資（大陸投資報告）：針對公司營運策略，綜效等基本分析其利弊，並提出建議。	g. 其他：行使歸入權、其他重要章程與作業程序修正等。
--	-----------------------------	---------------------------------	---	--	--	-----------------------------

B. 原則「同意」議案類型：

依據外部法令規範及內部投票政策行使股東會議案表決權，並在表決權行使前，審慎評估各項議案，在基於尊重被投資公司經營階層之經營專業，並於鼓勵該公司永續發展前提下，對於經營階層所提出之議案（如財務報告、盈餘分派、修訂公司章程及內部辦法、程序等一般公司治理正常事項）原則上表示支持。如：被投資公司所提出「年度盈餘分配」提案，本公司基於尊重經營團隊之專業，均予同意。

C. 原則「反對」議案類型：

對明顯有礙於被投資公司永續發展之議題（如不利財務結構、財報不實、董監酬勞違反比例原則等）、對環境或社會具負面影響之議案（如涉及違反人權、侵害勞工權益、違反環境保護等），原則上不予支持。

本次有 1 件實際提出反對之議案，因該公司獲利展望不佳，辦理盈餘轉增資稀釋每股盈餘之決策過程似有欠嚴謹，不利股東權益之維護。從而，本公司基於監督該公司永續經營之評估標準，反對該議案之決議；另對其餘投資公司之相關議案皆有依前開原則檢視評估

D. 依法表達棄權議案類型：

依保險法第 146 條之 1 規定，壽險公司不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，且不得以保險業或其代表人擔任被投資公司董事、監察人。本公司對本類議案不行使表決權，表達棄權之意。

如：被投資公司所提出「董事選舉」案，本公司依前述法規限制，該項議案表達棄權。

E. 對於出席被投資公司股東會前，本公司就股東會議事內容綱要及同意事項進行評估，並製作成股東會出席評估報告。**(4) 投票**

本公司於股東會投票後，將行使表決紀錄彙整定期提報董事會，以利董事會等人員瞭解相關決策之作成及實際執行情況是否符合不損及保戶最大利益及避免發生利害衝突。

投票前	「股東會出席評估報告」	針對股東會議事內容綱要及同意事項進行評估，於報告中註記投票情形及出席方式之決議。	投資單位最高主管簽核
投票後	「股東會會後報告」	於報告中彙整股東會會議紀錄含表決紀錄。	董事會提報

(5) 對議案投票結果不滿意之後續行動規劃

若被投資公司對本公司反對之股東會議案未有正面積極回應，本公司擬於「股東會會後報告」中提出說明。後續行動規畫則包括日後透過議合機會，對關切議題進行溝通討論。此外，本公司於次年度股東會議案出席投票評估時，亦會審視被投資公司對本公司關切議題之回應及行動。

2-2 實務與揭露

2-2-1 盡職治理報告要素

1. 確保取得充分且有效之資訊，以建立良好之投資決策基礎，本公司依循「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」明定持續關注被投資公司。
2. 針對被投資公司之相關新聞、財務表現、產業概況、經營現況、環境保護、社會責任等相關議題與公司進行互動，並積極溝通關注。
3. 本公司每年度投入相當人力與時間與被投資公司進行對話及互動等作業，以達到進一步瞭解與溝通被投資公司對產業所面臨之風險與策略。參加股東會投票作業前，投入相當人力及時間製作「股東會出席評估報告」及「股東會會後報告」，以及嗣後之內部董事會議報告，凡此作業流程皆已投入相當人力及時間，以落實盡職治理之效。
4. 本公司並依據元大金控「永續金融評估表」、「產業別環境與社會風險管理檢核表」內容之檢視作業，將各項投資標的納入投資評估及續後管理之控制機制。
5. 本公司為進行國內股票投資，除善盡職責多方研究與追蹤外，於 2023 年對上市櫃公司進行共計 571 次之訪談，與相關公司進行面對面溝通，並由當中挑選出 21 家投資標的。

與被投資公司互動方式



本公司對上市櫃公司進行面對面溝通，並從中挑選投資標的。



關注被投資
公司議題 /
參與股東會

關注被投資公司議題

本公司現階段主要就投資部位屬於「非交易部位」及「資產負債管理部位」之標的進行相關議合。主要為基於股東利益、長期投資必須兼顧被投資公司永續經營之根基，透過關注被投資公司經營文化與 ESG 政策，於必要時採取適當之議合，惟因「交易性部位」之主要投資目的為獲取資本利得，較偏向被投資公司股票或債券短期價格波動性，而非永續經營能力，難與被投資公司之 ESG 政策有直接之關聯性，因此本公司將投資部位是否為交易性部位，判斷投資部位是否進行議合的分水嶺。依上述理由，本公司目前雖未將「交易性部位」納入「必要性議合」的範圍，但依規定於投資前對該被投資公司是否屬國內外相關 ESG 指數成分股仍須進行確認，如非屬 ESG 指數成分處則進一步由「永續金融評估表」或「產業別環境與社會風險管理檢核表」進行評估，是否須與被投資公司進一步溝通，主要評估考量被投資公司之經營或股東會議是否有須進一步了解之議題。

參與股東會

透過上述方式多面向的追蹤被投資公司，針對被投資公司之經營或股東會議案認有須進一步了解之議題時，會評估是否須進一步互動。目前有兩個議合案例，議合主題分別為洗錢防制 (Anti-Money Laundering, AML) 管理及 ESG 評比管理，詳細說背景說明及影響與後續追蹤請詳以下表格說明。

