

公司治理

4-15 推動永續發展情形

項目	制度與措施及履行情形
環保	<ol style="list-style-type: none"> 1. 響應「綠色金融 3.0」政策，導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查量化標準流程、ISO 50001 能源管理系統，透過全面性的盤查監控，有效掌握營運碳排放量與能源使用效率。 2. 新建大樓均採綠建築環保節能設計(如提升綠化量、減少水資源及碳排放)，目前已有 4 棟綠建築，並於台北自有大樓安裝太陽能板，台中自有大樓裝設風力發電及太陽能板，竭力使用再生能源，降低整體碳排放。 3. 台北金融中心客戶服務中心設置空氣品質自動監測系統，並裝設空氣殺菌設備，保障客戶健康，成功申請通過臺北市政府室內空氣品質檢驗獲「金級」認證，成為全台首家授證的保險公司。 4. 台北金融中心洗手間與台中金融中心停車場，更換感應式燈光，節省約 1 萬 5 千度電，以及減碳 7,270 Kg CO₂e。 5. 連續 13 年響應「Earth Hour 關燈一小時」，每年世界關燈日遠雄金融大樓自主關燈一小時，從自身做起。 6. 積極推動 e 化服務，減少紙張使用；優先採購經環境部認可環保標章規格標準設備，達到省電、節水、減少能源耗用目標；選用綠建材標章及省水標章等產品及符合企業社會責任優良廠商，114 年綠色採購總金額逾 1,700 萬元。 7. 持續倡議「RF100 喝水零廢行動」，總公司職場飲水機導入「RF100 喝水零廢數據平台」，藉由 IoT 物聯網自動追蹤減塑軌跡，獲得減瓶、減碳成效關鍵數據，114 年減碳總量達 7.5 萬公斤 CO₂e，每人平均飲水減塑 76.8 公斤 CO₂e。 8. 為鼓勵員工減少垃圾量，職場不設置個人垃圾桶，持續宣導垃圾回收分類，提升垃圾責任感。 9. 114 年募集逾 500 支廢棄寶特瓶，合作事業體，呈現 3D 列印藝術牆，陳設於「BEONE·未來共生基地」。 10. 持續推動環境守護「淨宣言」行動，號召社會大眾參與宣言簽署，帶動員工、保戶共創綠色新生活，至 114 年底已近 2 千人簽署響應。

項目	制度與措施及履行情形
	<ol style="list-style-type: none"> 11. 持續推動「守護億隻鴉」生態復育計畫，倡議保育動物與友善耕作，維護生物多樣性；推動「海洋珊瑚」海洋生態復育行動，透過種植珊瑚苗，到海裡種樹，守護台灣海洋生命物種，實踐環境共生。 12. 連續 3 年攜手社會企業玩霸教育，推動「一起玩霸」環境金融教育桌遊課程，結合金融理財與氣候變遷等素材，啟發學生遊戲中學習。 13. 114 年攜手環境部與基隆市政府推動環境清理，響應世界地球日永續精神，號召 60 位環保志工團參與「Team Planet 挺地球 Go 淨——菸蒂帶著走 乾淨新基隆」地球日活動，期帶動社會對環境議題的重視，為下一代打造美好的生活環境。 14. 持續推動「綠鏡行動」減碳同行線上宣導活動，分享減碳日常，實踐永續綠生活。
<p style="text-align: center;">社區參與</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連續 10 年與台灣血液基金會合作，於全國各地舉辦 111 場「熱血一夏·就是愛分享」捐血活動，維持醫療量能，推動身體綠化，為讓每一場活動發揮實質影響力，遠雄人壽結合在地商家、社福團體等資源回饋捐血者，為當地社區鄰里貢獻一份心力。累計號召逾 8,000 人挽袖、募集近 11,000 袋熱血、受助人次逾 30,000 人。 2. 結合在地人力資源，鼓勵參與地區公益，關懷信望愛智能發展中心、新希望社會福利基金會彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會、中華民國肌萎縮症病友協會等機構，連續 10 年投入捐贈及志工人力，至今已提供 23 個通訊處、贊助 56 場地區性公益活動、挹注 25 家社福單位，展現穩定而深遠的社會責任承諾。 3. 114 年持續舉辦「公益看棒球」活動，邀請身障運動員、罕見疾病家庭、弱勢兒童、高齡長者及新住民等公益團體，前往臺北大巨蛋觀賞職業棒球賽，透過體育文化體驗，傳遞關懷與支持，讓更多不同族群共享運動帶來的感動與正向能量。 4. 為照顧新住民弱勢家庭，114 年與宜蘭縣愛加倍關懷協會及移民署宜蘭服務站合作，捐贈 200 包共 400 公斤的生態白米，支持宜蘭縣境內弱勢新住民家庭，盼在生活困境中提供最實質的陪伴。
<p style="text-align: center;">社會貢獻</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 積極推廣微型保險公益捐助，持續 11 年與全台社福團體與縣市政府合作，重點關懷扶助身心障礙人士、家庭照顧者、高齡長者、罕病病友、癌友、犯罪受害者、受暴婦女、經濟弱勢及特殊境遇家庭成員等

