

# 企業社會責任報告書

 遠雄人壽 Farglory Life

## CSR Report

2018





# Index 目錄

|    |             |      |
|----|-------------|------|
| 01 | 報告書編輯原則     | P.04 |
| 02 | 永續資本        | P.06 |
| 03 | 利害關係人議合     | P.07 |
| 04 | 財務與誠信資本     | P.11 |
| 05 | 智慧資本        | P.21 |
| 06 | 人力資本        | P.33 |
| 07 | 自然資本        | P.47 |
| 08 | 社會關係資本      | P.55 |
| 09 | 附錄：GRI準則索引表 | P.64 |





# 報告書編輯原則

## 報告書期間及範圍

本報告書為遠雄人壽第一本報告書，主要揭露 2018 年度（2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日）經營發展及利害關係人所關注之永續經營議題，部分績效數據將會追溯過往（2017 年前）資訊或（亦）延伸至 2019 年最近資訊。

## 報告書編寫原則

本報告書內容架構依循全球報告倡議組織（The Global Reporting Initiative, GRI）永續報導準則核心選項編製，蒐集重要的經濟、環境及社會議題，並透過重大性分析辨識利害關係人關切的議題，以作為完整揭露遠雄人壽企業社會責任的實踐績效基礎，同時呈現與利害關係人互動的結果。

## 聯絡資訊

如果您對於本報告書有任何意見或建議，非常歡迎您隨時與我們聯繫。

地址：台北市信義區松高路 1 號 28 樓

電話：02-27583099

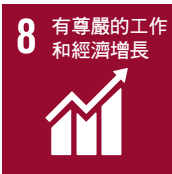
聯絡人：遠雄人壽整合行銷室

電子信箱：660@fglife.com.tw

公司網站：www.fglife.com.tw

# 投入永續資本 產出絕佳績效

## 一、財務與誠信資本



- 資本額：124億元
- 資產總額：4,372億元
- 營收：754億元

## 二、智慧資本



- 投入研發費用：4,861萬元

## 三、人力資本



- 聘雇員工總數：768人
- 教育訓練費用：453萬元
- 員工福利費用：7億5,026萬元

## 四、自然資本



- 綠色採購費用：608萬元
- 紙回收再利用：12.5噸
- 綠建築：遠雄金融中心

## 五、社會關係資本



- 公益支出：364萬元

# 利害關係人議合

遠雄人壽藉由與內部高階主管討論，並參考同業之利害關係人群體，依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standards）的五大面向，根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性，鑑別出主要的利害關係人。

重大利害關係人包括(1)股東、(2)員工、(3)保戶、(4)主管機關、(5)供應商、(6)非營利組織、(7)學校、(8)媒體。本公司雖然沒有籌組工會，也無制定團體協約，仍秉持幸福職場之經營理念，提供全體員工符合台灣地區勞動法規之薪資、福利與退休制度。

本公司與各方利害關係人溝通的方針，包括但不限於各式調查，如供應商調查、客戶滿意度調查或員工意見搜集等，調查的方式除了紙本問卷外，也包含透過數位媒體的方式搜集寶貴的意見。與利害關係人的溝通方式，乃依據各部門權責分工，在日常營運過程中，透過 E-mail、服務專線、官網留言專區或社群媒體等多元管道進行。



## 利害關係人溝通頻率與管道

| 利害關係人       | 重大議題                                                                                                                                                      | 溝通管道                         | 溝通頻率   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------|
| 客戶          | <ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效（資產成長、獲利能力）</li> <li>保戶服務</li> <li>誠信經營（各項行為準則及舉報機制）</li> <li>社會公益參與（對外公益活動贊助、捐贈與倡議）</li> </ul>                | 透過業務員專業服務                    | 即時     |
|             |                                                                                                                                                           | 設立保戶服務中心                     | 即時     |
|             |                                                                                                                                                           | 設立免付費服務專線、官網電子服務信箱           | 即時     |
|             |                                                                                                                                                           | 官網保戶專區、資訊公開專區、各種APP、FB       | 即時     |
| 投資人         | <ul style="list-style-type: none"> <li>經濟績效（資產成長、獲利能力）</li> <li>誠信經營（各項行為準則及舉報機制）</li> <li>公司治理（董事會及各委員會運作方式）</li> <li>風險管理（對於可能發生之風險評估、預防及監管）</li> </ul> | 定期召開股東會                      | 每年至少一次 |
|             |                                                                                                                                                           | 定期公開公司財務資訊                   | 每季     |
|             |                                                                                                                                                           | 公司官網揭露公開重要資訊                 | 即時     |
| 員工          | <ul style="list-style-type: none"> <li>員工薪資福利</li> <li>經濟績效（資產成長、獲利能力）</li> <li>誠信經營（各項行為準則及舉報機制）</li> <li>公司治理（董事會及各委員會運作方式）</li> </ul>                  | 企業資訊入口設立最新消息佈告欄提供公司相關訊息及活動資訊 | 即時     |
|             |                                                                                                                                                           | 每季召開勞資會議，傾聽員工心聲              | 每季一次   |
|             |                                                                                                                                                           | 針對新進與資深員工舉辦座談會               | 每兩個月一次 |
|             |                                                                                                                                                           | 設計完善員工訓練課程，鼓勵專業精進            | 每年至少一次 |
|             |                                                                                                                                                           | 員工健康檢查                       | 每兩年一次  |
|             |                                                                                                                                                           | 員工滿意度調查                      | 每年一次   |
| 主管機關及產業公協會  | <ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體排放情形</li> <li>保戶服務</li> <li>社會公益參與（對外公益活動贊助、捐贈與倡議）</li> <li>產品（研發、銷售過程合於法規，設計合乎大眾需求）</li> </ul>                | 舉辦不定期會議，進行深度溝通               | 不定期    |
|             |                                                                                                                                                           | 積極協助專案推動，回應公協會需求             | 不定期    |
|             |                                                                                                                                                           | 每季回報志工活動及捐血活動相關統計            | 每季     |
| 供應商/承攬商外部顧問 | <ul style="list-style-type: none"> <li>責任投資（投資原則及對社會環境所產生的影響）</li> <li>保戶服務</li> <li>價值鏈管理（針對通路及供應商共同營造有益社會環境的經營模式）</li> </ul>                            | 定期廠商評核                       | 每年至少一次 |
|             |                                                                                                                                                           | 不定期廠商實地參訪查核                  | 不定期    |
|             |                                                                                                                                                           | 落實專案檢討                       | 每年兩次查核 |
|             |                                                                                                                                                           | 不定期/定期會議                     | 每年至少一次 |

| 利害關係人    | 重大議題                                                                                                                            | 溝通管道                  | 溝通頻率 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------|
| 社區/非營利組織 | <ul style="list-style-type: none"> <li>責任投資（投資原則及對社會環境所產生的影響）</li> <li>志工參與情形</li> <li>多元化工作環境（兩性、種族、年齡平等；保障人權的工作環境）</li> </ul> | 贊助及共同推動社會公益活動         | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 參與社會重大事件扶助活動          | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 重視各NGO團體關係經營及合作       | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 積極舉辦企業志工活動            | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 網頁、電子信箱等意見交流管道        | 不定期  |
| 學校/學術單位  | <ul style="list-style-type: none"> <li>投入資源</li> <li>捐贈經費</li> <li>實習、參訪機會提供</li> </ul>                                         | 制定實習生計畫，提供學生實習機會      | 每年一次 |
|          |                                                                                                                                 | 協助舉辦或參與研討會，提升保險專業     | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 贊助金融保險相關專業學術研究        | 不定期  |
|          |                                                                                                                                 | 舉辦學生參賽活動              | 每年一次 |
| 媒體       | <ul style="list-style-type: none"> <li>志工參與情形</li> <li>法令遵循</li> <li>經濟績效（資產成長、獲利能力）</li> </ul>                                 | 發佈公司重大訊息              | 即時   |
|          |                                                                                                                                 | 發布新聞稿，提供公司相關資訊        | 即時   |
|          |                                                                                                                                 | 設有新聞聯繫窗口（企業發言人/媒體連絡人） | 即時   |
|          |                                                                                                                                 | 定期公開公司財務資訊            | 每季   |

## 重大議題矩陣

確認利害關係人關注議題後，我們以利害關係人關注度作為縱軸，各議題對經濟、環境和社會的衝擊度影響作為橫軸，組成重大議題矩陣如下，其中完整包含公司治理、環境與社會三大面向。







## Chapter 01

# 財務與誠信資本

堅持初心 永續經營



## 為生命增添好生活

遠雄人壽成立於 1993 年，2015 年 4 月 16 日正式登錄興櫃，代碼 5859。秉持「為生命增添好生活」的經營理念，也是遠雄人壽一貫自我期許與策略定位的目標，所有員工均秉持「專業、效率、品牌」的精神，創造各項附加價值、設計更人性化的商品與多元化的優質服務，讓全體保戶都能享有美好人生，並與其他金融機構策略結盟，提供社會大眾全方位的生活保障。

近年來我們致力於推動品牌年輕化，進行校園溝通，訴求「需要・提前準備」品牌精神，同時也積極發起社會公益回饋，長期關懷癌友及其家庭、弱勢族群、家庭照顧者，履行企業社會責任。



### ▼ 公司簡介

|        |                                      |
|--------|--------------------------------------|
| 公司名稱   | 遠雄人壽保險事業股份有限公司                       |
| 公司位置   | 台北市信義區松高路1號28樓                       |
| 成立時間   | 1993年12月10日                          |
| 正式員工人數 | 3,922人                               |
| 營運據點   | 於全台各地共設立2個分公司、4個區部及75個營業處            |
| 主要銷售市場 | 台灣                                   |
| 商品類別   | 人身保險服務，包括個人壽險、健康險、傷害險、年金險、投資型保險及團體保險 |
| 總資產    | 2018年為新台幣4,371.91億元                  |
| 營業收入   | 2018年為新台幣753.78億元                    |
| 總保費收入  | 2018年為新台幣633.11億元                    |

### ▼ 近 3 年穩健經營數據

| 年度      | 2016   | 2017   | 2018   |
|---------|--------|--------|--------|
| RBC (%) | 337.30 | 326.39 | 276.37 |
| 中華信評    | twA+   | twA+   | twA+   |
| 保戶數(萬人) | 206    | 217    | 232    |



## 營收與獲利

2018 年美中貿易衝突，以及下半年開始全球經濟走緩，加上美國繼續維持貨幣政策正常化步調，使得全球金融市場波動加劇，台灣及美國利差加大，壽險公司國外投資的避險成本大幅提升，整體營運呈現衰退或虧損。

2018 年雖因國際金融投資環境不佳，但本公司採取穩健投資策略及強化風險管理作業，因此財務實力獲得中華信評連續 3 年皆評定為 **twA+**，且評等展望為穩定，同時本公司 **RBC**（資本適足率）自 2014 年至 2017 年連續 4 年超過 300%，2018 年則達 270% 以上，持續朝向中大型壽險公司目標邁進。

### ▼ 2018 年經營績效統計表

| 項目           | 2016   | 2017   | 2018   | 最後 1 年<br>年增率 |
|--------------|--------|--------|--------|---------------|
| 資本額(新台幣百萬元)  | 12,426 | 12,426 | 12,426 | 0.00%         |
| 合併營收(新台幣百萬元) | 72,706 | 72,165 | 75,378 | 4.45%         |
| 毛利(新台幣百萬元)   | 2,340  | 2,924  | 3,305  | 13.03%        |
| 研發費用(萬元)     | 4,030  | 4,563  | 4,861  | 6.53%         |
| 所得稅(新台幣百萬元)  | 412    | 855    | -669   | -178.25%      |
| 稅後淨利(新台幣百萬元) | 864    | 1,929  | 642    | -66.72%       |
| 每股稅後盈餘(元)    | 0.7    | 1.55   | 0.52   | -66.45%       |
| 每股淨值(元)      | 13.29  | 14.68  | 12.25  | -16.53%       |

### 重要經營策略

遠雄人壽通路經營策略持續朝多元化發展方向，包括提升自有業務員通路人數，深化銀行、區域型金融機構及經代公司合作關係。商品面將持續增加分期繳商品業績，因應美國台美利差的擴大，提升外幣保單占比，維持醫療險競爭優勢，以全面掌握市場商機，達成經營目標。

### 未來公司發展策略

因應台灣預計於 2025 年導入 IFRS 17，遠雄人壽已於 2018 年 10 月成立 IFRS 17 專案小組，目前也與知名顧問公司 KPMG 合作啟動導入作業專案；同時持續執行 5 年計畫，採取壯大通路、投資穩定、財務精準的三大策略，積極朝向財務體質及獲利表現皆領先業界的目標邁進。

## 董事會獨立運作

遠雄人壽最高治理機構為董事會，現任董事會由 7 位董事組成，包含 3 位獨立董事及 4 位董事，成員均具備保險、財經、投資、商務及管理等领域之豐富經驗與專業。董事會並設置審計委員會、風險管理委員會及薪酬委員會。

董事年齡分布為 48 歲至 68 歲，平均年齡為 56 歲。2018 年董事會共召開 15 次，董事平均出席率為 88%。為強化公司治理並促進董事會組成與結構之健全發展，本公司制定「公司治理實務守則」，納入「董事會成員多元化之政策」，2018 年加入法學專業人士兼政大風管與保險學系副教授一葉啟洲先生擔任獨立董事，持續強化董事會運作之獨立性與多元性。

## 董事會暨功能性委員會績效評估與第三方認證

遠雄人壽除訂定「董事績效考評準則」及「董事薪酬給付準則」外，特別針對董事會及功能性委員會整體運作規範「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，並納入企業永續指標，例如：「法令遵循」、「公司治理」、「風險控管」及「企業永續與企業社會責任」等項目。

為強化董事會績效評估之獨立性與有效性，自 2018 年起，就公司董監事及重要職員於任期內執行職務依法應負之賠償責任，購買「董事及重要職員責任保險」，並每年定期檢討保單內容。