6. 議合政策對盡職治理有效性之評估：

(1) 因應永續發展的風險與契機，面對 ESG 等資訊揭露，按照本公司「投資相關資金運用作業程序」規範定期進行評估檢視作業後，如有必要應與被投資公司進行溝通。

(2) 若被投資公司未能有效因應 ESG 重大議題、股東會議案涉及重大 ESG 議題或有 ESG 議題之可能重大風險，應循相關管道與被投資公司進行瞭解與溝通。如對被投資公司處理 ESG 方式或能力有疑慮或管理不善而導致股東利益潛在或實際損害時，可於股東會相關議案中投反對票、棄權或支持相關股東提案來反映疑慮。

(3) 本公司現階段主要就投資部位屬於「非交易部位」及「資產負債管理部位」之標的進行相關議合。所謂「非交易部位」為以中長期投資為目的所持有之部位，而「資產管理部位」則為基於資產負債管理所必要而持有之部位。

A. 本公司現階段針對上述部位之投資標的進行議合，主要為基於股東利益、長期投資必須兼顧被投資公司永續經營之根基，透過關注被投資公司經營文化與 ESG 政策，於必要時採取適當之議合，以此強化被投資公司之永續營運，亦切合本公司長期投資之主旨，維護股東之權益。

B. 此處需特別提出的是，目前本公司雖未將「交易性部位」納入「必須議合」的範圍，並非代表我們不予關注被投資公司之相關 ESG 政策。事實上，本公司進行「交易性部位」投資交易前，仍依規定對該被投資公司是否屬國內外相關 ESG 指數成分股進行確認：如非屬 ESG 指數成分股則進一步填具「永續金融評估表」或「產業別環境與社會風險管理檢核表」，與「非交易部位」及「資產負債管理部位」並無不同；而於投資後，除定期檢視該被投資公司 ESG 面向及是否有負面新聞外，若本公司於股東會期間具有投票資格，仍會關注該被投資公司之股東會議案、並於必要時出席股東會。

C. 以上評估及過程皆將做為本公司於股東會投票之指引，甚至作為該被投資公司是否適合納入非交易部位及資產負債管理部位之眾多考量之一。

D. 惟因「交易性部位」之投資主要目的為獲取資本利得，除被投資公司本身基本面外，常依據市場訊息、籌碼、錯價套利、技術分析等進行投資決策，以提高獲利之機率，而無論就學理或實務上，這些要素皆難與被投資公司之 ESG 政策有直接之關連性。

E. 本公司認為若回歸機構投資人之投資本質，「交易性部位」較偏向被投資公司股票或債券短期價格波動性，而非永續經營能力，藉此作為「是否執行進一步議合」的分水嶺，與「非交易部位」及「資產負債管理部位」有所區隔。如此一般則可盡力平衡股東之最大利益及機構投資人盡職治理之角色，此為本公司進行盡職治理時判斷投資部位是否進行議合的初衷。

(4) 2023 年度本公司參與股東會投票之被投資公司共 17 家，其中 9 家入選台灣永續指數，占本公司參與股東會投票之被投資公司家數之 53%，佔該指數成份股 97 家的 9.3%；參與投票之被投資標的發行公司共 12 家為臺灣證券交易所公司治理評鑑前 20% 成份股，占本公司參與股東會投票之被投資公司家數之 71%。

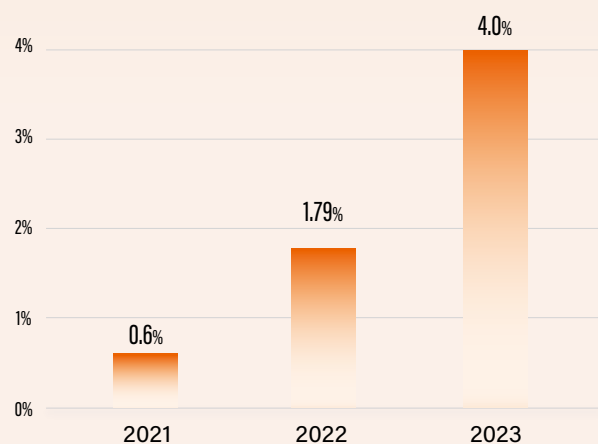
(5) 因應國際永續金融及低碳轉型趨勢，本公司參與元大金控「科學基礎減碳目標（Science-based Targets, SBT）」，建立投資議合目標，並持續依據碳會計金融夥伴關係（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF）及氣候相關財務揭露專案小組（TCFD）之建議方法，計算本公司股債投資組合之產業別碳排強度與產業部位比重，以管理與追蹤投資組合對於氣候變遷的影響。

(6) 2023 年碳排佔比及部位佔比產業分布觀察，碳排佔比最高的五個產業分別為水泥工業、電力、天然氣及水供應、化學工業、能源業及農林漁牧礦業。藉由上述資訊，本公司持有暴險產業之碳排佔比的分布狀況，從而識別公司資產所受到氣候變遷的影響程度；本公司將持續完善碳資訊揭露的維度、精進氣候相關風險之評估，作為後續投資決策或發展氣候變遷風險管理之參考依據。

(7) 經檢視過去三年本公司實際投資屬於高污染 / 高耗能產業公司占本公司可運用資金數之比例在 0.6%~4.0% 間，近三年來皆維持在較低水準。本公司長期投資行為與本公司盡職治理聲明一致，亦符合元大金控永續金融準則之規範。

