

永續報告書

2020

Sustainability
Report

*Dream Bigger
Do Together*

目錄 CONTENTS

關於本報告書	4
董事長的話	6
總經理的話	7
2020 年重要成果與永續績效	8
關於遠雄人壽	11

Chapter 1 實踐力・永續領航 14

1.1 永續發展策略	16
1.2 利害關係人議合	19

Chapter 2 團隊力・經營治理 28

2.1 公司治理	30
2.2 誠信經營	44
2.3 風險管理	50
2.4 資訊安全	58

Chapter 3 幸福力・員工關懷 62

3.1 人才發展與培育	64
3.2 人才吸引與留才	79
3.3 健康幸福企業	86
3.4 人權維護	95

Chapter 4 服務力・顧客價值 100

4.1 公平待客	102
4.2 數位創新	116

Chapter 5 守護力・社會參與 120

5.1 公益回饋	122
5.2 青年培力	140

Chapter 6 永續力・綠色企業 146

6.1 低碳營運	148
6.2 供應商管理	157
6.3 生態永續	163

附 錄	• GRI 內容索引	166
	• G4 金融服務業特定標準揭露	172
	• 聯合國全球盟約對照表	173
	• ISO 26000 對照表	174

關於本報告書

GRI

102-10、102-45、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 年起連續三年自主性發行企業社會責任報告書 (2021 年更名為永續報告書)。本報告書符合 GRI 準則核心選項編制，上一版本發行時間為 2020 年 7 月。

報導期間

本報告書揭露 2020 年度 (2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日) 遠雄人壽在經濟、社會、環境面向的具體作為與績效，及利害關係人所關注之永續經營議題，部分內容涵蓋 2020 年 1 月 1 日之前資訊或 (亦) 延伸至 2021 年最近資訊。另考量重大事件回應即時性，說明本公司對於 2021 年新冠肺炎處理機制。

報告書範疇

本報告書揭露範疇以遠雄人壽營運活動與服務為核心，相關之財務數字均以新臺幣為計算單位，與公司財報一致。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，本報告書各主題有資訊重編處，將於該段落註記。

編制原則

發佈單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 準則：核心選項
	G4 金融服務業特定標準揭露
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
	永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)



依循標準

數據類別	依循標準	
財務	會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	KPMG 安侯建業聯合會計師事務所
環境	ISO 50001 能源管理系統	SGS Taiwan 台灣檢驗科技股份有限公司
資安	ISO 27001 資訊安全管理制度	BSI 英國標準協會
	BS 10012 個人資料管理系統	

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

✉ 電子郵件 660@fglife.com.tw 📠 傳真 (02) 8780-8686

🌐 公司網站 www.fglife.com.tw 🎯 永續專區 www.fglife.com.tw/csr/index.html





董事長的話

乘載信賴 保險守護

2020 年至今，新冠肺炎疫情影響人們生活，也對全球企業營運造成衝擊，加上極端氣候遍及全球，各地環境災難加劇，遠雄人壽肩負守護 230 萬保戶的承諾與使命，促使我們更深入評估因新型傳染病、氣候變遷對保險業帶來的風險與機會，同時於 2020 年啟動導入營運持續管理（Business Continuity Management，BCM），從業務流程、保單服務、資訊安全各面向著手制定風險管理機制，當發生重大危機時，確保遠雄人壽百分之百持續提供所有客戶安穩的服務保障，成為社會安定的力量。

走過 28 年，遠雄人壽始終如一，長期以來持續聚焦保障型商品，2020 年醫療險併同傷害險的首年度保費險種佔率遠高於整體業界，分期繳首年度保費佔全公司近六成，亦高於整體業界的 39%，保障型商品及分期繳商品比重提升，可除逐步接軌 IFRS17 及新清償能力指標 ICS2.0，並有利於長期資產價值的累積，加上整體投資績效表現優異，2020 年稅後損益達 32 億元，較 2019 年成長 60.5%，資產規模連年成長，已突破 6,000 億元。

遠雄人壽不斷以最高標準要求自己，我們雖屬興櫃公司，已提前佈署連續三年自主發行企業社會責任報告書 (2021 年出版更名為永續報告書)，2020 年並榮獲 TCSA 台灣企業永續獎頒發「企業永續報告金獎」肯定。遠雄人壽恪守主管機關政策，依循公司治理 3.0、綠色金融 2.0 及金融資安行動方案，精進公司治理、誠信經營及落實風險控管。有鑑於此，我們擴大視野與責任，精實保險永續及品牌價值，投入永續環境作為，推動行動保險、線上理賠等電子化作業；結合國內知名大學院校 USR，產學聯盟推動體育運動文化及生態環境復育。同時為追求並實現低碳經濟的平穩過渡，2021 年起計劃有效管理企業職場溫室氣體排放量，取得減碳標籤，平衡營運增長與環境影響，並持續致力於綠能產業投資，興建大樓皆以綠建築為原則，用心守護這片土地每一個家庭的幸福未來。

遠雄人壽持續發揮保險核心價值的支持力量，以樸實內斂、創新數位、年輕活化的經營方針，陪伴國人提升生活品質，與時俱進提供完善保障，體現普惠金融，將永續影響力擴及至客戶、大眾以及合作夥伴，成為永續經營的先行者！

董事長

總經理的話

逐夢齊飛 安心陪伴



保險精神在於協助轉嫁風險，為生活帶來安定，遠雄人壽在客戶人生階段，每個最需要的時刻，始終一路相隨，成為最安心的夥伴。

近年來遠雄人壽不斷展現企業核心價值，以「做自己的英雄」形象訴求樹立品牌精神，深獲各界認同，加速孕育公司知名度入列業界前 10 大，六度登上天下百大金融業，持續開發兼具創新與客戶導向的保障型商品，多次獲得商品專業獎項肯定，2020 年更榮獲國家品牌玉山獎「最佳產品類」全國首獎，立於台灣醫療險領導品牌之地位。

台灣將在 2025 年邁入超高齡社會，如何建立國人財務健康之量能成為保險業重要議題。為實踐普惠金融價值，遠雄人壽持續提供不同族群可及性的保險商品，並透過全方位健康照護保戶加值服務與喘息服務計畫，從無障礙接送服務、到創新業界與果陀劇場合作開設戲劇輔療課程，從根本減輕家庭照顧負擔，並且打造無障礙 AAA 最高等級認證的網路環境，成為身心障礙者與高齡長者的後盾，給予支撐的力量，善盡遠雄人壽企業社會責任。

2020 年遠雄人壽志工團走遍全台遠至外島進行公益服務，尤其在新冠肺炎疫情嚴峻、血量不足之際，舉辦 26 場捐血公益接力，選擇與醫療前線站在一起，期以一己之力，讓生命延續。為紮根年輕學子「需要 提前準備」的風險觀，已連續三年舉辦「金險獎」，2021 年支持偏鄉教育與在地人才培育，於花東地區舉辦「小小金險獎」，攜手有志青年教學相長，落實風險教育向下紮根，建立台灣軟實力。

因應聯合國永續發展目標 (SDGs)，遠雄人壽以保險產業核心為出發點，尋求社會共融的策略共識，從公益回饋、藝術文化擴展到運動體育，從保險專才培育跨入校園健康體育發展。如 2020 年攜手世新大學合作產學計畫，培育跨領域人才，每年提供百萬「雄才遠略運動績優助學金」，鼓勵體育運動潛力學生發展專長，實現提升健康與福祉的永續發展目標，彰顯支持團隊合作共創的企業精神。遠雄人壽一直堅持做對的事，從自身做起，促進個人、家庭、社會和諧圓滿，致力成為最值得信賴的保險公司，讓保戶在遠雄人壽陪伴下無後顧之憂，全心朝目標打拼，共同飛向夢想的彼端。

總經理

趙永欣

2020年重要成果與永續績效

永續績效



治理

- 稅後損益**32.37億元**
- 權益報酬率(ROE) **10.56%**
- 累計投資五加二創新產業**80.9億元**，較2019年**成長215%**
- 法令遵循及反洗錢/反資恐教育訓練**完訓率100%**
- 首年發行盡職治理報告書



顧客

- 客戶服務滿意度**98%**
- 取得**無障礙網頁AAA標章**
- 持續推動微型保險，服務投保人次超過7,800人次



員工

- 內勤女性員工佔**70%**，女性主管佔**55%**
- 非主管員工平均福利支出**98萬元**，較2019年**成長7.3%**
- 推動行動學習，導入天下創新學院，總閱讀堂數共計10,625堂
- 一般員工整體加薪幅度**11.4%**



社會

- 連續10年提供癌症家庭子女獎助學金
- 家庭照顧支持人力**3,840小時**，較2019年**成長70%**
- 志工貢獻時數**4,079小時**，較2019年**成長92.3%**
- 跨界支持校園健康運動，每年提供百萬「雄才遠略運動績優助學金」



環境

- 綠色採購金額**1,126萬元**，較2019年**成長70%**
- 供應商合約增訂企業社會責任條款，關鍵供應商**簽署率100%**
- 推動綠色服務，包含電子單據及行動投保，共計節省超過1,000萬張

重要肯定

永續經營



TCSA台灣企業永續獎
企業永續報告「金獎」



五度入列《天下雜誌》
百大金融業



三度入列中華徵信所
台灣百大企業



《現代保險》2020
全國最推薦壽險公司



國家品牌玉山獎
傑出企業



傑出公關獎
企業形象優異



金管會頒發
新創公建長照投資-財務投資組優等獎



商品服務



金管會頒發
微型保險績效卓著獎
微型保險永續關懷獎



國家品牌玉山獎
最佳產品全國首獎



《Money錢雜誌》
2020保險AI大賞



《Smart雜誌》保單評選
終身醫療險優等獎



2020保險品質獎
業務員最優優等獎



社會參與



國家品牌玉山獎
最佳人氣品牌



傑出公關獎
企業社會責任傑出
品牌傳播優異





關於遠雄人壽

GRI

102-1、102-2、102-3、102-4、102-5、102-6、102-7

走過 28 年，遠雄人壽不斷精益求精，堅持做對的事！商品面專注發展大眾化市場保險商品，滿足 0-99 歲全齡客群需求，從搖籃到搖椅，陪伴保戶一生。

服務面落實金融服務業公平待客原則，以「待客如親・同理用心」的服務理念，提供客戶滿意貼心的優質服務，全力守護消費者權益；同時紮根年輕學子「需要 提前準備」的風險觀，進而影響行動，期盼協助個人、家庭到社會累積安定的力量。

遠雄人壽從環境永續 (E)、社會關懷 (S)、公司治理 (G) 履行企業社會責任，積極參與公益活動，涵蓋健康倡議、偏鄉關懷、青年培力、家庭關懷和友善環境等面向，同步號召全體員工深入參與，逐步擴展協助國人建構生命保障，為每個家庭墊築安穩基石的正向影響力。

 成 立 時 間	1993年12月10日
 總 部	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5,864.82億元
 正式員工人數	3,807人
 營 運 據 點	全國各地共設立台中、高雄2處分公司、4處區部及76個通訊處
 主要銷售市場	台灣
 主要產品/服務	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：數據統計至 2020 年 12 月 31 日

經營理念

在台灣，平均國人每 10 位當中就有 1 人是遠雄人壽保戶，從創立至今，遠雄人壽堅持以「為生命增添好生活」為企業願景，提供 230 萬名以上保戶家庭優質保障，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。2021 年遠雄人壽以全新企業識別出發，遵循「逐夢齊飛」理念，滿足人們對美好生活嚮往的使命，展現與市場、消費者、合作夥伴、非營利社會組織、供應商、投資人的緊密合作，也象徵遠雄人壽持續發揮保險社會保障的支持力量，以樸實內斂、創新數位、年輕活化的經營方針，秉持公平對待客戶的理念，全心全意從保障需求出發，讓每張保單陪伴每一位保戶走過安穩無虞的人生旅途，實現理想生活，體現普惠金融，保持良性循環。

品牌精神

保險精神在於協助轉嫁風險，為生活帶來安定，遠雄人壽在國人每個最需要的時刻，始終一路相隨，成為最安心的夥伴，帶給保戶親切的、信賴的、平實的、充滿能量的、正向積極的、永續的溫暖力量，能無後顧之憂，全心朝人生目標前進，實現夢想與美好！近年來遠雄人壽不斷展現企業核心價值，以「做自己的英雄」傳遞堅持認真不放棄的品牌態度，同時鼓勵大眾勇敢追夢，積極正向的品牌形象深獲各界認同，品牌知名度更提升至業界前 10 大，穩定維持佳績。

經營績效

2020 年遠雄人壽除了投資績效表現亮眼，稅後損益較 2019 年成長 60.5%，加上本公司長期以來持續聚焦保障型商品，醫療險加上傷害險的首年度保費險種佔率高達 8.8%，遠高於整體業界 4.4%，並且分期繳首年度保費佔全公司首年度保費 55%，亦高於整體業界平均 39%，保障型商品及分期繳商品比重高可降低 IFRS 17 的衝擊並有利於長期價值的累積。此外，本公司財務實力獲得中華信評於 2016 年至 2020 年連續五年皆評定為 twA+，同時 RBC(資本適足率)近 5 年皆有 250% 以上之水準，財務體質穩健，持續朝向中大型壽險公司的目標邁進。



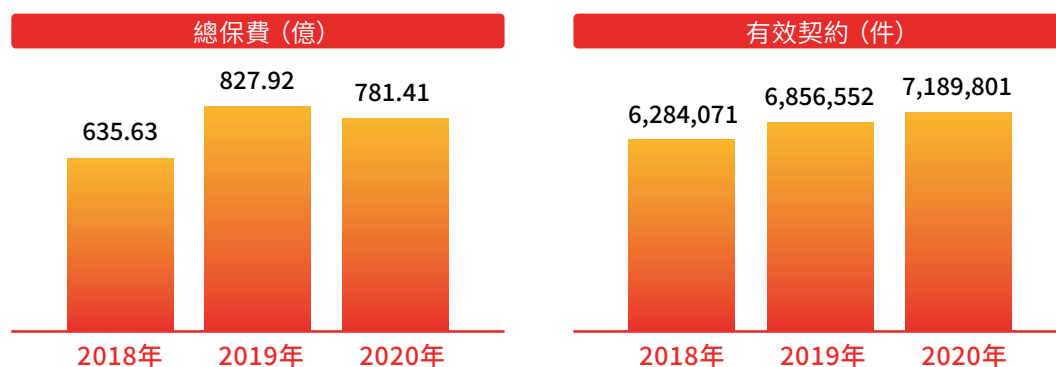
■ 個人壽險	71.25 %
■ 年金保險	1.13 %
■ 個人健康保險	24.46 %
■ 個人傷害保險	1.90 %
■ 投資型保險	0.43 %
■ 團體保險	0.83 %

單位：新台幣百萬元

類別	項目	2018 年	2019 年	2020 年
經營能力	總資產	437,191	511,585	586,482
	營業收入 (淨收益)	75,378	97,614	95,655
	負債總值	421,965	487,040	549,731
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.16	0.43	0.59
	每股盈餘 EPS(元)	0.52	1.62	2.61
經濟價值	營業成本	72,072	92,475	89,363
	員工薪資支出	750	892	1,006
	員工福利支出	62	69	72
	分配股東股利	0	0	0
	社會參與投入	3.64	8.25	11.7
	保留盈餘	6,365	8,584	12,072
	政治獻金	0	0	0

類別	項目	2018 年	2019 年	2020 年
經營能力指標 (%)	新契約費用率	23.76	17.11	21.06
	保費收入變動率	3.93	30.38	(5.64)
	權益變動率	(16.53)	61.21	49.73
	淨利變動率	(66.73)	214.29	60.53
	資金運用比率	95.51	96.49	97.19
	13 個月保單繼續率	96.07	96.19	97.91
獲利能力指標 (%)	25 個月保單繼續率	95.76	93.74	90.76
	資產報酬率	0.16	0.43	0.59
	權益報酬率	3.83	10.14	10.56
	資金運用淨收益率	3.30	3.42	3.48
	投資報酬率	3.25	3.36	3.40
	營業利益對營業收入的比率	1.68	2.90	4.06
	純益率	0.85	2.07	3.38
	投資性不動產與不動產抵押放款資產比率	10.69	8.05	6.74

2020 年有效契約突破 700 萬件，平均國人每 10 位當中就有 1 位是遠雄人壽保戶，
照顧台灣 230 萬個家庭

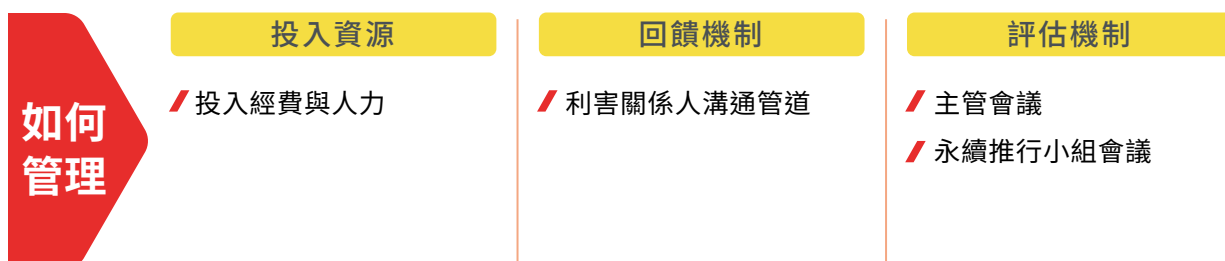
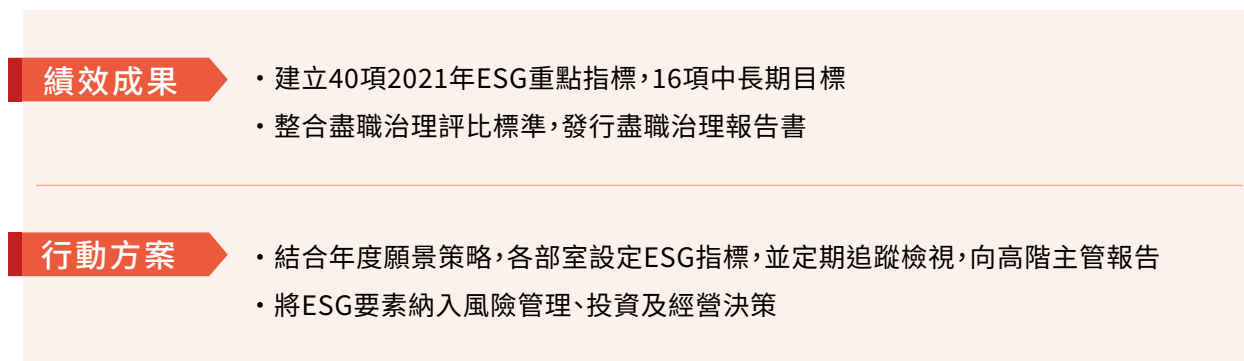


實踐力 永續領航

遠雄人壽成立 28 年，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，持續投入資源深耕企業社會責任領域，結合聯合國永續發展目標 (SDGs) 擘劃企業永續發展藍圖、訂定永續發展策略及目標。透過年度 ESG 目標的設定、執行與追蹤，落實永續發展作為，並於 2018 年起每年自主出版企業社會責任報告書 (2021 年更名為永續報告書)，向利害關係人溝通年度永續績效與成果，未來積極進行 ESG 目標策略規劃與執行，並強化相關資訊揭露，致力朝向最具品牌永續影響力的保險公司發展。

1.1 永續發展策略

1.2 利害關係人議合



1.1

永續發展策略

GRI
102-18

為實踐 ESG 永續目標，遠雄人壽於 2019 年成立「永續推行小組」，集結高階主管、超過 20 個部門參與，透過主管會議與小組運作討論確立永續發展長期聚焦方向。遠雄人壽將環境 (E)、社會 (S)、經濟 (G) 議題納入日常營運、風險管理、投資及經營決策，並遵循聯合國永續發展目標 SDGs (Sustainable Development Goals) 及主管機關「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」，持續精進公司整體 ESG 策略，朝永續品牌發展。

五大資本

財務

- 資本額：**12,426**百萬元
- 總資產：**586,482**百萬元

人力

- 正式員工數：**3,807**人
- 非主管職平均福利費用：**98.3**萬元

智慧

- 內勤教育訓練總時數：**34,430**小時
- 外勤教育訓練總時數：**198,410**小時
- 教育訓練費用：**1,247**萬元
- 專業證照考試費補助費用：**14.6**萬元

社會

- 電話服務接聽率：**93%**
- 公益投入金額：**1,166**萬元
- 企業志工投入時數：**4,079**小時
- 提供314萬元獎助學金，培育**400**位青年
- 公益活動場次數：**45**場次

自然

- 綠色採購：**1,126**萬元
- 綠地認養：**5**處
- 連續5年推動 **ISO50001** 認證

遠雄人壽 CSR 企業價值

營運活動

經營理念

為生命增添好生活

願景

最具品牌永續影響力的保險公司

永續策略

接軌國際趨勢，深化ESG三大面向，建構企業永續價值。

永續目標

以人為本，誠信經營，打造公平待客友善服務、綠色金融環境、開創社會共享價值、幸福守護企業員工，實現永續發展的未來。



績效成果

財務

- 稅後損益：**3,237**百萬元
- 保費收入：**78,141**百萬元
- 每股稅後盈餘：**2.61**元

人力

- 內勤員工留任率：**85%**
- 外勤員工定著率：**75%**

智慧

- 保戶線上服務人數成長**45%**
- 網路會員人數：**3**萬人

社會

- 0800客戶滿意度：**98%**
- 微型保單累計服務人次：**7,844**人次
- 公益合作單位數：**45**家
- 公益活動受助人次：**10,268**人次

自然

- 遠雄金融中心全年節電**1%**
- 電子單據使用率提升**10%**
- 綠建築：**3**間

回應聯合國永續發展目標

結合聯合國 17 項永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，鑑別出與保險業相關性最高，包括「消除貧窮」、「良好健康與社會福祉」、「良質教育」、「產業／創新基礎建設」、「氣候行動」等 13 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。



1.2

利害關係人議合

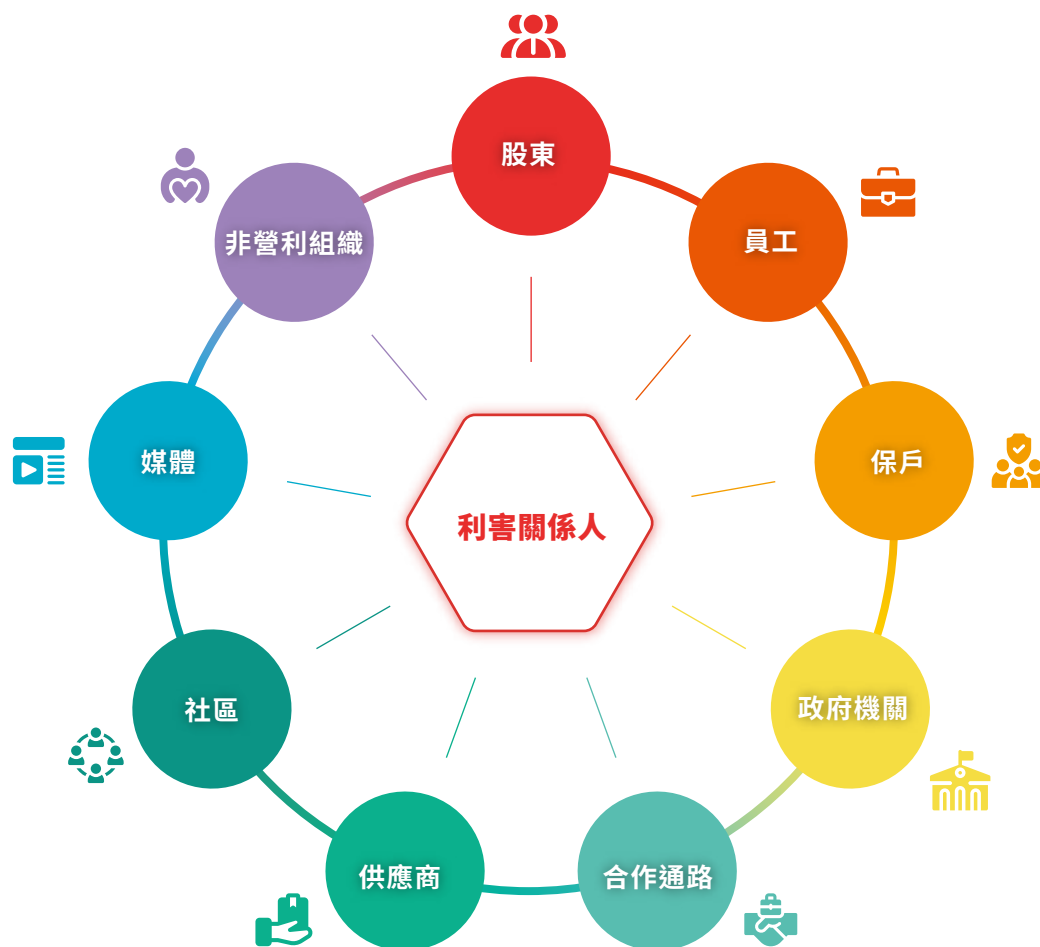
GRI

102-40、102-42、102-43、102-44、102-46、102-47

遠雄人壽持續精進與各利害關係人的互動方式，且積極回應，期許與利害關係人共同攜手推動 ESG 永續價值。

利害關係人鑑別

遠雄人壽透過多元化溝通管道，鑑別出與各單位業務職掌相關且會密集接觸，並造成一定衝擊影響的內部、外部團體或個人，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。2021 年將透過利害關係人調查問卷蒐集意見回饋及評分，以更精準聚焦其關注之議題。



