公司治理評鑑

十七、風險管理政策或策略

本公司設置「企業永續發展委員會」，依重大性原則，將企業社會責任融入本公司之經營策略，以有目的、有系統、有組織的方式，長期深耕、履行企業社會責任。

本公司秉持「創新、專業、效率、卓越」經營理念及重大性原則，在追求企業永續經營與獲利之同時，履行企業社會責任，分別在環境、社會及公司治理的議題上，從風險角度採取不同之因應措施，並將其納入本公司管理方針與日常營運的策略之中，以達永續經營之目標。

本公司就企業社會責任之重大性原則，進行相關風險評估，並依據評估後之風險，訂定相關策略如下：

重大議題	風險評估項目	風險管理
環境	環境保護及永續發展	本公司配合政府宣導節能減碳政策，持續推行網路投保、保單數位化等，減少紙張耗用，並推動綠色在地採購，均優先選用環保標章、省水標章或經環保署認定符合再生材質可回收、低汙染或省能源條件的綠色商品，以期能降低對環境的衝擊，並致力評估於導入 ISO14001 環境管理系統驗證以及 ISO14064 溫室氣體盤查標準，作為推動節能減碳的標準規範。
社會	資訊安全	本公司導入 IOS / IEC27001 資訊安全管理系統，制定網路基礎管理，建立系統開發、設計、安全控管機制，電子商務系統之開發、操作及維護，機房活動管理，落實標準作業程序等超過 300 項安控項目，且電子商務系統與機房網路設施均通過英國標準協會(BSI)驗證，以強化組織資安的弱點，有效防護客戶個人資料不外洩，保障客戶隱私、提高組織風控能力等目標。
公司治理	法令遵循	透過建立治理組織及落實內部控制機制，加強教育訓練，確保公司所有人員確實遵守相關法規規範。

風險管理政策與程序

本公司訂定「風險管理政策」於 2010 年經董事會通過，作為本公司風險管理之最高指導原則；董事會和高階主管人員負責推動及執行風險管理政策與程序，並確保企業內全體員工充分瞭解及遵循風險管理之相關規定。本公司依風險特性與公司之風險胃納，訂定各主要風險限額，並定期監控及落實執行限額超限之處理，以有效辨識、衡量，及控制本公司之各項風險。另外，針對緊急狀況訂有緊急應變措施管理辦法，設有緊急應變小組，由總經理擔任召集人，以人行部、資訊部、企劃部、風管部領銜，對於地震、火災、爆炸、淹水、長時間停電、輻射災害、員工罷工、群眾示威、法定傳染病等緊急事故之應變及事後之營運復原機制，皆訂有相當之管理程序。

風險管理範疇

本公司配合其組織及作業流程建立風險管理之各層級職責，並於整合風險管理時，考量「由上到下」和「由下往上」兩個處理面向。董事會和高階主管人員發展並執行風險管理政策，使公司整體之營運能符合其策略目標，而風險管理職責及功能之執行應被清楚地分配及委派，風險管理單位應獨立於各業務單位，以落實執行整體風險管理政策及協調溝通各業務單位之風險控管任務。

本公司的風險管理包括市場風險（Market Risk）、信用風險（Credit Risk）、流動性風險（Liquidity Risk）、作業風險（Operational Risk）、外匯風險(Currency Risk)、保險風險（Insurance Risk）、資產負債配合風險（Asset Liability Matching）、法令及法律風險(Legal risk)、TCFD(氣候變遷風險)、資本適足率(RBC)及新興風險(New type Risk)等管理，風險管理部針對各類風險訂定管理準則及規範相關遵循辦法。

氣候相關財務揭露報告情形

2021 因應氣候變遷風險對企業與地球的重要性，為有效調控氣候風險與掌握機會，並履行對利害關係人的責任，本公司在風險管理委員會下設 TCFD 工作小組，將氣候變遷視為影響公司穩定發展的重要議題，透過完善的治理架構，形塑發展策略，落實氣候領導及監督責任。

TCFD 工作小組透過下列氣候變遷風險相關議題事項，協助發展減碳與調適措施以降低風險：

1. 評估業務相關之氣候變遷風險與機會。
2. 訂定及蒐集氣候變遷相關風險之指標和目標。
3. 建立及監督氣候風險回應措施。
4. 訂定氣候相關風險之管理架構及政策。
5. 建立氣候相關風險之內部管理流程。
6. 定期向風委員會報告氣候相關風險之管理情形。