同時，遠雄人壽重視股東權益，於官方網站設有發言人、投資人服務窗口及「連絡我們」信箱，股東可透過電子郵件或 0800 客服電話、傳真表達意見。

### ▼ 董事會成員

| 職稱   | 姓名  | 基本組成 |    |    | 產業經驗 |    |    |    | 專業知識/能力 |    |    |    |      |
|------|-----|------|----|----|------|----|----|----|---------|----|----|----|------|
|      |     | 國籍   | 性別 | 年齡 | 保險   | 銀行 | 證券 | 資產 | 數學      | 法律 | 財務 | 投資 | 風險管理 |
|      |     | 註冊地  |    |    |      |    |    | 管理 | 精算      |    |    |    |      |
| 董事長  | 孟嘉仁 | 台灣   | M  | 59 | ✓    |    |    |    | ✓       |    | ✓  | ✓  | ✓    |
| 董事   | 丘祺中 | 台灣   | M  | 68 | ✓    |    |    |    | ✓       |    | ✓  | ✓  | ✓    |
| 董事   | 趙學欣 | 台灣   | M  | 56 | ✓    |    |    |    | ✓       |    | ✓  | ✓  | ✓    |
| 董事   | 呂志堅 | 台灣   | M  | 62 | ✓    |    |    |    |         |    | ✓  | ✓  | ✓    |
| 獨立董事 | 江師毅 | 台灣   | M  | 49 |      | ✓  | ✓  | ✓  |         |    | ✓  | ✓  | ✓    |
| 獨立董事 | 葉啟洲 | 台灣   | M  | 48 |      |    |    |    |         | ✓  | ✓  | ✓  | ✓    |
| 獨立董事 | 蔡政哲 | 台灣   | M  | 49 |      | ✓  | ✓  | ✓  |         |    | ✓  | ✓  | ✓    |



## 設立薪資報酬委員會

遠雄人壽設立薪資報酬委員會，職責為訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並定期評估且訂定董事及經理人之薪資報酬。

### ▼ 薪資報酬委員會運作情形

| 2018年度開會次數-三次 |     |           |           |             |
|---------------|-----|-----------|-----------|-------------|
| 職稱            | 姓名  | 實際出(列)席次數 | 委託出(列)席次數 | 實際出(列)席率(%) |
| 獨立董事          | 丘祺中 | 2         | 0         | 100%        |
| 獨立董事          | 江師毅 | 3         | 0         | 100%        |
| 獨立董事          | 蔡政哲 | 2         | 1         | 67%         |
| 獨立董事          | 葉啟洲 | 1         | 0         | 100%        |

註：丘祺中 2018 年 7 月 25 日改選舊任，應出席次數二次

## 設立審計委員會

為健全公司治理、強化董事會之專業機能，本公司設立審計委員會，主要從事以下職責：(1) 公司財務報表之允當表達、(2) 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、(3) 公司內部控制之有效實施、(4) 公司遵循相關法令及規則、(5) 公司存在或潛在風險之管控。

### ▼ 審計委員會運作情形或監察人參與董事會運作情形

| 職稱 | 姓名  | 實際出(列)席次數 | 實際出(列)席率(%) |
|----|-----|-----------|-------------|
| 委員 | 丘祺中 | 4         | 100%        |
| 委員 | 江師毅 | 13        | 100%        |
| 委員 | 蔡政哲 | 11        | 85%         |
| 委員 | 葉啟洲 | 7         | 78%         |

註：丘祺中 2018 年 6 月 15 日改選舊任，應出席次數四次

## 風險控管

### 設立風險管理委員會

遠雄人壽設置風險管理委員會，陸續訂定「風險管理政策處理程序作業準則」、「風險監控處理程序作業準則」、「市場風險管理處理程序作業準則」、「信用風險管理處理程序作業準則」、「流動性風險管理處理程序作業準則」、「作業風險管理處理程序作業準則」、「資產負債配合風險管理處理程序作業準則」等，並定期檢視，以進行公司各類風險評估與管理。

風險管理委員會已擬訂風險管理政策、架構、組織功能，建立質化與量化之管理標準，定期向董事會提出報告，並適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議；且執行董事會風險管理決策，定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，協助與監督各部門進行風險管理活動。此外，風險管理委員會隨時視環境改變，調整風險類別、風險限額配置與承擔方式，協調風險管理功能跨部門之互動與溝通。



### ▼ 風險管理委員會運作情形

| 職稱   | 姓名  | 實際出(列)席次數 | 實際出(列)席率(%) |
|------|-----|-----------|-------------|
| 獨立董事 | 江師毅 | 7         | 100%        |
| 總經理  | 趙學欣 | 7         | 100%        |
| 協理   | 吳志遠 | 7         | 100%        |
| 協理   | 陳勇成 | 7         | 100%        |
| 協理   | 林哲仰 | 6         | 86%         |
| 協理   | 張博洋 | 7         | 100%        |
| 副理   | 陳鴻隆 | 4         | 100%        |



## 強化風險管理 築三道防線

遠雄人壽積極強化內部控制三道防線作業，提升法令遵循、洗錢防制、風險管理及內部稽核作業，並遵循「保險業內部控制三道防線實務守則」落實執行。

第一道防線是最直接面對風險的人員，是三道防線中可防範風險於未然的守門員，不僅負責辨識及管理風險，亦需針對該風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋所有相關營運活動。也因此必須增加第一道防線對於內部控制及風險管理的知識與能力，在面臨風險情況時，方能快速做出正確判斷。

第二道防線包含風險管理及法令遵循等單位，其就各主要風險類別負責保險業整體風險管理政策之訂定、監督整體風險承擔能力及承受風險現況，並向董事會或高階管理階層報告風險控管情形。

第三道防線為內部稽核單位，主要負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，適時提供改進建議。

| 項目           |          | 資訊內容                                                      |
|--------------|----------|-----------------------------------------------------------|
| 風險管理單位       |          | 風險管理室                                                     |
| 風險管理政策及架構    |          | 包括風險管理策略及風險管理目標、風險管理組織與職責、主要風險種類、風險胃納、風險評估、回應與監控、文件化之規範等。 |
| 風險管理<br>機制說明 | 市場風險     | 包括市場風險之質化衡量、市場風險之量化衡量、統計方法及模型驗證測試、敏感度分析、壓力測試等。            |
|              | 信用風險     | 包括交易前之信用風險管理、信用加強與信用風險抵減、信用風險之量化衡量、信用風險壓力測試等。             |
|              | 流動性風險    | 包括資金流動性風險管理、市場流動性風險管理、異常及緊急狀況資金需求策略等。                     |
|              | 作業風險     | 包括作業風險控管措施、作業風險辨識、作業風險衡量、作業風險管理工具等。                       |
|              | 保險風險     | 包括商品設計及訂價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險、準備金相關風險等。                |
|              | 資產負債配置風險 | 包括資產負債配合風險辨識、資產負債配合風險衡量等。                                 |
|              | 其他風險     | 包括資本適足率控管及全公司風險限額預算控管等。                                   |



## 反貪腐

遠雄人壽藉由深化法令遵循、反貪腐、反洗錢等制度的努力，建構良好之公司治理與風險控管機制，另外更配合金管會加強要求金融機構風險管理及公司治理，於 2019 年 1 月率先設置公司治理主管，由專人負責提供董事執行業務所需資料、依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜、辦理公司登記及變更登記、製作董事會及股東會議事錄等，並延攬專業經理人擔任風控長。

遠雄人壽建立《誠信經營守則》及《誠信經營作業程序及行為指南》，以及良好之公司治理與風險控管機制，明確規範董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者應遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、上市上櫃相關規章、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。2018 年無發生貪腐情事及反競爭行為。

為使董事於執行職務時，其相關行為能符合公司道德標準，訂定《董事會績效評估辦法》，並每年定期執行董事會績效評估作業。

遠雄人壽已制訂《董事道德行為準則》，董事應遵循法令，避免為利益衝突及圖己私利之事項，應盡保密及忠實注意義務，禁止不公平及內線交易，並有責任保護及適當使用公司資產等，並對所有董事宣導相關內容，比例為 100%。

此外，針對所有員工，定期邀約外部成功人士分享成功經驗或委任專業教育機構提供教育訓練，每年安排各業務相關法令遵循課程，包括公司治理、內稽內控、風險管理、防制洗錢及打擊資恐、個人資料保護及資訊安全宣導、公平待客原則等系列課程，修習金融人員應有的法律常識、文化禮儀、服務守則與行為規範，進行宣導教育，課程時數合計 13 小時。並於課程中以案例研討方式強化三道防線機制之概念與落實，共同管理與預防不誠信行為之產生。







## 反貪腐相關課程培訓統計

### 外部課程

參與臺灣金融研訓院、銀行商業同業公會、信託業商業同業公會、中華公司治理協會、台北市政府勞動局、證券暨期貨發展基金會、臺灣證券交易所、期貨交易所、證券櫃檯買賣中心、證券商業同業公會等舉辦之法令遵循課程共 108 班次以上，2018 年度參訓員工 220 人次，訓練總時數計 2,400 小時以上。

### 內部課程

合計舉辦個資保護、資訊安全、洗錢防制、職安等各專業訓練班共 6 班次以上，參訓員工 940 人次，訓練總時數計 12 小時以上。

### 其他課程

於內部教育訓練宣導法令遵循重要規定與案例。法令遵循管理單位定期提供法遵教材，由各單位於「法令遵循宣導時間」安排法遵宣導。







## Chapter 02

# 智慧資本

前瞻趨勢 數位發展

## PSI 永續保險原則

聯合國永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI）備受全球金融保險產業重視。PSI 永續保險原則的遵循，意即遠雄人壽已將保險業務之關鍵流程融入 ESG 思維。ESG 分別代表環境（Environment）、社會（Social Responsibility）以及公司治理（Corporate Governance）。目前投資市場的趨勢為，衡量一家公司是否值得長期投資，從以往的單一財務指標，擴及為非財務指標，透過深度衡量投資標的及對環境、社會的影響。

同時，遠雄人壽也發佈《機構投資人盡職治理守則》，具體響應證交所頒布的盡職治理（Stewardship）。依證交所指出，投資人匯集並運用大量資金，對市場及被投資公司影響重大，其履行受託人責任（fiduciary duty）時，應基於資金提供者的長期利益，包含客戶、受益人或機構投資人本身之股東。遠雄人壽持續以 ESG 標準，關注被投資公司營運狀況，並透過出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之經營階層對話與互動等方式參與公司治理，善盡機構投資人盡職治理。

遠雄人壽透過自主遵循國際金融保險產業的 PSI 永續保險原則，以及發佈證交所《機構投資人盡職治理守則》，讓本公司的營運與 ESG 有更好的連結，朝向永續金融保險業之營運方向。展望未來，遠雄人壽將持續聯合國 PSI 原則，整合至公司內部制度，例如成立 PSI 小組，落實 PSI 原則的執行。未來預計定期對外揭露相對應的作法與進程，同時也預計擴大 ESG 執行層面，落實於風險管理、資產投資、商品研發、核保理賠等公司決策流程。

## 保險商品研發費用 -10 年來累計投入 3 億 2,923 萬元

專注核心創新，是當今金融保險業 CSR 重要趨勢。遠雄人壽多年來投入創新保險商品研發，近 10 年來累計投入 3 億 2,923 萬元。

### ▼ 10 年來累計投入研發經費（單位：元）

| 年度   | 2009   | 2010   | 2011   | 2012   | 2013   | 2014   | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   |
|------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 商品數  | -      | -      | -      | -      | -      | 19     | 20     | 89     | 31     | 27     |
| 研發金額 | 2,292萬 | 2,136萬 | 2,392萬 | 2,562萬 | 2,603萬 | 3,727萬 | 3,757萬 | 4,030萬 | 4,563萬 | 4,861萬 |

### 創新商品得獎連連

遠雄人壽持續商品創新，因應高齡化及對健康與醫療保障的重視，強化醫療險、癌症險、重大疾病險、失能險等保障型商品。

「遠雄人壽保安心 B 型重大傷病一年定期健康保險附約」2018 年囊括台灣金融之星「最佳商品貢獻」獎及國家品牌玉山獎「最佳產品類」獎二項殊榮。

「遠雄人壽金吉利變額萬能壽險」獲得 SMART 智富雜誌「投資型保險」獎；「遠雄人壽保安心 90 重大傷病終身保險」則榮獲現代保險雜誌「最佳風雲保單」獎肯定。



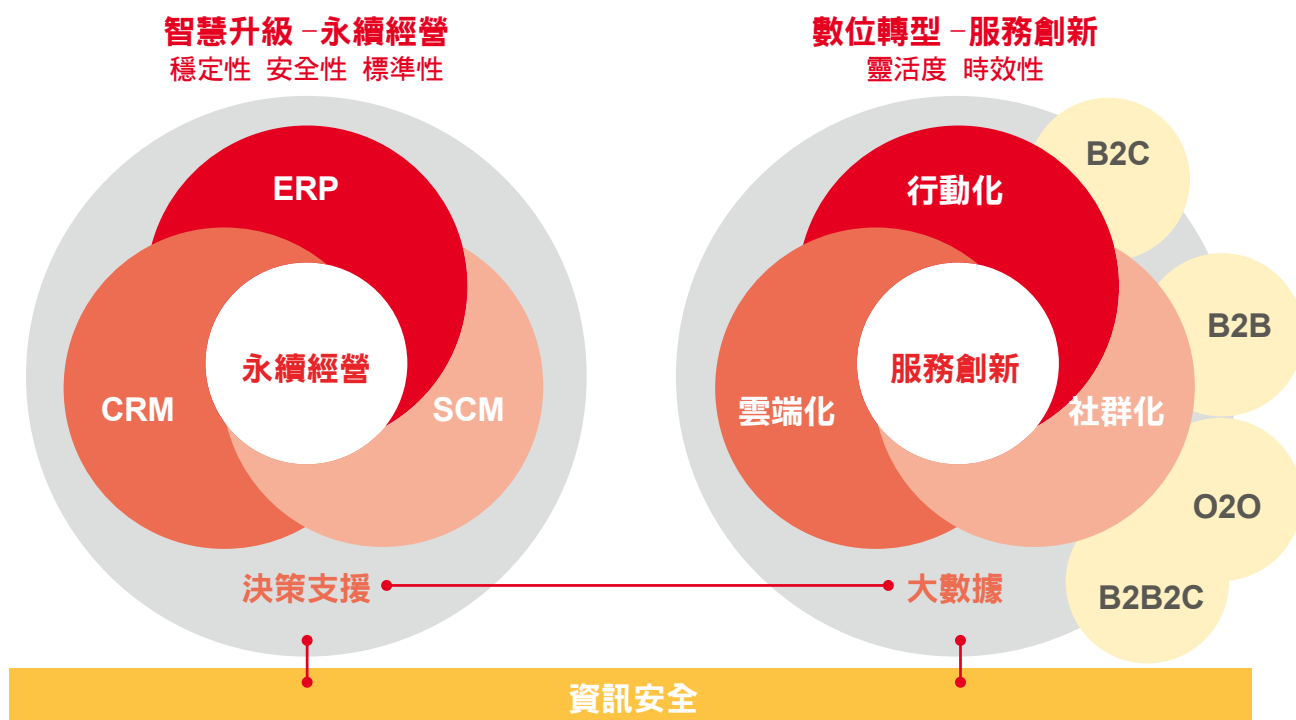
## FinTech 金融科技 遠雄人壽數位發展

金融科技帶給保險業的影響與衝擊是全面性的，無論是從產品、銷售通路、核保、理賠、系統作業與客服等傳統價值鏈，都將被保險科技（Insurtech）帶來的創新所徹底顛覆。