利害關係人議合方法與頻率

遠雄人壽與利害關係人議合方法與頻率如下圖表所示，相關重大主題回應作法與計畫詳見各章節。

利害關係人	重要性	議合方法與頻率	關注議題
 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	- 即時 / 企業永續網、CSR 信箱 - 每年 / 股東會 - 每季 / 公司財報 - 每季 / 董事會、功能性委員會 - 每年 / 公司年報、永續報告書、盡職治理報告書 - 不定期 / 信用評等評級及展望 - 不定期 / 重大訊息公告	- 公司治理 - 誠信經營 - 風險管理 - 責任投資
 員工	人才是將企業推向巔峰的戰力，每一位員工為遠雄人壽最重要的合作夥伴	- 即時 / 網站公告、員工意見專區、性騷擾防治專線、樓層電子看板 / EDM - 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、永續報告書 - 不定期 / 員工座談會 - 不定期 / 實體與數位訓練課程	- 人才發展及培育 - 人才吸引與留才 - 公平待客 - 公司治理 - 誠信經營
 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	- 即時 / 業務員專人拜訪及電話服務 - 即時 / 免付費服務專線 (24 小時語音查詢)、官網電子服務信箱 - 即時 / 官網保戶專區、資訊公開專區、保戶 APP、遠雄愛生活粉絲團 - 即時 / 企業永續網、CSR 信箱 - 每週 / 保戶 EDM 發送 - 不定期 / 客戶滿意度調查	- 公平待客 - 誠信經營 - 資訊安全 - 數位創新
 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	- 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	- 公司治理 - 風險管理 - 洗錢防治 - 法令遵循 - 誠信經營 - 風險管理 - 責任投資 - 公平待客

利害關係人	重要性	議合方法與頻率	關注議題
 合作通路	合作通路是遠雄人壽永續經營及共同成長的夥伴	- 即時 / 企業永續網、CSR 信箱 - 即時 / 服務專線、專人拜訪 - 每月 / 教育訓練課程 - 每年 / 商品說明會 - 每年 / 永續報告書	- 公司治理 - 誠信經營 - 資訊安全 - 公平待客 - 數位創新 - 公益回饋
 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	- 即時 / 企業永續網、CSR 信箱 - 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 - 每年 / 永續報告書 - 不定期 / 評價會議	- 供應商管理 - 誠信經營 - 風險管理 - 資訊安全
 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	- 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	- 企業志工團 - 偏鄉關懷 - 家庭照顧 - 健康倡議 - 青年培力 - 風險教育 - 生態永續
 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	- 即時 / 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 - 每年 / 永續報告書	- 公司治理 - 誠信經營 - 責任投資 - 公平待客 - 數位創新
 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	- 每年 / 微型保險捐助 - 每年 / 各式公益服務及推廣活動 - 每年 / 永續報告書 - 不定期 / 現金捐贈、贊助合作	- 偏鄉關懷 - 家庭照顧 - 健康倡議 - 喘息服務 - 青年培力 - 生態永續

重大性議題分析

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，以及國際永續發展趨勢、並參照國內同業重大性議題，鑑別出 2020 年遠雄人壽永續報告書重大主題共計 15 項，進一步提報董事長、總經理進行決策議定，依此作為報告書揭露及後續永續策略發展之方向。



經營治理

公司治理
誠信經營
風險管理
資訊安全

員工關懷

人才發展與培育
人才吸引與留才
健康幸福企業
人權維護

顧客價值

公平待客
數位創新

社會參與

公益回饋
青年培力

綠色企業

低碳營運
供應商管理
生態永續

高

利害關係人之關注程度

低

永續發展之衝擊程度

高

▶ 健康幸福企業

▶ 誠信經營

▶ 人才吸引與留才

▶ 資訊安全

▶ 公益回饋

▶ 風險管理

▶ 人權維護

▶ 公司治理

▶ 公平待客

▶ 人才發展與培育

▶ 低碳營運

▶ 數位創新

▶ 生態永續

▶ 供應商管理

▶ 青年培力

重大主題	公司治理	誠信經營	風險管理	資訊安全
GRI 特定主題	一般揭露 (102) * 投資	經濟績效 (201) 反貪腐 (205)	一般揭露 (102)	客戶隱私 (418)
GRI 管理方針 (對應章節)	2.1 公司治理	2.2 誠信經營	2.3 風險管理	2.4 資訊安全
對營運的重要性	遠雄人壽建立完整公司治理制度，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性，遠雄人壽屬非上市(櫃)公司，雖尚未參與證交所公司治理評鑑作業，但仍積極參酌相關辦法進行自評，以金管會公司治理 3.0 發展藍圖為根基，深化公司永續治理文化，全面提升永續價值。			
價值鏈	遠雄人壽	●	●	●
	保戶	○	○	○
	股東	▲	○	
	通路	▲	▲	▲
	供應商	▲	▲	

- 註：1. 依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界以及遠雄人壽與衝擊的關聯。衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。遠雄人壽與衝擊的關聯分為三個涉入程度：遠雄人壽是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。
2. ● 代表直接衝擊，○ 代表促成衝擊，▲ 代表商業關係
3. 「*」表示為 G4 金融服務業特定標準揭露

重大主題	人才發展與培育	人才吸引與留才	健康幸福企業	人權維護
GRI 特定主題	市場地位 (202) 反貪腐 (205) 訓練與教育 (404)	員工多元化與 平等機會 (405)	勞雇關係 (401) 職業安全衛生 (403) 強迫或強制勞動 (409)	勞雇關係 (401) 員工多元化與平等機會 (405) 不歧視 (406) 人權評估 (412) 社會經濟法規遵循 (419)
GRI 管理方針 (對應章節)	3.1 人才發展與培育	3.2 人才吸引與留才	3.3 健康幸福企業	3.4 人權維護
對營運的 重要性	遠雄人壽視每一位員工為重要合作夥伴，建立夥伴精神的企業價值觀，積極打造多元的內外勤人員招募管道及系統性培育發展計畫，塑造健康環境職場，讓員工在家庭事業中取得平衡穩定發展，給予職涯開拓、創業施展的資源，和公司一起逐夢齊飛。			
價值鏈	遠雄人壽	●	●	●
	保戶	○	○	
	股東			
	通路			
	供應商			

註：1. 依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界以及遠雄人壽與衝擊的關聯。衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。遠雄人壽與衝擊的關聯分為三個涉入程度：遠雄人壽是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。

2. ● 代表直接衝擊，○ 代表促成衝擊，▲ 代表商業關係

3. 「*」表示為 G4 金融服務業特定標準揭露

重大主題	公平待客	數位創新	公益回饋	青年培力
GRI 特定主題	行銷與標示 (417) * 產品組合 * 產品及服務標示	間接經濟衝擊 (203) * 產品組合	間接經濟衝擊 (203) 當地社區 (413)	間接經濟衝擊 (203) 當地社區 (413)
GRI 管理方針 (對應章節)	4.1 公平待客	4.2 數位創新	5.1 公益回饋	5.2 青年培力
對營運的重要性	遠雄人壽擁有超過 230 萬名保戶，每 10 位國人中就有 1 人是遠雄人壽的保戶，肩負對每一位客戶的承諾與責任，以同理態度、熱忱服務，主動提供專業和有溫度的保險服務，期待客戶感受「待客如親 同理用心」的心意，讓每張保單溫暖伴隨保戶，安穩步出人生旅途。		遠雄人壽發揮以人為本的保險核心能力，積極提倡風險保障意識，促進偏鄉學童多元學習，縮短城鄉差距、提供喘息服務守護照顧者與被照顧者、號召企業志工持續回饋在地社區、透過競賽活動落實風險教育向下紮根。遠雄人壽全力接軌聯合國 2030 年永續發展目標，透過具體目標及行動，朝向最具品牌永續影響力的保險公司前進。	
價值鏈	遠雄人壽	●	●	●
	保戶	●	●	○
	股東			
	通路	▲	▲	
	供應商			

- 註：1. 依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界以及遠雄人壽與衝擊的關聯。衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。遠雄人壽與衝擊的關聯分為三個涉入程度：遠雄人壽是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。
2. ● 代表直接衝擊，○ 代表促成衝擊，▲ 代表商業關係
3. 「*」表示為 G4 金融服務業特定標準揭露

重大主題	低碳營運	供應商管理	生態永續
GRI 特定主題	能源 (302) 排放 (305)	有關環境保護的法規遵循 (307) 供應商環境評估 (308) 人權評估 (412) 供應商社會評估 (414)	生物多樣性 (304)
GRI 管理方針 (對應章節)	6.1 低碳營運	6.2 供應商管理	6.3 生態永續
對營運的重要性	氣候變遷造成的極端氣候問題日益嚴重，全球政府及企業正積極著手進行氣候變遷風險辨識、減緩相關行動，遠雄人壽亦響應此國際趨勢，依循氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 鑑別出氣候變遷對企業經營之風險與機會，並以具體行動力行綠色減碳，達成碳中和為目標，同時強化綠色採購與協同供應商打造綠色供應鏈，落實環境永續的目標。		
價值鏈	遠雄人壽	●	○
	保戶	○	○
	股東		
	通路		
	供應商	●	

註：1. 依 GRI Standard 規定描述 GRI 特定主題的衝擊邊界以及遠雄人壽與衝擊的關聯。衝擊邊界考慮價值鏈的關鍵利害關係人。遠雄人壽與衝擊的關聯分為三個涉入程度：遠雄人壽是否直接造成此衝擊、與其他單位共同促成相關衝擊或透過其商業關係與此衝擊有直接關聯。

2. ● 代表直接衝擊，○ 代表促成衝擊，▲ 代表商業關係

3. 「*」表示為 G4 金融服務業特定標準揭露

Chapter 2

團隊力 經營治理

本章回應之 SDGs



遠雄人壽建立完整公司治理制度，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性，遠雄人壽屬興櫃公司，雖尚未參與證券暨期貨市場發展基金會公司治理評鑑作業，但仍積極參酌相關辦法進行自評，以金管會公司治理 3.0 永續發展藍圖為根基，深化公司永續治理文化，全面提升永續價值。

2.1 公司治理

2.2 誠信經營

2.3 風險管理

2.4 資訊安全



2020 亮點績效

- 1 119項風險監控(KRI)檢視完成率 **100%**
- 2 完成發行盡職治理報告書
- 3 修訂《投資政策作業準則》，投資管理納入ESG因子
- 4 ISO 27001資安認證持續有效完成率 **100%**
- 5 五加二創新產業投資獲金管會頒予「新創公建長照投資－財務投資組優等獎」
- 6 五加二創新產業累計投入金額較2019年成長 **215%**



2021 ESG目標

- 1 建立營運持續管理機制 (BCM)
- 2 啟動完成ISO 22301認證
- 3 強化董事會結構 (設置女性董事或董事單一法人小於董事會席次三分之一)
- 4 建置責任投資專責小組與發佈責任投資政策

2.1

公司治理

GRI

102-12、102-13、102-16、405-1、G4 金融服務業特定標準揭露

管理方針

● 重大主題 ●

精進公司治理
實踐責任投資

● 政策方向 ●

1. 依循公司治理程序與守則，以主管機關「公司治理3.0」與「綠色金融2.0」為發展方向
2. 強化董事會結構，實踐公司治理規範，保障投資人及利害關係人權益

績效成果

- 投資管理流程納入ESG因子，逐步實踐責任投資
- 五加二創新產業累計投入金額較2019年成長215%

行動方案

- 制定《股權投資責任投資作業準則》，強化責任投資
- 發行《盡職治理報告書》，對外揭露責任投資資訊

如何管理

投入資源

- ／ 公司治理投入經費
- ／ 投資部位目標配置

回饋機制

- ／ 投資人聯繫管道
- ／ 證券投資體系會議
- ／ 投資小組會議
- ／ 投資人信箱

評估機制

- ／ 公司治理評鑑
- ／ 投資政策作業準則
- ／ 股權投資責任投資作業準則

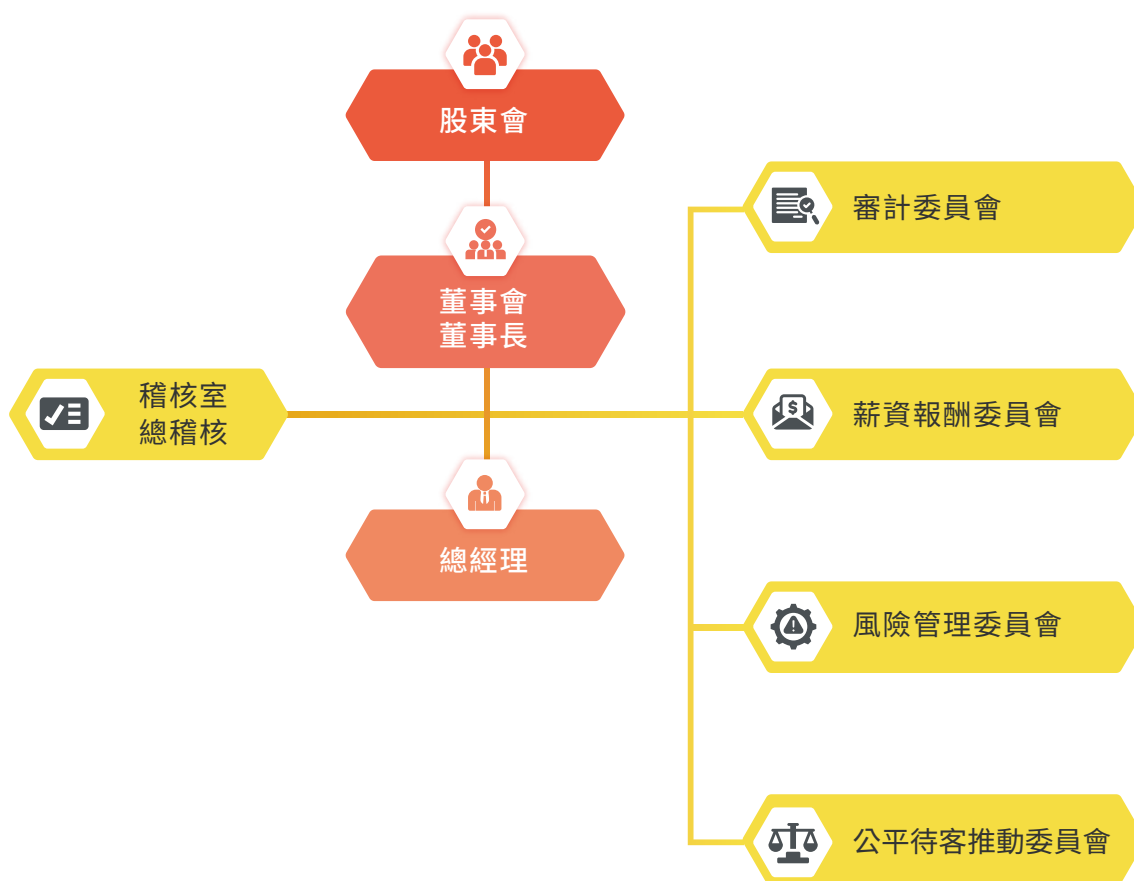
公司治理是企業穩健營運的基石，遠雄人壽致力建構穩健的治理架構，持續強化董事會職能，依循主管機關公司治理政策將公司治理落實於整體營運，於2020年1月修訂《公司治理作業辦法》並經由董事會通過，明定應遵循下列原則：遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、強化董事會職能、發揮審計委員會功能、保障保戶權益及尊重利害關係人權益、維持清償能力及提昇資訊透明度。



遠雄人壽
公司治理
作業辦法

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。

董事會組織圖



功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，健全公司治理文化，在董事會下依職權及功能設置審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會、公平待客推動委員會，共同對重要議案及經濟、環境與社會等議題進行討論，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。

► 各功能性委員會職掌及運作情形

審計委員會		
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	

薪資報酬委員會		
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	

風險管理委員會		
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	
 執掌	 運作情形	



公平待客推動委員會



執掌

- 訂定「公平待客政策及策略」
- 定期推動公平待客原則之教育訓練
- 協助董事會成員評定公平待客相關議案
- 推動情形定期提報至董事會



運作情形

- 2020年共舉辦11班次教育訓練，包含實體與線上課程，參與2,783人次
- 2020年董事、治理主管及公平待客推動委員會委員共14人，參加財團法人保險事業發展中心舉辦「公平待客原則解析」研習課程
- 2020年共召開8次會議
- 2020年共召開12次董事會
- 公平待客推動情形提報董事會 3次

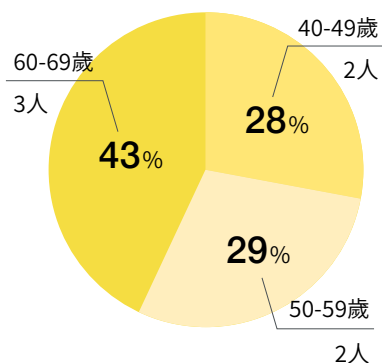


董事會多元化

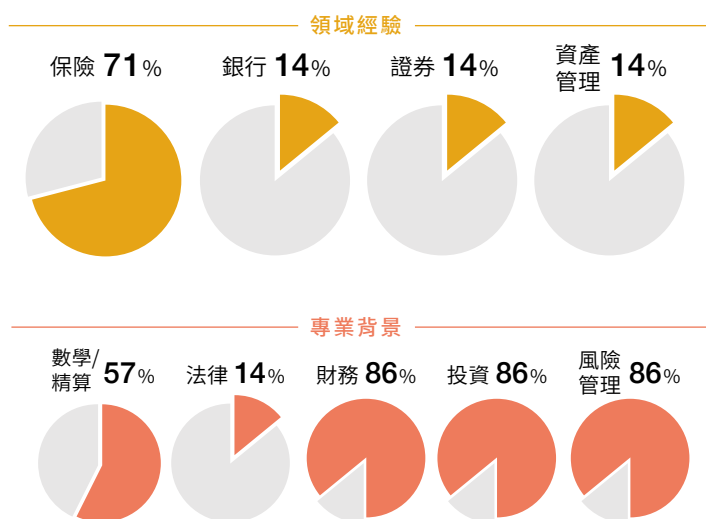
遠雄人壽最高治理單位為董事會，由董事長召集並擔任主席。2020 年度董事會由 7 位董事組成，包含 3 位獨立董事及 4 位董事，獨立董事比例高達 43%，董事會成員為各領域之專業，在保險、財經、投資、精算、法律及風險管理各產業擁有豐富經驗，且具備良好知識、技能及素養。為健全組織營運，依《保險業公司治理實務守則》，已為所有董事投保責任保險。內容請參閱保險業公開資訊觀測站及遠雄人壽官方網站。

董監事成員				領域經驗				專業背景				
職稱	代表人	性別	法人董事	保險	銀行	證券	資產管理	數學/精算	法律	財務	投資	風險管理
董事	孟嘉仁	男	遠雄國際投資股份有限公司	✓				✓		✓	✓	✓
董事	趙學欣	男	遠雄國際投資股份有限公司	✓				✓		✓	✓	✓
董事	丘祺中	男	遠雄國際投資股份有限公司	✓				✓		✓	✓	✓
董事	呂志堅	男		✓				✓		✓	✓	✓
獨立董事	蔡政哲	男			✓	✓	✓			✓	✓	✓
獨立董事	葉啓洲	男		✓					✓	✓	✓	✓
獨立董事	陳鴻霖	男			✓	✓	✓			✓	✓	✓

董事群年齡分布



董事會專業展現



董事會出席



2020 年共召開 12 次董事會，親自出席率整體達 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」，追蹤後續執行情形，回報於董事會。

董事會職能強化



2020 年平均每位董事受訓時數為 12 小時，優於法令規定的 6 小時。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，2020 年參與保險事業發展中心主辦之「IFRS17 核心速覽及其對產壽險業之影響」、「從公司治理的角度看公司內部資訊安全制度落實的良窳」、「談董監事責任義務及董監事與重要職員責任險」等課程。

董事會績效評估



為落實公司治理並提升董事會效能，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董事互評，由董事會議事單位彙整結果。透過自我評量，董事會成員可明確了解所承擔之責，並提高履行其責任的動力；董事互評則反映個別董事對其他董事會成員績效的總體印象，有助於提升董事會運作的有效性，使董事會積極監督經營團隊運行。

2020 年董事會績效考核自我評量平均 97.5 分、同儕評鑑平均 97 分，整體結果運作良好，較前一年度佳。為落實公司治理並提升董事會功能，強化董事會運作效能，2021 年將進一步把公司治理、環境及社會 (ESG) 議題納入評估項目，精進董事會整體運作。

董事避免利益衝突



遠雄人壽訂有《公司治理作業辦法》，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公司從事投資相關之交易活動洩漏消息予他人。

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 2020 年遠雄人壽年報 (P.17~P.20)。



遠雄人壽
公司年報

2020 年支付董事、監察人及總經理之酬金、酬金總額佔稅後純益比例

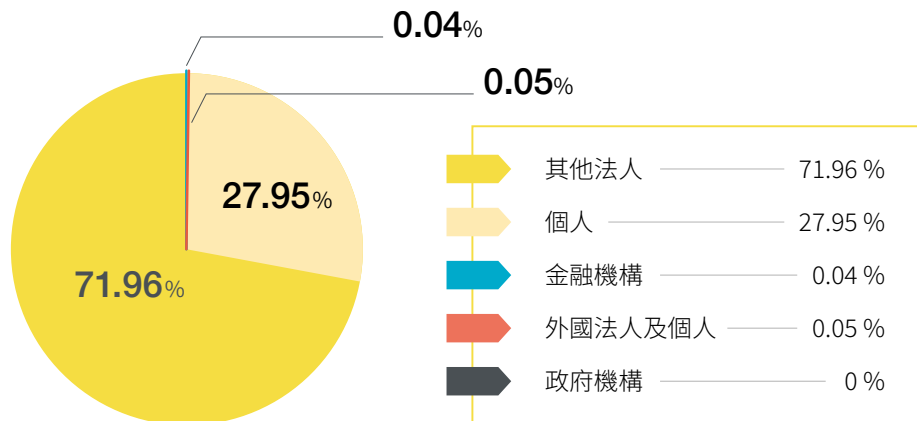
項目	金額 (仟元)	占稅後純益比例
酬金總額合計	41,217	1.27%

維護股東權益及多元溝通

▶ 促進股東行動主義

保護股東權益為健全公司治理機制首要原則，遠雄人壽積極鼓勵股東參與公司治理，並以保障股東權益為最大目標，公平對待所有股東。

▶ 遠雄人壽股東結構



資料日期：截至2021年4月19日

▶ 投資人溝通與資訊揭露

為保障股東知的權利，對外完整傳遞公司資訊，遠雄人壽建立完善多元的溝通管道，包括在公開資訊觀測站及公司網站，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、盡職治理報告書等，作為與股東、員工、利害關係人與董事之溝通管道。

