2019年
企業社會責任
Corporate Social Responsibility Report
報告書

全球人壽

關於本報告書

編制原則

本報告書以全球永續性報告書協會（Global Reporting Initiatives, GRI）GRI 準則為主要架構，輔以金融服務業行業揭露。本報告書是依循 GRI 準則：核心選項。

報告書期間

揭露數據及內容以 2018 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的資料為主，部分績效數據追溯至 2018 年以前資訊或至 2019 年最近資訊。

報告書邊界與範疇

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋全球人壽總公司、分公司、分處、營業處與通訊處。

資訊計算基礎

本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果，營運績效章節部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表。報告中所有財務數字以新臺幣為表達單位，數據資訊的蒐集、量測與計算方法，係以符合法規要求為主要依據，如法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則參考產業標準或產業慣例。

發行

本報告書為全球人壽第一本報告書，預計未來每年定期發行 CSR 報告書，並於全球人壽網站中供瀏覽下載。

現行發行版本：2019 年 6 月發行

意見回饋

全球人壽保險股份有限公司

地址　台北市信義區市民大道六段 288 號 16 樓

電話　(02) 6639-9999

聯絡窗口　品牌企劃處

公司網址　https://www.transglobe.com.tw/

Contents 目錄

02 關於本報告書
04 董事長的話
07 2018 年永續亮點
08 永續管理與利害關係人議合

第一章 永續治理
17 經營績效
22 公司治理
26 誠信經營
28 法令遵循
31 風險管理
33 內控及內稽制度

第二章 客戶關懷
35 數位金融
38 客戶權益
42 資訊安全與客戶隱私
43 責任投資
45 普惠金融

第三章 友善職場
47 人才吸引及留任
51 人才培育及發展
53 薪酬福利與員工照顧
56 職業安全衛生
58 職場多元與平等

第四章 幸福社會
62 體育發展
66 教育成長
69 公益耕耘

第五章 環境保護
73 節能減碳與氣候變遷
76 永續供應鏈

附錄
77 GRI 準則索引表

董事長的話

2018 年對全球人壽是充滿意義的年度。我們秉持「因為愛 責任在」的品牌精神，認真踏實地走在永續發展的道路上，在環境 (E)、社會 (S) 與治理 (G) 面向持續精進，並積極響應聯合國之永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，致力提供客戶最完善的保險服務，精進公司治理提升營運績效，同時展現對環境與社會的愛與責任，將全球人壽打造為最優質的保險公司。

近年全球經濟局勢快速變遷，保險業面臨的風險和挑戰也更加嚴峻。在永續治理方面，我們秉持「誠信正直」的企業核心價值，於 2018 年簽署機構投資人盡職治理守則，以善盡資產擁有人責任，我們的獨立董事占所有董事席次高達半數，而經營績效與財務表現也在長期堅持不懈的努力下達成亮眼表現，截至 2018 年底資產規模超過 10,797 億元，維持穩健的財務實力。

在金融科技與數位化浪潮下，全球人壽持續透過商品創新與多元化通路策略，為保戶提供專業且需求導向的產品規劃及服務。2018 年新保險核心系統正式上線，積極發展行動投保、智能客服等機制，逐步實踐全球人壽的大數據革命。同時，我們亦落實普惠金融，讓愛照亮社會每個角落，推出各類型符合社會關懷原則的保險產品，並榮獲金管會 2018 年度微型保險競賽「績效卓著獎」，盼望保戶在面對人生各階段的風險與挑戰時，都能以全球人壽為強而有力的後盾。

全球人壽是一個「盡責的守護者」，不僅照顧保戶的需求，也守護每一個員工的幸福。我們努力建構性別平等、多元包容的友善職場，在主管職中，女性占比為 48%，育嬰留任率更高達 9 成，顯示員工對全球人壽的用心給予高度肯定。此外，2018 年擴大舉辦第二屆為期 2 個月的員工親子夏令營，讓員工在上班時能無後顧之憂，亦帶給小朋友充實快樂的暑假，打造大手牽小手的幸福時光。

為達成幸福共好的社會，全球人壽在「體育發展」、「教育成長」與「公益耕耘」三大面向勤勉不懈。2016 年起推行「我的棒球夢」圓夢計劃，一圓學子們的棒球夢想，於 2018 年辦理大型健康促進活動「因為愛萬人瑜珈」、關注環境議題的「我的一畝田」和「我的一畝茶」以及教育基金捐贈等活動，落實對社會的愛與責任，啟動 CSR 善循環，更榮獲 2019 台北金鵬微電影展三項大獎，包括「我的棒球夢 - 馬祖棒球營」榮獲「優等影片」、「優等拍攝創意」及「我的一畝茶」影片榮獲「優等環境資源」肯定。

氣候變遷所帶來的衝擊已不容忽視，身為地球公民的一份子，全球人壽積極落實低碳營運，不僅持續推廣節能減碳行動例如保戶刊物電子化、致力於提升水電資源的利用效率等，更積極擴大永續影響力並降低對環境的傷害，例如在日常營運的松山總部獲得 LEED 綠建築銀級認證肯定。除了對自身的要求，全球人壽亦加強永續供應鏈的管理與評估，2018 年有 46 家供應商經過內部評比被列為優良廠商，其中承攬工程之供應商 100% 簽署安全衛生承諾書。

走過四分之一個世紀，感謝所有關心、愛護全球人壽的夥伴，陪伴全球人壽打下堅實基礎並不斷成長茁壯。展望未來，我們將持續善盡企業社會責任及創造整體營運綜效，努力實踐保險業以人為本的用心服務及「因為愛 責任在」的品牌理念，成為金融服務業的標竿領導品牌，攜手打造全球人壽下一個美好的 25 年，再創榮耀巔峰！

彭騰德

2018 年永續亮點

第一章 永續治理

- 簽署「機構投資人盡職治理守則」，以善盡資產擁有人責任。
- 資產規模超過 10,797 億元，重視資本適足率。
- 獨立董事占所有董事席次半數。
- 董事會與各功能性委員會出席率皆達 95% 以上。
- 完成建立吹哨者機制。
- 未有貪腐舞弊事件。

第二章 客戶關懷

- 新保險核心系統上線。
- 建置 360 度客戶視圖及相關行銷應用。
- 網路投保保費收入較 2017 年成長 49%。
- 以零缺失通過 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證。
- 出席被投資公司之股東會出席率高達 80%。

第三章 友善職場

- 永久合約人員占比約 98.83%。
- 在主管職中，女性占比為 48%。
- 擴大舉辦第二屆為期 2 個月的親子夏令營。
- 2018 年總體育嬰留任率高達九成，較2017年六成四進步。
- 獲教育部體育署「107 年運動企業認證」。

第四章 幸福社會

- 辦理公益活動總投入金額達 2,696 萬。
- 捐助非營利組織 1,289 萬。
- 開啟「我的棒球夢」圓夢計劃，一圓學子們參加台灣甲子園的夢想。
- 辦理「因為愛萬人瑜珈」，出席率高達 92%，締造「最多人同時做弓箭步」的金氏世界紀錄。
- 自 2016 年至 2018 年總共捐助「台灣大學系統」600 萬元教育基金，約使 6 萬名學子受惠。
- 辦理「我的一畝田」及「我的一畝茶」活動，義賣總金額 169 萬，全數捐贈予忠義基金會。
- 捐助 350 萬元給予花蓮縣消防局。
- 連續 3 年榮獲教育部體育署「體育推手獎」。
- 榮獲 2018 卓越保險評比「最佳企業社會責任獎」。

第五章 環境保護

- 溫室氣體排放量為 3,384.29 tCO_2e，較 2016 年減少 104.34 tCO_2e。
- 總用電量為 21,996.78 GJ，相較 2017 年度減少 48.51 GJ。
- 松山總部獲 LEED 綠建築銀級認證。
- 進行供應商的評估，共有 46 家被列為優良廠商。
- 承攬商 100% 簽署安全衛生承諾書。

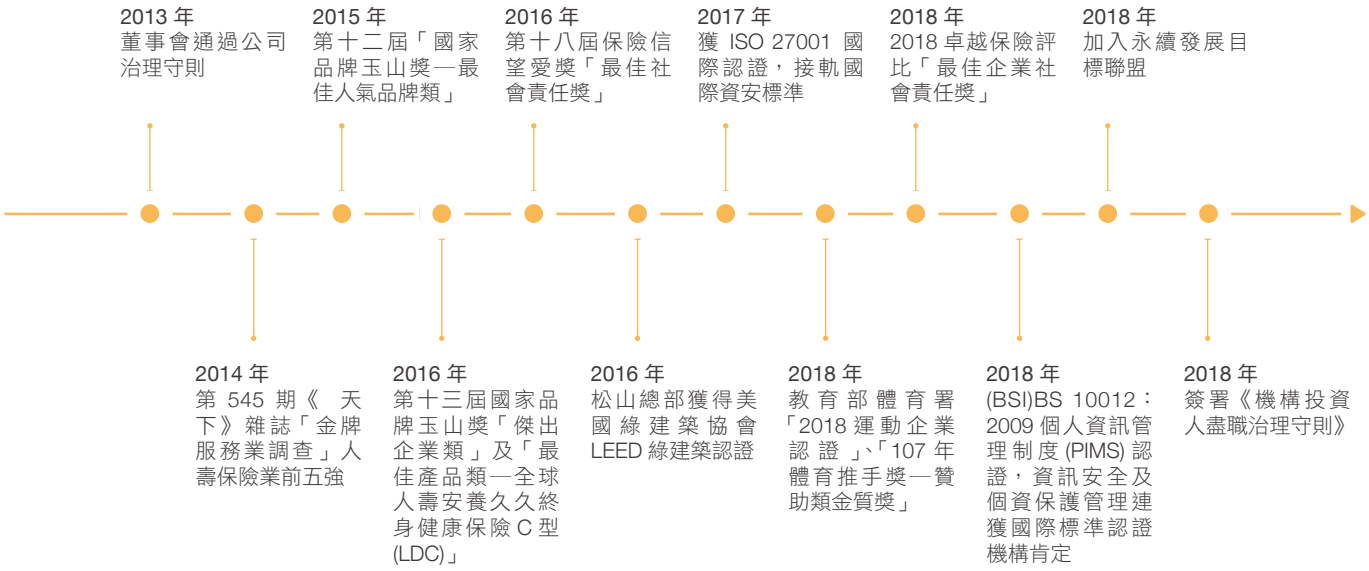
永續管理與利害關係人議合

企業社會責任（Corporate Social Responsibility，CSR）意指企業在追求利潤同時，亦需對所有利害關係人負責，以達成經濟繁榮、社會發展及環保永續的理念；亦即永續經營的理念，不再僅限於卓越的財務績效，更要與社會及環境共存共榮。全球人壽保險股份有限公司 (以下稱全球人壽、我們或本公司) 亦在經營管理的同時，思考如何實踐企業社會責任，於 2013 年訂定公司治理守則，並於今年發布 2018 年企業社會責任報告書，以更有架構的方式對外溝通全球人壽的企業社會責任承諾及作為。

永續管理權責單位與進程

在各國企業結合核心業務能力，具體落實企業社會責任之時，全球人壽亦不落人後，致力於金融創新、社會公益、環境保護。為使企業社會責任運作更為有效，全球人壽特別成立 CSR 報告書專案小組，設有公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續與社會關懷等五個小組，各小組功能及職掌如下組織圖所示：

CSR 工作小組針對所負責的各項永續議題，持續進行內外部的溝通與管理；為確保各永續議題管理方針能因應現況即時調整精進，且充分回應利害關係人的需求，亦定期追蹤評核各永續議題績效。除了設置 CSR 工作小組，全球人壽至今在永續管理的進程如下圖。全球人壽將持續竭力推動各面向之企業社會責任作為，以達成更多永續里程碑。



永續議題重大性分析

2018 年重大議題

全球人壽認為推動企業社會責任的關鍵之一，是悉心傾聽利害關係人的聲音與期待，唯有了解利害關係人的想法並及時回應溝通、提供協助，才能創造共享價值。全球人壽藉由以下步驟，向利害關係人針對其關注議題進行問卷調查，以完整辨識利害關係人與分析重大議題，並回應於本年度報告書中。

2.1 鑑別及排序

一、辨識利害關係人

我們檢視日常營運活動所影響的對象，建立利害關係人清單，再依對全球人壽的影響程度及互動頻率，辨識出以下 6 類利害關係人：

1. 客戶
2. 政府機關
3. 員工
4. 社區 (包含媒體、非營利組織、學術單位等)
5. 資金提供者 (包含銀行、股東)
6. 供應商

二、辨識潛在相關議題

在綜合考量全球人壽使命願景、ISO 26000 社會責任指引、GRI 準則主題及國內外保險金融同業關注議題後，由 CSR 工作小組評估並篩選出 16 項相關永續議題，說明如下：

經濟績效	組織所產生及分配的直接經濟價值、氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會、定義福利計劃義務與其他退休計畫、取自政府之財務補助。
公司治理 / 誠信經營	一、已進行貪腐風險評估的營運據點，有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練，已確認的貪腐事件及採取的行動。 二、治理單位多元化。
法令遵循	一、違反社會與經濟領域之法律和規定。 二、違反環保法規。
風險管理	企業對風險的定義、測量、評估和發展，因應風險的策略與流程。
責任投資	於投資過程中納入社會、勞工權益、人權及環境等考量，使投資、社會、環境與經濟領域皆得受益。
資訊安全與顧客隱私	一、經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。 二、資訊安全維護。
數位金融	將數位化工具導入金融業，推動數位創新，使客戶享有更為便捷的金融服務。
節能與減碳 / 氣候變遷	一、組織外部 / 內部的能源消耗量、能源密集度、減少能源消耗。 二、直接 (範疇一)、能源間接 (範疇二) 及其他間接 (範疇三) 溫室氣體排放、溫室氣體排放密集度、溫室氣體排放減量。
人才吸引及留任	一、人才招募管道。 二、新進和離職情形。
員工薪資與福利	一、雇用當地居民為高階管理階層的比例。 二、提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利、育嬰假。
客戶服務與公平交易	一、客戶滿意度、客戶關係管理、客訴處理程序。 二、產品和服務資訊與標示的要求、未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件、未遵循行銷傳播相關法規的事件。 三、金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策。 四、「充分瞭解客戶」(Know Your Customer, KYC) 與「充分瞭解商品」(Know Your Product, KYP)。
人才發展與培育	每名員工每年接受訓練的平均時數、提升員工職能、定期接受績效及職業發展檢核的員工比例。
職業安全衛生	一、由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表。 二、傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數。 三、與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者。 四、工會正式協議中納入健康與安全相關議題。
金融包容性	所有金融服務使用人口皆能取得具有一定品質、以便捷的方式提供且價格合理之服務。
社會公益與多元金融教育	一、從事與當地社區之公益活動，建立社區關係。 二、舉辦保戶講座，向保戶宣導如何規劃資產配置與長期財務規劃策略，有效地運用與累積資產等觀念。
職場多元與平等	一、員工的多元化、女男基本薪資和薪酬的比率。 二、不歧視、不強迫勞動、不使用童工、結社自由與團體協商、人權評估。

三、評估議題關注程度

從 6 類利害關係人中選取具代表性之對象，於 2018 年以問卷調查方式詢問其對於 16 項議題的關注程度。

四、分析議題衝擊程度

針對 16 項相關議題，由內部管理階層及各項議題負責單位就其經濟、社會及環境影響程度進行衝擊評估，共計 14 個單位進行評估。

五、排序議題、產出重大議題矩陣圖

統合重大議題關注程度排序與衝擊程度進行排序、分析，產出重大議題矩陣圖，共 6 項重大議題。

- 數位金融
- 公司治理 / 誠信經營
- 人才吸引及留任
- 法令遵循
- 風險管理
- 經濟績效

> **2018 年全球人壽之重大議題矩陣圖如下：**

2.2 確認

透過重大性分析，我們盤點出 6 項重大議題並呈報內部管理階層確認，由各 CSR 工作小組評估其完整性、影響範疇與邊界。本報告書依據完整性、利害關係人包容性原則編纂，以 6 項重大議題作為本報告書揭露重點，將利害關係人關注的重要資訊詳盡揭露於報告書中。各重大議題之衝擊邊界、回應之 GRI 特定主題與聯合國永續發展目標如下：

重大議題	衝擊邊界		GRI 揭露項目	聯合國永續發展目標（SDGs）	回應章節
	組織內	組織外			
數位金融	A,B	C,F	N/A	SDG8 尊嚴勞動與經濟成長	客戶關懷
公司治理 / 誠信經營	A,B	C,D,E,F,G	GRI 205：反貪腐 GRI 405：員工多元化與平等機會	SDG16 和平正義與公正制度	永續治理

重大議題	衝擊邊界		GRI 揭露項目	聯合國永續發展目標（SDGs）	回應章節
	組織內	組織外			
人才吸引及留任	A,B		GRI 401：勞雇關係	SDG8 尊嚴勞動與經濟成長 SDG5 性別平等	友善職場
法令遵循	A,B	C,D,F	GRI 417：行銷與標示 GRI 419：社會經濟法規遵循	SDG16 和平正義與公正制度	永續治理
風險管理	A,B	D,F	GRI 102-11：預警原則或方針	SDG16 和平正義與公正制度	永續治理
經濟績效	A,B	C,F	GRI 201：經濟績效	SDG8 尊嚴勞動與經濟成長	永續治理

註： 組織內：
A 全球人壽 /B 員工
組織外：
C 客戶 /D 政府機關 /E 社區 /F 資金提供者 /G 供應商

2.3 檢視追蹤

在本報告書編製完成後，各 CSR 工作小組將持續檢視審閱報告書，以免揭露資訊有不實表達之虞；同時也將持續傾聽利害關係人想法、強化溝通，以適時調整永續經營管理方針，使全球人壽永續之路更為穩健。

利害關係人議合

我們依對全球人壽的影響程度及互動頻率，辨識出 6 類利害關係人；同時檢視利害關係人與公司之環境、社會、治理活動的相互影響程度，依各利害關係人特性設有不同議合方式及溝通頻率。根據 2018 年利害關係人問卷結果，各利害關係人關注議題及全球人壽與其議合方式如下：

利害關係人類別	主要關注議題	議合管道	議合頻率
客戶	• 資訊安全與顧客隱私 • 數位金融 • 客戶服務與公平交易	0800 客服專線	即時
		IVR 語音留言信箱	即時
		客服信箱	即時
		電子報	每月
		客戶滿意度調查	每年
		客戶臨櫃	不定期
		保戶 e 刊	每季
		保戶講座	不定期

利害關係人類別	主要關注議題	議合管道	議合頻率
政府機關	• 公司治理 / 誠信經營 • 法令遵循 • 風險管理 • 資訊安全與顧客隱私	電話	不定期
		文件往來	不定期
		e-mail	不定期
		至主管機關報告	每季
		公文	不定期
		資訊申報	不定期
		問卷調查	不定期
		主管機關業務檢查	不定期
員工	• 員工薪資與福利 • 法令遵循 • 資訊安全與顧客隱私	勞資會議	每季
		滿意度調查	每年
		e-mail	不定期
		專線電話	不定期
		刊物 - 全球焦點	每月
		新人教育訓練	每月
		社團	不定期
		講座 / 活動	不定期
		外勤申訴反映管道	即時
社區 (包含媒體、非營利組織、學術單位等)	• 社會公益與多元金融教育 • 經濟績效 • 公司治理 / 誠信經營 • 資訊安全與顧客隱私	e-mail	不定期
		文件往來	不定期
		問卷調查	不定期
		會議	不定期
		志工與公益活動	不定期
資金提供者 (包含銀行、股東)	• 法令遵循	股東會	每年 / 不定期
		股務代理公司	每月
		年報	每年
		公開資訊觀測站	不定期
		文件往來	不定期
		e-mail	不定期
		電話	不定期
供應商	• 公司治理 / 誠信經營 • 法令遵循 • 風險管理	電話	不定期

全球人壽與永續發展目標

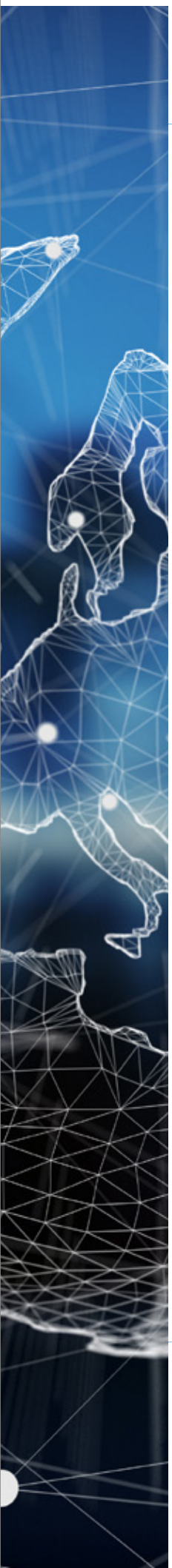
隨著全球各種議題日益浮現，聯合國於 2015 年發布了 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，期望攜手世界上的國家共同解決這些問題。秉持著「因為愛 責任在」的堅定信念，全球人壽亦積極發展環境、社會、治理面向之相關作為，藉由企業社會責任的推動與落實，呼應聯合國永續發展目標並與世界接軌。