項目	制度與措施及履行情形
	<p>族群，並連年擴大扶助範圍，114 年承保人數 12,199 人、總承保金額新台幣 55.3 億元。因推動微型保險成果傑出，連續 7 年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與 6 度獲「身心障礙關懷獎」。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 持續推動低保費的小額終老保險，協助國人受限於經濟能力或因年齡條件無法投保者，以較低保費獲得壽險保障，建構厚實的保險安全網。累計至 114 年有效契約件數共 11,101 件。 3. 持續提供「經濟弱勢保戶保單借款優惠利率方案」，幫助保戶度過經濟難關，共嘉惠 37 位保戶，提撥借款優惠金額 285 萬元。 4. 針對重大災難，第一時間責成相關人員成立「關懷應變小組」，啟動保戶服務措施之應變機制，協助受災家庭減緩負擔，提供續期保費緩繳、快速理賠、保單借款利息優惠、保單補發免工本費、旅行平安險保障融通等關懷服務，給予安心陪伴與實質保障。
社會服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 集合遠雄人壽志工團，服務時數逾 5,000 小時，由北到南、城市到偏鄉，投入各類志工服務，公益關懷據點遍佈全台。志工自發性深入在地鄰里社區，為弱勢族群、社福團體及政府機構搭建互動交流平台，展現溫暖助人的力量。 2. 持續推動「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，致力於翻轉偏鄉教育，縮減城鄉差距，實踐 SDG4 優質教育、SDG10 消除不平等，幫助孩子們開拓眼界、增強能力，成為守護地球的小尖兵，共同創造充滿希望的未來。 3. 持續推動「喘口氣·給力」家庭照顧者公益喘息服務，攜手果陀劇場，陸續與臺北市、新北市、桃園市、臺南市、高雄市政府社會局、衛生局及家庭照顧者關懷團體，提供家照者藝術工作坊、舞台劇成果展、支援人力時數等服務，減緩家庭照顧者長期照護的壓力，化解社會問題。累計已開設近 250 堂藝術工作坊課程、舉辦 18 場成果展演，同時提供免費喘息替代人力時數補助，7 年來超過 1.8 萬小時。
社會公益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為延伸影響力並落實偏鄉教育創新發展行動，舉辦「小小金險獎」創意影片偏校徵件活動，鼓勵全台偏鄉小學生以日常風險觀察進行影音創作。 2. 建置「公益小舖」愛心購物平台，協助小胖威利病友關懷協會、視障者家長協會、天主教華光社會福利基金會、台灣導盲犬協會等社福機