股東權益	具體方案與管道
保障股東知的權利	1. 透過台灣證券交易所公開資訊觀測站及公司網站，定期揭露公司經營績效、每股盈餘、財務資訊及重大訊息。 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：whistleblower@fglife.com.tw ☎ 專線 (02) 2758-3099 3. 企業官網設置股東服務專區，提供投資人與股東即時查詢管道。 ● 股東服務專區連結：https://reurl.cc/R6Ga2n   公司年報 財務概況 
表決權行使政策揭露	依公司法第 177 條之 1 相關規定，召開股東會時，其以書面或電子方式行使表決權時，其行使方法載明於股東會召集通知。 ● 股東會資訊連結：https://reurl.cc/DglbgO 
股東會參與情形	依相關法令規定召集股東會，並依規定紀錄股東會出席情形、股東會各項議案之議事及決議情形。 ● 股東會議事手冊連結：https://reurl.cc/1YbK08 
確保公平對待股東	設置股務專責單位處理股東事務，及股東權益相關事項。
權益受損救濟管道	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。 ● 投資人關係聯絡窗口連結：https://reurl.cc/a5m6eQ 

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。參與之公會、協會、學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。



責任投資

遠雄人壽於 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。此外，每年發行盡職治理報告，對外揭露責任投資相關資訊，並定期於企業網站揭露履行盡職治理之情形，從環境、社會及公司治理 (Environmental, Social and Corporate Governance，簡稱 ESG) 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，期許在全球永續轉型及低碳經濟趨勢中，扮演重要的驅動角色。

2020 年遠雄人壽經董事會決議，將責任投資原則訂定於「投資政策」，在投資組合管理納入 ESG 因素，以了解被投資公司在 ESG 構面的表現，並做為遠雄人壽投資評估決策依據。

▶ 管理策略

2020 年董事會通過修訂《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。遠雄人壽股權投資部依據《投資政策作業準則》另訂定《股權投資責任投資作業準則》(以下簡稱責任投資作業準則)，支持並逐步遵循聯合國「責任投資原則」。

▶ 逐步實踐責任投資

聯合國「責任投資原則」(The Principles for Responsible Investment, PRI) 定義責任投資為將環境、社會及公司治理因子納入投資決策考量而形成的投資策略及作為。舉例而言，環境因素包括氣候變遷、自然資源之消耗、環境污染及森林濫墾等；社會因素包括人權、奴工、童工、工作環境等；治理因子包括賄賂、貪污、高階主管薪酬、董事會組織及成員多元化、政治遊說及捐獻等。遠雄人壽遵循「PRI」六大原則，實際作為如下。

1 原則一

將環境、社會及公司治理議題納入投資分析及投資決策考量之流程



1.1 風險辨識

透過外部 ESG 資料庫資訊，列出排除投資名單，排除範圍為股權投資領域（Investment Universe）內涉及生產成人娛樂、賭博、爭議性軍火武器及棕櫚油產品之公司。其中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，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。由於生產棕櫚油過程的森林濫墾及植栽，導致原生動植物生長地遭受破壞，基於生產棕櫚油過程中碳排放量以及對當地社區之負面衝擊，決定排除生產棕櫚油業者。

爭議性軍火武器之定義包括核子武器及地雷、生化武器等具有大規模毀滅性及對健康長期性的負面影響，本公司基於機構投資人盡職治理責任，將資金投資於對人類社會及環境具有正面影響之投資，故而將此類業者列於排除投資名單。檢視 2020 年股權投資組合中上市櫃發行人，既有投資中未有排除名單所列的相關投資公司。



1.2 機會評估

投資過程中了解投資標的是否已投入相關資源，確認緩解該公司受到氣候變遷之負面衝擊，長期而言，其投資收益將比未投入資源於氣候變遷準備者較為平穩。遠雄人壽新增符合「綠色投資」之投資標的，引導資金運用於對氣候變遷有正面影響及貢獻之所在，並與聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 中提倡的可負擔能源 (Clean Energy) 相呼應。

1.3 ESG 教育訓練

為提高投資部門員工的 ESG 了解及意識，鼓勵並支持投資部門人員接受 ESG 訓練，例如參加外部訓練及論壇，以縮小施行責任投資所需之能力缺口。

2 原則二

積極行使股東權利，將 ESG 議題整合至所有權政策與實際作為具體行動



遠雄人壽在行使投票權時，以保戶與股東最大利益考量，依保險法令於行使投票權前均審慎評估各議案，行使股東權利相關作業皆經適當授權人員核准之程序，以電子投票為主，親自或委託出席為輔，紀錄對各被投資公司行使表決權情形並提報董事會。投票原則上不反對管理階層提案，並非絕對支持經營階層所提出之議案。

3 原則三

促進被投資公司對 ESG 議題的適當揭露



遠雄人壽於投資前進行相關評估分析，經由各種資訊來源例如公開資訊或參考有關揭露資訊，了解被投資公司企業社會責任立場，公司內部亦建置系統檢核確認交易對象是否為洗錢防制及打擊資恐制裁對象，且無涉及洗錢、資恐而致裁罰或犯罪行為。

4 原則四

倡導投資業界接受並導入責任投資原則之具體行動



遠雄人壽在《責任投資作業準則》中聲明支持促進責任投資原則立法發展，未來對於委外投資者要求將環境、社會及公司治理議題納入投資分析及投資決策考量流程，並設定相關 ESG 績效指標。

5 原則五

與同業合作以增進執行責任投資原則之效能



遠雄人壽《責任投資作業準則》中聲明支持同業發展 ESG 相關議題之聯合倡議 (Initiatives)，並支持與參加相關 ESG 訊息及資源分享平台，促進增加對 ESG 議題了解，進而有所貢獻。

6 原則六

揭露責任投資活動及執行成效



遠雄人壽於官網企業永續網站設有盡職治理專區，揭露永續經營及機構投資人盡職治理作為，包括參與被投資公司股東會及行使投票權、參與法說會、論壇、企業拜訪，與被投資公司對話，藉此引導被投資公司關注 ESG 議題。



► 未來目標

遠雄人壽為使資金運用更符合社會期待，將朝以下方向進一步落實責任投資原則，並透過每年編撰永續報告書，向社會大眾傳達遠雄人壽對於責任投資之重視：

1

固定收益投資部位為整體投資中最大的投資項目，其投資政策與方針對社會影響力較大，為落實各項 ESG 管理政策，未來將研擬 ESG 債券責任投資政策，使遠雄人壽債券投資更符合社會之期待。

2

計畫將責任投資原則納入固定收益證券投資流程中，投資標的篩選優先考慮具 ESG 概念之標的。投資前將 ESG 指標納入評估標準之一，指標包含環境、社會、公司治理等三個面向，並於投資評估報告中進行揭露。

3

對於潛在固定收益發行人屬爭議性議題之產業或企業，如軍火、成人娛樂、博弈等產業之債券發行人列入不宜投資企業，原則上禁止新增投資，若該發行人經評估對於 ESG 永續發展無重大不利影響，於提出投資申請時盡責調查審慎評估後始得投資。對於違反人權、資助恐怖份子及洗錢防制有嚴重缺失之國家列入負面表列清單，禁止投資該國家所發行之相關證券。

4

每年定期檢視持有債券之發行人、公司基金及 ETF 之所屬集團 ESG 指標變化狀況。

5

增加採用多樣化 ESG 工具、資料庫，借助各項工具及資料庫，協助投資流程落實 ESG 議題之考量，並檢視後續投資成果。

6

增加投資經理人 ESG 教育訓練，提升經理人對 ESG 之了解及自覺，在與被投資公司對話及互動時也能提出更有建設性 ESG 觀點。

7

由於碳排放標準及政策訂定對被投資公司資產及價值有重大影響，與被投資公司在氣候變遷與環境議題展開對話與建設性討論。

► 投資五加二新創產業

有鑑於氣候變遷對於全球企業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，持續尋求符合 SDGs 的投資機會，增加綠能投資及促進循環經濟投資比重。

遠雄人壽響應政府鼓勵壽險資金投入五加二新創重點產業，實踐推行永續投資，積極導入綠色金融概念，繼 2019 年投資開發太陽能電廠，以綠能改善屏東林邊地層下陷不良於農的困境。為擴大永續影響力，2020 年再投入綠能科技、生技醫藥、亞洲矽谷等政府扶植之環境永續及參與能源轉型政策，逐年增加相關投資部位，截至 2020 年累計投資金額 80.9 億元，榮獲金管會頒發保險競賽獎「新創公建長照投資—財務投資組優等獎」肯定。



遠雄人壽落實責任投資支持能源轉型政策，董事長孟嘉仁 (左) 接受金管會主委黃天牧頒發「新創公建長照投資優等獎」

遠雄人壽累計至 2020 年綠色投資相關項目與金額統計

投資標的	國泰永續私募股權基金	太陽能案場開發商	生技醫藥	綠能科技
投資金額	127,160	815,096	952,096	6,192,454
總計				8,086,806
				(單位：千元)

註：其中城市電業林邊案已完成台電引接 69KV 鐵塔併聯審查 99MW，土地公證達約 99.05 公頃 (100%)；寶興枋寮案已完成台電併聯審查 (100MW)，土地整合約 111.14 公頃 (92%) 及土地公證約 89.6 公頃 (74%)。



扶植綠能產業 推動環境永續

遠雄人壽積極響應政府推動的綠能轉型政策，實現追求企業永續成長與友善環境的社會責任，於 2020 年 12 月與恆利能源公司、日系台灣歐洛斯電力公司 (Eurus Energy Taiwan) 共同成立「恆利綠能股份有限公司」(簡稱「恆利綠能」)，充分利用三方的資源與優勢，

共同投入再生能源產業的發展，恆利綠能初期資本額為新台幣 10 億元，先由太陽能發電市場切入，從案場開發、系統建置、後續維運、發電、售電全方面營運，繼投資恆利綠能，本公司未來將規劃投注更多資源於再生能源領域。



2.2

誠信經營

GRI
102-16、205-2

管理方針

● 重大主題 ●

落實法令遵循及反貪腐

● 政策方向 ●

1. 依循《道德行為準則》，確保董事、經理人及所有員工行為符合道德標準，具備應有的倫理與責任，全員落實法令遵循
2. 強化全體員工遵法意識，形塑全公司遵法文化

績效成果

- 內外勤全體員工完成3小時公平待客訓練
- 每月進行法遵報報電子報宣導
- 每一季進行一次部室法遵主管座談

行動方案

- 透過定期法遵會議、法遵人員座談、電子報進行法令宣導與諮詢

如何管理

投入資源

- ／ 三道防線系統

回饋機制

- ／ 檢舉管道

評估機制

- ／ 內部控制制度
- ／ 法令遵循制度

遠雄人壽重視誠信經營，訂有《道德行為準則》，確保董事、經理人及所有員工行為符合道德標準，具備應有的倫理與責任，同時透過《公平待客政策及策略》，由上而下建立公平待客原則的核心文化與誠信價值觀，全體員工每年皆須完成相關測驗，2020 年每一位內外勤同仁，皆完成 3 小時教育訓練與測驗。

法令遵循 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》、《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》及相關法令規定辦理，另訂定《法令遵循制度處理程序作業準則》以建構完善的法令遵循制度，透過法令諮詢、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，全面落實法令遵循。

遠雄人壽法令遵循室設有專職總機構法令遵循主管，綜理法令遵循業務並熟稔保險相關法令及通曉保險業實務運作，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；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與教育訓練，強化全體員工遵法意識，形塑全公司遵法文化。各部室依法令要求與董事會核定之管理規章，制定作業準則、執行規範、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	2020 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、條文變動、自律規範訊息予各部室法令遵循人員參考宣導，自 2020 年 3 月起，遇有法令規章修正，皆以 e-mail 方式轉知各部室法遵主管，2020 年共寄送 36 次。 - 每兩週以【法遵報報】電子報方式提供全公司同仁參考近期法令規章，內容分為立法訊息及重要時事動態，2020 年共寄送 16 次。
法令協調及溝通	- 每半年召開法令遵循主管會議、每季舉辦法遵主管座談會，宣達重要法遵議題。 - 為強化法令遵循室協助第一道防線管理風險與自我評估執行情形之功能，並建立部門間橫向溝通聯繫機制，不定期召開第一、二道防線會議，以提升公司整體法遵效能，2020 年共召開 8 次會議。
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	有關新商品或服務，皆需出具「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	- 通識性法遵訓練，包含線上洗錢防制、資安個資、公平待客、性別平等、身心障礙、職安衛生、兒童權利公約、吹哨者制度、防範惡意社交，依法安排全員參訓，2020 年共計 1,024 人次參訓，每人 13.5 小時，總受訓時數 13,824 小時。 2020 年 5 月及 10 月舉辦法令遵循教育訓練，各部室法令遵循主管參加，並透過各部室法令遵循主管轉訓於各部室同仁，法令遵循室將其轉訓結果進行考核，並送交人事總務室，以作為各部室單位考核之依據。 - 專業性法遵訓練，具保險業法令遵循身分人員，2020 年共 274 人次依法參訓，總受訓時數 2,184 小時。

法令遵循專業訓練

全體員工依各職務別，每年皆須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。

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	線上	2
	02 資安暨個資保護訓練	全體員工	線上	3
	03 公平待客原則訓練	全體員工	線上	3
	04 性騷擾防治暨性別平等訓練	全體員工	線上	0.5
	05 身障權益保障暨權利公約訓練	全體員工	線上	0.5
	06 勞工安全衛生訓練	• 新進人員 • 全體員工	線上	3 1
	07 檢舉人制度（吹哨者）	全體員工	線上	未定
	08 防範惡意電子郵件社交工程訓練	全體員工	線上	未定
專業類	01 精算訓練	精算學會正會員 / 精算學會副會員 / 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 • 公司治理主管	派外	6 12
	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 • 初任稽核	自辦	30 60

類別	訓練類別	對象	方式	法定時數
專業類	06 會計訓練	- 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 15
	09 洗錢防制及打擊資恐訓練	- 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 / 業務人員及與洗錢防制有關人員	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
	13 IFRS17 訓練	董事 / 總經理 / 總稽核	派外	3
	14 風險管理訓練	董事會成員	派外	1
	15 物聯網設備使用及管理訓練	物聯網設備使用及管理人員	自辦	未定

► 檢舉制度與檢舉人保護

為建立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，遠雄人壽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，訂有《檢舉案件處理程序作業準則》，檢舉制度所有相關事項，均由法令遵循室統籌規劃並執行，2020 年共有 5 件舉報事件，僅 1 件符合本公司準則規定之情事予以受理調查，依「資料外洩危機管理作業準則」處理，此事件未有侵害客戶權益之情事。



► 2020 年遠雄人壽受主管機關裁罰及改善措施

2020 年度遠雄人壽經主管機關裁罰共 3 件，處以罰鍰金額共計新臺幣 750 萬元。

2 件為一般業務檢查有違反保險法及洗錢防制法相關規定情事，本公司已配合法令修訂內部規範並調整內部作業流程，確保符合法令規範。

1 件為勸誘客戶解約及未落實財務核保作業等違反法令規章，本公司已配合法令修訂內部規範並調整內部作業流程，確保符合法令規範。

洗錢防制

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》，設有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，此外，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，以確保洗錢防制制度之有效性。2020 年針對各部室內外勤同仁所執行業務，完成洗錢及資恐風險評估報告，無重大風險情事發生。

2018-2020 年針對專責員工進行洗錢防制相關訓練，包含洗錢防制暨防恐金融、檢舉人制度 (吹哨者) 等課程，完訓率 100%。

年度	2018	2019	2020
受反貪腐政策訓練 員工數 (人)	926	1,002	1,024
完訓率 (%)	100	100	100

內部稽核

內部稽核主要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，遠雄人壽內部稽核單位隸屬董事會，並設置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之職務，總稽核並至少每半年向董事會及審計委員會報告。每年稽核計畫提報董事會通過後，經由網路資訊系統向主管機關申報備查。

2.3

風險管理

GRI

102-11、102-16

管理方針

重大主題

深化風險控管

政策方向

1. 建置營運持續管理機制 (Business Continuity Management, BCM)，確保重要業務流程不受重大風險事件影響，展現遠雄人壽對於永續經營的承諾。
2. 定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，確保各業務單位符合風險管理規範，彰顯風險管理的實質成效。

績效成果

- 各部室KRI指標檢視完成率100%
- 風險胃納第二測度得分數90分以上

行動方案

- 啟動BCM專案，透過跨部門專案運作，制定完善管理機制
- 聚焦真正關鍵KRI指標項目，並訂定合宜控管措施
- 持續監控各項風險，並於ORSA監理報告揭露氣候變遷風險議題

如何管理

投入資源

- // 風險管理三道防線

回饋機制

- // 風險管理委員會
- // 投資小組會議

評估機制

- // 風險管理報告

遠雄人壽風險管理組織之最高決策單位為董事會，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，及協助與監督各部門進行風險管理活動。遠雄人壽設有獨立專職的「風控長」乙職，負責綜理公司整體之風險管理。風險管理室則負責執行日常風險之監控、衡量及評估，以確保各業務單位符合風險管理規範，彰顯風險管理的實質成效。

風險管理組織層面



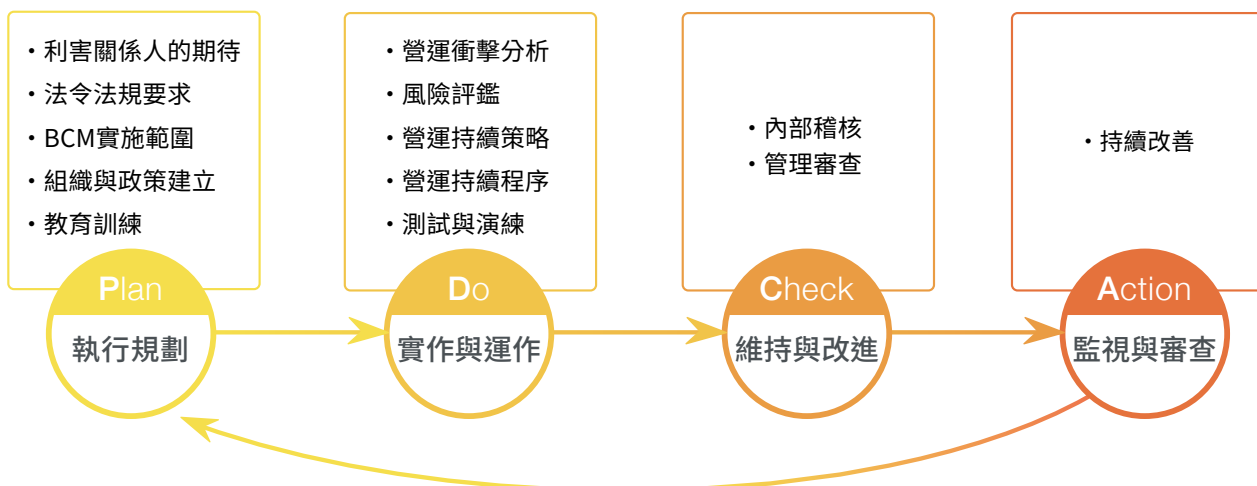
風險管理政策

遠雄人壽風險管理室制訂《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》、《風險管理委員會組織規程作業準則》，依此落實風險管理，強化整體風險文化。風險管理範疇包含市場、信用、流動性、作業、保險、資產負債配合及其他風險，此外，2020年新型冠狀肺炎席捲全球，加上極端氣候事件頻傳，遠雄人壽於2020年12月規劃建置營運持續管理機制(Business Continuity Management, BCM)專案，確保重要業務流程不受重大風險事件影響，展現遠雄人壽對於永續經營的承諾。

營運持續管理機制

因應金管會修訂《保險業風險管理實務守則》，納入營運持續管理條文，遠雄人壽於2020年12月即開始規劃建置營運持續管理機制(BCM)，並於2021年4月啟動建置作業，以全公司業務為範圍，發展全公司之營運衝擊分析，進行業務流程梳理、分析範圍與制度建立，同時評估導入ISO 22301國際營運持續管理認證，建立具恢復力及有效因應能力的管理框架與程序，維護股東、保戶等利害關係人最大權益。

BCM 管理要項



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。

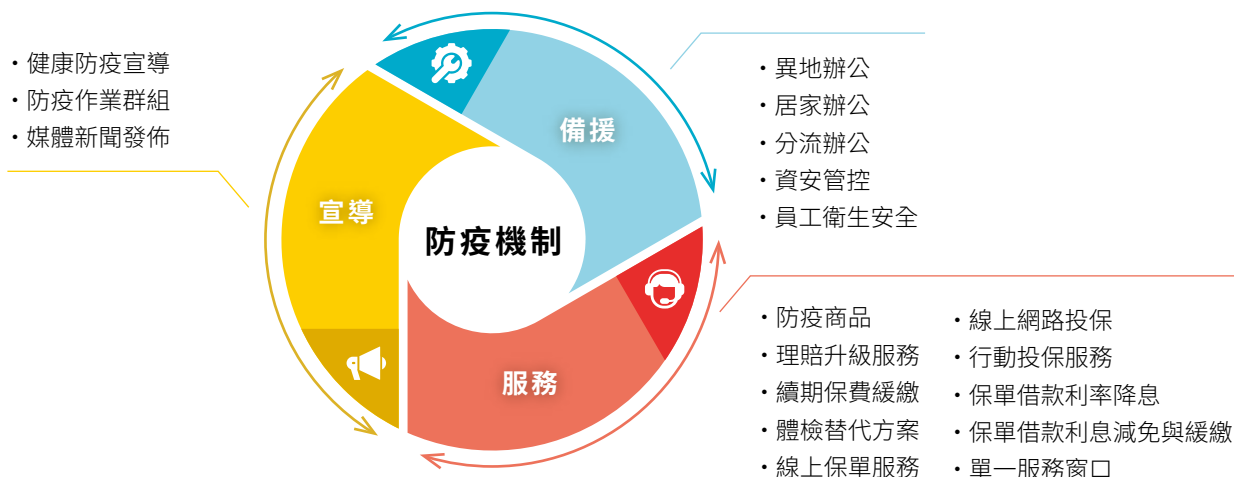
以 2020 年新型冠狀病毒疫情為例，風險管理室考量此病毒高傳染性及所衍生後續風險，恐會提高理賠支出，此外，全球暖化亦可能導致疾病更容易發生。因此，風管室定期監控「各險種理賠率」與「罹病率」等相關指標，若結果出現異常則啟動相關因應對策。

依照本公司分層機制，當上述風險監控指標出現持續達黃燈或紅燈情況時，相關權責部門須呈報達黃燈或紅燈原因及改善計畫至風險管理委員會及董事會。另外確保營運不中斷，除了設有關鍵代理人機制，並設置緊急應變之第二備援辦公室實地演練，同時安排部分同仁採居家辦公，並提供相關資訊支援，確保在疫情下能維持正常營運，提供客戶相關服務。



新型冠狀肺炎防疫措施

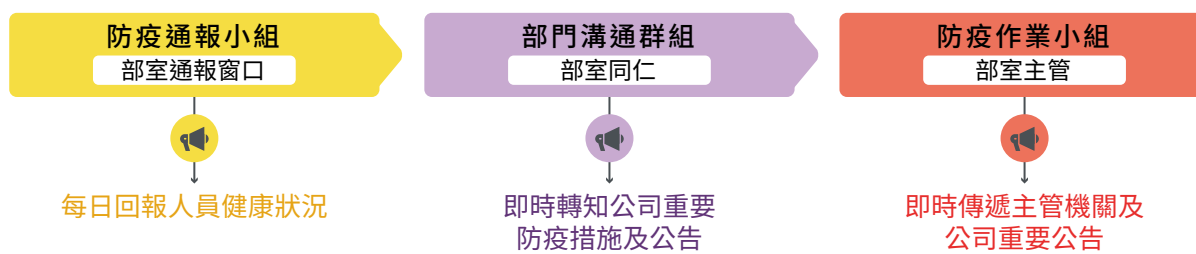
面對 2020 年新型冠狀病毒肺炎，遠雄人壽除配合政府防疫措施，並於疫情初期成立「防疫專案小組」，擬定各項防疫措施與計畫，啟動人員管理規範、線上會議及異地備援等，每週進行防疫小組進行近況報告，建立暢通的防疫通報機制，防止可能產生的風險，維護保戶及員工權益，確保營運無虞。資安管控部分，2021 年並納入壽險、新契約、保全、精算、客服等 5 大核心系統進行異地備援演練，目標驗證率 100%。



防疫通報機制



1. 防疫群組建立



2. 人員管理規範

大樓管理措施	辦公室管理措施	郵件應變措施
- 實施體溫感測措施 - 進出大樓動線調整並提供消毒酒精使用 - 訪客體溫管理 - 電梯分流與人數限制	- 訪客進入職場配戴口罩與實聯制 - 改採線上會議 - 各樓層設置消毒設備 - 環境消毒作業	- 快遞信件至 B2 樓領取 - 送貨人員需進入配戴口罩 - 郵件處理前先消毒再行分發