ESG 三大面向	對應 SDG (icon)	SDG 子目標	全球人壽相關作為
環境	6 CLEAN WATER AND SANITATION	6.1	**水資源管理** • 關注水資源使用，以減少非必要的浪費為目標，對同仁加強節水觀念的教育宣導。
	11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES	11.3 11.6	**永續綠建築** • 全球人壽松山總部落實「高效節能舒適的空調系統」、「室內空氣品質」、「空調、照明控制系統」及「環保健康裝修材料」，並榮獲 LEED 綠建築銀級認證。
	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	12.5	**廢棄物管理** • 推動廢棄物的減量及回收，執行資源永續利用並確保廢棄物妥善處理。
	13 CLIMATE ACTION	13.2	**落實低碳營運** • 注意氣候變遷對營運活動的影響，執行溫室氣體盤查、制定公司節能減碳及溫室氣體減量策略等，為減緩地球暖化、力抗氣候變遷盡一份心力。
社會	1 NO POVERTY	1.4	**捐助非營利組織** • 捐助金額達 12,895,838 元。
	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	3.a	**職業安全衛生** • 獲 2018 年反菸拒檳毒傑出獎。
		3.d	**體育發展** • 學生棒球贊助計劃 - 馬祖高中、馬公高中、文化大學。 • 力挺台灣基層棒球訓練與交流，獲得教育部體育署頒發「107 年運動企業認證」及「體育推手獎 - 贊助類金質獎」殊榮。 • 舉辦「因為愛萬人瑜珈」，齊心合力締造了「最多人同時做弓箭步」的金氏世界紀錄，提倡健康促進觀念。
	4 QUALITY EDUCATION	4.3	**教育成長** • 百萬元捐助偏鄉清寒學子。 • 舉辦保戶子女獎學金。 • 台大全球通識講座課程。
		4.4	**人才培育及發展** • 對員工安排包括法規、通識、專業、領導管理、線上學習及語文等多項課程。 **薪酬福利與員工照顧** • 訂有考取相關財經證照之獎勵計畫。
	5 GENDER EQUALITY	5.1	**人才吸引及留任** • 員工招募與敘薪標準不因性別而有差別待遇。
		5.5	**職場多元與平等** • 主管職中，女性占比為 48%。
	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	8.5	**職場多元與平等** • 雇用身心障礙員工超過法定總員工人數占比 1%。
		8.8	**職業安全衛生** • 訂有職業安全衛生管理計畫、勞工健康保護四大計畫，並定期進行職業安全衛生教育訓練。

ESG 三大面向	對應 SDG (icon)	SDG 子目標	全球人壽相關作為
治理		12.3 12.6 13.3 15.4	**公益耕耘** • 「我的一畝田」活動，協助稻農持續耕種，促進台灣農業永續發展。 • 「我的一畝茶」活動，支持坪林地區流域收復計劃，減少碳排放。
		1.4	**普惠金融** • 推出各類型符合社會關懷原則的保險產品。
		3.8 3.d	**普惠金融** • 推出「安鑫照護專案」，發展類長照保險。 • 推出「全球人壽守護菁英大專學生團體保險」，包含身故及特定意外身故、重大燒燙傷、住院日額、骨折未住院醫療、手術醫療及其他醫療金等保險金給付。
		7.2 7.a	
		9.4	**責任投資** • 投入「五加二產業創新計畫」總承諾投資金額為 20 億元，占整體專案運用投資部位比率達 38.45%，並於 2019 年 1 月以 2.49 億元投資國泰台灣永續基金，支持台灣永續發展關鍵產業。
		2.3 2.a	
		8.1	**經營績效** • 2018 年，全球人壽的稅後淨利達 4,059,268 千元。 • 截至 2018 年第四季，全球人壽資產規模超過 10,797 億元。
		8.3	**普惠金融** • 關懷弱勢的微型保險。 • 保障終生的小額終老保險。 • 靈活彈性的類長照保險。 • 保障國家棟樑的大專學生團體保險。
		8.10	**數位金融** • 擴大網路投保規模及網路會員轉化率。 • 建立客戶行為收集及引導機制，並利用大數據分析進行客戶關係管理，導入生物辨識認證機制並優化網路投保流程、開發多元繳費方式、整合線上保戶服務及數位精準行銷之整合服務平台。
		12.6	**揭露 CSR 報告書** • 自願編製企業社會責任報告書。
		16.4	**法令遵循** • 已依法於法令遵循部下設置獨立之洗錢防制專責單位，統籌管理公司防制洗錢及打擊資恐相關事宜。
		16.5	**誠信經營** • 新進員工進行反貪腐教育的訓練與宣導。 • 在給供應商的採購訂購單暨驗收單中宣導反貪腐事項。 • 設有公開的貪污舉報管道。
		16.6	**公司治理** • 獨立董事占所有董事席次半數。 • 董事會與各功能性委員會出席率皆達 95% 以上。 **風險管理** • 董事會為風險管理最高單位，轄下設立風險管理委員會，監督與控制公司整體風險管理架構之運行。 • 風控長執行整體風險管理機制之運作，定期於董事會報告整體風險管理現行狀況。 **內控及內稽** • 全球人壽內部稽核為獨立單位，直接隸屬董事會。

1 永續治理

追求永續發展是企業基業長青的軟實力，近年來全球人壽秉持著「因為愛 責任在」的品牌精神，致力提供保戶完善的服務，並建置一個安全的環境，保護每位保戶的權益，同時也持續積極強化公司治理，進一步帶動全球人壽追求卓越營運、提高客戶忠誠度，及以人為本的幸福企業，使全球人壽成為臺灣壽險業的標竿典範。



經營績效

管理方針

政策與承諾

全球人壽將整合「金融」、「科技」、「服務」與「創新」四大元素，朝向「Future Branding」邁進，運用先進的金融智慧科技，創新客戶體驗，提供客戶更便捷、美好的價值服務。

營運策略

1. 強化財務結構
2. 建置保險科技
3. 致力卓越營運
4. 以人為本，幸福企業

行動計畫

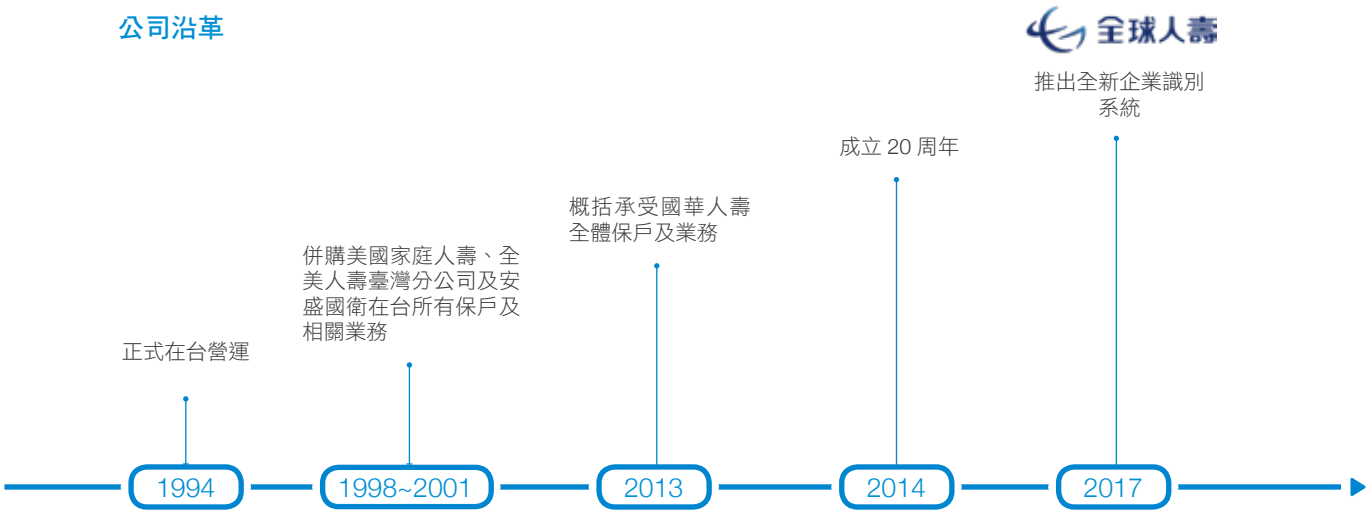
1. 增加死差益
2. 最佳費用效益
3. 降低利差損

有效性評估

1. 財務結構指標
2. 償債能力指標
3. 經營能力指標
4. 獲利能力

關於全球

公司沿革



2017 年，全球人壽推出全新的企業識別系統，以英文字母 t 和 G 組合成衛星環繞意象，中文字體特殊的 37 度斜角代表人體體溫 37 度，象徵全球人壽溫暖守護保戶的責任。同時也主打品牌口號——「因為愛 責任在」，突顯全球人壽品牌核心精神。

全球人壽創立 25 年以來，各方面表現深受各界肯定，持續榮獲國家品牌玉山獎、體育推手獎等各類獎項。放眼未來，全球人壽將整合金融智慧科技，創新保戶體驗，提供專業的保險規劃及服務，提升全球人壽成為金融服務業的領導品牌。

經營策略

- 積極發展保障型保險商品，增加公司死差益來源及提升整體新契約價值。
- 持續推動美元商品及長年期商品業務，並提升投資型商品銷售佔率，以維持公司整體業績的穩定性並優化利差及費差的利源管理。
- 著重發展利基市場、創新保險價值及客戶體驗，以創造公司差異化優勢。
- 推廣及深化「因為愛 責任在」的品牌形象，及提升全球人壽成為金融服務業的標竿領導品牌。

專業產品與貼心服務

全球人壽擁有專業的直營業務通路與素質優良的團隊，積極發展團體保險、金融機構保險、保險經紀人代理人等多元化行銷通路，是壽險市場的領導品牌之一。

全球人壽深耕臺灣市場，目前營運服務據點皆在臺灣。近年來透過遍佈全台近百個服務據點，提供保戶專業且優質的服務，不僅提供親切、專業諮詢，在地化的服務更滿足全臺各地區保戶的需求。在科技日新月異的浪潮下，也積極推廣數位化服務，例如開發網路投保平台及行動 APP 服務，提供符合保戶需求及不受時間地點侷限、即時又便捷之數位化服務，讓全球人壽的服務無所不在。此外，全球人壽亦透過國際保險業務分公司 (OIU) 做為佈局中國、邁向國際的策略，迎接國際保險市場的蓬勃商機。

全球人壽亦針對保戶各個階段的需求設計多元化商品，包含家庭財務安全需求的規劃、子女教育基金的準備、長期照護基金的建立、醫療費用的分攤、退休規劃的準備等。並且因應臺灣社會所面臨的少子化及高齡化風險，特別針對不同年齡層及族群的需求，提供一系列保障及退休規劃商品，例如「全球人壽安鑫照護專案」、「全球人壽醫療永逸專案」、「全球人壽全鑫醫靠專案」、「全球人壽全鑫 360 專案」、「全球人壽晚美人生退休安全計劃」等，協助保戶因應長照、醫療、長壽、通膨、市場及政策等風險，為保戶及其所愛的家人，提供專業的保險規劃服務。

外部倡議與公協會參與

全球人壽除致力提供專業適切的產品服務給廣大客戶，也積極參與保險金融業治理經營之公會、協會、基金會和外部倡議，以符合及回應最新之產業趨勢、並與同業切磋相關實務經驗。

全球人壽簽署「機構投資人盡職治理守則」，以善盡資產擁有人責任。透過與被投資公司之關注與互動，致力提升投資價值，期許被投資公司改善公司治理品質，一同帶動產業、經濟及社會整體正面發展。詳細內容請參閱全球人壽官網查看：

機構投資人盡職治理守則遵循聲明

有鑒於保險犯罪案件層出不窮，嚴重影響社會公平正義及保險業的合理經營，全球人壽加入財團法人保險犯罪防制中心，共同防範及遏阻保險犯罪案件的發生，減少民眾財產損失，保障其投保權益。

另外，全球人壽亦為中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國精算學會、美國精算學會、國際壽險行銷研究協會、中華民國人壽保險管理學會、財團法人保險事業發展中心等的一員，參與組織活動，與其他會員交流公司治理的實務經驗。

> 2018 年公協會參與情形

組織名稱	會員資格
中華公司治理協會	會員
中華民國人壽保險商業同業公會	團體會員 / 理事
中華民國人壽保險管理學會	會員
中華民國工商協進會	甲種團體會員
中華民國內部稽核協會	會員
中華民國金融治理與法令遵循學會	理事
中華民國精算學會	正會員 / 副會員 / 初級會員 / 晉級會員 / 理事 / 監事
中華保險服務協會	團體會員
台北律師公會	會員
臺灣企業永續研訓中心 (CCS)	會員
臺灣金融服務業聯合總會	會員
永續發展目標聯盟 (A・SDGs)	成員
政大風險與保險研究中心	白金級會員
美國壽險管理學會 (LOMA)	金牌會員
美國精算學會	會員
財團法人保險犯罪防制中心	會員
財團法人保險事業發展中心	會員
國立政治大學金融科技產學聯盟	VIP/ 國際會員
國際壽險行銷研究協會	會員
歐洲在台商務協會（ECCT）	團體會員

營運績效

深耕臺灣四分之一個世紀，全球人壽秉持專業經營，長期致力於提升有形及無形的價值回饋予利害關係人。近年來全球人壽業務通路規模迅速成長，總員工人數約 6,000 人，個人險保戶數約 240 萬名，持續展現卓越的績效。

全球人壽不斷強化投資及擴大新業務，並降低資金成本，2018 年，全球人壽的稅後淨利達到 4,059,268 千元，每股盈餘 6.31 元。全球人壽的資產投資，嚴格遵守資產負債匹配（ALM），所有投資皆經過審慎風險量化指標與風險胃納的控管。截至 2018 年第四季，全球人壽資產規模已超過 10,797 億元。

> 近 2 年 (2018 年與 2017 年) 產生與分配的經濟價值

(單位 : 新台幣千元)

	2018 年	2017 年
直接經濟價值之產生		
營業收入	133,154,401	135,998,046
直接經濟價值之分配		
營運成本	126,309,084	129,508,760
員工薪資與福利[註 1]	3,624,827	3,520,859
支付給出資人者[註 2]	0	0
所得稅費用 (利益) 及罰款	(1,011,716)	3,830
社區投資[註 3]	12,896	9,832
留存的經濟價值		
留存經濟價值	4,219,310	2,954,765

註 1：員工薪資、紅利、獎金、員工福利
註 2：利息費用、股利
註 3：捐贈支出

> 保費收入比重

(單位 : 新台幣千元)

項目	2018 年		2017 年	
	金額	百分比	金額	百分比
個人壽險	69,168,458	75.00%	76,281,073	77.69%
個人健康險	19,417,346	21.06%	18,233,595	18.57%
個人傷害險	1,930,132	2.09%	2,027,437	2.06%
個人年金險	174,759	0.19%	164,997	0.17%
投資型保險	432,451	0.47%	446,695	0.46%
團體保險	1,098,871	1.19%	1,029,504	1.05%
合計	92,222,017	100.00%	98,183,301	100.00%

展望未來，全球人壽將繼續提供保戶更優質的服務，持續提升企業優質品牌形象，矢志成為臺灣壽險業的專業典範。

公司治理

全球人壽概括承受國華人壽後，面對保戶與社會各界的殷殷期待，不斷致力於以更嚴謹的公司治理與法令遵循、穩健的財務控管及永續經營原則，落實我們的責任，實踐對保戶的承諾與企業的永續經營。

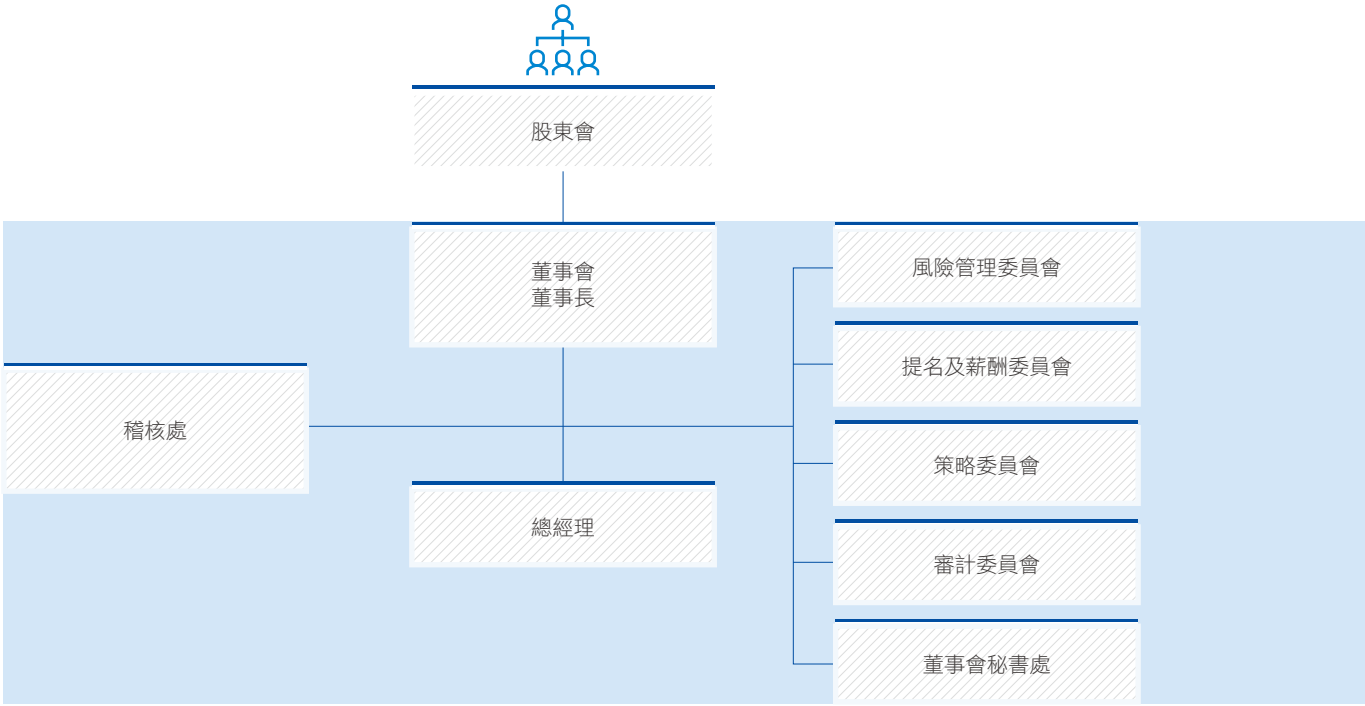
管理方針

治理結構

董事會與功能性委員會職權

全球人壽訂有「公司治理守則」，以建立公司治理制度，除遵守相關法令章程規定，承諾實踐公司核心理念，重視資本適足率、資產品質、經營管理能力、資產流動性、獲利能力、風險敏感性之外，並致力於建立良好的公司治理架構，強化董事會職能、發揮各功能性委員會功能，以積極回應社會期待，維持完善及透明的公司治理組織，建立誠信及負責的公司文化，營造公司和股東的長遠利益、保障所有利害關係人權益。

全球人壽就經營發展規模及衡量實務運作需要，依法令及公司章程決定董事席次，第七屆董事會設有董事 10 人。為了借重獨立董事們的專業經驗，有效地發揮監督治理之責，對全球人壽在公司治理及董事會決策將產生更具廣度及深度之助益，在第七屆董事會席次中，加入 1 席新獨董及 1 席新董事，總計有 5 席獨立董事、5 席董事，獨立董事占所有董事席次半數，領先國內保險金融同業。



為使公司治理更臻完善、健全董事會監督功能，董事會下設立各功能性委員會，負責決議各重要事項。各功能性委員會組成及主要職權如下表：

> 各功能性委員會組成及職權

委員會名稱	組成	主要職權
風險管理委員會	由 3 名董事（至少含 1 名獨立董事）組成	• 管控公司整體風險管理架構運作與風險管理政策 • 訂定風險衡量與管理標準，管理公司整體風險限額 • 審議整體風險管理之評估報告並適時向董事會反應風險管理執行情形 • 檢視或審議公司或主管機關規定之重大風險管理事項
審計委員會	由全體獨立董事組成	• 訂定或修訂內部控制制度及考核內部控制制度有效性 • 訂定或修訂公司重大財務業務行為之處理程序 • 簽證會計師之委任、解任或報酬 • 財務、會計或內部稽核主管之任免 • 審核財務報告及半年財務報告 • 涉及董事自身利害關係之事項
提名及薪酬委員會	由 3 名董事（含 1 名獨立董事）組成	• 訂定董事之酬金結構與制度、總經理及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度 • 審核總經理、顧問及經理人人選之提名 • 審議並評估總經理及經理人之薪資報酬、全體內勤員工年度調薪幅度
策略委員會	由 4 名董事（含 3 名獨立董事）組成	• 對公司年度預算、經營業績指標、投資目標、長期發展策略、資產配置、重大投資、融資方案、及產品定價、通路等之業務發展策略及其他有關公司長期發展之事項提出建議並提交董事會討論