	2021 年 投資比重	2022 年 投資比重	2023 年 投資比重
塑化	0.0%	0.0%	0.0%
鋼鐵	0.4%	0.03%	0.3%
半導體	0.3%	1.76%	3.7%
占比	0.6%	1.79%	4.0%

塑化、鋼鐵及半導體產業投資比例



2-2-2 議合政策揭露及議合追蹤

1. 本公司以機構投資人身分進行 ESG 投資，除了蒐集資料進行標的量化分析，更使用企業議合之機制，透過正面的溝通互動來傾聽投資標的公司在 ESG 各面向面臨的挑戰，真正串連與理解各種資料數據所代表的意義，並帶給企業專業意見與協助。成功的議合並不是單純的面會聊天，而必須具備「有目的的對話」、「預先設定目標」，以及「帶來改變」等三個重要元素。溝通的對象必須從利害關係人角度全面考量，董事會、營運團隊，甚至擴及至價值鏈上下游廠商都是溝通對象，而非僅鎖定公司高階主管。

2. 本公司訂有「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」，明定適當與被投資公司對話及互動，以達到進一步瞭解與溝通被投資公司對產業所面臨之風險與策略，並致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識，帶給被投資公司正面影響。

3. 本公司十分重視對投資標的全面性地評估，同時也觀察到目前對投資標的 ESG 的評估，已取代單純的財務、技術分析。本公司亦認同投資對象如果重視 ESG，更可以期待達成更好的投資報酬。

4. 本公司依『機構投資人盡職治理守則』遵循聲明中原則四「適當與被投資公司對話及互動」，透過與被投資公司適當之對話及互動，以進一步瞭解與溝通被投資公司對產業所面臨之風險與策略，以及對環境保護、社會責任及公司治理等 SEG 因素執行之情形，致力與被投資公司在長期價值創造，以及永續發展上取得一定共識。

5. 本公司透過電話會議、面會、參與法人說明會等方式與被投資公司溝通，當被投資公司在特定議題上有重大違反上述議題，或損及本公司客戶及股東長期價值之虞時，本公司將盡可能與被投資公司互動，詢問相關事項處理情形，亦不排除於必要時聯合其他投資人共同表達訴求。

6. 為持續發揮機構投資人的影響力，本公司配合金融監督管理委員會參考英國、日本等國際上共同議合方式及衡酌國內實務，密切觀察且支持推動已簽署盡職治理守則之機構投資人共同議合，引導其運用適切之方式與被投資公司互動，避免不當影響公司正常營運。

7. 此外，本公司身為元大金控子公司，日後也將善用集團投資力量，共同合作與投資標的公司進行議合，持續發揮影響力，以達本公司履行社會責任之一貫目標。

8. 從而，本公司針對被投資公司之相關新聞、財務表現、產業概況、經營現況、環境保護、社會責任等相關議題與公司進行互動，並持續予以關注。並且透過電話會議、面會、參與法人說明會等方式與被投資公司溝通互動。

9. 此外，與被投資公司互動後仍進行持續性、不定期、多方式、多面向的追蹤被投資公司及與其持續互動。另是否需與被投資公司互動，主要評估標準為針對被投資公司之經營或股東會議案，是否有需進一步瞭解之議題為具體判斷。

10. 本公司雖尚未有具體與其他投資人合作之案例，但政策上，任何投資人對被投資公司能以 ESG 議題要求、互動或議合，本公司將會非常願意與該等投資人合作。

11. 本公司於投資後每年就投資標的企業進行防制洗錢及打擊資恐檢核，以及若投資標的企業有違反防制洗錢及打擊資恐之情事時，公司應進行持有或處分或減少投資部位等相關之評估作業。若投資標的為金融機構發行或提供之金融商品（包括但不限於：境內（外）基金、定期存款及附條件交易等），前項檢視對象則應為該發行（代理）之金融機構。

2023 年度投資後投資標的企業防制洗錢及打擊資恐檢核彙總表

項次	投資標的類別	庫存投資標的 / 發行機構 / 代理機構
1	國內股票 (含可轉債)	28
2	國內債券	36
3	國外股票、國內 (外) ETF、基金	21
4	國外債券	287
5	投資型商品連結標的 - 基金	28
總計		400

項次	投資標的類別	國家風險等級 ^註			
		低風險	中風險	高風險	最高風險
1	國內股票 (含可轉債)	28	-	-	-
2	國內債券	36	-	-	-
3	國外股票、國內 (外) ETF、基金	17	4	-	-
4	國外債券	27	250	5	-
5	投資型商品連結標的 - 基金	21	7	-	-
總計		129	261	5	-