3. 異地備援實施



風險管理組織職責

風險管理室定期舉辦投資小組會議、風險管理委員會與風險管理人員教育訓練，進行跨部門之協調與溝通。此外，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。2020 年共召開 50 場投資小組會議、10 次風險管理委員會，開辦 1 場風險管理人員教育訓練。

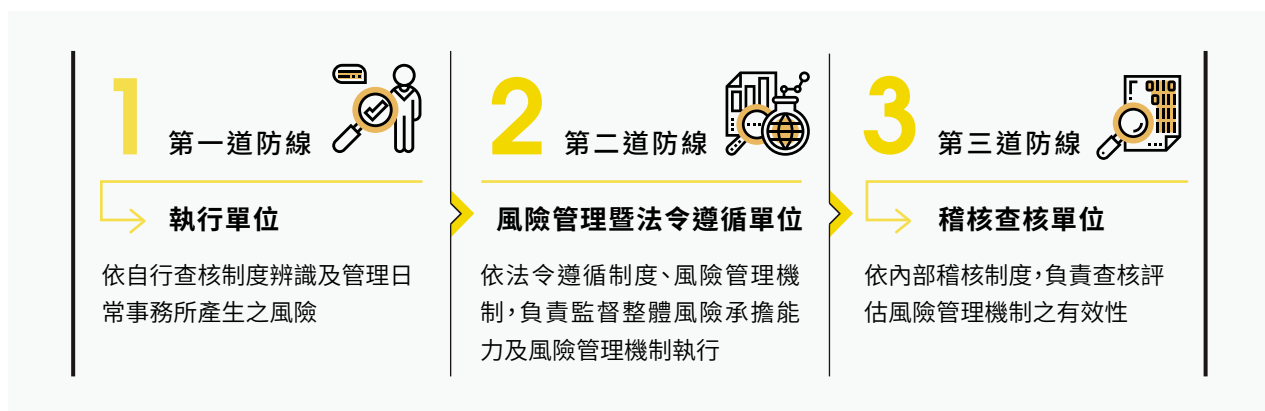


風險管理機制

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，針對資產端及負債端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 2020 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 5 年獲中華信用評等評為「twA+」等級。

▶ 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。



▶ 關鍵風險指標

遠雄人壽風險管理室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，與相關權責部室研擬涵蓋七大類風險、119 項「風險監控指標 (Key Risk Indicator, KRI)」，透過指標分級管理及量化評估，定期觀察各類風險的風險趨勢，確實監控風險變化。在執行成效及風險控管有效性方面，根據 2020 年每月風險管理報告，風險胃納第二測度得分數皆有達到 90 分以上。風險管理室於 2020 年針對全公司 KRI 指標進行年度檢視與修正，特別重新檢討既有 KRI 之分層機制、指標數量及權重，作為 2021 年風險監控之標準。

▶ 分層機制

將風險監控指標分為 KRI 指標及一般風險指標，使董事會及營運團隊了解真正關鍵、重要風險項目。若關鍵重大指標異常時（達紅燈），即時反映並呈報最近董事會、風險管理委員會，以利程序完備。一般風險指標則由各業務單位自行監控，每季提報風險管理室。

▶ 指標數量

透過數量檢討，找出真正關鍵之 KRI 指標項目，並訂定合宜之控管措施，關鍵 KRI 指標由 2020 年 119 個 KRI，縮減到 2021 年 48 個。

▶ 權重

關鍵 KRI 指標將區分為層級一與層級二，層級一指標屬最為重要，風險指標權重皆為 3 分，影響總分較為顯著，而層級二指標權重則配置 1～2 分。新版 KRI 指標已於 2021 年 1 月正式上線。

風險管理示警

遠雄人壽 KRI 指標區分綠燈、黃燈、紅燈三個等級，透過一致性判斷標準，每年均定期進行檢討與修正，降低可能的風險與損失。在執行成效及風險控管有效性方面，根據 2020 年每月風控報告，風險監控指標合格率（風險監控指標綠燈個數占總指標個數之比例）皆達 90% 以上。

實際數值對應風險控管程度



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。除了 KRI 指標每月定期監控外，也依照不同的風險類型及程度，進行日常例行之監控措施，範圍涵蓋股票、固定收益及匯率三大資產類別，並依照不同類別將風險量化呈現。

股票方面，由股權投資部協作，每日針對股票部位進行監控及揭露，例如達預警或停損標準股票立即通知前台經理人進行評估或執行停損作業。固定收益及匯率方面，由證券投資部針對所有債券部位信用風險與外幣計價部位匯率風險進行監控及揭露，例如發行人限額檢核、信用評等變化、預期信用損失占比、市場匯率波動、計算全公司匯兌損益、避險比率等。

上述各類別除了量化相關指標外，並依監控頻率出具分析報表，於每週投資小組會議與高階主管報告風險管理相關最新變化，隨時依據市場狀況及公司策略動態調整資產配置。除了上述日常監控外，風控長透過參與各項重要會議，例如投資小組會議與二三道防線風管、法遵、稽核溝通會議、風險管理委員會，適時提供意見以達到風險管理事前預警效果。

01

涵蓋範圍

主要為金融資產，包含股票、債券及匯率。

04

評價能力

相關資產評價作業持續精進(例如：股、匯、債及ECL)。

02

風險量化指標

依照不同資產類別量化指標，如預期信用損失(Expected Credit Loss, ECL)占比、債券限額檢核、風險值等。

03

分析報表

依照監控頻率出具分析報表，監控公司日常交易與風險控管，定期於投資小組會議呈報層峰。

投資風險
管理系統

► 氣候變遷風險管理

對保險業而言，氣候變遷帶來的颶風、水災、地震等極端氣候風險，提高民眾對保險的需求，可能也使災害保險的成本大增，使保險公司損失慘重，此外，也會造成人體上之健康危害。為因應氣候變遷風險，遠雄人壽透過設定相關風險監控指標持續監控，以評估風險是否有升高現象，當風險升高到一定程度時，將提出相關因應策略，以緩和衝擊。例如，定期監控各險種理賠率與罹病率，若結果出現異常，後續會適時啟動相關因應對策，並於 ORSA 監理報告揭露氣候變遷風險議題，有關氣候變遷風險辨識請詳見綠色企業章節—氣候變遷風險評估與因應。

► 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。

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」、「債券風險控管作業準則」及「提列預期信用損失」等作業準則。

► 風險日常監控機制因應

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；在固定收益方面，密切監控彭博公布之一年期違約機率、發行人限額檢核、債券與發行人信用評等變化等；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 KRI，並依各項指標之重要性及發生頻率進行監控。風險管理室每年定期檢視各部室 KRI 指標設值範圍之適切性，協助各部室擬定相關之 KRI 指標，進而符合法令規範，及本公司經營目標與策略。

► 建立營運持續管理機制

由風險管理室主導成立專案小組，委由專業顧問導入，透過營運衝擊分析、建立管理制度與程序、制定營運持續計畫 (Business Continuity Plan, BCP)、實際演練等流程，以嚴謹審慎的態度與方法，建構完整遠雄人壽營運持續管理機制。

2.4

資訊安全

GRI
418-1

管理方針

重大主題

深化資安治理
保障客戶隱私

政策方向

1. 遵循金管會「金融資安行動方案」，深化資安治理、強化資安作業韌性
2. 建立完整資安管理制度與系統，更持續透過第三方公正獨立驗證機構審查與外部專家諮詢服務，確保達成資訊安全目標，並進行優化改善

績效成果

- ISO 27001資安認證持續有效完成率100%
- 完成資安轉版認證

行動方案

- 每年透過資訊安全演練與教育訓練，強化全體員工資安意識
- 每年定期執行APP資安檢測作業，符合法令規範

如何管理

投入資源

- ／ 資安專責小組
- ／ 個資保護推動小組

回饋機制

- ／ 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

根據全球風險事件趨勢調查，網路攻擊和資料外洩等資安問題，已是全球企業面臨的高風險、高衝擊事件，也是許多專家學者和決策者憂心的重點議題。遠雄人壽已在 2018 年成立資訊管理部 - 資安管理科專責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。

資安管理制度

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。



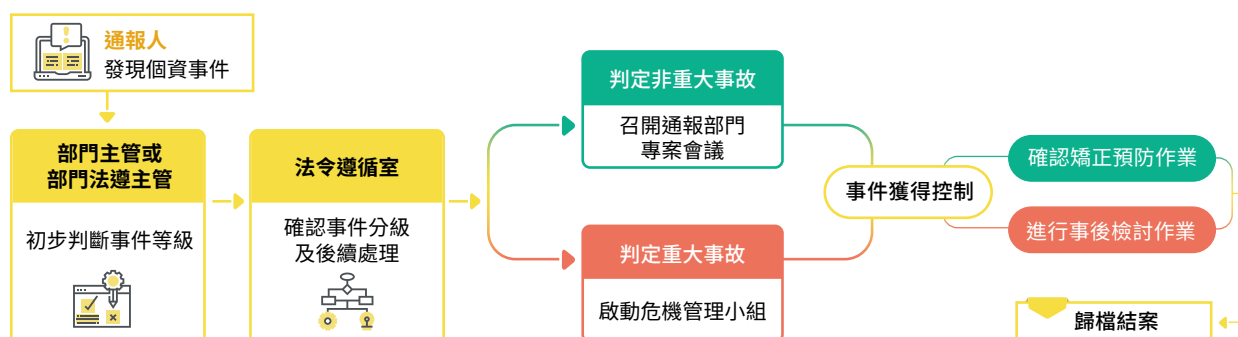
遠雄人壽亦遵循主管機關於 2020 年發布「金融資安行動方案」，朝深化資安治理、強化資安作業韌性目標前進，與風險管理室於 2020 年 12 月啟動營運持續管理機制 (Business Continuity Management, BCM) 專案，依照 PDCA 循環管理，建立完整資安管理制度與系統，亦持續透過第三方公正獨立驗證機構審查與外部專家諮詢服務，以有效防範資訊安全事件發生，確保達成資訊安全目標，並持續優化改善。



資安事件處理機制

遠雄人壽持續強化資訊安全防範能力，制定《資料外洩危機管理作業準則》，確保若發生個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等情事，有違反法令規範與影響公司商譽時，具備足夠因應能力，於最短時間內抑止事件擴大。內部員工網站設置個人資料管理（下稱 PIMS）信箱，員工若發現疑似個資外洩事件時，得以紙本、電子郵件或其他得保存通報紀錄之方式通報法令遵循室，同時定期進行 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，2020 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



個資保護機制與推動小組



因應歐盟一般資料保護規則 (GDPR) 實施，本公司於 2018 年正式啟動 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，主要規範公司在營運過程中，對其所蒐集、處理與利用之個人資訊的保護，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；2020 年的後續查核並無發現違失事項，認證持續有效。

遠雄人壽非常重視客戶資料保護，為確保客戶權益，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，2020 年共召開 9 次管理審查會議。

資訊安全演練與教育訓練

為因應外部多變的攻擊手法並強化全體員工個資意識，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。另外定期舉辦法令遵循及惡意郵件、資安意識等相關教育訓練課程，並透過年度安全事件演練方式驗證處理程序之有效性，每年對董事會提報前一年資訊安全管理整體執行情形。2020 年共進行 1 次個資事件演練，資安人員進行 15 小時教育訓練。

1. 金融資安攻防演練

每年辦理一次分散式阻斷服務攻擊 (DDoS) 防禦演練、定期參與 F-ISAC 辦理的金融機構資安攻防演練資訊安全評估作業。

2. 社交工程演練

模擬駭客常用的社交工程手法，如惡意郵件、網路釣魚、偽造網址或網頁等，提升全體員工資安意識。

內勤員工電子郵件社交工程演練狀況

測試日期	測試信件數	測試人數	總計發信件數
2020/7/20 - 7/31 初測	5	1,001	5,005
2020/9/7 - 9/11 複測	5	153	765

外勤員工電子郵件社交工程演練狀況

測試日期	測試信件數	測試人數	總計發信件數
2020/9/14 - 9/28 初測	5	6,540	32,700
2020/10/26 - 10/30 複測	5	179	895

3. 年度電子商務系統安全個資事件模擬演練

模擬情境為 A 級重大個資外洩事故，依資安事件處理流程啟動危機管理小組，進行各流程環節模擬，藉此讓營運團隊了解事故發生過程中可能遇到的問題，現行計畫的有效性，並促進不同功能部門間的合作。

4. APP 資安檢測

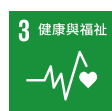
每年定期執行 APP 資安檢測作業，以符合法令規範。

3

Chapter

幸福力 員工關懷

本章回應之 SDGs



遠雄人壽視每一位員工為重要合作夥伴，建立夥伴精神的企業價值觀，積極打造多元的內外勤人員招募管道及系統性培育發展計畫，塑造健康環境職場，讓員工在家庭事業中取得平衡穩定發展，給予職涯開拓、創業施展的資源，和公司一起築夢齊飛。

3.1 人才發展及培育

3.2 人才吸引與留才

3.3 健康幸福企業

3.4 人權維護



2020 亮點績效

- 1 非主管員工平均福利支出 **98** 萬元，較2019年成長7.3%
- 2 多元化雇用，女性主管佔 **55%**
- 3 內勤員工離職率1.3%，流動率15.2%
- 4 外勤員工定著率 **75%**
- 5 優於法令提供七日有薪防疫照顧假



2021 ESG目標

- 1 提供優於法令的勞工制度項目
- 2 非主管員工平均福利成長5%
- 3 內勤員工離職率1.2%，流動率14.4%
- 4 外勤員工定著率維持同業前五名

3.1

人才發展及培育

GRI

404-1、404-2

管理方針

重大主題

紮實教育訓練
培育保險專才

政策方向

1. 依同仁各職務及職位所須具備的能力與知識，制定專業系列課程，強化學習效率
2. 透過內勤與外勤訓練分工，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，落實人才培育，提升團隊競爭力

績效成果

- 內勤員工平均訓練金額較2019年成長26%
- 外勤員工定著率75%，優於大型同業

行動方案

- 依內勤六大訓練架構提供紮實培訓計畫，同步推動E化數位學習
- 依遠雄創業大學培育計畫，幫助新進業務同仁快速融入市場，提升金融保險專業能力

如何管理

投入資源

- ／ 訓練投入經費與人力

回饋機制

- ／ 教育訓練平台
- ／ 內部溝通管道

評估機制

- ／ 訓練課程滿意度調查

遠雄人壽建構全面性的人才訓練藍圖，讓員工真正發揮特質與優點，在職場上創造自我價值。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。

遠雄人壽於 2020 年規劃接班人培育計畫，透過訪談、職能評鑑及運用人才九宮格，找出各階主管接班人選共 43 位，同時透過職務輪調或歷練新職，協助同仁多元發展，有更多的機會學習，向上提升，接續 2021 年啟動個人發展計畫 (IDP)，搭配導師制度，落實人才培育，提升團隊競爭力。



多元訓練學習管道

遠雄人壽提供充實多元學習管道，協助員工精進專業，培養核心能力，包括實體課程、數位學習、遠距教學、行動學習、派外訓練、實體圖書館及線上講堂，並透過廣播、微課程、Line@ 好友圈、社群、電子報等方式，推動自主學習文化，2020 年員工教育訓練滿意度整體成長 2.4 分。

充實多元學習管道

- ☒ 實體課程
- ☒ 數位學習
- ☒ 遠距教學
- ☒ 行動學習
- ☒ 派外訓練
- ☒ 實體圖書館
- ☒ 線上講堂

推動自主學習文化

- ☒ 廣播
- ☒ 微課程
- ☒ Line@好友圈
- ☒ 社群
- ☒ 電子報

2020 重點專案 ~E 化學習訓練



遠雄人壽以「管理行動化、溝通即時化、學習數位化、文件無紙化」四大主軸，推動員工及客戶服務數位轉型計畫，針對內勤科級主管以上全面配置 iPad 及行動學習資源，善用科技的力量讓學習更有效率，推動內容包括：

1 行動學習



導入「天下創新學院」微學習平台，每週一、三發送學習電子報，針對主管、同仁管理與職能提升的需求，每周二、四製作 EDM 推播好課推薦訊息，鼓勵同仁保持閱讀習慣。2020 年已超過百位主管運用天下創新學院學習資源，總計閱讀課程堂數 10,625 堂，平均每人閱讀 119 堂課程。

2 數位微課程



以文字、聲音、影片等各類形式的數位微課程，讓主管更靈活運用零碎時間進行學習，快速吸收產經趨勢、國際趨勢、管理職能、行銷溝通等資訊與專業知識。

3 社群學習



建置「遠雄 i 學習」、「遠雄之音」Line@ 好友圈，搭配遊戲、組隊任務，讓主管自主揪團共學，主管之間可以互相分享閱讀的課程與心得，學習不再被時間與空間限制。2020 年「遠雄 i 學習」群發訊息共 54 則，訊息平均點擊率 82.4%。

天下創新學院

W
願望 | 做一件事的期待

O
結果 | 這件事最好的結果

O
障礙 | 會遇到什麼障礙

P
計畫 | 遇到障礙後的計畫

找到你的內驅力
從此不再「沒有時間」

運用WOOP原則
事先設計好遇到阻礙時的解決方案

天下創新學院

最好的數位學習資源
讓身處多變世代的我們 永不落後

管理職能 必修課

1. 閱讀必修課組
2. 完成單堂課測驗
3. 點選領證

透過天下創新學院，持續強化職能，提高競爭力

管理職能主題

6月 創新力	9月 領導力
7月 思考力	10月 執行力
8月 溝通力	11月 培育力
	12月 思考力

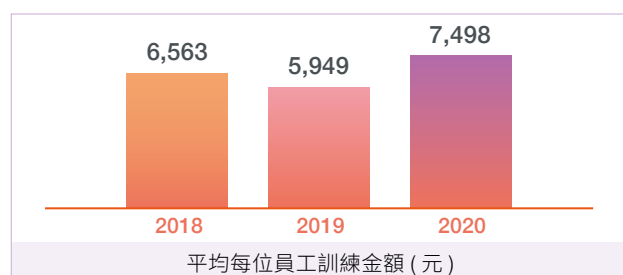
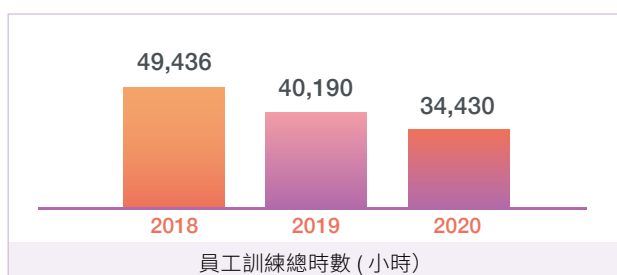
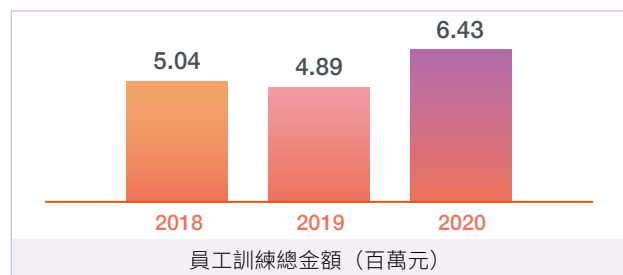
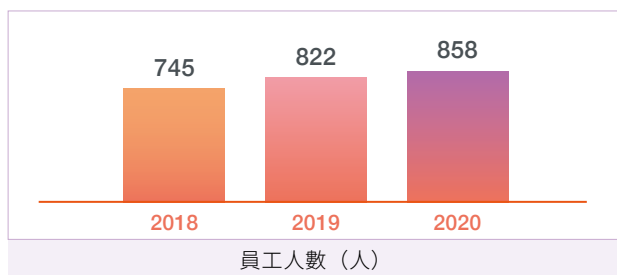
專業訓練體系

內勤人才培訓計畫

2020 年內勤員工每人平均訓練時數 40 小時，遠雄人壽每年年底依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。2020 年培訓重點為自主學習訓練、數位轉型訓練、管理職能培訓、工作效能提升、績效管理及法定訓練。



內勤員工訓練金額與時數統計



2020 年全體內勤員工實際訓練總時數為 34,430 小時，平均每人訓練時數 40 小時。

	1	2	3	4	5
職級	高階主管	中階主管	基層主管	專業人員	非管理與專業人員
時數	1,449	5,131	6,850	1,936	19,064
總計時數				34,430	
平均時數				40	

註：高階主管為協理級(含)以上，中階主管為經理級、副理級，基層主管為襄理級、科長、副科長、主任，專業人員為(資深)系統工程師/分析師、卓越/頂尖業務、資深核保/理賠人員

2020 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	35	724	1,918
2	企業經營訓練	194	11,549	27,430
3	職務別/階層別在職訓練	1,583	12,588	2,948
4	研發創新訓練	9	214	476
5	學習能力訓練	54	683	1,658
小計		1,875	25,758	34,430

2020 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	66	1,360	4,401
2	派外訓練	144	327	2,972
3	線上課程	1,665	24,071	27,057
小計		1,875	25,758	34,430

新人基礎共識訓練

為使員工了解公司理念、企業願景，並協助新進員工快速融入職場環境與規範，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，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。

新人基礎共識課程每兩個月舉辦一次，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，並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。

2020 年疫情影響，因應疫情走向，上半年兩梯次，下半年兩梯次，共辦理 4 梯次新人訓練，總計 32 小時，受訓人數 149 人，完訓率 100%，平均滿意度 96 分，較 2019 年上升 1%，課程包含公司歷程、企業文化、職場規範、品牌認識等主題，為落實「待客如親・同理用心」企業文化，新增公平待客課程，讓同仁實際演練電話接聽禮儀，並透過影片觀賞及小組討論體現服務的核心價值。



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。

(一) 企業文化共識訓練

規劃遠雄之音廣播節目，每週兩次播音推動管理或自我成長學習，包括：當責、時間管理、投資自我、服務力、溝通力等主題，2020年創新規劃1小時內的小班制微課程，教導簡報製作、空間整理、人際溝通等，讓同仁運用零碎時間學習，共計112人參訓，訓練時數132小時。另外，針對主管安排年度2小時願景策略會議，協助各部門有效規劃下一年度績效目標，約120人參訓。



(二) 經營管理共識訓練

為提升工作技能或專業知識，2020年共144人次參加外部機構訓練，共計3,056小時。

(三) 法令遵循訓練

為確保在管理監督與政策上符合法令要求，2020年法遵訓練特別設計洗錢防制打擊資恐與公平待客課程，以強化全員的遵法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，提供客戶正確有效的專業服務。

1 通識性法遵訓練

包含線上洗錢防制、資安個資、公平待客、性別平等、身心障礙、職安衛生、兒童權利公約、吹哨者制度、防範惡意社交，全體員工皆須參訓，每人13.5小時。

2 專業性法遵訓練

具保險業法令遵循身分人員，共274人次參訓，總計2,184小時，完訓率100%。

職務別在職訓練

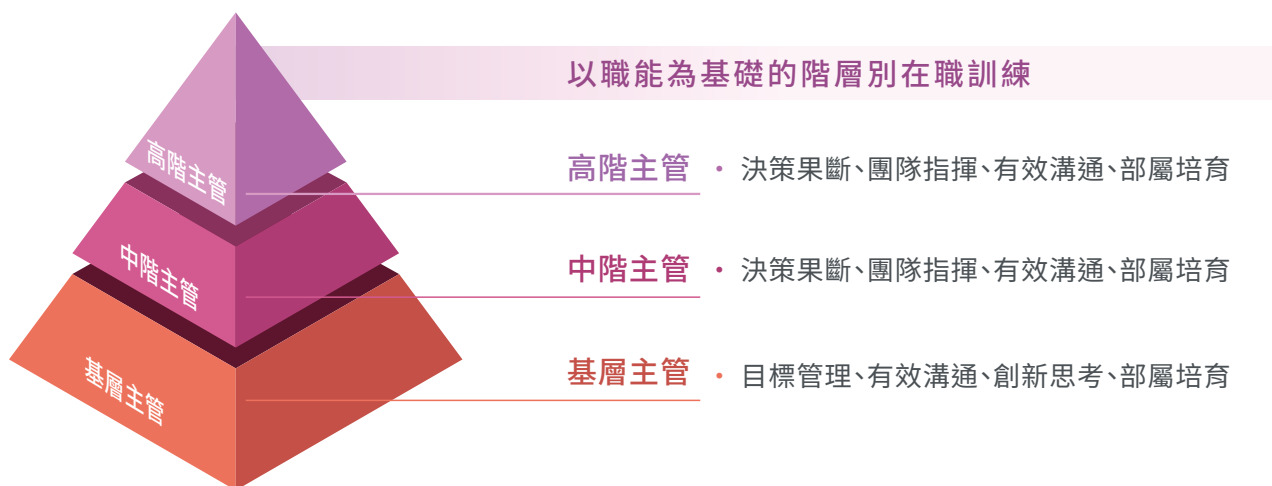
遠雄人壽依據職務別將組織劃分為不同的體系，分成經營管理體系、投資管理體系、多元行銷體系、業務行銷體系、行政服務體系，並依各組織職務，給予共通性職能與專業性技能的訓練，安排內勤同仁在職訓練，以充實同仁專業素養、提升效率並強化團隊力量。每位員工每年應至少完成 32 小時在職訓練，其中包含共通性在職訓練與專業性在職訓練。共通性在職訓練內含 11 小時法令遵循課程，以及公司主辦跨部室專案性訓練；專業性訓練主要以強化各職務所應具備專業知識與技能為目的，並依據各部室職掌規劃，提升與擴充專業能力訓練，由各部室主管負責規劃執行。