遠雄人壽具備前瞻性的產業洞察實力，因應數位化趨勢，除了開發網路投保平台外，也運用本公司的資訊技術支援合作保險經紀人公司進行行動投保開展，讓保戶透過行動服務平台，就可輕鬆完成投保作業。

遠雄人壽積極打造金融數位服務環境，斥資千萬推動各項升級計畫，結合大數據、社群行銷、雲端技術以及行動運算的全面支援，滿足客戶「行動化」、「雲端化」、「社群化」創新服務需求。

### IT 創新策略定位 Innovative IT strategies and positioning (Bimodal- 雙模態經營)







## 全方位行動服務

遠雄人壽因應數位化浪潮，從顧客需求出發，推出各種行動 APP 及官網線上服務，讓保戶享受更即時、便利的服務。

### 保戶－遠雄人壽行動 APP

遠雄人壽推出 Android、iPhone 雙平台之遠雄人壽行動 APP 服務，提供保戶免費下載使用。

保戶服務是我們的核心價值，遠雄人壽行動 APP 提供保戶可隨時隨地查詢個人保單資料，掌握最即時的保單資訊，透過推播功能，掌握售後服務訊息。自 2015 年推出以來，累計至 2018 年底，遠雄人壽行動 APP 下載使用達 66,392 人，累計登入已達 8,984 人次。

遠雄人壽行動 APP 提供推播通知、最新消息、保戶專區、保戶服務、加值服務之數位整合性服務。

### ▼ 保戶專屬「遠雄人壽行動 APP」

| 服務項目 | 服務內容                                        |
|------|---------------------------------------------|
| 推播通知 | 保全及理賠進度，重要資訊即時顯示螢幕上方，點擊馬上檢視訊息內容             |
| 最新消息 | 提供即時活動快訊、最新商品訊息                             |
| 保戶專區 | 提供查詢保單資訊，包括基本資料、保單明細、投保明細、借款金額、扣款明細及案件進度查詢等 |
| 保戶服務 | 提供查詢特約體檢醫院、保單借款、繳費服務、理賠服務、海外服務卡等資訊          |
| 加值服務 | 提供遠雄愛生活粉絲團、影音專區及傳遞保戶專屬優惠資訊                  |
| 聯絡我們 | 提供0800客服中心電話及線上留言板                          |





## 保戶－官方網站自動化服務

近年來遠雄人壽大力優化網站自動化服務，以期客戶透過快速、省時及便捷的線上系統，即時完成保單查詢、保單變更、保單借款及線上繳費等服務，並持續透過實體與 E 化管道對客戶加強宣導推廣，舉辦各項活動鼓勵申請電子單據，加入自動化服務的行列。至 2018 年底，共有近 15 萬位保戶申請，申辦率近 13%，相較同業為高，每年可節省紙張及郵寄費用近 400 萬元。

## 保險經紀人－經代通路 APP

遠雄人壽開發經代通路 APP 與網頁版建議書等 E 化工具，提供合作夥伴的業務員們「走到哪裡，業績就做到哪裡」之細緻服務，除提高行政服務效能外，亦大幅提升業務行銷展業的便利性。至 2018 年底下載使用達 10,988 人，累計登入已達 4.8 萬人次。

## 業務員－我的事業園地 APP

遠雄人壽建置業務員專屬 APP，提供業務同仁第一時間掌握業務進度，即時服務保戶。至 2018 年底下載使用達 16,268 人，累計登入已達 885 人次。

### ▼ 業務員專屬「我的事業園地 APP」

| 服務項目   | 服務內容                              |
|--------|-----------------------------------|
| 推撥通知   | 手機推撥提醒照會及申請進度                     |
| 最新消息   | 公文發布、展業公文訊息                       |
| 保單查詢   | 保戶基本資料、保單資料                       |
| 保單照會   | 各項行政作業照會                          |
| 0800照會 | 保戶服務中心照會                          |
| 通知查詢   | 扣款不成功、還本給付、投資收益給付、理賠給付通知等各項行政作業通知 |
| 進度查詢   | 新契約、保全、理賠等案件辦理進度查詢                |
| 展業支援   | 新契約報備、集彙件代號查詢、特約體檢醫院、我的事業園地       |

## 網路投保 聚焦趨勢發展

遠雄人壽網路投保 2018 年保費收入達 1,207,026 元（較 2017 年成長 370%）、2,150 件（較 2017 年成長 275%）、單件均保費為 561 元（較 2017 年成長 26%），超越同期開辦之同業。

### 專注旅平險服務，推動完整保障

遠雄人壽對外持續發佈網路投保旅平險資訊，包括國外旅遊附加「傷害醫療」及「海外突發疾病保險」，投保規劃依當地旅遊醫療水準、旅遊天數、風險意識擇選適當保障項目之重要性，提醒客戶「需要・提前準備」。推動至今，「傷害醫療」及「海外突發疾病保險」附加率達 95%。

### 創新業界，著重會員經營

遠雄人壽網路投保會員，2018 年新增 6,687 人，累計 10,366 人，較前一年成長 82%；其中全新客戶成長 1.3 倍，既有保戶成長 1.2 倍。此外，會員投保轉換率從 2017 年 38% 提升至 52%，優於同時推展網路投保旅平險之同業，採行會員精實化策略。

#### ▼ 網路投保會員經營成效統計

| 年度   | 件數    | 業績（元）     | 單件均保費（元） | 新增會員人數 | 全新客戶投保轉換率 |
|------|-------|-----------|----------|--------|-----------|
| 2017 | 574   | 256,820   | 447      | 3,679  | 38%       |
| 2018 | 2,150 | 1,207,026 | 561      | 6,687  | 52%       |
| 成長率  | 275%  | 370%      | 26%      | 82%    | 37%       |

## 行動投保 優化客戶體驗

遠雄人壽提供 IT 技術支援，協助合作經代通路開展行動投保，優化客戶體驗、提升公司服務效率。展望未來，遠雄人壽將持續發展數位化工具，讓保險服務融入客戶生活，提升客戶服務與顧客體驗，更快速地滿足客戶無時無刻的保險需求，全面開發行動理賠、行動核保、行動借款、行動保全、行動繳費等服務平台。



## 落實資訊安全 為保戶資料嚴格把關

遠雄人壽持續對資訊安全精進治理制度與強化防衛能力，所有資訊作業除了符合國際資安標準外，更符合國、內外資訊安全法令法規，2018年並無侵害顧客隱私權或遺失顧客資料之情事。

遠雄人壽積極強化風險管理，尤其在資訊安全，展現對保戶個人資料重視與保障隱私的決心，2019年3月通過個人資料管理系統（PIMS，BS 10012：2017）驗證，成為BSI英國標準協會核發全台第一家PIMS驗證範圍涵蓋全公司（包含總公司、分公司及各營業單位合署據點）的壽險公司，同時配合驗證持續有效的ISO / IEC 27001：2013資訊安全管理系統，展現遠雄人壽對於客戶個人資料安全之重視。

因應歐盟一般資料保護規則（GDPR）實施，遠雄人壽在2018正式啟動BS 10012轉版驗證，以「PDCA循環式品質管理」精神，落實個人資料保護法要求，獲BSI驗證通過BS 10012：2017。GDPR被專家與業界形容為「史上最嚴格個資法」，而「BS 10012：2017個人資料管理系統」即是BSI遵循GDPR所發布的新版標準，主要規範公司在營運過程中，對於其所蒐集、處理與利用之個人資料的保護，符合最佳實務的個人資料保護管理制度，在當事人權利與隱私風險分析的要求上更加嚴格。

建立資訊安全防護機制是遠雄人壽專業經營的體現，2013年全公司即通過BS 10012：2009個人資料保護管理制度驗證，每年並經由第三方驗證單位BSI英國標準協會，稽核公司的個人資料管理系統（PIMS）與資訊安全管理系統（ISMS），確保資安與個資管理制度持續符合國際標準要求。此外，遠雄人壽亦投入許多資源，長期與中華電信、資策會科技法律研究所組成的專業資安與個資顧問團隊長期配合，獲取相關專業技術與法令遵循意見，以持續精進遠雄人壽在資訊安全與個人資料保護的管理能量，並符合主

管機關相關法令要求。

### 資訊安全治理制度，設立資安專責機制

為提升資訊安全管理，遠雄人壽在2018年於資訊部轄下設置資訊安全組，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。

遠雄人壽致力推行E化服務，相對也為保戶建置更完善的保護措施，公司內部除成立個資保護推動小組，積極配合各項資安制度運作，每一年度更進行個人資料保護管理制度之風險評估、內部稽核與矯正預防作業，並定期舉辦法令遵循及相關教育訓練課程，包括個資管理及案例宣導，以強化全體員工的個資意識及熟悉個資管理制度，真正落實「全面強化安全管理，建構個資保護機制」。

### 完善員工資安及個資教育訓練

遠雄人壽將資安及個資保護內化，提升同仁對資訊安全之認知，定期舉行資訊安全暨個人資料保護訓練、資安認知與管理課程等，以提升人員資安及網路安全意識，保護資訊資產免受任何因素之干擾、破壞、入侵、或任何不利之行為與企圖，確實落實資安及個資控管。

#### ▼ 個資保護管理課程培訓時數（單位：小時）

| 年度 | 2016  | 2017  | 2018  |
|----|-------|-------|-------|
| 小時 | 1,122 | 1,244 | 2,018 |



### 資訊安全管理機制

遠雄人壽資安策略主軸聚焦資安治理、法令遵循及科技運用三個面向進行，從制度到科技，從人員到組織，全面性提升資安防護能力。

有鑑於目前資安新興趨勢，如 DDoS ( Distributed Denial of Service ) 攻擊、勒索軟體、社交工程攻擊、偽冒網站等，每年與國際資安廠商交流，透過專案的合作，定期關注資安議題並規劃因應計畫，針對不同資安情境，進行 DDoS、ATM 等攻防演練，強化處理人員的應變能力，以期能在第一時間即偵測到並完成阻擋。

為強化資訊安全管理，除了運用最嚴謹的資安要求規劃網路架構外，定期委請外部資安專家進行滲透測試，以及自主建置各類型的檢測系統，提早發現可能的問題並執行修補；在程式開發安全方面，亦參考國際安全準則，訂定 APP 安全開發作業規範，落實 SSDLC 安全開發流程。

### 個資保護管理

遠雄人壽為確實遵循我國個人資料保護相關法令，導入 BS10012:2017 個人資料管理系統，作為本公司個人資料管理制度之依循標準，並訂定個人資料保護管理制度政策與目標聲明，促使本公司相關人員、客戶、合作廠商遵守。

### 資安事件應變管理

為防止因重大災害導致電腦機房短期內無法正常營運、發生駭客攻擊入侵事件、遭遇網路惡意阻斷服務攻擊或個資外洩時，能夠在第一時間做出正確應變，遠雄人壽每年定期實施異地備援演練、資安事件應變演練、DDoS 攻擊演練及個資外洩演練，降低可能之風險。

此外亦針對工作中必須經常使用電腦、接觸到公司系統的內勤員工，進行資訊安全宣導課程及社交工程演練，加強員工安全意識，其參與率達到 100%。





## 普惠金融 關懷客戶

遠雄人壽為建立重視金融消費者保護之企業文化，確保本公司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，且依循「金融服務業公平待客原則」政策與策略作為遵循依據，並配合該法令的實施、增修，適時進行維護更新。遠雄人壽透過持續的內部宣導和教育訓練，確實提升員工對於金融消費者保護之認知，並定期檢視執行成果提交董事會，確保該項政策落實情形。

### 捐贈微型保險 貼心守護弱勢

遠雄人壽基於「為生命增添好生活」的品牌精神，持續以捐贈微型保險方式，守護需要幫助的社福單位服務對象，關懷癌友、脊傷病友、犯罪被害人及弱勢孩童家庭。2018



年合作單位包括台灣癌症基金會、犯罪被害人保護協會、基督教芥菜種會、台北市脊髓損傷者協會、現代婦女教育基金會。自開辦以來至 2018 年年底，累計承保人數已超過 3,200 人，累計總投入費用逾百萬元，並獲得壽險公會肯定與表揚。

2019 年更擴大捐贈範圍與地方政府攜手合作，增加南投縣政府國姓鄉與魚池鄉之微型保險捐助。

### 小額終老保險 提供長者基本保障

為協助民眾減緩高齡所帶來的經濟安全風險，使保險真正發揮保障家庭、安定社會的功能，2018 年遠雄人壽推出首張小額終老保險「遠雄人壽全家保小額終身壽險」，讓高齡族群也能享有基本

壽險保障，並期望促進民眾於身故風險的認知與規劃，經濟弱勢或超過一般壽險商品承保年齡的高齡族群，能以親民的保費獲得保障。

自開辦以來至 2018 年底，累積件數 3,386 件，保費 3,571 萬元，其中 55 歲以上保戶占比約 45%，31 至 54 歲 27%，30 歲以下則有 28%，除了讓中高齡族群享有基本保障，預算有限的小資族或是家庭責任重的三明治族群，都可透過小額終老保費較低的特色提高壽險保額，2018 年獲頒金融監督管理委員會「小額終老保險」表現優良獎。

### 落實金融友善服務

#### 企業網站取得無障礙 AA 認證標章

遠雄人壽落實金融友善服務，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，貼心於企業網站提供無障礙網頁服務，2018 年取得國家通訊傳播委員會「網站無障礙規範 2.0 版」AA 等級標章，讓他們享有如同要保大眾一般平等的金融服務，與便利的網路體驗。

遠雄人壽領先同業，取得網頁無障礙「AA 等級」認證標章，為提升網站整體使用的友善度，讓每一位使用者輕鬆取得網站資訊，協助身心障礙人士可透過輔具讀取網頁內容，因此網站遵循無障礙網頁規範，建置設計「無障礙網路空間」，不因軟體環境、硬體設備及本身能力虧損造成使用障礙，真正享受網路帶來便利的數位生活。