項目	制度與措施及履行情形
	<p>構，推廣自產自銷的商品。結合保戶力量，為弱勢族群提供穩定且具體的支持。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 與癌症關懷基金會合作推動「營養諮詢」服務，促進健康照護。 4. 與台灣癌症基金會連續 15 年攜手推動「遠雄人壽癌症家庭子女獎助學金」，累計發放獎學金逾 1,600 萬元，逾 1,300 個癌症家庭子女受惠。114 年進一步結合內部員工愛心捐款，擴大獎助學金資源與名額，展現企業與員工共同參與社會關懷的行動力，共頒發獎助學金予 136 名高中及大專院校學生，實質支持其教育發展。 5. 長期關懷偏鄉弱勢機構，114 年捐款聖方濟育幼院，提供 2-12 歲家庭失能、受暴失依兒少擁有安全舒適的環境。另捐款提供苗栗縣私立新苗教養院，以協助改善院區及強化照護，讓身障者得到適當的幫助。 6. 連續 7 年與現代保險基金會合作「健康保險大家談」節目，強化大眾對保險重要性的認知，提升金融知識普及化。 7. 與漢聲廣播電台共同製播「金險哥」Podcast 節目，邀請優秀業務講者深入淺出分享保險生活經驗，並於遠雄人壽官方 YT、Podcast 頻道、漢聲廣播電台線上收聽平台播出，累積收聽近 15,000 人次。 8. 以創新方式推廣環境永續，舉辦「遠雄人壽摯友日」，邀請保戶與公益好友一同走進《愛麗絲拯救仙境沉浸之旅》，透過光影 AI 互動，共同關注及重新省思環保永續議題，讓藝術成為連結人與社會的橋樑，感受企業文化的溫度與深度。 9. 關心高齡需求待客如親，114 年與居家照護服務平台「優照護」合作「高齡健康產業博覽會」，推出「高齡金融 X 健康照護新趨勢館」，共同推廣高齡金融與照護服務；現場邀請保險專家分享退休規劃與資產傳承，提供保單健診服務，助民眾實現安心生活目標。 10. 為提升高齡族群數位參與及金融防詐意識，114 年舉辦「今天不睡午覺」智慧樂齡活動，邀請長者以輕鬆互動的方式體驗智慧科技、學習永續行動，並強化面對詐騙時的自我保護能力。
<p>消費者權益</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依相關保險法令，保障消費者各種權益。 2. 落實公平待客原則，108 年成立「公平待客推動委員會」，由董事會帶領與積極推動，由上到下將「公平待客」深植員工 DNA。透過委員會進行整個作業循環帶領與監督，並經由有效的三道防線溝通機制，針

項目	制度與措施及履行情形
	<p>對異常或缺失，確實執行事前預防、事後檢討改善及追蹤，以確保商品與服務，從商品設計、廣告招攬、銷售過程、契約履行、保戶服務、客訴處理等面向，皆遵循金融消費者保護之規定，保障客戶權益。</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 訂定《公平待客政策及策略》作為營運依循，確保提供金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者。 4. 落實公平待客與提升保戶體驗，導入 ISO 10002：2018 客訴品質管理系統，114 起連續二年通過 ISO 10002：2018「客訴品質管理系統」國際認證，穩健接軌國際標準，展現「待客如親 同理用心」的服務承諾。 5. 提供免費 0800 服務專線、官方網站、網路服務、電子信箱、申訴專線等各項簡便迅速聯繫管道，處理商品服務或消費爭議問題。 6. 落實金融友善服務，提供網路服務、臨櫃服務及網路投保等便捷保險服務；關懷身心障礙人士，於企業網站提供無障礙網頁服務，並取得國家通訊傳播委員會「無障礙 AAA 等級」認證標章。 7. 建立公開透明的申訴流程與管道，設置專責單位審理申訴案件、申訴案例回饋機制、業務通路教育宣導、成立評議改善小組及公平待客推動委員會，有效解決保戶爭議並提高申訴處理時效，妥處消費者申訴及抱怨等問題。 8. 商品保障內容設計或銷售文件經商品評議小組確保正確性及妥適性，透過多元管道主動提醒客戶及業務單位品質監控等機制，提升服務品質。 9. 依循營運持續管理標準(BCM)建立完整資安管理制度，建置異地備援及備份環境，定期實施演練，以確保備份完整性與可用性，持續透過第三方公正獨立驗證機構審查與外部專家諮詢服務，有效防範資安事件發生。 10. 依循國際資安標準，持續取得 ISO 27001 與 BS 10012 驗證，全面強化資訊安全並落實在日常業務執行中，且透過資訊安全事件緊急應變機制及法令遵循的定期宣導、訓練教育，強化同仁的風險意識並落實資安防護，以提供安全無虞之資料保護環境。

