

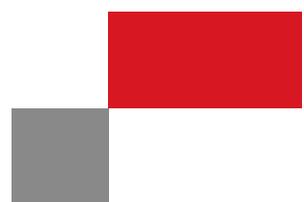


CSR

企業社會責任

Corporate Social Responsibility Report

報告書

 2019



目錄

董事長的話	4
總經理的話	5
關於報告書	6
2019年度重要成果	7
利害關係人與重大議題鑑別	8
附錄	
📖 GRI內容索引	99
📖 G4金融業服務特定標準揭露項目	103
📖 聯合國全球盟約對照表	103
📖 ISO 26000對照表	104
章節 壹	
以前瞻領航：永續營運	
📖 關於遠雄人壽	14
📖 誠信經營・創造獲利	17
📖 永續發展策略	19
章節 貳	
以永續實踐：經營治理	
📖 精進公司治理	20
📖 深化風險管理與法令遵循	28
章節 參	
待員工如親：幸福企業	
📖 強化人才培育及發展	37
📖 打造健康幸福職場	52
章節 肆	
待客戶如親：顧客價值	
📖 落實公平待客	58
📖 強化資訊安全	64
📖 優化數位服務	67
📖 精實保障型商品	70
章節 伍	
待大眾如親：社會參與	
📖 致力公益回饋	74
章節 陸	
待土地如親：環境保護	
📖 關注低碳服務	86
📖 提升綠色投資	94
📖 環境綠化認證	96

董事長的話

待客如親 同理用心



秉持「為生命增添好生活」的經營理念，從員工到客戶，擴展至社會，在在展現遠雄人壽做為良好企業公民的決心，我們相信在追求營運績效的同時，重視永續發展是贏得客戶信任與達到長期成功的重要關鍵，無論大環境如何變動，我們從未停下腳步，堅守崗位默默耕耘，珍惜每一個為客戶服務的機會，期與每一位員工、股東、合作通路、供應商等利害關係人共同前進，致力實現保險永續目標。

2019 年是遠雄人壽躍進的一年，在全體同仁的努力下，稅後盈餘達 20.16 億元，成長 214%，每股稅後盈餘 1.62 元，成長 212%，財務績效表現亮眼之際，促使我們更積極關注「環境」、「社會」、「治理」三大面向，結合保險業核心價值，逐步落實公平待客、推動責任金融、精進數位服務、深耕公益回饋，用心為國人打造幸福生活。

遠雄人壽用心服務創造客戶滿意，2019 年我們成立「公平待客推動委員會」，由董事會領導，向下形塑公平待客核心價值，確保從商品開發、業務銷售、契約履行、保單服務及申訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者，提供金融友善環境及溝通機制，體現普惠金融。

今年新冠疫情衝擊全球，有機會重新審視人類活動對整個環境的影響，遠雄人壽除了透過氣候變遷風險辨識了解潛在的財務衝擊，擬定因應策略，同時積極響應五加二創新產業投資政策，並進一步將 ESG 原則納入投資決策過程，逐步推動責任金融。另一方面，我們也將環境保護的實踐力從內部擴及至外部，員工延展至保戶服務，全面強化數位化及行動化金融服務。

呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，遠雄人壽持續精進 ESG 永續發展藍圖，致力公司治理、環境永續及社會參與，短期目標為健全財務體質及獲利表現領先業界，長遠成為最具品牌影響力的保險公司，與整體社會共榮共好，締造生命美好價值。

總經理的話

堅持初心 回饋社會

保險服務是企業社會貢獻的一環，具有安定社會的力量，遠雄人壽熱愛台灣這片土地，用珍惜守護的初心，努力傳遞保險真價值，希冀讓每一個家庭因擁有保險保障無後顧之憂。因應高齡化時代，大眾對健康與醫療保障的重視與日俱增，遠雄人壽更不斷強化醫療險、癌症險、重大疾病險、失扶險等保障型商品的開發及推動，持續透過第一線展業同仁及合作通路夥伴，向每一位客戶傳遞高保障的重要性，以專業協助滿足各種需求，將「需要·提前準備」的保險認知融合生活本質，以客戶角度的思維提供最完善的保險服務。

遠雄人壽重視每一位員工，營造完善的育才、留才環境，以及樂在工作價值，是建立幸福企業的關鍵指標，我們採取「安全職場完善設施」、「貼心優質福利制度」、「美好生活調劑心靈」三大健康策略，全方位構築生活與工作的平衡；透過系統化專業訓練，協助同仁培養創新思考能力，與時俱進向上成長。

「用心就能看見最美的風景！」遠雄人壽堅守回饋社會的使命精神，致力於「健康倡議」、「家庭照顧」、「偏鄉關懷」三大公益範疇，且逐年增加資源與經費，擴大社會參與。2019年推動「家庭照顧者公益喘息服務」，在政府長照資源外給予家照者最有力的喘息支援；同年啟動「偏鄉關懷志工團服務」，將3,000份愛心烘培餐盒送往花蓮13所偏遠、特殊偏遠、極度偏遠小學，補足學童們的營養所需，也從中鼓勵受惠孩童主動關懷他人、學習分享，帶動社會正向循環。

「需要在哪裡，我們的愛就在那裡！」未來，遠雄人壽將持續回饋社會，近距離了解弱勢真正所需，延伸公益觸角，讓愛因為分享無限傳遞，從自身做起、珍愛自己、疼惜親人，共同朝向永續健康生活邁進。



關於報告書

GRI: 102-48、102-49、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54

遠雄人壽長期致力推動企業社會責任，優於法令規定，自 2019 年起連續兩年自主性發行企業社會責任報告書。本報告書符合 GRI 準則核心選項編制，上次報告發行日為 2019 年 6 月。

報導期間

本報告書揭露 2019 年度 (2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日) 遠雄人壽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 (2018 年前) 資訊或 (亦) 延伸至 2020 年最近資訊。另考量重大事件回應即時性，說明本公司對於 2020 年新冠肺炎處理機制。

報告書範疇

本報告書所揭露資訊範疇涵蓋重要的經濟、環境及社會面的表現，所有財務數字均以新臺幣為計算單位，與財報一致。環境永續項目有關用水及用電等數據及說明，揭露範圍主要為台北市遠雄金融中心。本公司未有顯著之規模、結構、所有權及供應鏈之重大變化。

報告書編寫原則

本報告書已依循全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI) 永續報導準則核心選項編製，揭露方向亦與「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及聯合國全球盟約、ISO 26000 社會責任指引等國際標準相呼應。

報告書管理方式

內部管理：本報告書資料及數據由遠雄人壽企業社會責任推行小組成員提供，再由整合行銷室進行資料彙搜及編撰報告。

外部查證：

數據類別	依循標準	認證機構
財務數據	年度財務報告	安侯建業 (KPMG)
環境數據	ISO 50001 能源管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

意見回饋

如果對於本報告書有任何意見或建議，非常歡迎隨時與我們聯繫。

遠雄人壽保險事業股份有限公司 / 整合行銷室

- 地址：台北市信義區松高路 1 號 28 樓
- 電話：(02)2758-3099
- 傳真：(02)8780-8686
- 電子郵件：660@fglife.com.tw
- 公司網站：www.fglife.com.tw
- 企業社會責任專區：reurl.cc/Wdp82y

2019 年度重要成果與績效

績效表現



重要肯定

公司治理類

- 《天下雜誌》2000 大企業調查「金融業成長最快公司」第九名
- 《現代保險》2020「全國最推薦壽險公司」第七名
- 國家品牌玉山獎「最佳企業」

客戶服務類

- 金管會「微型保險績效卓越獎」
- 國家品牌玉山獎「最佳產品」
- 《Money 錢雜誌》2019 保險 AI 大賞
- 第二十一屆保險信望愛「最佳商品創意」、「最佳通路策略」、「最佳通訊處」獎
- 2019 保險品質獎「業務員最優」、「理賠服務最佳」優等獎

社會共融類

- 國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌」

幸福職場類

- 教育部體育署「運動企業標章」認證
- 衛福部國健署「健康職場健康促進標章」認證

利害關係人與重大議題鑑別

GRI: 102-40、102-42、102-43、102-44、102-46、102-47、103-1

利害關係人鑑別

遠雄人壽透過多元化溝通管道，與各單位業務可能接觸或造成的衝擊影響，依重要性決定主要九類利害關係人群組：股東及投資人、員工、保戶、政府與主管機關、合作通路、供應商、社區、媒體、非營利組織。



利害關係人溝通頻率與管道

對象	重要性	溝通頻率管道	關注議題	回應章節
股東 / 投資人	保護股東權益為健全公司治理機制首要原則，確保公平對待股東，保障股東知的權利	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年 / 股東會 ● 每季 / 公司財務 ● 每季 / 董事會、功能性委員會 ● 每年 / 年報、企業社會責任報告書 ● 不定期 / 信用評等評級及展望 ● 不定期 / 重大訊息公告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 永續發展 ● 公司治理 ● 風險管理 ● 綠色投資 	永續營運、經營治理 環境保護
員工	人才是將企業推向顛峰的戰力量，每一位員工為遠雄人壽最重要的資產	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週 / 主管會議 ● 每月 / 體系會議 ● 每季 / 勞資會議 ● 每年 / 員工滿意度調查 ● 不定期 / 員工座談會 ● 不定期 / 網站公告、員工意見專區、性騷擾防治專線、樓層電子看板 / EDM ● 不定期 / 實體與數位訓練課程 	<ul style="list-style-type: none"> ● 人才培育及發展 ● 健康幸福職場 ● 公平待客 ● 誠信經營 ● 經營績效 	幸福企業、顧客價值 經營治理

對象	重要性	溝通頻率管道	關注議題	回應章節
保戶	秉持「待客如親 同理用心」的服務理念，致力於與客戶的每一次互動，打造有溫度的客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> ● 每日 / 業務員專人拜訪及電話服務 ● 每日 / 免付費服務專線(24小時語音查詢)、官網電子服務信箱 ● 每日 / 官網保戶專區、資訊公開專區、保戶APP、遠雄愛生活粉絲團 ● 每週 / 保戶EDM發送 ● 不定期 / 客戶滿意度調查 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平待客 ● 資訊安全 ● 數位服務 ● 保障型商品 ● 誠信經營 	永續營運、經營治理 顧客價值
政府 / 主管機關	金融保險業是受高度監理的行業，依循法令規範，積極配合政府政策	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年 / 政府相關評鑑 ● 不定期 / 座談會、研討會、頒獎活動 ● 不定期 / 公文、會議、電子郵件資訊公開專區 ● 不定期 / 金融檢查、專案會議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 風險管理 ● 洗錢防治 ● 法令遵循 ● 公平待客 	永續營運、經營治理 顧客價值
供應商	確保供應商提供的服務讓客戶滿意，期許與供應商建立綠色供應鏈	<ul style="list-style-type: none"> ● 每週 / 電話、專人拜訪 ● 每半年 / 廠商實地參訪查核 ● 每年 / 廠商評核 ● 不定期 / 評價會議 	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 洗錢防治 ● 供應商評估管理 	經營治理、環境保護
社區	秉持取之社會、用之社會的理念，投入資源回饋社區，攜手推展公益	<ul style="list-style-type: none"> ● 每日 / 線上保戶公益活動 ● 每月 / 社區、公園綠地維護 ● 每年 / 家庭照顧喘息服務、偏鄉關懷計畫、捐血活動、癌症家庭子女獎助學金、金險獎校園影片徵件活動 ● 每年 / 實習生計畫 ● 不定期 / 遠雄人壽志工團服務 ● 不定期 / 公益回饋活動、贊助金融保險專業學術研究 	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 環境綠化 ● 產學合作 ● 青年培力 ● 健康倡議 ● 喘息服務 ● 偏鄉關懷 	幸福企業、顧客價值 社會參與、環境保護
媒體	媒體為遠雄人壽與利害關係人間相互瞭解的重要媒介，及訊息提供與蒐集來源	<ul style="list-style-type: none"> ● 每日 / 新聞聯繫窗口專線及電子郵件(發言人、媒體連絡人) ● 每月 / 財務績效、商品資訊 ● 不定期 / 新聞稿、媒體採訪、議題專訪、重大訊息回應、記者會 	<ul style="list-style-type: none"> ● 誠信經營 ● 經營績效 ● 公司治理 ● 公平待客 ● 數位服務 ● 保障型商品 ● 綠色投資 	經營治理、顧客價值 社會參與、環境保護
非營利組織	透過與非營利組織(NPO)合作，擴大公益服務範疇，幫助更多需要的人	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年 / 微型保險捐助 ● 每年 / 各式公益服務及推廣活動 ● 不定期 / 現金捐贈、贊助合作 	<ul style="list-style-type: none"> ● 健康倡議 ● 偏鄉關懷 ● 喘息服務 	社會參與

重大主題與邊界

遠雄人壽參考 GRI 準則的四大原則，重大性、利害關係人包容性、永續性脈絡和完整性，並參照國內同業重大性議題，鑑別出 2019 年遠雄人壽 CSR 報告書重大主題共計 12 項，進一步提報主管會議進行決策議定，依此作為報告書揭露及後續永續策略發展之方向。



STEP 1 蒐集永續議題

CSR小組成員參考GRI準則發布之參考指標、小組成員內部討論、國內外同業資料分析、各部室短中期目標策略與考量最新法令規範等，作為本公司永續重大主題之來源。



STEP 2 鑑別利害關係人

邀請CSR小組成員依據各項議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，鑑別出2019年CSR報告書主要九類利害關係人群組：股東及投資人、員工、保戶、政府與主管機關、供應商、社區、媒體、非營利組織。



STEP 3 排序重大議題

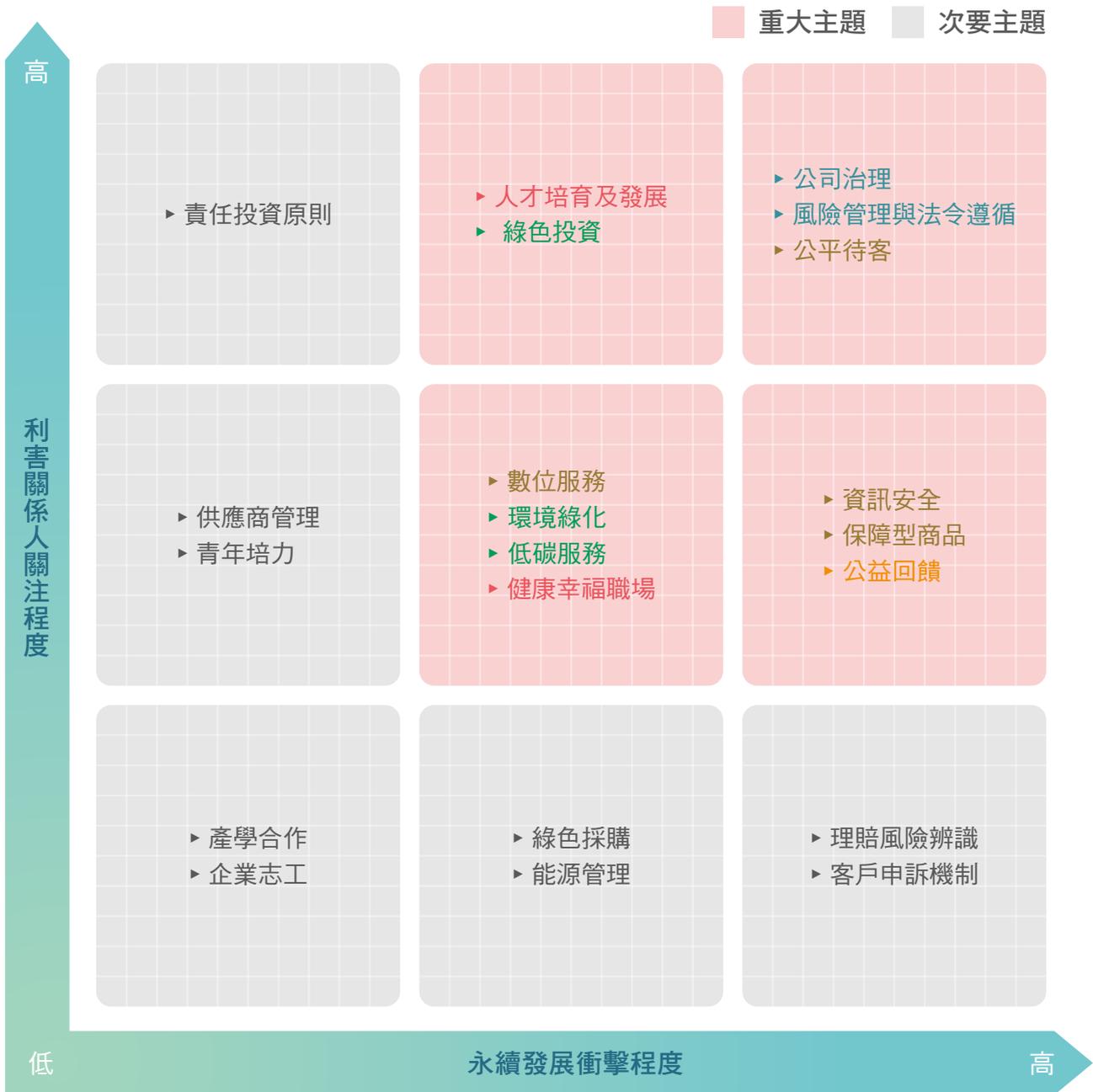
CSR小組成員透過問卷調查方式將重大議題做分析排序，討論後議定。



STEP 4 討論與審查

將經濟、環境與社會各面向分析後之永續議題，經公司高層主管決議對利害關係人關注程度，與經濟、社會、環境之衝擊，最終決定優先揭露12項重大主題。

重大主題矩陣圖



2019年12項重大主題

經營治理

- ▶ 公司治理
- ▶ 風險管理與法令遵循

幸福企業

- ▶ 人才培育及發展
- ▶ 健康幸福職場

顧客價值

- ▶ 公平待客
- ▶ 資訊安全
- ▶ 數位服務
- ▶ 保障型商品

社會參與

- ▶ 公益回饋

環境保護

- ▶ 低碳服務
- ▶ 綠色投資
- ▶ 環境綠化

重大 CSR 主題及邊界

類別	重大主題	GRI對應準則	營運重要性
經營治理	公司治理	經濟績效	我們持續精進公司治理，重視資本適足性、資產品質經營管理能力、獲利能力、資產流動性及風險敏感，遵循法令並健全內部管理，保障保戶權益及尊重利害關係人權益。
	風險管理與法令遵循	經濟績效 反貪腐	
幸福企業	人才培育及發展	勞雇關係 訓練與教育 員工多元化與平等機會	我們提供多元的工作機會及具競爭力的薪酬與福利制度，建立順暢的溝通管道，致力打造友善與雙贏的勞雇關係。透過完善的教育訓練體系、安全舒適的工作環境與學習空間，使每位員工追求快樂工作與健康生活平衡，成就人生夢想。
	健康幸福職場	職業安全衛生 強迫或強制勞動	
顧客價值	公平待客	間接經濟衝擊 顧客健康與安全 *產品組合	我們秉持「待客如親 同理用心」的服務理念，確保從商品設計、業務銷售、契約履行、保單服務及申訴處理等過程，以公平合理方式對待每一位消費者，提供金融友善環境及溝通機制，體現普惠金融。
	資訊安全	客戶隱私	
	數位服務	間接經濟衝擊 顧客健康與安全	
	保障型商品	間接經濟衝擊 顧客健康與安全 行銷與標示 *產品組合 *產品及服務標示	
社會參與	公益回饋	間接經濟衝擊 當地社區	我們秉持取之社會、用之社會的理念，投入資源回饋社會，透過與非營利組織(NPO)合作，擴大公益服務範疇，幫助更多需要的人。
環境保護	低碳服務	能源 排放 供應商社會評估	我們積極投入環境永續及責任投資行列，致力低碳服務，綠地認養，並進行供應商管理，減少金融服務業對環境可能產生的影響。
	綠色投資	*投資	
	環境綠化	生物多樣性	

註 1：「●」表示具重要性或衝擊點

註 2：「*」表示為 G4 金融服務業特定揭露項目

類別	重大主題	GRI對應準則	衝擊邊界						對應頁碼
			內部		外部				
			企業	員工	股東	顧客	通路	供應商	
經營治理	公司治理	經濟績效	●	●	●	●			21-27
	風險管理與法令遵循	經濟績效 反貪腐	●	●	●	●	●	●	28-36
幸福企業	人才培育及發展	勞雇關係 訓練與教育 員工多元化與平等機會	●	●			●		38-51
	健康幸福職場	職業安全衛生 強迫或強制勞動	●	●					52-57
顧客價值	公平待客	間接經濟衝擊 顧客健康與安全 *產品組合	●	●	●	●	●		59-63
	資訊安全	客戶隱私	●	●	●	●	●		64-66
	數位服務	間接經濟衝擊 顧客健康與安全	●	●	●	●			67-69
	保障型商品	間接經濟衝擊 顧客健康與安全 行銷與標示 *產品組合 *產品及服務標示	●	●	●	●	●		70-71
社會參與	公益回饋	間接經濟衝擊 當地社區	●	●	●	●			75-85
環境保護	低碳服務	能源 排放 供應商社會評估	●	●	●	●	●	●	87-93
	綠色投資	*投資	●	●	●				94-95
	環境綠化	生物多樣性	●	●	●	●		●	96-97

註 1：「●」表示具重要性或衝擊點

註 2：「*」表示為 G4 金融服務業特定揭露項目



Corporate Social Responsibility

章節 壹

以前瞻領航

永續營運

2019年績效表現

資產總額

5,115.85億元 **↗ 17.0%**

稅後純益

20.16億元 **↗ 214.3%**

營業收入

976.14億元 **↗ 29.5%**

每股稅後盈餘

1.62元 **↗ 211.5%**

總保費收入

827.92億元 **↗ 30.3%**



關於遠雄人壽

GRI: 102-1、102-2、102-3、102-4、102-6、102-7

對應的重大主題：201 經濟績效

遠雄人壽於 1993 年正式成立，2000 年正式更名為遠雄人壽保險事業股份有限公司；主要提供保險產品包括個人壽險、年金保險、個人健康保險、個人傷害保險、投資型保險及團體保險，並透過多元化通路拓展業務。

觸角多元、經營穩健的商品通路是保險銷售的關鍵，遠雄人壽持續深耕業務員、經代通路、銀行通路、農會通路和網路投保。為均衡多元化業務通路之發展，除提升自有業務員通路的質與量，同時深化外部通路合作關係。商品面則提高保障型商品、分期繳商品及投資型商品占比；因應國外投資避險成本的提高，提升外幣保單占比，維持醫療險競爭優勢，期以專業組織的力量，在策略規劃、業務推廣、行銷思維和務實執行等面向，透過競合關係健全優質營運環境，培植專業潛力人才，發揮經營最大實力。

項目	內容
成立時間	1993年12月10日
總公司	台北市信義區松高路1號28樓
實收資本額	新台幣124.26億元
總資產	新台幣5,115.85億元
正式員工人數	4,064人
營運據點	全台各地共設立2個分公司、4個區部及77個通訊處
主要銷售市場	台灣
業務範圍	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
興櫃代號	5859

註：上述數據統計至 2019 年 12 月 31 日



經營理念

遠雄人壽秉持「為生命增添好生活」的經營理念，持續提供保戶真誠、專業、完善的服務，專注健康醫療、退休照護、失能長照商品的研發，以滿足客戶人生各階段的需求，每位員工均秉持「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優質服務，致力成為保險業醫療險的領導品牌，未來，遠雄人壽也將持續以差異化優勢，擴大資產管理規模，降低利率風險，加倍保障客戶權益，締造生命美好價值。

品牌精神

遠雄人壽深耕台灣 27 年，始終保持精益求精、不斷學習的精神，堅持做對的事，一路走來即使面臨大小挑戰，也從未停下腳步，始終堅定目標、努力向前，為守護台灣每個家庭全力奮鬥。

2019 年透過以「做自己的英雄」品牌精神，傳達認真保有為人生加值的勇氣，喚起世代人群勇於面對現實生活，引領社會大眾不畏艱困，為夢想努力奮鬥，讓生活更美好。

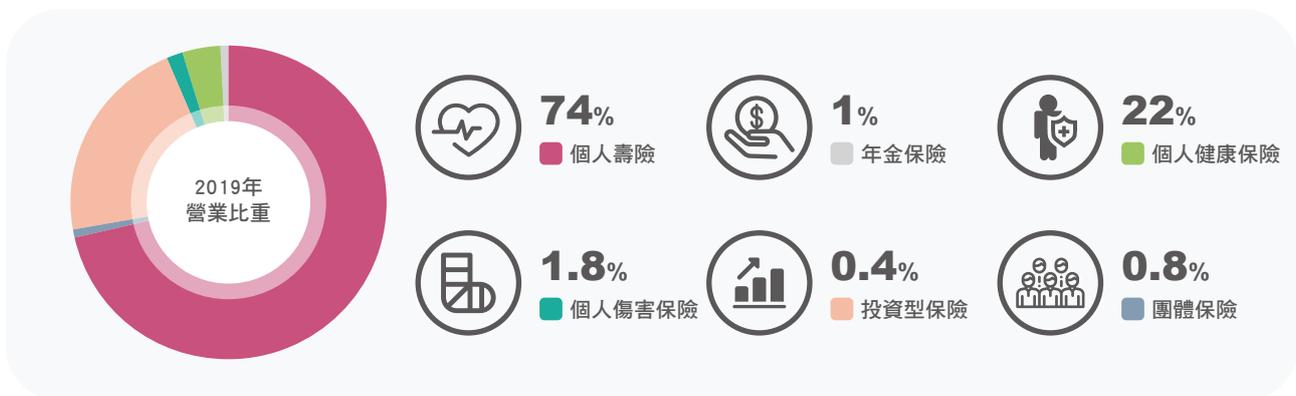
誠信經營 創造獲利

GRI: 102-5、102-7、201-1、415-1

對應的重大主題：201 經濟績效

回顧 2019 年美中貿易衝突，導致全球經濟走緩，全球主要國家紛紛採取寬鬆化貨幣政策，使得全球利率走低，股票市場上漲，壽險公司因實現債券及股票獲利，2019 年獲利創歷年新高。