此外，遠雄人壽企業網站也設有「金融友善服務專區」，所有保戶服務項目一目了然；以及設計問題分流式的「客戶留言板」，提供身心障礙人士暢通的意見溝通平台；更可依需求選擇預約回電或臨櫃服務，或使用免費客戶服務專線 0800-083-083 進行線上諮詢。

為體貼行動不便的保戶親臨各地服務中心辦理業務，遠雄金融中心貼心設計各項人性化軟硬體設施，包括無障礙空間設施，如室內出入口為「平面走道」，電梯內、外設有「點字呼叫按鈕」、上下樓層設置扶手樓梯及電梯；服務櫃檯配置專門人員，因應訪客特殊需要充分告知、說明，並配備輔具協助填具相關表單。此外，業務人員如招攬身心障礙人士保險商品時，秉持公正客觀與不歧視立場，針對承保條件與核保規則皆詳加說明，並提供適當的諮詢服務，充分體現金融友善服務價值。

## 保戶加值服務 照護全方位

自詡為台灣醫療險的領導品牌，遠雄人壽長期訴求「需要・提前準備」的保險價值，並帶動保戶服務層面，以健康照顧為核心，貼心提供營養諮詢、特約醫療院所、營養調理、復健輔具、遠端照護、居家照護、銀髮住宅等生活面向之加值優惠服務。

其中首創業界提供保戶「營養保健諮詢」服務，與癌症關懷基金會合作，集結專業資深營養師，透過電話一對一線上諮詢，依照個人生活型態、飲食習慣、身體狀況全方位給予營養飲食建議，幫助保戶吃出健康。以營養照護為前提，也針對銀髮及術後族與專業廠商合作「客製調理餐盒」服務，及補足外食族飲食不均的「健體養生湯品」服務。

此外，遠雄人壽健康照護服務更進一步從滿足被照顧者的需求，延伸至減緩照顧者的壓力，如「陪同就醫」、「無障礙輪椅接送」、「居家照顧」等優惠服務，希望藉此為家庭照顧者帶來喘息空間，給予實際支持的力量。

## 服務對象最廣 要被保險人通通有

有別於同業，遠雄人壽保戶加值服務對象擴及要被保人，也就是一張保單、二人同享，服務客群從「新婚族」、「網購族」、「創業族」、「銀

髮族」、「照護族」到「樂活族」，免費提供生日禮、E化禮、抽獎禮、優惠禮、VIP尊榮禮及愛心禮等，讓逾230萬的保戶獲得生活實質回饋，及貼心的獨享服務。

## 線上保單服務 即時解決問題

為提供保戶快速便利的服務體驗，遠雄人壽整合線上保單借款、線上保單變更、電子帳單申請、線上繳費服務、查詢保單資料及申請表單下載六大項服務，轉化為即時線上服務，讓保戶隨時透過行動裝置做好保單管理，資訊不漏接。

### • 保單借款線上服務：

申請非常簡便，登入官網保戶專區成功註冊會員，開通線上服務即可完成；使用上也很簡單，進入保戶專區線上服務，點選保單借款功能，畫面立即顯示試算後各張保單之可借金額、借款利率、借款利息等，所有資訊一目了然，輕鬆讓保單成為資金運用的好幫手。

### • 線上保戶專區，保單即時查：

保戶可利用官網「保戶專區」或下載「遠雄人壽行動APP」，查詢個人保單資料，了解保障缺口，且只要有完成線上服務開通功能，保戶也可直接進行線上保單變更、線上保單借款以及申辦電子單據等多項服務，不必出門就能萬事俱備。

## 特約醫療服務

遠雄人壽因應高齡化人口趨勢，持續與各地區醫療院所合作，引導客戶就近診療，至2018年底已與上百家醫療院所簽約，其中不乏較具規模之地區醫院，致力提供客戶最優質的專屬醫療資源整合服務。

## 緊急災難救助

台灣地處副熱帶，並位於環太平洋地震帶上，故每年都有遭受颱風、豪雨、乾旱、寒流及地震等天然災害侵襲之虞，也往往造成居民生命、財產





及公共設施之嚴重損失。遠雄人壽為因應重大災害事件之發生，秉持主動關懷保戶提供全方位保障之服務精神，啟動各項保戶服務措施之應變機制，協助受災保戶順利度過難關。

- 快速理賠服務：若保戶不幸受傷需辦理理賠，遠雄人壽將以最快的速度對傷亡保戶提供各項立即性的服務。保戶可先以相關證明書送件，遠雄人壽將優先給付，其餘申請理賠所需文件及手續可後補。
- 保費緩繳服務：提供保戶保單緩繳保費。
- 保單借款優惠：提供保戶保單借款利息減免及緩繳三個月。

## 成立「關懷應變小組」

此外，針對重大災難，遠雄人壽即在最短時間內責成相關人員成立「關懷應變小組」，主動協助保戶及其家屬處理後續相關事宜，讓保戶在最需要心理安慰及生活照護時，即時獲得實質協助。關懷應變小組 2018 年重大執行專案如下：

- 花蓮強震：捐款 100 萬元予「台灣基督教門諾會附設花蓮縣私立黎明教養院」協助救災。
- 普悠瑪翻車事件：從優提供住院預付保險金最高 6 萬元，傷者住院慰問金 1 萬元，給付 16 位保戶慰問金共 16 萬元，主動為 9 位保戶進行理賠，理賠金額為新台幣 2,279,561 元。

## 0800 客戶服務中心

遠雄人壽為確保客戶權益，對於來電諮詢保單問題會先進行合宜的身分確認，再依客戶所需提供必要的協助，如遇無法立即回覆之案件，則透過內部照會流程後送相關權責單位協助處理，藉由團隊合作共同解決客戶問題。

遠雄人壽擁有完善服務網絡，從北到南設有綿密的服務據點，由專業行銷服務人員提供保戶貼心關懷與服務，且於台北、台中、高雄及花蓮設置

臨櫃服務中心，便利保戶獲得快速及舒適的服務諮詢。

此外，0800 客服中心積極運用數位化、客製化服務系統，每一次保戶進線，客服人員皆可即時於系統中獲取客戶服務軌跡，立即給予必要協助，且每位客服人員均接受紮實的專業訓練，秉持同理心的服務精神，以提供保戶全方位服務。

0800 客服專線除完善解決保戶保單需求的疑難雜症，同時亦協助保戶可直接線上語音申辦電子單據，讓保戶即時取得保單訊息的同時，更為保護地球盡一份心力。

## 客戶服務品質 專業肯定

遠雄人壽持續強化客戶服務品質，2018 榮獲《卓越雜誌》卓越保險評比非金控類組「最佳服務品質獎」，除「永續經營」獎評選名列前茅，在最佳「服務品質」評比中，也以保單服務、加值服務、行動服務、臨櫃服務及電話服務等面向，獲受訪者高度肯定。

## 遠雄人壽保戶服務策略

- 擴大網路投保規模，重視網路年輕族群需求。
- 滿足客戶多元需求，依據多元化通路，提供合適的差異化商品。
- 以客戶角度出發，持續發展數位化及行動化保險服務及行銷，提升客戶良好體驗，並提升公司經營效率及客戶服務品質。
- 運用大數據技術，提升行政效率及品質，並精進行銷模式。
- 持續行政流程再造作業，以優化客戶內部行政作業流程，及改善外部客戶各項接觸點的體驗。
- 持續進行資安認證（ISMS）及個資認證（PIMS）作業，以提升公司資訊安全及個人資料保護作業。
- 擴大保戶加值服務範疇，提升保單附加價值。





## Chapter 03

# 人力資本

孕育人才 厚植專業



## 友善勞雇關係

企業所提供的友善勞雇關係，以及創造就業機會，將是永續營運的重要環節之一。因此遠雄人壽在勞雇關係的各項作業，包括招募、聘用、留任以及所提供的工作條件，致力於打造友善與雙贏的勞雇關係。

追求永續發展，孕育人力資本是推動企業進步的重要一環，遠雄人壽提供完善的教育訓練體系、安全舒適的工作環境與學習空間，幫助新進夥伴融入遠雄人壽大家庭，一步步地成為該職務領域上的專業經理人。

遠雄人壽提供員工適才適性的職涯訓練，以及能夠一展長才的舞台，讓員工得以形塑出屬於自己的未來。為回饋員工辛勞的付出，我們也透過良好的溝通渠道，改善職場環境，提供員工身心靈的平衡。遠雄人壽深知人力資本是公司不斷往前邁進的重要一環，我們重視每位員工的獨特性與創新思考能力，以人性化的管理，打造自由開放的工作氛圍，更重要的是，幫助員工持續培養創新思考能力，與時俱進，藉由每位員工的努力，塑造遠雄人壽的品牌價值。

## 公平的招募制度，廣納優秀保險人才

透過新進員工的人數、年齡、性別和地區的資訊揭露，顯示遠雄人壽吸引多元、且優秀員工之策略和能力，彰顯遠雄人壽根據年齡和性別執行包容性的招募方式，以及最佳運用不同地區之既有員工與人才，我們致力於培養優秀人力以及員工智慧資本，長期而言以締造優異的生產力。



▼ 2018 年按年齡層、性別及地區劃分新進和離職員工的總數及比例（內勤員工）

| 項目   |           | 男性 |        | 女性  |        | 小計  |        |
|------|-----------|----|--------|-----|--------|-----|--------|
|      |           | 數量 | 比例     | 數量  | 比例     | 數量  | 比例     |
| 新進員工 | 30歲以下     | 12 | 16.9%  | 33  | 22.8%  | 45  | 20.8%  |
|      | 31歲 ~ 50歲 | 52 | 73.2%  | 101 | 69.7%  | 153 | 70.8%  |
|      | 51歲以上     | 7  | 9.9%   | 11  | 7.5%   | 18  | 8.4%   |
|      | 小計        | 71 | 100.0% | 145 | 100.0% | 216 | 100.0% |
| 離職員工 | 30歲以下     | 10 | 16.9%  | 23  | 19.3%  | 33  | 18.5%  |
|      | 31歲 ~ 50歲 | 41 | 69.5%  | 89  | 74.8%  | 130 | 73.0%  |
|      | 51歲以上     | 8  | 13.6%  | 7   | 5.9%   | 15  | 8.5%   |
|      | 小計        | 59 | 100.0% | 119 | 100.0% | 178 | 100.0% |

註：期末員工數：768 人

▼ 2018 年按年齡層、性別及地區劃分新進和離職員工的總數及比例（外勤員工）

| 項目   |           | 男性  |        | 女性    |        | 小計    |        |
|------|-----------|-----|--------|-------|--------|-------|--------|
|      |           | 數量  | 比例     | 數量    | 比例     | 數量    | 比例     |
| 新進員工 | 30歲以下     | 596 | 66.4%  | 529   | 48.4%  | 1,125 | 56.5%  |
|      | 31歲 ~ 50歲 | 269 | 30.0%  | 500   | 45.7%  | 769   | 38.6%  |
|      | 51歲以上     | 32  | 3.6%   | 65    | 5.9%   | 97    | 4.9%   |
|      | 小計        | 897 | 100%   | 1,094 | 100.0% | 1,991 | 100.0% |
| 離職員工 | 30歲以下     | 446 | 48.6%  | 387   | 33.7%  | 833   | 40.3%  |
|      | 31歲 ~ 50歲 | 396 | 43.1%  | 576   | 50.1%  | 972   | 47.0%  |
|      | 51歲以上     | 76  | 8.3%   | 186   | 16.2%  | 262   | 12.7%  |
|      | 小計        | 918 | 100.0% | 1,149 | 100.0% | 2,067 | 100.0% |

註：2018 年新進員工，不含復職人員。



## 育嬰留停假期福利

遠雄人壽員工享有育嬰留停假和家庭照護假的福利制度，同時也遵守《性別工作平等法》制定內部育嬰留停制度，積極落實女男平等的產假和陪產假及其他休假權利，讓遠雄人壽更容易招募並留住優秀員工，進而提高員工士氣和生產力。

### ▼ 員工育嬰留停概況

| 項目                          | 女性     | 男性 | 總人數    |
|-----------------------------|--------|----|--------|
| 2018年育嬰留停申請人數               | 9      | 0  | 9      |
| 2018年預計育嬰留停復職人數(A)          | 9      | 0  | 9      |
| 2018年實際育嬰留停復職人數(B)          | 6      | 0  | 6      |
| 2017年實際育嬰留停復職人數(C)          | 6      | 0  | 6      |
| 2016 年實際育嬰留停復職後十二個月仍在職人數(D) | 5      | 0  | 5      |
| 復職率=B/A                     | 66.70% | 0  | 66.70% |
| 留任率=D/C                     | 83.30% | 0  | 83.30% |

### ▼ 2018 年家庭照護相關假別統計

| 家庭照護假(人次) |    | 產(陪產)假(人次) |    | 生理假(人次) |
|-----------|----|------------|----|---------|
| 女性        | 男性 | 女性         | 男性 | 女性      |
| 22        | 5  | 14         | 41 | 181     |

## 充分的勞資溝通

遠雄人壽透過闡述勞資關係的資訊，與員工及其代表的諮商實務做法，以及其傳達重大營運變化的方法，將有助於本公司得以接軌國際勞工組織和經濟合作暨發展組織的勞資關係（**Labor/Management Relations**）標準。並且，遠雄人壽的諮商實務做法，也百分之百符合本國勞動法規，並且更進一步與國際法規和標準一致。

本公司雖無成立工會組織，但仍遵循政府勞工法令定期舉行勞資會議進行雙向溝通與集體協商，更依據《勞動基準法》不定期舉辦勞資會議，必

要時得以召開臨時會議，針對促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題進行雙方討論。同時，關於營運變化的最短預告期的政策與做法，以及各項勞務條件的變更，對此遠雄人壽百分之百遵守《勞動基準法》第 16 條，依法行使終止勞動契約的最短預告期間。

遠雄人壽重視員工意見反應，於 2018 年訂定勞資會議實施要點，針對各項勞資重大議題充分進行溝通並達成共識，作成決議後執行，2018 年共召開 2 場，設置有下列溝通機制。

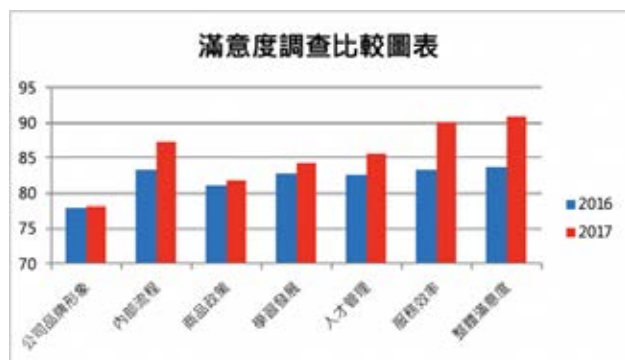


- 於台北、台中及高雄設置勞資會議，每季召開一次，公告與討論各項勞資權益議題。
- 企業資訊入口 (Enterprise Information Portal, EIP) 設立最新消息佈告欄，提供公司相關訊息及活動資訊。
- 針對新進與資深員工舉辦員工座談會，新進員工每二個月召開、資深員工每季召開，建立員工共識及意見溝通平台。
- 每年辦理員工滿意度調查，針對員工意見反應予以回饋及改善。

