

公司治理

4-15 履行社會責任情形

項目	制度與措施及履行情形
環保	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依據 ISO 14064-1:2018 相關規範，完成所有營運據點之溫室氣體盤查及第三方查證程序。 2. 打造綠色供應鏈，強化綠色採購與選用地供應商，優先採購及使用取得環保標章、節能標章、省水標章且符合法規要求之產品及設備。近兩年累積綠色採購金額超過 2 千萬元，且逐年增加比重，110 年獲經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購」參獎肯定。 3. 持續推動電子單據活動，提供保戶各項服務書面通知電子化，每年減少 1,150 萬紙張用量、護樹 1,380 棵。 4. 提升公司內外部環境永續的觀念，一是內部員工推廣「綠色加減學」，從教育訓練及永續促進活動，鼓勵員工減少職場碳足跡；二在保戶方面，推出「綠鏡行動」，號召保戶用一張照片、一句話分享自身的減碳日常，將正向影響力傳散出去，實踐永續綠生活；第三深度推動「守護億隻鴉」環境生態復育計畫，希望從個人、家庭、社會到環境，由內而外實踐企業經營與環境的永續共生。 5. 部門科級主管以上每人配發 1 台 iPad 設備，會議資料透過裝置傳輸及讀取，建立無紙化辦公環境。 6. 配合市府環保局訂定之垃圾分類項目，落實辦公職場垃圾分類作業。 7. 職場提倡使用再生用紙及各式申請表單電子化，減少紙張用量。 8. 銷毀文件以專車送達紙廠，循水溶方式銷毀，再轉製其他紙張。 9. 辦公職場室溫保持 26 度監控。 10. 辦公職場照明燈具使用省電或 LED 燈源。 11. 執行照明分區管控及下班時段自動關閉控管。 12. 認購小農蔬果，關懷台灣農業。 13. 空調機組定期維護，提升效能以達運作順暢，避免非必要之能源浪費。 14. 持續依循 ISO 50001 能源管理，建置能源管理系統與能源查核制度，檢討能耗數據，從設備、系統、管理項目全面節能及節電，落實節能減碳、有效用電理念於企業營運及日常生活中。

項目	制度與措施及履行情形
社區參與	<ol style="list-style-type: none"> 為維持醫療量能，連續 6 年與台灣血液基金會合作，於全國各地舉辦逾 70 場「熱血一夏•就是愛分享」捐血活動，推動身體綠化及環境綠化，號召近 3 千人挽袖、募集近 7,000 袋、166 萬 CC 熱血。 連續 5 年推動「遠雄微公益」活動，與糕菲庇護工場、善導書院、1919 中華基督教救助協會、瑞信兒童醫療基金會合作，以各式 O2O 活動，如線上年貨大街義賣活動、聖誕交換禮物發票募捐、公益聖誕 築愛裝袋、健康餐盤換小農蔬果活動，除倡導員工健康飲食重要性，以遠雄微公益活動營造社會互助氛圍。 結合在地資源及外勤單位人力，制定業務單位公益推廣贊助辦法，鼓勵外勤單位積極參與地區公益，並提供公益補助金，贊助財團法人台灣關愛基金會、創世社會福利基金會文山分院、財團法人拓凱教育基金會、社團法人彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會、台灣結節硬化症協會「讓愛烘焙在一起」、「創世院內環境美化」、「大臺中志工日」、「伯利歐蕎麥公益路跑」、「享愛」慈善音樂會新書發表會等活動。
社會貢獻	<ol style="list-style-type: none"> 第 7 年贊助各社福團體公益微型保險，提供喜憨兒社會福利基金會、台灣關愛基金會、南投縣政府國姓&魚池&中寮&集集&仁愛鄉公所、現代婦女基金會、基督教芥菜種會、伊甸社會福利基金會、台灣癌症基金會、犯罪被害人保護協會等 28 個社福機構服務對象一年期微型傷害保險，累計贊助 29 個 NPO/縣市政府、12,788 人承保、保額 60.4 億，並獲金管會頒發微型保險績效卓越獎及永續關懷獎。 持續推動可提供 0~82 歲民眾低保費之小額終老保險，主動協助國人受限於經濟能力或是因年齡條件無法投保者，可用較低保費獲得壽險保障，建構厚實的保險安全網；為使國人保險保障額度提高，並將壽險保障額度由上限 50 萬元提高為 70 萬元，為普羅大眾、高齡者、身心障礙者及弱勢族群建構基礎的保險安全網。累計有效契約件數共 6,644 件、總保額逾 22 億元。 因應新冠肺炎疫情，主動提供保戶防疫服務，包括臨櫃採高規格防疫措施，同步推廣線上保單服務；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；要被保人因疫情而被實施無薪假或非自願性失業者及醫護人員，可享為期六個月保單借款利率降息 2