2019 年遠雄人壽除了投資績效表現亮眼，稅前損益較 2018 年成長 121% 外，加上本公司長期以來持續聚焦保障型商品，醫療險加上傷害險較 2018 年成長 12%，佔首年度保費 8.2%；以及重視公司長年期價值的累積，分期繳業績成長 82%，佔首年度保費 49%，死差益加上費差益成長約 16%。此外，本公司財務實力獲中華信評於 2016 年至 2019 年連續四年皆評定為 twA+，同時 RBC（資本適足率）2018 年及 2019 年超過 250%，穩健財務體質，持續朝向中大型壽險公司的目標邁進。



遠雄人壽財務績效

單位：新台幣百萬元

類別	項目	2017年	2018年	2019年
經營能力	總資產	400,118	437,191	511,585
	營業收入(淨收益)	72,165	75,378	97,614
	負債總值	381,878	421,965	487,040
獲利能力	資產報酬率(%)	0.50	0.16	0.43
	每股盈餘EPS(元)	1.55	0.52	1.62
經濟價值	營業成本	69,241	72,072	92,475
	員工薪資支出	718	750	892
	員工福利支出	72	62	69
	分配股東股利	0	0	0
	社會參與投入	2.84	3.64	8.25
	保留盈餘	9,441	6,365	8,584
	政治獻金	0	0	0

遠雄人壽經營績效

單位：%

類別	項目	2017年	2018年	2019年
經營能力指標	新契約費用率	24.15	23.76	17.11
	保費收入變動率	(0.72)	3.93	30.38
	權益變動率	10.45	(16.53)	61.21
	淨利變動率	123.19	(66.73)	214.29
	資金運用比率	95.80	95.51	96.49
	13個月保單繼續率	97.40	96.07	96.19
	25個月保單繼續率	94.40	95.76	93.74
獲利能力指標	資產報酬率	0.50	0.16	0.43
	業主權益報酬率	11.10	3.83	10.14
	資金運用淨收益率	3.29	3.30	3.42
	投資報酬率	3.21	3.25	3.36
	營業利益對營業收入的比率	1.54	1.68	2.90
	純益率	2.67	0.85	2.07
	投資性不動產與不動產抵押放款資產比率	12.90	10.69	8.05

註：上述數據來源為 2019 年財務年報

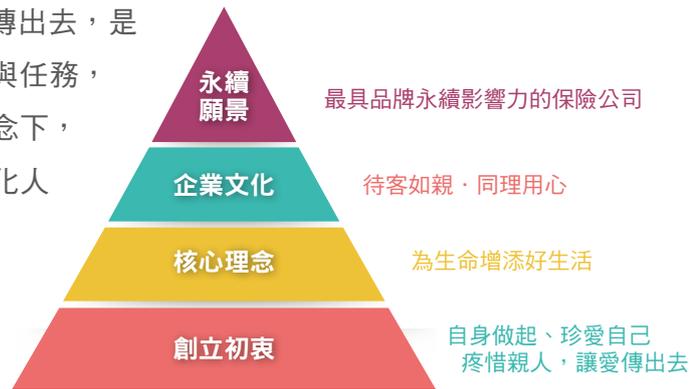
遠雄人壽業務績效

遠雄人壽近三年總保費收入及有效契約件數屢創新高，保戶數亦持續增長，平均國人每 15 位當中就有 1 位是遠雄人壽保戶。

年度	總保費(億元)	有效契約(件)
2017	611.79	5,720,006
2018	635.63	6,284,071
2019	827.92	6,856,552

永續發展策略與目標

從自身做起、珍愛自己、疼惜親人，讓愛傳出去，是遠雄人壽創立初衷，也是永續經營的使命與任務，在堅持「資本大眾化，經營公開化」的理念下，成為國內唯一經過公開募股而設立之大眾化人壽保險公司。



遠雄人壽除了在金融保險服務不斷精進努力外，更依循 ESG 三大面向，落實公司治理、推動社會參與和永續環境發展，並強化相關資訊揭露。遠雄人壽非常重視金融消費者保護，由上而下形塑「待客如親 同理用心」的企業文化與價值觀，致力朝向最具品牌永續影響力的保險公司發展。

聯合國永續發展目標

結合聯合國 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)，鑑別出與保險業相關性最高，包括「就業與經濟成長」、「健康與福利」、「良質教育」、「氣候行動」等九項 SDGs 目標，並以此為遠雄人壽永續發展主軸及制定中長期目標，回應全球永續發展需求，實踐企業社會責任。



章節 貳

以永續實踐 經營治理

2019年實績

1. 設立公司治理主管
2. 成立公平待客推動委員會，具體展現落實公平待客決心
3. 全台第一家(PIMS，BS 10012：2017)驗證範圍涵蓋全公司之壽險業

2020年目標

1. 完成功能性委員會績效評估
2. 投資策略納入責任投資原則且即刻執行

Corporate Social Responsibility



精進公司治理

GRI: 102-11、102-13、102-16、102-18、405-1

對應的重大主題：201 經濟績效

如何管理	責 任
	財務室 / 法令遵循室 風險管理室 / 稽核室
	資 源
	公司治理投入經費
	回 饋 機 制
	投資人聯繫管道
	評 估 機 制
	公司治理評鑑

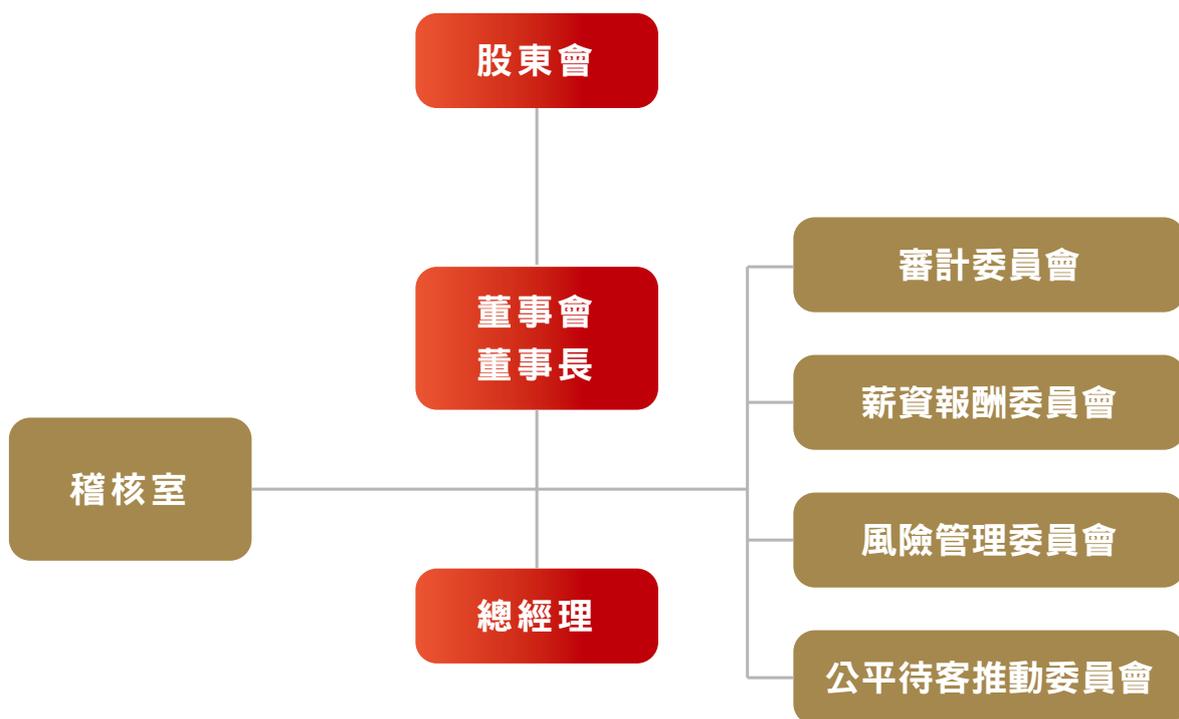
遠雄人壽不斷精進公司治理，重視資本適足性、資產品質、經營管理能力、獲利能力、資產流動及風險敏感性，制定《公司治理處理程序作業準則》並經由董事會通過，遵循法令並健全內部管理，保障保戶權益及尊重利害關係人權益。遠雄人壽公司治理作業辦法已完整揭露於官網資訊公開專區。



公司治理單位

遠雄人壽以股東會為最高權力機構，並透過董事長擔任主席所領導之董事會執行及監督本公司各項業務，另設置總經理一人，依董事會之決議綜理公司一切業務。為持續強化公司治理，本公司於2019年1月設置公司治理主管，負責執行公司治理事務，依法辦理董事會及股東會之會議相關事宜。

董事會組織圖



完整功能性委員會

遠雄人壽為有效發揮董事會職能，強化董事會推動及參與，在董事會下依職權及功能設置各功能性委員會，含審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會、公平待客推動委員會，負責重要議案及經濟、環境與社會等重要議題討論，各項議案均提董事會進行最後決議。功能性委員會分別由董事、獨立董事組成或參與，有效執行監督及強化管理機制。

此外，為紮根公平待客文化，定期全面向檢討作業流程、強化部門橫向溝通，由董事成員向下形塑公平待客核心理念。2019年10月31日並經董事會通過，以總經理為首擔任主任委員，領導設置公平待客推動委員會，增設《公平待客推動委員會組織章程》，負責協助董事會推動公平待客相關事務。

各功能性委員會職掌及運作情形



公平待客推動委員會組織功能



專業專案經理執行

- 依商品設計、廣告招攬、客訴處理銷售前中後作業訂定計畫
- 獨立設置客戶申訴中心、總經理下轄評議改善小組，專責處理申訴案

法遵風控確實監理

- 評議率設為風險監控指標
- 法令遵循手冊確實涵蓋公平待客作業
- 法令更新&裁罰案宣導

稽核單位查核驗證

- 監督各單位一般查核作業
- 進行公平待客專案查核
- 跨部室會議及董事會呈報

公平待客董事會推動及參與情形



公平待客
教育訓練舉辦



公平待客推動
委員會會議召開



董事會召開



公平待客
相關準則修訂



公平待客
相關議案審議

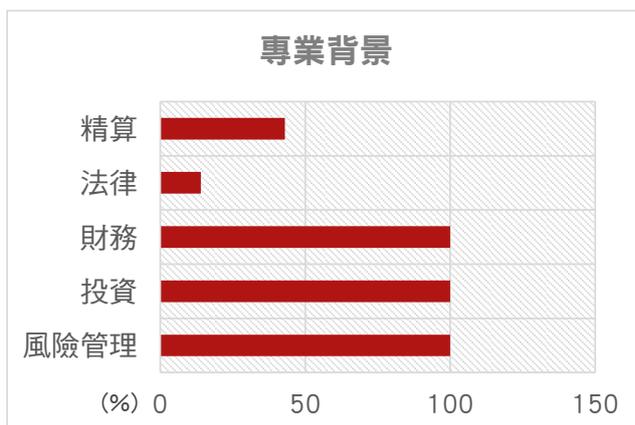
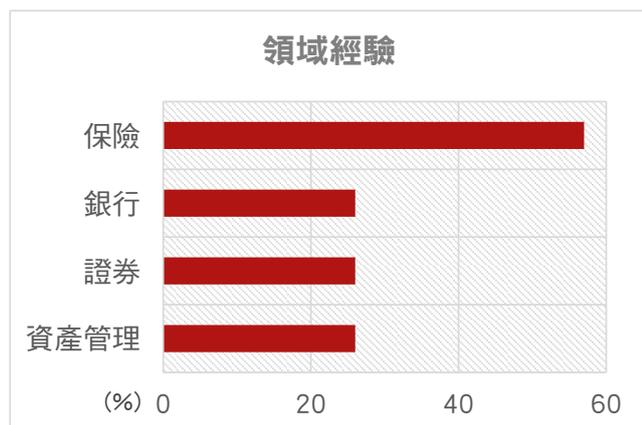


董事會成員多元化

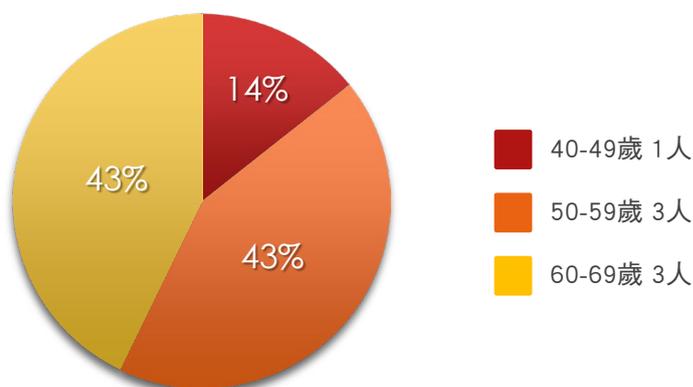
遠雄人壽最高治理單位為董事會，由董事長召集並擔任主席。2019 年度董事會由 7 位董事組成，包含 3 位獨立董事及 4 位董事，獨立董事比例高達 43%，董事會成員專業組成，具備保險、財經、投資、精算、法律及管理之豐富經驗。為健全組織營運，依「保險業公司治理實務守則」，皆已為董事投保責任保險。內容請參閱保險業公開資訊觀測站及遠雄人壽官方網站。



董事會專業展現



董事群年齡分佈



董事會職能強化

2019 年共召開 12 次董事會，整體親自出席率達 98%，含委託出席 100%，遠雄人壽訂定《處理董事要求之標準作業程序》以有效發揮董事會職能，加強董事會法令遵循，並將應追蹤事項列入「董事會應追蹤事項回覆管控表」，並提報董事會。

遠雄人壽不定期為全體董事安排進修課程，著重董事會在治理、責任管理、經濟、環境及社會議題等範疇之專業，2019 年參與保險事業發展中心主辦之「IFRS17 對保險業經營策略之影響」、「資安險與公司治理」、「綠色金融」等課程，平均每位董事受訓時數為 7 小時，優於法令規定的 6 小時。

董事會績效評估

遠雄人壽每年定期執行董事會績效考核，進行董事自我評量與同儕評鑑，由董事會議事單位彙整評量結果，2019 年度董事會績效考核自我評量平均 94 分、同儕評鑑平均 95 分，整體結果運作良好。為提升董事會職能及落實公司治理，2020 年將進一步制定《董事會績效評估辦法》，以確保董事自律遵循。

董事會薪酬制度

董事會成員薪資報酬皆依循《公司章程》及《董事酬金管理處理程序作業準則》辦理，報酬依照對公司營運參與程度及貢獻價值，參酌同業水準議定，獨立董事為固定報酬，內容請參閱 2019 年遠雄人壽年報 (P.21~P.24)。



2019 年支付董事、監察人及總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例

項目	金額(仟元)	占稅後純益比例
酬金總額合計	30,326	1.5%

遵守盡職治理守則

遠雄人壽已於 2018 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，公開遵循聲明包括制定並揭露盡職治理政策、利益衝突管理政策、持續關注被投資公司、適當與被投資公司互動、建立明確投票政策與揭露投票情形及定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形共六項原則，在重視環境、社會及公司治理層面上，期能為社會永續貢獻力量，朝「責任投資」營運方向前進。



機構投資人
盡職治理守則

考量資產與負債關係、風險承受程度、長期風險報酬要求、流動性與清償能力及責任投資原則後，2019 年修訂《投資政策作業準則》，於 2020 年 1 月經董事會通過，載明遠雄人壽投資政策，以遵循主管機關各項資金運用相關規範，及「保險業資產管理自律規範」為原則。另外在資金運用部分，目標將遵循聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，包括投資標的企業是否落實執行防制洗錢及打擊資恐、善盡環境保護、企業誠信與社會責任。

董事利益迴避機制

遠雄人壽董事會通過《公司治理處理程序作業準則》，其中明確訂定董事忠實注意義務與責任，所有董事皆依循《遠雄人壽道德行為準則》，秉持高度之自律，對於董事會議案若涉及法人代表或董事本身利害關係或公司利益時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。若董事兼任經理人時，不得以職務上所知悉消息或自己從事投資相關之交易活動洩漏消息予他人。

公協會參與

遠雄人壽為追求永續發展及提升產業競爭力，與保險金融相關產業公會、協會、主管機關、學術機構等組織保持良好的互動與交流。參與之公協會包含中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國精算學會、中華民國人壽保險管理學會、財團法人保險事業發展中心、財團法人保險犯罪防制中心等。

維護股東權益及多元溝通

保護股東權益為健全公司治理機制首要原則，為確保公平對待股東，保障股東知的權利，對外完整傳遞公司資訊，包括在公開資訊觀測站及公司網站，皆定期揭露公司財務業務及重大訊息，官網設置「投資人關係聯絡窗口」及「股東服務窗口」，透過發言人制度、公共關係權責部門、投資人服務權責部門、股東年報、企業社會責任報告書等，作為與股東、員工、利害關係人與董事之溝通管道。

遠雄人壽與投資人溝通方案

股東權益	具體方案與管道
保障股東知的權力	<p>1. 透過台灣證券交易所公開資訊觀測站、保險業公開資訊觀測站及公司網站，定期揭露公司經營績效、股權盈餘、財務資訊及重大訊息。</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;">  <p>公司年報</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>財務資訊</p> </div> </div> <p>2. 設置發言人及代理發言人，落實資訊蒐集與外界溝通。 發言人：林哲仰協理 / 代理發言人：張博洋協理 信箱 / 專線：whistleblower@fglife.com.tw / (02)2758-3099</p> <p>3. 官網設置股東服務網頁，提供投資人下載公司年報及股東會等訊息。</p>
表決權行使政策揭露	<p>依公司法第177條之1相關規定，召開股東會時，以書面或電子方式行使表決權，行使方法並載明於股東會召集通知。</p> <p>股東會資訊連結：https://reurl.cc/0oLa4l</p> 
股東會參與情形	<p>依相關法令規定召開股東會，並依規定紀錄股東會股東出席情形、股東會各項議案之議事及決議情形。</p> <p>股東會議事手冊資訊連結：https://reurl.cc/vDrKve</p> 
確保公平對待股東	<p>設置專責單位處理股東事務，及股東權益相關事項。</p>
權益受損救濟管道	<p>針對股東建議，透過發言人、股務、電子郵件信箱等管道溝通協調。</p> <p>投資人關係聯絡窗口連結：https://reurl.cc/IV8aNQ</p> 

深化風險管理與法令遵循

GRI: 102-11、205-1、205-2

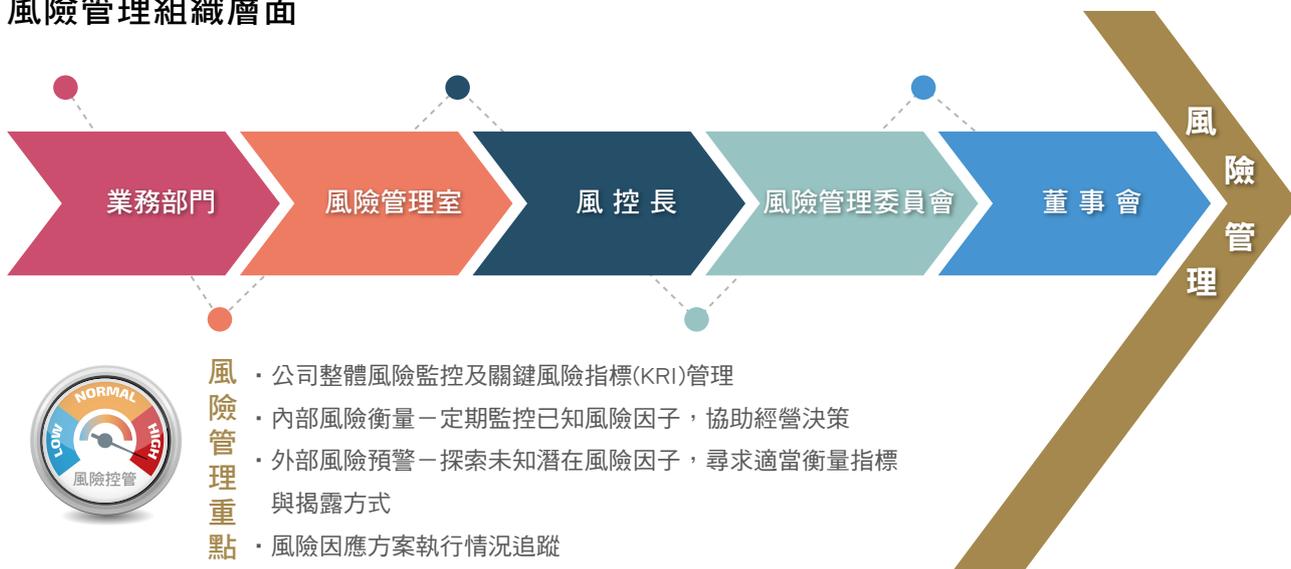
對應的重大主題：201 經濟績效、205 反貪腐

如何管理	責 任	遠雄人壽積極推動重視風險管理及法令遵循的企業文化，依照《保險業風險管理實務守則》及相關法令規定辦理，針對公司可能造成的風險因子，如信用風險、市場風險、作業風險、保險風險、氣候變遷風險等進行分析追蹤，以達落實風險管理之目標。
	風險管理室 / 法令遵循室 稽核室	
	資 源	持續藉由深化法令遵循、洗錢防制，建構良好公司治理與風險控管機制，透過專責的風險管理單位，協助與監督各部門進行辨識、衡量及管理相關風險，提升風險控管強度。
	風險管理及三道防線系統	
	回 饋 機 制	有關氣候變遷風險辨識請詳見環境保護章節—氣候變遷的風險與因應。
風險管理委員會 投資風管會議		
評 估 機 制		
風險管理報告 內部控制制度		

風險管理組織架構

遠雄人壽董事會為風險管理最高決策單位，下設風險管理委員會負責執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，特設獨立專職的風險管理主管「風控長」乙職，且由專責風險管理室執行風險管理與監控，確保各業務單位符合風險管理規範，從上到下層層把關控管，彰顯風險管理的實質成效。

風險管理組織層面



風險管理組織職責

風險管理室定期舉辦投資風險管理人員會議、投資週會、風險管理委員會與風險管控教育訓練，並透過投資風險管理週報、風險管理月/季報、業務部門風險自評報告、自我風險及清償能力評估(ORSA)報告及主管機關壓力測試報告，定期向董事會報告整體風險管理執行情形。2019年執行36場投資風險管理人員會議、19場投資週會、召開9次風險管理委員會，開辦3場教育訓練。

董事會

- 核定風險管理政策、風險胃納限額
- 核定風險管理季報、壓力測試報告、自我風險及清償能力評估(ORSA)報告

風險管理委員會

- 獨立董事擔任主席，採主席決議制
- 依據董事會授權之風險胃納限額，分配予主要風險業務部門
- 核定各項風險監控指標及其限額
- 核定各部門提報之風險管理相關報告

風險管理室

- 依據風險管理委員會決議，監控提報各項風險監控指標
- 發展風險管理及預警系統，提高風險監控範圍的廣度及深度
- 協助風險監控指標達警戒值區間之業務部門，擬定風險因應計畫

業務部門

- 設立風險管理人員，執行第一線控管
- 執行所屬單位風險管理事項

風險管理評估機制

風險管理室每年定期出具主管機關要求之自我風險及清償能力評估（下稱 ORSA）報告，針對資產及負債進行相關情境壓力測試，評估營運績效目標，並透過此報告了解目前及未來相關情境下之清償能力結果。依據 2019 年度 ORSA 報告，遠雄人壽清償能力評估結果為適足且財務體質穩定，無現金流量問題，自 2016 年起連續 4 年獲中華信用評等評為「twA+」等級。

關鍵風險指標

遠雄人壽參考主管機關關切事項、法令變動及對公司損益影響較大之影響因子，導入涵蓋 7 類風險（市場 / 信用 / 流動性 / 作業 / 保險 / 資產負債配合 / 其他）、110 項「關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)」，採分級管理及透過量化評估，定期觀察各業務別的風險趨勢，確實監控風險變化。根據 2019 年每月風控報告，風險胃納第二測度得分數皆有達到 90 分以上。

風險管理示警

風險監控指標區分綠燈、黃燈、紅燈三個等級，透過一致性判斷標準，定期進行檢討與修正，降低可能的損失。

實際數值對應風險控管程度



達控管值



達預警值



達警戒值

投資風險管理

遠雄人壽財務體質穩健，重視投資風險控管，透過系統化管理方式，選擇最佳投資策略，以維護保戶及股東權益。



風險管理三道防線

遠雄人壽建立三道防線機制，透過完整內部控制制度，有效監控營運風險。其中內部稽核單位，以超然獨立精神執行稽核業務，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改進建議，確保內部控制制度得以持續有效實施，作為檢討修正內部控制制度之依據。由總稽核綜理稽核業務，且未兼任與稽核工作有相互衝突或牽制的職務，每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務。此外，一旦發生異常即列為追蹤管理事項，立即改善。