治理單位多元性

全球人壽董事成員遴選條件不以性別、年齡、種族等為限，而是尋求不同背景和專業領域中具有執行職務所必須之知識、技能及素養之菁英人選。現任董事會成員共 10 人，其中 1 位為女性。40-60 歲和 60 歲以上的董事各占半數。董事會成員學有專精且專業多元，涵蓋企業經營、投資、法律、風險管理、財務管理、資產配置等公司治理重要層面，能發揮監督治理之責，有助於提升全球人壽的經營績效及公司治理。亦有公益慈善經驗之董事，能以不同面向思考，豐富董事會視角。詳細董事產業經驗、專業能力請詳下表：

> 全球人壽第七屆董事產業經驗與專業能力

		產業經驗							專業能力				
職稱	姓名	保險	銀行	證券	金控	法律	公益慈善	其他	商務	法務	財務金融 / 會計	統計精算	保險
董事長	彭騰德	✓						✓	✓				✓
副董事長	林文惠	✓						✓	✓				✓
董事	蔡金拋	✓		✓				✓	✓	✓	✓		✓
董事	劉積瑄	✓	✓			✓		✓	✓	✓	✓		✓
董事	陳慧遊			✓			✓	✓	✓				
獨立董事	楊文斌	✓	✓					✓	✓		✓		✓
獨立董事	劉宗榮	✓				✓		✓		✓			✓
獨立董事	陳冲	✓	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓		✓
獨立董事	謝明華	✓						✓				✓	✓
獨立董事	李鐘培		✓		✓			✓	✓		✓		

註：其他產業經驗如上市櫃公司、財團法人或具公股性質之財團法人

全球人壽為強化董事專業知能、提升公司治理成效，除積極聘任各產業菁英擔任董事，亦注重董事進修與訓練。2018 年董事參與之課程包含「防制洗錢與打擊資恐國際監理趨勢分析」、「AI 技術之趨勢與金融業應用情境」、「稅制改革與公司治理」、「保險業公司治理研討會」等，其中所有董事均進修防制洗錢及打擊資恐與金融科技趨勢的課程，以因應金融業之發展與監理趨勢。

> 2018 年董事進修情形

(單位 : 小時)

職稱	姓名	公司治理	反貪腐	企業社會責任	防制洗錢及打擊資恐	金融科技趨勢	其他	總計
董事長	彭騰德				2	3		5
副董事長	林文惠				2	3		5
董事	劉積瑄	24			2	3		29
董事	蔡金拋	12		3	2	3		20
董事	陳慧遊	3			2	3		8
獨立董事	楊文斌				2	3		5
獨立董事	劉宗榮				2	3		5
獨立董事	陳冲			3	2	6	3	14
獨立董事	謝明華				2	3		5
獨立董事	李鐘培		6		2	3	6	17

公司治理運作情形

董事會與各功能性委員會 2018 年運作情形

2018 年董事會與各功能性委員會出席率皆達 95% 以上，其中第六屆董事會、風險管理委員會、第一屆審計委員會、提名及薪酬委員會、投資委員會出席率皆為 100%。2018 年詳細運作情形如下表：

> 2018 年董事會與功能性委員會運作情形

治理單位	屆數	會議召開頻率	2018 年度會議次數	2018 年董事 / 委員平均親自出席率
董事會	第六屆	每季	7	100%
	第七屆	每季	6	96.70%
風險管理委員會	第三屆及第四屆	每季	5	100%
審計委員會	第一屆	每季	7	100%
	第二屆	每季	4	95%
提名及薪酬委員會	第二屆及第三屆	每年至少 2 次	7	100%
策略委員會	第二屆及第三屆	不定期；至少 1 年召開 2 次	7	96.30%
投資委員會	第二屆	每季	2	100%

註 1: 投資委員會已於 2018/8/13 裁撤，相關權責已移轉策略委員會及風險管理委員會
註 2: 治理單位因於 2018/8/13 換屆，因此同時有兩屆

董事會自評

為落實公司治理並提升董事會效能，並配合主管機關之調查，董事會每年皆會進行一次自評，並分為董事自我評量與董事互評，評量內容由相關單位彙整評量結果與改善建議。透過自行評估，董事會成員得以明確了解所承擔之責，並提高履行其責任的動力；董事互評則反映個別董事對其他董事會成員績效的總體印象，有助於提升董事會運作的有效性，使董事會積極監督經營團隊之運行。

2018 年自我評量與董事互評完成率皆為 100%，自評平均考核總分 95.4 分，互評平均考核總分 95.6 分。

誠信經營

管理方針

政策與承諾

1. 道德行為準則
2. 核心價值、執業原則及行為守則
3. 舞弊或不法行為檢舉辦法

目標與標的

1. 確保董事及經理人之行為符合道德標準
2. 使全體員工遵循一致的核心價值與行為準則

申訴機制

1. 審計委員會信箱
2. 對公司管理階層或員工之舞弊或不法行為舉報設有專屬之電話、電子郵件信箱及郵遞地址，並以總稽核為受理人。
3. 道德熱線

行動計畫

新人訓練

有效性評估

評估指標為是否有已確認的貪腐事件。2018 年無已確認的貪腐事件。

價值、原則及行為規範

「誠實正直」、「彼此尊重」、「勇於負責」、「積極創新」與「卓越精進」是全球人壽的核心價值，公司從上到下皆遵循此核心價值，作為每日公司營運與個人份內工作的決策、指導等行為準則，以推動公司不斷進步。

道德行為準則

全球人壽為了導引公司董事及經理人的行為符合道德標準，並使利害關係人更加了解公司道德標準，在 2014 年由董事會制訂通過「道德行為準則」，並於 2018 年完成修訂。

核心價值、執業原則及行為守則

為促使全體員工遵循信念一致的核心價值與行為準則，2004 年由總經理核定「核心價值、執業原則及行為守則」。新進人員進入全球人壽報到時，必須閱讀並簽署。

前開準則皆明訂防止利益衝突、避免圖謀私利機會、保密責任、公平交易、保護個人資料、保護且適當使用公司資產、禁止反競爭行為、嚴禁賄賂貪污及監督舉報不誠信行為等規範。依此準則，全球人壽型塑誠信經營文化。

反貪腐

全球人壽在「核心價值、執業原則及行為守則」訂定多項相關規範，包括禁止員工以任何間接或直接方式，提供或贈與任何人賄賂金或不當款項；同時也不餽贈、不收受可能被視為賄賂、回扣或試圖影響公平判斷的財物。另外，嚴禁員工向政府公職人員行賄金錢及物品；禁止員工為了求得新業務或任何不正當商業利益，透過業務員、代理人或其他業務代表向客戶支付不當款項等。

全球人壽於新進員工訓練時，在了解公司「核心價值、執業原則及行為守則」的課程中加入反貪腐教育的訓練與宣導。2018 年新進內勤員工 173 位，全數皆接受此項訓練。另外，在給供應商的採購訂購單暨驗收單中，採用條列式方式，宣導反貪腐事項。2018 年 168 家供應商全數皆宣達反貪腐事項。

內部吹哨制度

為強化公司治理及推動誠信經營，全球人壽於「公司治理守則」、「道德行為準則」及「核心價值、執業原則及行為守則」、「舞弊或不法行為檢舉辦法」中訂定吹哨者機制，內容包括受理單位應具有獨立性，對吹哨者提供之檔案予以加密保護，妥適限制存取權限，並訂定內部作業程序及納入內部控制制度控管。全球人壽已於 2018 年底完成建立吹哨者機制，吹哨者可透過審計委員會信箱及官網建言與舉報管道進行舉報，於 2018 年間未有受理後確認為貪腐舞弊事件。

法令遵循

管理方針

金融業是建立於信任的行業，近年來金融市場事件頻傳，為穩固社會對於金融業的信心，金融監理日趨嚴格。對金融業而言，法令遵循亦是需要審慎管理的課題之一，如有違反法規，除了被處以罰鍰或停止業務經營，亦對金融機構形象造成負面衝擊。全球人壽相信符合法令要求只是對自己的最低要求，建立良好的風險管理和法遵意識及內部控制文化是保險業者的基礎。故全球人壽透過下列機制以管理控制營運風險。

專責法令遵循單位

全球人壽業務的執行均遵行法令規章及章程規範，為了能有效管理評估法規變化並及時推動執行，全球人壽設立隸屬於總經理室的專責法令遵循部門，負責法令遵行制度的擬訂、管理及執行，並兼辦防制洗錢及打擊資恐相關監督管理事務。

法令變動管理

法令遵循部門每月針對公會或各級主管機關來函，召開會議進行討論對公司的影響；橫向連繫公司內部，及早因應法令變動、修正相關作業程序或法令遵循程序，並追蹤因應法令變動成果。法令遵循主管每月於經營管理會議上，向總經理及公司高層主管彙報前月重大法令變動項目，以及法令遵循部門各項業務進程，協助管理階層掌握相關法令訊息。

就近年來對金融業有重大影響的【洗錢防制法】、【資恐防制法】及相關法令規定為例，全球人壽已依法於法令遵循部下設置獨立之洗錢防制專責單位，統籌管理公司防制洗錢及打擊資恐相關事宜。

1. 洗錢及資恐防制制度之建置
2. 督導及協調營業單位辦理洗錢及資恐風險之辨識、評估及監控等政策、策略及相關程序之規劃與執行
3. 監控與洗錢及資恐有關之風險
4. 擬定防制洗錢及打擊資恐計畫
5. 協助管理防制洗錢及打擊資恐計畫之執行情形，並彙整執行結果呈報經營管理階層
6. 確認防制洗錢及打擊資恐相關法令之遵循
7. 督導辦理洗錢及資恐防制相關之申報 / 通報事宜
8. 定期舉辦防制洗錢及打擊資恐教育訓練

法遵教育訓練

全球人壽於 2018 年舉辦的法遵教育訓練，內容主題以防制洗錢及打擊資恐為主，例如「防制洗錢與打擊資恐本國實務解析」、「個資安全事故之緊急應變教育訓練」等，訓練課程共計 33 堂，課程總時數為 80.5 小時，受訓人次達 2,001 人次。

法遵落實情形

每半年向董事會及審計委員會報告，若有發現有重大違反法令時，將即時通報董事並提報董事會。

公司法遵落實情形之評估機制

依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第 32 條規定，由法令遵循部訂定評估內容及程序，並確實督導各部門自行評估各項法令的遵循實際執行情形，每半年辦理一次。辦理結果送交法令遵行部門備查。評估結果送交法遵長審閱，如有違反法令規章者，應立即依照全球人壽法令遵行制度所訂定「違反法令規章之處理程序」辦理。

> **2018 年遭金融監督管理委員會裁罰之案件之違法情形及檢討改善進度如下：**

違反法令	罰鍰金額	檢討改善進度
「保險業招攬及核保理賠辦法」第 8 條第 3 款第 2 目及第 17 條、「保險業辦理電子商務應注意事項」第 17 點、「保險業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」第 8 點第 3 款	新臺幣 60 萬元	已完成
「保險業從事衍生性金融商品交易管理辦法」第 11 條第 1 項第 2 款、保險法第 146 條之 9 第 2 項	新臺幣 180 萬元	已完成

上開案件詳細資訊請詳全球人壽 2018 年年報「最近年度及截至年報刊印日止公司及其內部人員依法被處罰、公司對其內部人員違反內部控制制度規定之處罰、主要缺失與改善情形」小節。

風險管理

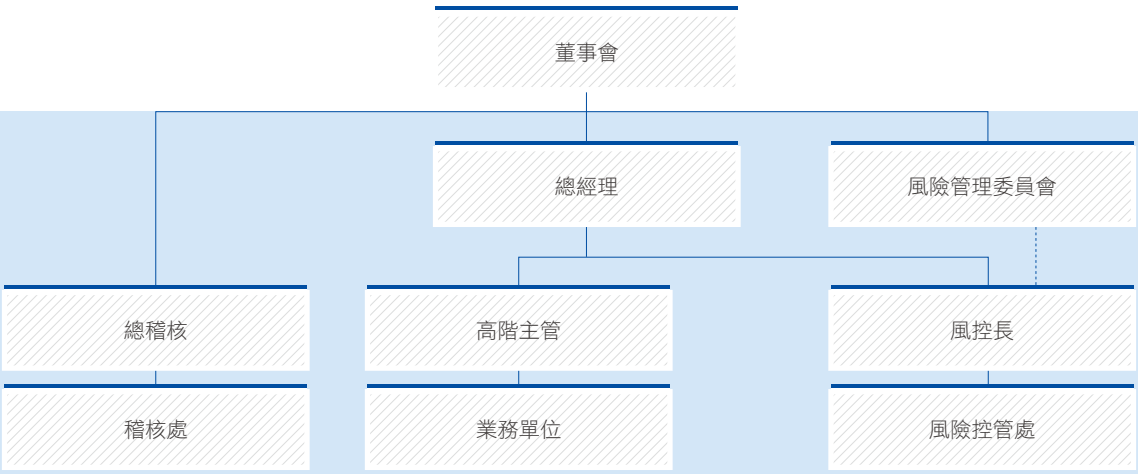
管理方針

在現代社會與經濟快速成長下，伴隨著更多未知的風險，如何因應及管理風險對於企業永續經營而言，是不得不面對的挑戰。全球人壽相信風險管理並非單一單位的責任，在董事會的帶領下，全球人壽已建立良好的風險管理意識，各單位均有相應的角色功能、權責分工及分層呈報流程。

風險管理架構

董事會為風險管理最高單位，為了能有效管理營運風險，董事會下設立風險管理委員會，監督與控制公司整體風險管理架構之運行，並由風控長執行整體風險管理機制之運作，定期於董事會報告整體風險管理現行狀況，回報影響正常營運或清償能力之風險，確保風險控制在承擔能力範圍內。

風險管理組織圖



風險管理政策及風險運行情形

全球人壽對市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險與保險風險，均制定管理政策與程序，建構辨識、衡量、評估與控制風險的機制，定期出具風險管理報告，以有效持續控管各類風險。

同時，全球人壽也會持續辨識與關注各式風險，藉此因應全球社會錯綜複雜的新興與永續風險議題，維持公司的永續經營。

> 風險與其因應措施

風險類型	定義	因應措施
市場風險	因市場風險因子發生變動，影響公司資產公允價值變動發生損失的風險，例如利率風險、權益風險、不動產風險、外匯風險。	訂定「市場風險管理政策與程序」，透過定期衡量與監控各交易與整體投資組合之市場風險、分析市場風險曝險狀況、監控市場風險指標、檢核市場風險限額之運用情形等措施，進行市場風險管理。
信用風險	公司持有的有價證券或應收款，因發行者或交易對手無法履行義務，或其信用評等調降，導致公司蒙受損失的風險，例如違約風險、信評遭調降的風險、集中度風險。	訂定「信用風險管理政策與程序」，透過信用風險分析、信用限額管理與信用風險指標預警制度，進行信用風險管理。
流動性風險	因流動性來源無法滿足在現在或未來流動性需求的風險，或因市場深度不足或失序，處分持有部位時發生損失的風險。	訂定「流動性風險管理政策與程序」，透過短期、長期與緊急流動性管理，進行控管。
作業風險	因內部作業流程、人員及系統的不當或失誤，或因外部事件造成直接或間接損失的風險。	訂定「作業風險管理政策與程序」，建立作業風險損失通報機制並管理資料，定期蒐集關鍵風險指標與進行風險自我評估；接著經過各作業單位管理階層辨識各類風險因子後，衡量各因子發生的可能性與影響程度，在風險矩陣中紀錄追蹤。
保險風險	因實際賠付支出金額，或賠款發生的時間與預期不符產生損失的風險。	訂定「保險商品內部控制機制」與相關控制程序，在商品研發初期，對保險商品妥適性、保費合理性、系統行政可行性、各類假設合理性，進行審慎評估，然後交付保險商品評議小組，經各部門專業人員覆評確認。在商品銷售前、發單與核保，均檢核相關作業；最後則是定期進行經驗率分析與保險風險因子的壓力測試，追蹤保險風險變化情形。

前開各類風險經評估，整合於風險報告，內容包含風險的量化分析、風險限額之檢核、壓力測試內容與任何違反風險管理政策行為之報告。風險報告定期呈報至風險管理委員會及董事會。

內控及內稽制度

內部稽核制度目的在於協助董事會與管理階層評估及檢視內部控制制度之運作，以及營運效果與效率，並衡量現行政策、程序有效性、遵循程度，及對各項營運活動影響，以合理確保內部控制制度持續有效實施，並作為檢討修正之依據。

全球人壽內部稽核為獨立單位，直接隸屬董事會。內部稽核依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等相關法令規定，擬定年度稽核計畫，以書面交付審計委員會決議並經董事會通過後，據以辦理查核。內部稽核報告應交付獨立董事及審計委員會查閱，除主管機關另有規定外，應於查核結束日起二個月內申報主管機關備查。2018 年內控應加強事項與改善措施請參考 2018 年年報「內部控制應加強事項與改善措施」小節。

2 客戶關懷

秉持著「你的人生，我們責無旁貸」的使命願景，以及「因為愛 責任在」的品牌核心精神，全球人壽積極落實「持續強化財務結構」、「建置保險科技」、「卓越精進營運」與「打造以人為本幸福企業」四大營運策略，持續透過商品創新與多元化通路，致力為客戶提供最專業且需求導向的全方位產品規劃及服務。針對不同消費年齡層及族群，全球人壽協助保戶對抗「走太早、活太老及走不了」等人生三大風險，用心守護每一個珍視所愛之人，一直將「責任」展現在對客戶的關懷、重視與服務上，協助其加強風險規劃及資產配置，提前規劃未來，坐擁安心無憂的生活保障及成就精彩人生。

管理方針

政策

「持續強化財務結構」、「建置保險科技」、「卓越精進營運」、「打造以人為本幸福企業」。

承諾

秉持「誠實正直」、「彼此尊重」、「勇於負責」、「積極創新」與「卓越精進」的核心價值，提供專業的保險及更優質的服務，使每一個家庭獲得安心的保障與照顧，矢志成為台灣保險業專業典範。

數位金融

在科技的浪潮下，數位轉型已被包括壽險業在內的多數企業，視為未來的成功關鍵。對壽險業者來說，必須不斷增加並強化自身數位化能力，運用科技力量，優化當前的營運模式，重新審視並建立迎合數位時代的業務模式，吸引客戶使用全新管道，創造高互動便利性的用戶體驗。

全球人壽導入保險科技、布局數位發展並啟動轉型工作。在內部管理上，建置並優化數位核心系統，提升內部行政效率，並讓業務員能夠更便捷地使用行銷工具，提升服務品質。在客戶端方面，積極推廣數位化服務，包括開發網路投保平台及網路保戶服務，針對保戶需求提供貼心便利的即時服務，讓保戶感受到全球人壽的用心與溫度。

目標

運用先進的金融智慧科技，提供客戶更快速便捷、美好的價值服務，創新客戶體驗，提升全球人壽成為金融服務業的標竿領導品牌。

申訴機制

1. 0800 客服專線
2. 電子報
3. 客戶滿意度調查
4. 客戶臨櫃回饋
5. IVR 語音留言信箱
6. 客服信箱

具體行動

1. 核心系統優化、數位平台整合及數位人才庫評量機制建立
2. 打造整合的數位通路、提供一致的客戶體驗
3. 業務員銷售工具及保戶服務數位化、行動化及自動化
4. 大數據分析驅動營運管理及提供客戶洞察