項目	制度與措施及履行情形
	<p>碼之紓困措施；放寬新型冠狀病毒肺炎確診醫療理賠認定，採「從新從優」原則辦理；負壓隔離病房比照所投保商品條款之加護病房住院保險金給付、因注射新冠肺炎疫苗身故採意外身故認定。疫情期間警戒達三級(含以上)，醫院滿載無法安排住院改採醫院門診，放寬給付住院醫療保險金對於保戶確診入住檢疫所、防疫旅館，融通給付住院日額醫療保險金，全面提升保戶權益。</p> <p>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，啟動各項保戶服務措施之應變機制，主動協助受災保戶家庭處理後續事宜，減緩負擔，並提供包括續期保費緩繳、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，給予保戶安心陪伴與實質保障。</p> <p>5. 110 年 4 月，台鐵太魯閣號列車於花蓮發生出軌意外，造成嚴重傷亡，災情發生第一時間即啟動保戶緊急關懷服務，隨時查詢及關心最新保戶狀況，給予各項協助，同時捐款 300 萬元予衛生福利部賑災專戶，以實際行動撫恤災民家屬及挹注救災物資所需。</p> <p>6. 110 年 10 月，高雄城中城大樓發生嚴重火災，災情發生第一時間已責成相關人員成立「關懷應變小組」，不幸罹難保戶發放 5 萬元慰問金，並提供身故及受傷保戶快速理賠等服務。</p> <p>7. 響應台北市政府及糖廊文化協會號召，主動捐款協助萬華地區「關懷社福便當送餐行動」及「抗疫環境消毒行動」，使居家隔離民眾、確診移到醫護站前因經濟弱勢無法購餐之里民、獨居長者、低收入戶等民眾得透過外界援助，於防疫期間持續穩定三餐、減緩傳播速度，攜手挺過疫情難關。</p>
社會服務	<p>1. 持續推動「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，已挹注 17 所花東偏鄉小學 3,200 份身障者手製餐盒，供應 800 位偏鄉學童營養所需，由總經理趙學欣親率志工團及攀岩國手李虹瑩、國際紙雕藝術家鍾凱翔等各界菁英親訪偏校，110 年深入屏東縣高樹鄉善導書院、屏東舊寮及泰山國小，由國寶級剪紙大師王禎文、老鷹公主林惠珊及金險獎得獎學生前進偏校提供偏鄉弱勢兒少多元教育、農耕訓練自立，紮根向大地學</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>習、培育自食其力，帶動社區產業及地方經濟發展，進而翻轉偏鄉弱勢家庭結構。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 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、台北市&台南市&桃園市政府社會局及各區家支中心合作，提供家照者戲劇工作坊、喘息學堂、無障礙交通接送、多扶接送等公益服務，滿足家庭照顧者社交及自我實現需求，抒發長期照護的緊繃壓力，協助重新找到前進的力量；透過舉辦 8 場舞台劇成果展，傳遞生命教育及保險核心價值，補足政府政策、化解社會問題。 3. 推動「守護億隻鴉」環境生態復育計畫，結合社會企業，選用以善導書院栽種的金鑽鳳梨為內餡烘焙而成的鳳梨酥及果乾，推出新年限定鴉旺來禮盒，贈予每位員工，期讓這份融入生態美好的理念與健康共好的精神，內化成每位遠雄人壽夥伴的永續 DNA，引領員工身體力行為環境永續盡一份心力。
社會公益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 連續 3 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，落實普惠金融保險教育。 2. 與台東寧埔國小、花蓮瑞美國小、花蓮東里國小合作舉辦「小小金險獎」影片徵件活動，透過企業力量影響大學生，以優秀青年學子接棒帶動偏鄉影音教育，提供偏鄉弱勢學童多元學習機會，落實風險教育向下紮根。 3. 與多個非營利團體合作，關注實質需求，包含天使心家族基金會「愛奇兒家庭喘息服務計畫」、華山基金會「愛老人愛團圓公益計畫」。 4. 建置「公益小舖」線上公益平台，幫助台北市自閉兒社會福利基金會、育成社會福利基金會、台灣肯納自閉症基金會、喜憨兒社會福利基金會、伊甸基金會、台中市身心障礙者福利協會、有甘田等社福機構，推廣自產自銷商品，以實際行動幫助弱勢族群。 5. 與癌症關懷基金會合作推動「營養諮詢」服務，連續 11 年贊助台灣癌症基金會舉辦「癌症家庭子女獎助學金」及「抗癌鬥士」公益活動，補助癌症家庭子女繼續就學之獎助學金，累計贊助 1,190 萬獎助學金，逾 1,080 位癌症家庭子女受惠。