資安風險控管

遠雄人壽自 2012 年即導入 ISO 27001 資訊安全管理制度，2013 年接續導入 BS 10012 個人資料保護管理制度，每年持續經由第三方驗證單位 BSI 英國標準協會，稽核本公司資訊安全管理系統 (ISMS) 與個人資料管理系統 (PIMS)。2019 年 3 月通過個人資料管理系統 (PIMS, BS 10012:2017) 驗證，是 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。

此外，本公司在 2018 年成立專責獨立單位負責資訊安全管理，並制定《資訊安全政策管理作業準則》，積極配合各項資安制度運作，每年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。為強化全體員工的個資意識及熟悉個資管理制度，定期舉辦法令遵循及相關教育訓練課程，每年對董事會提報前一年資訊安全管理整體執行情形。

緊急災難處理

台灣地處副熱帶，位於環太平洋地震帶上，每年颱風、豪雨、地震經常性來襲，因應重大緊急災害事件，遠雄人壽依據《重大災害管理制度》進行相關處理，給予保戶最適切的關懷服務，包括快速理賠、申請條件放寬、慰問金給付、保費緩繳、保單借款利息優惠、保單免費補發、旅平險保障融通、主動派員協助及專人專責回應等各項服務。

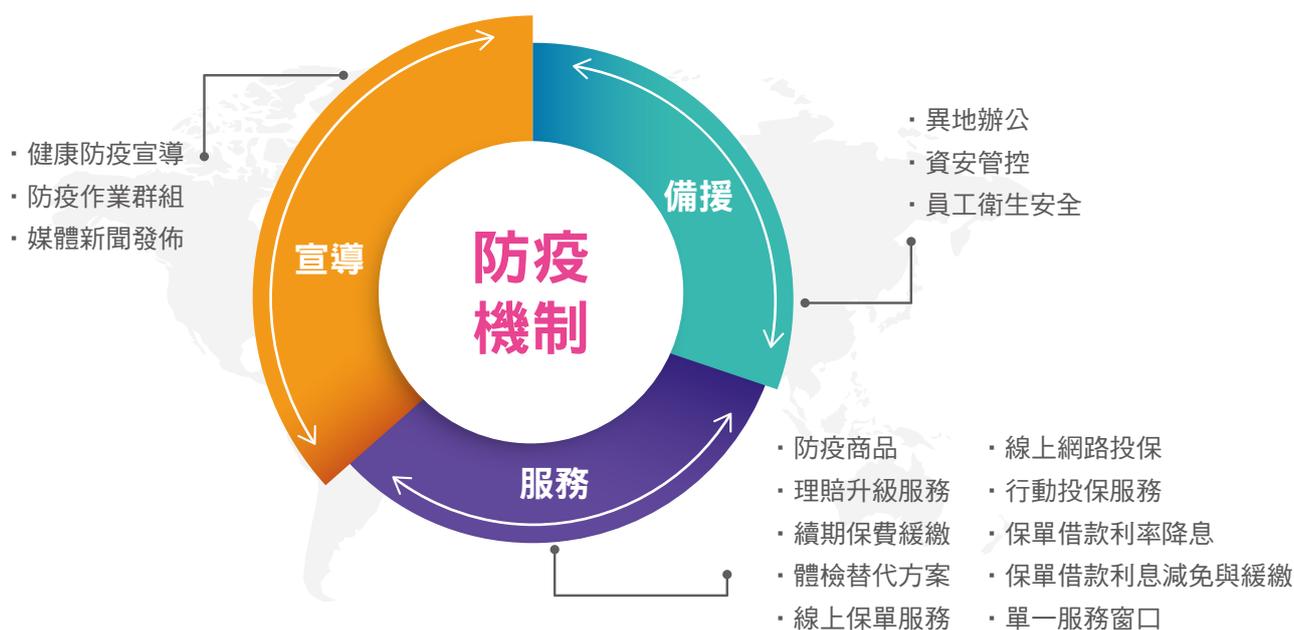
營運風險控管

為防範因氣候變遷引發的重大災害、經濟環境變化、疫情災難導致的營運中斷風險，遠雄人壽訂有《危機管理作業準則》，並設置「危機管理小組」，建立處理作業及通報作業流程，以確保持續營運，使衝擊與影響降到最低。



重大防疫機制

2019 年底全球爆發新冠肺炎，因應每年可能發生的世界安全衛生問題，遠雄人壽成立「防疫專案小組」，擬定各項防疫措施與計畫，建立暢通的防疫通報機制，防止可能產生的風險，維護保戶及員工權益，確保營運無虞。



遠雄人壽防疫服務措施



保戶關懷

1. 保戶因確診嚴重特殊傳染性肺炎(下稱武漢肺炎)入住「負壓隔離病房」時，針對住院醫療險條款有「加護病房住院保險金」之給付約定者，比照入住加護病房給付「加護病房住院保險金」。
2. 因確診武漢肺炎不幸身故或致完全失能時，提供快速理賠服務。
3. 於二、三級疫情時，確認罹患武漢肺炎須住院治療或強制隔離，得個別檢具證明，續期保費得自應繳日起緩繳三個月；四級以上疫情，疫區內保戶不須個別申請，統一依據政府所宣布區域，主動給予續期保費自應繳日起緩繳三個月。
4. 因罹患武漢肺炎需住院治療或強制隔離，三個月內可檢具證明文件申請且經受理，保單借款利息得減免三個月，且保單借款利息得緩繳三個月。
5. 因疫情而被實施無薪假或非自願性失業的保戶及醫護人員，提出申請且經受理者，享為期六個月保單借款利率降息2碼優惠。
6. 官網保戶專區推廣線上保單借款服務，即時試算取得保單可借金額、借款利率、借款利息等資訊；亦可進行基本資料、通知寄送方式、繳別等13項線上保單變更。
7. 辦理解約、保單借款及給付滿期金或還本金等保全服務，因事關保單權利之處分，在考量風險管控前提下，疫情期間設置單一窗口負責受理相關業務，並得以傳真方式提出申請。
8. 臨櫃服務採高規格防護，第一線接待人員全程配戴口罩，主動了解近期旅遊史，並提供酒精消毒及額溫測量防範。



員工關懷

1. 辦公空間出入進行體溫量測管理，超過37.5度立即就醫返家休息，持續追蹤病況。
2. 辦公出勤全日配戴口罩。
3. 提供酒精衛生消毒，並配發口罩、消毒液等防疫物資。
4. 進行衛生防疫及健康宣導等。
5. 必要公務行程搭機須事先通報，同仁及同住眷屬旅遊史調查追蹤，進行出國管理。
6. 進行異地遠端辦公，降低群聚風險。
7. 採行視訊會議。

風險管理精進成效

- 風險控管辦法增修：因應市場變化及法令修訂，風險管理室持續定期檢視或增修相關風險控管辦法。包含「風險管理政策處理程序」、「國內股權風險管理」、「國外股權風險管理」及「提列預期信用損失」等作業準則。
- 風險日常監控機制：因應金融市場波動，風險管理室與相關權責部室共同進行股票、匯率及固定收益商品之日常監控。在股票方面，觀察個股達預警或停損，即第一時間通知前台經理人進行評估或執行停損作業；匯率方面，每日持續監控市場匯率波動、計算本公司匯兌損益等效能分析。
- 關鍵風險指標制定：依主要面臨之七大風險，設定關鍵風險指標，並依各項指標之重要性及發生頻率進行監控。

落實法遵與洗錢防制

遠雄人壽重視法令遵循及誠信經營，設置法令遵循室統籌公司法令遵循計畫擬定與推動，嚴格遵循各項法令規範，致力建構完善法令遵循制度，有效因應法令變動，適時更新相關作業規章。各部室亦設置法令遵循人員，定期自行評估檢核作業，透過定期辦理法遵自評作業與法遵教育訓練，強化全體員工法遵意識，內化為全公司法遵文化；且各部室建立規章制度，項下制定作業準則、作業流程與工作範本，確保員工在工作上遵守法律規範及應履行的責任義務。

行動方案	執行成果
法令遵循自行評估	2019年辦理二次法令遵循自行評估作業，檢核各單位執行業務遵循法令狀況，並督導改善完成。
向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形	分別向董事會及審計委員會進行二次報告，使治理單位及高階管理階層充分掌握法令遵循事項執行狀況。
法令傳達及諮詢	建立法令傳達及諮詢系統，即時提供重要法令規章予各單位法令遵循人員參考宣導
法令協調及溝通	召開法令遵循主管會議，宣達重要法遵議題，分享執行經驗，並溝通協調跨部門議題，確保意見一致。
內部規範檢視	督導各項作業及管理規章均配合法規適時更新，並依循溝通機制即時傳達予所有單位，使各項營運活動符合法令規定。
新商品（服務）法遵評估	新商品、服務之申辦，皆出具「法令遵循主管意見書」，確認符合法令及內部規範。
法令遵循教育訓練	<ol style="list-style-type: none"> 1. 參與保險事業發展中心、保險局、中華民國精算學會、台北金融研究發展基金會、財團法人保險犯罪防制中心等30個機構舉辦之法令遵循外訓課程，共123班次，參與員工292人次，總受訓時數2,179小時。 2. 舉辦新人訓練洗錢防制課程 / 董監、業務洗錢防制訓練課程 / 公平待客原則 / 法令遵循等內訓課程，共10班次，參與員工約360人次，總受訓時數23小時。 3. 舉辦洗錢防制、公平待客、資安暨個資保護等多門線上訓練課程，參與員工7,826人次，總受訓時數12,368小時。

此外，制定《法令遵循制度處理程序作業準則》，建構完善的法令遵循制度，並建立法令諮詢、溝通管道、強化法令宣導及教育訓練，以及採取適當預防與改正措施。安排全體員工依各職務別，每年完成法令規定之法遵訓練及測驗，確保員工正確認知及遵循相關法規，實際落實法令遵循。

2019 年度法令遵循專業訓練

類別	訓練類別	對象	方式	法定時數
通識類	01 洗錢防制訓練	全體員工	數位	2
	02 資安暨個資保護訓練	全體員工	數位	3
	03 公平待客原則訓練	全體員工	數位	3
	04 性騷擾防治暨性別平等訓練	全體員工	數位	0.5
	05 身障權益保障暨權利公約訓練	全體員工	數位	0.5
	06 勞工安全衛生訓練	新進人員 / 全體員工	數位	3 / 1
	07 檢舉人制度(吹哨者)	全體員工	數位	未定
專業類	01 精算訓練	精算學會正會員 / 簽證精算人員	派外	30
	02 商品簽署訓練	商品簽署人員	派外	15
	03 公司治理訓練	董監事、總經理	派外	6
	04 核保理賠訓練	核保理賠人員	自辦	30
	05 稽核訓練	稽核主管、領隊稽核人員、稽核人員	自辦 派外	30
	06 會計訓練	<ul style="list-style-type: none"> 會計主管 / 會計主管代理人 編製財務報告會計人員 	派外	12 6
	07 新任部門主管訓練	新任部門主管	派外	30
	08 法令遵循訓練	總機構法遵主管 / 法遵人員 部門法遵主管	派外	20 / 30 15
	09 洗錢防制及打擊資恐訓練	<ul style="list-style-type: none"> 洗錢防制專責主管、專責人員、兼任主管、兼任人員、督導主管 董監事、總經理、法令遵循 / 稽核 / 業務人員及與防制洗錢有關人員 	派外	12 未定
	10 資訊安全訓練	資訊安全專責主管 / 專責人員	派外	15
	11 職場安全衛生健康訓練	甲種職業安全衛生業務主管 / 職業安全衛生管理員 / 健康護理人員	派外	6 / 12 / 12
	12 裁罰訓練	裁罰案件所涉承辦人員 / 承辦人員 主管 / 部門法遵主管	派外	3

防制洗錢

因應新興風險，遠雄人壽訂有《防制洗錢及打擊資恐風險評估處理程序作業準則》、《洗錢及資恐風險管理政策處理程序作業準則》、《洗錢及資恐名單比對處理程序作業準則》，同時設立法令遵循室洗錢防制科，專責反洗錢及反資恐。為與國際接軌，另聘專業顧問，檢視內部控制、風險管理，以符合國際標準。

除設置獨立專責單位，風險管理室亦每月定期監控相關 KRI 指標，包含大額交易申報及可疑交易申報，以確保防制洗錢制度之有效性。

2019 年已針對全公司各部室 (含內外勤員工) 所執行之業務，完成洗錢及資恐風險評估報告，且無重大風險情事發生。

檢舉制度

為落實誠信、透明的企業文化，促進健全經營，並引導員工於營業範圍內具高度道德標準，防止違法行為發生，特別設置暢通檢舉投訴管道，建立檢舉制度。

檢舉制度之權責管理單位為法令遵循室，由總機構法令遵循主管督導，除檢舉制度另有規定外，檢舉制度所有相關事項，均由法令遵循室統籌規劃並執行，2019 年亦無任何舉報事件孳生。

舉報管道

舉報專線：02-27586355

舉報信箱：whistleblower@fglife.com.tw

郵寄地址：台北市信義區松高路 1 號 28 樓，遠雄人壽保險事業股份有限公司

法令遵循室收



檢舉制度



參 節 章

待員工如親

幸福企業

2019年實績

1. 運動企業暨健康職場一獲體育署及國健署雙重認證
2. 員工教育訓練投入經費
1,256萬元
3. 非管理階層員工人均福利
92萬元，成長3.6%

2020年目標

1. 內勤員工離職率1.6%
2. 建置多功能員工活動中心
3. 朝友善職場邁進

Corporate Social Responsibility



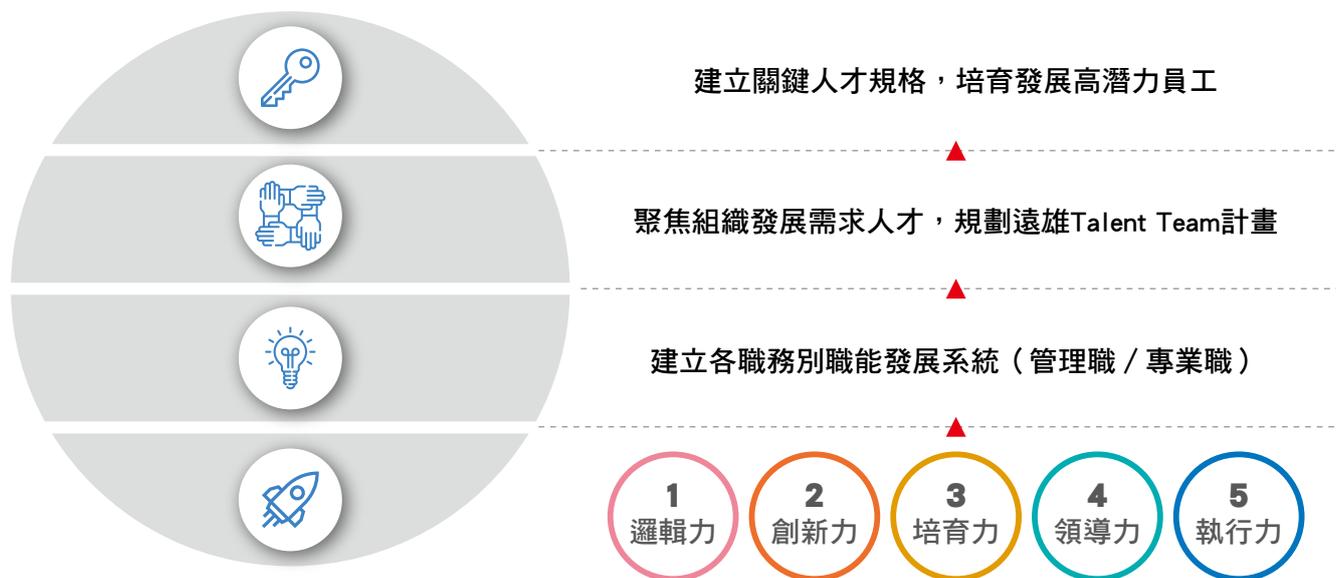
強化人才培育及發展

GRI: 102-8、202-1、401-1、404-1、404-2、404-3、405-1、405-2、406-1、412-1、412-2

對應的重大主題：401 勞雇關係、404 訓練與教育、405 員工多元化與平等機會

如何管理	責 任	人才是將企業推向顛峰的戰力，遠雄人壽視每一位員工為公司最重要的資產，近年來持續提供大專院校在學生實習機會，舉辦講座實質交流及產學合作，投入資源培育優秀保險專才，並建立完善員工照護計畫，以優質化福利及系統化培育機制，打造健康環境職場，讓員工在家庭事業中穩定成長發展。
	人事總務室 / 壽險部	
	資 源	
	訓練投入經費與人力	
	回 饋 機 制	
內部溝通管道		
評 估 機 制		
員工滿意度調查		

人才培育發展藍圖



人才招募

遠雄人壽提供多元及平等的就業機會，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙、星座、血型或其他等歧視因素為由，而有不公平對待。

產學合作

為引進優秀人才，協助在學學子提早培養進入職場的能力，遠雄人壽提供大學及研究生優於業界平均薪資的產學實習機會，並與多所大專院校合作打造人才供應鏈，創造業界、學校、學生三贏局面，達到學用合一。



專案	內容
產學合作	提供 12 所大專院校大四學生至總公司及分公司實習，幫助學生在就業前，累積寶貴的實務經驗。2019 年新增與政治大學風險管理與保險學系及實踐大學風險管理與保險學系交流。
實習訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 職場實習：提供暑期、半學期及全學年實習機會，由學生自主選擇適性學習領域。 • 專業課程：提供職前訓練、輪調實習、專案實作等，成為內外兼具的保險人才。 • 專屬輔導員：提供資深員工擔任導師 (Mentor)，教學相長，施行優良輔導機制，協助適應實習歷程及工作指導。 • 在地留任：表現優秀者，畢業後可優先選擇實習地或戶籍地之職場轉正。

專案	內容	2019年成果
多元實習計畫	提供暑期、半學期及全學年實習機會，由學生彈性自由選擇適性的專業範疇學習	*實習學生：20名 *共有10名學生畢業後於精算部、契約部、理賠部及台中分公司等部門任職
保險實務課程	由公司內部專業經理人至校園教授金融保險專業課程，提早接觸實務領域	*於德明財經科技大學舉辦1場，上課人數60人
企業實地參訪	透過企業參訪，增進了解營運模式、企業文化及經營理念，需求人才之職能，提前做好職涯規劃因應未來就業發展	*實踐大學參訪，參加人數15人
實習成果發表	透過實習成果發表暨雇主座談會，展現所學，進行學校與雇主雙向溝通對談，強化合作成效	*德明財經科技大學、國立臺中科技大學合計2場，參加人數20人

專業訓練

讓員工真正發揮特質與優點，在職場上創造自我價值，是遠雄人壽人才培育的核心價值。我們關心每位遠雄人的職涯發展，透過外勤與內勤訓練分工，從新人到主管職，針對不同職務、目標、需求提供多元訓練管道與課程，保持遠雄人在時局、產業環境快速變遷下，仍為該領域上的先行者。

內勤人才培訓計畫

遠雄人壽每年年底根據隔年度目標願景與新法規調整培育策略，並將目標由上往下展開到各部門，依管理職、專業職與核心職能的缺口需求，規劃訓練方向、訓練資源與宣導文化，以確認培育策略符合年度經營策略之發展，主要透過六大訓練體系的架構與規劃，讓課程達到全面性且差異化。

訓練架構



架構 1：新人基礎共識訓練

為了加速新進人員融入職場環境，進而認同組織文化與價值觀，遠雄人壽以實體課程搭配輔導員及主管實務教導與關懷陪伴，輔以數位課程教導新進人員了解保險基礎概念及各項作業流程，並發揮應有產能。同時提供全面的共識訓練，以企業文化、公司制度、團隊凝聚、經營理念、職場規範等貫穿培訓設計，給予新人最完善的職前訓練。

其中新人職前共識課程每兩個月辦理一次，以企業文化、規章制度及作業流程規範為主軸，並視當年度經營管理、制度執行重點予以調整，使新人得以接受最新觀念，並在課後實行課程重點測驗，加強新人對文化制度的理解。同時依據學員的課後滿意度調查與回饋內容調整課程安排，2019 年更導入體驗式互動教學，深化遠雄人文化 DNA，以創新的手法強化新人對組織文化認同。此外於數位學習平台建置新人專區，幫助新進員工快速熟悉工作環境，認識公司組織及經營理念等。

架構 2：企業經營共識訓練

為使每一位員工瞭解本公司經營策略、願景目標以凝聚向心力，建立共識，遠雄人壽規劃經營願景與管理、金融保險法令遵循、保險金融發展趨勢等訓練，確保同仁了解企業的目標並接受相關專業訓練，符合趨勢、管理制度及法規，以達成企業的目標與發展方向。

2019 年特別強化對高階主管與業務人員開辦法遵訓練，針對其性質設計洗錢防制打擊資恐與公平待客課程，確保在管理監督與政策上符合法令要求。並與保險事業發展中心合作，開設數位法令通識課程，強化全員的法遵意識並了解最新法令規章，讓內外勤人員均能清楚掌握法令，在工作執行上提供正確有效的專業服務。

企業文化共識凝聚

2019 年遠雄人壽導入創新者 DNA、設計思考 Design thinking 等全球性創新觀念議題，結合創新力、管理力、服務力、團隊力，深化遠雄四力思維，結合線上平台與線下活動，將遠雄人壽理念深化於工作實務運作中。

- 運用課程深化：於新人訓中深化核心價值及遠雄人 DNA，2019 年共 196 人次完訓。
- 藉由廣播傳遞：每週兩次遠雄之音廣播，著重企業文化與核心職能的宣導，例如席捲全球的設計思考創新模式與破壞式創新思維，2019 年累計播報 102 次。
- 使用文宣推廣：透過電子報、各樓層電子看板、EDM 及影音推廣，2019 年共發送 102 次電子報、7 次電子看板。
- 舉辦活動強化：舉辦闖關競賽、彩蛋活動等方式鼓勵員工主動思考、提問或回饋。

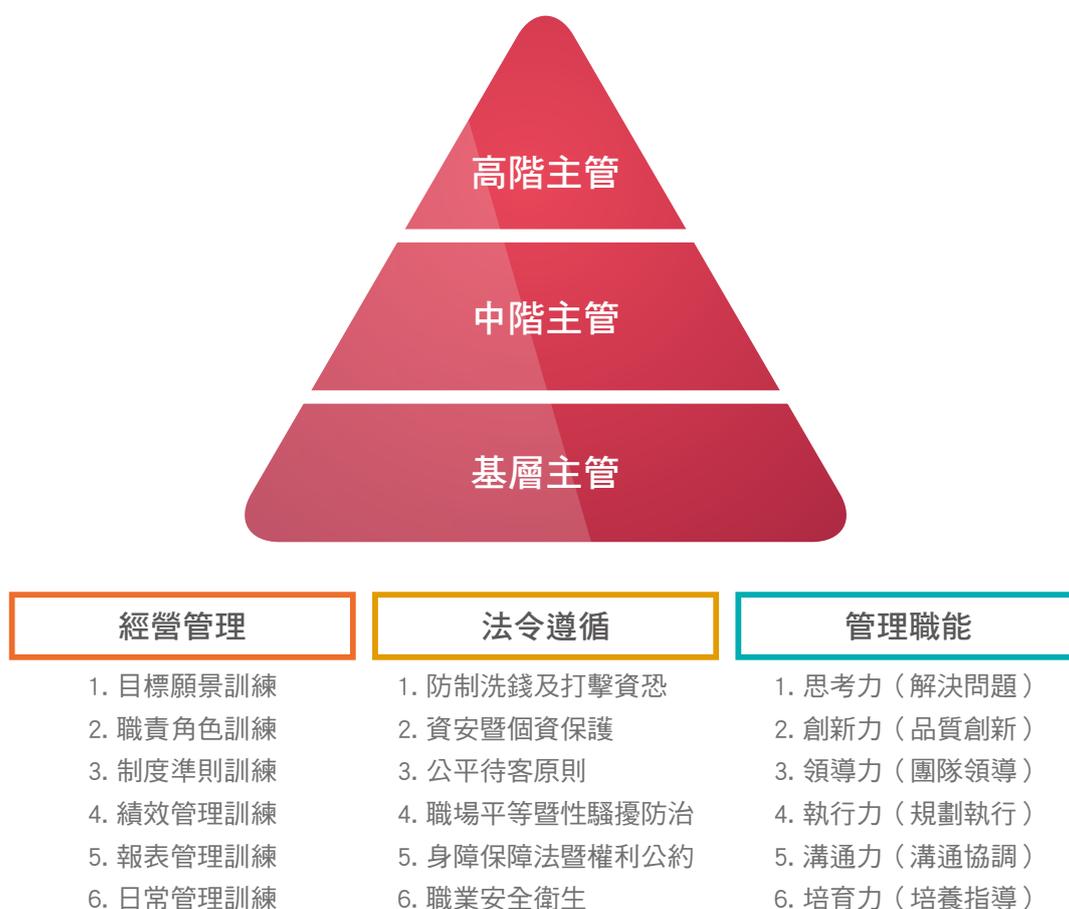
架構 3：職務別在職訓練

依據職務別將組織劃分為不同的體系，分成經營管理體系、投資管理體系、多元行銷體系、業務行銷體系、行政服務體系，並依各組織職務，給予共通性職能與專業性技能的訓練，以充實同仁專業素養、提升效率並強化團隊力量。每位員工每年應至少完成 48 小時在職訓練，其中包含共通性在職訓練與專業性在職訓練。共通性在職訓練內含 8 小時法令遵循課程，以及公司主辦跨部室專案性訓練；專業性訓練主要以強化各職務所應具備專業知識與技能為目的，並依據各部室職掌規劃，提升與擴充專業能力訓練，由各部室主管負責規劃執行。