註：「國家風險等級」係依據本公司金控 2022 年度國家與地區風險等級清單與本公司之投資標的「國家別」進行比對檢視。

「國家風險等級」共分為最高風險、高風險、中風險及低風險（超國籍組織不適用國家風險等級判別）。



12. 具體議合追蹤案件說明：本公司近年共 3 例與被投資公司議合並持續追蹤個案，本公司對議合對象進行「持續溝通」及「觀察」，具體議合之說明如下：

議合案例一說明（議合主題：AML 管理）

 背景說明	00 銀行因金融海嘯時對於卡達融資一案被英國重大詐欺犯罪偵查署 (Serious Fraud Office ; SFO) 提告。 2018 年 5 月本公司經查詢 AML 系統後發現為黑名單，故於同年 7 月於交易對手評鑑時列為 AML 追蹤名單。	2021年追蹤 - 本公司於 2019 年 8 月進行之定期評鑑，經評估後已回復 000 集團投資交易相關業務。 - 經查 2021 年 9 月一則負面新聞關於「全球大銀行又涉髒錢醜聞 / 凸顯洗錢防制系統缺失」一事 (https://www.rti.org.tw/news/view/id/2080143)，根據 00 集團回應，對於大部分所提交的可疑活動報告進行後續調查及帳戶監控，且會在確認金融犯罪的事證後才與客戶終止關係，已善盡客戶管理之職責，並非在提交可疑活動報告後逕行結案。同時，00 銀行宣稱已符合與美國禁令相關的所有規定。
 盡職治理評估	- 本公司認為此事件因恐違反防制洗錢及打擊資恐相關規定或發生其他重大違規事件，故認為 00 銀行在公司治理上可能具有明顯的缺失。 - 經查詢後發現由於當時 00 銀行與 SFO 的訴訟案仍在進行中，尚無法確定最終之法律的禁令及限制且本公司並未看到 00 銀行涉及針對洗錢或反恐等相關情事，也非在美國或英國所認定的制裁名單或禁令名單之上。 - 建議暫時維持業務往來，持續留意後續發展並定期檢視。	2022年後續追蹤 - 經本公司持續評估觀察，00 銀行於 2020~2022 年之三年期間，均未出現於黑名單之中。 2022 年進行年度投資後投資標的企業防制洗錢及打擊資恐檢核，針對 00 銀行於 2022 年並無出現任何相關不利情事。
 交流議合內容	2018 年 5 月本公司主動連繫議合，透過發出 email 郵件詢問 00 銀行有關列為黑名單一事並希望給予說明以利釐清。 00 銀行回覆，其內容為現階段並非在美國或英國所認定的制裁名單或禁令名單之上。本公司進一步要求 00 銀行針對該訴訟案隨時須提供更新發展與訊息。 2019 年 1 月 00 銀行回復更新近況，其內容說明英國法院已撤銷 SFO 針對 00 銀行的訴訟，並於同年 4 月時再次確認無進一步上訴。	2023年後續追蹤 - 經本公司持續評估觀察，00 銀行於 2023 年期間，未出現於黑名單之中。 2023 年進行年度投資後投資標的企業防制洗錢及打擊資恐檢核，針對 00 銀行於 2023 年並無出現任何相關不利情事。
 影響與後續追蹤	- 確認英國法院已撤銷此案，且 AML 系統後確認 00 銀行已從黑名單中移除。 - 本公司於 2019 年 8 月進行之交易對手評鑑，將 00 銀行自追蹤名單中移除。 - 本公司持續追蹤洗錢相關新聞與投資標的之市場價格作為投資前後之參考依據。	

議合案例二說明 (議合主題：ESG 評比管理)



背景說明

- ☐ 2020 年因 00 公司與其旗下子公司 abc 公司於經營及財務面向，分別具有台灣能源電廠統包商 (EPC) 能力與實績及長時間穩定的高股息配發 (長期均有 5%)，故進行投資評估流程並進行 ESG 檢核。



盡職治理評估

- ☐ 依規定，以 Bloomberg ESG 分數指標 (量) 進行審核，須符合 S&P Global ESG Rank、彭博 ESG Disclosure score ≥ 50 或 Sustainalytics ESG risk score ≤ 40 ，若以 Bloomberg ESG 分數指標 (質) 進行審核，須符合 ≥ 3 項：與歷史相比有所改善、與同業相比高於平均。
- ☐ 若未符合上述，本公司前往該公司實地拜訪，並和公司於 ESG 分數進行溝通與討論，並與 00 公司分享本公司於 Bloomberg 觀察的指標分數。



交流議合內容

- ☐ 本公司會後以電子郵件與該公司進行詢問並溝通，並希望 00 公司上作的實績與 ESG 評比機構的溝通能更優化。



影響與後續追蹤

- ☐ 本公司評估暫不投資 00 公司。
- ☐ 本公司持續追蹤洗錢相關新聞與投資標的之市場價格作為投資前後之參考依據。

2021年追蹤

- ☐ 該年度本公司暫無對 00 公司進行相關投資。
- ☐ 經檢視，00 公司 2021 與 2020 S&P Global Rank 分數分別提升為 99 與 98 分，顯示過去幾年 00 公司於企業社會責任相關事務的重視，可說明本公司議合建議已發揮成效。

2022年後續追蹤

- ☐ 經檢視，2022 年 ESG 相關表現：連續 8 年入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場成分股，近二年更獲評全球營建工程業最高分；連續 6 年獲台灣企業永續獎 (TCSA) 十大永續典範獎，持續蟬聯工程業第一；8 度名列證交所公司治理評鑑 Top 5%；並獲摩根士丹利 (MSCI) ESG 評等 A 級、CDP 碳揭露評鑑 B 管理等級。
- ☐ 以上相關獲獎紀錄，顯示過去幾年 00 公司於企業社會責任相關事務的重視，本公司認為過去議合已產生具體成效，也會持續評估投資。

2023年後續追蹤

- ☐ 經檢視，2023 年 ESG 相關表現：連續 9 年入選道瓊永續指數 (DJSI) 新興市場成分股，獲評全球營建工程業最高分；連續 7 年獲台灣企業永續獎 (TCSA) 十大永續典範獎，持續蟬聯工程業第一；8 度名列證交所公司治理評鑑 Top 5%；並獲摩根士丹利 (MSCI) ESG 評等 BBB 級、CDP 碳揭露評鑑 A 管理等級。
- ☐ 依據 00 公司於企業社會責任相關事務的重視紀錄，本公司認為過去議合已產生具體成效，持續評估投資。