2020 年全員職務別在職訓練共開設 15,831 班次，12,588 人次參訓。

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，鼓勵同仁視職務與專業需求至外部機構上課並獲取認證，派外訓練之各項研訓資料及結訓後成績表現，並作為人員輪調、晉升與主管考評重要參考指標。

階層別在職訓練

針對管理職提供專業訓練，確保所有主管具備該職位所需專業能力、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職能升級。



(一) 工作輔導與教導技巧

依據 2020 年度訓練計劃及職能評鑑結果辦理 7 小時課程，教導 24 位主管運用結構化在職訓練步驟及技巧，有效指導部屬及傳承經驗，並利用教練式提問，激發部屬潛能並提升工作績效。課後並搭配案例實作、推薦書籍及書摘、延伸閱讀課程推薦（天下創新學院），強化學員記憶並延續學習成效。



(二) 績效面談技巧

2020 年舉辦提升績效面談訓練，協助主管有結構的進行績效面談，提升主管日常績效回饋技巧，讓主管掌握績效面談前中後流程及步驟，可依循步驟實際運用於工作中，並針對績效追蹤或表現落後者，以提問法及追蹤工具的應用，輔導員工提升績效。

(三) 服務力教導課程

以「待客如親，同理用心」的服務核心精神，建立遠雄人壽服務關鍵行為，結合「公平待客」政策推動，強化員工對服務的認知，同時形塑企業文化與價值觀，超過 250 位行政體系主管與同仁參與 8 小時訓練，深化服務理念。

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。

2020 年創新課程 - 數位轉型與工具應用

針對科級以上主管舉辦 1.5 小時的數位轉型趨勢與工具應用說明會，共 95 位主管參與訓練。同時及早推動數位優化，在疫情開始前便已部署完成遠端行動會議軟體需求，並接受 Apple 企業應用指南專訪，進一步肯定遠雄人壽在管理行動化、學習數位化、溝通即時化的優勢作為。



2020 年創新課程 - 數位溝通任意門

規劃 2 小時的進階數位工具應用學習訓練，共 90 位主管參與。

01

管理行動化

運用數位工具(iPad)管理工作排程及任務進度追蹤。

02

溝通即時化

使用應用程式(Teams及Trello)，進行線上會議及即時溝通。

03

學習數位化

善用學習資源(天下創新學院、Podcast)，充實管理職能。



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。

2020 年創新課程 - 職場英語課



配合國家發展委員會「2030 雙語國家政策發展藍圖」規劃，開辦職場實體英語課程，聘請外部專業講師，逐步增強並落實員工在職英語教育訓練，課程以職場英文、會議及電話英文、交際禮儀英文、書信英文及多益 500 分為設計標準，協助同仁提升實務面英語能力，課程規劃 24 週，共 48 小時，每週一堂，2020 年進行 10 堂，並於 2021 年 3 月完訓，搭配課後測驗與分組會話講演，展現同仁學習成果。

二

專業證照獎勵計畫



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，2020 年補助考試費用與獎金共計 5.6 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，2020 年補助考試費用與獎金合計 14.6 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。

三

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，2020 年透過 2 場次教育訓練、行政單位服務升級評鑑及服務達人選拔等三面向活動，建立遠雄人壽「待客如親・同理用心」服務關鍵行為，以強化員工對公平待客服務的認知，2020 年共選拔理赔部及台中分公司 2 部室為最佳服務單位，及 6 名服務達人，總計提撥 8.6 萬元獎金。

四 內部講師培訓計畫



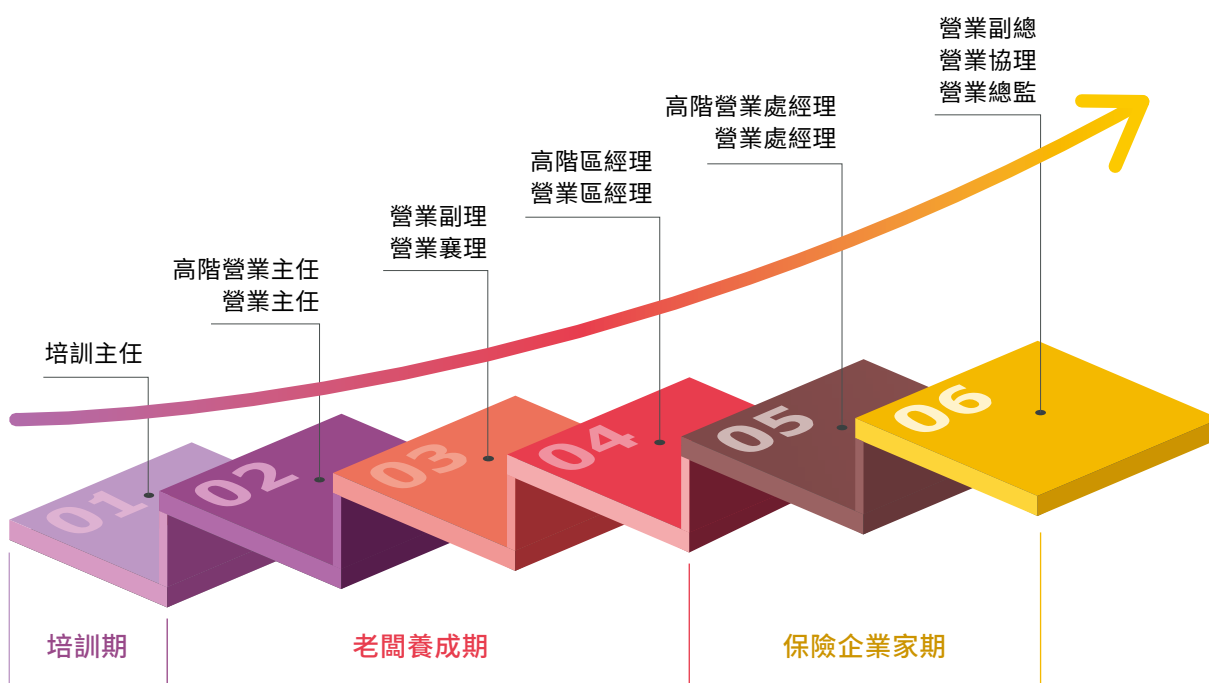
遴選並邀請具備職務專長同仁擔任內部講師，在公司內開設非在職訓練課程，傳授知識技能，同時根據同仁核心職能與專業職能需求，嚴選外部機構具有業界資歷與專業背景的講師，或該領域的專家學者為同仁講授課程，強化職能缺口，並建立師資資料庫記載講師的教學紀錄、學員回饋、滿意度結果與講師資歷，作為講師能力盤點與媒合工具，為未來課程規劃方向與講師選擇上提供更全面及客觀的資訊，2020 年共培育內部講師 13 人。

五 外勤人才培訓計畫



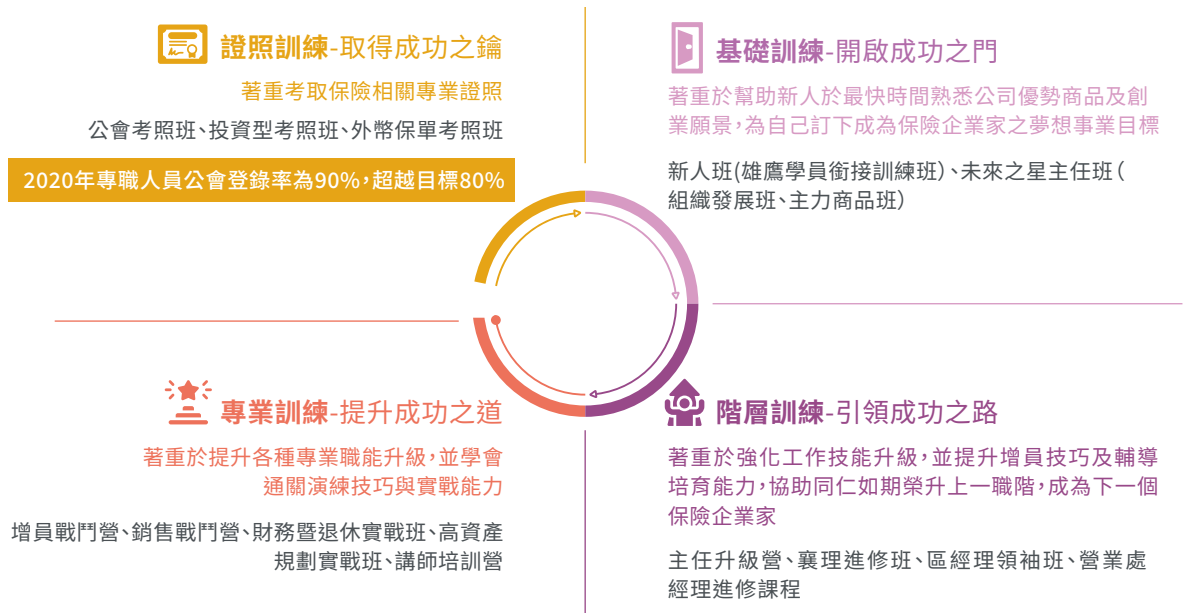
遠雄人壽重視領袖人才的培育，從銷售基本功的養成、主管專業職能的培訓到協助發展事業團隊，更有完備的晉升制度，打造成功事業發展平台，讓所有企圖心的業務人員快速實現夢想，成為保險企業家。

遠雄事業發展藍圖



遠雄創業大學培育訓練

遠雄人壽提供完整外勤員工訓練，對主任、襄理、區經理、處經理等不同職級同仁進行系統化專業培訓，讓同仁清楚理解各職級的角色與定位，獲得業務工作的專業知識與技能。在總公司訓練架構下，結合區部及通訊處個別訓練，幫助新進業務同仁紮實基本功，並透過主管引領陪同實作快速進入市場，循序漸進提升金融保險專業能力。



2020 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	80	123	45	223
受訓人次	933	4,958	1,595	15,400

外勤員工訓練金額與時數統計

訓練指標	2018	2019	2020
正式員工人數	3,154	3,242	2,949
員工訓練總金額 (百萬元)	7.78	7.67	6.04
員工訓練總時數 (小時)	137,094	148,265	198,410
平均每位員工訓練金額 (元)	2,467	2,366	2,048

註：正式員工人數不含兼職人員

▶ 競賽獎勵活動

每年定期舉辦 3 次大型獎勵競賽，包括 SAP 成功卓越獎、雄鷹盃海外高峰會議、雄獅盃亞洲菁英會，囊括業績行銷、增員組織等面向之激勵表揚，提供國內外旅遊與績優榮譽大會，藉此鼓舞傑出業務人員永不止步，持續擴展事業版圖。

競賽項目	月份	獎勵	特色
SAP 成功卓越獎	1-12	全年度業績 / 增員排名獎勵	全年度頂尖業務最高表揚殿堂
雄鷹盃高峰會議	1-4	國外旅遊獎勵及頒獎典禮	國外頂級獎勵旅遊，2020 年因疫情影響改於國內以頒獎會形式舉辦
雄獅盃 A&H 菁英會議	7-10	國內旅遊獎勵 (單人行 / 雙人行 / 頂尖行) 頒獎典禮	國內頂級獎勵旅遊，以健康險暨意外險為推動主軸及客戶服務
夏季增員大賽	4-8	4-8 月增員獎勵	聚焦增員 組織拓展
冬季增員大賽	11-3	11-3 月增員獎勵	聚焦增員 組織拓展
飛熊之星	1-12	1-10 次每年蟬聯獎金	聚焦組織發展
新鮮人健康集點俱樂部	1-12	健康險銷售達成獎金	提供新人健康險銷售服務
意外險百萬集點俱樂部	1-12	意外險銷售達成獎金	意外險銷售服務
團險雄鷹海外高峰競賽	1-12	團險海外高峰旅遊獎勵	團險客戶服務及個人輔銷職域服務延伸
團險菁英會議獎勵	7-10	團險國內旅遊獎勵	
團險 SAP 年度排名	1-12	團險年度排名獎勵	

2020 年雄鷹盃高峰頒獎典禮



「征服世界，只在雄鷹」，遠雄人壽雄鷹盃高峰競賽，以頂級榮耀為菁英們打造奢華專屬行程的獎勵，也是每位遠雄業務同仁所追求的目標。2020 年因疫情關係海外高峰會議無法成行，但為肯定高峰英雄所努力的成果，特別在充滿古典浪漫的五星級維多麗亞酒店舉辦「雄鷹高峰表揚會」，透過績優人員分享，共享榮耀，分享成功經驗！



3.2

人才吸引與留才

GRI

201-3、202-1、404-3、405-2

管理方針

● 重大主題 ●

多元招募 合理報酬

● 政策方向 ●

1. 透過各種管道建立穩定人才招募機制，提供合理報酬及升遷留任方案，降低人才流失
2. 從培育校園學子出發，創造企業、學校、學生三贏局面，達到學用合一

績效成果

- 內勤員工離職率1.3%，流動率15.2%
- 2020年員工加薪幅度11.4%

行動方案

- 深耕產學合作，與多所大學院校合作打造人才供應鏈
- 提供合理具競爭力薪酬制度，提高員工薪資水平

如何管理

投入資源

- ／ 招募與留才投入經費與人力

回饋機制

- ／ 合作學校座談會
- ／ 內部溝通管道

評估機制

- ／ 績效考核機制
- ／ 員工滿意度調查

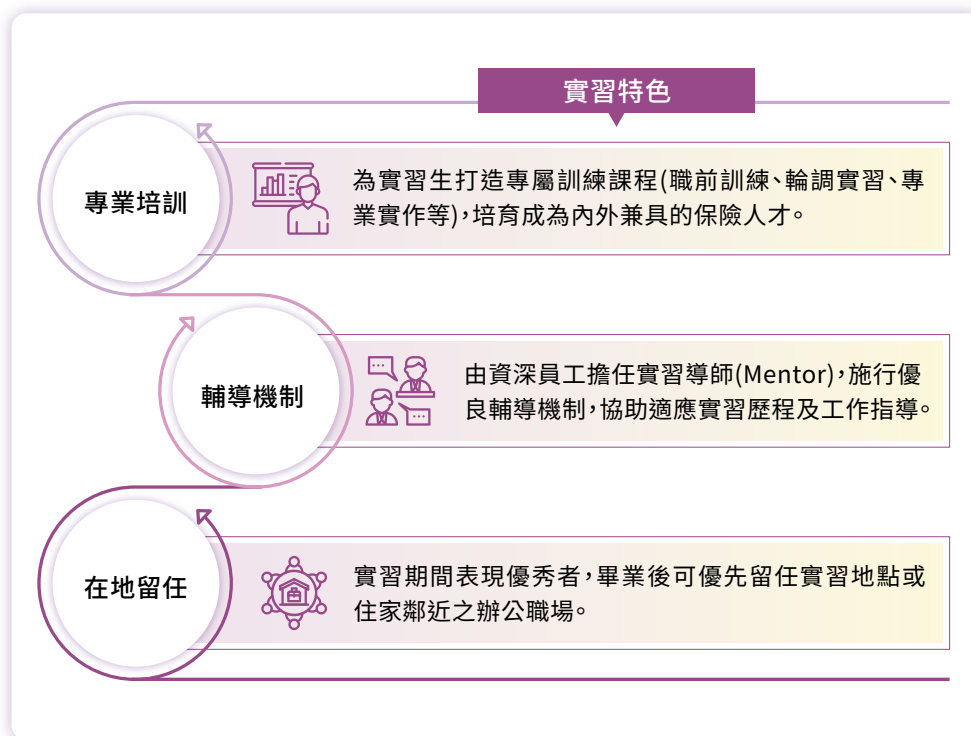
遠雄人壽透過多元及公開的招募管道，吸引優秀且具潛力的人才加入，提供具市場競爭力的整體薪酬，並依照績效評核機制提供公平機會以利職涯發展。

多元招募

遠雄人壽投入多項資源及透過各種管道吸引優秀內外勤人才，以品牌升級、聚焦關鍵、深耕產學三大面向，與多所大學院校合作打造人才供應鏈，協助在學學子提早培養進入職場的能力，提供大學及研究生優於業界平均薪資的產學實習機會，同時也讓在校生成認同遠雄人壽的企業文化及經營理念，進而成為保險生力軍，創造業界、學校、學生三贏局面，達到學用合一。

實習計畫

遠雄人壽自 2015 年起連續 6 年實施實習生計畫，持續培育保險優秀人才，建立穩定的人才招募機制，2020 年提供 10 所大專院校風保、精算相關系所大四及研究所學生至總公司及分公司實習，並讓學生依照科系、興趣及未來發展方向申請實習部門，領域包含精算、核保、理賠、品牌、行銷等，另可彈性選擇暑期、半學期或全學年實習機會，幫助學生在就業前，累積寶貴的實務經驗，2020 年實習生留任率為 85%。





▶ 產學合作

遠雄人壽與多所大專院校建立合作機制育成保險專才，暨 2019 年與逢甲大學風險管理與保險學系簽訂產學合作計畫，2020 年接續與世新大學簽訂「青年培力產學合作計畫」，共同培育校園人才菁英，首年贊助世新女子籃球校隊獎助學金，接續投入學生職涯開展，協助累積就業實力，展現遠雄人壽擴大青年培力的長期承諾。為擴大與優質大專院校與相關系所產學合作，遠雄人壽透過保險課程授課、企業實地參訪，實習成果發表暨雇主座談會，強化合作成效。

1 保險實務課程

由本公司內部專業經理人至校園教授金融保險專業課程，幫助學生提早接觸實務領域。

2 企業實地參訪

藉由企業參訪，增進學生了解遠雄人壽的營運模式、企業文化、經營商品，了解企業需求人才之職能，提前做好職涯規劃以及未來就業發展。

2020 年共舉辦 4 場企業參訪及講座，經營遠雄人壽產學品牌。

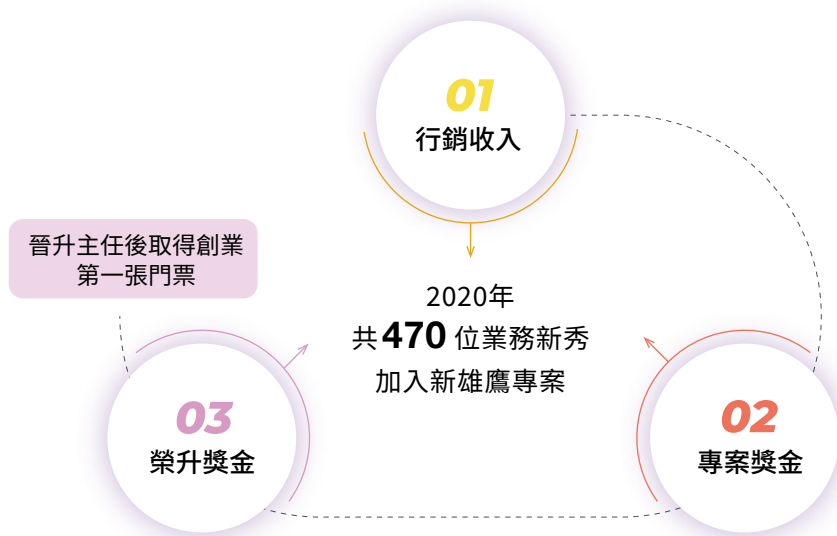
3 實習成果發表

透過實習成果發表暨雇主座談會，讓實習學生展現所學，進行學校與雇主雙向溝通對談。



► 新雄鷹專案

為吸引更多年輕世代加入遠雄人壽，攜手開創亮麗未來，遠雄人壽持續推動「雄鷹專案」，提供 9 個月專案獎金，解決新人創業初期收入的不穩定，幫助想要有發展且有企圖心的年輕人，在無後顧之憂下努力學習，紮穩實力，完成創業目標。



人才留任

► 具競爭力薪酬制度

遠雄人壽依員工專長能力、學經歷及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。2020 年薪資平均數為 804,730 元，較 2019 年成長幅度達 11.4%，薪資中位數為 759,451 元。

應屆畢業生起薪則依學歷、專業證照、職務內容予以彈性敘薪，不因性別有所差異，2020 年大學畢業生起薪 31,000 元，研究所畢業生起薪 32,000-36,000 元，基層人員薪資與國內最低薪資比率為 1.41：1，皆優於法定基本工資。此外，管理階層薪資報酬參考同業水準，並考量個人表現、部門績效、公司經營績效及未來風險之關聯合理性，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合理性。

2020 年薪資平均數

804,730 元

較 2019 年成長 11.4% ↑

2020 年薪資中位數

759,451 元

2020 年大學畢業生起薪

31,000 元

2020 年研究所畢業生起薪

32,000~36,000 元

2020 年各職級員工男女薪酬比率 (男：女)

年度	2018		2019		2020	
職級	男	女	男	女	男	女
部室主管職	1	1	1	1	1	1
科級主管職	1	1	1	1	1	1
一般員工	1	0.9	1	0.9	1	0.9

2020 年基層人員薪資與國內最低薪資比率

項目	男性	女性
基層人員基本薪資 (元)	33,500	33,500
(法定) 基層人員最低薪資 (元)	23,800	23,800
超過法定最低薪資倍數	1.41	1.41

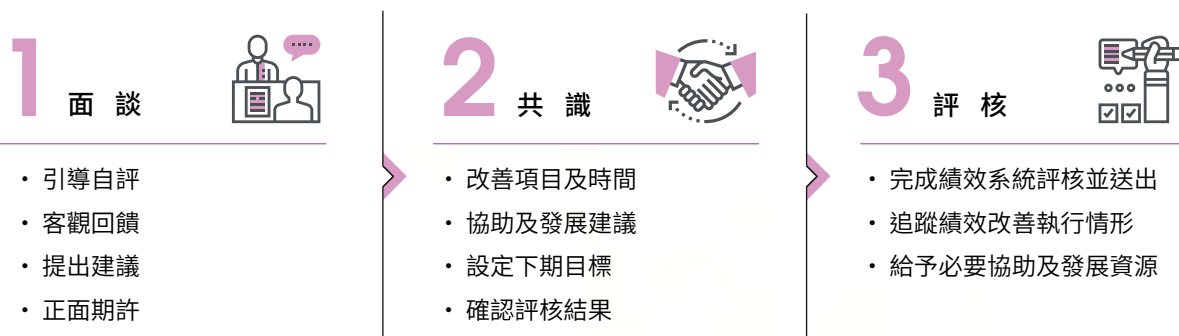
2020 年與 2019 年及 2018 年一般員工平均薪資比較

年度	2018	2019	2020
平均薪資	681,532	722,192	804,730
薪資中位數	664,313	687,089	759,451
平均加薪幅度	-	6.0%	11.4%

▶ 績效管理與升遷制度

為激勵員工挑戰自我，提升職能，遠雄人壽每年 6 月進行員工晉升與調薪作業，2020 年平均加薪幅度為 3.2%，且透過定期績效面談幫助員工成長發展，各級主管均受過績效面談與考核教育訓練，藉以給予同仁指導方向、鼓勵支持與職涯諮商，激發同仁潛力，朝目標邁進。全體員工績效評核不因性別而有所區分，2020 年接受定期績效評核比例 93.6%，評核結果為同仁晉升與調薪之依據。

績效評核流程



2020 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	檢視人數	佔比	員工總數	檢視人數	佔比	員工總數	檢視人數	佔比
主管職	259	55	21.2%	599	64	10.7%	858	119	13.9%
非主管職		177	68.3%		507	84.6%		684	79.7%
小計		232	89.6%		571	95.3%		803	93.6%