參照「氣候相關財務揭露」(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)架構，本公司擬定具一致性的自願性氣候相關財務資訊揭露建議，審視氣候變遷為公司帶來的風險與機會。

氣候相關財務揭露 (TCFD) 四大元素

四大核心要素	說明	因應作為
治理	透過由上而下方式建立氣候相關風險之管理，使得董事會得以監督氣候相關議題及目標之實現。	● 董事會將氣候變遷風險納入風險管理政策及風險管理文化，建立風險管理機制，依據所辨認之氣候相關風險制定風險胃納，持續監督氣候相關議題及其目標，確保風險管理有效性，並負本公司整體風險管理之最終責任。 ● 風險管理委員會隸屬於董事會，至少每季開會一次，為公司氣候風險監督組織，負責監督氣候相關風險有關之議題，並適時向董事會報告及提出必要的改善建議。 ● 由管理階層成立之 TCFD 工作小組，參與檢視氣候相關項目之作業進度及成果，風管部納入風險管理報告，提報風險管理委員會及董事會。

		● 董事會通過氣候變遷風險胃納聲明書，為氣候變遷風險之管理建立基本原則，以使在初期機制建置時，得以有效規避風險。
策略	公司鑑別氣候相關風險與機會對核心業務現存及潛在之財務影響，主要還是在颱風及洪水險之保險商品對財務造成的衝擊。	● 各業管單位辨識氣候變遷風險對公司在短、中、長期的風險與機會，及其如何對公司產生業務、策略及財務的影響，同時進一步進而評估氣候變遷對公司營運衝擊及相關因應措施，依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序，訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略。 ● 依據辨識和評估氣候相關風險來檢討、執行現有營運策略與未來規劃，包括： 1.開發綠能相關保險商品 2.投入數位技術 3.永續經營 4.維持低碳辦公環境。
風險管理	針對氣候相關風險進行重大性排序，接著做出減緩、轉移、承受或控制這些風險的決定。	● 透過風險管理流程辨識、衡量、回應因應措施及監控執行情形，並內化在現行的企業風險管理(ERM)流程，以有效管理內部控制三道防線。 ● 依據再保部經由專業經紀人提供之巨災(CAT)模擬分析，評估公司對天災之最大可能損失(PML)，調整本公司保險商品之核保策略。 ● 將氣候風險整合至現有之投資管理流程中，嚴格控管「不予承作產業」之投資；對於「高氣候

		相關風險產業」，則以限額限制投資，並定期檢視監控。
指標和目標	氣候相關風險與機會之重要指標與目標 1. 評估於導入 ISO14001 環境管理系統驗證 2. ISO14064 溫室氣體盤查標準認證。 3. 溫室氣體減量 1-2%	透過風險管理的確實執行，擬定達成目標如下： ● 每年進行水資源、溫室氣體排放(含範疇一、二、三)之統計。 ● 2023 年通過 ISO14064 之認證

氣候變遷相關風險與機會評估

類型	風險	風險說明	營運衝擊	因應作為
轉型風險	政策和法規風險	氣候變遷相關政策行動持續發展，政策目標通分為兩類：限制任何可能助長氣候變遷不利之影響，以及促進氣候變遷調適，政策與法規規範可能增加本公司營運成本，如實施碳定價機制降低溫室氣體排放、室內空氣品質、節電標準、提高用水效率等。而隨著氣候變遷造成之損失不斷擴大，氣	營運成本增加、裁罰、訴訟案件增加	積極與主管機關、相關組織等利害關係人議合，密切關注國內外法規變動，並建立內部用電用水量、碳排放等數據清冊，定期檢查環保措施成效。