議合案例三說明 (議合主題：高污染工業環境管理)

 背景說明	☐ 水泥工業製造過程將產生有害氣體、粉塵汙染，使周遭居民罹患塵肺病、支氣管疾病機率增加，00 公司作為花蓮縣內粒狀汙染物排放量前四大之汙染源，時常接獲民眾反映其煙囪排放大量的粒狀空氣汙染物，而 00 礦區與水泥廠周圍有上富世、中富世、可樂、秀林等部落，距離最近的只有 300 公尺，部落中還有幼稚園，人口數百人，影響範圍廣大。 ☐ 花蓮面臨颱風豪雨威脅，強降雨頻率相較過往增加快速，可知花蓮是氣候變遷的高影響區域，而 00 礦區也被國家災害防救科技中心認定為高氣候風險地區，雖然採礦是否提升土石災害風險，主管機關尚未提出調查報告做出結論，但 00 公司仍應做出預警與反應性之調適。
 盡職治理評估	☐ 水泥工業粉塵嚴重影響人體健康，00 廠鄰近聚落且有排放空汙之虞，對於周遭居民健康之影響甚鉅；廠區位於花蓮降雨强度高影響區，且地質被認定為高氣候風險地區，若產生土石流將影響員工與居民生命安全，本公司評估此項議題衝擊範圍廣大且嚴重，需進行相關數據追蹤與議合，協助 00 訂定因應策略、改善計畫、目前進程與未來目標。
 交流議合內容	☐ 本公司透過電子郵件詢問並溝通，協助 00 公司針對相關重大議題訂定相關因應策略、改善計畫、目前進程與未來目標，以期改善對於環境社區之影響，並降低極端氣候風險對於環境之影響。
 影響與後續追蹤	☐ 因應本公司之評估詢問，00 公司回覆已進行以下改善措施： ☐ 針對汙染與廢棄物設定永續策略方案，目標使花蓮廠單位水泥膠結材料空汙排放每年減量，且廢棄物回收再利用 80% 以上，並投入近十億更新花蓮廠收塵設備，降低設備故障率使排塵量符合法規規定。 ☐ 針對永續礦山及生物多樣性訂定 9 項關鍵指標，計畫包含礦山永續開採、仿自然造林、棲息地及土地開墾、礦石密閉輸送、礦山永續規劃等，戮力推動植生綠化復育及生物多樣性，降低氣候變遷影響達到永續發展。

2022年後續追蹤

- ☐ 本公司雖已於 2022 年出清投資持股，但仍持續追蹤觀察 00 公司之永續措施。
- ☐ 00 公司於 2023 年 TSAA 台灣永續行動評比獲得一座金獎與兩座銅獎，顯示該公司在推動節能減碳、落實 ESG 承諾與善盡企業社會責任任務上，持續進行努力與優化。
- ☐ 本公司 (投資人) 的交流議合已發揮一定的監督效益。後續仍會視 00 公司之環境管理及生物多樣性之關鍵指標，評估後續是否投資 00 公司。