說明：1. 人數計算基礎為 2020/12/31 在職員工
2. 到職未滿三個月員工不列入評鑑

年度績優部門與績優員工選拔



遠雄人壽每年進行優良單位與績優員工選拔，依業務性質及單位特性分為業績優良單位、績效優良單位、服務優良單位，給予團隊獎金與獎座；績優員工依職務區分為業績優良員工與績效優良員工，提供獎金 15,000 元、獎座乙座及歲末聯歡晚會授獎表揚，藉此表揚優秀員工，凝聚團隊向心力。

▶ 工時彈性化

為協助員工兼顧工作與家庭生活，遠雄人壽將工作時段分為 2 個時段，分別為 8:30-17:30 及 9:00-18:00，中午休息一小時，同仁每日可依需求彈性選擇，只需於內部員工系統完成作業即可。

▶ 退休保障

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。

👤 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。



3.3

健康幸福企業

GRI

401-3、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-9

管理方針

重大主題

健康幸福職場
職業安全衛生

政策方向

待員工如親，提供優於法令的勞工制度項目，打造幸福健康、友善安全的職場，營造完善的育才、留才環境，照顧員工身心健康。

績效成果

- 提供員工優於法令之七日有薪防疫照顧假
- 非主管平均福利支出98萬元，成長7.3%

行動方案

- 從提供防疫物資、防疫假，制定居家辦公規範為員工防疫把關
- 逐年提高員工福利支出，使每位同仁工作與生活平衡發展

如何管理

投入資源

- ／ 員工福利及社團補助等各項經費

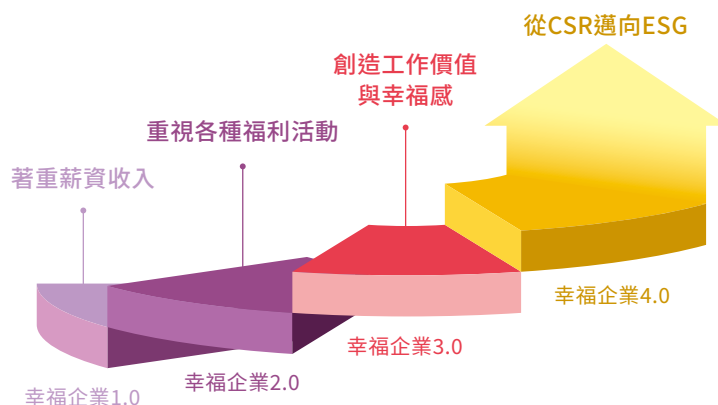
回饋機制

- ／ 員工座談會
- ／ 職工福利委員會會議
- ／ 內部員工意見專區

評估機制

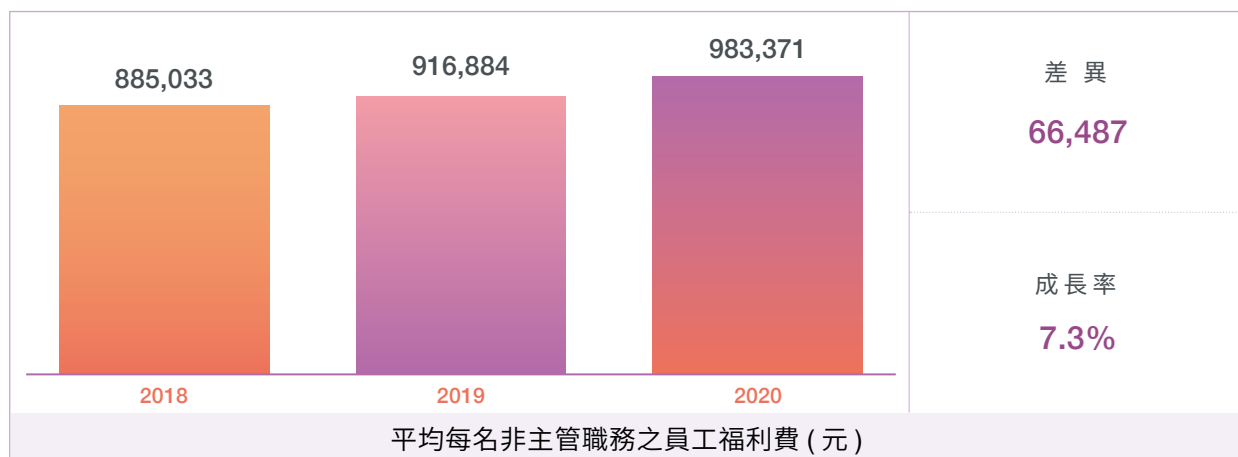
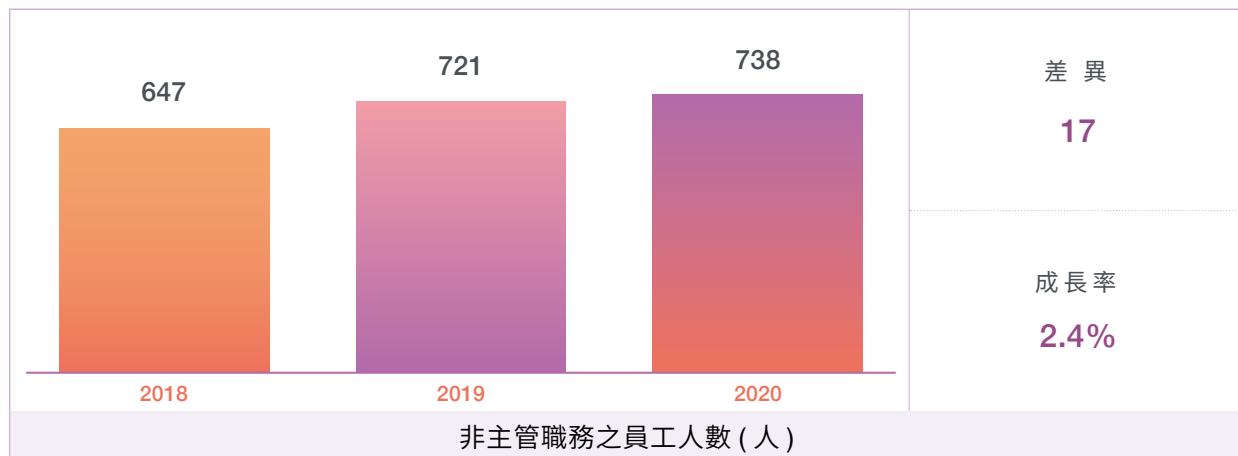
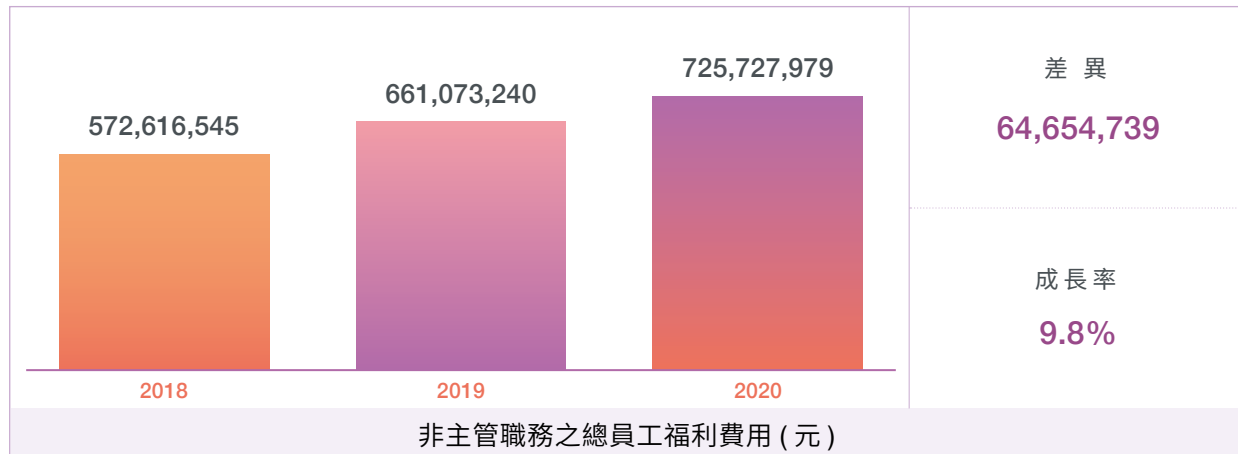
- ／ 持續參與取得外部認證

遠雄人壽致力打造幸福健康、友善安全的職場，營造完善的育才、留才環境，以及愉快的工作氛圍，照顧員工身心健康，促使取得工作與生活的平衡。2020年新冠肺炎疫情爆發初期，即提供員工優於法令的七日有薪防疫照顧假，建構以人為本的幸福企業。



福利與員工關懷

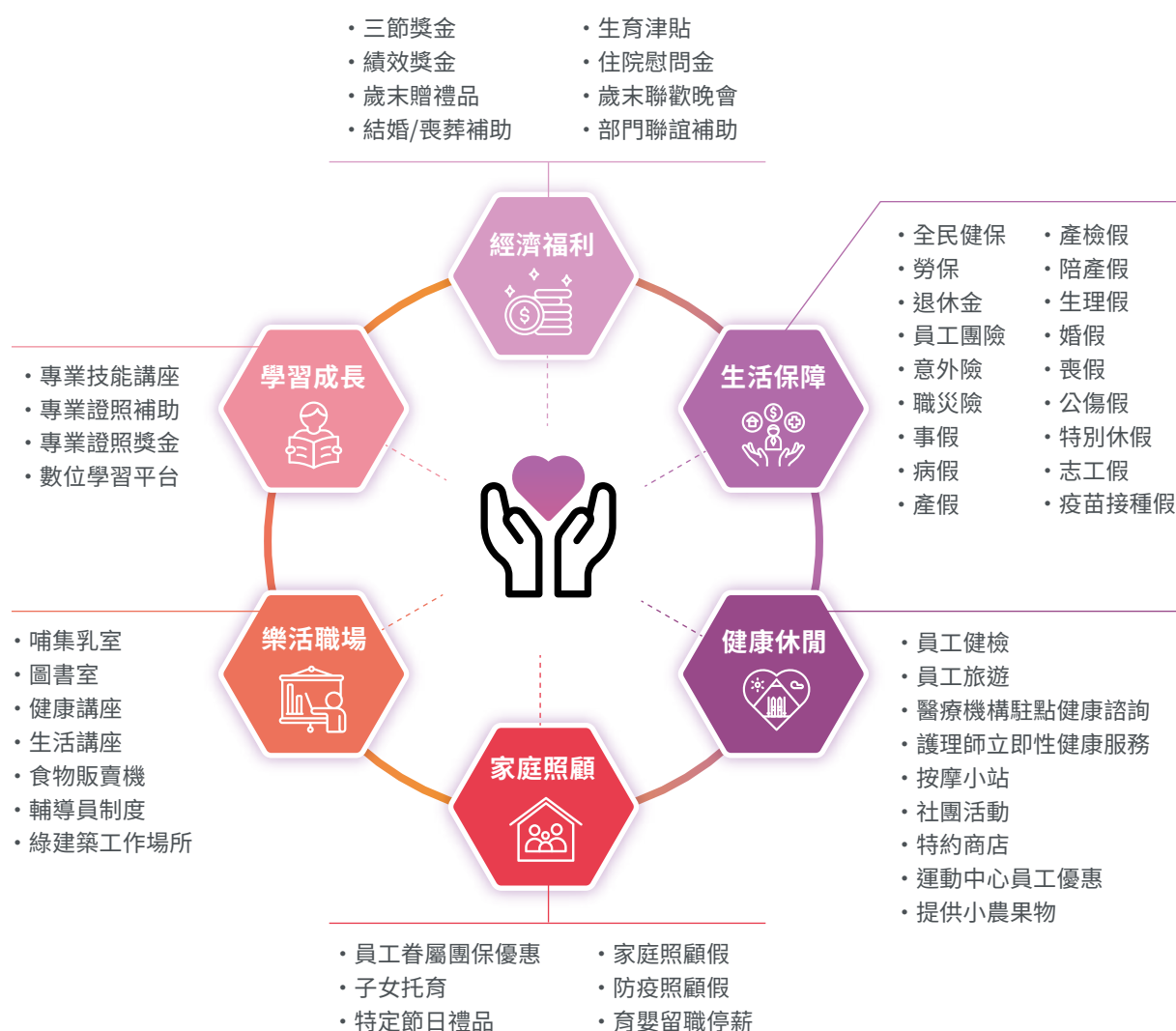
遠雄人壽待員工如親，視員工為重要夥伴，提供許多優於法令規定的福利項目，2020 年非擔任主管職員工，每人平均福利支出約 98 萬，較 2019 年增加約 6.6 萬元，成長 7.3%。



▶ 完善福利制度

遠雄人壽以照顧員工身心靈為出發，訴求快樂工作，健康生活，透過完善福利與安全環境，作為員工最堅強的後盾。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」三大策略，滿足員工需求。

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。



貼心員工 旅遊補助

2020 年疫情影響，取消團體出遊模式，改為發放旅遊消費金，供同仁彈性規劃國內旅行運用。

線上年貨大街

遠雄人壽犒賞員工，每年年末假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、年菜美食到生活用品，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。2020 年受疫情影響，首度改為線上年貨大街，攤商商品展售、同仁訂購全於專屬網站進行，並採宅配交貨，創新便利的電商式活動模式，受到員工一致好評。





年貨大街



今年因為疫情的關係，年貨大街**全面採線上團購**的方式。

福委會全力為夥伴們爭取最大福利，即日起陸續 PO 出廠商提供的優惠訊息！

各家廠商提供的優惠都不同！都不同！都不同！

屬於遠雄人的福利社群終於來了!!!

請拿起手機，掃描 QR code 申請加入，即可獲得年貨大街傳送門



未來關於員工福利的大小事務會在不定期在群組中公佈囉~

加入社群，讓你大大小小好康不漏句



2020 年內勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	性別	2019	2020
符合育嬰假申請資格人數	男	0	1
	女	6	11
	總數	6	12
實際申請資格人數	男	0	1
	女	6	11
	總數	6	12
育嬰留停申請率	男	0	100%
	女	100%	100%
	總數	100%	100%
應復職人數	男	0	0
	女	6	7
	總數	6	7
實際復職人數	男	0	0
	女	1	3
	總數	1	3
復職率	男	0	0
	女	17%	42.9%
	總數	17%	42.9%
當年度復職滿一年人數	男	0	0
	女	5	3
	總數	5	3
留任率	男	0	0
	女	83.3%	100%
	總數	83.3%	100%

1. 育嬰申請率 = 實際申請人數 ÷ 符合資格人數 × 100%
2. 復職率 = 實際復職人數 ÷ 應復職人數 × 100%
3. 留任率 = 當年度復職滿一年人數 ÷ 上一年度復職人數 × 100%

2020 年內動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 / 次
女性	男性	女性	男性	女性
29	15	20	29	204

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，認證效期為三年。



1 紓壓身心



- 播放輕音樂提醒員工休息片刻：每日整點播放輕音樂，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，2020 年防疫考量，為保持安全社交距離，暫停 3 個月按摩舒壓服務後恢復，累計參與 3,200 人次。

2 健康知識



- 不定期健康講座：邀請各領域專家親臨指導舉辦健康飲食、提升身體免疫力主題講座，加強正確飲食觀念，參與 40 人次。
- 每季聘請臨場醫師諮詢：2020 年共 31 人次接受諮詢。
- 定期發送衛教資訊：提供員工防疫健康防護資訊及物品。
- 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。

3 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%，2020 年參與 1,414 人次。
- 運動中心員工優惠：與信義及南港運動中心簽約合作，提供員工優惠方案。
- 員工健康檢查：每兩年舉辦一次，2019 年共計 532 人參加，2021 年預計 798 人參加。

職業安全管理

遠雄人壽依法成立職業安全衛生管理單位，並遵循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。每年外聘醫師進行職場職業安全衛生風險評估及危害辨別，並做成紀錄追蹤改善，致力預防發生與工作有關的傷害、疾病和事故，以保護全體員工的安全衛生。

2021 年規劃設置職業安全衛生委員會，由職業安全衛生人員、部室主管、醫護人員及勞工代表所組成，勞工代表須占委員人數 1/3 以上，每季召開工作會議，打造完善建立安全衛生設備及措施，強化安全衛生自主查核及管理，落實職業安全衛生教育訓練與宣導。

防疫管理

因應新冠肺炎，遠雄人壽配合政府各項措施及中央流行疫情指揮中心，第一時間成立防疫專案小組，並針對每位員工職務進行人員分配等相關備援措施，實施異地與居家辦公，共計 121 人次，並輔以視訊會議 APP 取代面對面會議，另提供同仁口罩、洗手乳等防疫物資。2021 年接續制定發布「居家辦公管理規範」提供同仁申請，以持續維持各項業務有效運作。



安心職場環境

辦公職場全面禁菸

針對職場環境出現設施不安全狀況，均可利用報修或申訴專線申報，並進行相關處理。

設置「自動體外心臟除顫器 (AED)」

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；每半年進行職場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

► 宣導及訓練

1 溝通管道：針對員工因工作而有可能造成健康或安全等問題，可依循勞工申訴專線、E-MAIL 等機制進行通知、諮商與溝通，並進行相關處置。

2 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。



3 避難疏散演練：每年均配合大樓進行緊急應變及個人防護具訓練，模擬大樓火警，並實際演練避難疏散逃生應注意事項。

4 職業安全衛生教育訓練：每年針對新進與在職員工進行 3 小時職安衛生教育訓練，2020 年共開設 2 班，新進人員 148 人、一般勞工 859 人，共 1,007 人，總訓練時數 3,021 小時。

每年 921 國家防災日，進行地震演練，讓同仁熟悉避難逃生口訣 DCH(趴下、掩護、穩住)。

職業安全衛生教育宣導：每月製作職安快報，透過電子看板、電子郵件等發送宣導。



遠雄人壽職災常見類型多為交通事故，將持續透過內部廣宣管道，提醒員工於通勤過程中注意自身安全，整體而言，2020 年職災人數及請假天數已較 2019 年減少。

內勤員工失能傷害相關統計

年度	2018	2019	2020
工作時數 (小時)	1,478,080	1,644,000	1,716,000
職業傷害所造成的死亡數量	0	0	0
職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0
嚴重的職業傷害的數量	0	0	0
嚴重的職業傷害的比率	0	0	0
可記錄之職業傷害的數量	4	11	9
可記錄之職業傷害的比率	2.71	6.69	5.24

註：1. 工作時數：當年度全體員工數 X 上班天數 X 每日工時 (8 小時)

2. 嚴重職業傷害意指超過六個月仍未能復原至受傷前健康狀態

3. 僅包括透過組職安排的運輸工具造成通勤事故的傷害可計算為職業傷害，員工上下班通勤不算在內

4. 可記錄之職業傷害件數已包含死亡及嚴重的職業傷害事件

5. 職業傷害造成的死亡比率 = 死亡件數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)

6. 嚴重職業傷害比率 = 嚴重傷害件數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)

7. 可記錄之職業傷害的比率 = 可記錄之職業傷害件數 * (10 的 6 次方) / 總工時 (年)

2020 年工傷類型統計

類別	件數	類別	件數
衝撞 / 被撞	5	墜落	0
被捲 / 被夾	0	感電	0
被切 / 割 / 擦 / 刺傷	0	與有害物質接觸	0
與高低溫接觸	0	其他 (跌倒、物體倒塌、車禍等)	4

► 供應商職安管理

遠雄人壽完善全工作場域職業安全管理，如承包商進入本公司執行工程時，必須依照作業個別指派職安業務主管監督，並簽署《承攬商工作安全承諾書》以及《施工作業安全告知單》，確保全部工作場域的工作人員，都能享有安全的工作防護。

3.4

人權維護

GRI

102-8、102-41、401-1、405-1、406-1、412-1、412-2、419-1

管理方針

重大主題

開放溝通與 勞工申訴機制

政策方向

1. 視員工為事業夥伴，公平對待每一位同仁
2. 遵循國際人權公約，實踐多元化雇用政策，賦權女性與聘僱身心障礙同仁

績效成果

- 內勤女性員工70%，女性主管55%
- 雇用身心障礙員工15人，較2019年成長110%

行動方案

- 落實平等雇用及員工發展
- 透過訓練強化同仁人權維護觀念
- 設置暢通溝通管道，讓同仁隨時提出建議與想法

如何管理

投入資源

- ／ 投入經費與人力

回饋機制

- ／ 內部溝通管道
- ／ 勞資會議

評估機制

- ／ 員工滿意度調查

遠雄人壽致力建立多元、平等的環境及順暢溝通管道，保障每一位員工勞動人權，創造健康、友善的幸福企業。

人權政策與宣導

遠雄人壽遵循國際人權公約，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，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。2020 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。

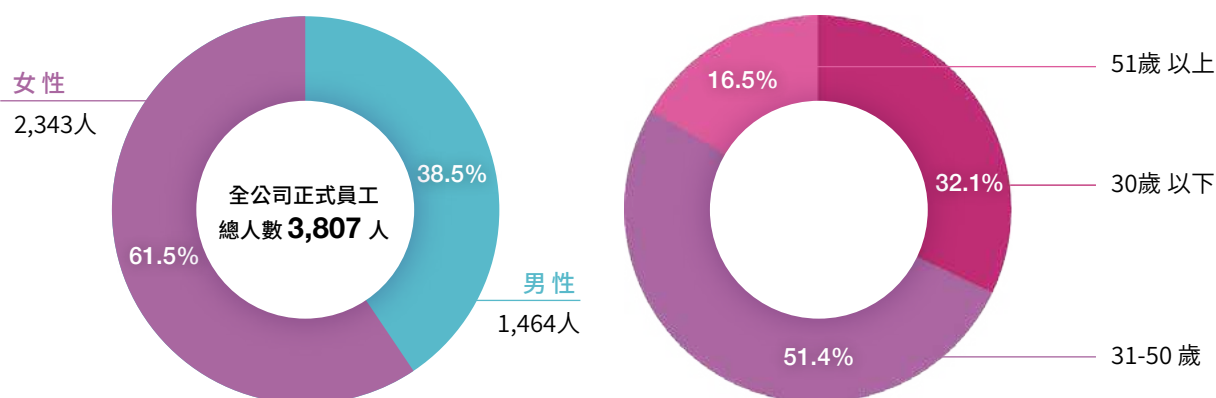
本公司 2020 年依法對全體同仁安排 3 小時公平待客訓練，0.5 小時性別騷擾防制訓練與性別平等宣導、0.5 小時身心障礙者金融友善教育訓練，配合保險局宣導，對所有員工安排兒童權利公約培訓，強化不分客戶、不分性別、不分身心障礙者的公平對待，避免因差異導致歧視，2020 年總計參訓 4,092 人次，訓練時數共計 5,632 小時。

多元化與包容

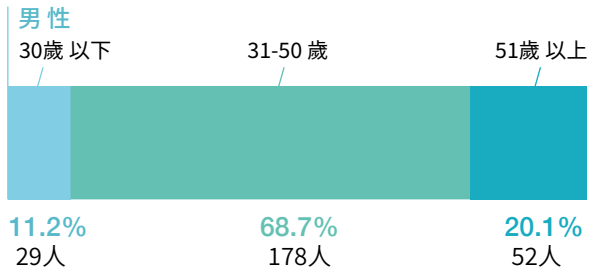
遠雄人壽堅持落實平等並於雇用、發展、訓練等政策制定時使其多元且彈性，為同仁多想一步，照顧不同身分的同仁，尊重每一位同仁，成為發展有力的後盾。

遠雄人壽平等對待每一位員工，近年職場女力表現突出，本公司內勤科級以上主管女性為 62 人，多於男性 52 人，其中副總級高階主管共有 4 位，2020 年女性晉升人數為 142 人，占整體員工 16.5%，顯示女性在遠雄人壽發揮空間很大，亦獲得高度成就肯定。

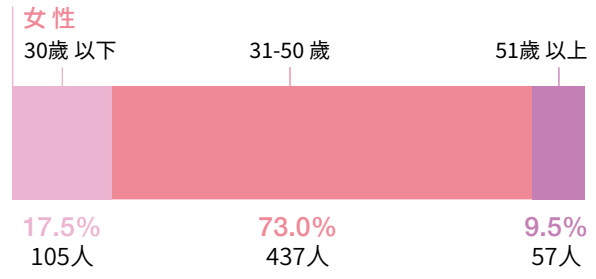
截至 2020 年底，遠雄人壽正式員工數共 3,807 人，因保險業務特性，女性 2,343 人 (61.5%) 多於男性 1,464 人 (38.5%)。其中內勤非正式員工 72 人，僱用身心障礙員工共 15 人，符合法令標準，達成率 100%。