此外，遠雄人壽也提供派外訓練資源，除法令遵循必要性課程外，也鼓勵同仁依據職務與專業需求至外部機構上課並獲得認證，派外訓練之各項研訓資料及結訓後成績表現，得作為人員輪調、晉升與主管考評重要依據。

架構 4：階層別在職訓練

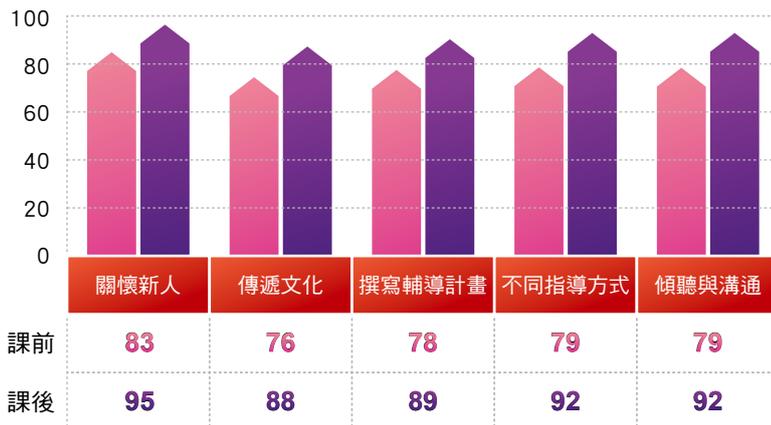
針對管理職提供專業訓練，確保所有主管具備需要的專業能力、培育管理能力及經營領導能力，依據基層、中階及高階主管三層級規劃管理職能提升訓練，加速管理人才儲備及培養。



2019 創新課程—新人輔導員訓練

新進員工的培育對遠雄人壽來說格外重要，本公司創新業界，每一位新進員工部門安排一位輔導員給予協助，形成亦師亦友的工作夥伴，為了提升輔導員指導能力，2019 年舉辦「新人輔導致勝之道」實體課程，共計 30 人完訓，透過課前調查與實戰演練，解決輔導員帶領新人的困境，提升輔導員輔導意願並為其建立正確的心態，同時加速新人適應環境與工作、提高人才留存率。

為了發揮課程成效，課前針對學員在新人輔導五大面向進行自我評分，課後針對相同題項，請學員再次進行自評，結果顯示在各面向能力皆提升。



架構 5：研發創新訓練

建立員工創新思考能力，培養將服務設計思維應用於工作中，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。課程包含商品研發設計、金融科技應用、數位金融轉型、創新管理、創新模式、創新思考等內容。

2019 創新課程—創新管理與設計思考工作坊

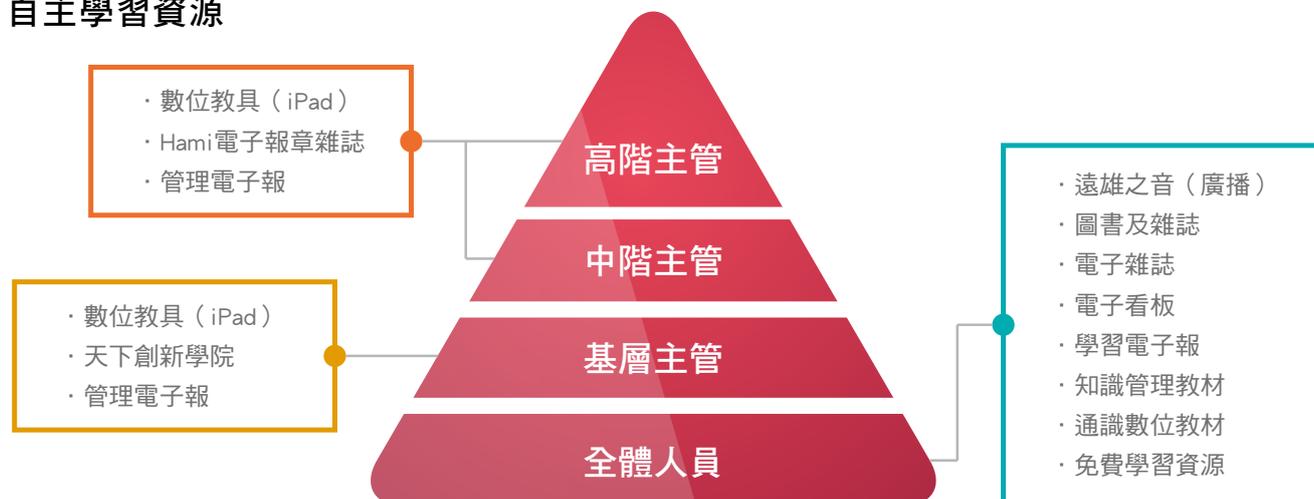
針對中階主管導入服務設計思維，培養創新變革能力，以「觀念導入期、推廣期、深化期」三階段，由淺入深認識設計思考 (Design thinking) 定義及流程，並結合「成功失敗案例」活動，鼓勵運用設計思維培養創新變革能力。基層主管部分，學習以同理心感受客戶真正的需求，從各種情境況或細節發想新創意，更進一步舉辦成果發表會，針對痛點系統性的提出創新解決方案並設計出原型。2019 年共開辦兩梯次課程，53 位主管完訓，產出 33 項題目，5 大創新方案。



架構 6：學習能力訓練

遠雄人壽提供多元學習資源，包含實體圖書／雜誌、各種數位影音課程、企業講座等，依據職務的需求培育核心能力，塑造自主學習文化，亦提升同仁上課參與度及增加學習的彈性與效率。

自主學習資源



專業證照獎勵

除了各類職能與專業訓練，為培育金融保險專業人才，遠雄人壽以獎勵方式鼓勵同仁主動進修取得專業證照，將金融保險類與英文類證照劃分 60 個項目，考取 LOMA 與保戶服務認證者，補助全額考試費用，並提供 7,500 元至 2 萬元獎金，2019 年補助考試費用與獎金共計 26.7 萬元。同時，在精算人才之專業能力提升方面，全額補助 ASA 與 FSA 資格課程費用，並提供國外上課期間的住宿與交通補助，2019 年補助考試費用與獎金合計 17.4 萬元，給予最完善的訓練支持系統，讓員工在取得專業資格及強化個人職涯上無後顧之憂。

服務達人計畫

保險業是與人及服務有著高度相關的產業，為了創造超越客戶期待的服務品質，2019 年透過問卷調查瞭解行政體系同仁對服務的認知及缺口，並以電話抽查檢核服務禮儀，客製化教育訓練模組，開辦《顧客應對技巧與情緒壓力管理》課程，培訓服務技巧與態度，並於課後進行二次電話抽查，選拔平均服務禮儀分數最高的部門與同仁獲選為服務達人，2019 年共提撥 9.8 萬元獎金。

內部講師培訓

由訓練單位遴選並邀請具備職務專長同仁擔任內部講師，在公司內開設非在職訓練課程，傳授知識技能，同時根據同仁核心職能與專業職能需求，嚴選外部機構具有業界資歷與專業背景的講師，或該領域的專家學者為同仁講授課程，強化職能缺口，並建立師資資料庫記載講師的教學紀錄、學員回饋、滿意度結果與講師資歷，作為講師能力盤點與媒合工具，為未來課程規劃方向與講師選擇上提供更全面及客觀的資訊，2019 年共培育內部講師 13 人。

2019 年內勤員工各類訓練課程統計

NO	項目	班次	人次	訓練總時數
1	新人共識訓練	5	183	45
2	企業經營訓練	151	1,050	2,268
3	職務別 / 階層別在職訓練	6	105	94
4	研發創新訓練	2	48	20
5	學習能力訓練	8	87	19
	小計	172	1,473	2,446

2019 年內勤員工各類訓練資源統計

NO	項目	班次	人次	訓練總時數
1	實體課程	620	6,911	11,010
2	派外訓練	126	292	2,180
3	線上課程	27	4,500	27,000
	小計	773	11,703	40,190

內勤員工訓練金額與時數統計

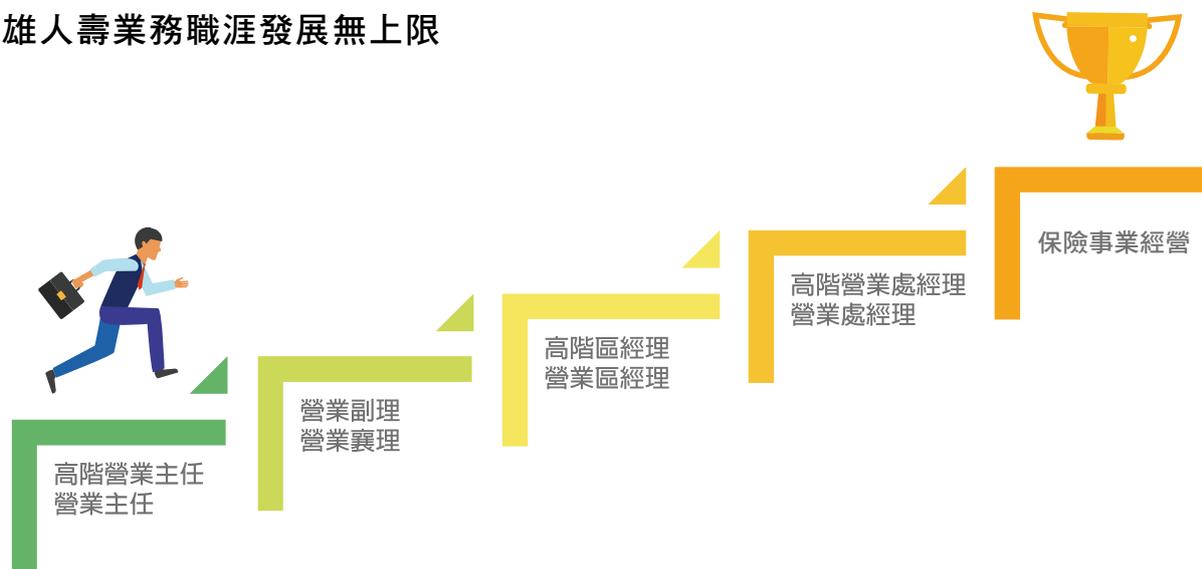
訓練指標	2018年	2019年
員工訓練總金額(百萬元)	5.04	4.89
員工訓練總時數(小時)	49,436	40,190
員工訓練總金額 / 總員工數(元 / 人)	6,563	5,949

註 1.2018 年員工數 768 人，2019 年員工數 822 人，皆不含約聘人員。

外勤人才培訓計畫

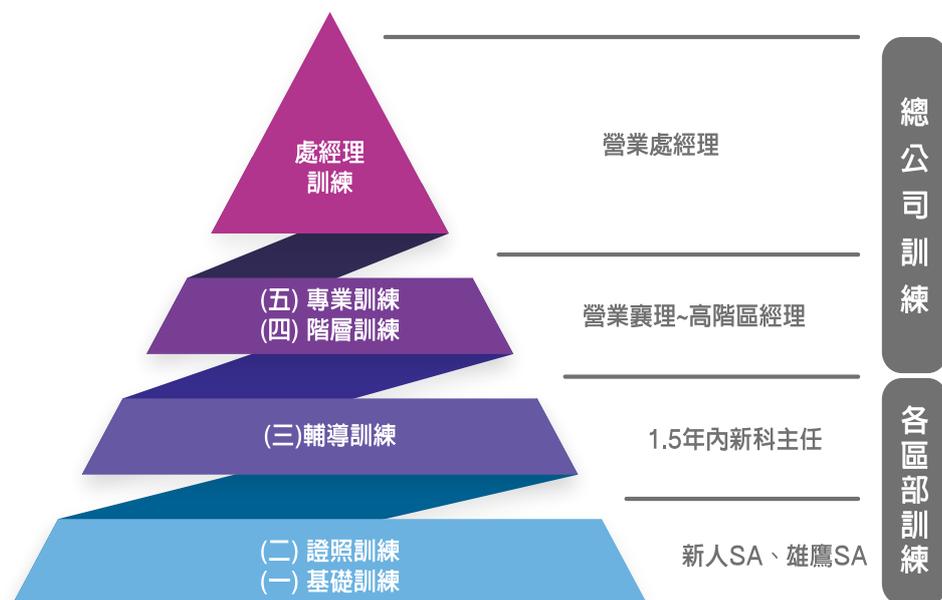
遠雄人壽重視領袖人才的培育，從銷售基本功的養成，到發展事業團隊及經營策略的培訓，更具備完善的晉升制度，讓所有業務同仁快速實現夢想。

遠雄人壽業務職涯發展無上限



遠雄企業家四大培訓課程

- 證照訓練：公會考照班、公會模擬考、外幣考照班、投資型考照班，2019 年專職人員公會登錄率為 90%，超越目標 80%。
- 基礎訓練：新人班、新人銜接訓練、未來之星主任班。
- 階層訓練：主任進修班、襄理進修班、區經理進修班、處經理進修班。
- 專業訓練：升級課程、增員戰鬥營課程、銷售戰鬥營課程、增員進修課程、講師培訓課程、高資產稅務規劃課程、成長營課程、經營管理升級課程。



2019 年外勤員工各類訓練課程統計

課程	證照訓練	基礎訓練	階層訓練	專業訓練
班次	83	136	48	4
受訓人次	1,135	4,088	2,161	12,550

學習型活動

- 遠雄企業團巡禮。
- 獎勵活動：每年定期舉辦 3 次大型獎勵競賽，包括年度 SAP 成功卓越獎、雄鷹盃海外高峰會議、雄獅盃 A&H 亞洲菁英會，提供國內外旅遊與績優表揚大會，藉此激勵傑出業務人員。

競賽項目	月份	獎勵	特色
SAP成功卓越獎	1-12月	業績 / 增員1-5星會員 全年度排行	頂尖業務 最高榮耀殿堂
雄鷹盃高峰會議	1-4月	個人 / 主管組會員	國外頂級獎勵旅遊
雄獅盃A&H菁英會議	7-10月	A&H單人 / 雙人菁英會員 頂尖會員國外之旅	健康險 暨意外險銷售服務
夏季增員大賽	5-8月	A&H菁英會議	聚焦增員 組織拓展
冬季增員大賽	11-3月	雄鷹盃高峰會議	聚焦增員 組織拓展
飛熊之星	1-12月	1-15次蟬聯獎金	聚焦組織發展
新鮮人健康集點俱樂部	1-12月	健康險銷售累積獎金	健康險銷售服務
意外險百萬集點俱樂部	1-12月	意外險銷售累積獎金	意外險銷售服務
團險雄鷹海外高峰競賽	1-12月	海外高峰會	團險輔銷 職域延伸服務
團險菁英會議獎勵	7-10月	雄獅盃A&H菁英會議	
團險SAP年度排名	1-12月	個人自招/通訊處排行	

外勤員工訓練金額與時數統計

訓練指標	2018年	2019年
員工訓練總金額(百萬元)	7.78	7.67
員工訓練總時數(小時)	137,094	148,265
員工訓練總金額 / 總員工數(元 / 人)	2,467	2,366

註 1：2018 年員工數 3,154 人，2019 年員工數 3,242 人，皆不含兼職人員。

多元平等與包容

遠雄人壽重視性別工作平等，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。2019年無發生違反職業道德、歧視、僱用童工、強迫強制勞動、侵害原住民權益之事項，並持續進行人權與社會責任訓練。

多元化雇用

2019年遠雄人壽員工總數為4,064人(不含非正式員工之展業人員與定期約聘)，包括男性1,600人，佔39%，女性2,464人、佔61%，其中內勤定期約聘人員77人，僱用身心障礙員工共7人，符合法令標準，達成率100%。

遠雄人壽平等對待每一位員工，近年職場女力表現突出，本公司部級以上主管女性則多於男性，其中內勤副總級高階主管共有2位，顯示女性在遠雄人壽發揮空間很大，亦獲得高度成就肯定。



正式員工雇用狀況 (內勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	23	9.7	217	37.2
31-50歲	158	66.4	245	42.0
51歲以上	57	23.9	122	20.8
總人數	822			

正式員工雇用狀況 (外勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	675	20.8	615	19
31-50歲	557	17.2	887	27.4
51歲以上	130	4.0	378	11.7
員工總人數	3,242			



內勤主管任用狀況



新進人員比率 (內勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	16	28.6	54	32.3
31-50歲	32	57.1	105	62.9
51歲以上	8	14.3	8	4.8
總人數	223			
佔比	27.1%			

新進人員比率 (外勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	559	29.2	570	29.7
31-50歲	261	13.6	465	24.3
51歲以上	12	0.6	49	2.6
員工總人數	1,916			
佔比	59.1%			

離職人員比率 (內勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	7	16.2	20	19.2
31-50歲	34	79.1	78	75.0
51歲以上	2	4.7	6	5.8
總人數	147			
佔比	17.9%			

離職人員比率 (外勤)

年齡	男性		女性	
	人數	%	人數	%
30歲以下	348	23.6	360	24.4
31-50歲	234	15.9	397	26.9
51歲以上	42	2.8	93	6.3
員工總人數	1,474			
佔比	45.5%			

平等薪酬制度

遠雄人壽參考外部就業市場水準、同業狀況、內部經營績效及薪資水準指標，建立對外具競爭性、對內具公平性的薪酬制度，以維持企業優勢和激勵內部人才。其中應屆畢業生起薪依學歷、專業證照、職務內容予以彈性敘薪，不因性別有所差異。2019 年大學畢業生起薪 3.1 萬元，研究所畢業生起薪 3.2 萬 -3.6 萬元，基層人員薪資與國內最低薪資比率為 1.5：1，皆優於法定基本工資。

此外，管理階層之薪資報酬參考同業通常水準支給情形，考量個人表現、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，依其對本公司營運參與之程度、貢獻之價值及承擔之責任議定。另設置「薪資報酬委員會」定期檢討評估管理階層薪資報酬政策及個人報酬之合理性。

2019 年
各職級員工男女薪酬比率 女:男

職級	女性	男性
部室主管職	1	1
科級主管職	1	1
一般員工職	1	1.1

2019 與 2018 年
一般員工平均薪資比較 單位:元

年度	2019年	2018年
平均薪資	51,800	49,468
薪資中位數	48,475	46,550
平均加薪幅度	4.7%	

績效管理與升遷制度

遠雄人壽透過定期績效面談幫助員工成長發展，全體員工績效評核不因性別而有所區分，2019 年接受定期績效評核比例 100%，評核結果為同仁晉升與調薪之依據。本公司每年進行員工晉升與調薪作業，激勵員工挑戰自我，提升職能，此外為增進工作歷練、發掘潛力，另提供跨部門輪調機制，幫助員工不斷向上成長。

2019 年接受績效及職業發展檢核的員工比例

項目	男性			女性			小計		
	員工總數	接受檢視人數	佔比	員工總數	接受檢視人數	佔比	員工總數	接受檢視人數	佔比
主管職		53	22.6%		57	10%		110	13.7%
非主管	234	181	77.4%	568	511	90%	802	692	86.3%
小計		234	100%		568	100%		802	100%

說明：1. 人數計算基礎為 2019/12/31 在職員工 2. 到職未滿三個月員工不列入評鑑

退休保障

本公司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。

- 設立勞工退休準備金監督委員會，按月提撥退休準備金至台灣銀行信託部之勞工退休準備金專戶，目前專戶已足額提撥退休金。
- 適用勞退新制員工，按月提撥月提繳工資 6% 之退休金至勞保局的個人退休金專戶。

多元溝通

遠雄人壽廣納員工各方意見，每年定期進行內部員工滿意度調查，調查項目著重公司品牌形象、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，藉此了解員工對於組織發展的想法與感受，另建置多元溝通管道，確保暢通無礙。

正式申訴機制

勞資會議	職工福利委員會	員工滿意度調查	員工座談會	申訴專員及信箱
設有資方及勞方代表各5人，每季召開一次，針對勞資重大議題進行溝通並達成共識。	各部室推派活動幹事，定期規劃各項福利事宜，另不定時召開臨時會反映心聲，以符合員工需求。	每年定期進行員工意見調查，了解員工心聲。	針對新進員工與在職員工舉辦員工座談會，新進員工每二個月舉辦，在職員工每季舉辦。	人事總務室專人服務

溝通管道

內部員工網站	即時訊息公告	電子展示看板
企業資訊入口(EIP)設置員工意見專區，由人事總務室負責回應	管理制度、組織調整、福利措施等，均透過內部員工網站或 e-mail 即時發佈。	結合品牌活動、保戶服務、教育訓練等議題，協助員工即時掌握公司動態。

員工滿意度 2018-2019 年連續兩年平均分數達 90 分，增加員工組織認同感



打造健康幸福職場

GRI: 201-3、401-2、401-3、03-1、403-2、403-3、409-1

對應的重大主題：403 職業安全衛生 409 強迫或強制勞動

如何管理	責 任	人事總務室
	資 源	員工福利、社團補助等各項經費
	回 饋 機 制	內部EIP員工意見專區 員工座談會 職工福利委員會會議
	評 估 機 制	定期參與取得外部認證

遠雄人壽深信營造完善的育才、留才環境，以及愉快的工作氛圍，是建立幸福企業的關鍵指標，致力打造友善職場，照顧員工身心健康，促使取得工作與生活的平衡，2019年獲國健署頒發「健康職場認證」及體育署頒發「運動企業認證」殊榮。



教育部體育署
「運動企業認證」



衛福部國健署
「健康職場健康促進標章」認證

福利與員工關懷

遠雄人壽待員工如親、同理用心，提供許多優於法令規定的福利項目，2019年非擔任主管職務平均福利支出約92萬，較2018年增加約3.2萬元，成長3.6%。

年度	2018年	2019年	差異	成長率
非主管職務之 總員工福利費用(元)	572,616,545	661,073,240	88,456,695	15.4%
非主管職務之 員工人數(人)	647	721	74	11.4%
平均每名非主管職務之 員工福利費用(元)	885,033	916,884	31,851	3.6%



整體福利制度

遠雄人壽提供舒適的工作環境，以照顧員工身心靈為出發，讓每一位員工快樂工作，健康生活。本公司成立健康促進小組並和國健署北區健康中心共同合作，以「安全職場完善設施」、「貼心優質福利制度」、「美好生活調劑心靈」三大健康策略，滿足每位員工身心需求。

- 舒適辦公環境 / 會議室 / 茶水間設備 / 販賣機
- 無障礙電梯設備 / 洗手間
- 辦公室清潔維護 / 職場安全推動
- 哺集乳室 / 按摩小站 / 健身房
- 體重計 / 血壓計 / 醫藥箱 / AED設施
- 早晨健康操 / 廣播 / 關燈系統
- 員工健康管理制度
- 員工定期健康體檢

- 舉辦健康紓壓講座 / 電子報
- 員工旅遊補助
- 員工社團補助
- 節慶活動
- 特約商店
- 員工協助方案
- 員工關懷座談會



提高員工旅遊補助

2019 年全面提高員工每人旅遊補助全額，舉辦海外旅遊，規劃日本、韓國、香港、澳門、石垣島、沖繩及澎湖、金門離島行程，共計 31 梯次，參與員工與眷屬共 835 人次，共給予一日給薪旅遊假。



本公司依法成立「遠雄人壽保險事業股份有限公司職工福利委員會」，負責規劃及推動員工福利事項，全方位構築同仁生活與工作的平衡，並持續宣導重視家庭與休閒生活。

- 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 / 陪产假 / 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。

年貨大街

遠雄人壽犒賞員工，從 2017 年起於遠雄金融中心別出心裁推出年貨大街，攤位市集從零食、飲品、年菜美食、生活用品一應俱全，便利同仁一站購足各式年貨，滿足家庭新春需求，也藉此增進員工間的情感交流。



2019 年內勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

	男性	女性	總人數
2019年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	0	6	6
2019年實際申請育嬰留停人數 (B)	0	6	6
育嬰留停申請率 (B / A)	0%	100%	100%
2018年應復職人數 (C)	0	6	6
2018年實際復職人數 (C)	0	1	1
復職率=B / A	0%	17%	17%
2018年育嬰留停復職人數 (E)	0	6	6
2018復職滿一年人數 (F)	0	5	5
留任率=(F/E)	0%	83.3%	83.3%

2019 年內勤員工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
47	10	20	32	142

健康促進

照顧員工是企業經營最基本也最重要的一環，員工的健康幸福就是企業的競爭力，因此遠雄人壽多面向推動職場健康促進，竭力打造優質工作空間與幸福職場。2019 年訂為員工健康促進年，陸續舉辦體重管理競賽、健康達人挑戰賽、體適能活動及健走活動。

紓壓身心

- 撥放輕音樂提醒員工休息片刻：每日整點撥放輕音樂，午休時間自動熄燈，提醒休息片刻。
- 員工按摩舒壓服務：聘請視障按摩師全年駐點，員工可自行至內部員工網站預約時間，2019 年參與 3,600 人次。