重點結果

1. 2018 年新保險核心系統上線
2. 建置 360 度客戶視圖及相關行銷應用
3. 2018 年網路投保保費收入較 2017 年成長 49%

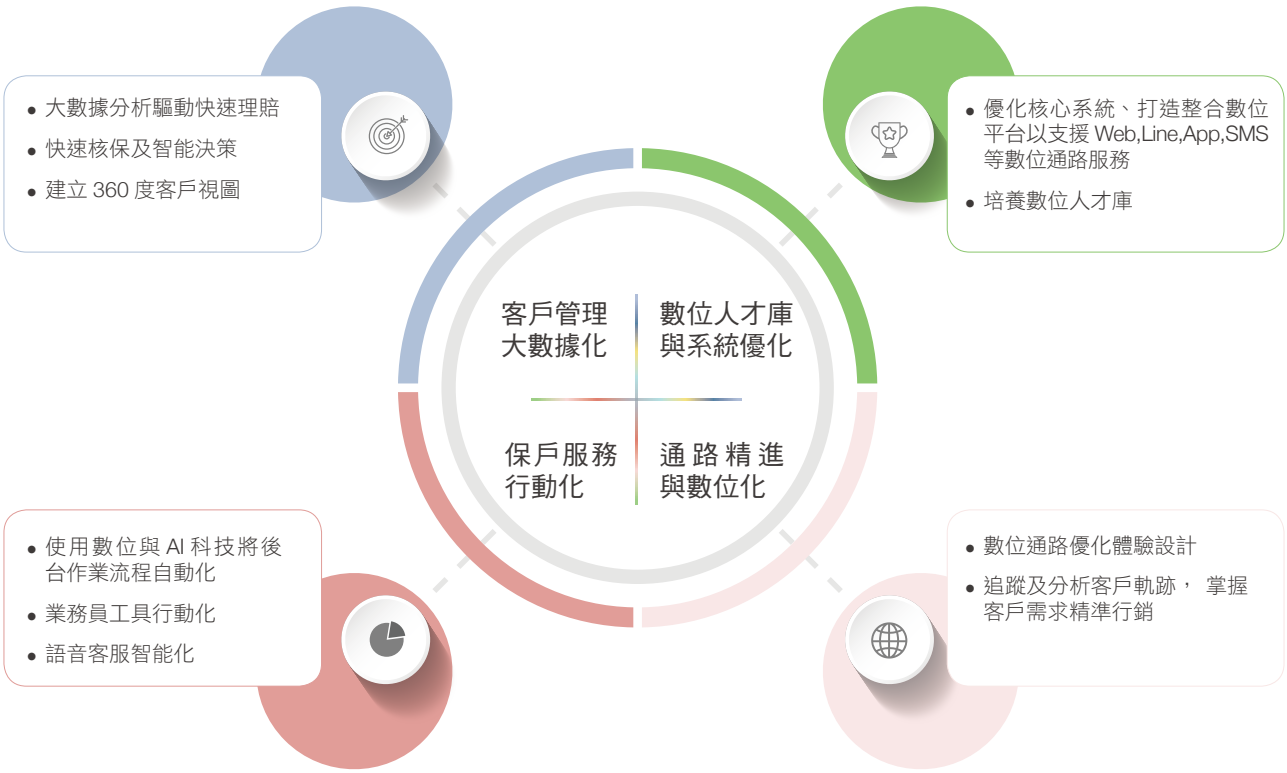
保險科技

在保險科技（InsurTech）的驅動下，即時、快速、自動化又能有效分散風險的特性，讓保險產業為客戶帶來更多元而有效率的優質服務。因應此趨勢，全球人壽亦將保險科技的創新概念融入企業營運策略，以「建置保險科技」為核心目標，運用數位科技強化自身營運優勢，以最佳化的科技服務帶給客戶貼心即時的美好體驗。

因應金融科技潮流並滿足客戶多元數位通路服務需求，全球人壽瞄準網路投保趨勢發展保險科技建置策略，包括增加網路投保量及網路會員轉化率，建立客戶行為收集及引導機制，並利用大數據分析進行客戶關係管理，進而提供更精準的商品設計、行銷活動或服務，導入生物辨識認證機制並優化網路投保流程、開發多元繳費方式、整合線上保戶服務及數位精準行銷之整合服務平台，以提升客戶投保體驗。

數位商品與服務

全球人壽藉由各式多元通路的規劃與推廣，為不同人生階段有不同保險需求的廣大客戶提供客製化服務，對客戶承諾的不僅是十年、二十年，甚至是一輩子、下一代的保障與責任。隨著近年金融科技帶來的機會與挑戰，全球人壽積極開發數位商品與服務並著眼於「數位人才庫與系統優化」、「通路精進與數位化」、「保戶服務行動化」、與「客戶管理大數據化」四大執行方針，善用數位科技發展更貼近保戶需求、更具市場競爭力與各銷售通路屬性的商品。



在保險電子商務銷售通路方面，全球人壽體認到讓客戶滿意、保戶安心是最重要的責任，著重於以商品為經營核心的「通路、客戶、服務」三大面向，將科技轉化為經營助力，進行通路整合數位化、客戶體驗創新化、服務維運效率化的整體提升，與客戶攜手成長邁向共好未來。

通路整合數位化：

全球人壽以數位科技貫通虛實整合，將實體通路數位化，提供業務人員行動數位輔銷工具(mPOS)，全面推廣並促進線上引流至數位保戶服務與電商通路，同時進行數位通路實體化(O2O)，建置網路投保平台及優化保戶服務網站，延伸與保戶互動至線下實體通路的交流與活動。

客戶體驗創新化：

全球人壽憑藉體驗設計引領科技創新，以客戶體驗為主軸，藉由使用者體驗（User Experience, UX）與使用者介面 (User Interface, UI) 的改良設計，逐步改造業務銷售數位輔銷工具、保戶服務、網路投保、智能客服、行動投保等通路，使客戶接觸動線與人機介面的體驗全面提升。展望未來，全球人壽計畫打造兼具新型態金融技術的數位體驗客服中心，不但提供顧客線上及線下服務作業諮詢，更結合大數據分析與互動技術，輔以實體保戶服務中心，提供客戶深度且即時的保險規劃和諮詢。

服務維運效率化：

全球人壽應用智能提升營運效率，包括持續優化與導入大數據應用，整合優化理賠防詐模型，規劃智能核保作業；建置與落實智能客服及理賠流程自動化，導入理賠光學識別與智能判讀之自動化系統；打造保險生態圈與區塊鏈實務運作，啟動保戶投保紀錄、回饋機制及投保與理賠等應用，提升服務效率及服務品質。

大數據應用與智能客服

2014 年起，全球人壽洞燭機先打造大數據團隊及分析型倉儲建置，歷經四年的淬鍊與改造，2018 年新保險核心系統上線後，使高品質資料的可取得性大幅提升，搭配持續進行的客戶數位行為分析，達成整合線上線下資料應用，從作業型及分析型資料倉儲建置到通路、行銷、行政、商品分析及支援公司策略落實，乃至於金融科技的應用，一步一腳印實踐全球人壽大數據創新革命。

有鑒於近年來行動裝置與大數據蓬勃發展，為能提供客戶更優質的即時服務與滿意體驗，全球人壽積極發展行動投保、智能客服等機制，朝向現代化、科技數位化的保險領導品牌大步邁進。與保險經紀人合作開發的行動投保於 2019 年上線，並積極規劃其他保經以及直營通路的行動投保於 2019 年底前上線，同時展開文字客服與智能客服計畫，亦可望於 2019 年上線。

未來全球人壽將持續運用大數據科技打造以客戶為中心的管理及營運模式，首先建置客戶 360 度視圖與即時營運動態儀表板 (Dashboard)，進行客群分析、智能核保與智能理賠，並發展 AI 技術進行商業智慧分析及培養資料科學人才；同時，也將展開個人化的客群經營，以大數據 360 度客戶視圖為基礎，依據客戶偏好的互動模式提供即時個人化服務與商品推薦。全球人壽深信，透過新興科技的靈活運用，未來會有更多數位化商品、電子商務銷售與大數據應用，讓大眾顛覆對傳統申請核保與理賠服務的想像，也更貼近客戶需求。

> 2018 年全球人壽大數據績效作為

項目	內容
客戶 360 度視圖建置專案	規劃以客戶為中心的資料庫收集及建置，以 demography, transaction, interaction, behavior 四大面向整理以客戶為中心的相關資訊。
策略商品績效追蹤及專案分析	透過數據分析，訂定階段性推展策略行動方案，並確實執行與進行績效管理。
數位行為分析專案	透過追蹤與分析客戶網路瀏覽歷程與行為，對網站設計與引流進行提出具體優化建議，協助官網使用者介面與使用者體驗改良；2018 年網路投保保費收入較 2017 年成長 49%。

客戶權益

由於積極推展保險及退休規劃市場，引進創新及多元化的保險商品，提供所有保戶全方位保險及退休規劃諮詢服務，使得全球人壽已經成為國內保險及退休規劃服務的領導品牌之一。

未來，全球人壽仍將持續朝向成為台灣保險及退休規劃的專業典範邁進，繼續研發創新及符合保戶需求的保險商品，包括保障型商品、長年期退休商品、長期照護商品、投資型商品、網路投保商品及政策性保險商品等，盡力滿足保戶保障及退休規劃需求。

公平待客原則

為了強化消費者保護，全球人壽依據金融業公平待客原則，制定「公平待客政策暨策略」，建立以「公平待客原則」為核心的企業文化，提升董事會、管理階層及員工對於保戶保護的認知，以及相關法規的遵循，並增進保戶對全球人壽的信心、助益全球人壽的永續發展。

依據「公平待客政策暨策略」，全球人壽有關業務、商品及服務的策略，分別由各權責單位統籌規劃與監督執行。每年度由管理階層組成的「經營管理會議」進行檢討執行情況。

2018 年內勤人員公平待客 e-learning 訓練達 1,258 人次，總時數 5,274 小時；外勤人員訓練達 4,520 人次，總時數 13,560 小時。

> 全球人壽落實公平待客原則情形

業務類型	執行內容
從事保險商品招攬	業務人員應秉持「金融服務業公平待客原則」、「公平待客政策暨策略」，從事保險商品招攬時對一般金融消費者有誠實招攬之義務；而對於身心障礙者，應依循公平、合理原則辦理，並不得無故拒絕受理。
執行保險業務	核保人員執行保險業務時，應遵循保險法、金融消費者保護法、保險業務員管理規則、保險業招攬及核保理賠辦法、防制洗錢及打擊資恐、個人資料保護法、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法等相關法令規章及自律規範之規定，以落實公平待客原則。
商品開發與設計	保險商品開發、設計暨管理作業皆依公平待客政策並確實執行相應策略，以落實公平待客原則。
金融擔保貸放	1. 針對消費金融擔保放款申請案，皆會辦理徵授信作業，並加強洗錢防制及打擊資恐等相關作為。 2. 借款契約內容依據相關規範訂定，符合公平待客原則。

產品服務與標示

全球人壽相當重視並遵守產品設計、銷售至宣傳的相關法令規範，制訂有商品文宣審查制度及業務招攬制度相關作業辦法，從前端商品設計到新品上市皆嚴格遵循以確保落實情形。

依據主管機關「保險商品銷售前程序作業準則」之規定，2018 年全球人壽共有 18 個案件進行商品評議小組會議，討論議題包含銀行專用要保書、學生保險、退休還本險、健康險、投資型商品、厚利安小額終身壽險、特定保障型商品及因應法規逕修商品等項目；並召開 13 次商品銷售前保險商品管理小組會議與 2 次商品銷售後保險商品管理小組會議。

商品文宣審查制度

為避免文宣有錯誤或誤導大眾之訊息，造成客戶誤會，全球人壽訂有「文宣品自行設計管理辦法」以有效管理各通路業務單位自行設計文宣內容，規範項目包含商品 DM、商品說明書、海報看板、商品廣告及商品新聞稿等，確保公司各類文宣出品之正確性與遵法性。除此之外，針對要保書與保險單內容，全球人壽亦遵循「人身保險要保書示範內容及注意事項」及「人身保險商品審查應注意事項」等法規，確保銷售保險商品時讓客戶清楚瞭解產品資訊，使消費者審慎評估與判斷，找到最符合自己需求的商品。

業務招攬制度

在業務招攬制度方面，全球人壽依據保險法及相關辦法訂有「業務招攬作業處理制度及程序」、「金融通路業務招攬處理制度及程序」、「保險經紀人/代理人業務招攬處理制度及程序」等制度，規定招攬業務時必須遵守相關廣告文宣規範，例如特定警語應於廣告文宣中顯著揭露等，不得有虛偽、隱匿、詐欺或其他足致他人誤信之情事，避免造成消費者的誤會，以展現專業誠信的高職業道德行為。為確保相關業務人員確實遵循制度，全球人壽亦透過定期查核機制流程，每季進行外幣與投資型商品查核，每半年營業單位主管進行業務招攬抽樣作業。

產品銷售後電訪規定相關辦法

客戶投保後，為強化客戶投保權益及保險商品銷售適合度，全球人壽落實依「保險業招攬及核保理賠辦法」相關法令，執行各項作業程序如電訪、生存調查、強化財務核保等，另於契約撤銷期間屆滿前，全球人壽派員電訪保戶，確認招攬人員已充分告知商品相關資訊（包含購買商品的風險、費用率等），以及購買商品的適合性且了解所購商品的風險，並留存紀錄，以供每月抽樣檢核電訪內容的查證使用。若保戶無法電訪，則將另以信函方式提醒，以確保客戶能確實明瞭其相關風險與權益。在 2018 年執行產品銷售後電訪，電話服務中心依電訪作業規定之抽樣比例，100% 執行電訪作業。

客戶溝通

全球人壽重視所有客戶之意見與回饋，設有多方溝通管道例如：0800 客服專線、客戶滿意度調查、客服信箱等，以和客戶達成有效雙向溝通。此外，亦訂定電話服務中心作業程序書，將服務流程標準化，以提供客戶最專業的服務，並確保相關作業均符合公司政策及法令規範。

當客戶來電時，由第一線的客服人員協助客戶即時解決問題。若客戶需進一步幫助，客服人員將通知相關行政及業務單位協助查明或派員支援，以儘速提供協助。若是申訴案件，將轉由相關單位處理。透過各單位的支援，確保客戶問題能確實被解決、客戶需求能被滿足。若是特殊個案，為精進服務品質，在客戶問題解決後，全球人壽會彙整處理準則並對客服人員進行教育訓練。

對於業務與服務層面的所有客訴，全球人壽本著誠信原則，並予以儘速處理。目前已設置申訴處及申訴電話（0800-000-662）專責處理客訴。在受理及登錄申訴案件後，立即指派專人與申訴人、當事人，聯繫了解申訴內容，接著聯繫相關單位，取得處理意見或經過，以及調查事實報告，提送報告單呈申訴委員會暨相關權責主管簽核，最後，視案件需要將處理結果以電話、專函，回覆申訴人或相關機構。

> 近二年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

年度	2017 年		2018 年	
	理賠評議案件	非理賠評議案件	理賠評議案件	非理賠評議案件
申請評議比率	0.02324876	0.01673911	0.01285758	0.02268984
平均處理天數	1.00		1.00	

註：全球人壽自 2013 年起概括承受國華人壽保險股份有限公司相關契約及所生之權利義務，上述保險申訴統計資料不包含讓與日前國華人壽申訴相關資訊。

花蓮地震案

2018.2.6 當日深夜，花蓮發生芮氏規模 6.0、最大震度 7 級的強震，造成民眾傷亡。事發隔天全球人壽立即通知服務員工與傷亡者家屬聯繫，協助處理理賠事宜。為了能在第一時間協助保戶，全球人壽在收到受益人申請隔天即有效率完成理賠給付，向保戶伸出即時溫暖的援手。

普悠瑪案

2018.10.21 普悠瑪 6432 車次在冬山至蘇新間出軌。在隔天乘客死傷名單確認後，全球人壽立刻通知服務員工與家屬聯繫並啟動快速理賠作業，在短短兩天之內迅速完成理賠給付。全球人壽希望能藉由快速理賠作業，提供家屬最即時的經濟援助，協助他們面對失去至親的難關。

海外急難救助服務

全球人壽海外急難救助服務涵蓋醫療救援、旅遊救援、法律救援三大項目，急難救助服務網遍佈全世界。全球人壽的海外急難救助服務對象之適用較廣，服務對象無年繳化保費之限制，凡是有效個人保單之主被保險人及團險保險之被保險人，皆為全球人壽之服務對象，以提供保戶最完善、最符合需求的各項服務。

醫療救援	旅遊救援	法律救援
• 保健諮詢 • 就醫協助 • 醫療轉送	• 行前資訊 • 傳譯服務 • 物品遺失協助	• 推薦法律服務機構 • 安排預約律師 • 代繳保釋金

資訊安全與客戶隱私

由於保險公司的業務特性，必須處理大量客戶保單等隱私資訊，因此落實資訊安全與保護客戶資料，成為經營重要關鍵的一環。全球人壽面對保險數位時代來臨，除積極強化科技競爭力，也同步落實資訊安全與個人資料保護管理，以提升安全可靠的數位服務能量。

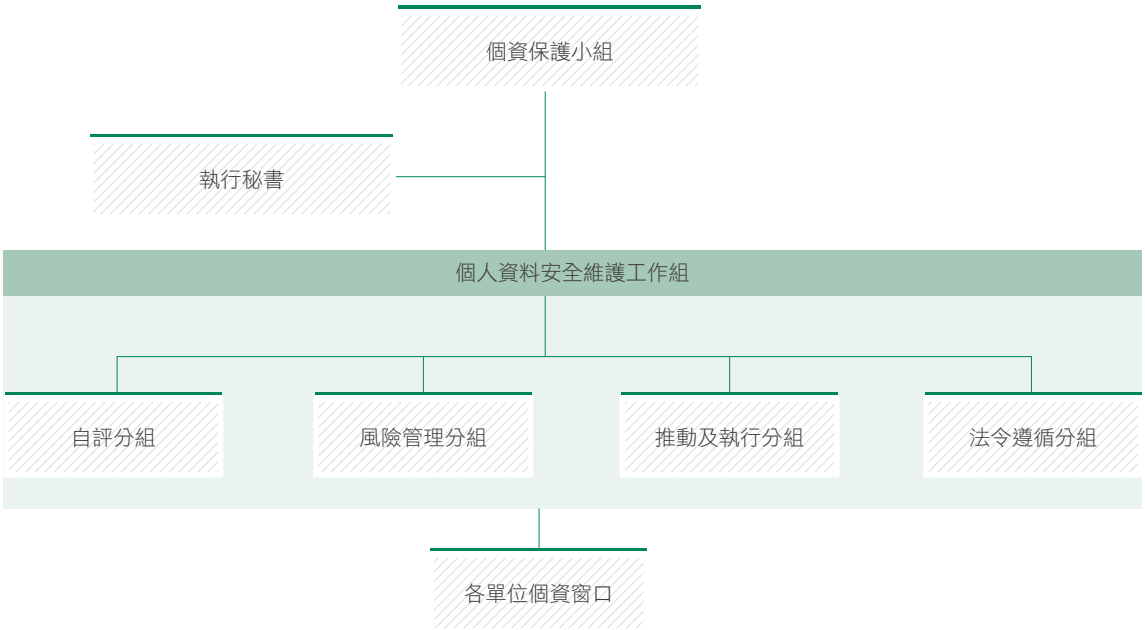
保障客戶隱私

對於客戶隱私，全球人壽以最謹慎的態度管理保戶個人資料，確保資料能受到妥善保護。透過個人資料保護規範的訂定與落實，及導入國際個人資訊管理制度 (PIMS)，強化並完善個資的保護與管理機制。

個人資料保護規範之訂定與落實

為落實個人資料保護與管理，全球人壽設立各部門高階主管組成之「個資保護小組」，每年至少召開一次管審會議，指導個資管理的方針與運作，並訂定「個人資料保護管理組織運作準則」、「個人資料檔案安全維護辦法」、「個人資料檔案安全維護及業務終止後個人資料處理方法」、「個人資料保護實施準則」、「個人資料風險評鑑作業準則」、「個人資料檔案盤點作業準則」等管理程序，且於全公司各部門指派個資管理人員，落實相關作業規範，以妥善維護個人資料的管理、合規及安全。

個資保護小組組織架構



與國際接軌的個資管理制度

由英國標準協會訂定的 BS 10012 個人資訊管理制度（Personal Information Management System），是國際認可的個人資訊管理標準，主要規範公司在營運過程中，適當管理其所蒐集、處理及利用的個人資訊，藉由導入最佳實務框架的管理制度，可協助企業在尊重當事人隱私權的前提下，充分保障個人資訊的合理運用。

全球人壽於 2017 年導入並持續維護 BS 10012 個人資訊管理制度，除整體管理架構符合我國個人資料保護相關法規要求及國際標準外，藉由制度落實與外部稽核的定期驗證，持續監控與精進改善，給予保戶個人資料全面性且妥善的保護。2018 年亦完成國際驗證轉版驗證，接軌最新版 BS 10012:2017 標準，且並無發生經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

維護資訊安全

全球人壽視資訊安全防護為保護客戶資料機密性與完整性，及維持業務持續營運的重要關鍵。全球人壽於 2016 年開始導入 ISO 27001:2013 國際資訊安全管理制度（Information Security Management System）並持續維運，採用完整的國際管理框架，遵循「規劃（Plan）、執行（Do）、檢查（Check）、行動（Act）」管理模式，定期執行各項資訊安全管理流程作業，以維持安全控管程序實施之有效性。2018 年以零缺失通過國際標準驗證，確保在數位服務面向更能提供客戶安全有效率的服務。