正式員工雇用狀況 (內勤)



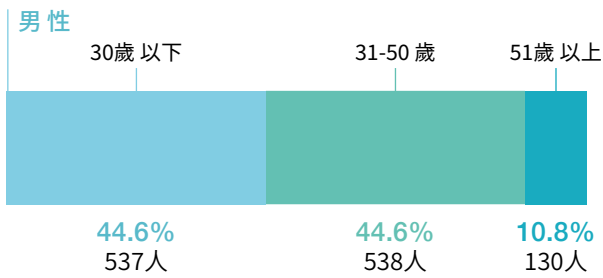
總計 259人



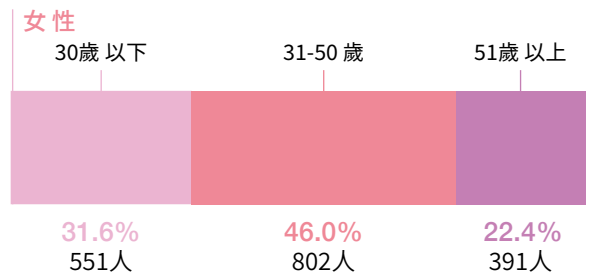
總計 599人

總人數 858 人

正式員工雇用狀況 (外勤)



總計 1,205人

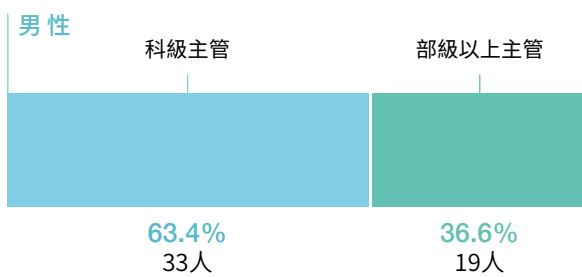


總計 1,744人

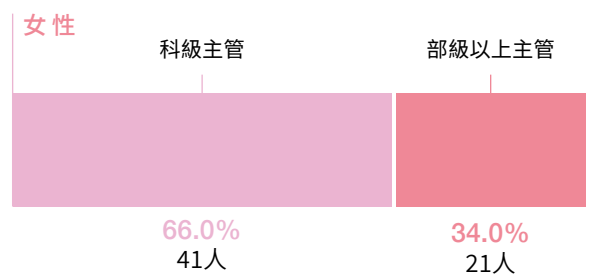
總人數 2,949 人

註：2020 年外勤員工人數 2,949 人，不含兼職人員

內勤主管任用狀況



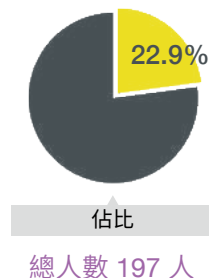
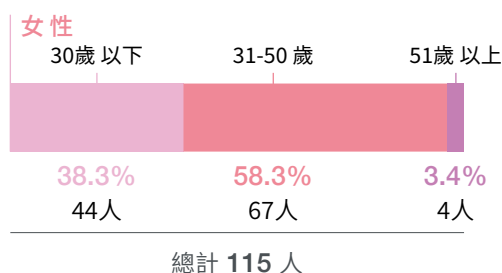
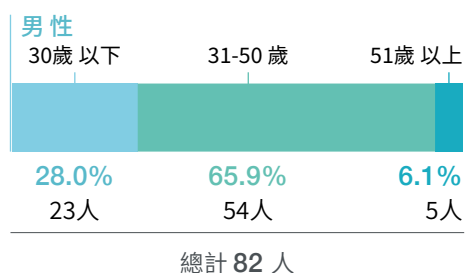
總計 52人



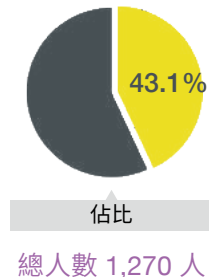
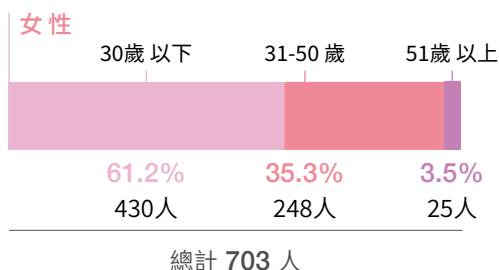
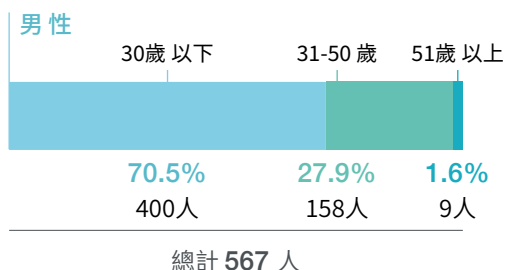
總計 62人

總人數 114 人

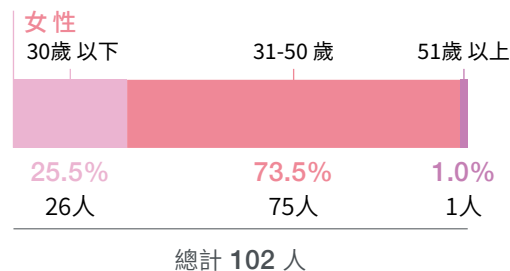
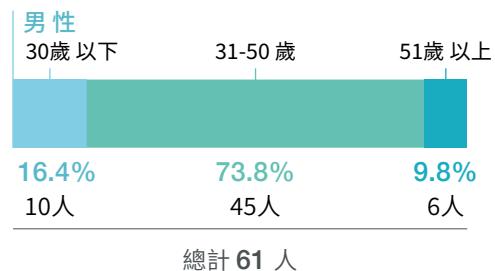
► 新進人員比率 (內勤)



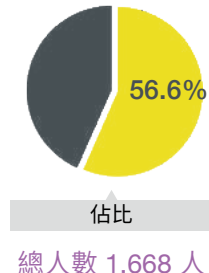
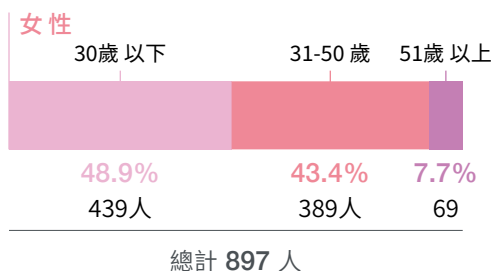
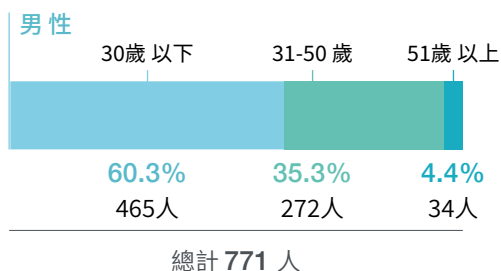
► 新進人員比率 (外勤)



► 離職人員比率 (內勤)



► 離職人員比率 (外勤)



多元溝通

遠雄人壽雖未成立組織工會，提供多元暢通溝通管道，確保每一位員工適時發表建議。另每年定期進行內部員工滿意度調查，廣納各方意見，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，2020 年整體滿意度平均 90.5 分，較前一年度成長 0.3%。

正式申訴機制



勞資會議

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。



職工福利委員會

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。



員工滿意度調查

每年定期進行員工意見調查，了解員工需求。



員工座談會

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。



申訴信箱

安排專人受理服務。

溝通管道



內部員工網站

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。



即時訊息公告

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。

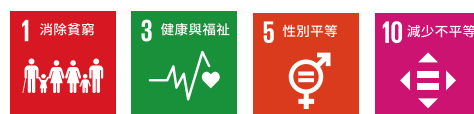


電子展示看板

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。

服務力 顧客價值

本章回應之 SDGs



遠雄人壽擁有超過 230 萬名保戶，每 10 位國人中就有 1 人是遠雄人壽的保戶，肩負對每一位客戶的承諾與責任，以同理態度、熱忱服務，主動提供專業和有溫度的保險服務，期待客戶感受「待客如親 同理用心」的心意，讓每張保單溫暖伴隨保戶安穩步出人生旅途。

4.1 公平待客

4.2 數位創新



2020 亮點績效

- 1 使用線上保單服務保戶人數較2019年成長 **45%**
- 2 取得無障礙網頁AAA標章
- 3 身心障礙承保件數602件，較2019年提升 **10%**
- 4 整體顧客滿意度 **98%**
- 5 全體員工完成3小時公平待客教育訓練



2021 ESG目標

- 1 提供保全/理賠聯盟鏈服務
- 2 提供保險理賠醫起通服務
- 3 顧客滿意度90%以上
- 4 提供保障型商品網路投保服務

4.1

公平待客

GRI

417-1、G4 金融服務業特定標準揭露

管理方針

重大主題

服務品質與 客戶體驗

政策方向

依循「金融服務業公平待客原則」制定「公平待客政策及策略」，採取包含落實法規遵循、專責組織推動、定期自行評估、強化申訴保障四大策略，使本公司提供之商品及服務，從設計定價、廣告、銷售、契約履行、保單服務及申訴處理等過程，均能以公平合理方式對待金融消費者

績效成果

- 取得無障礙網頁AAA標章，2020年申請案中為同業唯一獲最高等級認證的保險公司
- 身心障礙承保件數602件，較2019年提升10%
- 全體員工完成3小時公平待客教育訓練

行動方案

- 由董事會領導「公平待客推動委員會」專責推動，由上而下形塑企業文化，深植遠雄人壽DNA
- 訂定保戶服務身心障礙者核保處理原則，確保身心障礙者充分享有公平合理便利的服務

如何管理

投入資源

- ／ 運作公平待客推動委員會
- ／ 投入相關人力與經費

回饋機制

- ／ 公司官網留言專區
- ／ 0800客服專線
- ／ 官方FB粉絲團
- ／ 各地服務櫃檯
- ／ 金融監督管理委員會保險局
- ／ 財團法人金融消費評議中心

評估機制

- ／ 客戶申訴率
- ／ 客戶滿意度
- ／ 商品評議小組會議

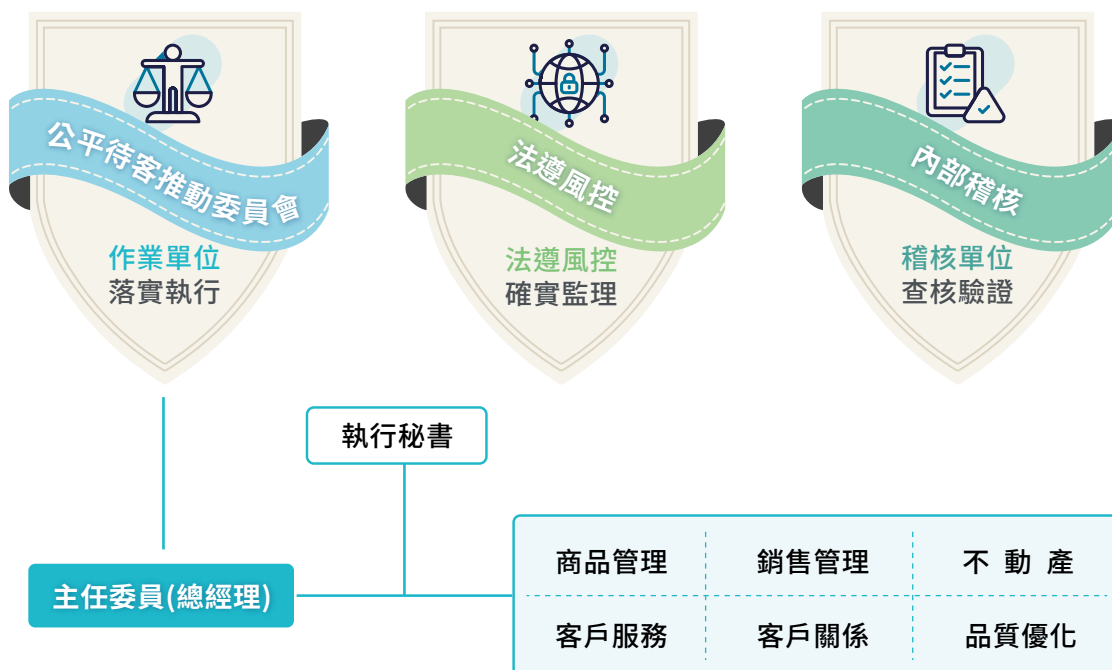
遠雄人壽在董事會帶領下持續推動公平待客原則，除基本的法令遵循外，更深化「待客如親 同理用心」企業文化，實踐於所有內外勤同仁的日常作業中。透過公平待客推動委員會，進行整個作業循環帶領與監督，並經由有效的三道防線溝通機制，針對異常或缺失，確實執行事前預防、事後檢討改善及追蹤的循環，以落實客戶權益、優化客戶申訴處理效能為目標再精進。秉持專業、同理、誠信、微笑、關懷、主動的服務理念，致力於與客戶的每一次互動，打造有溫度的售後體驗。

公平待客政策與文化

由上而下建立公平待客原則文化

遠雄人壽非常重視金融消費者保護，訂有「公平待客政策及策略」，2019 年在總經理帶領下，領導設置公平待客推動委員會，2020 年共訂定 15 項關鍵指標 (KPI)，每季於公平待客推動委員會檢視指標達成情形；另訂定 76 項推動事項，各小組每月回報推動情形，並於公平待客推動委員會提報討論，滾動式檢討改善。

董事會帶領運作公平待客推動委員會



2020 年本公司內外勤同仁完成 3 小時公平待客訓練，訓練內容包含金融消費者保護之相關法令、案例研討。內勤同仁針對部科主管、行政體系及全體員工共開辦 8 班次課程，參與 2,761 人次，業務同仁訓練由壽險部業務訓練科負責，共有 6,052 人完成當年度法規訓練。

內勤同仁公平待客教育訓練

對象	課程名稱	類別	時數	班次	完訓人數
董事暨公平待客委員	公平待客原則解析	實體課程	2	1	14
董事 ^註	公平待客原則	實體課程	1	1	4
董事 ^註	身心障礙者權益保障	實體課程	1.5	1	4
部科主管	金融消費者保護法與公平待客原則解析	實體課程	2	2	117
行政體系	主管服務教導力	實體課程	8	1	36
	公平待客客戶服務組教育訓練	實體課程	1	2	199
	行政體系公平待客訓練	線上課程	1.5	1	373
全體員工	公平待客原則訓練	線上課程	3	1	1,018
	身心障礙者權益保障	線上課程	1.5	1	1,018

註：未於遠雄人壽任職之獨立董事三人及法人董事一人，採實體課程進行教育訓練。



高階主管親力親為推動宣導

董事長及總經理於年度處經理策劃會報中，親自宣導公平待客精神，期勉各通訊處最高主管發揮影響力、以身作則，帶動第一線同仁將金融消費者保護及公平待客的作為落實在日常業務中。

舉辦公平待客大賞 鼓勵第一線服務人員

遠雄人壽行政體系舉辦年度公平待客大賞，鼓勵第一線服務保戶的 6 部室，包含契約部、保服部、理賠部、保費部、台中及高雄分公司，就所轄經手之公平待客成功案例及感動服務事蹟，以積極作為及實踐原則，進行成果發表，同時邀請獨立董事蔡政哲及高階主管擔任評審指導，由上而下宣誓遠雄人壽服務理念，從下而上百分百承諾服務宗旨，展現公平待客的落實情形。



▶ 落實客戶權益及申訴保障原則

遠雄人壽基於重視保戶意見並提昇服務品質，2019 年設置客戶申訴中心，針對各類型申訴案件除由專人負責外，並於各行政、業務單位設置對應窗口，遇到保戶反應問題時第一時間溝通處理。此外，對於跨部室申訴案件，成立「保戶申訴審議小組」，視申訴案件實際需要，秉持快速、客觀、有效處理原則；另依「申訴案件處理作業準則」，定期對於各種申訴案件樣態進行教育訓練及檢討。



召開客戶申訴中心部門會議，逐案檢討發生原因及研擬改善措施，並進行教育訓練及宣導。



製作爭議類型案例加強業務員教育訓練，提升業務員對商品條款理解程度及說明能力，使業務員更為重視並遵守業務員管理規則規範，避免招攬、服務爭議。



每季依「申訴概況統計暨檢討會議作業準則」召開由總經理主持申訴案件檢討會議，並回饋予相關單位作為作業改善評估。

董事參與申訴案例座談會

客戶申訴中心定期舉辦申訴案例座談會，並邀請獨立董事葉啟洲講評特殊申訴案例，藉由討論及董事分享業界評議實務經驗，提供公平待客委員及行政部門主管多元思維及參考依據。



客戶申訴處理流程

客戶提出申訴 ▶ 專人積極處理 ▶ 處理結果妥適回覆申訴人

遠雄人壽申訴案件處理機制



保戶申訴
審議小組



申訴案例
定期回饋



申訴情形
密集回報



強化業務招攬品質 成立品管優化小組

為提升業務員招攬品質，2020 年由總經理帶領啟動成立品管優化小組，雙向監督管控業務員作業品質，以上行下效。從上由保單監理面著手，擬定異常態樣，定期篩選符合異常態樣的保單，檢視是否有業務員集中的狀況，以回饋連結到業務員的管理，提早預防可能的舞弊；下行則透過通路的教育訓練以及常見的法規案例宣導，除了品管懲處辦法外，另制訂 KPI 指標獎勵辦法，由管理面整體性強化。透過品管懲處、通路管理、異常預警三個面向來達成作業優化目的，以降低業務員違規及客戶申訴情形。

管理成效提升

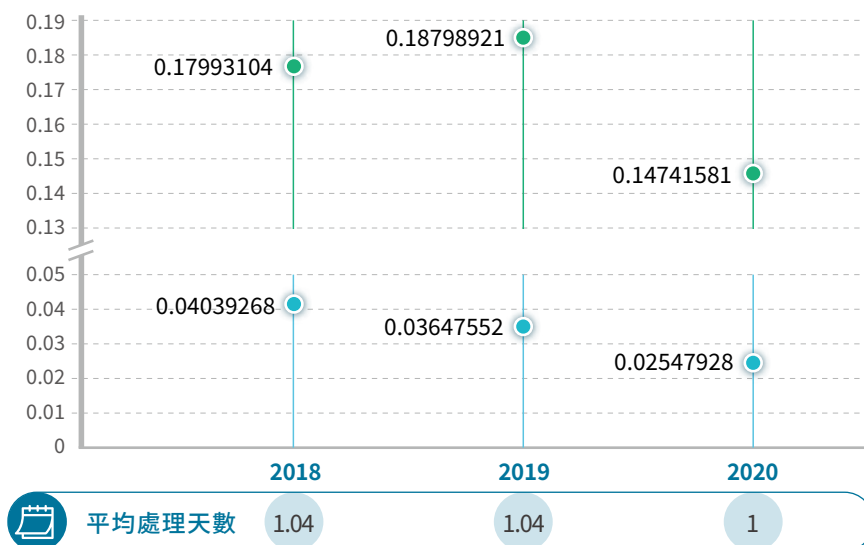
遠雄人壽重視每一位保戶的意見，建立公開透明的申訴流程與管道，在公平待客推動委員會有效運作下，對外與保戶盡力溝通，提升客戶滿意度，對內致力由上而下將公平待客理念佈達於每位同仁；透過有效之橫向溝通，發現日常作業的異常或缺失，進行事前預防、事後改善及追蹤，使各項業務皆能符合公平待客原則，依據財團法人金融消費評議中心揭露公告的 2020 年壽險業申請評議比率，遠雄人壽整體申請評議率下降，處理天數縮短，相關指標皆顯著改善。

理賠申請評議率

[理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件(人)數] X10,000

非理賠申請評議率

[非理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件(人)數] X10,000



多元保險保障

遠雄人壽長期觀瞻市場動態，因應高齡社會及對健康醫療保障的重視，從客戶需求出發，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。遠雄人壽於 2020 年共開發 12 張人壽保險商品、5 張醫療險商品、5 張投資型商品，未來將持續以組合式商品導向滿足消費者需求，結合壽險、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，評估公司現金流量及投資策略，依通路特性提供不同商品，一方面提高國人壽險保障額度，另一方面為國人生活穩定目標而努力。

▶ 醫療險領導品牌

遠雄人壽提供多元化的醫療險商品，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，以全方位醫療險實質照顧 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，保障保戶權益為優先，貫徹保險業核心價值。

此外針對剛進入社會，經濟尚未穩定的 20-30 歲年輕人，思考其保險需求、設計年輕人系列保單，讓購買保障不再專屬中老年人或有經濟能力的人，並於 2021 年推出年輕人專屬、訴求「輕保費、重保障」，以零件式保單組合設計的「輕 5 飛 YOUNG 專案」。

完整 A&H (意外及醫療險) 商品線



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。
- ✓ 掌握趨勢及持續創新，進行身心障礙族群商品開發，善盡社會責任。
- ✓ 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。

商品獲獎榮耀

1

遠雄人壽積極響應主管機關政策，推動微型保險及小額終老保險表現傑出，獲頒金管會 2020 年「微型保險績效卓著獎」、「微型保險永續關懷獎」與「小額終老保險表現優良獎」。

2

遠雄人壽長期關注癌症議題，透過與時俱進的防癌險商品，為國人建構紮實的癌症醫療防護網，「遠雄人壽愛無限 B 型防癌照護終身健康保險附約」兼具「癌症保障」及「癌症照護與追蹤」兩大特色，提供全方位癌症保障，獲得第十七屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」全國首獎。

3

「遠雄人壽千禧一年定期壽險」、「遠雄人壽保安心 B 型重大傷病一年定期健康保險附約」兩張優質保單，以高保障、高 CP 值優勢入列《Money 錢雜誌》2020 保險 AI 大賞一年定期壽險、重大傷病定期保險最佳保單首選。