健康知識

- 不定期健康講座：邀請各領域專家親臨指導舉辦安心外食、體重管理及壓力調適等主題講座，加強正確飲食觀念，2019 年共舉辦 3 場次，參與 143 人次。
- 每季聘請臨場醫師諮詢：2019 年共 32 人次接受諮詢。
- 定期發送衛教資訊：提供員工各項健康防護措施與作法。
- 職場健康標語：會議提供水及無糖茶飲，茶水間張貼健康飲食宣導標語。

福利制度

- 健康集點活動與獎勵：透過輕鬆有趣的集點活動，協助員工養成長期健康習慣，2019 年參與 260 人次，累積 5,350 點健康點數。
- 鼓勵減重活動計畫：參加員工依 BMI 值進行「重量級」、「中量級」、「羽量級」分組，並於期中設置「回測獎」，期末進行「分組優勝獎」、「享瘦獎」獎勵，2019 年共計 57 人報名，減重 26 公斤。
- 員工健康檢查：每兩年舉辦一次，2019 年共計 532 人參加。



運動方案

- 早晨健康操：每日早上 8 點 50 分播放健康操音樂，帶動同仁舒活筋骨，迎接美好一天。
- 多種運動社團：包括瑜珈、熱舞、羽球、登山、拳擊有氧等六個運動型社團，占總社團 88%，2019 年參與 1,414 人次。
- 運動中心員工優惠：與信義與南港運動中心簽約合作，提供員工優惠方案。
- 多功能運動中心建置：遠雄金融中心規劃設置百坪健身中心，備有各式健身器材及多功能教室與桌球室，培養員工規律運動習慣，預計 2020 年完成。

倡導「一蔬果一公益」

結合社會公益，向在地小農採買柚子、香蕉、火龍果、芒果等當季盛產水果，提供所有員工享用，讓員工吃得健康。2019 年共與燕巢區農會、果菜合作社聯合社、南化區農會及花蓮縣青少年公益組織會四單位合作，共支出 18.8 萬元，購買 6.4 噸小農產品。



職業安全衛生

遠雄人壽擁有暢通溝通管道，廣納員工意見，未成立組織工會，關於安全相關議題依法成立職業安全衛生管理單位，並依職業安全衛生管理作業準則、職業安全衛生教育訓練作業準則、作業環境監測作業準則、職場巡查管理作業準則，訂定職業安全衛生管理計畫、安全衛生工作守則，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。

宣導及訓練

- 防災緊急應變演練：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。
- 設備定期安全檢查：辦公室消防設備定期委請廠商進行檢修；每半年進行照明度及二氧化碳濃度等職場作業環境測定，以確保工作環境安全無虞。

- 設置「自動體外心臟除顫器 (AED)」。
- 職業安全衛生教育訓練：針對新進與在職員工進行職安衛生教育訓練，2019 年進行防災知識及 CPR/AED 實作教學課程，共計 22 人完訓。
- 職業安全衛生教育宣導：每月製作職安快報，透過電子郵件發送宣導。



緊急救災演練



辦公室環境監測



國家防災日全民防震演練

內勤員工失能傷害相關統計

年度	2017年	2018年	2019年
職災受傷人數	3	4	11
職災死亡人數	0	0	0
缺勤日	1.1	1.1	20
失能傷害頻率 (FR)	1.83	0.21	5.44
失能傷害嚴重率 (SR)	5.3	4.7	9.9
缺勤率 (AR)	0.004	0.004	0.006

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

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

註 3：2019 年缺勤率 (AR)= 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 (2019/12/31 員工人數) *(2019 年全年天數扣除六日及國定假日之工作日 =249)

供應商職安管理

遠雄人壽針對全部工作場域進行全面職業安全管理，如承包商進入本公司執行工程時，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，都能享有安全的工作權利。



章節 肆

待客戶如親

顧客價值

2019年實績

1. 取得無障礙網頁AA標章
2. ISO 27001資安認證持續有效
3. BS 10012個人資料保護認證持續有效
4. 顧客滿意度97%
5. 保戶線上服務人數成長37%
6. 網路投保會員數成長12%
7. 舉辦第一屆校園金險獎活動，參賽件數186件

2020年目標

1. 取得無障礙網頁AAA標章
2. 身心障礙者投保比例提升20%
3. 提升行動投保使用率
4. 持續青年培力，金險獎參賽件數成長20%

Corporate Social Responsibility



落實公平待客 打造有溫度的服務體驗

GRI: 203-2、416-1、417-1、417-2

對應的重大主題：203 間接經濟衝擊、416 顧客健康與安全、G4 行業別特定揭露

如何管理	責任	公平待客推動委員會	待客如親 同理用心 保戶是遠雄人壽最珍惜的親人。秉持「待客如親 同理用心」的服務理念，致力於每一次的互動感受，打造有溫度的客戶體驗。 遠雄人壽重視並落實金融消費者保護，由董事會領導，向下形塑核心企業文化與價值觀，組織「公平待客推動委員會」專責推動，由相關各權責部門落實執行，定期檢視執行成果並提交董事會，為提升員工對於金融消費者保護的認知及專業知識，2019 年內、外勤同仁皆完成 3 小時公平待客訓練。
	資源	投入人力與經費	
	回饋機制	公司官網留言專區 0800 客服專線 官方FB粉絲團 各地服務中心	
	評估機制	客戶申訴率 客戶滿意度	

推動以來，採取四大策略，包含**落實法規遵循**、**專責組織推動**、**定期自行評估**、**強化申訴保障**，使公司提供的各項保險商品服務，從商品開發、業務銷售、契約履行、保單服務及申訴處理等過程，皆公平合理對待每一位消費者，並遵循金融消費者保護法規定。

透過專屬識別，深化員工與保戶印象



透過專屬識別廣宣，從內部員工擴展至外部客戶，傳達落實公平待客之決心。

- 員工：遠雄之音廣播、職場電子看板、海報、螢幕小卡，進行宣導。
- 客戶：官網設置公平待客專區、保戶專屬信封，對外宣達。



體現惠普金融 關懷各族群

遠雄人壽擴大社會關懷面向，提供金融友善環境及溝通機制，確保身心障礙者充分享有公平合理便利之服務；公益作為持續聚焦於健康倡議、家庭照顧喘息服務，觸角從城市到偏鄉，以實際行動關懷各族群，進而獲頒金管會「微型保險績效卓著獎」與「小額終老保險表現優良獎」，備受肯定。

身心障礙
累計承保件數(件)



捐贈微型保險 貼心守護弱勢

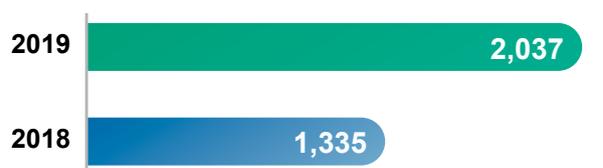
遠雄人壽響應政府政策，依《公益微型保險作業準則》持續以捐贈微型保險費方式，守護需要幫助的縣市政府弱勢民眾與社福單位服務對象，關懷癌友、脊傷病友、犯罪被害人及弱勢孩童家庭，連年擴大扶助範圍，累積承保人數 4,610 人、承保保額 20.4 億元，2019 年並獲頒金管會「微型保險績效卓著獎」表揚與肯定。



微型保險
累計承保人數(人)



微型保險
累計承保額度(百萬元)



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，遠雄人壽 2018 年推出「遠雄人壽全家保小額終身壽險」，過往受限於預算或是因年齡無法投保者，即可用較低保費獲得壽險保障，協助普羅大眾、高齡者、身障者及弱勢族群建構厚實的保險安全網，全面提升國人保障，至 2019 年累計件數共 4,398 件、保費收入 5,588 萬元。

小額終老保險
累計有效契約件數(件)



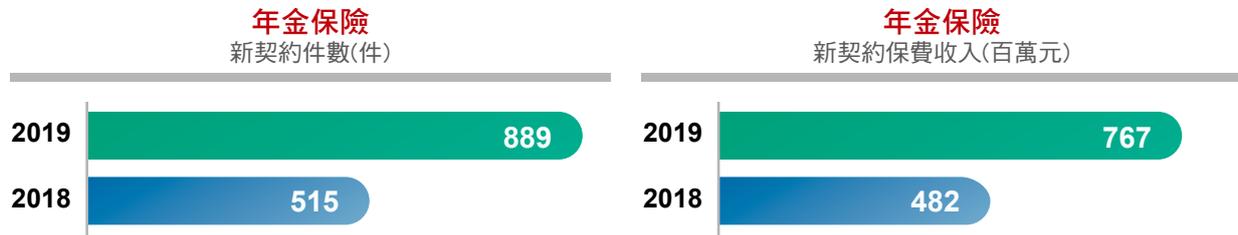
小額終老保險
累計有效契約保費收入(百萬元)



註：2019 年度微型保險、小額終老及身心障礙承保件數皆大幅成長。

推出高齡化社會保險商品 重視人口老化議題

因應高齡社會，遠雄人壽除推出小額終老保險，亦透過年金保險完整高齡化社會保險商品線。2019年年金保險新契約件數 889 件、保費收入 7.7 億元。



形塑金融友善服務環境

遠雄人壽依《保險業金融友善服務準則》持續推動各項友善服務，保戶可依個人需求採網站、臨櫃、到府或網路投保等方式，辦理各項保險作業，官網設置「金融友善服務專區」，提供多面向資訊連結路徑，便利客戶查詢。此外在企業官網定期公告配合準則辦理之相關友善金融措施，及金融監督管理委員會與中華民國人壽保險商業同業公會等機構推廣訊息、統計數據資訊，讓客戶一目了然。

在硬體環境部分，總公司、台中分公司及高雄分公司行政服務櫃檯依建築體之構造設有平面坡道、一般電梯、無障礙電梯(設有扶手、盲點標示牌)、無障礙廁所(設有扶手)、服務鈴及無障礙服務櫃檯等設施與設備，提供身心障礙者通暢、便利通行空間；身心障礙者欲辦理各項業務，亦可在公司官網查詢或撥打免費服務專線洽詢各項申請事宜，提供合宜且友善的服務方式。

無障礙網頁標章升級

遠雄人壽關懷身障人士，提供如同一般要保大眾平等合理的金融服務與便利便捷的網路體驗，於企業網站提供無障礙網頁服務，2019年取得符合國家無障礙 2.0 AA 等級標章，2020年目標取得 AAA 標章，期透過更親民、貼心的網頁設計，讓每一位使用者不因軟體環境、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，輕鬆接收完善的資訊服務。

健康照護服務 打造高齡樂活生活

遠雄人壽關懷高齡長者，積極為銀髮保戶打造友善樂齡環境，提供銀髮住宅、輔具特約、遠端照護及復健關懷服務，讓高齡者快樂迎接人生最美麗的無齡年代。

落實行政規範 保障保戶投保權益

遠雄人壽訂定商品銷售規範，充分了解客戶需求，依不同險種別，透過客戶簽訂各項權益確認書，確保客戶瞭解所購買的商品或服務對自身適合度，避免購買超出負擔能力的商品；保服人員進行核保作業，依照被險人的年齡、職業、年收入、投保險種、保額等狀況評估適合度，不得因被保險人為身心障礙者而有不公平待遇。

緊急災難救助服務

秉持主動關懷保戶提供全方位保障的服務精神，遠雄人壽因應重大災害事件發生，皆在最短時間內責成相關人員成立關懷應變小組，主動協助受災保戶家庭處理後續事宜，減緩負擔。2019 年共有多個颱風襲台造成部分地區釀災，遠雄人壽於陸上颱風警報預警之際，即啟動風災關懷保戶服務，給予安心陪伴與實質保障，全台業務同仁也主動出擊，積極關心每位保戶，提醒做好準備。



快速理賠服務

因風災或重大災害造成事故傷害，保戶可檢附相關證明先行送件，其餘理賠文件及手續後補，加速作業。

保費緩繳服務

受災保戶可申請災害發生日起三個月內之保單保費緩繳三個月。

保單借款優惠

受災保戶符合申請資格，提供保單借款利息減免三個月，且保單借款利息緩繳六個月優惠。

免費補發保單

因風災或重大災害事件導致保單遺失或損毀，可免費申請補發。

旅平險保障融通

購買旅平險保戶，因天災致行程延誤或取消者，提供變更旅平險保障期間。

武漢肺炎保戶關懷服務

2020 年全球發生武漢肺炎疫情，對各大產業造成衝擊，遠雄人壽善盡社會防疫責任，服務超前佈署，提供多項保戶關懷措施。

體檢替代方案

針對依法令規範須執行電腦抽樣體檢案件，提供一年內健康檢查報告外，另可採視訊生調進行。

01

理賠從新從優

對於1998年前將「法定傳染病」列為除外責任之住院醫療險，基於有利於保戶考量，將對確診嚴重特殊傳染性肺炎(下稱武漢肺炎)之保戶，不主張除外責任，仍予以給付住院醫療。

02

負壓隔離病房比照加護病房

保戶因確診武漢肺炎入住「負壓隔離病房」時，針對住院醫療險條款有「加護病房住院保險金」之給付約定者，比照入住加護病房給付「加護病房住院保險金」。

03

快速理賠服務

保戶如因確診武漢肺炎不幸身故或致完全失能時，提供快速理賠。

04

續期保費緩繳

二、三級疫情時，確認罹患武漢肺炎須住院治療或強制隔離，得個別檢具證明，續期保費得自應繳日起緩繳三個月；四級以上疫情，疫區內保戶不須個別申請，統一依據政府所宣布區域，主動給予續期保費自應繳日起緩繳三個月。

05

保單借款利息減免與緩繳

- 因罹患武漢肺炎需住院治療或強制隔離，三個月內可檢具證明文件申請且經受理，保單借款利息得減免三個月，且保單借款利息得緩繳三個月。
- 因疫情實施無薪假或非自願性失業的保戶及醫護人員，提出申請且經受理者，享為期六個月保單借款利率降息2碼。

06

傾聽保戶聲音

本公司重視客戶服務的品質及滿意度，持續優化行政作業流程，提供多元化的服務管道，全台設有 0800 免付費服務專線、網站服務平台、行動服務櫃檯。為提供客戶最有溫度的服務，強化服務品質，定期透過自動化系統進行滿意度調查，作為優化服務流程參考依據，2019 年保戶整體滿意度 97%。

同理心回應保戶意見

遠雄人壽重視每一位保戶的意見，建立公開透明的申訴流程與管道，設置客戶申訴中心專責處理消費爭議案件，並設有申訴窗口，對於各類爭議案件由專人負責受理、派發及審理，使保戶申訴案件得以快速、有效的客觀處理。2019 年成立「保戶申訴審議小組」，透過會議研討，研議適當處理方式，交付權責單位力求妥善處理，並依《保戶申訴審議小組作業準則》落實執行，年度共召開 11 次會議。此外，客戶申訴中心轄下成立「理賠案件申覆小組」，以簡化理賠申覆作業流程，與保戶盡力溝通協商，消弭爭議。2019 年申訴件數及處理天數均下降，未來將持續進程序優化，以達最佳效率。

客戶申訴處理流程



申訴管理成效



保險局申請評議率統計



強化業務招攬品質

本公司將各類型爭議案件類型及評議結果製作成案例，定期透過會議分享與回饋，以減少類似爭議事件。同時針對第一線業務單位進行招攬常見法令暨申訴回饋教育訓練，加強業務招攬品質。

- 教育訓練：各職級業務人員每半年接受 3 小時公平待客法規訓練，2019 年共完成 5,231 人次。
- 案例宣導：每月處經理會議進行招攬品管案例宣導，並製作成教材於業務專區公告宣導。

強化資訊安全 守護客戶權益

GRI: 203-1、418-1

對應的重大主題：418 客戶隱私

如何管理	責 任	遠雄人壽追求穩健經營體質，更致力守護保戶權益，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，是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/IEC27001:2013資訊安全管理系統，以精進資訊安全治理制度，建置滴水不漏的資安環境，提供所有保戶安全無虞的服務體驗。
	公平待客推動委員會 資訊管理部	
	資 源	
	資安專責單位 個資保護推動小組	
	內部員工網站PIMS信箱 公司官網留言專區 0800客服專線	
	評 估 機 制	
	ISO 27001資安認證 BS 10012個人資料保護認證	

個資保護制度 BS10012：2009 第一次驗證(證書日期：2013/6/4)

2013年(首次驗證)	2014年(後續拜訪)	2015年(後續拜訪)
BSI 首次外稽驗證通過 建議發證	BSI 第一次後續拜訪 驗證通過，證書持續有效	BSI 第二次後續拜訪 驗證通過，證書持續有效

個資保護制度 BS10012：2009 第二次驗證(證書日期：2016/6/4)

2016年(重審驗證)	2017年(後續拜訪)	2018年(後續拜訪)
BSI 三年重審，外稽驗證通過， 頒發新證書	BSI 第一次後續拜訪，驗證通過， 證書持續有效	BSI 第二次後續拜訪，驗證通過， 證書持續有效

個資保護制度 BS10012：2017 第一次驗證(證書日期：2019/3/27)

2019年(轉版驗證)	2020年(後續拜訪)	2021年(後續拜訪)
BSI轉版驗證，外稽驗證 通過，頒發新證書	BSI第一次後續拜訪	BSI第二次後續拜訪

ISO 27001 資訊安全管理 管理制度認證證書



BSI 10012 個人資訊保護 管理制度認證證書



全面強化安全管理 建構個資保護機制

遠雄人壽依循國際標準落實保障客戶隱私與權利，進行客戶資料蒐集作業時，皆依照《個人資料蒐集、處理及利用處理程序作業準則》執行，確實於相關文件告知相關權利。為保障客戶個人資料安全，使用國際安全認證 SSL 機制進行資料傳輸加密，並導入 BS 10012：2017 個人資料保護管理制度，建構嚴密的資料安全網。此外，本公司於資訊管理部轄下設置資安管理科，專責內外資訊安全監控及管理作業，確保 100% 符合法規要求。

個資保護推動小組

本公司依照個人資料保護法令規定及 BS 10012：2017 個人資料保護管理制度國際標準，執行所有各類個人資料管理與維護，並設立個資保護推動小組，依《個資保護推動小組作業準則》落實執行，由總經理擔任小組召集人、法令遵循主管擔任總幹事、法令遵循室、資訊管理部、人事總務室、風險管理室代表擔任常設委員，公司各部門法遵主管擔任個資保護代表，共同推動。

小組每半年召開一次管理審查會議，就內外個人資料管理相關議題進行審查，包含個人資料管理制度有關內外部議題變更、個人資料管理制度績效回饋、使用者回饋、風險評鑑結果與相關處置措施、與個人資料保護有關的程序審查紀錄等。2019 年度共召開 7 次管理審查會議。

因應資料外洩危機管理

為確保若發生個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失、洩漏或其他侵害情事，有違反法令規範與影響公司商譽時，本公司具備足夠因應能力，於最短時間內抑止事件擴大，特制定《資料外洩危機管理作業準則》；內部員工網站設置個人資料管理（下稱 PIMS）信箱，員工若發生疑似個資外洩事件時，應立即通報法令遵循室，另定期進行 PIMS 內部運作查核，確保符合相關法規及 BS 10012 標準要求，依據查核結果，要求各部室完成相關因應做法，2019 年並無侵害客戶隱私權或遺失顧客資料情事。

個資事件處理流程



定期宣導及個資事件演練

本公司於內部員工網站設立個資宣導專區，每季宣導近期裁罰案件及國內外相關新聞個人資料保護宣導，除提供個案參考外，亦針對每件案例進行評析及處理建議。

為確保《資料外洩危機管理作業準則》在實際狀況下發揮效用，以檢視該準則是否符合需要，並且使相關人員熟悉緊急應變及檢討復原作業程序的各項步驟，每年至少進行一次演練，2019 年共進行 2 次個資事件演練，包括資料外洩與電子商務安全事件；此外，資安人員每年需進行 15 小時教育訓練，強化個資意識。

個資保護管理自行評估

因應個人資料保護標準，為評估本公司推動個人資料保護管理制度成效及運作有效性，特制訂「個人資料保護管理制度目標」，資訊管理部依此表所訂量測項目、量測目標、量測方式，將測量結果交由個資保護推動小組總幹事確認，以落實個人資料保護，確保每一位員工在法令規範下，落實個人資料保護及維護保戶權利。

持續行動方案

- 定期資安檢測：每年針對資訊設備行動裝置程式 (APP) 進行資安檢測，包括主機與遠端網頁弱點掃描、遠端滲透測試、電子郵件社交工程及分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 防禦演練。
- 定期資訊安全評估作業：電腦系統定期執行資訊安全評估作業，其中在直接提供客戶自動化服務系統部分，每年進行資安評估。
- 持續取得 ISO 27001: 藉由第三方公正獨立驗證機構審查與外部專家諮詢服務，以達各項控制目標與措施符合適切性、完整性及有效性。
- 每年經由第三方驗證單位 BSI 稽核：取得 BS 10012 個人資料保護認證、個人資料管理系統 PIMS 與資訊安全管理系統 ISMS，確保資安及個資管理制度持續符合國際標準。
- 導入中華電信雲端服務，建置對外服務的伺服器主機。

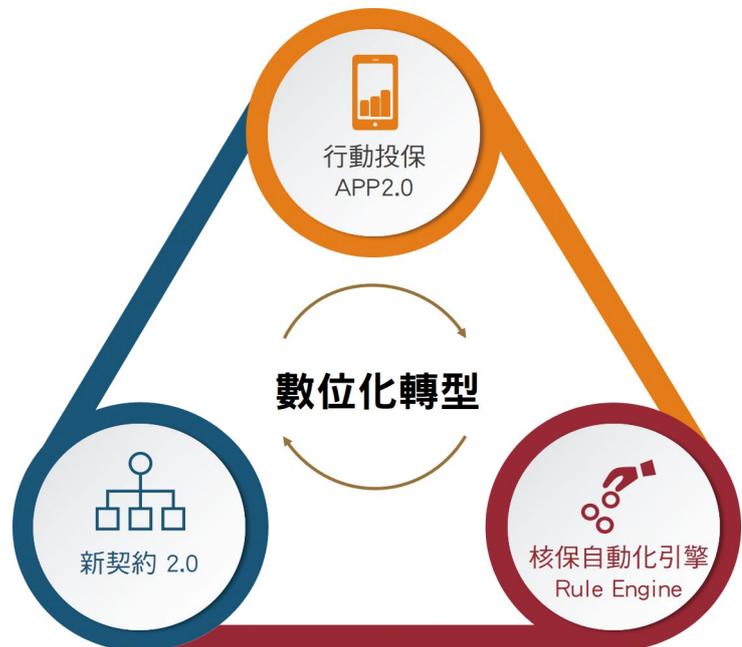
優化數位服務 提升服務品質

GRI: 203-1、416-1

對應的重大主題：203 間接經濟衝擊、416 顧客健康與安全

如何管理	責 任	保戶服務部 / 行政服務規劃處 理賠部 / 整合行銷室 / 資訊管理部
	資 源	投入人力與經費
	回 饋 機 制	公司官網留言專區 0800 客服專線 官方FB粉絲團 各地服務中心
	評 估 機 制	客戶滿意度

遠雄人壽持續運用金融科技提升經營效率、業務推動及保戶滿意度，以務實漸進的數位轉型策略，導入行動投保、核保自動化引擎、理賠防詐欺機制、Robotic Process Automation (RPA) 流程自動化機器人、APP 生物辨識、企業官網及通路網頁優化、通路及客戶 APP 優化升級等，致力提供更符合客戶需求的全方位服務。



MOBILE MARKETING



數位服務 創新體驗

資訊科技不斷演進與創新，遠雄人壽以客戶角度出發，持續發展數位化及行動化保險服務與行銷模式，給予客戶便利嶄新的服務體驗，並運用大數據技術，力行行政流程再造，提升行政效率及服務品質，承諾追求更好的客戶滿意。

官網升級服務



行動優先 設計思維

依行動優先(Mobile First)原則，適應各種裝置，讓客戶享有一致及舒適的瀏覽體驗。



保戶服務 優先功能

提供完善的搜尋功能，便利客戶快速找到商品資訊及需要的服務。



圖像視覺 感官流暢

瀏覽動線優化，適配介面，便利客戶搜尋。

網路投保服務

響應金管會推動打造數位化金融服務環境政策，遠雄人壽自 2016 年起投入相關資源推動網路投保服務，聚焦年輕族群需求度高的旅平險商品，完善意外傷害所致醫療及海外突發疾病之保障需求，完整守護平安旅遊，著重聚合式會員經營，配套創新行銷模式，結合線上線下資源，實質滿足客戶需求。2019 年網路投保平均保費成長 7%，會員數成長 12%。

行動投保服務

遠雄人壽投入大量人力與資源，發展行動投保服務，將傳統投保作業轉化成透過平板電腦或 APP 進行，客戶可直接於行動裝置上簽署保單完成投保，大幅減化流程，藉此提高核保效率，同時減少紙本要保書消耗。



視訊生調服務

為便利保戶行程安排及提高服務效率，新契約投保如需進行保戶訪談時，可利用手機或 3C 設備軟體及網路影音錄製功能，進行保戶親晤生調作業方式。另一方面為確保戶個資安全與保障保戶權益，視訊生調過程全程進行側錄，並存入資料庫集中控管，以避免個資外漏風險。