資訊安全政策與相關規範之落實

全球人壽藉由領導、規劃及控制之資訊安全框架與流程，確保與各階層人員進行有效溝通，遵循與維繫持續改善，不斷深化與加強資訊安全管理制度作業。在管理程序面，訂有「資訊安全政策」、「資訊系統帳號及密碼管理辦法」、「資訊系統權限授予管理辦法」及「資訊安全事件處理程序」等作業辦法，符合相關法令與主管機關所制定的資訊安全要求。在執行面，除各項技術防護方案的持續導入外，管理面持續通過國際標準 ISO 27001:2013 認證，辦理包含資訊安全指導委員會議、資產盤點作業、風險評鑑作業、營運持續演練、資安內部稽核等各項活動，建構資訊安全防護的整體性。

資訊安全指標

全球人壽為精進並監控資訊安全事件、防止駭客攻擊及可用性等管理目標，由資安指導委員會定期審查「重大資訊安全事件通報達成率」、「個人電腦 PC 定期依規畫執行作業系統修補程式之達成率」及「資訊系統服務可用率」等指標，2018 年之整體量測數據均完全達標。

資訊安全教育訓練

為使全球人壽員工瞭解資訊安全的重要性並融入組織文化中，密集透過教育訓練與宣導強化員工之資安認知。2018 年針對資訊安全主題舉辦 12 場實體課程與 3 場數位課程，如：「社交工程暨資訊安全防範與宣導」、「資訊安全與行動 App 資安檢測要求」、「資安技術解析：常見攻擊手法分析與破解」等，以強化整體安全意識與累積專業能量。共計總參與數為 1,647 人次，總開課時數達 35 小時。

責任投資

金融業透過提供企業與個人資金，促進經濟發展。然而在經濟發展的過程中，不免帶來社會或環境的負面衝擊。因此金融業的資金在整個社會的永續發展中舉足輕重。2005 年聯合國邀請全球大型機構投資人參與制定責任投資原則，將環境、社會與公司治理等永續議題整合至投資策略，至 2018 年底已有 2205 家機構投資人簽署責任投資。

責任投資與機構投資人盡職治理守則

在落實責任投資方面，全球人壽於自行投資股票、債券及衍生性金融商品時，考量投資標的的發行公司是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任。投資部門於每月提供的投資清單中，標記該公司是否善盡 ESG 相關原則，並已列入投資標的選擇考量因素。此外，全球人壽於投資不動產時，亦將標的是否為綠建築納入整體評估及考量項目。在開發不動產時，將節能減碳等功能納入設計規劃考量，截至 2018 年底，全球人壽共有 2 件綠建築不動產投資。另外，針對早期投資尚無取得綠建築資格的不動產亦投入例如 LED 燈具更換等改善工程，不僅節省能資源消耗，更為永續地球盡一份心力。

綠建築投資案	建案進度	綠建築等級
新竹合建案【富宇權峰】	已開發完成	已取得銀級綠建築標章
新竹合建案【富春居】	開發中	已取得候選銀級綠建築證書

同時，全球人壽為落實股東監督角色與行動主義，在 2018 年簽署「機構投資人盡職治理守則」，以善盡機構投資人的盡職治理責任;亦制定公布「盡職治理政策」,以善盡全球人壽「資產擁有人」的社會責任、增進公司本身及客戶的長期價值，並促使被投資公司改善公司治理品質，進一步帶動產業、經濟及社會整體的良性發展。

「盡職治理政策」包含對客戶及受益人的責任、盡職治理行動，例如發生重大利益衝突事件，有影響商譽及財務健全之虞者，全球人壽會向客戶、股東及利害關係人說明事件原委及處理方式；與被投資公司展開對話、互動，瞭解與溝通對方經營階層對產業所面臨的風險與策略，並與對方在長期價值創造上取得一定共識；參與股東會以投票等的頻率與方式，履行盡職治理情形的揭露方式與頻率等。2018 年全球人壽出席被投資公司之股東會出席率高達 80%。

五加二新創重點產業投資

面對快速變化的全球經濟局勢，台灣產業要在海外市場突圍致勝，需要更強勁的創新升級力道。所以政府近年推動「亞洲 ‧ 矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生技醫療」、「國防」、「新農業」及「循環經濟」等「五加二產業創新計畫」，希望帶動台灣產業升級及結構轉型。

在台灣持續的低利率環境，保險業也面臨在業務成長的同時，需要尋求提升投資報酬的標的及策略，將保險資金投入「五加二產業創新計畫」，優化國內資金配置與運用。

截至 2018 年底，全球人壽投入「五加二產業創新計畫」總承諾投資金額為 20 億元，占整體專案運用投資部位比率達 38.45%，並於 2019 年 1 月以 2.49 億元投資國泰台灣永續基金，鎖定台灣永續發展關鍵產業及創新產業。

普惠金融

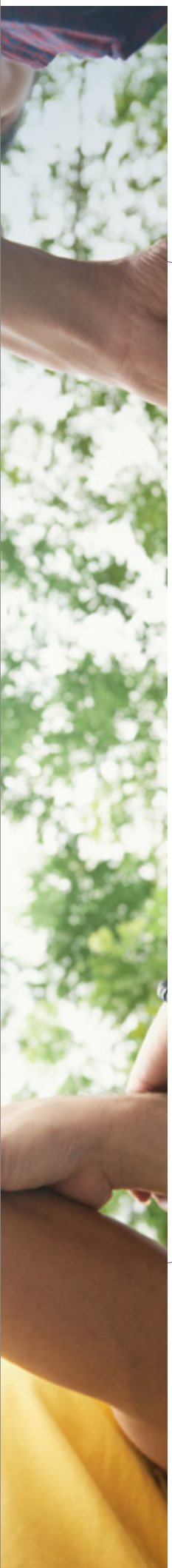
為因應不同客戶需求，以及人口高齡化與新興疾病出現等全球性議題，全球人壽不僅在 27 個營業據點設置無障礙友善空間，更推出各類型符合社會關懷原則的保險產品，如：照顧弱勢的微型保險、為經濟弱勢族群設計的小額終老保險、長照險、醫療壽險、退休規劃商品與大專學生團體保險等產品，深入且洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品，同時善盡全球人壽對保戶提供保障與服務的承諾。

產品名稱	適用對象	內容說明
關懷弱勢的微型保險	• 無配偶且全年綜合所得在新台幣 35 萬元以下者或其家庭成員。 • 夫妻 2 人全年綜合所得在新台幣 70 萬元以下家庭的家庭成員。 • 具備農民、漁民、原住民、中低收入戶、身心障礙者、社福慈善團體服務對象、內政部工作所得補助方案實施對象等或其家庭成員。	全球人壽響應聯合國與金管會推動普惠金融（Financial inclusion）的號召，推出保費低廉、投保手續簡單的微型保險產品，提供經濟弱勢族群投保，讓被保險人以更經濟實惠保費，為自己和家人投保，取得一份安心保障。
保障終生的小額終老保險	0~84 歲的經濟弱勢族群	全球人壽推出強調從 0~84 歲皆可保的小額終老保險商品，協助弱勢民眾取得人身基本保障的援助，填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口。保戶在低利率環境下，能用較少的保費，補強最基本的終身壽險保障。
靈活彈性的類長照保險	有長照需求的年長者、25~54 歲三明治族群	台灣進入高齡社會，國民的健康餘命低於平均餘命，老人長期臥床、失能、失智等狀況，成為個人、家庭經濟及整體社會照顧資源的負擔。全球人壽因應國人面臨的長照需求，設計長照「組合包」，以多保單任選組合的方式，供保戶依自身預算及保障需求，組合合適的保單產品，逐步建構財務安全及長照保障。 再者，針對 25~54 歲上有父母下有子女的三明治族群若不幸發生重殘情況、中斷收入後，面對未來可能繼續存活 20 年以上的人生，需要解決照護費用問題。因此全球人壽推出「安鑫照護專案」，針對不同人生階段，推出可量身訂作、高性價比的保單組合，利其提早安排足夠的保障規劃。
保障國家棟樑的大專學生團體保險	大專學生族群	學生是國家未來的棟樑，如果在就學階段因染病或遭遇意外事故，將為國家社會與個人家庭帶來莫大的損失，所以這群青春生命需要透過保險獲得足夠的保障。 全球人壽重視學生團體保險服務，針對大專學生族群，規劃「全球人壽守護菁英大專學生團體保險」，希望藉由身故及特定意外身故、失能及失能生活補助、重大燒燙傷、住院日額、骨折未住院醫療、手術醫療及其他醫療金等保險金給付，使青年學子獲得更有保障的求學生活。

3 友善職場

員工是企業重要的資產，也是企業成長茁壯、推升競爭力的重要後盾。近年來企業對員工的幸福感日益重視，創造職場的幸福感，成了企業招聘員工、留用人才的積極作為之一。

全球人壽多年來力行「以人為本，幸福企業」的經營策略，照顧員工如同照顧家人一般，致力為員工打造工作生活平衡、友善家庭的職場環境，並重視員工的培育訓練，建立良好的福利制度、明確的晉升管道，用創意營造良好的工作環境與氣氛，貼心照顧員工的「薪情」與「心情」，期盼著員工在全球人壽的大家庭裡感受到「愛與責任」，增加對公司的歸屬感，進而展現更優質的服務能力。



人才吸引及留任

管理方針

政策與承諾

在金融科技的浪潮下全球人壽正積極進行保險科技轉型，我們相當重視多元部門均衡發展，致力於延攬各類不同專業的人才加入組織。

目標與標的

應用校園徵才、數位科技廣招合適人才，吸引更多生力軍加入。

行動計畫

1. 2019 年校園徵才活動、企業說明會
2. 內勤儲備主管 (MA) 計畫
3. 實習生計畫

有效性評估

1. 新進率
2. 離職率

人才是企業的命脈，以及成功轉型、永續經營的關鍵。透過良好的聘用制度，找到最合適的人才，放在最合適的職位，然後發揮所長，才能為員工與企業帶來雙贏。

隨著人口結構與傳播媒介管道的改變，全球人壽招募人才的方法，除了秉持惟才適用的原則、運用人力資源的作為外，並隨時注入創意，善用校園、數位科技等管道，廣募合適人才，吸引更多新血加入。

人才招募

人才招募管道與說明

壽險業從業人員分為內勤與外勤兩種，全球人壽招募的內勤員工視個人能力、職涯發展意願，於業務、商品、投資財務、風控等部門，擔任管理、規劃、執行、督導、業務服務等職務。

外勤員工即為開發保險業務人員，全球人壽在基隆、大台北、宜蘭、花東、桃園、新竹、苗栗、台中、彰化、南投、雲林、嘉義、台南、高雄、屏東等地區，成立專業的業務團隊，協助業務菁英發揮所長。

> 招募管道

內勤招募管道

全球人壽的內勤員工招募管道，以人力銀行網站的主動應徵為主；至於市場人才供給量較少的專業人員（例如精算）或高階主管，則透過專業人才顧問公司的協助，依據全球人壽的徵才需要，尋找最適任的人才。

外勤招募管道

全球人壽的外勤員工招募管道，有緣故招募、陌生招募、大專校園徵才、與大專學校建教合作、就業博覽會五大類型。

此外，全球人壽重視青年學子的培育，積極展開校園人才招聘，鎖定具潛力的未來人才。於 2018 年啟動第 4 屆「2018 全球人壽 MA 內勤儲備主管」招募計畫，由公司高階主管與人資長親自面試遴選。應屆畢業生或 2 年以下工作經驗者，可參加儲備主管甄選，2~5 年金融保險相關工作經驗者，可參加資深儲備主管甄選。在保險科技浪潮發展下，帶來保險業的轉型，全球人壽重視多元部門均衡發展，希望延攬各類不同專業且具有積極、正向、創新、高度企圖心、抗壓性及協調能力佳等特質的人才加入。

2018 員工結構

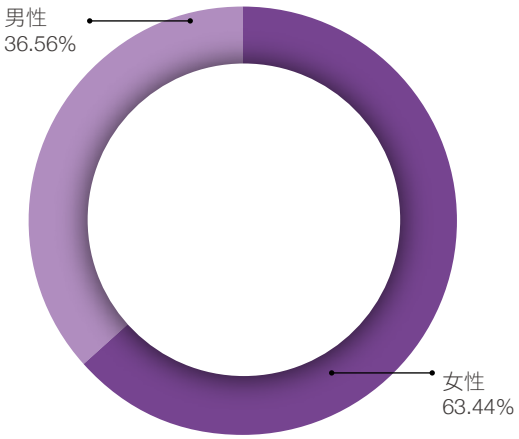
截至 2018 年底，全球人壽員工總數為 6,046 人，其中男性佔 28.83%、女性佔 71.17%；內勤員工總數為 1,302 人，其中男性 476 人、女性 826 人；外勤員工總數為 4,744 人，其中男性 1,267 人、女性 3,477 人；全台營運據點的台灣籍高階主管（總經理、副總經理、協理），比例為 100%。此外，雇用形式區分為永久合約人員與臨時合約人員，其中永久合約人員佔比約 98.83%，為員工提供穩定就業的保障。

> 表、2018 年員工結構

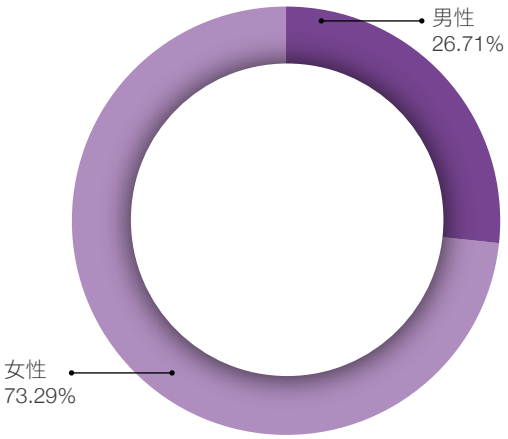
（單位：人）

雇用形式	內勤		外勤（含承攬）		合計		總計
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	
永久合約	463	768	1,267	3,477	1,730	4,245	5,975
臨時合約	13	58	0	0	13	58	71
全職	463	768	367	1,016	830	1,784	2,614
兼職	13	58	900	2,461	913	2,519	3,432

> 內勤性別比



> 外勤 (含承攬) 性別比



員工新進與離職率

截至 2018 年底，全球人壽新進人員總數為 1,570 人，其中內勤佔 11.02%，外勤佔 88.98%，內外勤合計新進比率為 20.72%，其中女性為 1,025 人，占全體新進人員 65.29%。年齡分布上，新進人員無論內外勤、男女性皆以 30-50 歲為主。

離職人員總數則為 1,205 人，其中內勤佔 10.37%，外勤佔 89.63%，內外勤合計離職比率為 19.93%；年齡分布上，離職人員主要落在 30-50 歲的區間。

> 表、2018 年按性別及年齡劃分的新進人員

（單位：人）

性別	年齡區間	內勤		外勤	
		新進人數	新進比率	新進人數	新進比率
女	小於 30 歲	29	11.99%	141	26.63%
	30-50 歲	67		545	
	大於 50 歲	3		240	
男	小於 30 歲	20	15.55%	113	37.17%
	30-50 歲	53		277	
	大於 50 歲	1		81	

註：新進比率分母分別為內勤員工總人數、外勤員工總人數

> 表、2018 年按性別及年齡劃分的離職人員

（單位：人）

性別	年齡區間	內勤		外勤	
		離職人數	離職比率	離職人數	離職比率
女	小於 30 歲	11	7.99%	95	20.62%
	30-50 歲	52		395	
	大於 50 歲	3		227	
男	小於 30 歲	12	12.39%	86	28.65%
	30-50 歲	34		192	
	大於 50 歲	13		85	

註：離職比率分母分別為內勤員工總人數、外勤員工總人數

金融科技保險業的機會與挑戰

內部控制與內部稽核制度

職場良好溝通

為了加強勞資溝通、建立和諧的勞資關係，全球人壽依據《勞動基準法》規定，由勞資雙方選出勞資會議代表，秉持協調合作的精神，積極參與勞資會議與相關事務，以加強勞雇關係、促進勞資合作，以保障勞工權益。

目前勞資會議代表中，勞方代表人數為 15 人，資方代表人數 15 人，勞資雙方人數比例各為一半，任期皆為 4 年。勞資會議至少每季舉行 1 次，2018 年共舉行 4 次勞資會議，針對設置員工子女托育中心、視障按摩服務、同仁手冊修正等議案與提問，進行討論並交付相關部門研議，於下次勞資會議報告。

此外，全球人壽提供各種勞資溝通管道，包括運用第三方獨立的線上問卷系統，供每位內勤員工們向公司表達自己的心聲。2017、2018 年參與員工滿

意度問卷調查（VOE）的員工高達九成多，在高度參與和回饋下，調查結果作為公司改善措施與政策規劃的重要參考；而各部門也成立 VOE 小組，共同找出改進的空間，凝聚公司共識，提升員工向心力，強化組織競爭力，朝向幸福企業邁進。

傷害險健康險常見爭議問題

快樂工作學

人才培育及發展

在金融科技的浪潮下，全球人壽積極進行保險科技轉型，相當重視多元部門均衡發展，致力於延攬各類不同專業的人才加入組織。

因此，從孕育基層人才到幫助公司未來發展的儲備主管，視人才養成為己任的全球人壽，投入了大量資源與時間，設計完善的課程，培育計劃雙管齊下，將人力轉化為人才。

人才培育

教育訓練機制

全球人壽針對員工所設計的相關培訓計畫，包括法規、通識、專業、領導管理、線上學習及語文等多項課程，提供員工持續訓練與職涯發展，藉此提升本職知識與專業技術的能力，為員工建立良好的職涯能力發展。

> 內勤員工訓練機制

新進人員訓練

針對新進人員介紹公司文化與現狀，引導了解公司核心價值與工作環境。

引導了解公司核心商品、法令遵循、風險管理簡介、通路介紹、人事制度規章等，使新進同仁能快速適應與融入環境。

通識課程

提升工作管理與執行力、工作技能如 Excel 樞紐分析、設計思考等課程。

依據政府法令規定和公司政策所實施的全公司整體性或各階層通識性訓練課程。

成長講座包含健康議題或名人經驗分享。

專業課程

舉辦保險專業知識相關課程，例如保險詐欺案件調查鑑定實務、必要性住院理賠爭議、資產傳承風險與繼承實務重點解析等。

提供各部門所需專業知識相關課程。例如精算人員、財務金融、核保理賠、稽核法遵、商品簽署或主管稽核等專業課程。

管理領導課程

為主管設計一系列完整的管理領導課程，協助新任基層主管快速調整角色與職責。

依據各級主管之管理才能與管理職責等需求，派遣參加全球人壽舉辦的主管階層領導訓練課程，以精進主管人員的領導管理素質。

> 【外勤員工訓練機制】

訓練課程		
法令規定訓練課程 目標：充實人員法令法規相關知識，實踐全球誠信正直精神。 相關課程包括：洗錢防制法訓練、資訊安全及個資法訓練。	**新人基礎訓練課程** 目標：傳授新進人員保險、投資商品等專業知識及技能，並協助考取相關證照。 相關課程包括：壽險顧問基礎訓練、壽險顧問在職訓練、全球之星成長營、外幣商品認證班等。	**主管訓練課程** 目標：協助外勤人員晉升職前訓練，提升與強化其專業職能，協助其勝任未來工作內容。 相關課程包括：區主任職前訓練、業務經理職前訓練、區經理職前訓練。

截至2018年底，全球人壽內勤平均接受訓練時數為11.81小時、外勤平均接受訓練為28.24小時，皆分別較2017年平均接受訓練時數有所成長，足見全球人壽對於員工培育之重視。

> 表、2018年與2017年員工教育訓練統計

年度	項目	內勤			外勤		
		男性	女性	內勤合計	男性	女性	外勤合計
2018年	接受訓練總時數	7,398	7,976	15,374	35,903	98,063	133,966
	員工總數	476	826	1,302	1,267	3,477	4,744
	每名員工接受訓練的平均時數	15.54	9.66	11.81	28.34	28.20	28.24
2017年	接受訓練總時數	5,642	7,592	13,234	28,282	76,467	104,749
	員工總數	456	743	1,199	1,159	3,268	4,427
	每名員工接受訓練的平均時數	12.37	10.22	11.04	24.40	23.40	23.66

未來人才培育

此外，新世代的創新能力，能為企業挹注成長、轉型的力量，是企業未來發展的軍火庫。全球人壽將人才培育的影響力擴大到自身以外，為社會培育未來的保險、金融專業人才。積極與各大專院校合作，舉辦在校生「實習生計畫」，提供在學或即將畢業的學生，提前進入職場學習，透過實習經驗加強自我專業能力以及更瞭解自我未來職涯的發展藍圖。2018暑期核心價值共識營共65人參與，包含7名內勤儲備主管和58名實習生，全球人壽亦將協助優秀的實習生與職場接軌，提供相關工作機會。

區主任職前訓練

區經理職前訓練

績效評估

績效考核攸關企業人力資源素質良窳，能幫助企業檢視主管的執行力、領導力、經營力、創

新力，以及員工的技能力、執行力、配合力、創新力等工作表現，進而將績效考核結果結合調薪、獎金與升遷等措施，產生提升人力素質、企業競爭力及企業經營獲利的正面管理效果。