項目	制度與措施及履行情形
	<p>6. 長期關懷偏鄉弱勢機構聖方濟育幼院，110 年捐款 40 萬供院方購置發電機，協助 20 餘位 2-12 歲之家能失能、受暴失依兒少，擁有安全舒適的環境。</p>
<p>消費者權益</p>	<p>1. 依相關保險法令，保障消費者各種權益。</p> <p>2. 成立專責單位並訂定申訴處理程序，妥處消費者申訴及抱怨等問題。</p> <p>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。</p> <p>4. 為落實公平待客原則，108 年成立「公平待客推動委員會」，由董事會帶領與積極推動，訂立公平待客政策及策略，由上而下落實「待客如親 同理用心」企業文化，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的循環，以落實保障客戶權益。</p> <p>5. 商品保障內容設計或銷售文件皆經商品評議小組及相關部門檢視，確保商品內容的正確性及妥適性，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來提升服務品質。</p> <p>6. 落實金融友善服務，致力打造網路服務、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，取得國家通訊傳播委員會「無障礙 AAA 等級」認證標章，友善視覺及聽覺障礙人士可透過輔助設備便利瀏覽網頁資訊，提供全民友善金融服務。</p> <p>7. 110 年導入營運持續管理機制(BCM)，依照 PDCA 循環管理，建立完整資安管理制度與系統，增進系統營運持續管理量能；個人資料管理制度依循標準，導入 BS 10012:2017 個人資料管理系統；成立專責部門負責資訊安全管理，制定資訊安全政策管理作業準則，積極配合各項資安制度運作；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。</p>
<p>人權</p>	<p>1. 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，並訂定各項辦法與措施，計有結婚補助、生育補助、年節慰勞、員工團體保險、員工社團活動、</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>員工福利金、員工健康檢查、員工按摩服務、身心健康活動及講座、顧問醫師諮詢服務等。</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. 提供員工安全與健康的工作環境，透過預防措施及防護設備，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。 3. 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、婚姻與家庭及其他受當地適用法律保護的其他情勢而遭受歧視、騷擾或任何不平等的待遇。
<p style="text-align: center;">安全衛生</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設置職業安全衛生管理單位，訂定職業安全衛生管理計畫、安全衛生工作守則。 2. 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。 3. 每半年進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定，了解同仁工作環境。 4. 定期辦理新進人員與在職員工職業安全衛生教育訓練。 5. 定期進行職場環境衛生消毒作業。 6. 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，並做成紀錄追蹤改善，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。
<p style="text-align: center;">其他社會責任活動</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」，優於法令規定，自 108 年起發行自主性企業社會責任報告書(109 年度更名為永續報告書)。 2. 本公司為落實企業社會責任與永續經營，於 108 年成立永續推行小組，由總經理擔任主席，整銷室(111 年更名公共事務室)為統籌執行單位，透過主管會議與小組運作討論確立永續發展策略與 ESG 目標。推行小組依本公司之重大議題分設六個執行小組，推動企業永續經營各面向工作之規劃、協調與執行。110 年共召開 2 次會議、12 次分組會議，定期向高階主管報告企業永續經營之執行成效及相關事項。