### VOE 員工心聲調查

遠雄人壽每年定期進行內部員工滿意度調查 VOE 員工心聲調查 (Voice of the Employee, VOE)。調查項目著重於公司品牌形象、商品政策、內部流程及服務效率、學習發展、人才管理及整體滿意等。

#### ▼ 滿意度調查結果



VOE 調查結果顯示，員工對公司整體滿意度逐年提升，其中有關服務效率及整體滿意度面向較前一年度更是明顯上升 7.3%，表示員工對組織的認同感有增加的趨勢，而遠雄人壽也將持續朝著提升員工幸福感的方向前進。

遠雄人壽已制定員工申訴作業並建立信函、郵件、電話及傳真等申訴管道；對於申訴人與申訴內容絕對嚴格保密，受理具體事實之申訴案件，申訴案件經查核後使公司受益或因而減少、避免或追回損失者，將視情況簽報給予申訴人適當獎勵。

## 職業安全衛生

享有健康與安全的工作場所是員工擁有的基本權利之一，由於員工的健康與安全同時受其工作內容以及工作場所影響，因此遠雄人壽致力於研究開發和推展有關減輕病痛、促進健康及延長壽命的員工福利，在積極照顧與保障員工安全衛生原則下，努力落實安全衛生管理工作及善盡企業責任為職志，我們承諾：

- 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。
- 遵守國內安全衛生法令及相關規範要求。
- 提升員工安全衛生意識，並鼓勵員工參與職業安全衛生管理活動。
- 執行職業安全衛生管理系統，以達成持續改善目標。

### 勞資雙方共同訂定安全衛生工作守則

遠雄人壽為保障員工安全與健康，防止職業災害，規範勞資雙方在安全衛生上之權利義務關係，促使勞資雙方共同遵循安全衛生規範，勞方與資方共同訂定安全衛生工作守則。

### 職業安全衛生標準作業流程

針對職業安全管理，在員工發生職災後，由審查醫師進行傷情審查，且職安主管彙整職災員工需求，通報職安部由單位表達關懷，並給予員工所需協助，後續由護理師持續追蹤關懷員工情形，評估是否合適復工，並確認員工復工狀態後結案。

為建立安全之工作環境，訂有下列措施：

- 緊急應變演練：遠雄人壽除致力於預防事故的發生，亦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，並由消防署考核驗證。
- 辦公室之消防設備均定期委請廠商進行檢修。

- 安排急救人員接受合格急救訓練，職場內並配有急救用品。
- 每半年進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定。
- 新進人員健康檢查、職業安全衛生教育訓練。
- 在職員工定期舉辦健康檢查及職業安全衛生教育訓練。

#### ▼ 傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率

| 年度      | 2016  | 2017  | 2018  |
|---------|-------|-------|-------|
| 職災受傷人數  | 7     | 3     | 4     |
| 職災死亡人數  | 0     | 0     | 0     |
| 缺勤日     | 1.2   | 1.1   | 1.1   |
| 失能傷害頻率  | 4.28  | 1.83  | 0.21  |
| 失能傷害嚴重率 | 5.8   | 5.3   | 4.7   |
| 缺勤率     | 0.004 | 0.004 | 0.004 |

註 1：失能傷害頻率 = 件數 \* (10 的 6 次方) / 總工時 (年)。

註 2：失能傷害嚴重率 = 損失天數 \* (10 的 6 次方) / 總工時 (年)。

註 3：2018 年缺勤率 = 實際缺勤日占同一時期內應上工日的百分比。

缺勤日 = [ 病假 (含安胎假) + 生理假 + 公傷假 ]；應上工日數 = 工作天數 - 特休天數；其中工作天數係利用 (2018/12/31 員工人數) \* (2018 年全年天數扣除六日及國定假日之工作日 = 248)

### 照顧員工身心健康

- 專業醫師諮詢服務：2018 年舉辦 4 次，參與 18 人次。
- 員工體重管理競賽與體適能檢測活動：檢視 2017 員工健康檢查報告得知公司同仁有 60% 為三高族群，因此在 2018 年開始規劃，於 2019 年訂為員工健康促進年，希望關心員工身心靈健康，首先針對健康管理部分舉辦體重管理競賽與體適能檢測活動。
  - (1) 體重管理競賽：2019 年 4 月 16 日至 10 月 15 日舉行，參與人數共 57 人。將參賽員工依 BMI 值進行「重量級」、「中量級」、及「羽量級」分組競賽，於期中設置「回測獎」獎勵、期末有「分組優勝獎」、「享瘦獎」獎勵，鼓勵員工重視自身健康狀況，並提升工作效能，促進體能改善，實現「享瘦人生、樂活一世」的終極目標。
  - (2) 體適能活動：2019 年 3 月 20 日舉辦體適能活動，共 67 人參加。為檢測員工健康狀態，邀請北區健康中心專家為同仁進行健康量測，檢測項目有體重、體脂、腰圍、握力、坐姿體前彎、屈膝仰臥起坐、三分鐘登階等，於測後產出整體報告與個人報告，將於 2019 年 8 月 21 日再進行後測，讓員工可掌握自身健康與提升健康意識。
  - (3) 健走活動：2019 年 4 月 17 日舉辦，共 33 人參加。為加強員工健康意識與體驗簡單輕鬆運動，特邀請健走協會擔任講師，現場教導與示範健走技巧與運動傷害預防，讓員工輕鬆快活享瘦，並組成「健走社團」，最後現場號召十幾位團員在未來一同健步走。
- 成立長期性運動型社團：包括瑜珈社、熱舞社、羽球社、有氧社、登山社，2018 年參與





1,740 人次。

- 哺乳室：於 2007 年建置哺乳室，至今已 12 年。
- 員工健檢：每 2 年舉辦 1 次，已舉辦 10 年，共有 1,960 人次參加，健康體有 480 人次，次標準體有 1,480 人。
- 提供員工按摩舒壓服務：聘請視障按摩師全年駐點服務，參與 2,976 人次。
- 結合社會公益回饋，向小農採買健康蔬果贈予員工。
- 張貼健康飲食標語，提倡輕食生活。



## 供應商職安管理

遠雄人壽除了上述有效管理員工所有執行的工作是否符合職業安全之外，針對全部工作場域進行全面職業安全管理，例如承包商進入本公司實施軟硬體工程時，工程類供應商必須依照作業別指

派職安業務主管，並簽署《承攬商工作安全承諾書》以及《施工作業安全告知單》，目的是確保全部工作場域的工作人員，都能享有健康與安全的工作權利。

## 訓練與教育

「員工」是遠雄人壽最重視的資本，而「人才」更是將企業推向顛峰的戰力。我們關心每位員工的職涯發展，除了提供舒適的學習空間、各項自主學習資源、完善的訓練體系和延伸職務的學習藍圖，未來，我們將持續培育 **Full Function** 的專業人才，以職能評鑑找出能力落差，搭配個人發展計劃、導師制度、輪調機制、專案指派及各項證照獎勵措施，建構專業管理團隊。

此外，為確保人才培育計畫、設計、執行、查核、成果評估等階段的正確性與有效性，遠雄人壽將依據人才發展品質管理系統（**Talent Quality-management System, TTQS**）各項標準，強化訓練品質，進而協助全體員工有效提升競爭力。

遠雄人壽以「六大教育訓練體系」為基礎，依據公司發展需要與各職務職掌訓練需求規劃年度訓練計劃

- 新人基礎共識訓練：為使新進員工認同組織文化與價值觀，以實體課程搭配輔導員及主管實務教導，再輔以數位課程教導新進員工了解保險基礎概念及各項作業流程，加速新進人員融入工作職場環境，並發揮應有產能。
- 企業經營共識訓練：為使所有員工認同企業精神文化，並瞭解公司經營策略、願景目標以凝聚向心力，建立共識。其次為維持企業永續經營，所有員工應清楚瞭解之管理準則制度、金融保險相關法令規範、國際經濟情勢、保險金融發展趨勢及為強化工作效能與提升執行力之訓練。
- 職務別在職訓練：為使各部室依專業性及共通性職能訓練需求規劃並執行在職訓練，以充實員工之專業素養、培養專業技能、提升效率並強化團隊力量。
- 階層別在職訓練：為確保主管具備職務所要求的知識、技能、態度，依據基層主管、中階主管及高階主管三類層級規劃管理職能提升訓練，加速公司管理人才之儲備及培養，

協助公司運作和管理維持不間斷。

- 研發創新訓練：建立全員服務設計思維，培養員工將新思維應用於工作，並鼓勵員工對本身職責業務提出工作優化改善或創新提案，另以系統化的思考與步驟，協助主管跳脫原有框架，帶領部屬塑造創新文化之目標。
- 學習能力訓練：透過提供多元化學習資源及證照資格取得獎勵，塑造企業自主學習文化，以建立高績效菁英團隊，提昇公司整體競爭力。

同時，遠雄人壽也十分關注個人資料保護，每年定期舉辦個資保護管理課程，2018 年資安教育內部訓練總受訓時數為 2,018 小時。

### ▼ 個資保護管理課程培訓時數（單位：小時）

| 2016  | 2017  | 2018  |
|-------|-------|-------|
| 1,122 | 1,244 | 2,018 |







## 員工平均受訓時數

### ▼ 員工 2018 年接受訓練平均時數

| 項目            |          | 男性     | 女性     | 小計     |
|---------------|----------|--------|--------|--------|
| 主管職           | 實際接受培訓人數 | 52     | 51     | 103    |
|               | 受訓時數     | 3,744  | 3,692  | 7,436  |
|               | 平均受訓時數   | 72.0   | 72.4   | 72.2   |
| 非主管職          | 實際接受培訓人數 | 172    | 470    | 642    |
|               | 受訓時數     | 12,336 | 33,868 | 46,204 |
|               | 平均受訓時數   | 71.7   | 72.1   | 72.0   |
| 合計            | 人數       | 224    | 521    | 745    |
|               | 時數       | 16,080 | 37,560 | 53,640 |
| 報告期末員工總數      | 人數       | 236    | 532    | 768    |
| 每名員工接受訓練的平均時數 | 時數       | 68.1   | 70.6   | 69.8   |

說明：人數計算基礎為 2018/8/31 前到職且在職人員。

## 實施績效考核

遠雄人壽定期執行員工績效評估，將有助於員工的個人發展、職能管理和人力資本的發展，以落實公平公正的晉升制度。同時，透過定期績效及職涯發展的檢核，也有助於遠雄人壽提升內部員工滿意度，讓員工更清楚績效展現與未來職涯規劃，例如是否接受管理職務之安排或是跨部門輪調等，讓本公司得以有效管控和維護員工職能，並連年促進員工職能提升。報告期間定期接受績效及職業發展檢核的員工比例如下。

### ▼ 2018 年接受績效及職業發展檢核的員工比例

| 性別   | 男性       |                    |       | 女性       |                    |       | 小計       |                    |       |
|------|----------|--------------------|-------|----------|--------------------|-------|----------|--------------------|-------|
| 項目   | 報告期末員工總數 | 接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數 | 佔比    | 報告期末員工總數 | 接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數 | 佔比    | 報告期末員工總數 | 接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數 | 佔比    |
| 公式代號 | A        | B                  | C=B/A | D        | E                  | F=E/D | G        | H                  | I=H/G |
| 主管職  | 263      | 40                 | 15.2% | 520      | 59                 | 11.3% | 783      | 99                 | 12.6% |
| 非主管  |          | 223                | 84.8% |          | 461                | 88.7% |          | 684                | 87.4% |
| 小計   |          | 263                | 100%  |          | 520                | 100%  |          | 783                | 100%  |

說明：人數計算基礎為 2018/12/31 在職員工（不含房屋銷售人員及服展人員）



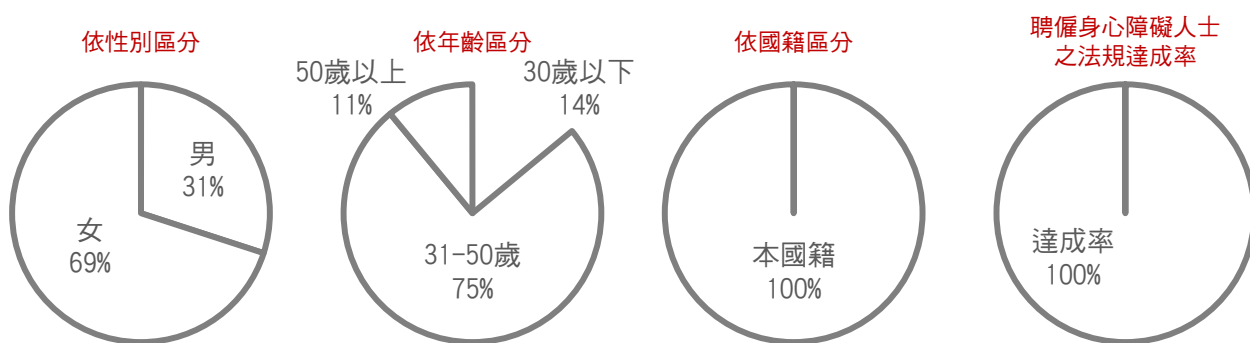


## 員工多元化與平等機會

遠雄人壽積極推動員工多元化與平等機會，不僅可接觸更多、更多元之潛在優秀人才，同時對於永續營運將能產生顯著效益。當遠雄人壽遴選新進員工時，不因性別、年齡、種族、宗教信仰而產生不一致的僱用機會。我們深信，打造一個平等的就業機會，不僅對本公司有益，更對社會也有貢獻，因為更平等的機會將可促進社會穩定及支撐未來經濟發展。

遠雄人壽 2018 年正職員工總數為 768 人，包括男性員工 236 人，佔 31%、女性員工 532 人，佔 69%。其中內勤非正職員工共 76 人，占整體員工比率為 9.25%；此外，僱用之身心障礙員工共 6 人，平均任用率為 0.73%，符合法令標準。遠雄人壽在主要營業據點所在地，以當地員工為優先聘僱對象，其中台灣地區聘僱率達 99.7%。