績效考核機制

全球人壽內勤考核分為新進員工試用期滿考核和年度考核。在新人考核方面，當新進人員試用期屆滿時，由主管給予其工作績效考核與回饋，透過雙方溝通討論未來預期績效與達成方法，期望協助每位新進員工都能良好適應，同時在工作中學習成長與自我實現。在年度考核方面，透過完整的績效管理制度，適時給予年度績效考核表現優良、具發展性的同仁激勵與培養，於符合組織人才需求時，推薦賦予重要職務或提升為主管職。

全球之星成長營二日

壽險顧問基礎訓練結訓

外幣商品認證班

壽險顧問在職訓練 - 投資型商品講座

2018 暑期核心價值共識營

全球人壽的外勤員工考核制度係參考【保險業公司治理實務守則】、【保險業業務人員酬金制度應遵行原則】等原則制定。業務人員各職級皆設定績效目標，並依業務人員產出之績效作為績效評量之依據，鼓勵業務人員積極正向的銷售公司產品，並給予適時與適當的激勵。

截至 2018 年底，全球人壽外勤員工接受績效考核比率為 100%，內勤員工將依據到職日參與試用期滿考核或年度績效考核，兩考核參與比率為 100%。

薪酬福利與員工照顧

全球人壽為了吸引合適人才留任，提供具有市場競爭力的薪酬，以工作績效為基礎的薪酬制度，並與社會責任政策結合，激勵員工持續在工作上努力貢獻的措施，並與企業共同成長並共享利潤，以肯定員工們長期投入工作及用心的付出。

薪酬福利

員工薪酬

全球人壽的內勤員工薪酬結構包含本薪與激勵性獎金，並依據員工擔任的職務、學經歷背景、年資等條件，給予符合市場水準的薪資。外勤員工以銷售

第三屆「全球 25 與你為伍」才藝大賽

從在職到退休豐富多元的福利制度，包括年節獎金、勞工退休金提撥；優於《勞基法》的不扣薪病假、半薪家庭照顧假的休假福利；員工團保、眷屬團保優惠的保險福利；住院、治喪、急難救助慰問金；生育補助、結婚禮金、員工體檢、不定期員工活動、社團活動等補助福利。此外，松山總部設有健身房、瑜珈教室、放鬆吧、休憩區等優質硬體設備，更配有專業健身教練駐點教學，鼓勵員工工作之餘不忘運動健身放鬆紓壓；更自 2016 年起開辦團膳，讓員工享有營養均衡的午餐。

另外，全球人壽為了鼓勵員工考取相關專業證照，強化自身專業職能，以提升公司整體競爭力，訂定獎勵計畫，員工申請「CFA 證照獎勵計畫」、「FRM 證照獎勵計畫」審核通過，依各辦法分別享有公司提供的註冊、報名費或會費、年費等全額或部分補助，通過

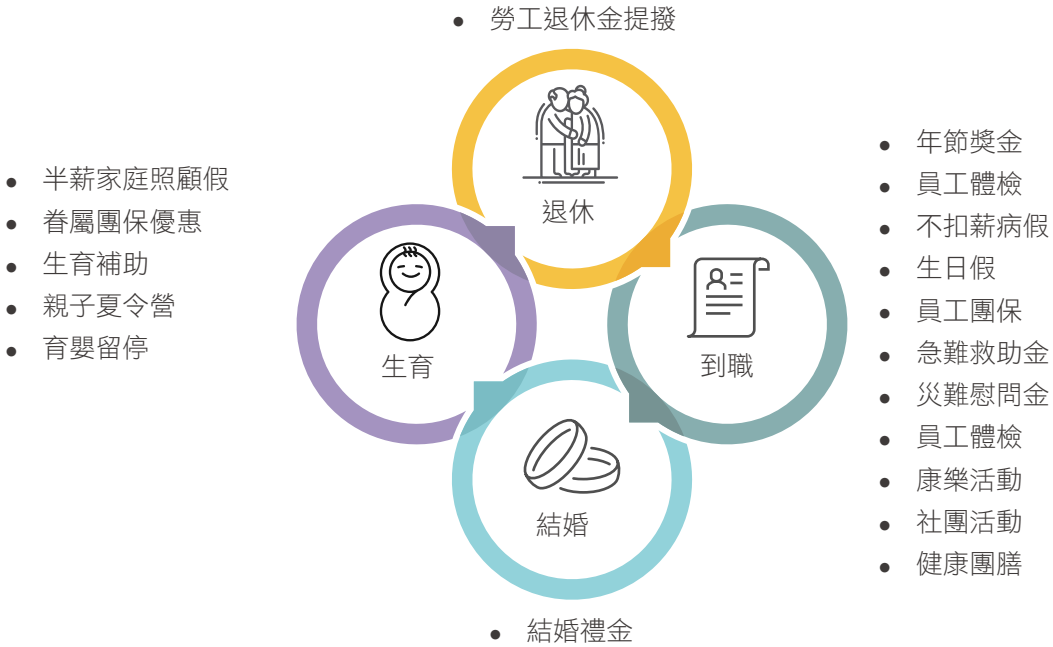
保險商品或服務之業績表現予以酬金，酬金制度非僅有參考業績與財務指標及非財務指標，同時平衡考量客戶權益、保險商品與服務風險等因素；敘薪標準不會因員工的性別、種族、國籍、宗教信仰、黨派等因素而有所差異。

員工福利

全球人壽照顧員工如同家人一般，提供

聖誕節交換禮物

歡樂 Fun 開工



後尚有獎金；申請「精算人員培育計畫」審核通過，公司將給予讀書假、考試假，並補助考試報名費；若是取得美國精算考試合格者，則可獲得加薪及通過獎金的豐厚獎勵，而公司也會給予海外訓練、精算協會會費的補助。2018 年加入 CFA 計畫有 24 人，加入FRM計畫有7人，加入SOA計畫有59人。

健身房與專屬教練駐點指導

友善母性職場

因應當前少子化的現況，全球人壽鼓勵員工不分性別、職務及職位，皆可申請育嬰留職停薪，以追求工作與家庭平衡。

大手牽小手幸福時光

全球人壽用心打造工作生活平衡、友善家庭的職場環境，體恤員工在暑假期間托兒需求與經濟負擔，自 2017 年創辦內部同仁親子夏令營後，2018 年更擴大舉辦第二屆為期 2 個月的親子夏令營，全球人壽特別嚴選師資，更貼心規劃親子課程，暑假期間配合同仁上班時間，早上上班就可以帶孩子到夏令營空間活動，下班後大手牽小手一起回家共享晚餐。讓小朋友從玩樂中學習，亦讓父母在上班之餘無後顧之憂。透過結合職場體驗和啟發課程，讓小朋友們不但能更理解爸媽的辛勤付出，提升同仁親子關係；規劃各項益智有趣的課程，則是讓小朋友從輕鬆互動中愉悅地學習，打造一個難忘的暑假。

截至 2018 年底，全球人壽員工實際使用育嬰假總人數為 21 人。整體而論，總體復職率高達九成，與 2017 年持平，顯示全球人壽落實家庭友善職場的卓越成效；此外，總體留任率亦高達九成，較 2017 年六成四顯著進步，秉持著 「以人為本，幸福企業」的核心價值，未來全球人壽將持續從各面向打造讓員工「有感」的幸福職場，讓員工成為兼顧工作與家庭的「快樂全球人」。

> **表、2018 年育嬰留職停薪統計**

項目	內勤			外勤		
	男性人數	女性人數	合計	男性人數	女性人數	合計
2018 年度 享有育嬰假的員工總數 (A)	33	78	111	8	11	19
2018 年度 實際使用育嬰假的員工總數 (B)	0	13	13	1	7	8
2018 年度 休完育嬰假後應該復職的員工總數 (C)	0	7	7	1	3	4
2018 年度 休完育嬰假後，在 2018 復職的員工總數 (D)	0	6	6	1	3	4
2017 年度 休完育嬰假後，在 2017 復職的員工總數 (E)	0	7	7	0	3	3
2017 年度 休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數 (F)	0	6	6	0	3	3
育嬰留職停薪申請率 (B/A)	0%	17%	12%	13%	64%	42%
復職率 (D/C)	不適用	86%	86%	100%	100%	100%
留任率 (F/E)	不適用	86%	86%	不適用	100%	100%

托育措施

公司目前設有哺集乳室，打造一個溫馨舒適的空間，讓職場媽媽在工作時無後顧之憂。此外，全球人壽相信全球人壽的責任不是只有員工，還包含員工的家人，因此減輕員工負擔及尋找托育機構的苦惱，與專業托育機構簽定企業托育服務，讓全球人壽大家庭的每一份子都能受到妥適照顧，實現「因為愛 責任在」的品牌精神。

職業安全衛生

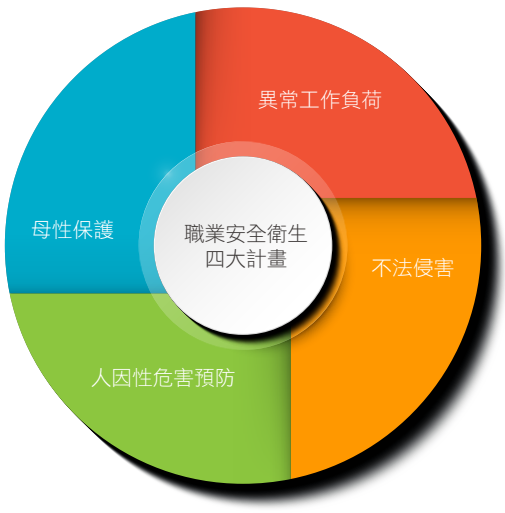
為有效落實健康職場環境，全球人壽持續推動職業安全衛生政策，不定期舉辦相關教育訓練及健康促進課程，提升所有員工對健康促進認知的重要性。

安全職場

職業安全衛生委員會

全球人壽依照《職業安全衛生法》規定，設立「職業安全衛生委員會」，每季開會一次；委員會總人數 10 人，其中勞工代表佔 50%。為了提供員工健康安心的工作環境，全球人壽訂有職業安全衛生管理計畫，包含職場安全維護、有害作業環境之採樣策略規劃及監測、緊急應變處理機制、職業病預防、職場不法侵害暨性騷擾防治管理辦法等，並定期進行職業安全衛生相關教育訓練課程，以提升員工健康安全意識並將傷害降到最低。

另外，全球人壽也訂定勞工健康保護的四大計畫內容，包括不法侵害、人因性危害預防、母性保護、異常工作負荷，評估相關危害及高風險族群、訂定改善方法，落實保障員工的安全及健康，以及預防職業災害發生。



> 表、2018 年職業安全教育訓練概況

訓練課程	開課堂數	課程時數	受訓人次
勞工安全衛生教育訓練	2	1	50
一般職業安全衛生在職教育訓練	140	1	5,719
新進員工職業安全衛生教育訓練	9	3	154
甲種職業安全衛生業務主管教育訓練	5	42	8
乙種職業安全衛生業務主管教育訓練	2	35	4
丙種職業安全衛生業務主管教育訓練	8	21	11
職業安全衛生業務主管教育訓練複訓	21	6	36
防火管理人教育訓練初訓	8	12	34
防火管理人教育訓練複訓	4	6	5
職業安全衛生委員會成員教育訓練	1	1	7

失能傷害與缺勤率

2018 年公傷案件內勤員工為上下班途中交通事故，外勤員工為上下班或拜訪客戶途中交通事故，無因公死亡案件。員工因職業災害而致失能、傷害或疾病者，職業安全委員會進行職業災害事故調查及提出相關預防改善對策。

> 表、2018 年員工失能傷害相關統計

項目	內勤			外勤		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
損工日數比率[註 1]	35.61	0	1 3.43	123.79	330.33	231.83
傷害率[註 2]	1.19	0	0.45	3.02	8.26	5.76
缺勤率[註 3]	1.00%	1.00%	1.00%	0.19%	0.29%	0.26%

註 1 損工日數比率：損工日數 *1,000,000 / 總經歷工時
註 2 傷害率：失能傷害人次 *1,000,000 / 總經歷工時
註 3 缺勤率：缺勤日數 / 應工作總日數

健康職場

健康推動活動

全球人壽相信，有健康的體魄才有健康的人生，因此也提供同仁每兩年一次例行的免費健康檢查和攜眷補助，甚至可以針對不同的年齡及性別選擇適合自己的健檢套組，展開自己的健康管理計畫。2017 年共補助 2,515 人，補助金額 1,760,500 元；2018 年共補助 28 人 (65 歲以上)，補助金額 28,410 元[1]。

山水社

在推動健康職場上，全球人壽支持員工在公司內部成立 12 個運動社團，包括高爾夫球社、山水社、羽球社、極限運動社、熱舞社、瑜珈社、國標舞社等，鼓勵大家休閒活動多朝健康方向邁進。2017 年內勤員工參與運動社團比例已經超過 20%。

1 因 65 歲以下為兩年一次免費健診，2017 年已進行，故 2018 年未涵蓋

除了社團活動，亦舉行其他健康促進活動。2018 年健康促進活動如下：

活動	活動簡述	舉辦場次	參與人次
員工健走活動	鼓勵員工至 17 樓 PU 跑道進行健走	1 場 (活動為期六個月)	110
員工自主健康管理活動	以體重、體脂肪、腰圍及身體質量指數做為健康管理之目標數，且須自選完成本活動所安排之相關運動課程。	1 場 (活動為期六個月)	100
總公司醫師訪視	2 個月一次進行健康諮詢或健康講座	共 6 場 (諮詢及講座各 3 場)	諮詢 12 人 講座 108 人
各分公司醫師訪視	3 個月一次進行健康諮詢或健康講座	各 4 場 (諮詢及講座各 2 場)	諮詢 20 人 講座 25 人

慢速壘球社

同時，全球人壽也為員工把關「食」的健康，嚴選團膳廠商，並提供含蛋、豆、魚、肉及蔬菜類自助餐及當季新鮮水果，讓員工吃得飽又兼顧營養，期盼藉此提升員工的工作幸福感與自我健康管理的風氣，讓工作與生活達到平衡狀態，並持續透過「團膳飲食滿意度調查表」瞭解員工需求以調整菜色，不僅避免油膩外食，更吃得安心。

健康職場與運動企業認證

教育部體育署為提升國民運動參與，促進運動產業發展，希望企業協力推動員工體適能及運動參與，規劃辦理「運動企業」的認證機制。全球人壽自 2017 年至今，在內部推廣員工運動，執行「自主健康管理」計畫，舉辦「攀越高山」活動；與此同時，在外部特別支持贊助「棒球運動」產業，並結合公益特色推廣「路跑運動」及自辦大型健康促進運動。於 2018 年榮獲教育部體育署「107 年運動企業認證」。

高爾夫球社

職場多元與平等

推行職場多元化、性別平等，是目前全球職場的重要趨勢。全球人壽支持職場多元與平等的精神，重視基本人權及薪酬平等，對於員工的任用、升遷、職務歷練、薪酬福利、教育訓練等，均不分性別、種族、國籍、宗教、黨派、性傾向、年齡、身心障礙及工會身分等而有差異。

瑜珈社

員工多元化

全球人壽在人員任用方面不因性別、族群等條件而有所差異。截至 2018 年年底，男性員工 1,743 人，女性員工 4,303 人，男女比約為 3:7。為保障弱勢族群就業，全球人壽雇用身心障礙員工超過法定總員工人數占比 1%，除此之外全球人壽亦相當注重無障礙空間的配置，讓身心障礙員工在友善包容的職業場域安心工作。

員工自主健康管理

> 2018 年健康職場相關認證

107 年運動企業認證

AED 安心場所認證

反菸拒檳毒傑出獎

> 表、依性別、年齡層分類的 2018 年員工人數

年齡層	內勤				外勤				總計比例
	男性	女性	合計	比例	男性	女性	合計	比例	
小於 30 歲	43	88	131	10%	212	343	555	12%	11%
30-50 歲	310	633	943	72%	633	1,805	2,438	51%	56%
大於 50 歲	123	105	228	18%	422	1,329	1,751	37%	33%

職場平等

女男平等

從全球到台灣，有越來越多女性投入職場，表現優異。全球人壽打造員工職場友善環境，讓女性在職場也能充分發揮所長，並保障女性在職場的工作權與平等權。

全球人壽在高階主管[2]聘雇與任用部分亦積極落實多元平等：截至 2018 年底，在主管職中，女性占比達 48%，充分顯示全球人壽達成職場性別平等之決心。

人權相關主題員工訓練

全球人壽體現尊重與保護職場人權，外勤員工依據法令規定，皆需修習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。

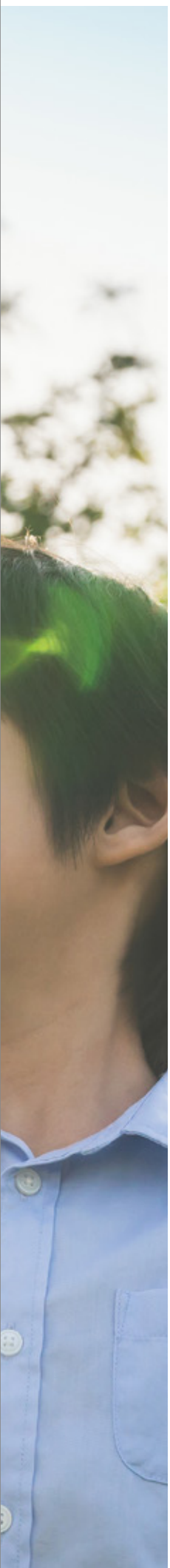
性騷擾防治措施，相關申訴機制及處理程序

全球人壽反對工作場所性騷擾，在「核心價值、執業原則及行為守則」中訂有禁止歧視條款，並設立性騷擾申訴專線、全球人壽道德熱線，由專人受理。若確認受理，將成立調查小組開始調查、審議。在公司相關法規規定的義務的範圍內，所有負責處理的人員必定遵守保密義務，公司亦不得因員工提出申訴或協助他人申訴而為解僱等不利之處置。

由於全球人壽致力防治職場性騷擾的發生，保障員工的工作權，在 2018 年度並無發生任何性騷擾歧視事件。

2 高階主管包含總經理、副總經理、協理、各部門及分支機構主管

4 幸福社會



人們更健康、更快樂，以及環境更安全、更永續，是全球國家、社會、民眾追求幸福感的共同目標。一個幸福的社會，絕對能支持民眾、企業與國家獲得良好發展。

全球赤貧人口雖然減少，但仍有許多國家發展停滯不前，造成貧窮、飢荒、戰亂、教育未普及、疾病、人權未得伸張等社會問題。聯合國在 2000 年提出「千禧年發展目標」，期盼以 15 年的時間，努力落實消滅貧窮饑餓、普及基礎教育、促進兩性平等、降低兒童死亡率、提升產婦的保健、對抗病毒、確保環境永續、全球夥伴關係的 8 項目標。

然而，15 年過去了，聯合國 8 項千禧年發展目標雖有所進展，但在貧富懸殊、氣候變遷及環境惡化、貧窮飢餓人口等議題上，仍存在相當大的挑戰。於是，聯合國在 2016 年啟動消滅貧窮飢餓、健康福祉、教育、氣候變遷和生態保育等 17 項「永續發展目標」（SDGs），並成為國際間溝通永續發展的共同語言與趨勢。

台灣近年也面臨同樣挑戰，發揮社會責任是台灣企業共同努力的目標。全球人壽認為「責任，因為愛而存在；愛，因為責任而完整」，為了善盡企業一己之力，對社會有所回饋，並發揮企業社會責任的最大價值，致力將「因為愛 責任在」的品牌精神落實在社會責任上，將「愛」與「責任」轉化為支持「體育發展」、協助「教育成長」及落實「公益耕耘」的力量，進一步為愛台灣挹注更多幸福能量，成為善循環的起點。

多年來，全球人壽以「因為愛 責任在」的品牌精神守護台灣，長期關注社會弱勢族群，透過實際行動支持各式公益活動，創造更溫暖的社會環境，並透過「共同參與」，以及將所得再回饋至社會的「二次公益」，將正向能量扎根於社會，用愛與責任啟動「CSR 善循環」。

2018 年參與公益活動成績：

體育發展

- 參與人數：約 20,000 人
- 總投入金額：14,027,883 元
- 涵蓋範圍：學生棒球贊助、運動賽事贊助、大型健康促進活動

教育成長

保戶子女獎學金 & 偏鄉清寒學子獎助學金

- 捐助金額：2,421,850 元

舉辦保戶生活講座 & 贊助校園講座

- 參與人數：約 2,000 人
- 總投入金額：2,930,476 元

公益耕耘

- 參與人數：約 2,000 人
- 總投入金額：7,586,292 元

捐助非營利組織

- 捐助金額：12,895,838 元
- 受贈單位：財團法人政大學術發展基金會、花蓮縣消防局、台北市警察之友會士林辦事處、忠義基金會、財團法人人壽保險文教基金會、國立台灣大學、國立台北大學校務基金 401 專戶（指定法律學院）、財團法人心路社會福利基金會、財團法人台灣省花蓮縣基督教宣傳士差會附屬花蓮畢士大教養院、東吳大學企業管理學系、國立政治大學、財團法人台積電慈善基金會、財團法人陳重光文教基金會、財團法人慈月社會福利慈善基金會、螢火社會公益信託基金會共 15 個機構組織。