		候相關訴訟風險亦可能增加。		
	技術風險	經濟體系逐漸轉向支持低碳、高效能之技術改良與創新，可能會有更低碳的取代產品或服務，或是發展低碳科技與再生能源轉換導致營運成本增加。	營收減少、營運成本增加	持續推動低碳服務，如線上投保、保單電子化、AI 智能客服，並透過線上理賠自動審核系統，降低時效與減少使用紙張資源。 規劃針對再生能源及環境友善技術，如太陽能、風力發電等綠能經濟開發創新保險商品，設計硬體損失或能源無法使用時的費用補償保險，降低並移轉企業與民眾之可能風險。
	市場風險	氣候變遷導致供需結構、產品與服務機制改變，增加市場不確定性。 投資可能涉及高汙染或高碳排產業，導致社會或利害關係人觀感不佳，且外部投資者也會考量 ESG 績效決定是否投資本公司，若有環境議題相關負面報導，可能造成營收減少、資產價值降低。	營收減少、資產價值受損	積極發展再生能源相關產品，進行與風力及降雨量連結的農業相關保險，如鳳梨保險與開發中的葡萄保險。 現有投資管理流程，嚴格控管「不予承作產業」及「高氣候相關風險產業」，之投資限制，並定期檢視監控。將投資標的納入 ESG 評估，並隨時關注政策與市場變化，積極回應 ESG 相關議題，主動揭露碳

		投資部位價值下降，受永續發展意識影響之企業其營運、資產可能受損。		排放、水電資源使用效率等資訊。
	商譽風險	ESG 執行成效不彰，影響公司聲譽，使得客戶及業務流失，營收下跌。 對利害關係人關注之氣候變遷議題未積極回應投入，影響公司形象及信譽。	聲譽貶損、營收減少	持續對 ESG 議題予以推動，與善盡企業責任或積極推動 ESG 之供應商合作，或投資該類標的。 對利害關係人關注之議題或需求，設置溝通管道回應，轉化為支持公司朝永續、綠色企業發展之助力。
實體風險	立即性風險	除氣候異常導致用電量增加、夏季用電高峰恐造成停電外，致災性極端氣候如颱風、豪雨等嚴重性持續提升，恐造成辦公據點、機房、公共設施營運中斷風險，亦伴隨可能的資產減損或客戶理賠損失。	營運中斷、資產價值減損、理賠損失增加	委由專業廠商定時做機電設備維護，設置閘門、沙包等防災措施，定時舉辦防災演練，並建立異地備援中心及不斷電系統，降低風險。 透過天災風險平台和即時淹水系統建立預測模型，提前通知客戶因應，降低理賠發生機率。 針對地震、颱風/洪水等事件，定期透過天災模型進行最大可能損失(PML)評估，安排適足

				的再保合約來分散風險。
	長期性風險	氣候模式的長期變化，如平均氣溫上升、地區降雨型態改變、海平面上升或長期的熱浪等，將造成營運成本增加，如電費持續上升、水資源缺乏等。	營運成本增加、資產價值降低、理賠損失增加	建立營運持續管理機制，推動綠色服務流程，提高資源使用效率，積極發展低碳產品與服務。
機會	資源效率	● 提高業務所需能資源之使用效率，透過持續監控各項資源(水、電)使用資訊，適時有效的採取矯正措施。 ● 透過資源回收再利用，提升營運效能並降低成本。 ● 設置節水設備，宣導用水減量。 ● 舉辦多走樓梯活動，減少電梯運作，節約用電。		
	新能源	● 評估使用低碳能源，提升能源效益。 ● 配合政府獎勵進行建築物修繕或節電設備購置。		
	產品/服務	● 積極推廣部分商品網路投保、電子保單、電子帳務處理。 ● 產品開發導入綠色設計思維，發展具環保、氣候變遷、綠能題材之商品。 ● 評估規劃建立碳管理平台，追蹤碳數據。 ● 透過各式氣候急遽變異的環境災難事件，檢視產生影響之承保與理賠，以減少財物損失。		
	市場	● 評估再生能源使用或綠色憑證購置。 ● 鼓勵供應商在地化管理及低碳材料設計。		
	韌性	● 提升綠色投資比重，響應世界趨勢。 ● 評估不動產投資納入綠色建築物、節能建築物。 ● 參與公民電廠之推廣。 ● 積極響應政府舉辦之各項節能活動		

氣候變遷相關風險辨識評估

項目	風險類型	機會類型	營運影響	影響時間	影響程度
極端天然災害衝擊(颱風/洪水)	長期性風險/實體風險	產品 / 服務	作業、信用、保險、市場等風險	短、中、長期	高
極端氣溫變化衝擊(乾旱)	長期性風險/實體風險	產品 / 服務	作業、信用、保險、市場等風險	短、中、長期	高
海平面、平均溫度上升	長期性風險/實體風險	產品 / 服務	作業、信用、保險、市場等風險	長期	中
政策法規衝擊	政策風險	新能源	作業、政策、市場等風險	短期	中
全球政經變化	市場風險	市場	市場風險	短、中、長期	中
投資標的影響	市場風險	市場	市場風險	短期	中