### 員工多元指標



## 薪酬與福利

### 具競爭力之薪酬制度

遠雄人壽訂有完整的薪酬獎金、假勤、福利、訓練制度，並以優於市場為目標，將經營成果全方位的回饋、照顧同仁。

透過定期同業調查，檢視現行的各項制度，進行調整，以維持對外吸引力和激勵內部人才。

### 退休金提撥計畫

適當提撥的退休金計畫有助於吸引人才和保持員工團隊的穩定度，從而對雇主的長期財務和策略規劃發揮支持的作用。

遠雄人壽依據《勞動基準法》及《勞工退休金條例》訂定員工退休辦法，提供穩固的退休金提撥與給付，提撥每月工資之比例 (6%) 作為退休金準備。

## 多元福利

遠雄人壽提供多元福利，包括生活福利、差勤假別、員工保險、樂活職場。

- 生活福利：端午、中秋節金、母親節、父親節、歲末贈禮、結婚禮金、生育金、喪禮慰問金、住院慰問金、子女托育（特約幼教機構）、員工旅遊、部門聯誼補助、生活／手作講座、食衣住行育樂特約商店、歲末聯歡晚會、社團活動
- 差勤假別：事假／病假／特休假／生理假／產假／陪產假／育嬰假／家庭照顧假
- 員工保險：勞保／健保／勞退／意外險／職災險／員工團險／眷屬團保優惠
- 樂活職場：哺乳室／員工健檢／按摩小站／專屬健康管理師／身心健康活動及講座／顧問醫師諮詢服務

### ▼ 非主管職員工福利統計表

| 年度                  | 2017        | 2018        | 差異         | 成長率  |
|---------------------|-------------|-------------|------------|------|
| 非主管職務之總員工福利費用(元)    | 537,326,804 | 572,616,545 | 35,289,741 | 6.6% |
| 非主管職務之員工人數(人)       | 636         | 647         | 11         | 1.7% |
| 平均每名非主管職務之員工福利費用(元) | 844,853     | 885,033     | 40,180     | 4.8% |

### ▼ 2018 年各層級男女薪酬比率

| 項目   | 全年報酬比率(男:女) |      |
|------|-------------|------|
| 部室主管 | 1           | 0.96 |
| 科級主管 | 1           | 0.97 |
| 一般人員 | 1           | 0.93 |





## 維護員工人權

遠雄人壽支持並自願遵循國際認可的公約，包含《聯合國企業和人權指導原則》(Guiding Principles on Business and Human Rights) 及《國際勞工組織基本公約的勞動標準》(International Labor Organization Standards) 而制定「人權政策」，以推動落實所有由本公司營運地點的人權作為。報告期間無發生歧視事件、也無禁制員工結社自由與團體協商之權利、也未使用童工、更無強迫或強制員工勞動事件。同時，亦制定相關人權評估政策。

遠雄人壽人權政策適用於全體員工，及被授權代表遠雄人壽行事的任何人，及遠雄人壽持有的法人員工，及遠雄人壽占有多數股權的法人員工，及由遠雄人壽管理的場域員工。

遠雄人壽致力提供員工一個安全與健康的工作環境，透過預防措施及防護設備，降低職業災害所致的風險，並禁止任何形式之強制或脅迫勞動行為與禁止聘雇實際年齡小於 18 歲的員工。

遠雄人壽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。

遠雄人壽落實招募多元化、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法律保護的情勢而遭受歧視、騷擾或任何不平等的待遇。









## Chapter 04

# 自然資本

守護地球 永續未來

## 通過 ISO 50001 能源管理系統驗證 接軌國際標準

金融保險業雖屬於低耗能產業，但遠雄人壽仍積極的減少在服務過程中對環境造成的衝擊。同時也透過支持環保產業的綠色投資原則，發揮保險業的影響力，為改善自然環境盡一份心力。

### 主動倡議 SDGs 目標 13

面對氣候變遷，遠雄人壽以聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標（Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs）作為管理方針。

首先，遠雄人壽主動倡議 SDGs 目標 13 採取緊急行動應對氣候變化及其影響（Goal 13. Take urgent action to combat climate change and its impacts）。

同時，遠雄人壽也以《聯合國氣候變化框架公約》，作為氣候變化對策的首要國際參考文獻，決心並果斷的面對應對氣候變化和環境退化帶來的威脅。

### 通過 ISO 50001 驗證

遠雄人壽通過 ISO 50001 能源管理系統（ISO 50001 Energy Management Systems）國際標準驗證，積極推動節能改善，透過空調及照明等設備節電改善計畫，落實節能減碳，並持續打造遠雄金融中心制度化與系統化的節能綠建築。

遠雄人壽積極導入國際標準並取得驗證，代表我們對全球暖化的重視，也表示遠雄人壽在能源使用效率向前邁進一大步，善盡企業公民責任，發揮保險業的影響力。



## 具體支持對環境友善行動方案

身為地球公民一份子，遠雄人壽多年來除了在企業內部帶動綠色文化，降低營運對環境造成的衝擊，以正視地球暖化對生態影響以及環境保護的重要性，對外則積極投入環保倡議，持續推動節能減碳等實際環保活動，追求企業與環境雙贏的永續發展。

遠雄人壽長期落實企業社會責任，將氣候變遷與節能減碳之管理方針，納入經營團隊決策過程，並做出相對應的具體政策、行動方案和制定目標，對環境的影響負責，不僅符合國內環保法律規範，更領先業界符合國際環保趨勢。

遠雄人壽經營團隊充分支持節能減碳管理方針，將其視為企業社會責任的首要目標，並積極的由跨部門合作實踐，為友善環境盡一份心力。

## 推動無紙化，低碳辦公室

紙張是金融保險業資源耗用較大的原物料，遠雄人壽為了保護大自然，致力於各項無紙化行動方案。2018 年透過 E 化實踐總共購買之紙張量為 17,000 包，較 2017 年減少 3%，減少碳足跡排放約 1.4 噸 CO<sub>2</sub>e。

（註：根據行政院環保署碳足跡資訊網，影印紙碳足跡資訊，每張紙以 0.0056kgCO<sub>2</sub> 計算。）

1. 致力開發行動投保系統。
2. 致力開發行動核保系統。
3. 致力開發行動理賠系統。
4. 持續推動保戶線上服務。
5. 持續推動保戶申請電子單據。
6. 持續推動數位化保戶加值服務。
7. 全面使用回收紙張。
8. 全面推動會議簡報無紙化。
9. 全面推動跨區視訊會議，減少碳足跡。



## 綠色採購

金融保險業在經營服務維運過程，不可避免仍需運用紙張列印大量文件，因此在印表機耗材的選擇上，採購環保碳粉匣成為本公司一項重要的環保政策。

同時，遠雄人壽也優先採購具有環保標章或再生資源製造的各種耗材，希望打造綠色供應鏈，共同守護地球，致力對環境造成的影響降到最低。2018 年採購具有環保標章的耗材與物料，總投入金額為 607.9 萬元。

| 類別                 | 採購金額(元)   |
|--------------------|-----------|
| 環保碳粉匣              | 1,580,000 |
| 資訊用品（印表機）          | 34,275    |
| 資訊用品（個人電腦）         | 3,527,080 |
| 遠雄人壽金融中心<br>節能空調維運 | 872,150   |
| 遠雄人壽金融中心<br>節能燈具更新 | 66,405    |
| 合計                 | 6,079,910 |

## 綠建築

遠雄金融中心以 208.3 公尺的高度矗立於台北市松高路上，是目前信義計畫區內第四高的大樓，已成為外資金融機構進駐「台北曼哈頓」的首選。

作為信義區最具指標金融中心，遠雄人壽導入美國綠建築協會（U.S. Green Building Council, USGBC）所推行的綠建築認證評分系統，稱為能源與環境先導設計 (Leadership in Energy and Environmental Design, LEED)，至今仍是全球最具指標性與績效性的評估系統。

遠雄人壽投資興建的遠雄金融中心，獲得美國 LEED 協會「GOLD」黃金級認證，以及台灣內政部綠建築標章的「鑽石級」等級認證，不僅樹立台灣綠建築永續典範，貫徹綠色建築的精神，更是環境保護社會責任的實際體現。





## LEED 領先能源與環境設計

領先能源與環境設計（LEED）是美國綠建築協會在 2000 年設立的一項綠建築評分認證系統，用以評估建築績效是否能符合永續性。

這套標準逐步修正，目前適用版本為 v4 版本。評分項目包括 7 大指標：永續性建址（Sustainable Site）、用水效率（Water Efficiency）、能源和大氣（Energy and Atmosphere）、材料和資源（Materials and Resources）、室內環境品質（Indoor Environmental Quality）、革新和設計過程（Innovation and Design Process）、區域優先性（Regional Priority）。

### 永續金融中心基地

作為信義區具指標性的金融大樓，遠雄人壽導入美國綠建築協會（U.S. Green Building Council, USGBC）所推行的 LEED 領先能源與環境設計 ①：永續金融中心基地（Sustainable Site）。

1. 遠雄金融中心地基設計建造時，控制土石流的衝擊、泥土侵蝕和沉積。具體作法為依據 LEED 標準，建置符合規定水泥基地建設，



避免在有颶風下雨時產生泥土外流，避免破壞信義區既有自然生態。

2. 遠雄金融中心設立於擁有大眾運輸工具的地點，250 公尺內並設有公車站與捷運站，以減低通勤製造的碳足跡。
3. 由於車輛的擋風玻璃所產生的熱量反射，將造成大氣層破壞，因此規劃時即選蓋地下室停車位，捨棄歐美地區常見的停車場建置在頂樓。遠雄人壽金融中心地下室停車位設計，也充分符合 LEED 領先能源與環境設計 ①：永續金融中心基地（Sustainable Site）之國際標準。







## 用水效率

遠雄人壽基於 LEED 領先能源與環境設計 ②：用水效率（Water Efficiency）國際標準，實踐以下節約用水措施：



1. 遠雄金融中心綠建築落成時，達到省水 38%。
2. 遠雄金融中心綠建築落成時，開發後基地保水量，高於 LEED 領先能源與環境設計國際標準。「基地保水指標」是藉由促進基地的透水設計並廣設貯留滲透水池的手法，以促進大地之水循環能力、改善生態環境、調節微氣候、緩和都市氣候高溫化現象。
3. 安裝感應式水龍頭，調節各樓層出水量。
4. 省水馬桶：全面安裝省水馬桶，相較傳統設備用水節省 50%；此外，頂樓回收的雨水除用於花草澆灌，還經過殺菌消毒用於沖廁，

兼顧節水與衛生，節水量高達 3,878 噸，用水甚至低於 LEED 綠建築標準達 35%。

5. 裝置雨水收集系統，由於大樓外觀平台地板隙縫都連接管線裝置，每當雨水從隙縫流下管線裝置，就會落到大型儲存室，經由過濾系統後，再全部重複利用，重用率更達百分百。
6. 安裝花園滴漏澆灌，有別於一般噴灌方式，遠雄金融中心的戶外澆灌是滴漏式，一到設定時間就會自動啟動，直接將雨水滴漏在土壤裡，不致外潑亂灑，比傳統噴灌系統節省三分之一用水量。花園灌溉系統並設有雨水感知器，可依天候狀況減少用水量。

## 能源節約

遠雄金融中心基於 LEED 領先能源與環境設計 ③：能源節約（Energy）國際標準，實踐以下節約用水措施：

1. 安裝能源設備：遠雄金融中心已安裝由美國環保署所制定的美國能源之星（Energy Star）核可之能源設備至少 50%。能源之星標準主要針對節能設備衡量標準，目的是降低照明、空調、辦公室設備的能源消耗，及減少電力消耗所排放的溫室效應氣體。
2. 暖通空調：遠雄金融中心暖通空調 HVAC 依循美國採暖、製冷與空調工程師學會（American Society of Heating, Refrigerating and Air-Conditioning Engineers, ASHRAE）所制定之硬體規格標準建置實施。暖通空調（heating, ventilation and air conditioning, HVAC），包括室內或車內負責暖氣、通風及空氣調節的系統或相關設備。暖通空調系統可以控制空氣的溫度及濕度，提高室內的舒適度，是本棟綠建築十分重要的一項硬體設備，換言之，暖通空調的作用在自然資本的投入與產出，扮演至關重要的角色。
3. 日光響應控制裝置（Daylight responsive controls）裝設在室內天花板，距離窗戶陽光

照射到的室內辦公區域 15 feet 以內。照明設備會依照感應器的亮度，自動調整能源使用。辦公環境燈具設備具有自動感應功能，包括中午 12:00 午休時間以及 19:00 自動關燈、會議室設定 15 分鐘內未感應到人，也自動關閉燈光，以節省電力消耗。

4. 安裝低輻射玻璃 (Low-E glass, Low-e)，這是一種表面具有一層極細薄的氧化金屬鍍膜的透明玻璃。這種膜層具有極低的表面輻射率，因此有方向性的阻擋住熱氣的穿透，在台灣亞熱帶地區，可以減少室外陽光所傳遞的熱，以減輕空調負荷。
5. 能源設備不含有對人體和環境害物質氯氟烴 (Chlorofluorocarbons, CFCs)。
6. 本棟綠建築使用的能源種類包含電力、天然瓦斯和冷卻水。
7. 本棟綠建築建置前，實施電力消耗模擬系統 (Whole building Energy Simulation, BPS)，以達開燈時，每顆燈泡可減少 80 皮克 (picograms) 汞之效益。
8. 本棟綠建築基地綠化成效，可固定 682088.94 公斤的二氧化碳。所謂「基地綠化」就是利用建築基地內自然土層以及屋頂、陽台、外牆、人工地盤上之覆土層來栽種各類植物的方式。



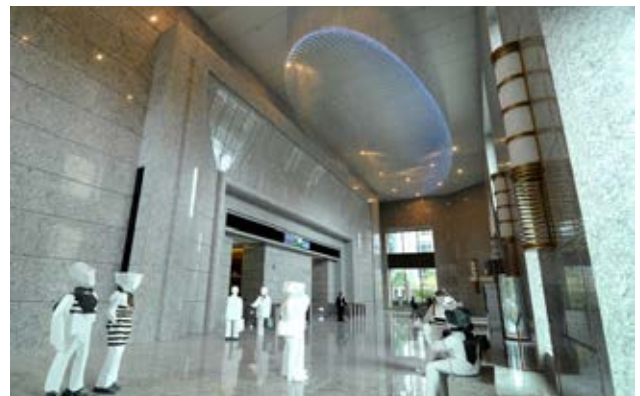
說明：綠化總二氧化碳固定量值 (total carbon dioxide ,TCO2) 計算方式 = (大喬木固定量 + 小喬木固定量 + 灌木固定量 + 草花花園固定量) × α 生態綠化優待係數 = 682088.94 公斤