獲獎實績

- 資誠與坎城國際創意節台灣官方代表共同舉辦之 2018 CSR 影響力獎「特優—我的棒球夢」
- 教育部體育署「2018 運動企業認證」、「107 年體育推手獎—贊助類金質獎」
- 2018 卓越保險評比「最佳企業社會責任獎」
- 第 20 屆保險信望愛獎「最佳整合傳播獎」大獎，「最佳社會責任獎」及「最佳商品創意獎」優選
- Best for Taipei 對台北最好企業挑戰賽「利他獎」
- 2018 第 2 屆台北金鵰微電影展「優等影片—棒球圓夢計劃」及「環境資源類優等獎—我的一畝田」

榮獲 2018 CSR 影響力獎「特優—我的棒球夢」

榮獲第 2 屆台北金鵰微電影展「優等影片—棒球圓夢計劃」及「環境資源類優等獎—我的一畝田」

體育發展

運動能提升人類的身心靈，帶來促進健康、穩定情緒、紓解壓力、延長壽命等諸多正向影響，尤其當民眾都熱衷參與運動、維持良好體力，除了可以培養傑出運動選手外，也能普及全民體育，成為國家不斷向上最重要的國力根本。

國內目前有待發展的運動項目種類繁多，各項運動賽事活動、基礎設施器材與待培育的選手為數眾多，急需民間挹注龐大經費或資源加以協助。全球人壽一直致力將運動結合公益，期盼以運動方式呼籲民眾愛護健康的同時，也能帶動做公益及關懷社會弱勢的愛心，持續將「愛與責任」散播至社會每個角落，全心照顧需要的人。

因此，全球人壽長期推動台灣棒球健全發展，從少棒到成棒持續支持國球札根教育，為離島偏鄉學子完成棒球夢想，積極參與國內外各項經典賽事，為台灣體壇注入蓬勃活力，更多次榮獲教育部體育署「運動企業認證」及「體育推手獎」殊榮。

棒球資助計劃

我的棒球夢 - 馬祖高中

每個夢想都需要有被完成的機會，秉持「因為愛 責任在」的品牌精神，全球人壽將對棒球的愛與責任，展現在偏鄉棒球發展上，回應需求、回歸保障，體現保險的真諦。

提供學生最需要的訓練課程，以提升實力

棒球是台灣的國球，深受國人喜愛，體育署為扎根基礎棒球發展，2013 年起舉辦「黑豹旗全國高中棒球大賽」，從青棒階段加強推廣棒球運動，培育更多好手，這項賽事受到全國高中學生的熱烈喜愛。

全球人壽持續關注台灣基層棒球的培育與推廣，希望熱愛棒球的學生球員們都能夠實現棒球夢想。自 2009 年開始，透過各式贊助支持台灣棒球的發展。在 2016 年開啟「我的棒球夢」圓夢計劃至今，持續為偏鄉青少棒投注培訓及資源。

揮灑熱血青春，一圓「我的棒球夢」

2018 年，全球人壽「我的棒球夢」圓夢計劃贊助球衣、球具給予馬祖高中棒球隊，並舉辦為期 3 天的「馬祖棒球營」活動，邀請對青棒訓練非常有經驗的前中華隊郭李建夫總教練，為 30 位馬祖高中棒球隊隊員進行扎實的棒球訓練，提升隊員打球的觀念與技巧。

全球人壽以愛與責任為出發點，期望透過企業的力量，讓更多喜愛棒球的學生有機會站上球場，一圓「我的棒球夢」，揮灑熱血青春，把「我的棒球夢」成為夢與希望的開始。

馬公棒球營

我的棒球夢 - 馬公高中

有「台灣甲子園」之稱的「黑豹旗全國高中棒球大賽」舉辦至第 3 屆時，全台已有 162 所學校報名參加，但在 22 縣市中，僅澎湖縣因缺乏棒球資源而一直未組隊參加，全球人壽即開啟「我的棒球夢」圓夢計劃，支持澎湖縣馬公高中成立第一支青棒隊，一圓學子們參加台灣甲子園的夢想。

全球人壽針對澎湖縣青棒成軍事宜，與體育署、地方政府、學校等相關單位，展開溝通、協調，並以成軍、磨練及圓夢三階段為主軸，每階段搭配

不同活動，規劃出整年度專案，除協助澎湖縣馬公高中成立棒球隊，成功加入黑豹旗家族外，也使得黑豹旗湊齊最後一塊拼圖，在第 4 屆達成全台 22 縣市都有球隊參賽的紀錄，而全球人壽更成為首家贊助學生校隊參與黑豹旗的企業。

2017 年除了持續贊助，更規劃「馬公棒球營」活動，擴大邀請馬公國中棒球隊參加，同時邀請知名球星張泰山、文化大學棒球隊總教練廖敏雄及隊員組成教練團，帶給馬公當地喜愛棒球的學子一個熱血的棒球夏日。

文化大學校隊

除了贊助偏鄉高中球隊外，全球人壽更長期以贊助方式支持文化大學棒球隊，至今已邁入第 9 個年頭，期間亦培育出許多台灣棒球界的明日之星。

此外，2016~2017 年日本讀賣巨人隊來台參與「日本讀賣巨人未來之星棒球交流賽」活動時，全球人壽特別在文化大學棒球隊與讀賣巨人交流場次舉辦棒球嘉年華活動，邀請民眾、同仁及保戶共襄盛舉，為台日優質未來之星球員跨國際交流賽事加油喝采。

體育活動支持

贊助棒球賽事

長期支持台灣基層棒球發展的全球人壽，自 2009 年起積極贊助國內外各項棒球賽事，促成國際棒球賽事交流，希望帶動棒球風氣並鼓勵國人支持國球；同時透過賽事的舉辦亦能提升台灣在國際能見度。

包括從 2014 年起持續贊助「亞洲棒球總會」；2016 年，則是贊助「第 11 屆亞洲盃（U18）青棒錦標賽」、「海峽兩岸棒球交流賽」及「台日傳奇球星慈善表演大賽」，並於同年起，年年贊助「日本讀賣巨人未來之星棒球交流賽」。

2017 年，贊助「第四屆 WBSC 世界盃少棒錦標賽」、「第 28 屆亞洲盃棒球錦標賽」、「全球人壽盃台灣成棒經典賽」，並贊助台灣體育大學棒球場設備修葺，提供更良好的設備環境。2017 年「第 28 屆亞洲棒球錦標賽」登場的同時，除贊助賽事外，更在中華隊四強賽舉辦棒球主題日活動，邀請績優外勤同仁與全場球迷一同為中華隊加油打氣，以行動支持國球，帶領全球人壽同仁及保戶一起「全心愛棒球」，見證中華隊奪下亞錦賽銀牌的精彩表現。

長期贊助文化大學棒球隊，培育好手

2018 年，贊助「BFA U12 亞洲盃少棒錦標賽」的同時舉辦棒球主題日，邀請民眾、同仁及保戶一起進場為中華小將集氣喝采；同年底亦贊助「重光盃全國少棒錦標賽」。此外，全球人壽長期贊助中華棒球代表隊的保險費，讓球員出賽能獲得保障，可以無後顧之憂全力衝刺競賽、為國爭光。

全球人壽力挺台灣基層棒球訓練與交流，於 2018 年第 2 次獲得教育部體育署頒發「2018 運動企業認證」殊榮。

「因為愛萬人瑜珈」，提倡愛健康愛運動的風氣

「因為愛萬人瑜珈」用愛締造幸福的世界紀錄

全球人壽延續「因為愛 責任在」的品牌精神，結合公益、健康及金氏世界紀錄 3 大元素，於 2018 年投入不分性別、老少咸宜的瑜珈運動，舉辦「因為愛萬人瑜珈」活動，除了引領現代人在家就能進行由內而外的放鬆紓緩，讓運動成為日常生活的 DNA 外，更將活動報名費部份收入捐助予忠義基金會，關懷失依孩童教育及成長。

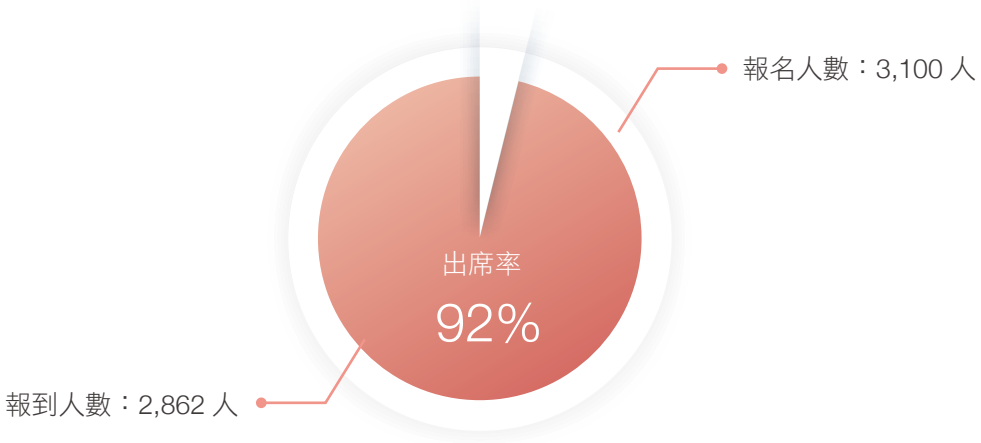
為了提高社會大眾對健康促進、公益助學的關注，全球人壽先舉辦「快閃瑜珈」的暖身活動，邀請網紅、愛心大使、吉祥物「樂活寶」及瑜珈老師到人潮聚集的台北信義計畫區街頭，跳舞、做瑜珈，加深民眾的印象。

接著，延續瑜珈熱潮，在松山總部舉辦「養生瑜珈活動」，邀請中醫瑜珈師設計專屬的「養生經絡瑜珈課程」，並搭配「養身漢飲中式下午茶」為參加者的身心靈減壓、淨化。

最後，在母親節前一周，「因為愛萬人瑜珈」正式登場，報名者的出席率高達 92%。在活動進行中，全球人壽的愛心大使、瑜珈老師、同仁及報名的民眾，一起進行 1 分鐘的弓箭步動作，不僅讓民眾體驗瑜珈放鬆身心靈的樂趣，也齊心合力締造了「最多人同時做弓箭步」的金氏世界紀錄。

所有參與者透過這次活動敞開了瑜珈大門，替生活增添色彩，也把愛帶給身邊的人，將活動部分報名費，捐贈忠義基金會幫助失依兒童。全球人壽希望透過這項活動，號召社會大眾人人都能發揮一點影響力，與全球人壽一起幫助失依兒的成長及教育資源，讓失依兒感受社會溫暖的力量，一起用「愛」創造歷史，讓影響的範圍向外延伸。

> 千人齊做弓箭步 創下金氏世界紀錄——「因為愛萬人瑜珈」活動報名者統計



教育成長

全球人壽關懷台灣的教育，積極著力於教育成長面向，傳達「因為愛 責任在」的品牌精神，除了每年舉辦保戶子女獎學金活動外，更透過各式藝文及教育層面的捐贈與贊助，多方延伸對於教育成長的愛與責任。

包括深入教育現場，在偏鄉投入公益資源，撒下關懷學童的種子，拾起遺落的麥穗；幫助清寒學子及失依兒少，安心無虞地完成學業；贊助大學設置通識教育講座課程，培養學生獨立思考，開展學生多元智能，為台灣下一代厚植主宰未來的能力。

公益興學

推廣全民教育

世界變化快速，科技、產業、生活型態正飛速演變，唯有懂得終身學習，才能追隨時代變化的腳步，不設限地追求自我實現。

如何讓社會大眾透過終身學習來改善、提升自己的生活，並為國家與人類發展提出貢獻，是全球人壽推廣全民教育的思量要點。所以，全球人壽運用本身經營壽險業的相關資源，為保戶開辦結合認識保險知識的生活講座，除了讓保戶了解保險為自己生命、財務帶來相關的保障外，更針對當下大眾關心的生活議題，邀請學者專家為保戶開辦人文生活講座，認識世界真善美的一面，掌握生活品味的能力。

庭聚生活講堂以多元化的講座內容，帶領保戶體驗生活享受快樂人生

2018 年，全球人壽開辦「全球人壽庭聚生活講堂」，活動以「家庭聚會」、「停下來相聚的時刻」的價值來命名，在松山總部、台中分公司及高雄分公司三地，規劃「人文活動類」、「增員活動類」及「滿期金講座類」總共 8 場的課程，邀請生活美學專家與達人、社會知名人士、理財專家、全球人壽菁英等講師，分享無毒生活、醫療新知、健康養生、創業堅持、個人成功經驗、理財趨勢、保險知識等內容。

全球人壽亦在 2018 年為 VIP 保戶推出 5 場「黛上賓 VIP 保戶樂活講座」，結合美學、健康、休閒與生活的內容，帶領保戶體驗優雅從容、享受快樂、心靈富足的生活真諦。

> 認識真善美 掌握生活品味——2018 年全球人壽生活講座活動

活動名稱	內容	舉辦場次	參加人數
全球人壽庭聚生活講堂	人文活動、增員活動及滿期金講座	8 場	667 人
黛上賓 VIP 保戶樂活講座	運動休閒、生活美學、樂活品味	5 場	230 人

百萬元捐助偏鄉清寒學子

百萬元捐助偏鄉清寒學子

台灣每人 GDP 已達 25,004 美元（2018 年度統計），但社會上仍有一些遭遇貧窮困境的中低收入戶家庭，因生活不易或僅能勉強獲得溫飽，而無法有餘裕顧及子女的教育，致使這些孩子缺乏教育學習物資，無法穩定就學。

全球人壽歷年持續關心台灣弱勢家庭，發揮保險業的愛與責任精神，除了持續舉辦保戶子女獎學金、捐助失依兒少外，2018 年更將這份愛與責任延伸至財團法人人壽保險文教基金會，捐贈 100 萬元作為鼓勵偏鄉清寒學子的獎助學金。

財團法人人壽保險文教基金會成立於 2013 年，本著回饋社會並善盡社會責任的核心宗旨，提供獎助學金幫助台灣偏鄉清寒學子，運用全球人壽捐助的 100 萬元獎學金，提供 71 名清寒學子上、下學期各 1 萬元的獎助學金，讓這些單親、失親、隔代教養、家中患有重大疾病家人的孩子們，紓解部分家庭經濟上的負擔，而能專注課業學習，從教育裡獲得深度的學習與啟發，找到改變未來人生、翻轉弱勢命運的機會。

台大全球通識講座課程

培育人才，是台灣國力、經濟力與產業競爭力的根本。當今產業都在鬧人才荒，作為培育人才搖籃的大學，與企業合作攜手育才，培育具備職場即戰力、獲得企業愛用的人才。

看準台灣大學人才輩出，國內金融業提出各項源源不絕的贊助合作計畫。例如，全球人壽贊助由國立台灣大學、國立台灣師範大學與國立台灣科技大學所組成的「國立台灣大學系統」，共同開設「台大全球通識講座課程」，自 2016 年至 2018 年總共捐助 600 萬元教育基金，使約 6 萬名學子受惠，成為首家認養此課程的企業。

鄭愁予老師開立「中國詩歌一條大河兩道水流」課程

全球人壽希望藉由「台大全球通識講座課程」的設立，邀請國內外專家接軌國際學術水平，帶給莘莘學子們更寬闊的國際眼界、更深入的知識素養，提升學生的全球競爭力。

保戶子女獎學金與公益加一加

全球人壽為鼓勵保戶及其子女努力向學，舉辦保戶子女獎學金活動，於一般保戶組外，增設保戶遺屬組獎學金，並額外舉辦「公益加一加」活動，獲得獎金者可依個人意願選擇，捐出獎學金的 10% 贈予公益團體，而全球人壽亦同步捐出相同金額，攜手資助失依兒少的教育經費。

全球人壽善盡企業社會責任，帶動保戶子女獎學金獲獎者一起支持「公益加一加」活動，協助失依兒少教育經費，讓學子愛心照亮社會每個角落。

保戶子女獎學金及「公益加一加」活動，在 2017、2018 年累計投入金額 2,824,850 元。全球人壽強調，「公益加一加」活動猶如公益種子，帶動受惠同學一起做公益，2 年來共獲得超過半數以上獎學金申請者的支持參與，顯見台灣學子的善良與愛心。

> 鼓勵學子勤於課業、自我實現——全球人壽保戶子女獎學金內容

全球人壽保戶子女獎學金			
類別	組別	預定錄取（人）	獎學金金額（元）
一般保戶	大專 (含研究所以上)	300	3,000
	高中	250	1,500
保戶遺屬	高中以上	50	3,500

> 學子捐助獎學金 助失依兒童教育——「公益加一加」2017~2018 年捐贈概況

年度	2017	2018
學生捐款	80,000 元	69,850 元
全球人壽捐款	80,000 元	69,850 元
總計	160,000 元	139,700 元

藝文推廣

印象· 左岸 - 奧塞美術館 30 週年大展

全球人壽不但積極參與體育運動贊助及公益活動，對於國際級的藝術文化活動之推展更不遺餘力，讓藝文愛好者有更多機會欣賞來自全球的頂尖作品，呼應全球人壽品牌講求客戶服務、全心照顧的精神。

2017 年，全球人壽協助舉辦法國奧塞美術館 30 週年巡迴展覽，展覽中不乏許多首度來台的經典作品，49 位藝術大師共 69 件作品，包含米勒（拾穗）、雷諾瓦（鋼琴前的少女）、梵谷（午睡）、賽尚（諾曼第農舍庭院）…等經典名作，總保值超過 4 億歐元，讓民眾不用出國就可以在國內享受到藝術饗宴，感受十九世紀西洋藝術之美。

除贊助奧賽美術館 30 週年大展外，透過舉辦 VIP 保戶講座，邀請保戶一起走入藝文世界

視障表演者「黑暗心樂會」

音樂能觸動人心、紓解壓力、令人產生歸屬感，並帶來愛、信任與接納的感受。全球人壽推崇音樂的正向影響力，同時也支持藝文團體、公益活動，因此在 2018 年贊助由視障者組成的「黑暗心樂會」，展開巡迴世界築夢計劃。

在伸手不見五指的黑暗中，特別能凸顯聲音的魅力。「黑暗心樂會」運用完全黑暗的環境，透過近似「聲音互動劇場」結合音樂的獨創概念，讓視障音樂人表演音樂，引導聽眾打開感官、進入音樂旅程，重新體驗聲音、與聲音展開互動。

「黑暗心樂會」在全球人壽與相關贊助單位的支持下，前進馬來西亞展開 5 場巡演活動，並與當地視障音樂人進行城市交流與合作，將台灣人正向的能量帶到國際舞台。

Kenny G 台北演奏會

為落實推展 CSR 教育成長面向的精神，提升國內藝文參與風氣，全球人壽特別贊助國內外知名的薩克斯風演奏家 Kenny G 的 2018 年台北演奏會。Kenny G 自出道以來曾經 16 度入圍葛萊美獎，銷售專輯近億張，是音樂史上最暢銷的演奏曲藝人，也是最暢銷的爵士樂樂手，更是國內外極具代表性的薩克斯風演奏家，距上次來台灣演奏睽違 8 年後，特別在台舉辦唯一一場演奏會，實具代表性。

公益耕耘

企業之所以能夠創立、營運與發展，是獲得整體社會資源的協助所致。「取之於社會、用之於社會」，當企業有所成就時，就有責任對社會做出貢獻，並針對社會迫切的需求，給予即時的回饋與充沛的支持。

基於保險關懷人與社會的理念，全球人壽以「愛與責任」守護台灣，無盡延伸每一份關愛，善盡企業公民的責任，持續認養無毒耕種稻田、支持環境友善茶園，並透過各式公益活動，創造更溫暖的社會環境，以「共同參與」及「二次公益」的正能量，回饋社會、照顧更多需要幫助的人。

全球人壽以「愛與責任」守護台灣

我的一畝田

縱然時間更迭、時代變遷，腳下這一片的土地永遠存在，是台灣的過去、現在與未來。

關注氣候變遷、重視生態保育、守護永續發展重要性的全球人壽，秉持愛護台灣土地的初衷，自 2012 年起認養無毒耕種稻田，連續 7 年不間斷支持「我的一畝田」計劃，力挺無毒農業與小農。