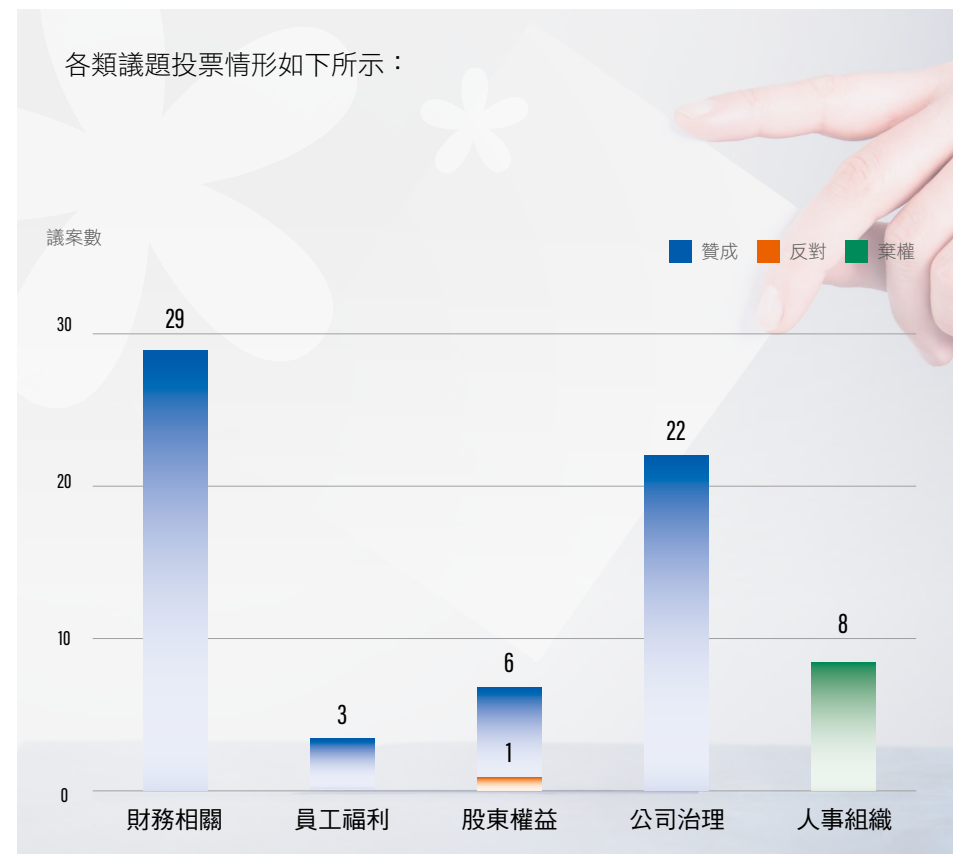
2023年後續追蹤

- ☐ 本公司目前未有投資持股部位，但仍持續追蹤觀察 00 公司之永續措施。
- ☐ 00 公司 2023 年獲 2 項 GCSA 全球企業永續獎、4 項 TCSA 台灣企業永續獎、3 項 TSAA 台灣永續行動獎。同時獲英國金融時報及國際研調機構 Statista 評選 2023 亞太氣候領袖、連續 2 年獲中華經濟研究院「台灣循環經濟獎」、花蓮廠亦獲得自願節能減碳績優廠商。
- ☐ 本公司 (投資人) 的交流議合已發揮一定的監督效益。後續仍會視 00 公司之環境管理及生物多樣性之關鍵指標，評估後續是否投資 00 公司。

2-2-3 投票揭露

1. 本公司目前「無」使用代理研究和代理投票服務之情形，目前皆由內部投資研究團隊逐案進行評估議案內容，並由投資部主管核示出席及表決權行使方式。
2. 「元大人壽保險股份有限公司持有有價證券行使股東權利處理程序」對投票政策之規定如下：
 - (1) 第 2 條第 4 點：投資單位應持續關注被投資公司之相關新聞、財務表現、產業概況、經營現況、環境保護、社會責任及公司治理 ESG 等議題，並適當與被投資公司對話及互動，致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識，帶給被投資公司正面影響
 - (2) 第 2 條第 3 點：投資經依法核准公開發行之國內公司股票、國內證券化商品及其他經主管機關核准保險業購買之國內有價證券，不得有下列情事：行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權
 - (3) 第 3 條：於具股東權益之被投資公司股東會召開前，應就股東會議事內容綱要及同意事項進行評估，並製作成股東會出席評估報告揭露投票情形且註明出席方式後，由投資單位最高主管完成簽核，始得代表本公司執行相關股東權益
 - (4) 第 4 條：本公司出席股東會行使投票權需積極參與、不介入經營及響應 ESG 為原則
3. 依上揭處理程序規定，除明確投票政策與揭露投票情形外，本公司應就股東會議事內容綱要及同意事項進行評估，並製作成「股東會出席評估報告」揭露投票情形且註明出席方式後，由投資單位最高主管完成簽核，始得代表本公司執行相關股東權益。出席股東會後，應將該次股東會會議記錄包含表決紀錄彙集成「股東會會後報告」並於最近一次董事會提報。若以電子投票方式出席時，應提供投票執行結果佐證符合評估報告之決議。
4. 本公司 2023 年持有並具有股東會投票權之上市櫃公司共 17 家次，本公司全數以電子投票方式行使股東權，出席被投資上市櫃公司股東常會之比率達 100%。

5. 本公司 2023 年股東會投票分類統計請另參本公司 2023 年統計表。



6. 本公司於本次報告區間參與被投資公司股東會議，經檢視評估各項議題，對以下會議議題，以投資股東發揮影響力之角度，提出反對意見。
7. 本公司每年定期於本公司網站，揭露出席被投資公司股東會與投票情形及其他事項。[\(https://www.yuantalife.com.tw/public_promotion/\)](https://www.yuantalife.com.tw/public_promotion/)

2-2-4 網站揭露

1. 本公司於公司網站刊載本公司『機構投資人盡職治理守則』遵循聲明。
2. 每年定期於公司網站揭露履行盡職治理之情形，以及出席被投資公司股東會與投票情形。
3. 本公司於公司網站首頁提供本公司各類服務專線及聯繫之電子郵件信箱：

客戶服務專線：0800-088-008

保戶申訴專線：0800-009-019

商品諮詢專線：0800-018-018

客戶服務信箱：life@yuanta.com

聯絡窗口：元大人壽董事會秘書室 曾淳惠 (02-7742-5098)