APP 導入生物特徵辨識功能

保戶專區、壽險通路、經代通路及金融通路 APP 導入指紋、圖形、臉部登入功能，簡化身分驗證，提升保戶行動 APP 使用率，增進服務效率。

線上保單服務

為落實無紙化，提供保戶利用官網「保戶專區」辦理各項線上保單服務，如保單借款、保單契變、查詢個人保單資料、投資型保單變更及申辦電子單據共 14 項服務，2020 規劃新增 11 項服務，期提高使用效率，大幅縮短服務時間與流程。

線上加值服務

數位化浪潮方興未艾，遠雄人壽推陳出新，以線上需求為導向的加值服務，運用互動媒體平台給予保戶最即時、最便利的服務體驗，提升服務滿意度，讓保險不只是保險。

全面向健康照護服務網

愈來愈多消費者期待品牌企業提供的服務不僅能夠「改善」生活，更要能「豐富」生活。因此，遠雄人壽不斷提供多項獨家加值服務，提前預見需求，給予各類型保戶完整保險生活服務。同時致力保障核心，打造全面向健康照護服務網，促進保戶做好健康管理，如營養諮詢、養生調理；透過陪同就醫、居家照顧及無障礙接送，給予保戶實質喘息服務；提供特約醫療院所、居家照護、復健關懷、輔具特約、遠端照護等服務，貼心協助保戶取得照護所需，不只「改善」生活，更能「豐富」生活。



數位化理賠服務

遠雄人壽建置理賠風險分析系統，運用資料採礦的大數據分析技術，分析過往拒賠及解約案件的特性及類型，以數個辨識模型區分理賠案件風險，有效縮短審查作業程序，針對好人模型（低風險）理賠案件提供快速核賠；透過理賠風險量化，提升案件分級正確性與調查效益，大幅提高理賠作業效率及保戶滿意度。

此外，為維護保戶權益，理賠作業系統已全面建立自動檢核給付項目及運算功能，有效避免人工作業疏漏缺失，並透過覆核機制以確保理賠金額給付正確，同步進行定期案件抽查以確保零漏洞。

保險業理賠聯盟鏈服務

運用保險區塊鏈技術，遠雄人壽於 2020 年加入「理賠 / 保全聯盟鏈」服務，保戶只要在其中一家保險公司線上辦理健康險與傷害險醫療理賠，資料馬上連動同一保戶在其他保險公司的保單；同樣適用保戶變更保單資料部分，大幅節省保戶申請時間。

精實保障型商品

GRI: :203-2、416-1、417-1、417-2

對應的重大主題：203 間接經濟衝擊、416 顧客健康與安全、417 行銷與標示、G4 行業別特定揭露

如何管理	責 任	遠雄人壽長期觀瞻市場動態，因應高齡社會及對健康與醫療保障的重視，從客戶最需要的出發，忠於保險本質，陸續開發高保障壽險、失能保險、定期醫療險、手術險、癌症險商品，幫助國人打造保險防護罩。
	商品評議小組 / 精算部 整合行銷室	
	資 源	身為醫療險領導品牌，除致力為國人打造全方位保險保障外，並持續透過品牌活動，傳達大眾提早規劃風險的重要性。為帶動保險生活化風潮，建立年輕族群風險規劃意識，2019年首創業界舉辦第一屆「金險獎」校園影片徵件活動，目的在於傳達保險預防風險觀念，並為年輕學子創建實現夢想的平台，透過企業力量激發年輕世代創意思維，落實青年培力。
	投入人力與經費	
	回 饋 機 制	
商品架構確認暨上線會議		
評 估 機 制		
商品評議小組會議 金險獎辦法		

回歸保障本質 推動保險真價值

遠雄人壽針對市場發展及客戶導向，不斷強化產品內容，開發多元保險商品，根據人生週期及家庭收支變化需求，提供各種創新商品。新商品研發設計時，商品人員在「商品架構確認暨上線會議」中，逐項檢視商品設計是否符合專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障，從設計、銷售流程到宣導，均遵照主管機關相關法令規範，依法標註警語及提醒注意，100% 符合法令對資訊揭露的要求。

商品研發策略

- 推動保障型商品及提高分期繳商品銷售比重，提高公司新契約價值。
- 強化外幣保單銷售，以降低公司避險成本。
- 因應市場利率及投資績效，強化投資型商品研發及業務推動。
- 依據少子化及高齡化人口發展趨勢，開發高齡退休市場。
- 維持公司醫療險領導品牌，建構完整醫療險商品線。
- 配合主管機關政策，推動小額終老保險及微型保險等商品。
- 針對「人壽保險商品死亡給付對保單價值準備金(保單帳戶價值)之最低比率規範」政策，以長年期保障型商品為發展設計重點，藉此提高國人壽險保障。
- 積極研發各類型保單，並與國內外精算顧問公司、再保公司、壽險公司及研發機構共同合作開發新商品及創新服務項目。

遠雄人壽 2019 年共開發 7 張保障型商品，5 張醫療險商品，未來將持續以組合式行銷滿足消費者需求導向，包括壽險、傷害險、醫療險、外幣保單、年金險、投資型商品及團體保險等各類型商品，結合本公司現金流量及投資策略，依通路特性提供不同商品行銷，一方面提高壽險保障額度，另一方面全面性滿足消費者需求。

醫療險領導品牌

遠雄人壽多元化的醫療險涵蓋住院手術、實支醫療、意外醫療、癌症醫療、失能扶助、長期照護、重大疾病、重大傷病等保障面向，建立風險防護網，樹立醫療險領導品牌地位。遠雄人壽成立以來，全方位醫療險已實質照顧 160 萬戶以上的家庭，未來將持續發揮優於業界的獨特性與前瞻性，以保戶權益為優先，貫徹保險業核心價值。

與時俱進的醫療險商品



商品獲獎榮耀

遠雄人壽愛無限A型
防癌照護終身健康保險



遠雄人壽保安心B型
重大傷病一年定期健康保險附約



遠雄人壽千禧一年
定期壽險



遠雄人壽康富醫療
健康保險附約



遠雄人壽一年定期
癌症健康保險附約



善盡企業資源 致力青年培力

人才是永續經營的關鍵，青年更是企業發展的基石，目標年輕世代發揮潛力、創造價值，因此遠雄人壽致力開創資源，打造青年培力平台。抱持「做自己的英雄」品牌精神，從創作形象廣告出發，凝聚一群堅定目標的年輕人築夢揮灑，期許英雄本質獲得世代共鳴，更期待這份不怕挑戰、展現創意的信念，能成為啟發青年原創的養分。



以企業角色紮根校園，「金險獎」影音徵件創新運用網路語言，力築專屬大學生的實踐場域，鼓勵學子創意詮釋風險意識，實現夢想，成為自己的英雄。構建從校園到產學的橋樑，長期提供大學生、研究生實習機會，賦予年輕族群自我成就的價值，為保險未來啟動產學相長、世代交替的良性循環。

遠雄人壽匯聚青創量能，為年輕人開創從校園延伸到職涯的培力平台，活出積極、活力、勇敢的英雄精神，形塑台灣年輕無所懼的世代輪廓。

創新業界 推動校園金險獎活動

2019年遠雄人壽鎖定18-25歲年輕族群，推出自創獎項、打造大學生影片創作平台—金險獎校園影片徵件活動。首屆金險獎以「FUN心有好險」為活動主題，邀請大學生運用創意影片，勾勒出「需要·提前準備」的不同樣貌，目標透過活動呼籲無論是生活小事到人生大事，只要提前做好準備，都能讓風險降至最低，希望將保險精神深植年輕世代心中。進一步運用企業資源，給予年輕世代激發創新力、實踐力的大平台，被更多社會大眾所看見。

第一屆金險獎吸引55所大專院校系所參與，且非侷限大傳科系院所，參賽同學不乏醫學、理工、資訊相關科系背景，吸引族群甚廣。此次活動結合線上與線下戶動，並舉辦金險獎頒獎分享會，來自全台各地得獎學生齊聚共享榮耀，透過面對面交流激發更多創意思維，滿意度達100%。



[了解更多 | 金險影展頻道](#)



第二屆金險獎計畫

延續第一屆金險獎透過影像創作展現「需要·提前準備」的風險規劃議題，激發年輕學子源源不絕的好點子，持續為自己的想法發聲，第二屆金險獎創新以「好險·神救援」為主題，鼓勵學生們透過強大的影音平台運作力打開保險話題，用敏銳的觀察力，不設限的創作力傳達意外來臨時，保險就如同神救援一般，給予最安全的防護。

未來，遠雄人壽持續結合保險本業核心，深耕青年培力，規畫由運動國手、年輕創意家擔任品牌大使，提倡健康運動與藝文創意，更加展現 CSR 實踐廣度。

金融保險教育推廣

遠雄人壽除了持續透過校園徵才、產學合作、競賽活動向下推廣紮根保險教育，建立學生對金融理財與保險規劃的正確觀念，同時藉由平面媒體保險專欄、保險教育電視節目，強化大眾對保險重要性的認知與提升金融知識普及化。



章節 伍

待大眾如親

社會參與

2019年實績

1. 發放癌症家庭子女獎助學金150萬，扶助100名學子
2. 舉辦紅鼻子健康公益路跑，1,282人參與
3. 關懷偏鄉學童 720 人，挹注13所花蓮偏鄉、特殊偏遠小學 2,880 份愛心烘焙餐盒，協助近千名憨兒擁有工作機會
4. 家庭照顧者戲劇輔療扶持，提供喘息支持人力 2,273小時、360人
5. 購置小農產品6.4噸，扶助 350位小農

2020年目標

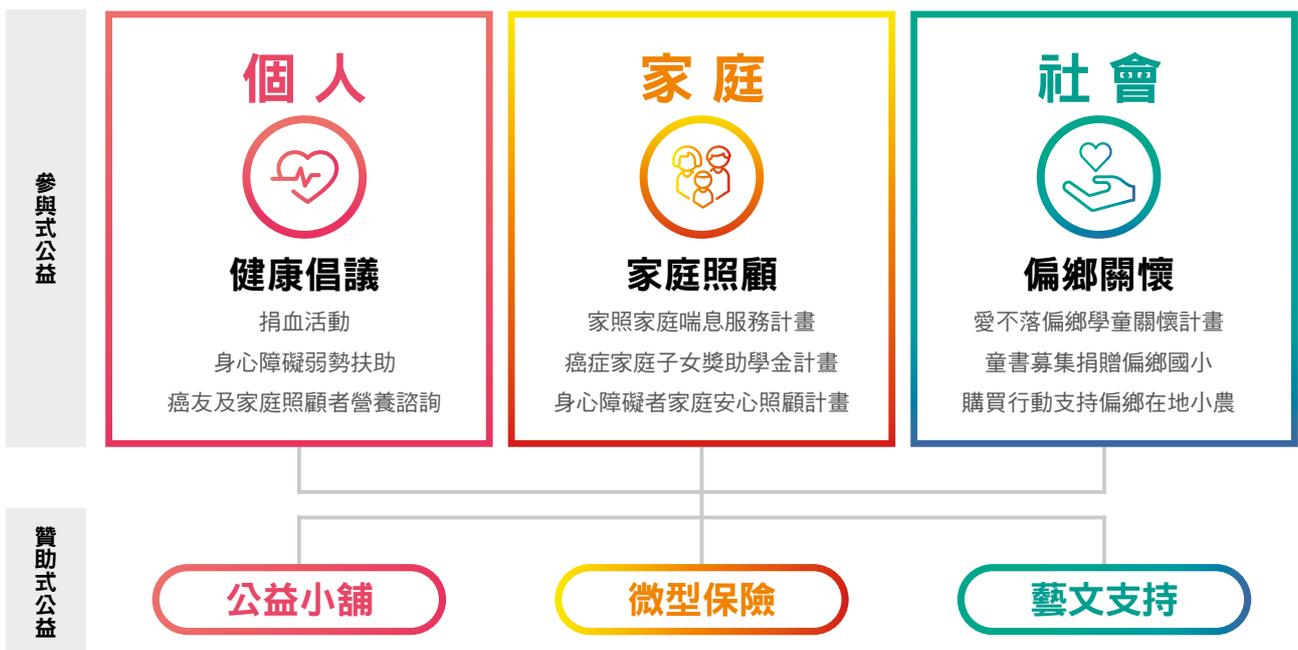
1. 捐血活動目標號召1,200人、募集1,750袋熱血
2. 家庭照顧者無障礙接送擴大服務區域
3. 家庭照顧者喘息支持人力時數提升40%
4. 企業志工參與人次提升 20%

致力公益回饋 創造善的循環

GRI: 203-1、413-1

對應的重大主題：203 間接經濟衝擊、413 當地社區

如何管理	責任	長期以來遠雄人壽結合保險本業核心價值，緊扣社會脈動，發揮「深、廣、高」的正面影響力，並致力於「健康倡議」、「家庭照顧」、「偏鄉關懷」三大公益面向，從個人、家庭擴及至社會，透過合作通路結盟及內外資源整合，號召保戶、員工、社會大眾共同參與，2019 年投入社會參與貢獻 822 萬元，提供實際資源與扶助回饋社會。未來將持續藉由志工團深入各地了解弱勢真正所需，將美好的事物分享給更多需要幫助的人，無遠弗屆傳遞「為生命增添好生活」之經營理念。
	整合行銷室	
	資源	
	投入經費與人力 合作社福機構與公益團體	
	回饋機制	
	詳見利害關係人議合	
	評估機制	
	各計畫辦法	



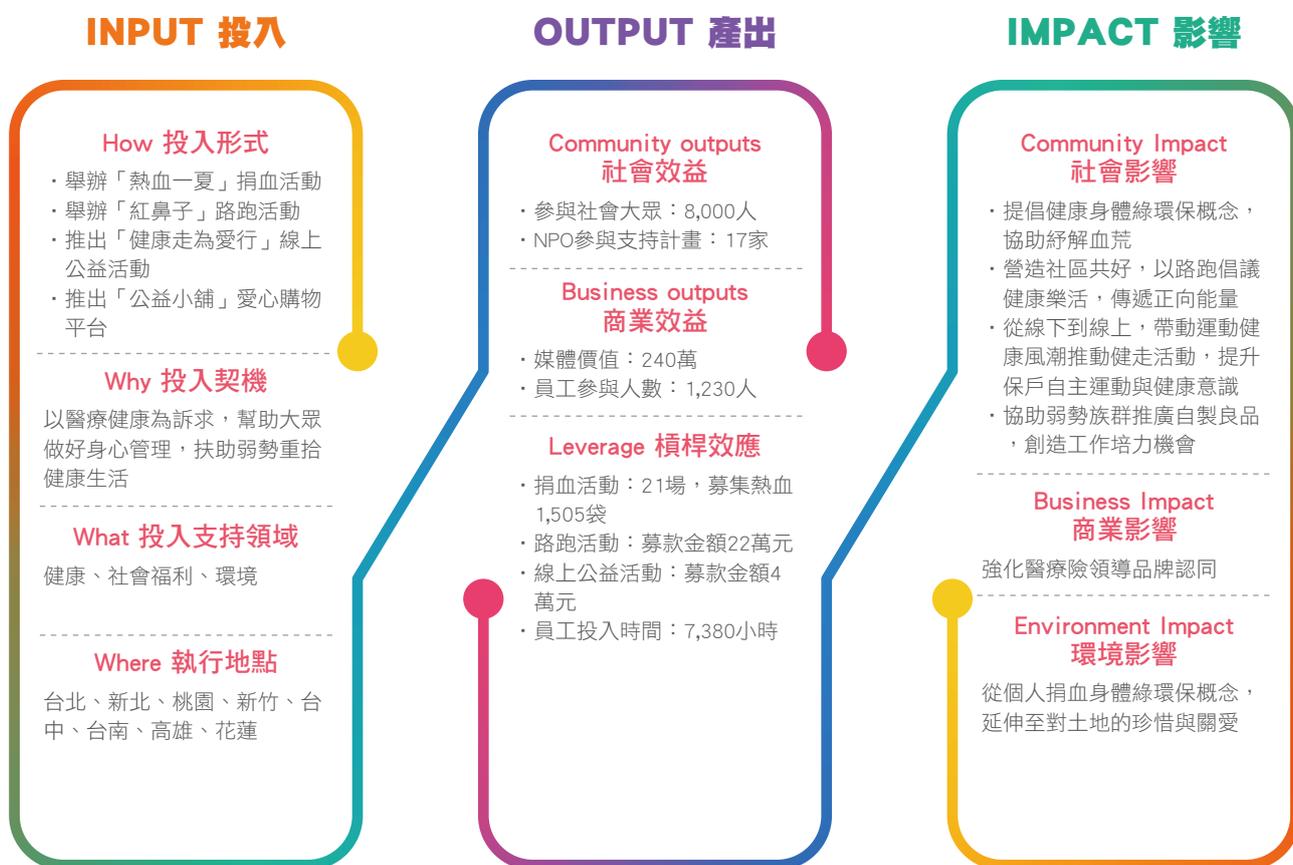
社會參與績效統計

遠雄人壽逐年增加資源與經費，擴大社會參與，透過參與式與贊助式公益作為，目標聚焦關懷身心障礙、家庭照顧者、偏鄉學童，進而帶動志工投入，加深社會影響力。

投入項目	單位	2018年	2019年
實質捐贈作為	仟元	3,640	8,219
時間貢獻作為	小時	1,840	4,240

健康倡議 建構健康生活

遠雄人壽致力健康醫療、退休照護、失能扶助商品發展，透過優質保險保障，有效分散個人風險，達到穩定家庭、安定社會的功能。延續商品優勢，社會回饋同步聚焦健康照護公益作為，堅守核心價值，從自身做起、珍愛自己、疼惜親人，共同朝向永續健康生活邁進。



「熱血一夏～就是愛分享」捐血活動

為提倡健康身體綠環保概念，協助紓解血荒，幫助更多需要的人，遠雄人壽連續5年舉辦「熱血一夏～就是愛分享」捐血公益活動，2019年於台北、新北、桃園、新竹、花蓮、台中、台南及高雄等地舉辦21場，募集1,505袋熱血。活動進一步結合愛心資源，號召民眾用行動支持心路基金會庇護工場，大方購置且回饋捐血民眾心路手作幸福玫瑰皂，讓弱勢智能青年能擁有安心庇護所、自信工作，共同創造社會幸福的力量。2020年遭逢武漢肺炎疫情，血庫存量不足，無畏艱難挺身而出，擴大活動推展範圍，集結遠雄人壽志工團近千名志工夥伴，連續三個月於全台14個捐血點，舉辦25場傳愛接力活動。

[了解更多 | 活動訊息](#) OR



2015-2019 年累計捐血成效





「健康走·為愛行」健走線上推廣

從線下到線上，遠雄人壽為帶動運動健康風潮，提升保戶自主運動與健康意識，推動線上健走網路活動，同時關懷脊髓損傷病友，號召保戶參與活動即相對捐款，目標以行動為公益貢獻一己之力。活動推廣帶動 4,148 位保戶參與，2 成以上持續不間斷用行動支持弱勢關懷，累計公益捐款 3.6 萬元。

癌友營養諮詢服務

為幫助癌友透過營養飲食積極抗癌，遠雄人壽首創業界貼心推出「營養諮詢服務」，率先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，為癌友量身打造專屬飲食計畫，幫助吃出健康，並號召保戶捐贈支持「癌友營養諮詢計畫」，陪伴癌友走過生命中的崎嶇，迎向新希望。



了解更多 | 活動訊息



OR



結合保戶活動 實質回饋社福團體

為了讓更多保戶有機會參與公益，協助弱勢族群推廣自製良品，遠雄人壽偕同保戶服務，購置喜憨兒基金會與心路基金會手作禮盒，宣導愛心回饋，2019 年對等捐贈 36 萬元。此外，創新業界，建構公益小舖愛心購物平台，集結台北市自閉兒社福基金會、育成社福基金會、肯納自閉症基金會、心路社福基金會、喜憨兒社福基金會、伊甸社福基金會、有甘田社企等七家公益團體，精選上百項由社福機構受助對象親手烘焙食品、獨特實用環保製品及無毒小農良品等，讓購物成為快樂助人的力量。2019 年逾百名保戶透過平台購買社企良品，公益回饋 10 萬元。



了解更多 | 公益小舖



OR



支持藝文發展 邀請癌友家庭共賞

無論社會如何變遷，唯有透過戲劇、說故事、音樂等教育方式，可以讓大眾找到新的力量，豐富生命意義，同時從人文藝術的推展過程，散播愛與希望，讓善的力量不停轉動。

基於這樣的理念，2019 年遠雄人壽贊助「影想文化藝術基金會」首支舞台劇，大力支持藝文發展，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，為自己加油打氣。



「為愛而跑」遠雄左岸紅鼻子公益路跑



為營造社區共好，幫助弱勢，鼓勵民眾打造身心健康樂活，2019 年於中和左岸河堤舉辦「紅鼻子公益路跑」活動，共計 1,282 人參與，為愛而跑，所有報名費與現場公益攤位銷售共計 22 萬元，全數捐贈「財團法人勵馨社會福利事業基金會」及「社團法人台灣身心障礙兒童權利促進會」，藉此幫助弱勢婦女及兒少、身心障礙兒童。路跑主題為「紅鼻子」，發想來自帶給人們歡樂的小丑

紅鼻子，戴上紅鼻子自然而然發自內心感到正向愉悅，並同時將這份快樂與愛感染身旁的人，以路跑倡議健康樂活，傳遞正向能量。

地區性公益活動贊助 提供公益補助金

從市區到鄉鎮，遠雄人壽致力提升地區性公益服務，將愛傳遞至各個角落，透過全台 5,000 名以上的業務同仁，共同展開大手牽小手，愛無止境服務。

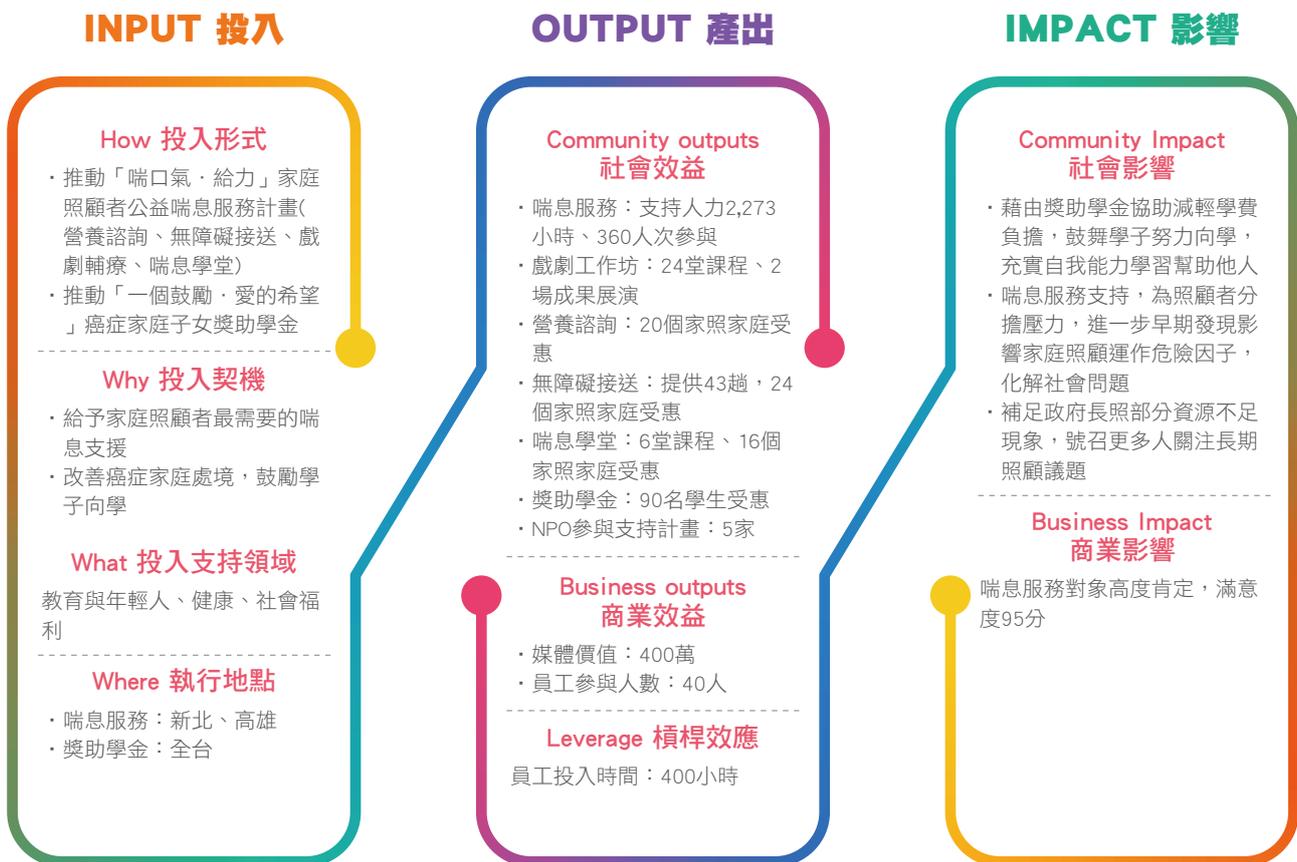
2019 年共贊助 6 項地區性公益活動，包括桃園市生命線協會「為生命加油」公益園遊會、台灣新高齡社區健康發展學會「RUN 伴失智症宣導計畫」、桃園市嘉惠啟智教養院「以愛助礙慈善音樂會」、創世社會福利基金會「植物人安養專案」、彰化縣喜樂小兒麻痺關懷協會「伯立歐蕎麥公益路跑活動」及台灣結節硬化症協會「享受慈善音樂會」。