由志工帶領小朋友體驗收割，用愛陪伴

全球人壽所有認養的稻田皆採用無毒耕種的「自然農法」，農民尊重大自然的生物鏈，不用農藥、化學肥料進行無毒耕作，以手摘或不汙染環境的方式去除野草，所種出來的無毒米不污染土壤及環境，既能涵養地下水、防止地層下陷，又能還給大自然最健康的生態，讓台灣民眾賴以存活的土地環境，可以生生不息、永續發展，也為平衡地球氣候變遷盡一份心力。

全球人壽將樂活寶「畫」在稻田中，以愛與責任守護大地

全球人壽更運用全球人壽全新 CI 和吉祥物樂活寶，作為 2017 年彩繪稻田活動的元素，在「我的一畝田」無毒米收成的季節，邀請全球人壽同仁擔任陪同志工，帶領忠義基金會小朋友至宜蘭、彰化兩地，在由白米和紫葉米交互排列而種植出的彩繪稻田裡，體驗揮汗收割的樂趣，不僅提升小朋友親近土地、愛護環境的意識，同時也實踐了全球人壽對台灣農業與公益團體的愛與責任。

截至 2018 年為止，全球人壽累計認養宜蘭、彰化、台南、花蓮共 17 公頃無毒耕種農田，所收成的無毒米全數捐予公益團體，並協助發起義賣。至 2018 年總計已捐出 4 萬公斤白米，總義賣及認養金額累積超過 2,000 萬元。

我的一畝茶

繼舉辦「我的一畝田」活動之後，2018 年全球人壽加碼推出「我的一畝茶」計劃，亦循著認養、義賣、捐助的三步驟，建立公益善循環。

「我的一畝茶」透過與臺灣藍鵲茶的契作，支持「坪林地區流域收復計劃」，以保證收購的方式，協助坪林地區茶農種植與生產環境友善茶葉，共同推動坪林成為生態村，兼具生態與商業價值，如此一來可以保護翡翠水庫的水源、降低水庫優養化的風險，也讓茶農獲得穩定的收入，經濟無後顧之憂。

全球人壽在 7 月中旬特地安排體驗志工日，號召同仁擔任志工，陪同忠義基金會的小朋友，前往坪林茶區體驗採茶、學習古法製茶，讓小朋友在接近大自然的過程中，了解土地、水源、動植物生態受到保護後，所展現環境清淨、蟲魚禽鳥相伴的盎然生機。

用心陪伴是愛與責任最美好的體現

除社會公益外，全球人壽也高度的

重視氣候變遷議題。107 年度春季全球人壽契作的臺灣藍鵲茶園進行友善耕作，透過臺北大學自然資源與環境管理研究所協助評估，依循 PAS 2050 國際標準進行減碳效益計算，共計減少 68.1 kg CO2e 的碳排放，對於環境減碳具有正面效益。

「愛的超熱血」公益義賣

對土地環境、失依兒童之愛，可以引發更多人加入愛的行列！全球人壽自 2016 年起，每年夏天皆盛大舉辦「愛的超熱血」公益義賣活動，結合「我的一畝田」無毒米、「我的一畝茶」環境友善茶義賣及捐血活動，號召廣大民眾一同熱血做公益。

2018 年 8 月，更以「何止於米、相期以茶；七夕傳情，送愛忠義」的公益核心概念，將收成的 125 台斤「我的一畝茶」臺灣藍鵲茶（蜜香紅茶、文山包種），以及 2.25 公頃「我的一畝田」無毒米（無毒白米、黑秈米），製成精美茶葉禮盒及真空米磚禮袋，協助公益團體義賣，最後義賣總金額達到 1,698,100 元，全數捐贈予忠義基金會。

在義賣當天，全球人壽迎合七夕情人節話題，同時舉辦七夕助養活動，鼓勵大眾響應認購外，更參與忠義基金會蒲公英助養計劃，總計募得 76,440 元，用愛陪伴失依孩童。

同仁透過義賣支持公益活動，展現愛與責任

義賣總金額達到 1,698,100 元，全數捐贈予忠義基金會

花蓮地震捐款

近年來天災人禍等意外事件頻頻發生，台灣正遭受多樣災害類型的威脅。2018 年 2 月 6 日，花蓮發生芮氏規模 6.0、震度高達 7 級的強震，震央所在地花蓮市區首當其衝，造成多棟大樓嚴重毀損、17 人死亡、逾 200 人輕重傷。

當強震發生後，全台各地搜救隊迅速至花蓮投入搶救行列。全球人壽為回饋社會、協助地方救災能力，考量此次地震所需救災範圍較大，加上花蓮區域屬於地震活動較頻繁地帶，為了防範未然並協助在地團隊加強救難救災力，因此全面啟動緊急關懷措施。

全球人壽率國內金融業者之先，針對第一線救難英雄克服防救災工作劣勢，以及執行任務所需要保障人身安全的需求，捐助 350 萬元給予花蓮縣消防局，添購救災所需的勘災車配備及相關設備，希望能強化救難人員自身安全與救災能力，全力發揮救援的力量。

同時，全球人壽的花蓮市國聯營業處業務同仁，也立即提供受災保戶暖心送餐服務，陪伴保戶及災民進行災後重建。

5 環境保護

地球暖化造成的環境巨變與天災規模，使得愛護地球、降低對環境的衝擊、響應國際的環境保護倡議，成為當今企業責無旁貸的責任。

全球人壽身為地球企業公民的一份子，除了追求企業永續經營的目標之外，更竭盡所能地對地球環境的永續發展付諸心力，持續關注地球暖化、節能減碳等環境保護議題，在企業組織內外全面推廣環保觀念、展開實際行動，給後代子孫有一個綠色永續的居住環境。

因此，全球人壽從企業內部到外部均積極推廣、呼籲環境保護的重要性，除了利用架設於頂樓的外牆 LED 螢幕及電梯車間內 LCD 螢幕，播放各類型環保議題影片，加強宣導節能減碳、保護生態的重要性外，更推出多項節能減碳措施，例如在中午休息時間落實隨手關燈、公共區域安裝燈光感應器、推行保戶刊物電子化等，要求公司同仁與客戶攜手一起身體力行節能減碳。

節能減碳與氣候變遷

自工業革命以來，人類的活動加劇溫室氣體的排放，造成地球暖化，並促使氣候模式趨於狂暴。由於氣候變遷對地球環境帶來的衝擊日益明顯，作為個人、作為企業、作為社區，我們都在面對氣候變遷所帶來的挑戰。

因此，全球人壽在節約能源、降低二氧化碳排放的議題上，設定執行內容，包括致力於提升電力、水資源的利用效率；鼓勵採購低環境衝擊的辦公室用品；設計合適的節能管理制度，促使環境舒適度與節能之間取得平衡；注意氣候變遷對營運活動的影響，執行溫室氣體盤查、制定公司節能及溫室氣體減量策略等，為減緩地球暖化、力抗氣候變遷盡一份心力。

落實低碳營運

電力使用管理

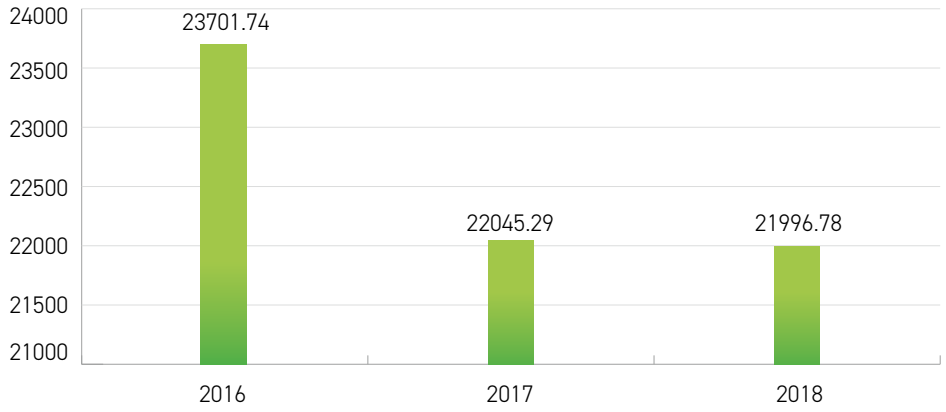
雖然台灣正積極佈建太陽能、風力等再生能源的開發，但目前電力來源主要倚賴火力發電。因此，如何使電力進行最有效的運用，同時降低溫室氣體排放，是全球人壽作為地球公民的重要義務之一。

全球人壽一方面提供客戶、員工舒適空間環境，另方面則是依據空間環境的使用狀況，建立平衡電力供需的環境管理制度。因此，全球人壽在松山總部的辦公室，採取以下適時適地且做法合宜的節能措施，在 2018 年總用電量為 21,996.78 GJ，相較上年度減少 48.51 GJ。

> 省電日起有功 辦公室節能有一套——2018 年全球人壽電力使用管理概況

節能項目	實行措施
空調	• 裝設全自動智慧空調系統，透過每日自動啟停的操作，減少電力能源的浪費。 • 會議室、訓練教室、茶水 / 休息間、健身房等空間，設置紅外線人員感測器，偵測到人員進入時才開啟空調，並於人員離開後 30 分鐘內關閉。 • 裝設窗簾以減少太陽輻射熱。 • 冷氣區域與外氣隔離。 • 空調開機溫度設定在攝氏 26℃。 • 空調可選擇全區或單獨區域設定。 • 僅上班時段供應冷氣，假日或夜間僅開放加班區域空調。
照明	• 裝設全自動智慧照明系統，以自動感應或時間控制開關燈設定方式，有人時自動開燈，沒人時則自動關燈，藉此減少照明用電。 • 針對白天有光照及室內廁所等區域，關閉部份照明。 • 採用省電燈型燈管 (泡)。 • 員工於午休或下班時間隨手關燈。 • 開關上張貼節約能源標語。 • 保全定時巡視，關閉不必要的電源、空調。
其他	• 推行步行運動，鼓勵同仁上下三樓層內不搭電梯。 • 將長時間未使用電器，切掉電源，減少待機的電力浪費。 • 選用具有環保功能的事務機器。 • 廣告燈採用 LED 燈具，設定日夜不同時段亮度，並配合地球關燈日活動。 • 採綠建築觀念建構及修繕房舍、設施。 • 定期化驗、維護管理飲用水。 • 綠化美化辦公室內外環境。

> **智慧化管理電力 節能有效率——2016~2018 年 全球人壽松山總部電度數統計（GJ）**

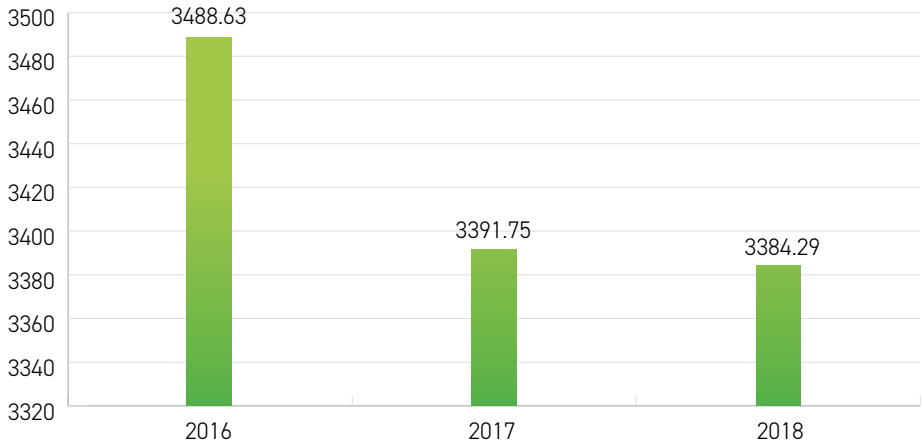


除了松山總部實施節能措施外，全球人壽在公司投資的物業，包括位於台北市新生南路及八德路口新建中的「希望廣場」商用大樓、內湖的「台北企業總部」園區、松仁路的信義大樓，以及新北市的中和長昇鴻商業大樓、中和商業大樓，亦大量採用 LED 燈具、VRV 變頻節能空調等節能設備。

溫室氣體管理

從台灣產業結構來看，工業是二氧化碳排放的主要來源，其次則為服務業。由於壽險業屬於服務業的一環，全球人壽認同減碳對抗地球暖化的重要性，制定「環境保護施行原則」，交由總務處專責管理環境，從企業內、外部的營運活動當中落實減碳措施，在 2018 年的溫室氣體排放量為 3,384.29 tCO_2e，較 2016 年減少 104.34 tCO_2e，顯示近年推動減碳作為已有顯著成效。

> **實施減碳措施 降低碳排放——2016~2018 年 全球人壽松山總部溫室氣體排放量統計（tCO_2e）**



水資源管理

全球人壽松山總部的用水型態，主要是供應員工及客戶飲用、衛廁、植栽澆灌、消防等民生用水，目前使用後的污水均由下水道排放，透過台北市政府污水下水道進行處理。然而有鑒於氣候變遷不斷加劇地球水資源的匱乏，全球人壽近年更加關注水資源使用，以減少非必要的浪費為目標，對同仁加強節水觀念的教育宣導，同時預計於 2019 年啟動用水量的統計與盤查，以利完善水資源管理的作為。

廢棄物管理

資源永續已是全球共識，全球人壽推動廢棄物的減量及回收，執行資源永續利用並確保廢棄物妥善處理，落實源頭減量、使用管理及資源回收的三大管理面向，降低辦公室耗材的用量、減少對環境的負荷。

在源頭減量部分，採購辦公物品及耗材時，儘量選擇經濟包裝或易於回收再利用的產品；宣導同仁減少耗用資源及製造廢棄物，鼓勵自備購物袋、環保杯及共用會議設施等。

在使用管理部分，宣導紙張重覆使用、採用雙面列印、重覆使用內部公文袋（夾）；將行政系統、保戶表單轉為電子化，減少紙張使用並降低人力資源的派遣；會議資料以電子檔傳送，鼓勵同仁減少列印，或以雙面列印減少紙張使用；針對物品與耗材，採用先進先出的管理方式，避免屯積過多的過期產品；對於維修後仍可使用的設備，則儘量修復再利用，對於不使用的設備，以出售或捐出供需要的相關機構再利用。

在資源回收部分，訂定分類規範，以利員工有所遵循；規劃廢棄物回收區域、設置資源分類箱，清楚標示紙類、塑膠、金屬、玻璃、厚紙板的回收分類項目，並記錄廢棄物及資源回收量；落實資源回收宣導，以確保成效。

永續綠建築

綠建築成果

建築不該只是消耗能源，而是要從照明、水資源、廢棄物、空氣等面向，落實為台灣環境永續的向善作為。

全球人壽松山總部從施工開始及全區設備，皆採用 LEED 標準進行，包含了「高效節能舒適的空調系統」、「室內空氣品質」、「空調、照明控制系統」及「環保健康裝修材料」，提供全體同仁安全、健康、舒適性良好的辦公空間，榮獲美國綠建築協會 LEED 綠建築銀級認證 (LEED certification for TransGlobe SongShan Headquarter Office)，象徵全球人壽追求環境永續的決心。

節能減碳措施

座落高度開發都市區的松山總部，是全球人壽的心臟所在，主建築與台北捷運、台鐵站共構，而且周遭生活機能便利，有多線公車位於步行距離內，提供同仁上班或保戶至全球人壽客戶服務中心辦理各項手續，更省時便捷的交通區位。

松山總部的辦公室位於 11 至 17 樓的高樓層，總使用面積為 10,376 坪，每層樓使用面積不等，約為 1,300~1,400 坪。為了將國際綠建築領先指標 LEED 導入松山總部，全球人壽充分利用既有基本建設，打造符合 LEED 節能環保標準的建築空間，相關作法包括裝設感測器量測室內的亮度、溫度、二氧化碳濃度等資訊，進行全自動智慧空調及照明的控制，以及即時監測室內空氣品質，將充足的新鮮空氣引進室內，提升室內空氣品質及人員舒適度；規劃辦公室廢棄物回收區域，標示回收分類包含紙類、塑膠、金屬、玻璃、厚紙板等。

永續供應鏈

企業致力永續發展的作為，不僅在企業內、外部的營運範疇內落實，還必須延伸至供應鏈。

全球人壽針對供應鏈管理的方式，已制定「請採購作業程序書」，使公司採購制度依照公平、公開的採購程序，提升採購效率與功能，確保採購品質與成本，逐步增強對於永續供應鏈的管理要求。

在一般事務採購中，全球人壽於訂購單暨驗收單中注意事項內，載明供應商應遵守相關法令，包括供應商提供產品及服務應遵守並符合相關法令（包含但不限於環保法規要求）並有完整的污染防制措施，要求供應商注重對於環境、社會及經濟影響的管理。

另外，全球人壽也要求承攬工程的廠商簽訂「承攬商安全衛生承諾書」，並列舉相關施工注意事項，確保承攬廠商遵守有關勞工法令及全球人壽制定的安全衛生規章，包括一般規定、作業中注意事項、高架作業規定、電器作業規定、事故通報，避免發生因疏忽導致的職業傷害或其他意外事故。

2018 年度，全球人壽進行供應商的評估，共有 46 家被列為優良廠商，承攬商安全衛生承諾書新增簽署數量，共計 6 件。

> GRI 準則索引表

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	頁碼	補充說明
一般揭露			
GRI 102：一般揭露	102-1 組織的名稱	2	
	102-2 活動、品牌、產品與服務	19	
	102-3 總部位置	2	
	102-4 營運據點	19	
	102-5 所有權與法律形式	2	
	102-6 提供服務的市場	19	
	102-7 組織規模	19、21、49	
	102-8 員工與其他工作者的資訊	49	
	102-9 供應鏈	76	
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	-	2018 年度無重大改變
	102-11 預警原則或方針	31-33	
	102-12 外部倡議	20	
	102-13 公協會的會員資格	20	
	102-14 決策者的聲明	4-5	
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	26-27	
	102-18 治理結構	8-9、22-23	
	102-40 利害關係人團體	9	
	102-41 團體協約	-	無簽訂團體協約，惟定期辦理勞資會議，以確保勞資溝通管道暢通
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	9	
	102-43 與利害關係人溝通的方針	12-13	
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	12-13	
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	2	
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	11-12	
	102-47 重大主題表列	11-12	
	102-48 資訊重編	-	本年度為首次編製報告書，不適用
	102-49 報導改變	-	本年度為首次編製報告書，不適用
	102-50 報導期間	2	
	102-51 上一次報告書的日期	-	本年度為首次編製報告書，不適用
	102-52 報導週期	2	
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	2	
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	2	
	102-55 GRI 內容索引	77-80	
	102-56 外部保證 / 確信	-	本報告書未經第三方確信

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	頁碼	補充說明
重大主題			
數位金融			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、35	
	103-2 管理方針與其組成部分	35	
	103-3 管理方針的評估	35	
不適用	2 客戶關懷	34-45	
公司治理 / 誠信經營			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、22、26	
	103-2 管理方針與其組成部分	22、26	
	103-3 管理方針的評估	22、26	
GRI 205：反貪腐	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	27	2018 年間未有受理後確認為貪腐舞弊事件
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	24、50、58-59	
人才吸引及留任			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、47	
	103-2 管理方針與其組成部分	47	
	103-3 管理方針的評估	47	
GRI 401：勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	49-50	
	401-3 育嬰假	56	
法令遵循			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、28	
	103-2 管理方針與其組成部分	28	
	103-3 管理方針的評估	28	
GRI 417：行銷與標示	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	30	
GRI 419：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	30	
風險管理			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、31	
	103-2 管理方針與其組成部分	31	
	103-3 管理方針的評估	31	
GRI 102：一般揭露	102-11 預警原則或方針	31-33	
經濟績效			
GRI 103：管理方針	103-1 解釋重大主題與其邊界	11-12、19	
	103-2 管理方針與其組成部分	19	
	103-3 管理方針的評估	19	
GRI 201：經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	21	

GRI 準則 (2016 版)	揭露項目	頁碼	補充說明
其他主題			
GRI 200：經濟			
GRI 201：經濟績效	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	54	
GRI 202：市場地位	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	49	
GRI 203：間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	60-71	
GRI 205：反貪腐	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	27	
GRI 300：環境			
GRI 302：排放	302-1 組織內部的能源消耗量	73-74	
	302-4 減少能源消耗	73	
GRI 305：排放	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	74	
GRI 308：供應商環境評估	308-1 採用環境標準篩選新供應商	76	
GRI 400：社會			
GRI 401：勞雇關係	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	53-55	
GRI 403：職業安全衛生	403-1 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	56	
	403-2 傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	57	
GRI 404：訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	52	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	51-52	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	53	
GRI 406：不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	59	
GRI 412：人權評估	412-2 人權政策或程序的員工訓練	59	
GRI 413：當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	60-71	
GRI 414：供應商社會評估	414-1 新供應商使用社會準則篩選	76	
GRI 418：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	43	

全球人壽

總公司地址：台北市 信義區市民大道六段288號16樓
免付費服務電話：0800-000-662
https://www.transglobe.com.tw/