以上分別為供客戶、受益人、被投資公司或其他機構投資人聯繫之管道。



機構投資人
盡職治理守則



機構投資人
盡職治理專區



附錄

附錄一 永續保險原則 (PSI) 對照索引表

原則	構面與細項		對應章節	頁碼
原則一 將ESG議題納入 保險公司決策中	公司策略	透過董事會 / 高階決策管理單位層級擬訂公司經營策略，並鑑別、評估、及監控企業營運相關 ESG 議題	1-2-1 永續治理文化	10
		與公司股東溝通與公司經營策略攸關之 ESG 議題	關於本報告書	3
		將 ESG 議題整合至招募、訓練及員工承諾計畫中	1-4-1 人才吸引與培育	46
	風險管理及核保	建立評估流程和機制以鑑別和評估產品組合中之 ESG 議題，並了解透過公司交易可能涉及之各項 ESG 影響	1-3-1 多元商品及服務	26
		將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足決策程序中，包含研究、模型、分析、工具和矩陣等	1-2-2 風險管理	12
	商品和服務之發展	開發能降低 ESG 風險及對 ESG 議題有正向效益並提升風險管理之商品與服務	1-3-4 創造客戶數位旅程	41
		開發或支持有關風險、保險和 ESG 議題之知識教育計劃	1-3-1 多元商品及服務	26
		對客戶每次提出之需求及時、公平、設身處地及透明地回應，並確保理賠程序有被清楚解釋讓客戶充分了解其流程	1-5-1 扎根保險教育	51
	理賠管理	將 ESG 議題整合至理賠、附加條款及其他理賠服務中	1-3-3 公平待客及友善關懷	35
		提供銷售及行銷人員有關 ESG 議題之產品與服務的教育訓練，並於行銷策略和活動中，納入 ESG 關鍵資訊	1-3-3 公平待客及友善關懷	35
	業務與行銷	確保商品和服務範圍、效益及相關成本已清楚說明且被充分了解	1-4-1 人才吸引與培育	46
		將 ESG 議題整合至投資決策及盡職治理中 (例：遵循責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI))	1-3-3 公平待客及友善關懷	35
原則二 提升客戶與企業夥伴 對ESG議題的重視	投資管理	將 ESG 議題整合至投資決策及盡職治理中 (例：遵循責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI))	1-3-2 責任投資	32
		與客戶及供應商溝通說明管理 ESG 議題帶來之正向效益，並讓其了解公司對於 ESG 議題之期望與要求	1-2-4 永續供應鏈	24
	客戶及供應商	提供客戶與供應商相關資訊及工具，以協助其管理 ESG 議題	1-2-4 永續供應鏈	24
		將 ESG 議題整合至供應商招標及遴選程序中	1-3-1 多元商品及服務	26
		鼓勵客戶及供應商運用相關框架揭露 ESG 議題	1-2-4 永續供應鏈	24
		推廣相關機構採用永續發展原則	1-2-4 永續供應鏈	24
	保險人、再保險人與經紀仲介機構	鼓勵將 ESG 議題納入保險業的專業教育及道德規範中	1-3-2 責任投資	32
			1-4-1 人才吸引與培育	46

原則	構面與細項	對應章節	頁碼
原則三 與政府、主管機關及其他主要利害關係人共同推廣 ESG 議題	政府、主管機關及其他政策制定者	1-3-1 多元商品及服務 - ESG 商品	26
		1-3-2 責任投資 - 永續投資行動	32
		1-5-2 永續溝通與合作 - 響應產業公會，創新保險科技	53
		2-1-1 盡職治理政策	58
	透過與政府單位及保險監理單位溝通說明，開發整合風險管理機制與風險移轉的解決方案	1-5-2 永續溝通與合作 - 攜手地方政府，升級保險防護	55
	其他主要利害關係人	1-5-2 永續溝通與合作 - 協同非政府組織，建構犯防機制 - 連結 NGO 組織，將愛發揮至各地	55
		1-5-2 永續溝通與合作 - 響應產業公會，創新保險科技 - 投身多方研討會，深化風控新知 - 參與公協會訓練，強化高層治理	54 55
		1-5-2 永續溝通與合作 - 投身多方研討會，深化風控新知	54
		1-5-2 永續溝通與合作 - 串聯溝通管道，普及永續保險理念	55
原則四 透過定期公開揭露，展現當責性與透明	評估、衡量及監管企業管理 ESG 議題的進度並積極地定期公開揭露相關資訊		
	遵循相關報導架構或揭露要求	關於本報告書	3
	與客戶、政府機關、評分機構及其他利害關係人溝通說明，以達成遵循 PSI 準則揭露效益之共識		

附錄二 機構投資人盡職治理守則對照索引表

原則	指引內容	對應章節	頁碼
原則一 制定並揭露 盡職治理政策	1-1 機構投資人訂定盡職治理政策時，宜考量其位於投資鏈之角色、業務性質及如何保障客戶與受益人之權益。	2-1-1 盡職治理政策	58
	1-2 機構投資人宜將環境、社會、公司治理 (ESG) 議題納入投資評估流程，以善盡盡職治理責任，創造長期投資價值。	2-1-1 盡職治理政策	58
		2-2-1 盡職治理報告要素	66
		2-2-2 議合政策揭露及議合追蹤	68
原則二 制定並揭露利益 衝突管理政策	1-3 盡職治理政策之揭露宜至少包含以下事項： 1. 業務簡介； 2. 對客戶或受益人之責任； 3. 盡職治理行動，例如關注被投資公司、與經營階層互動、參與股東會以及投票等之頻率與方式； 4. 盡職治理行動之委外辦理情形與管理措施； 5. 履行盡職治理情形之揭露方式與頻率。	2-1-1 盡職治理政策	58
	2-1 利益衝突管理政策之目的在於確保機構投資人基於客戶或受益人之利益執行其業務。	2-1-2 利益衝突政策	60
	利益衝突管理政策之揭露宜至少包含以下事項：		
	2-2 1. 利益衝突之態樣； 2. 針對各態樣利益衝突之管理方式。		
	利益衝突之態樣可能包含以下狀況：		
	2-3 1. 機構投資人為其私利，而為對客戶或受益人不利之決策與行動； 2. 機構投資人為特定客戶或受益人之利益，而為對其他客戶、受益人或利害關係人不利之決策與行動。		
原則三 持續關注被投資公司	2-4 利益衝突之管理方式可包含落實教育宣導、權責分工、資訊控管、防火牆設計、偵測監督控管機制、合理的薪酬制度及彌補措施等。	2-2-1 盡職治理報告要素 2-2-2 議合政策揭露及議合追蹤	66 68
	2-5 針對已發生之重大利益衝突事件，機構投資人宜定期或不定期向客戶或受益人彙總說明事件原委及處理方式。		
	3-1 關注被投資公司之目的，在於評估相關資訊對被投資公司、客戶或受益人長期價值之影響，及決定機構投資人進一步與被投資公司對話、互動之方式與時間，作為未來投資決策之參考。		
	3-2 機構投資人宜考量投資之目的、成本與效益，決定所關注資訊之類型、程度與頻率；資訊之類型例如產業概況、機會與風險、股東結構、經營策略、營運概況、財務狀況、財務績效、現金流量、股價、環境影響、社會議題及公司治理情形等。		
	3-3 機構投資人宜以環境、社會、公司治理 (ESG) 議題資訊，關注、分析與評估被投資公司之相關風險與機會，瞭解被投資公司之永續發展策略。		