受助對象包括罕病及身心障礙者、失智症長者、獨居老人及憂鬱病患，共計 1,150 人次。

家庭照顧 喘息服務支持

許多研究顯示，多數企業及民眾對於典型受助者，也就是「被照顧者」的需求較為敏銳及支持，而對其背後支撐起實質照顧責任的家庭「照顧者」卻相對忽略。遠雄人壽長期關注此社會現象，且為協助平均長達 10 年的照顧歷程、多數背負沉重孤獨照護壓力的家庭照顧者，希望藉由提供喘息服務支持，為情緒紓壓，進一步早期發現影響家庭照顧運作的危險因子，化解社會問題，善盡企業社會責任。



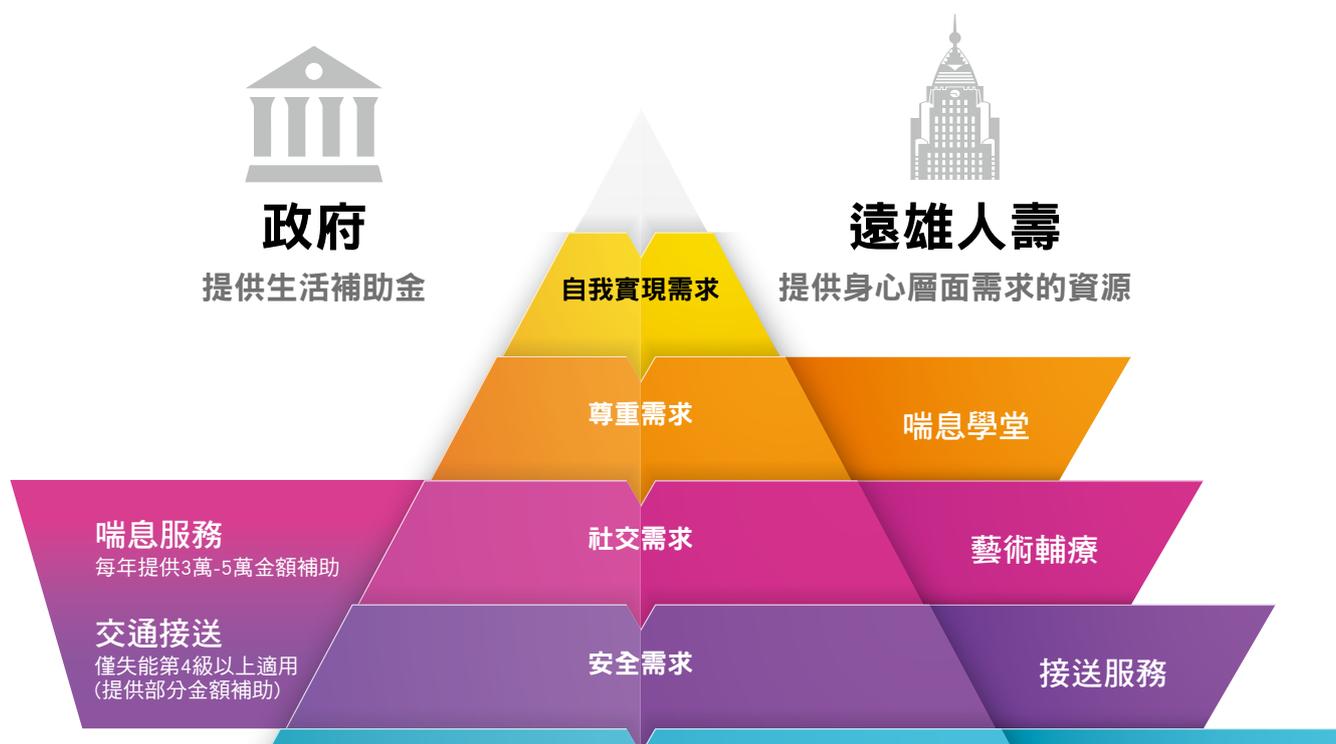
遠雄人壽全面向推動喘息服務計畫，藉此拋磚引玉，透過企業力量讓家庭照顧者被更多人看見。同時帶動員工投身參與公益的機會，創造良善志工文化。



「喘口氣·給力」公益喘息服務計畫

體察社會現況及弱勢所需，遠雄人壽 2018 年起公益關懷目標擴及至照顧者。為給予家庭照顧者最需要的喘息支援，發起「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務計畫，延伸公益服務觸角，並結合多方資源，為家庭照顧者打造全方位支持平台，讓這群家庭守護者能真正喘口氣，在未來照顧路上更有力。

遠雄人壽與新北市及高雄市家庭照顧者關懷協會合作，透過社工師實際接洽家照者，盤點長照政策下家庭照顧者的需求缺口，整合相關資源，驅動四類公益作為。



「喘口氣·給力」公益喘息服務計畫，攜手癌症關懷基金會、多扶接送、果陀劇場等機構，合作推展營養諮詢、無障礙接送服務、藝術輔療、喘息學堂，滿足家庭照顧者生活、安全、成長之身心需求。



營養諮詢－給予健康力

照顧別人同時，也提醒要照顧自己！透過社工師了解家照者需求之際，與「癌症關懷基金會」合作，由專業營養師提供家庭照顧者一對一「營養諮詢服務」，把關調理均衡家照者自我飲食及生活習慣。2019 年提供 20 位新北家庭照顧者專業飲食及營養建議。

接送服務－給予輔助力

許多家照者經常面臨被照顧者就醫的交通問題，尤其當被照顧者行動不便、老老照顧，復康巴士申請不易，無障礙接送服務就有如雪中送炭般，可減輕照顧者的沉重負擔，化解被照顧者舟車不適感。2019 年提供 24 個家照家庭、43 趟無障礙接送服務。

家照者衷心回饋～感謝遠雄人壽協助行的便利

一位家住新北市的家照者，每兩週必須帶著 80 多歲行動不便的父親往返長庚醫院就診，在接受遠雄人壽支援的無障礙接送服務後，深感貼心與便利，除了減緩交通費用，往返路程也不再負壓艱辛。

戲劇工作坊－給予療癒力

遠雄人壽攜手果陀劇場與新北市、高雄市家庭照顧者關懷協會合作開辦為期 24 週戲劇工作坊課程，並提供喘息支持人力，讓家照者有餘力走出來。在專業劇場導演引領下，讓家庭照顧者「說你我故事，演你我故事」，透過團體間彼此支持與鼓勵，



在排練的過程中重新認識自己，並藉由表演抒發情緒與長期照顧的壓力，在戲劇課程中身心獲得療癒，觸動探索正向能量。

戲劇工作坊以家庭照顧者的真實人生故事為題，透過台北、高雄各 12 週的戲劇課程訓練及無數次的事前排演，共同淬鍊出最動人心弦的「小草」及「日光之下·日光之上」舞台劇成果展演，傳遞生命教育及保險的核心價值，2019 年共計 40 位家照者、參與 24 堂戲劇工作坊課程，並成立支持團體，舉辦 2 場舞台劇成果展演活動，95% 家照學員回饋整體活動有助於抒解釋放壓力。

喘息學堂－給予成長力

遠雄人壽攜手高雄市家庭照顧者關懷協會，開辦一系列喘息烘焙學堂，且全程安排由專業西點廚師指導，經由 6 堂課 12 小時的時間，扶持家照者學員習得好手藝，同時提供家照者替代照顧人力，讓他們能安心走出家門，釋放照顧生活壓力，進一步開展自身烘焙能力。2019 年共 16 個家照家庭參與。



家照者感恩回饋～烘焙課程轉移悲傷情緒

一位家住高雄市的家照者，難得透過課程從容與罹患失智症的母親一起製作蛋糕，並當場為媽媽慶生，獻上祝福的那一刻令人為之動容；另一位學員因家人甫離世，透過藉由課程學習轉移悲傷的情緒，得到身心撫慰的喘息。



了解更多 | 成果發表紀實



OR



服務區域
新北、高雄



參與總人次
360人

成效



實質服務
110位家照者



喘息時數
2,273小時

「一個鼓勵·愛的希望」癌症家庭子女獎助學金

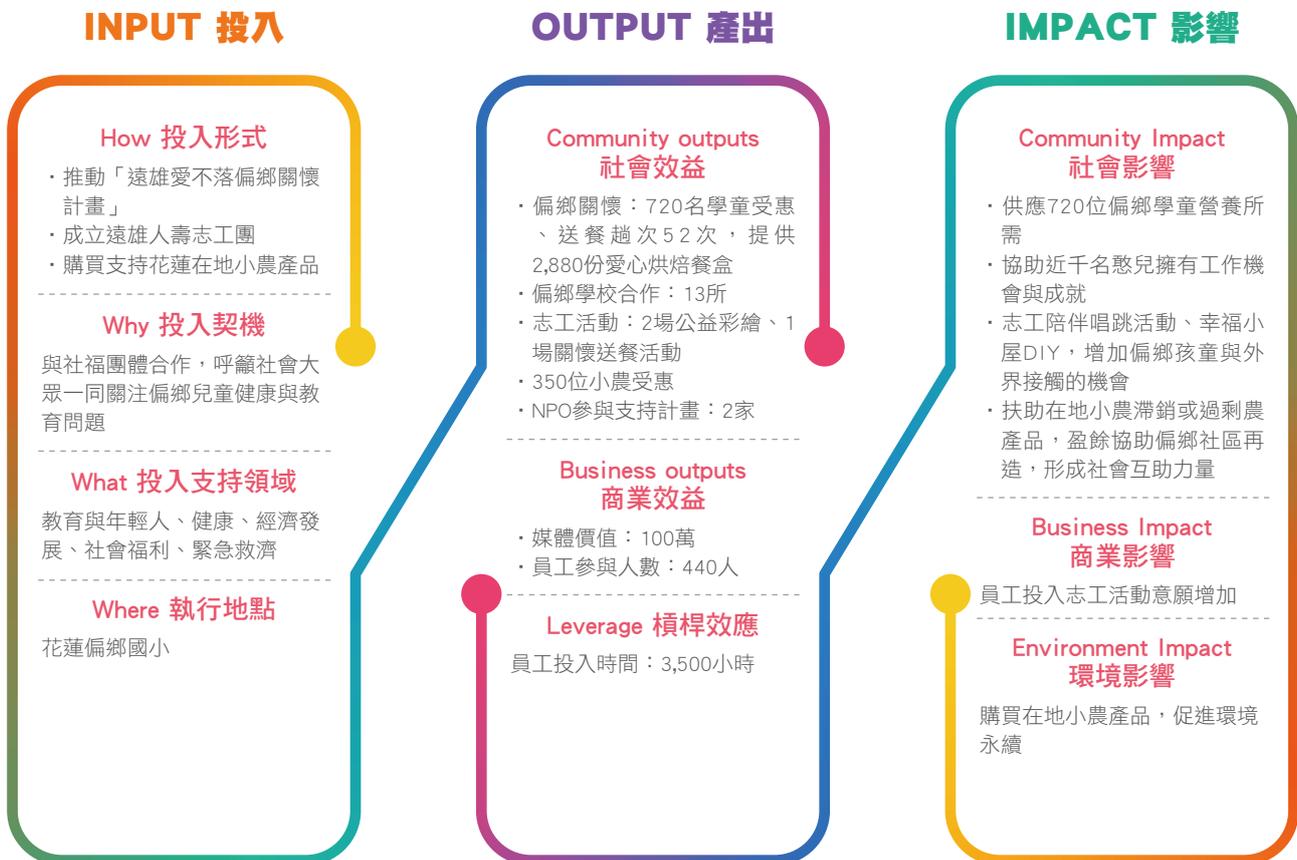
為改善癌症家庭處境，鼓勵其子女致力學業、積極向上，期透過「教育的力量」成為「翻轉未來的希望」。遠雄人壽與台灣癌症基金會連續九年攜手推動「一個鼓勵·愛的希望—癌症家庭子女獎助學金」計畫，藉由贊助獎學金，補助學費教育所需，至今共發放 1,000 萬元獎學金，逾 800 個癌症家庭子女受惠，勉勵優秀學子充實自我能力，學習幫助他人，進而傳散這份善與愛。

關注身心障礙 愛心平台捐款推動

遠雄人壽廣邀社會大眾及保戶，支持「愛無限—守護癌友癌症關懷計畫」、「憨兒家庭—安心照顧計畫」、「愛奇兒家庭—喘息服務計畫」與「肯納青年—教育訓練計畫」等公益回饋，並透過愛心推廣平台推波助瀾，熱情參與捐助，發揮積少成多、聚沙成塔的力量，給予受助家庭莫大助益。2019 年累計參與 400 人次，實質公益捐贈 120 萬元。

偏鄉關懷 拉近心的距離

全台目前約有超過 800 所偏鄉小學，超過 8 萬名的偏鄉學童，因地遠人稀，其中有五成以上的孩子來自清寒、單親或特殊境遇家庭，偏鄉部落資源嚴重不足。遠雄人壽秉持家庭關懷陪伴之保險心意，投入人力與資源，偕手社福團體，呼籲關注偏鄉兒童健康與教育問題。



基於對偏鄉學童及身心障礙者的關懷，2019 年啟動「遠雄愛不落 偏鄉關懷計畫」，攜手喜憨兒基金會挹注 13 所花蓮偏遠、特殊偏遠、極度偏遠小學共 2,880 份愛心烘培餐盒，協助近千名憨兒擁有工作機會，供應 720 位偏鄉學童營養所需，不僅協助身心障礙者自立及擁有工作成就，更透過實質分享陪伴偏鄉學童。



公益彩繪活動 號召微時志工

舉辦 2 場「幸福同 LOVE 繪」偏鄉關懷前導活動，共計外勤 6 個通訊處、內勤 10 個部室，400 位微時志工參與，畫下心目中的理想願景，並且寫下幸福無界的祝福。



一日志工實地探訪 陪伴偏鄉學童，親身了解弱勢所需



營養餐盒送達首發日，遠雄人壽總經理趙學欣親自率領花蓮展宏通訊處 40 位熱血志工，與喜憨兒童軍團遠赴花蓮東里國小，親手分享憨兒手作餐盒及暖心祝福，以鼓舞身心的帶動跳、幸福小屋 DIY 及吉祥物見面會活動，與 13 位老師及 48 位學童共度美好一天。

為讓偏鄉學童能直接感受愛與關懷，憨兒首次出團至花蓮偏鄉，與遠雄人壽同仁共同擔任一日志工，將習得的技巧與對生命的熱忱，與偏鄉國小師生一起分享，當天也將 400 位微時志工投身獻愛影片拍攝及親製暖心明信片，透過祝福彩繪、手作幸福小屋，跨距無界傳達對孩子們的關愛。

偏鄉關懷送餐 贊助花蓮偏鄉小學一學期愛心餐盒

在偏鄉學校，營養午餐可能是孩子一天中唯一的營養來源，因此對偏鄉學童而言，最期待的就是每回愛心餐盒送達的日子！遠雄人壽營養送餐列車行駛範圍廣佈，從文蘭等 7 所偏遠國小、舞鶴等 3 所特殊偏遠國小到極度偏遠如崙山等 3 所國小，共計 13 所 720 位學童受惠，不僅傳達最有溫度的關懷，餐盒內也盛裝美味營養的烘焙餐點，承載者憨兒們超過千次的練習和用心，適時為發育學童補充熱量；盒中所附 Q 版「遠雄麵包超人」打氣小卡，充滿志工們親手完成的彩繪及文字祝福，鼓勵受惠孩童主動關懷他人、學習分享。每趟送餐透過製播憨兒用心手作餐盒短片，也讓孩子們了解每份愛心餐盒的背後，有著一群人面對困境永不自我放棄，努力學習自立的生命力！





實體活動

2場幸福同LOVE繪活動
1場志工出團活動



偏鄉學校

13所
東里/文蘭/立山/崙山
明里/萬寧/瑞北/舞鶴
紅葉/豐裡/靜浦/溪口/東竹



送餐趟次

52次



受惠學童

720人



愛心餐盒

2,880份



參與志工

440人



了解更多 | 現場活動紀實



OR



2020 年計畫

遠雄人壽長期致力社會關懷，並帶動全體員工共同參與，陪伴偏鄉兒童與弱勢族群，展現「需要在哪裡，遠雄人壽的愛就在那裡」的精神，作公益對員工而言已成為一種生活日常。為持續藉由常態性的公益服務，鼓勵員工實際付出及參與，養成志願服務的習慣，2020年遠雄人壽透過成立公益志工團與管理辦法，以具組織及有計畫的方式，期讓社會各個角落都能感受遠雄志工的暖心與關懷。



了解更多 | 遠雄志工團



OR



實質購買扶助在地小農

持續關懷友善農業價值，遠雄人壽多次認購小農產品。2019年與花蓮縣青少年公益組織會合作，採購偏鄉弱勢小農果物總共 6.4 噸，扶助 350 位小農銷售滯銷或過剩農產品，盈餘協助偏鄉社區再造，形成社會互助。此外基於員工健康重視及員工關懷，購買的小農果物亦全部贈予員工，共同支持在地天然良品，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」的經營理念傳遞下去。

童書募集捐贈偏鄉國小

偏鄉兒童因教育資源不足，缺乏優質的閱讀環境，遠雄人壽舉辦童書募集活動，動員全體員工募捐家中可用書籍，集眾人之力創造資源共享平台，以行動實質幫助偏鄉學童，協助克服城鄉學習差距，讓資源匱乏鄉鎮孩童養成隨手閱讀習慣，享受知識寶庫的幸福溫暖。2019年共計募集 600 本好書，全數捐贈花蓮豐濱鄉新社國小。





章節 陸

待土地如親

環境保護

2019年實績

1. 累計投資五加二創新產業
25.7億元
2. 連續八年投入綠地認養
3. 年度交易前10大主要供應商100%簽訂社會責任契約
4. ISO 50001能源管理系統
第三年通過驗證

2020年目標

1. 累計投資五加二創新產業
金額成長25%
2. 綠色採購金額逐年提升
10%
3. 進行供應商實地訪查，廠商合作契約增訂企業社會責任條款



關注低碳服務

GRI: 102-9、102-12、201-2、302-1、302-3、302-4、305-2、414-1、414-2

對應的重大主題：302 能源、305 排放、414 供應商社會評估、G4 行業別特定揭露

如何管理	責任	人事總務室 / 不動產部	氣候變遷是本世紀影響人類最重要的議題，身為地球公民的一員，遠雄人壽積極投入永續環境行列，2011 年興建遠雄人壽金融中心首獲綠建築認證，是台北市信義區商辦大樓第一座同時獲得美國綠建築協會 LEED-NC「黃金級」與內政部綠建築認證「鑽石級」綠建築。 2015 年再度榮獲內政部智慧建築標章，符合台灣的綠建築量化指標，包括日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源、汙水垃圾改善、基地保水、綠化量等八項標準，降低建築物耗能與營運費用，同時創造健康舒適的工作環境，樹立企業永續建築典範。
	資源	人力 / 經費投入	
	回饋機制	大樓能源意見信箱 能源改善推展小組	
	評估機制	訂定每年目標 透過ISO查證進行評估	

2017 年更主動導入 ISO50001 能源管理系統，透過國際標準驗證，以建立能源管理績效指標，能源管理行動計畫等，達到減碳及落實節電管控成效，有效降低對環境的衝擊。

遠雄金融中心獲得美國綠建築協會「LEED-NC 黃金級」與內政部「綠建築鑽石級」雙認證

認養中和左岸橋堤岸水門與抽水站美化維護

遠雄金融中心獲頒內政部「智慧建築標章」

認養北市信義區綠地，提升環境綠化



氣候變遷的風險與因應

	風險辨識	衝擊與影響	減緩措施 / 因應策略
氣候變遷風險	實體 / 短期性	極端氣候災害可能造成營運中斷，產生營運風險	<ul style="list-style-type: none"> 訂有重大事件通報機制 訂有異地辦公及備援營運不中斷計畫
		巨大災害可能導致客戶理賠金額增加，服務效率降低，甚至顧客滿意度下降	以從新從優的原則，即時提供重大災害客戶關懷服務措施
	實體 / 長期性	氣候變遷造成平均氣溫 / 海平面上升，間接影響公司在空調設備面的負載加重	<ul style="list-style-type: none"> 持續導入 ISO 50001 能源管理系統提升能源使用效率 推動職場減碳 設定節電目標
	法規風險	溫室氣體相關法規調整，可能面臨能源價格提升，進而增加營運成本	<ul style="list-style-type: none"> 擬定減碳策略與目標 辦公環境持續強化節能設備與措施
	聲譽風險	利害關係人的關切與負面回饋日益增加	<ul style="list-style-type: none"> 持續透過各種宣傳管道傳遞正面資訊 與利害關係人溝通管道透明暢通
氣候變遷機會	能源來源	因應能源問題，降低對環境負荷的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 「採購管理作業準則」中納入綠色採購作業辦法 優先採購符合低污染、可回收、省資源之環保產品 交易合約中增訂供應商對環境保護條款，加重其維護環境之責任
		因應氣候變遷，發展綠建築，降低資源使用成本	<ul style="list-style-type: none"> 遠雄金融大樓為信義區第一棟綠建築，延續綠建築八大指標評分認證系統作業 興建大樓以推行申請綠建築為首要目標
	產品與服務	數位科技發展與市場型態轉變，消費者對數位服務需求增加	<ul style="list-style-type: none"> 透過網路投保與行動投保，滿足客戶需求 持續擴增線上保單服務功能 持續提供多元線上加值服務
		隨著氣候變遷問題逐漸受到關注，提升大眾重視環境保護意識	<ul style="list-style-type: none"> 持續擴大綠地認養，打造社區永續生態 持續響應「Earth Hour地球一小時」活動 持續推動電子單據活動 結合社會企業與NPO，推動友善環境活動
	市場	響應政府綠能投資與公共建設參與政策	<ul style="list-style-type: none"> 持續響應政府政策，投資五+二創新產業 投資標的篩選優先考慮具ESG概念之標的

提升能源使用效率

遠雄人壽依循 ISO 50001 能源管理架構，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、管理項目全面推動節能及節電計畫目標，將節能減碳、有效用電的理念落實在企業營運及日常生活中。

能源管理措施與成效

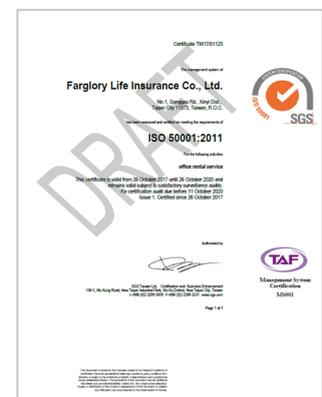
持續導入能源管理系統

2017 年起導入 ISO 50001 能源管理系統，每年目標降低總用電量 1%，2017-2019 年持續三年連年達標。

項目 / 年度	2017	2018	2019
年度總用電量(度)	8,090,000	8,384,000	8,924,800
總碳排放量(噸)	4,271.52	4,426.75	4,712.29
年度節省電量(度)	78,925	64,158	36,927
總碳排放量(噸)	41.67	33.87	19.49
平均年節電率(%)	1.3	1.2	1.0

註 1：電力排碳係數以 1 度電 =0.528 公斤 /CO2 計算

註 2：計算公式 = 節約電能措施 24,907 度 + 再生能源自發 12,020 度 =36,927 度



機房節能

遠雄金融中心進行地下 4 樓除冰機冷凝飽合溫度調整，下限從 1.6°C 調降為 1.3°C，避免冷卻水泵浦長時間運轉，達節能之目的。2019 年改善後設備功率為 56KW*3 台 *1,993 小時 =334,824kWh/ 年，較前一年度節電 122,640kWh，節費 312 萬元，約減少 228 噸碳排放量。

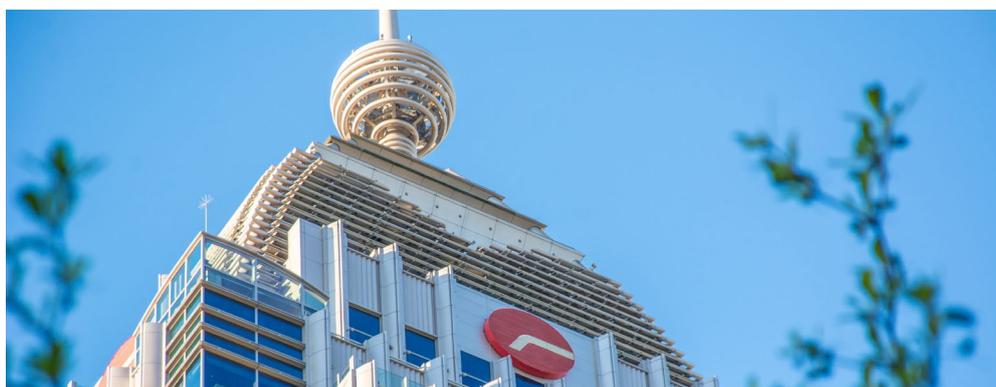
空調及照明節能

遠雄金融中心公共區域及各樓層使用高效率節能 T5 照明燈具，並採太陽能發電熱源設備及儲冰式空調系統，2019 年度至少節省約 57 萬度，節費 200 萬元，約減少 543 噸碳排放。