## 室內環境品質

遠雄金融中心基於 LEED 領先能源與環境設計 ④：室內環境品質 (Indoor Environmental Quality) 國際標準，實踐以下室內環境品質措施：

遠雄人壽依照 LEED 標準，從源頭設計室內環境品質保護，包括現場音環境、光環境、通風環境、室內建材裝修及生態建材設計。

1. 建立最低要求的空氣品質 (Indoor Air Quality, IAQ)。
2. 減少建築物內所受到的香菸接觸範圍。非自願吸入的環境菸煙 (Environmental Tobacco Smoke, ETS)，俗稱二手菸，它是被動或非自願吸入的氣體。ETS 是分佈最廣且有害的室內空氣污染物，已經被聯合國世界衛生組織列為「頭號的致癌物質」。
3. 推廣吸菸有害主題的教育訓練。
4. 設立吸煙區在 7.62 公尺之外，避開大門口及通風口。此外，室外冷氣過濾系統，必須 100% 符合上述規定。
5. 採用無害油漆材料：避開揮發性有機物 (VOCs)。
6. 提供高效率、舒適的燈光控制系統，包括會議室或訓練教室。
7. 提供舒適的活動室外遮陽。





## 室內空氣品質指標 (Indoor Air Quality, IAQ)

遠雄金融中心 100% 符合依據行政院環境保護署自 2011 年制定「室內空氣品質管理法」，並公告「室內空氣品質標準」如下：

1. 二氧化碳 (CO<sub>2</sub>) 為 1000ppm (八小時平均)。
2. 一氧化碳 (CO) 為 9ppm (八小時平均)。
3. 甲醛 (HCHO) 為 0.08ppm (一小時平均)。
4. 總揮發性有機化合物 (TVOC，包含十二種揮發性有機物之總和) 為 0.56ppm (一小時平均)。
5. 細菌為 1500 CFU/m<sup>3</sup> (菌落數 / 立方公尺) (最高值)。
6. 真菌為 1000CFU/m<sup>3</sup> (菌落數 / 立方公尺) (最高值) (但真菌濃度室內外比值小於等於 1.3 者不在此限)。
7. PM<sub>10</sub> 為 75  $\mu$ g/m<sup>3</sup> (二十四小時平均)。
8. PM<sub>2.5</sub> 為 35  $\mu$ g/m<sup>3</sup> (二十四小時平均)。
9. 臭氧 (O<sub>3</sub>) 為 0.06ppm (八小時平均)。

## 能源耗用與回收

### ▼ 總碳排放量 (單位：tonCO<sub>2</sub>e)

| 2016     | 2017     | 2018     |
|----------|----------|----------|
| 4000.76噸 | 4271.52噸 | 4426.75噸 |

### ▼ 2018 能源使用統計

| 能源類別 | 消耗量        |
|------|------------|
| 電力   | 8,384,000度 |

### ▼ 廢棄紙張處理統計

| 年度        | 2016 | 2017 | 2018 |
|-----------|------|------|------|
| 紙回收再利用(噸) | 8.5  | 9.8  | 12.5 |

### ▼ 廢棄資訊設備處理統計

| 種類    | 年度   |      |      | 處理方式             |
|-------|------|------|------|------------------|
| 台     | 2016 | 2017 | 2018 |                  |
| 電腦及螢幕 | 248  | 134  | 358  | 電腦先拆除硬碟後，資源回收商回收 |
| 雷射印表機 | 5    | 2    | 5    |                  |







## Chapter 05

# 社會關係資本

青年培力 公益參與



## 廣納 CSR 專家意見 作為社會公益管理方針

長期以來，天下企業公民獎、遠見企業社會責任獎，是遠雄人壽廣納 CSR 外部利害關係人的重要意見管道之一，為積極回應各界利害關係人的期待，並向社會大眾公開揭露遠雄人壽在公司治理、環境、社會等面向的績效，今年遠雄人壽首次對外公開發行 CSR 報告書。

我們以此作為社會資本投入與社會參與的最高管理方針，並進而規劃一系列政策、承諾、目標、資源以及特定的行動，例如：流程、專案、方案及倡議。

我們不斷的思索，究竟該如何讓品牌緊扣社會脈動？結合本業核心職能，進而參與社會議題，並發揮影響力？



### 緊扣社會脈動，做出「深、廣、高」影響力

依據天下企業公民獎評審表示，天下企業公民獎四大構面，「社會參與」向來被認為是企業做 CSR 最容易切入的面向，評鑑時主要衡量企業是否長期投入特定社會議題，發揮積極影響力。天下雜誌指出，「社會參與」構面的影響力三字訣是：深、廣、高。「深」指的是專案執行的深度，以及投入時間的長度；「廣」指的是專案影響的範圍、受惠人數；「高」則是有沒有符合趨勢、具備未來性。

### 結合 SDGs 推展公益行動

依據遠見企業社會責任獎評審表示，聯合國永續發展目標 (SDGs) 已成為全球共通語言。SDGs 共有 17 項指標，以 5 ~ 7 項核心方向為主。

可持續發展目標 SDGs 是聯合國在 2015 年為消除貧困，保護地球和確保所有人的繁榮而通過的 17 個目標。該議程確定了到 2030 年將達到 169 項目標。因此，我們結合聯合國 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，盤點與呼應遠雄人壽長期以來所做的各項公益專案。





## 「癌症家庭子女獎助學金」及「抗癌鬥士」公益活動

遠雄人壽與台灣癌症基金會連續 8 年共同舉辦「癌症家庭子女獎助學金」及贊助「抗癌鬥士」公益活動。自 2010 年啟動專案以來，累計贊助癌症家庭子女獎助學金 900 萬元，嘉惠近 700 名學生；抗癌鬥士累計贊助 250 萬元，嘉惠近 100 人。

### 癌症家庭子女獎助學金公益專案

隨著醫學科技日新月異，以往被國人視為絕症的癌症，透過藥物、放射治療與手術等，5 年存活率逐年攀升，但隨之而來的經濟問題，根據統計往往使得癌症家庭平均一年花費約新台幣 50 萬元，尚不包含出院後的人力照護，因此影響子女的求學之路。

遠雄人壽長期關懷癌友，希望協助癌症家庭子女穩定就學，安定生活日常；而也有曾經接受幫助的孩子，走出校園後主動付出用行動力以愛傳愛

予社會。此外，遠雄人壽更進一步推動癌友營養諮詢計劃，邀請民眾與保戶響應捐款，支持癌友透過健康食物積極抗癌；同時也提供癌症家庭微型保險，除了保障癌友本身，更進一步擴及癌友家人，真正發揮保險助人的功能與意義，也希望藉此拋磚引玉，喚起社會愛心關懷。

### 公益獎學金執行辦法

遠雄人壽「一個鼓勵·愛的希望—癌症家庭子女獎助學金」每年透過本公司及台灣癌症基金會官方網站公告申請方式與獎助對象。獎助對象為就讀高中，含高職、五專一至三年級、及大學含五專四、五年級之癌症家庭子女，共計 80 名，凡勵志向學者每名可獲得新台幣壹萬元獎助學金，此外，遠雄人壽員工們也持續發起愛心認捐活動，提高獎助名額，讓更多優秀的癌症家庭子女獲得良好的受教育機會。



▲連續 8 年舉辦「一個鼓勵·愛的希望—癌症家庭子女獎助學金」



## 贊助舞台劇藝文表演 邀請癌症社福團體免費共賞

遠雄人壽基於從「自身做起、珍愛自己、疼惜親人，讓愛傳出去」的創立初衷，以及對文創藝文的認同，2018 年大力支持贊助舞台劇《時光の手箱：我的阿爸和卡桑》，並邀請台灣癌症基金會及癌症關懷基金會社工、病友們一同欣賞，希望透過戲劇療癒分享，給予心理層次關懷，為社會注入希望的正能量。

### 遠雄人壽傳遞保險心價值

身為國內在地保險公司，遠雄人壽熱愛台灣這片土地，努力傳遞保險價值的腳步從未停歇，希冀讓每一個家庭因擁有保險保障無後顧之憂。相同的是，舞台劇背後推手「影想文化藝術基金會」，首次透過紀錄片述說台灣的故事，提供年輕世代更多文化養份，結合影像與舞台劇表現呈現創意精髓。

### 透過戲劇，傳達愛與希望

我們認為，不論社會如何變遷，透過治療外一章的戲劇、繪畫、說故事、音樂等教育方式，可以讓大眾找到支撐的力量，豐富生命意義，同時從人文藝術的推展過程，不斷散播愛與希望，讓善的力量不停轉動。未來，遠雄人壽將整合更多資源投入社會參與，實踐企業社會責任，支持藝文發展。

## 對自己好 對他人更好 喘息服務公益計劃

### 從被照顧者到照顧者

「需要・提前準備」是遠雄人壽品牌核心訴求，我們認為長期照護是一項值得被重視與關懷的社會議題。遠雄人壽進一步與非營利組織等相關利害關係人溝通後發現，長期照護的公益服務對象不只是「被照顧者」，應擴大至默默付出的「照顧者」。

根據家庭照顧者關懷協會統計，家庭照顧者以女性居多，約 7 成，其中以配偶占多數，年齡在 51 ~ 60 歲佔 33% 為最高、其次是 41 ~ 50 歲佔 26%、再其次為 61 歲以上佔 24.4%，平均照顧時間 9.9 年，每天平均照顧長達 13.6 小時，而男性照顧者也逐年增加，且 3 分之 2 有工作；此外，據主計處統計，65 歲以上雙老照顧者，全國約有 24 萬人。

依據國內相關長照服務使用比例推估，目前約有 8 成失能者由家庭照顧，主要照顧者上至父母、下至子女、孫子女，甚至擴及家族親人，面對 24 小時照護壓力，照顧者沒有喘息時間，往往無助又心累，遠雄人壽認為家照者唯有把自己照顧好才能更有品質地照顧家人，因此以家照者做為本專案公益服務對象。

### 喘息服務累計嘉惠 2,000 人

遠雄人壽自 2017 年起，開始關注家庭照顧者議題，並從 2018 年起規劃推動喘息服務公益專案，該計劃命名為「喘口氣，給力 ~Hero 保衛站：喘息服務計劃」，累計受惠 500 家庭，服務 2,000 人。





#### 喘息服務公益計劃 4 大執行方案

2019 年遠雄人壽首度與新北市及高雄市家庭照顧者關懷協會合作，紮根在地服務，透過社工師接洽家照者，了解其需求並整合相關資源，從生理需求、安全需求、社交需求到尊重需求，補足其資源及服務，提供 4 大項服務，包括營養諮詢、接送服務、戲劇工作坊、喘息學堂。

1. 營養諮詢：基於家照者常忽略自己的飲食營養，透過專業營養師一對一指導，協助調理家照者的飲食及生活習慣，打造健康的身體，給予健康力。
2. 接送服務：基於家照者平常接送照顧者不便性，提供接送服務協助家照者陪同家人就醫或復健，貼心外出行動需要，給予輔助力。
3. 戲劇工作坊：基於家照者心理壓力大，遠雄人壽與果陀劇場合作開辦為期 12 週「說你我故事，演你我故事」戲劇工作坊，藉由表演藝術指導情緒抒壓，轉換負能量，提供喘息時間，給予療癒力。

4. 喘息學堂：基於家照者可能離開職場較久，透過烘焙課程學習相關技能，重回課堂再次充電，培養重返職場的第二專長，擴展社交網絡，獲得喘息機會，給予成長力。

#### 未來目標

遠雄人壽發現，參與戲劇工作坊的家照者，透過對自我和世界新的探索、發現，不只帶來成長和改變，藉由藝術輔療更可預防長期的壓力轉變為身心症狀。

未來遠雄人壽將持續擴大喘息服務內容及對象，除了以影片方式記錄戲劇工作坊學員參與情形及家照者心情分享，讓更多社會大眾能理解他們的辛勞，以及接受本專案服務後身心靈的提升及獲得的實質效益，服務區域也將從首年推廣的新北、高雄擴展到其他城鄉，期望透過藝術輔療幫助更多家照者卸除身心壓力，防止更多家照悲劇發生，給予社會安定力量。



## 「熱血一夏～就是愛分享」捐血公益活動

為提升民眾健康意識、體現企業關懷，遠雄人壽自 2015 年舉辦「熱血一夏～就是愛分享」捐血公益活動，活動至今，累計參與人次逾 4,000 人，募集逾 5,500 袋熱血。期望透過血液袋袋相傳，蓄積更多回饋社會的熱情能量。

### 結合愛心資源 攜手助弱勢

2018 年遠雄人壽結合愛心資源，特別推動「你捐一袋血，我捐 100 元」加碼活動，所有捐款贈予台灣關愛之家協會，讓愛心推廣到各地；2019 年擴大社會回饋，凡是捐血民眾即可得到心路基金會庇護工場製作的幸福玫瑰手工皂乙份，每份商品都有庇護青年滿滿的用心與努力。遠雄人壽除了號召所有員工加入捐熱血行列，許多員工甚至主動在各地捐血點擔任服務志工，熱情奉獻。

### 捐血利己又利他

捐血不僅幫助需要的人，還能促進身體新陳代謝、讓體內血液年輕化。許多定期捐血的民眾，



都分享因為要維持能捐血的身體數值，開始注意健康，持續運動，捐血利己又利他，好處多多。遠雄人壽「熱血一夏～就是愛分享」捐血公益活動攜手員工、保戶、民眾、社福團體力量，齊力讓這場愛的接力賽永續下去。

## 童書大募集，送愛到偏鄉

人們往往看完書後，就會藏進書櫃中，但若分享給更多需要的孩童，即可把文字的力量擴散至更遠的地方。遠雄人壽自 2017 年起，啟動「童書募集，送愛到偏鄉」公益計劃，至今累計募集逾千本童書，捐贈天主教聖方濟育院與花東偏鄉小學，讓資源匱乏鄉鎮孩童養成隨手閱讀習慣，體會知識是改變世界的重要力量，享受知識寶庫的幸福溫暖。

偏鄉兒童因教育資源不足，缺乏優質的閱讀環境，因此花蓮豐濱鄉的新社國小老師分享，小朋友每次只要看到新上架的書籍圖冊，總會雀躍不已，拿了書之後就會席地而坐，專注閱讀，為看護孩童們的惜物之心，遠雄人壽大力號召員工，捐出家中可用書籍，集眾人之力共享資源，以行動實質幫助偏鄉學童，協助克服城鄉學習差距。