原則	指引內容	對應章節	頁碼
原則四 適當與被投資公司對話及互動	4-1 機構投資人與被投資公司對話及互動之目的，在於針對所關注之重大議題向被投資公司經營階層取得更深入之瞭解及表達意見，以強化公司治理。		
	4-2 機構投資人宜考量投資之目的、成本與效益及所關注特定議題之重大性，決定與被投資公司對話及互動之方式與時間。機構投資人與被投資公司對話及互動之方式可包含以下項目： 1. 與經營階層書面或口頭溝通； 2. 針對特定議題公開發表聲明； 3. 於股東會發表意見； 4. 提出股東會議案； 5. 參與股東會投票。	2-2-1 盡職治理報告要素	66
	4-3 機構投資人判斷必要時，得與其他機構投資人共同合作，以維護客戶或受益人之權益，並提升被投資公司的永續發展。亦得針對特定環境、社會、公司治理 (ESG) 議題參與相關倡議組織，共同擴大及發揮機構投資人之影響力。	2-2-2 議合政策揭露及議合追蹤	68
	4-4 機構投資人應注重互動、議合後所帶給被投資公司的影響，與擬定未來議合的規劃及關注事項，進而決定後續的投資決策。		
原則五 建立並揭露明確投票政策與揭露投票情形	5-1 機構投資人行使投票權，旨在針對被投資公司各項股東會議案表達意見，尤其對客戶及受益人之權益有重大影響之議案，機構投資人宜妥善行使其持有或受託管理股票之投票權。		
	5-2 行使投票權應基於對被投資公司所取得之資訊，並考量議案對客戶、受益人及被投資公司共同長期利益之影響，避免機械式贊成、反對議案或棄權。若機構投資人已取得股權研究代理機構之投票建議報告，仍宜自行判斷如何履行投票權。		
	5-3 機構投資人應建立並揭露投票政策，投票政策得包含以下內容： 1. 考量成本效益後設定之投票權行使門檻，例如針對持股達一定比率或金額者始行使投票權； 2. 行使投票權之前，應盡可能審慎評估各股東會議案，必要時得於股東會前與經營階層進行瞭解與溝通； 3. 定義機構投資人原則上支持、反對或僅能表達棄權之議案類型； 4. 聲明機構投資人並非絕對支持經營階層所提出之議案； 5. 取得與採納股權研究代理機構投票建議報告之情形。	2-1-3 投票政策 2-2-3 投票揭露	63 73
	5-4 機構投資人宜妥善記錄與分析其依循相關政策履行投票權之情形，以利揭露投票情形。投票情形得採用彙總揭露方式，例如每年揭露對所有被投資公司各類議案所投贊成、反對及棄權之情形，並說明對重大議案支持、反對及棄權之原因。		

原則	指引內容	對應章節	頁碼
原則六 定期揭露履行盡職治理之情形	6-1 機構投資人宜妥善記錄其履行盡職治理之情形，作為評估並改進其盡職治理政策、行動與揭露之依據。		
	6-2 機構投資人宜定期檢視其盡職治理、利益衝突政策、投票政策及履行盡職治理之情形，並評估其執行盡職治理活動之有效性。		
	6-3 機構投資人若基於客戶或受益人之合約或要求，定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理守則之情形時，相關內容得採書面、電子或其他容易取得與閱讀之方式提供。		
	機構投資人考量客戶與受益人眾多，或合約內並未明訂提供履行盡職治理之情形之內容與頻率者，宜每年於機構投資人之網站發布盡職治理報告或併於營業報告書、年報等報告內揭露履行盡職治理之情形，內容宜包含： 1. 「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及無法遵循部分原則之解釋； 2. 公司為落實盡職治理，所投入之內部資源、執行盡職治理之組織架構等資訊； 3. 議合次數的統計； 4. 個案說明與被投資公司對話及互動情形，議合成果與後續追蹤情形； 5. 與其他機構投資人合作的案例； 6. 出席或委託出席被投資公司股東會之情形； 7. 投票情形 (如指引 5-4 所列內容) ； 8. 客戶、受益人、被投資公司或其他機構投資人等利害關係人聯繫簽署人之管道； 9. 其他重大事項 (如過去一年發生之重大利益衝突事件等) 。	2-1-1 盡職治理政策 2-2 實務與揭露	58 66
	6-5 如投資或盡職治理活動非由簽署人直接進行，例如資產擁有人全權委託資產管理人管理資金，則在向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形時，宜說明其為確保受託人遵循盡職治理政策所採取的措施。		



地址：105臺北市松山區民生東路三段156號17樓

電話：02-2751-7578

信箱：life@yuanta.com

網站：<https://www.yuantalife.com.tw/>