項目	制度與措施及履行情形
人權	<ol style="list-style-type: none"> 1. 遵循國際人權公約，建立尊重人權及多元性的工作環境，落實招聘多元化、薪酬與升遷機會的公平性，並確保員工不因性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭而遭受歧視、騷擾或任何不平等的待遇。 2. 支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約規範，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，讓每位員工在任用及發展上皆有平等機會，另設有性騷擾防治申訴委員會，提供員工包含申訴受理單位、申訴專線及懲處等規定，制定遠雄人壽人權政策，致力營造有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的職場環境。 3. 打造健康、安全及友善之職場環境，降低職業災害所致風險，確保合理工時，協助員工維持身心健康及工作生活平衡。 4. 保障員工權益，重視僱員關懷，訂定各項辦法與措施，計有結婚補助、生育補助、年節慰勞、團體保險、社團活動、員工福利金、健康檢查、按摩服務、身心健康活動及講座、顧問醫師諮詢服務等。 5. 連續5年響應天下雜誌「TALENT, in Taiwan 台灣人才永續行動聯盟」，與超過500個聯盟夥伴共同推動，用行動響應人才永續，創造多元共融的職場新世代。
安全衛生	<ol style="list-style-type: none"> 1. 成立職業安全衛生委員會，每年制定年度的職業安全衛生管理計畫，依該計畫執行相關安全衛生事項，進行檢討及改善；每季定期召開職業安全衛生委員會，收集員工相關意見予以討論及改善，由委員會成員討論公司安全衛生事項，評估有無需要改善項目、改善方式及改善結果。並制定職業安全衛生政策及公司安全衛生工作守則。 2. 全面推動職業安全四大計畫，包括異常工作負荷促發疾病預防計畫、母性健康保護計畫、人因性危害預防計畫及職場不法侵害預防計畫，進行職場不法侵害行為自主檢核，保障員工免於因執行勤務而遭受內外部之不法侵害。 3. 每年外聘醫師進行職場職業安全衛生風險評估及危害辨別，紀錄追蹤改善，致力預防發生與工作有關的傷害、疾病和事故，以保護全體員工的安全衛生。 4. 持續執行「ISO 22301 營運持續管理系統」之地震掩蔽實作演練，模擬地震，並實際演練避難疏散逃生應注意事項。

項目	制度與措施及履行情形
	<ol style="list-style-type: none"> 5. 定期進行防災緊急應變演練，包括遵循《消防法》，設有自衛消防編組，每半年進行1次消防逃生演練。 6. 每半年進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境檢測，定期進行職場環境衛生消毒作業。 7. 定期辦理新進人員與在職員工職業安全衛生教育訓練。
其他永續發展活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 優於法令，提前導入 IFRS 永續揭露準則(IFRS S1/S2)，進一步接軌國際，提升永續資訊透明度。 2. 制定「遠雄人壽永續發展政策」，透過「落實公司治理」、「發展永續環境」、「維護人權及社會公益」、「強化永續發展資訊揭露」四個面向，以管理公司整體營運對環境、社會及經濟風險與影響，督導永續發展推動情形，確保永續經營。 3. 依循「遠雄人壽永續發展政策」訂定「永續資訊作業準則」，將永續資訊作業納入內控機制。 4. 成立永續發展小組，設立經營治理、顧客價值、員工關懷、社會共榮、綠色永續、氣候治理六大工作小組，及一秘書單位(公共事務室)，由總經理擔任主席，每季召開小組例會，檢視企業永續發展落實情形。