影響時間定義：短期為 3 年（含）以內；中期為 3 年以上至 10 年（含）；長期為 10 年以上。

運作情形

本公司自 2010 年起積極推動落實風險管理機制，每季一次向董事會報告其運作情形，近年來主要運作情形如下：

- 2018 年修改本公司風險管理政策。
- 2019 年建置完成業界獨有的「天災風險平台」，其架構設計是依據政府公開圖資，結合天災感測技術以及客戶保單等 Big Data，透過

大數據分析技術與雲端服務架構(Cloud Architecture)，由專家學者進行天災風險模式的研發及驗證後，建構出各類型天災的風險模型，並以簡單的風險量化分級，區分各類型災害的天災風險指標，讓使用者清楚了解各項天災風險。

- 2019 年榮獲風險管理專案企劃金質獎。
- 2020 年因應今年初的全球 COVID-19 疫情大流行，本公司針對接下來面臨的風險環境及因應措施，專案研擬風險因應評估報告，並由風控長於董事會報告採行的風險控制措施與風險管理之運作情形，包含營業不中斷計畫及異地(居家)辦公等具體措施。
- 2020 年因應氣候變遷，公司執行相關對應措施，說明如下：

永續主軸	措施說明
一、前瞻策略及環境保護	1. 配合政府綠色投資或補助政策。 2. 推動節能減碳及固碳策略。 3. 依照責任投資原則慎選投資標的。
二、減緩氣候衝擊	1. 配合政府政策，分散農民經營風險，推動農業保險保單，如鳳梨保單。 2. 生能源設備工程保險，包括離岸風場與太陽能標案。 3. 低碳新生活-綠能環保汽車保險。 4. 開發天災風險平台與即時動態淹水系統。 5. 落實 TCFD 風險與機會評估。 6. 將氣候風險納入風管範疇，並鑑別相關風險 7. 推動節能減碳及固碳策略。 8. 捐贈環保非營利組織。 9. 使用環保節能標章設備。

- 2021 年因應全台 COVID-19 疫情爆發，公司規劃符合社會大眾人身健康與保障之疫苗險保險商品，落實企業社會責任。
- 2021 年建置完成業界獨有之「極端降雨引致都市洪水即時預警模式」(第一時間的風險判斷及派送通知)，結合氣候變遷、AI、風險管理等，打造全新與氣候變遷相關之外部潛在高風險情境預測模型，

藉由人工智慧的管理及運作，以氣象資料為基礎用於預測模型推算，可事前評估降雨發生時之可能淹水地區，AI 同時可觸發第一時間的風險判斷及將淹水風險訊息派送通知保戶，以達即時性之風險管理目標，協助本公司保戶針對可能之高風險事件發展趨勢及變化加以預應，以風險管理之機制有效降低損失的頻率及幅度。

- 2021 年為降低同仁染疫及施打疫苗後之身體不適之風險，本公司替全體同仁購買疫苗及防疫保險。
- 2021 年再次榮獲風險管理專案企劃金質獎。
- 2022 年持續推動營運持續管理(BCM)，除總公司各業管單位已規劃建置，並定期檢視及完成災害應變演練外，針對全公司五大營業區主要分公司建立營運持續計劃。
- 2022 年針對總公司管理階層(單位主管、科主管)提供的氣候變遷風險相關基本認識及 TCFD 實施的教育訓導，對於後續氣候變遷相關財務揭露(TCFD)的推行，及相關風險整合至公司內部控制及風險管理架構，可以有效管理內部控制三道防線。
- 2023 年董事會通過氣候變遷風險胃納聲明書，對於氣候變遷所致的實體及轉型風險，依其特性及管理上的需要進行風險評估，落實企業永續責任。
- 2023 年持續推動營運持續管理機制(BCM)，建立總公司各單位及所有分公司的營運持續計畫，並針對可能影響營運持續的風險因子進行風險評鑑分析，及定期執行人員疏散演練。
- 2023 年成立能源管理委員會，並通過 ISO50001 能源管理第一年度查證。
- 2023 年再次榮獲風險管理專案企劃金質獎。