▲遠雄人壽募集二手童書送愛偏鄉





## 認購 3 千顆柚子力挺在地小農

遠雄人壽多年來實際帶動員工共同參與對偏鄉族群的關懷，包括支持主管機關政策，至今已採購共 2 噸的柚子、香蕉及火龍果等盛產水果，並將所購果物回饋員工。

花蓮柚子豐收盛產，但形成數十萬斤柚子棄置路旁的景象，甚至山上還有很多柚子無法採收，嚴重影響在地小農的收入。媒體報導後，遠雄人壽在第一時間即主動致電了解，立即認購 3 千顆柚子幫助花蓮小農，用二卡車成為環境行動參與者，大方回饋給全台各地員工。

## 長期關懷友善農業價值

遠雄人壽長期關懷友善農業價值，已多次認購小農產品，一方面期能拋磚引玉，協助解決農民問題，另一方面基於重視員工健康，希望員工可以多品嚐天然、營養價值高的蔬果，吃得健康的同時也能從中體會到對台灣土地與這群農者的感恩之情，把遠雄人壽「為生命增添好生活」的品牌精神傳遞下去。



▲遠雄人壽長期關懷在地小農，推動友善土地

## 推動「健康輕生活」運動

遠雄人壽早在多年前開始推動「健康輕生活」運動，積極與台灣在地小農合作推廣健康天然好物，讓社會大眾了解友善土地的食材與生活方式，引導民眾從心做起。進一步更透過遠雄愛生活 CSR 網站，傳遞「輕得剛剛好的生活」，如介紹當季有機好食材，告訴大家如何挑選，甚至可直接於線上優惠購買；透過「輕愛故事」，細細品味辛苦的農民，是如何用最自然的農作方

式，堅持種出安心食物，與環境共生。

「對的事，持續做！盡力做！」遠雄人壽將秉持對大自然的敬畏之心，與回饋社會的感恩初心，凝聚成改變社會與環境的一大助力，並且透過各種方式幫助在這片土地上默默耕耘的在地小農，創造一個價值共好、更美好的未來。

## 青年培力專案

### 實習生計劃

遠雄人壽致力培養專業青年人才，自 2015 年起連續 4 年實施實習生計劃，提供一個與企業職場接軌、學以致用的實習機會，幫助在學學生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，特色如下：

1. 多元化職場實習：提供暑期、半學期及全學年實習機會，由學生彈性化自由選擇合適自己的實習方式。

2. 規劃專業實習課程：安排職前訓練、輪調實習、專業實作等，量身打造符合實習生的專業課程，此外特地安排「一日外勤體驗」，希望實習生擁有專業知識外，能多一分同理心，成為內外兼具的保險人才。
3. 配置專屬輔導員：安排部門學長姐擔任導師 (Mentor)，協助適應實習生活及工作指導。
4. 在地化留任就業：實習期間表現優秀者，畢業後可優先選擇當地或戶籍地就業。

### ▼ 青年培力實習生計畫統計表

| 年度   | 2016 | 2017 | 2018 |
|------|------|------|------|
| 報名人數 | 60   | 45   | 48   |
| 錄取人數 | 14   | 9    | 10   |
| 留任人數 | 11   | 7    | 8    |
| 留任率  | 79%  | 78%  | 80%  |

## 金險獎校園影片徵件 激勵年輕世代影像創作力

### 為何舉辦青年影片創作競賽

遠雄人壽舉辦第一屆「金險獎校園影片」徵件計劃，目的是澆灌許多剛萌芽的種子茁壯，讓青年學子作品未來能深深影響台灣。我們希望選出對社會真正有影響力的案子，無論影片內容是透過何種方式呈現，只要發揮創意，都能在這個賽事平台中被看見。

### 第一屆青年創作賽事－金險獎校園影片徵件

「金險獎」於 2019 年正式開跑，報名期間為 2019 年 2 月 25 日起至 5 月 20 日止，展開為期近 100 天的徵件活動。為了激發全國年輕學子源源不絕的創作能量，活動首獎 10 萬元，特選 5 萬元，總計 9 個獎項，總獎金高達 27 萬元。

「金險獎」以「需要・提前準備」為主題，鼓勵大學生運用生活周遭事件為主題發揮創意，傳達風險規劃的重要性，許多參賽者紛紛提供創意點子，囊括未來夢想、環保議題、社會關懷各面向。我們希望透過大學生的天馬行空創意，勾勒出「需要・提前準備」的不同樣貌，鼓勵大學生發揮創意傳達風險規劃的重要性，無論是生活小事到人生大事，只要提早做好準備，都能讓風險降至最低，生活即便有驚也能無險。

透過「金險獎」，未來遠雄人壽將每年活化、調整評選制度，要讓青年學子創意不設限。「金險獎校園影片」徵件計劃不只是支持年輕人發揮另一種技能，更重要的是，它是個青年培力的平台，夢想實現的平台，讓青年被更多人看見。





## 參賽者踴躍！Z世代搶當 Youtuber 年輕導演影片題材多元且創意無限

報名參賽者不僅來自全國各大專院校，參賽系所更囊括傳播學系及非傳播學系之電子、化學、醫學、農業學系等；影片則多取材校園生活大小事，不僅於此，腳本也關注空汙環保、夢想實現、居家安全等議題，大學生以獨特的觀點與創意為「需要・提前準備」形塑出豐富多元的面貌。

## 高 CP 值的影片徵件活動

「金險獎」訴求團隊精神，並著重社群分享，參賽好手只要邀請親朋好友在粉絲團為自己的作品按讚留言，讓參賽者發揮團隊力、分享力及社群力；同時還有人氣獎網路票選活動，這對喜愛參加校園賽事的大學生來說，金險獎不但題材容易發揮，更是場高CP值的影片徵件活動。

## 高規格、高品質的校園競賽

遠雄人壽全力打造高規格、高品質的校園競賽，特地邀請業界、學界專業人士組成評審團，包括世新大學副校長陳清河、金馬獎最佳攝影師廖本榕、台灣新銳導演張欽、台灣影評人協會副理事長徐明瀚、輔仁大學影傳系主任唐維敏及銘傳大學廣電系主任杜聖聰等多位專業人士，活動報名截止後，評審依據故事主題30%、作品創意內容30%、攝影技巧20%以及剪輯特效20%做為評分標準，以打造公平競爭的舞台，激勵年輕世代影像創作力。



▲「金險獎校園影片」徵件計劃 激勵年輕世代影像創作力

## 附錄：GRI 準則索引表

## 一般揭露

| GRI 準則    | 揭露項目                  | 章節           | 頁碼(起)   |
|-----------|-----------------------|--------------|---------|
| 1.組織概況    |                       |              |         |
| 102-1     | 組織名稱                  | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-2     | 活動、品牌、產品與服務           | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-3     | 總部位置                  | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-4     | 營運據點                  | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-5     | 所有權與法律形式              | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-6     | 提供服務的市場               | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-7     | 組織規模                  | 為生命增添好生活     | 12      |
| 102-8     | 員工與其他工作者的資訊           | 友善勞雇關係       | 34      |
| 102-9     | 供應鏈                   | 供應商職安管理      | 39      |
| 102-10    | 組織與其供應鏈的重大改變          |              | 無重大改變   |
| 102-11    | 預警原則或方針               | 風險控管         | 16      |
| 102-12    | 外部倡議                  |              | 未簽署外部倡議 |
| 2.策略      |                       |              |         |
| 102-15    | 關鍵衝擊、風險及機會            | 風險控管         | 16      |
| 3.倫理與誠信   |                       |              |         |
| 102-16    | 價值、原則、標準及行為規範         | 反貪腐          | 18      |
| 102-17    | 倫理相關之建議與關切事項的機制       | 充分的勞資溝通      | 36      |
| 4.治理      |                       |              |         |
| 102-18    | 治理結構                  | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-21    | 與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題    | 利害關係人溝通頻率與管道 | 8       |
| 102-22    | 最高治理單位與其委員會的組成        | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-23    | 最高治理單位的主席             | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-24    | 最高治理單位的提名與遴選          | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-26    | 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色 | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-27    | 最高治理單位的群體智識           | 董事會成員        | 14      |
| 102-28    | 最高治理單位的績效評估           | 營收與獲利        | 13      |
| 102-29    | 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊       | 重大議題矩陣       | 9       |
| 102-32    | 最高治理單位於永續性報導的角色       | 董事會獨立運作      | 14      |
| 102-36    | 薪酬決定的流程               | 設立薪資報酬委員會    | 15      |
| 5.利害關係人溝通 |                       |              |         |
| 102-40    | 利害關係人團體               | 利害關係人溝通頻率與管道 | 8       |
| 102-41    | 團體協約                  | 友善勞雇關係       | 34      |
| 102-42    | 鑑別與選擇利害關係人            | 利害關係人溝通頻率與管道 | 8       |
| 102-43    | 與利害關係人溝通的方針           | 利害關係人溝通頻率與管道 | 8       |
| 6.報導實務    |                       |              |         |
| 102-44    | 提出之關鍵主題與關注事項          | 重大議題矩陣       | 9       |
| 102-45    | 合併財務報表中所包含的實體         |              | 本公司無子公司 |
| 102-46    | 界定報告書內容與主題邊界          | 利害關係人議合      | 7       |
| 102-47    | 重大主題表列                | 利害關係人溝通頻率與管道 | 8       |
| 102-48    | 資訊重編                  |              | 無相關情事   |
| 102-49    | 報導改變                  |              | 上一年度無發行 |
| 102-50    | 報導期間                  | 報告書期間及範圍     | 5       |
| 102-51    | 上一次報告書的日期             |              | 上一年度無發行 |
| 102-52    | 報導週期                  | 報告書期間及範圍     | 5       |
| 102-53    | 可回答報告書相關問題的聯絡人        | 連絡資訊         | 5       |
| 102-54    | 依循GRI準則報導的宣告          | 報告書編寫原則      | 5       |
| 102-55    | GRI內容索引               | GRI準則對照表     | 64      |
| 102-56    | 外部保證/確信               |              | 本年度無    |



## 重大主題

| GRI 準則         | 揭露項目                              | 章節                      | 頁碼(起)    |
|----------------|-----------------------------------|-------------------------|----------|
| GRI 201 經濟績效   |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 營收與獲利                   | 13       |
| 201-1          | 組織所產生及分配的直接經濟價值                   | 營收與獲利                   | 13       |
| 201-3          | 定義福利計劃義務與其他退休計畫                   | 退休金提撥計畫                 | 43       |
| GRI 202 市場地位   |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 薪酬與福利                   | 43       |
| 202-1          | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率           | 薪酬與福利                   | 43       |
| 202-2          | 雇用當地居民為高階管理階層的比例                  | 員工多元化與平等機會<br>內外勤員工雇用狀況 | 43<br>35 |
| GRI 203 間接經濟衝擊 |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 社會公益管理方針                | 56       |
| 203-1          | 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊                | 普惠金融 關懷客戶               | 29       |
| 203-2          | 顯著的間接經濟衝擊                         | 結合SDGs推展公益行動            | 56       |
| GRI 205 反貪腐    |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 反貪腐                     | 18       |
| 205-2          | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練                  | 反貪腐相關課程培訓統計             | 19       |
| GRI 302 能源     |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 具體支持對環境友善行動方案           | 48       |
| 302-1          | 組織內部的能源消耗量                        | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 302-2          | 組織外部的能源消耗量                        | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 302-3          | 能源密集度                             | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 302-4          | 減少能源消耗                            | 能源節約                    | 51       |
| 302-5          | 降低產品和服務的能源需求                      | 能源節約                    | 51       |
| GRI 303 水      |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 具體支持對環境友善行動方案           | 48       |
| 303-1          | 依來源劃分的取水量                         | 用水效率                    | 51       |
| 303-2          | 因取水而受顯著影響的水源                      | 用水效率                    | 51       |
| 303-3          | 回收及再利用的水                          | 用水效率                    | 51       |
| GRI 305 排放     |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 具體支持對環境友善行動方案           | 48       |
| 305-1          | 直接(範疇一)溫室氣體排放                     | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 305-2          | 能源間接(範疇二)溫室氣體排放                   | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 305-3          | 其他間接(範疇三)溫室氣體排放                   | 能源耗用與回收                 | 53       |
| 305-4          | 溫室氣體排放密集度                         | 能源耗用與回收                 | 53       |
| GRI 401 勞雇關係   |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 友善勞雇關係                  | 34       |
| 401-1          | 新進員工和離職員工                         | 內外勤員工雇用狀況               | 35       |
| 401-2          | 關於營運變化的最短預告期                      | 薪酬與福利                   | 43       |
| 401-3          | 育嬰假                               | 育嬰留停假期福利                | 36       |
| GRI 402 勞資關係   |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 友善勞雇關係                  | 34       |
| 402-1          | 關於營運變化的最短預告期                      | 充份的勞資溝通                 | 36       |
| GRI 403 職業安全衛生 |                                   |                         |          |
| 103            | 管理方針                              | 職業安全衛生                  | 37       |
| 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 | 傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率       | 38       |

重大主題

| GRI 準則             | 揭露項目                | 章節                  | 頁碼(起)    |
|--------------------|---------------------|---------------------|----------|
| GRI 404 訓練與教育      |                     |                     |          |
| 103                | 管理方針                | 訓練與教育               | 40       |
| 404-1              | 每名員工每年接受訓練的平均時數     | 員工平均受訓時數            | 41       |
| 404-3              | 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例  | 實施績效考核              | 42       |
| GRI 405 員工多元化與平等機會 |                     |                     |          |
| 103                | 管理方針                | 友善勞雇關係              | 34       |
| 405-1              | 治理單位與員工的多元化         | 董事會成員<br>內外勤員工雇用狀況  | 14<br>35 |
| 405-2              | 女男基本薪資和薪酬的比率        | 各層級男女薪酬比率           | 44       |
| GRI 417 行銷與標示      |                     |                     |          |
| 103                | 管理方針                | PSI永續保險原則           | 22       |
| 417-1              | 產品和服務資訊與標示的要求       | 保險商品研發              | 22       |
| 417-2              | 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 |                     | 無相關情事    |
| GRI 418 客戶隱私       |                     |                     |          |
| 103                | 管理方針                | 落實資訊安全<br>為保戶資料嚴格把關 | 27       |
| 418-1              | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 |                     | 無相關情事    |
| GRI 419 社會經濟法規遵循   |                     |                     |          |
| 103                | 管理方針                | 董事會獨立運作             | 14       |