綠建築

遠雄金融大樓為信義區第一棟綠建築，除延續綠建築八大指標評分認證系統作業，未來興建大樓也以推行申請綠建築為首要目標。





智慧建築

遠雄金融大樓於 2015 年獲頒內政部智慧建築標章，透過「智慧化辦公室空間整體規劃」，完善建築物自動化、安全自動化、通訊自動化，以及結合上述三項自動化系統整合，符合設備節能、系統整合、資訊通信、安全防災、健康舒適、綜合佈線及設施管理七項指標，成為名符其實的智慧建築。

- 建築物自動化：首重公共區域照明管理、雨水回收、噴灌自動化及其他周邊設備等系統，提供機電設備及照明之監控自動化處理。
- 安全自動化：設置訪客管理、門禁、影像監視、公共保全及緊急求救、車輛門禁管理等系統，創造一個安全、健康舒適的工作環境，同時節省更多能量。
- 通訊自動化：完備電話數位交換、光纖到戶網路、整合式配線、電話網路及數位電視系統，提供安全、可靠、快速、多元的資訊服務。

指標	內容
設備節能	分量儲冰式空調系統，具備轉移空調負載至離峰時段功能，並應用綠建築之日常節能指標，設計空調和通風系統，達成有效節能減碳目標。
系統整合	由中央監控系統控管大樓各系統，達最佳整合運作及建立永續維護與管理。
資訊通信	提供寬頻網路應用服務的基礎建設，包含數據及視訊多樣化服務並隨時將公共訊息及空間環境數據公告，掌握所處的空間訊息。
安全防災	整合電力 / 給排水 / 消防系統 / 通風 / 監視 / 電梯 / 停車場 / 對講系統，並以中央監控系統，共同防護人員生命及財產安全。
健康舒適	結合高科技技術與設備，達高品質空間服務功能。
綜合佈線	辦公室佈局語音、數據、影像和控制訊號傳輸網路，透過光纖主要幹線，相互連結資訊及弱電系統，與外部通訊數據網路融合，強化辦公環境運作效能。
設施管理	透過物業服務整合「使用管理」及「建築設備維護管理」，藉由智慧化過程達到設施管制制度的建構、行政監督及作業管制功能獲得有效資產管理、效能管理、組織管理、維運管理及長期修繕計畫。

照明設備自動調節

辦公環境燈具設備具自動感應功能，每日中午 12 點及晚間 7 點自動關閉燈光；會議室設定 15 分鐘感應機制，人員未到自動關閉燈光。

職場室溫季節調控

辦公室空調依季節變化監控溫度，4-9 月設定 26 度，10-3 月 23 度。

夏日節電玻璃

辦公室安裝低輻射玻璃，有效阻擋熱氣穿透，減少室外陽光所傳遞的熱，減輕空調負荷。

樓梯步行健康管理

鼓勵員工減少短乘電梯，上下三層樓多以步行代替，減少短程電梯用電，強化員工健康。

設置視訊會議設備

透過視訊會議有效減少交通及時間成本，更降低因搭乘大眾運輸工具及自行開車所造成的溫室氣體排放。

響應世界日關燈活動

持續響應「Earth Hour 地球一小時」活動，每年 3 月遠雄金融中心與全球超過 180 個國家地標大樓同步關燈 60 分鐘。

水資源管理措施與成效

雨水及空調冷凝水回收

遠雄金融中心設有雨水收集系統，經由過濾系統後再全部重複使用，2019 年度約節省 9 萬噸，節費 106 萬元，約減少 17.3 噸碳排放量。

註 1：閘基層雨水蓄水池大概體積約為 158.1m³，有效蓄水量以 7 成估算，為 110.6 噸

註 2：閘基層雨水原水回收池大概體積約為 272.2m³，有效蓄水量以 7 成估算，為 190.5 噸

省水裝置

- 辦公室使用節水器具，包含二段式沖水馬桶、科技化免水小便斗。
- 辦公室使用感應式水龍頭，自動調節各樓層出水量。

項目 / 年度	2017年	2018年	2019年
年度總水費 (元)	734,900	826,000	862,630
年度用水度數 (度)	27,475	31,059	32,484
平均年省水率 (%)	6.85	6.11	5.85

註：2019 年用水費用為 86 萬，2018 年用水費用為 83 萬 (2018 年住戶進駐率為 95%，2019 年住戶進駐率 100%)

推動 E 化作業 減少廢棄物

為實踐綠色企業目標，遠雄人壽積極推動無紙化會議、廢棄物資源回收再利用與垃圾減量，每層樓設置一般垃圾、資源回收及廚餘類回收箱，並製作標語提醒同仁落實執行；員工全面薪資單 e 化，倡導紙張雙面列印，事務間設置紙張回收區供一般文件列印使用，減少紙張及碳粉用量。所有垃圾由大樓物業管理公司集中儲放，一般垃圾交由合格廢棄物清理公司，可回收資源則由回收商清運。

實施無紙化會議

部門主管級以上員工每人配發一台 IPAD 設備，會議資料採集中控管方式，透過平板裝置直接連結讀取，除達到節能及減少紙張列印外，亦降低資料外洩風險，資安與環保兼顧。

推動數位學習課程

透過數位學習平台 e-learning 取代實體訓練課程，2019 年線上學習共計 93,837 人次，減少列印約 38 萬紙張，約降低 2 公噸二氧化碳量。

註：依據環保署台灣產品碳足跡，一張 A4 紙碳排放量為 0.0056 公斤

推行電子單據服務

提供保戶各項服務書面通知電子化，每年減少 1,000 萬紙張用量，守護 6,600 棵 20 年樹木免被砍伐。

- 節省費用 – 400 萬元

累計申辦人數約 15 萬人，佔總保戶近 2 成，節費約 400 萬元。

- 2019 年行動 – 推廣活動

推出「電子單據 – 減法 e 生活」活動，首次申辦電子單據保戶可獲得便利商品電子兌換券。

網路投保服務

建置網路投保網站，提供 24 小時即時投保旅平險服務，取代紙本填寫作業。

行動投保服務

建置行動投保，減少服務保戶過程中的紙張消耗，提升核保作業效率。

遠雄人壽金融中心資源處理、回收再利用成果

項目 / 年度	2017年	2018年	2019年
一般垃圾(kg)	194,240	190,060	191,050
資源回收(kg)	44,201	51,599	48,915
廢棄垃圾(kg)	4,500	1,900	2,000

落實在地綠色採購

遠雄人壽實踐綠色承諾，積極打造綠色供應鏈，針對採購供應商除考量品質、價格、交期等要素，優先選用台灣當地供應商，照顧本地企業，善盡社會責任。至今已累計合作供應商共計 691 家，2019 年新增 98 家，其中在地供應商 96 家，占比約為 98%，其他國家（美國及香港）占比約 2%。

同時，本公司也進一步在《採購管理作業準則》中納入綠色採購作業辦法，優先採購及使用取得環保標章、能源標章、節能標章、省水標章及綠

建材標章且符合法規要求之產品及設備，2019 年總投入金額約 665 萬元，目標逐年增加 10%。

類別	金額(仟元)
環保碳粉匣	1,567
影印用紙	1,338
電腦設備	3,527
印表機	34
節能燈具	185
合計	6,651

綠色採購原則

- 綠色採購金額逐年增加 10%。
- 優先採購符合低污染、可回收、省資源之環保產品，選用 FSC 認證 / PEFC 認證 / 環保標章認證。
- 優先選用地供應商，保障在地基層勞工權益，節約運輸能源，減少碳排放。

供應商評估管理

遠雄人壽期許以採購的力量對供應商發揮正面影響力，且於交易合約中增訂供應商對環境保護條款，加重其維護環境之責任，將環境保護採購思維納入至日常採購業務中，與供應商共同建立綠色供應鏈，致力追求環境永續發展。

行動方案

- 評鑑指標納入社會責任：針對既有供應商執行品質、專業、服務評鑑，亦將綠色環保、社會責任、勞動條件及環境保護等事項列入評鑑指標。評鑑結果列入日後選商之考量，定期管控汰換紀錄不良之供應商，提高與往來品質良好且善盡社會責任廠商之合作密切度。
- 供應商年度實地訪查：針對年度交易前十大供應商進行自評，同時針對主要供應商進行年度實地訪查，由供應鏈管理小組審核，訪查項目包括品質、綠色產品、環境安全衛生、社會責任管理（勞工人權）等四大面向，發現缺失即要求供應商提出合適改善方案，給予明確目標和改善時間，供應商未能依規定時間改善將取消供應商資格。
- 廠商合作契約增訂〈企業社會責任條款〉，要求往來供應商遵循並於簽訂契約，內容包含勞工與人權、健康與安全、環境保護、道德規範及持續改善等要求，與供應商共同實踐社會企業責任承諾。

提升綠色投資

GRI: 102-12

對應的重大主題：102 外部倡議、G4 行業別特定揭露

如何管理	責任	金管會自 2017 年起推動「鼓勵保險業辦理新創重點產業、公共投資及長照事業投資方案」，引導保險業投資政府政策扶植推動之綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟等五加二新創重點產業，協助新創重點產業取得營運資金。
	資源	
	回饋機制	遠雄人壽響應政府投資政策，實踐推行永續投資，積極導入綠色金融概念，逐年增加相關投資部位，截至 2019 年合計投資金額 25.7 億元。
	評估機制	
	證券投資體系	
	投資部位目標配置	
	證券投資體系會議 投資風管會議	
	投資政策作業準則	

逐步實踐責任投資

有鑑於氣候變遷對於世界各地企業的永續經營影響逐漸加大，遠雄人壽對應聯合國永續發展目標 (SDGs) 中，提升人類健康福祉、確保所有人皆能取得永續與潔淨的能源、幫助基礎設施完善及促進包容且永續的經濟成長，將責任投資原則概念納入投資有價證券分析、決定、執行及檢討之四大流程，並定期檢視投資組合是否符合責任投資原則，以及進一步積極評估符合聯合國永續發展目標之投資機會。

管理策略

董事會通過修訂《投資政策作業準則》，強化「責任投資原則」，內容包含投資標的之企業應落實執行防制洗錢及打擊資恐、善盡環境保護、企業誠信與社會責任等相關條款，將 ESG 納入投資決策考量。

風險辨識

氣候變遷所產生的風險，如水災、地震及颶風等極端氣候現象，對人類本身及農業、工業及旅遊業等造成負面影響，本公司投資標的若受氣候變遷帶來負面影響，連帶將導致投資績效受損。

機會評估

了解投資標的是否投入資源，以緩解該公司受到氣候變遷之負面衝擊，長期而言，這樣的公司投資收益將比未投入資源於氣候變遷準備者較為平穩。另外，新增符合「綠色投資」投資標的，更進一步將責任投資標準納入投資分析及決策制定過程，真正實踐綠色投資。

成果展現

累計至 2019 年綠色投資項目與金額

投資標的	金額(仟元)
國泰永續私募股權基金	74,800
生技醫藥	1,177,650
綠能科技	1,315,105
總計	2,567,555

屏東縣林邊鄉因地層下陷、土壤鹽化而休耕，約有 485 公頃不利耕作區，2019 年遠雄人壽與寶晶能源子公司—城市發展綠能有限公司合作開發屏東廣達 100 甲的太陽光電發電廠用地，以綠能改善該地區因長年風災與地層下陷不良於農的困境，協助居民與環境共榮，攜手打造南臺灣陽光綠能園區。



未來目標

- 持續檢視投資組合符合 ESG 原則
- 投資標的篩選優先考慮具 ESG 概念之標的
- 持續配合政府投資五加二創新產業
- 透過每年企業社會責任報告書，向社會大眾傳達遠雄人壽對於責任投資之重視

環境綠化認證

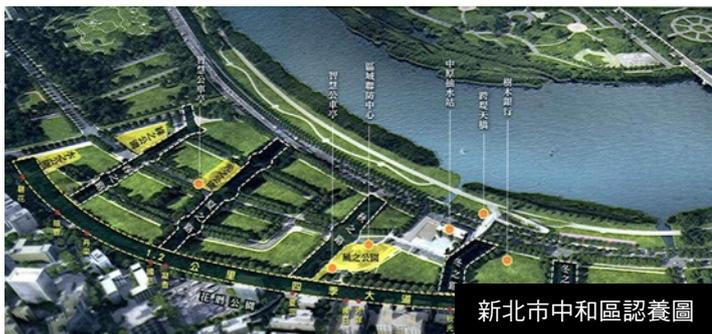
GRI: 304-1、304-2、304-3

對應的重大主題：304 生物多樣性

如何管理	責 任
	不動產部
	資 源
	經費投入
	回 饋 機 制
1. 北市路燈工程管理處回饋予不動產部 2. 新北市中和及新莊區公所經建科及聯防中心回饋予不動產部	
評 估 機 制	
工務局與遠雄人壽定期派員檢視驗收	

為降低因商業開發對環境造成的衝擊，提升水岸住宅綠化環境，遠雄人壽早在 2012 年即開始進行整體社區營造，主動強化建案周圍環境綠化程度、美化市容及維護生態，持續透過綠地及區域認養，導入綠色金融概念，以實際行動回饋社會，2019 年共支出 710 萬元認養道路或公園植栽、環境清潔維護與美化。

2012-2019年環境綠化實績



打造在地綠色環境

雖然保險業是製造污染相對較低的產業，但身為地球環保的一份子，遠雄人壽將愛護環境的用心，延伸到人行道、公園綠地及路燈等公共設施，為都市景觀綠化盡一片心力，提升環境植被覆蓋率，讓民眾擁有更多休閒綠地，在鄰近都市中就能吸收到自然芬多精，感受綠意盎然的朝氣。

環境綠化原則

- 8年不間斷認養公園綠地、公共設施，提升民眾居住環境品質
- 編列預算每月定期維護修剪、施肥
- 派員巡檢確認執行無缺失，隨時因應調整



Index

附錄

Corporate Social Responsibility



附錄一：GRI Standards 揭露項目

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
GRI 102：一般揭露			
102-1	組織名稱	永續營運：關於遠雄人壽	15
102-2	活動、品牌、產品與服務	永續營運：關於遠雄人壽	15
102-3	總部位置	永續營運：關於遠雄人壽	15
102-4	營運據點	永續營運：關於遠雄人壽	15
102-5	所有權與法律形式	永續營運：誠信經營 創造獲利	17
102-6	提供服務的市場	永續營運：關於遠雄人壽	15
102-7	組織規模	永續營運：關於遠雄人壽、誠信經營 創造獲利	15、17
102-8	員工與其他工作者的資訊	幸福企業：強化人才發展及培育	38
102-9	供應鏈	環境保護：供應商評估管理	93
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	本年度無重大改變	-
102-11	預警原則或方針	經營治理：深化風險管理與法令遵循	30-33
102-12	外部倡議	環境保護：提升綠色投資	94-95
102-13	公協會的會員資格	經營治理：精進公司治理	26
102-14	決策者的聲明	董事長的話、總經理的話	4-5
102-16	價值、原則、標準及行為規範	經營治理：精進公司治理	25-36
102-18	治理結構	經營治理：精進公司治理	21-22
102-40	利害關係人團體	利害關係人與重大議題鑑別	8
102-41	團體協約	本公司無成立工會，故無團體協約	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人與重大議題鑑別	8
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人與重大議題鑑別	8
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人與重大議題鑑別	8
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	利害關係人與重大議題鑑別	8
102-47	重大主題表列	利害關係人與重大議題鑑別	8
102-48	資訊重編	關於報告書	6
102-49	報導改變	關於報告書	6
102-50	報導期間	關於報告書	6
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	6
102-52	報導週期	關於報告書	6
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	6
102-54	依循GRI準則報導的宣告	關於報告書	6
102-55	GRI內容索引	附錄	99-103
102-56	外部保證/確信	本年度無	-

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
GRI 201：經濟績效			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	永續營運：誠信經營 創造獲利	15
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	環境保護：關注低碳服務	88
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	幸福企業：打造健康幸福職場	52-56
GRI 202：市場地位			
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	幸福企業：強化人才培育及發展	50
GRI 203 間接經濟衝擊			
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	顧客價值：強化資訊安全、優化數位服務 社會參與：致力公益回饋	64-67、74-85
203-2	顯著的間接經濟衝擊	顧客價值：落實公平待客、精實保障型商品	58-63、70-73
GRI 205：反貪腐			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	經營治理：深化風險管理與法令遵循	34-36
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	經營治理：深化風險管理與法令遵循	34-36
205-3	已確認的貪腐事件及採取行動	本年度無相關違規情事	-
GRI 302：能源			
302-1	組織內部的能源消耗量	環境保護：關注低碳服務	89-91
302-3	能源密集度	環境保護：關注低碳服務	89-91
302-4	減少能源消耗	環境保護：關注低碳服務	89-91
GRI 304：生物多樣性			
304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	環境保護：環境綠化認證	96-97
304-2	活動、產品及服務，對生物多樣性方面的顯著衝擊	環境保護：環境綠化認證	96-97
304-3	受保護或復育的棲息地	環境保護：環境綠化認證	96-97
GRI 305：排放			
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	環境保護：關注低碳服務	89-91
GRI 401：勞雇關係			
401-1	新進員工和離職員工	幸福企業：強化人才培育及發展	48-49
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	幸福企業：打造健康幸福職場	52-56
401-3	育嬰假	幸福企業：打造健康幸福職場	55
GRI 403：職業安全衛生			
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	幸福企業：打造健康幸福職場	56-57
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	幸福企業：打造健康幸福職場	56-57
403-3	與其職業有關之疾病發生率高與高風險的工作者	本公司無涉及疾病高發生率與高風險職務	-
403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	本公司無工會組織	-

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
GRI 404：訓練與教育			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	幸福企業：強化人才培育及發展	45、47
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	幸福企業：強化人才培育及發展	40-47
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	幸福企業：強化人才培育及發展	50
GRI 405：員工多元化與平等機會			
405-1	治理單位與員工的多元化	經營治理：精進公司治理 幸福企業：強化人才培育及發展	24 48-49
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	幸福企業：強化人才培育及發展	50
GRI：406 不歧視			
406-1	歧視事件已及組織採取的改善行動	本年度無涉及任何歧視事件	-
GRI 408：童工			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	本公司無涉及童工之營運據點或供應商	-
GRI 409：強迫或強制勞動			
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	本公司無涉及強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	-
GRI 412：人權評估			
412-1	接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	幸福企業：強化人才培育及發展	42
412-2	人權政策或程序的員工訓練	幸福企業：強化人才培育及發展	42
GRI 413：當地社區			
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	社會參與：致力公益回饋	74-85
GRI 414：供應商社會評估			
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	環境保護：供應商評估管理	93
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	環境保護：供應商評估管理	93
GRI 415：公共政策			
415-1	政治捐獻	未提供任何形式的政治獻金	-
GRI 416：顧客健康與安全			
416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	顧客價值：落實公平待客、優化數位服務、精實保障型商品	58-63、67-73
GRI 417：行銷與標示			
417-1	產品和服務資訊與標示的說明	顧客價值：精實保障型商品	60-61、70-71
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	顧客價值：精實保障型商品	59、66、70
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	本年度無相關情事	66
GRI 418：客戶隱私			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	顧客價值：強化資訊安全	64-66

管理方針對應章節頁碼對照表

GRI 103：2016管理方針				
103-1：解釋重大主題及其邊界（見10-13頁）				
103-2：管理方針及其要素、103-3：管理方針的評估（如下）				
類別	重大主題	GRI 準則	相關章節	頁碼
治理	精進公司治理	201經濟績效	永續營運：關於遠雄人壽、誠信經營 創造獲利	15、17
			經營治理：公司治理單位、完整功能性委員會、董事會成員/職能/績效/薪酬、遵守盡職治理守則、公協會參與、維護股東權益及多元溝通	20-27
	深化風險管理與法令遵循	201經濟績效 205反貪腐	經營治理：風險管理評估機制、風險管理三道防線、風險管理精進成效、落實法遵與洗錢防制	28-36
社會	強化人才培育與發展	401勞雇關係	幸福企業：人才招募、專業訓練、多元平等與包容	38-51
		404訓練與教育		
		405員工多元化與平等機會		
	打造健康幸福職場	403 職業安全衛生	幸福企業：福利與員工關懷、健康促進、職業安全衛生	52-57
		409 強迫或強制勞動		
	落實公平待客 打造有溫度的服務體驗	203 間接經濟衝擊	顧客價值：體現普惠金融、傾聽保戶聲音	58-63
		416 顧客健康與安全		
	強化資訊安全 守護客戶權益	418 客戶隱私	顧客價值：全面強化安全管理	64-66
	優化數位服務 提升服務品質	203 間接經濟衝擊	顧客價值：數位服務 創新體驗	67-69
		416 顧客健康與安全		
耕耘保障商品 致力青年培力	203 間接經濟衝擊	顧客價值：回歸保障本質、致力青年培力	70-73	
	416 顧客健康與安全			
	417 行銷與標示			
致力公益回饋 創造善的循環	203 間接經濟衝擊	社會參與：健康倡議、家庭照顧、偏鄉關懷	74-85	
	413 當地社區			
環境	關注低碳服務	302 能源	環境保護：提升能源使用效率、落實在地綠色採購、供應商評估管理	86
		305排放		
		414供應商社會評估		
	提升綠色投資	102外部倡議	環境保護：逐步實踐責任投資	94
環境綠化認證	304生物多樣性	環境保護：打造在地綠色環境	96	

附錄二：G4 金融業服務特定標準揭露項目

指標	主要議題	相關章節	頁碼
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	顧客價值：落實公平待客 環境保護：提升綠色投資	58-63 94-95
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程（如，啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和/或調查以及專案分類等）	經營治理：深化風險管理與法令遵循 環境保護：關注低碳服務	28-36 88
DMA-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	顧客價值：落實公平待客	58-63
DMA-FS4	各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	38-57
DMA-FS5	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	利害關係人與重大議題鑑別	8
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	顧客價值：落實公平待客、耕耘保障商品	58-63 70-73
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	環境保護：關注低碳服務、提升綠色投資、環境綠化認證	87-97
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	永續營運：關於遠雄人壽	15
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	顧客價值：落實公平待客	58-63
DMA-FS15	金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	顧客價值：落實公平待客、精實保障型商品	58-63 70-71
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	社會參與：致力公益回饋 顧客價值：精實保障型商品	74-85 70-71

附錄三：GRI 聯合國全球盟約對照表

類別	主要議題	相關章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	38-57
	保證不與踐踏人權者同流合污	環境保護：供應商評估管理	93
勞工	企業應支持勞工集會結社之自由，並確實地承認集體談判權	幸福企業：打造健康幸福職場	52-57
	消除一切形式的強迫和強制勞動	幸福企業：打造健康幸福職場	
	確實地廢除童工	幸福企業：打造健康幸福職場	
	消除雇用及職業上的歧視	幸福企業：打造健康幸福職場	
環境	企業應支持採用預防性措施因應環境挑戰	環境保護：關注低碳服務、提升綠色投資、環境綠化認證	86-97
	主動採取行動，推動與強化企業環境責任		
	鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	環境保護：關注低碳服務、環境綠化認證	87-93 96-97
反貪腐	企業應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	經營治理：精進公司治理、深化風險管理與法令遵循	21-36

附錄四：社會責任指引（ISO 26000）對照表

類別	主要議題	相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施決定的系統	永續營運：誠信經營、永續發展策略	17-19
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	幸福企業：打造健康幸福職場	52-57
	人權的風險處境	幸福企業：打造健康幸福職場	
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	幸福企業：打造健康幸福職場	
	解決委屈	幸福企業：打造健康幸福職場	
	歧視與弱勢族群	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	38-57
	公民與政治權	幸福企業：打造健康幸福職場	52-57
	經濟、社會與文化權	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	38-57
	工作的基本權利	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	
勞動實務	聘僱與聘僱關係	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	
	工作條件與社會保護	幸福企業：強化人才培育及發展、打造健康幸福職場	
	保持社會對話	社會參與：致力公益回饋	74-85
	工作的健康與安全	幸福企業：打造健康幸福職場	52-57
	人力發展與訓練	幸福企業：強化人才發展及培育	38-51
環境	污染預防	環境保護：關注低碳服務	87-93
	永續資源利用	環境保護：關注低碳服務	
	氣候變遷的減緩與適應	環境保護：氣候變遷的風險與因應	88
	環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	環境保護：環境綠化認證	96-97
公平經營實務	反貪腐	經營治理：精進公司治理	20-36
	負責任的政治參與	經營治理：精進公司治理	
	公平競爭	經營治理：精進公司治理	
	促進影響範圍內的社會責任	經營治理：精進公司治理	
	尊重智慧財產權	顧客價值：落實公平待客	58-63
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	顧客價值：落實公平待客	58-63
	保護消費者的健康與安全	顧客價值：落實公平待客	
	永續消費	顧客價值：落實公平待客	
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	顧客價值：落實公平待客	64-66
	消費者資料保護與隱私	顧客價值：強化資訊安全	
	提供必要的服務	顧客價值：落實公平待客	
	教育與認知	社會參與：致力公益回饋	
社會參與與發展	社區參與	社會參與：致力公益回饋	74-85
	教育與文化	顧客價值：致力青年培力 社會參與：致力公益回饋	72-73 74-85
	增加就業與技術發展	幸福企業：強化人才發展及培育	38-51
	科技發展	顧客價值：優化數位服務	67-69
	創造財富與收入	社會參與：致力公益回饋	74-85
	健康	社會參與：致力公益回饋 顧客價值：精實保障型商品	74-85 70-71
	社會投資	社會參與：致力公益回饋	74-85



遠雄人壽 Farglory Life

