

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. 降低保險服務碳足跡，依 ISO14067(碳足跡計算標準)及環境部人身保險業碳足跡產品類別規則(PCR)，計算每張保單碳排放量並取得第三方單位驗證，並於 113 年 5 月取得行政院環境部「碳標籤」之認證。 3. 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。 4. 113 年全面更換職場 LED 平板燈具，節電約 25 萬度，減碳逾 12 萬 CO₂e。 5. 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，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，113 年綠色採購總金額逾 3,600 萬元。 6. 連續 12 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。 7. 持續倡議「RF100 喝水零廢行動」，全面落實全職場不使用瓶裝水，鼓勵員工使用環保杯，全力推廣使用重複填裝觀念，實行零塑模式。113 年再於總公司職場飲水機導入「RF100 喝水零廢數據平台」，透過 IoT 聯網自動追蹤減塑軌跡，獲得減瓶、減碳成效關鍵數據，年度預估減碳達 5.2 萬 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. 推動零塑保單，113 年全面更換保單外信封，由塑膠材質改為紙質，將保險業角色從轉嫁風險提升至守護環境健康。

	<ol style="list-style-type: none"> 10. 113年發起環境守護「淨宣言」行動，號召社會大眾參與宣言簽署，宣導將保護環境、力行節能、關注生態意識，融入日常生活，帶動員工、保戶共創綠色新生活，為未來世代留下美好家園，至今超過千人簽署響應。 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，實踐企業經營與環境共生。 12. 連續2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，113年合作推動2場活動課程，寓教於樂。 13. 113年攜手海保署、明志科大、基隆市武崙國小及遠雄人壽志工近150人化身海洋公民科學家，赴基隆大武崙沙灘進行淨灘，清理426公斤海岸廢棄物；也於武崙國小開設環境教育課程，傳遞減塑與生態保育的重要性。 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，透過大眾影響力傳散，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9年與台灣血液基金會合作，於全國各地舉辦106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、社福公益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、募集逾10,300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8年投入捐贈及志工人力，至今已提供23個通訊處、贊助50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. 113年舉辦「公益看棒球」活動，邀請聖方濟育幼院師生觀賞大巨蛋世界棒球12強賽事，一圓院童的棒球夢。114年持續舉辦，邀請高齡長者、癌友、家庭照顧者、殘障棒球隊選手等弱勢族群公益看棒球，以棒球運動的正向能量，為更多生活帶來感動與希望。
<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10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

	<p>友、癌友、犯罪被害人、受暴婦女、經濟弱勢及特殊境遇家庭成員等族群，並連年擴大扶助範圍，113年承保人數 10,371 人、總保費逾 270 萬元。推動微型保險成果傑出，連續 6 年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與 5 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 113 年有效契約件數共 10,331 件。 3. 113 年持續提供「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 15 位保戶，件數 15 件、金額 111 萬元，114 年持續推動。 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」，主動關懷保戶提供全方位保障，啟動保戶服務措施之應變機制，協助受災家庭處理後續事宜，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。
<p>社會服務</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 集合遠雄人壽志工團微時志工，服務時數逾 4,000 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計畫，與果陀劇場、臺北市&新北市&桃園市&臺南市&高雄市政府社會局、衛生局及各區家支中心合作，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 212 堂藝術工作坊課程、舉辦 19 場成果展演，同時提供免費喘息替代人力時數補助，6 年來近 1.8 萬小時。
<p>社會公益</p>	<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透過影音創作，表達日常風險觀察，盡情發揮無限大的想像力。聯手優秀青年學子帶動偏鄉影

	<p>音教育，提供偏鄉弱勢學童多元學習機會，把社會資源帶入偏鄉，協助創新推廣，向下扎根風險教育。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 建置「公益小舖」愛心購物平台，幫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。 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 14 年攜手推動「遠雄人壽癌症家庭子女獎助學金」，幫助 120 名高中及大學學子不因家人罹病而中斷學業；並邀請獲獎同學與家人親臨觀賞家庭照顧者公益喘息舞台劇，用生命故事鼓舞癌症家庭子女，在陪伴家人抗癌的艱難環境中，致力學業、積極向上。累計至今已發放逾 1,600 萬獎學金，逾 1,100 個癌症家庭子女受惠。 5. 長期關懷偏鄉弱勢機構，113 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，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 6 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與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。113 年製播 7 集，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. 關心高齡需求待客如親，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。
<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. 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。 3. 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。

	<ol style="list-style-type: none"> 4. 落實金融友善服務，致力網路服務、臨櫃服務及網路投保等多項保險服務管道，且關懷身心障礙人士，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。 5. 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。 6. 訂定《公平待客政策及策略》作為營運的依循，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。 7. 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，並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。 8. 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。 9. 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。
<p style="text-align: center;">人權</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重視人權，認同並支持《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，113 年制定遠雄人壽人權政策，致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的職場環境。 2. 依照勞基法，保障員工權益，重視僱員關懷，舉辦員工育樂活動，包括歲末聯歡、聚餐或其他康樂自強活動等，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。

	<ol style="list-style-type: none"> 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，確保員工在合理工時情況下工作，同時協助員工維持身心健康及工作生活平衡。 4. 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。 5. 連續4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。
<p>安全衛生</p>	<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。此外，並制定職業安全衛生政策及公司安全衛生工作守則，公告全體員工遵守。 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。 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。
<p>其他永續發展活動</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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，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。

- | | |
|--|---|
| | <ol style="list-style-type: none">2. 113年依循「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。3. 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，規劃各項永續策略與行動、制定短中長期計畫，由總經理擔任主席，每季召開小組例會，由上而下推動公司永續發展及檢視永續落實執行情形。 |
|--|---|