4

「遠雄人壽新溫馨終身醫療健康保險附約（103）」，具有人性化保費調整機制，兼具社會責任，榮獲《SMART 雜誌》2020 保單評選「終身醫療險」獎。

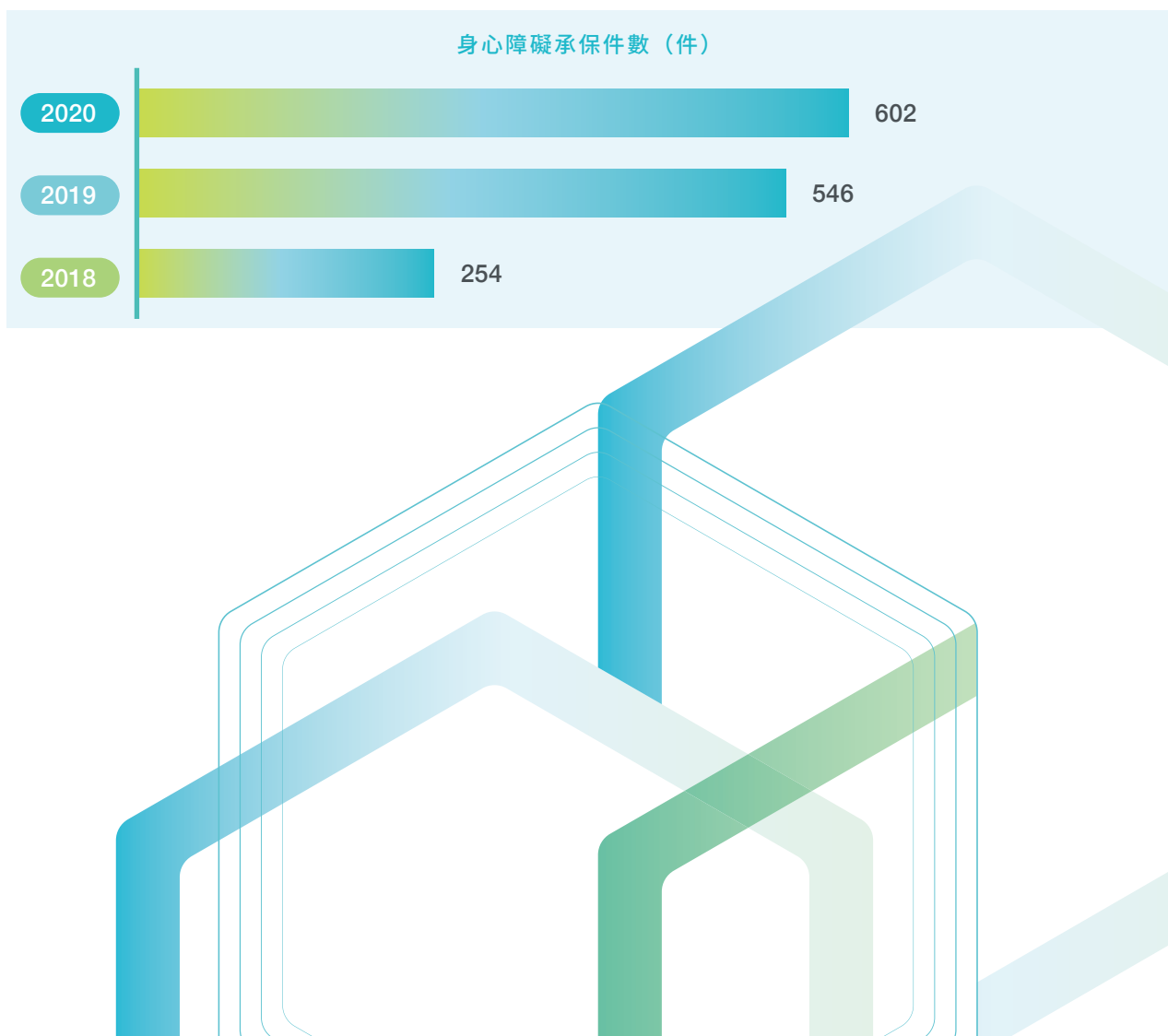


普惠金融

遠雄人壽積極實踐普惠金融，關懷各種族群並提供適合的保險商品，發揮保險照顧弱勢、安定社會的價值，為國人建構堅實保障防護網。

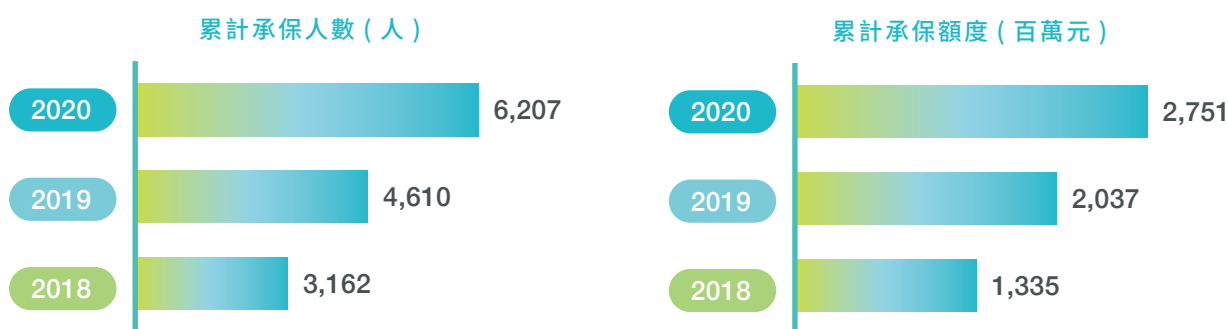
此外，為提供身心障礙客戶公平合理、平等互惠的投保權益，承保過程應就被保險人的年齡、職業、年收入、投保險種、保險金額等狀況評估其適合度，依疾病及各項殘疾原因審核，不得因被保險人為身心障礙者而有不公平對待或無故拒保，本公司並訂定有保戶服務身心障礙者核保處理原則，提供相關承辦人員依循。

針對身心障礙未承保案件 (包含拒保及註銷) 皆經由覆核人員再次確認審核結果，並定期檢視分析，以確保身心障礙者充分享有公平合理便利的服務。2020 年身心障礙承保件數共 602 件，佔新契約總承保件數 0.41%，較 2019 年提升 10%。



► 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，為展現實踐普惠金融的決心，連年擴大扶助範圍，著重身心障礙者扶助，捐助機構由2019年的7家增加至2020年的14家，其中2020年新增加的7個社福機構，包括社團法人台北市脊髓損傷者協會、財團法人喜憨兒社會福利基金會、社團法人中華民國殘障體育運動總會、社團法人台中市身心障礙者福利關懷協會、財團法人伊甸社會福利基金會、財團法人臺中市私立信望愛智能發展中心、財團法人天主教會台中教區附設南投縣私立玫瑰啟能訓練中心皆屬於身心障礙團體，佔所有承保件數4成以上。遠雄人壽微型保險服務保戶數累積已超過6,200人、承保保額逾27.5億元，2019-2020連續兩年獲金管會「微型保險績效卓著獎」、2020年再獲金管會「微型保險永續關懷獎」肯定。

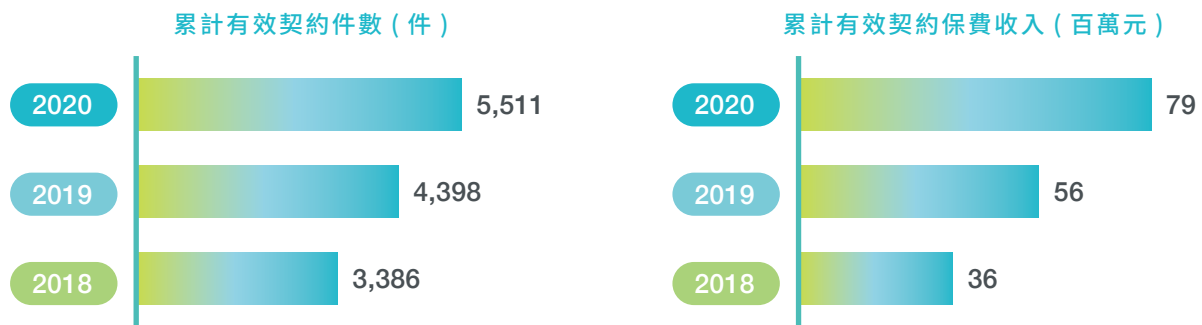


遠雄人壽推動微型保險及小額終老保險成果傑出，由董事長孟佳仁（左）、總經理趙學欣（右）代表接受金管會主委黃天牧頒發獎座



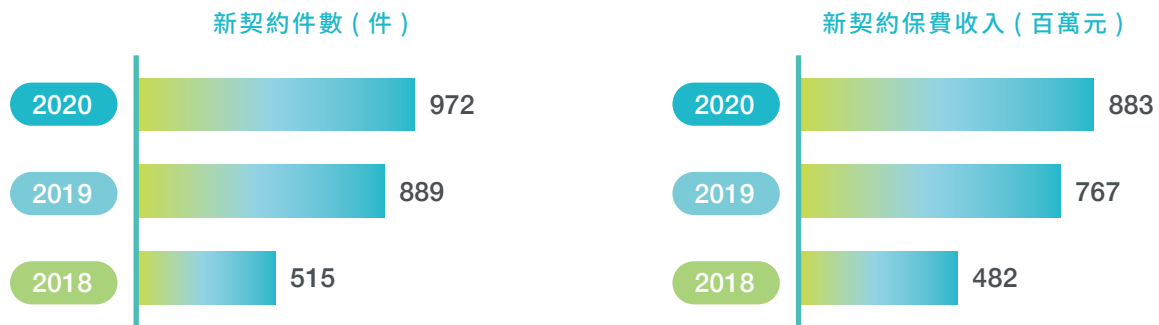
▶ 小額終老保險 提供長者基本保障

遠雄人壽在商品研發上也主動關注年長者保險需求，2018 年推出「遠雄人壽全家保小額終身壽險」，深受 55 歲以上保戶青睞，主動協助國人受限於經濟能力或是因年齡條件無法投保者，可用較低保費獲得壽險保障，受惠對象從普羅大眾、高齡者、身障者到弱勢族群，為其建構厚實的保險安全網。至 2020 年小額終老保險累計承保件數共 5,511 件、保費收入 7,886 萬元，2019-2020 連續兩年獲頒金管會「小額終老保險表現優良獎」，顯示遠雄人壽落實企業社會責任，善盡保險專業回饋社會的貢獻。



▶ 推出高齡化社會保險商品 重視人口老化議題

因應台灣進入高齡社會，遠雄人壽除推出小額終老保險，亦透過年金保險，完善高齡化社會保險商品線。2020 年年金保險新契約件數 972 件、保費收入 8.8 億元，較 2019 年度增加。



友善金融

▶ 打造金融友善服務環境

為提供非本國籍保戶更貼心友善的服務及配合金管會推動雙語國家政策，遠雄人壽總公司及台中分公司「客服中心」叫號機系統，於 2020 年升級為中、英雙語介面及英文語音功能。「客服中心」設置英語櫃檯，選取英語服務按鈕的保戶，將由英語櫃檯作為優先叫號。

遠雄人壽於總公司及分公司職場皆提供有無障礙設施，包含服務鈴及無障礙服務櫃檯、無障礙行人坡道，並提供無障礙廁所及電梯語音設備。

金融友善溝通無礙

1 無障礙網頁

網站為企業對外重要溝通管道之一，為使每一位使用者溝通無礙，輕鬆接收完善的資訊服務，遠雄人壽持續強化無障礙網頁功能，透過網站的親和力，所有資訊內容及操作介面設計落實「感知資訊」、「操作順利」、「理解內容」、「穩健讀取」四項原則，2020 年國家通訊傳播委員會受理網站無障礙認證標章 3,629 件申請案中，遠雄人壽以網站功能完整取得最高檢測等級「無障礙網頁 AAA 標章」，年度僅有 7 案獲此認證，體現遠雄人壽實踐待客如親、同理用心的服務價值。

了解更多



無障礙資訊取用流程



遠雄人壽於企業網站設置「金融友善服務專區」，彙整常見的保戶服務項目，提供便利的查詢及連結；並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進行線上諮詢。



以客戶為中心出發，遠雄人壽恪守「待客如親 同理用心」的服務理念，提供客戶滿意貼心的優質服務，並於企業網站設置「公平待客專區」，對外展現遠雄人壽公平對待每一位客戶的決心與承諾。



了解更多



暖心服務

遠雄人壽始終站在保戶角度思考，提供保戶最實質的服務體驗，將「待客如親 同理用心」理念化為實際行動，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。為讓保戶感受到即時、便捷且有溫度的服務，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，2020 年整體客戶滿意度為 98%。



健康照護服務

遠雄人壽打造全齡健康照護服務網，與癌症關懷基金會合作提供保戶「營養諮詢」服務，由專業營養師一對一進行健康疑難雜症解惑、客製化均衡飲食建議；並轉介提供無障礙接送、輔具租借、居家照護及營養送餐等策聯特約優惠，促進保戶重視自己與家人健康。



陪同就醫服務

根據統計，無障礙接送的交通需求量每年以 3 成速度成長，許多家庭照顧者常因被照顧者非優先搭乘對象，面臨預約車趟不易困境，遠雄人壽與皇冠大車隊合作，提供陪同就醫服務，車隊所有司機皆經過完整教育訓練，以確保優質穩定的乘車服務，讓有需求的保戶安心出門、便利就醫回診或復健。



重大災難提前給付

因風災或重大災害事件身故或傷害者，提供快速理賠及預付理賠金服務，以為緊急事故應變金，並由專責服務人員親自遞送理賠金交付予家屬。



緊急災難救助

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。2020 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，包括續期保費緩繳、快速理賠、保單借款利息優惠、保單補發免工本費、旅行平安險保障融通等關懷服務，給予保戶安心陪伴與實質保障。

新型冠狀病毒肺炎疫情保戶服務

隨著新型冠狀病毒肺炎疫情變化，遠雄人壽善盡社會防疫責任，服務超前佈署，持續擴大多項保戶關懷措施。

服務專區



1

保單服務



- ▶ 提供保單借款利息減免與緩繳
- ▶ 提供續期保費緩繳
- ▶ 因疫情而經濟受影響保戶及醫護人員，保單借款利率降息2碼
- ▶ 提供保單借款優惠利率方案

2

理賠服務



- ▶ 確診入住檢疫所、防疫旅館，融通給付住院日額醫療保險金
- ▶ 放寬給付民國87年前將法定傳染病列為除外責任之舊保單
- ▶ 負壓隔離病房比照所投保商品條款之加護病房住院保險金給付
- ▶ 醫院滿載無法住院改採醫院門診，放寬給付住院醫療保險金

3

保戶服務



- ▶ 辦理保單借款、解約及給付生存金/滿期金等保全服務，設置單一窗口負責受理相關業務，並得以傳真方式申請
- ▶ 調整各服務中心營業時間

4

商品服務



- ▶ 部分商品給付項目含「法定傳染病住院慰問保險金」

4.2

數位創新

GRI
203-1

管理方針

重大主題

金融科技與 創新服務

政策方向

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，致力提供更符合客戶需求的全方位服務。

績效成果

- 使用線上保單服務之保戶人數較2019年成長45%
- APP導入生物功能辨識與推出行動投保服務

行動方案

- 持續優化新增保戶線上服務功能，並透過各管道推升使用率
- 從保單進件 → 照會與補全 → 保單完成階段，規劃建置相關數位服務，打造以客戶為中心之數位體驗

如何管理

投入資源

- ／ 投入經費與人力

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

數位運用發展

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、無差別的服務體驗，並運用大數據技術，力行政流程再造，提升行政效率及服務品質，承諾追求更好的客戶滿意，同時也達到節省紙張，友善地球的成效。

數位金融科技應用



數位金融服務



線上加值服務



多年來遠雄人壽持續結合數位化、個人化，致力打造多元線上加值服務，其中業界唯一「保戶的店」以建立商家廣告網路行銷模式，幫助創業保戶一臂之力，打開知名度及拓展商機。遠雄人壽線上加值服務含括保戶好禮、專屬優惠、健康照護及互動遊戲四大面向，讓保戶透過網路也能感受到服務溫度，即使在家依然能輕鬆享受生活，未來將結合環境關懷與年輕人保障議題，滿足各族群保戶的生活需求。


了解更多



APP 導入生物辨識功能



生物識別技術具有不易遺忘、不易偽造、不易被盜、隨時隨地可用等特點，2020 年遠雄人壽於保戶專區、壽險通路、經代通路及金融通路 APP 導入指紋、圖形、人臉登入功能，簡化身分驗證，透過科技讓保戶享有更安全便捷的金融服務。

視訊生調



遠雄人壽提供「視訊生調」服務，新契約投保需執行保戶訪談時，保戶提供訪談日期及時間並下載相關軟體，即可利用手機或具視訊功能且能上網的 3C 產品進行親晤生調作業，大幅節省保戶約訪等候時間與交通往返成本，此外，訪談全程進行錄影紀錄，以保障保戶權益，提高整體服務品質。

視訊生調服務流程



理賠防詐專案 - 風險量化與分析



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。

保全 / 理賠聯盟鏈服務



台灣民眾投保率高達 250%，平均每人擁有 3.3 張保單，且包含兩家公司以上，如需進行保單變更或是理賠申請，必須東奔西跑向多家保險公司提出申請，遠雄人壽於 2020 年進行「保全 / 理賠聯盟鏈」系統建置，運用「單一申請，文件互通」模式，可讓保戶享有便捷的一站式保險服務。以理賠為例，當保戶欲申請健康險、傷害險醫療保險金給付時，透過遠雄人壽保戶專區的「線上理賠」功能，立即透過壽險公會「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」轉送資料，通報其他參與聯盟的同業啟動受理，只需一次動作同時完成多張保單申請程序，有助保戶有效管理保單。



保全 / 理賠聯盟鏈服務

官網

理賠聯盟鏈與線上理賠

官網

線上變更轉送同業



與公會系統API介接
功能建置

保全/理賠核心系統資料
接收功能建置

保險理賠醫起通服務



遠雄人壽加入壽險公會之「保險理賠醫起通」平台，保戶於醫療院所簽署授權提供就醫相關資料，只要向一家保險公司提出醫療理賠申請，即可指定多家保險公司一併辦理，保險公司透過「保險理賠醫起通」共享平台，取得保戶指定授權區間內的醫療資料，便可進行案件審理，大幅提升服務效率。目前合作醫院有臺北市立聯合醫院（所有院區）、國泰綜合醫院（台北總院）、新光吳火獅紀念醫院、臺北市立萬芳醫院。

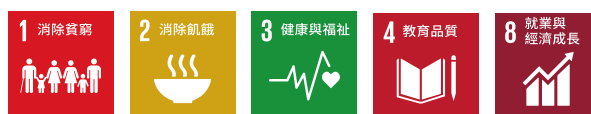


Chapter

5

守護力 社會參與

本章回應之 SDGs



遠雄人壽發揮以人為本的保險核心能力，積極提倡風險保障意識，促進偏鄉學童多元學習縮短城鄉差距，提供喘息服務守護照顧者與被照顧者，號召企業志工持續回饋在地社區，透過競賽活動落實風險教育向下紮根。遠雄人壽全力接軌聯合國 2030 年永續發展目標，透過具體實踐行動，朝向最具品牌永續影響力的保險公司前進。

5.1 公益回饋

5.2 青年培力



2020 亮點績效

- 1 連續10年提供癌症家庭子女獎助學金，累計發放 **1,100** 萬元獎金
- 2 志工貢獻時數 **4,079** 小時，較2019年提升 **92.3%**
- 3 家庭照顧喘息支持人力時數 **3,840** 小時，較2019年提升 **70%**
- 4 捐血活動舉辦 **26** 場，較2019年提升 **50%**，募集 **56** 萬cc熱血
幫助 **6,732** 位急重症病患
- 5 投入校園健康運動，提供雄才遠略運動績優獎助金
- 6 取得金險獎商標認證



2021 ESG目標

- 1 家照者喘息支持人力時數提升10%
- 2 企業志工參與人次提升10%
- 3 連續11年投注癌症家庭子女獎助學金
- 4 擴大青年學生運動員社會影響力

5.1

公益回饋

GRI
203-1、413-1

管理方針

重大主題

社會參與
擴大公益影響力

政策方向

以SDGs目標為公益回饋主軸，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、員工及大眾齊力參與，逐步拓展公益影響力

績效成果

- 志工貢獻時數4,079小時，較2019年提升92.3%
- 家庭照顧者喘息支持人力時數3,840小時，較2019年提升70%
- 捐血活動舉辦26場，較2019年提升50%，募集56萬CC熱血

行動方案

- 制定「遠雄人壽志工服務管理辦法」，提供志工假與表揚獎勵
- 家照喘息戲劇工作坊擴大至台北、台中及高雄三地舉辦
- 北至基隆、南至屏東，遠至離島澎湖，共舉辦26場捐血活動，展現另類「捐血環島」目標

如何管理

投入資源

- ／ 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

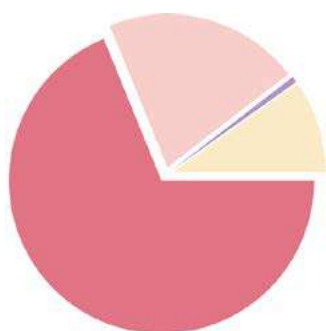
- ／ LBG (London Benchmarking Group) 社會投資管理
- ／ 各計畫辦法



主 軸	關懷對象	計 畫
 社區回饋	在地社區	• 企業志工守護 • 銀髮長者關懷活動 • 在地小農扶植
 翻轉教育	偏鄉學童 弱勢青年	• 偏鄉關懷計畫 • 偏校課輔贊助 • 文具募集捐贈 • 線上公益小鋪
 家庭照顧	照顧者與被照顧者 家照家庭	• 喘息服務計畫 • 癌症家庭子女獎助學金 • 「世界腦麻日」平權倡議
 健康倡議	醫療患者	• 十大抗癌鬥士 • 營養諮詢服務 • 「熱血一夏」捐血活動 • 「願望」微電影
 青年培力	社會大眾	• 校園運動員扶植 • 金險獎 • 保險觀念宣導

LBG 社會投資管理

為了持續且有效管理社會參與的資源投入與產出，參考倫敦標竿管理集團 (London Benchmarking Group, LBG) 社會投資評估架構，衡量資源投入與產出效益，協助未來進行合理的資源配置及社會參與決策規劃，創造有效的公益價值。



現金捐助	8,027 千元
管理費用	2,419 千元
實物捐贈	75 千元
企業志工成本	1,142 千元
總計	11,663 千元

註：企業志工成本以當年度平均每人每小時之人事成本換算為投入約當金額，遠雄人壽內外勤員工皆有加入志工行列，2020 年總服務時數為 4,079 小時。

Input 投入

投入形式

活動舉辦－36堂課、45場公益活動

款項捐贈－捐款802萬元

志工投入－內外勤80個部室單位、941人參與，貢獻4,079小時

保費成本－提供弱勢價值10億元保險保障

人員投入－2位專責人員

投入契機

「個人保障>家庭健康>社會安定」保險本質三面向發展，對偏校、家照及健康組織提供多項服務，在地深耕關懷，提高品牌正面聲量

投入支持領域

健康、教育、社會福利、文化藝術

執行地點

全台13縣市

Output 產出

社會效益

受助人次 —— 10,268人次

支持組織數量 — 45家 NPO

受益人類型 —— 弱勢家庭、偏校學童、身障人士、重症病患、重症家庭、家庭照顧者、犯罪受害者家屬及其家庭、偏鄉小農、青年學子

公司具體措施 — 透過場勘市調研究弱勢所需，結合政策規畫專案，舉辦多場暖身出團及互動活動並製發公益廣宣，增進利害關係人參與率

商業效益

- 員工公益參與941人 (參與率24.8%)
- 製發16則公益電子報及發佈190則公益新聞報導，觸及率逾25萬人次

槓桿效益

- 保戶透過相關廣宣捐款近70萬元
- 同仁業外公益活動時數4,079小時

Impact 影響

社會影響

家照喘息 — 提供3,840小時喘息替代人力及36堂戲劇輔療課程訓練，108趟次無障礙就醫接送，滿足70個家照家庭外出就醫及身心喘息需求

偏鄉關懷 — 提供2校70位學童課輔贊助及營養補給，以多元教育及志工陪伴孩子打破城鄉差距

捐血活動 — 號召1,532人挽袖，募集56萬cc熱血，救助6,732位重症醫療病患

微型保險 — 弱勢及其家庭遭受意外時之基本生活保障，受惠3,278人

商業影響

- 公益活動參與凝聚內外勤各部室向心力，同仁品牌認同度90%
- 公益活動保戶滿意度98%，品牌好感度85%
- 公益類投入相關獲獎數4項

註：微型保險成果詳見顧客價值單元

企業志工團

► 社區回饋 ~ 遠雄志工 熊有愛

遠雄人壽長期投入社會扶助，並從企業文化和價值觀落實，期待每位遠雄人都是微時志工，無論付出時間長短，隨時隨地都能奉獻助人，2020 年擴大制定「遠雄人壽志工服務管理辦法」，透過志工假、公開表揚等方式，鼓勵同仁帶著保戶與親友參與各項公益活動，2020 年共有 941 位內外勤同仁加入志工團行列，服務時數總計 4,079 小時。



了解更多 | 活動紀實



此外，遠雄人壽推動外勤業務單位「地區性公益活動辦法」，鼓勵各地區自主舉辦公益活動，力行社區回饋，發揮志工團無私力量。目前全國有超過 70 個通訊處同仁自願性擔任志工扶助弱勢，參與路跑健走、寒冬送暖、AED 宣導、淨溪淨灘等社福團體愛心活動，將溫暖正向影響力擴散到台灣每個角落。





銀髮關懷 ~ 志工們帶著爺奶 Colorwalk

遠雄人壽在商品開發、保戶加值服務各面向積極朝向友善樂齡前進，2020 年贊助弘道老人福利基金會舉辦「2020 爺奶 Color Walk 一起道老 精彩美好」健走活動，邀請保戶帶著家中長輩，大手牽小手走出健康新生活，同時鼓勵高齡長者多外出與人群接觸、良好運動習慣，藉此透過志工參與引領保戶與員工，給予身邊長輩多一點關懷與照護，忠誠通訊處出動 20 位志工於台北場設置活動攤位，透過輕鬆有趣的互動遊戲，呼籲民眾重視自身與家人的健康。



► 社區再造 ~ 實質購買扶助在地小農

遠雄人壽關懷偏鄉弱勢，年節採購農民的契作好物餽贈員工，同仁可品嚐在地無毒美味果物，亦幫助銷售不佳的偏鄉小農穩定銷售。2020 年採購偏鄉弱勢小農果物包括柚子 1,400 斤、芒果 1,000 盒共 4.2 噸，用實質購買扶助小農銷售滯銷或過剩農產品。



偏鄉關懷

► 翻轉教育 ~ 遠雄愛不落偏鄉關懷

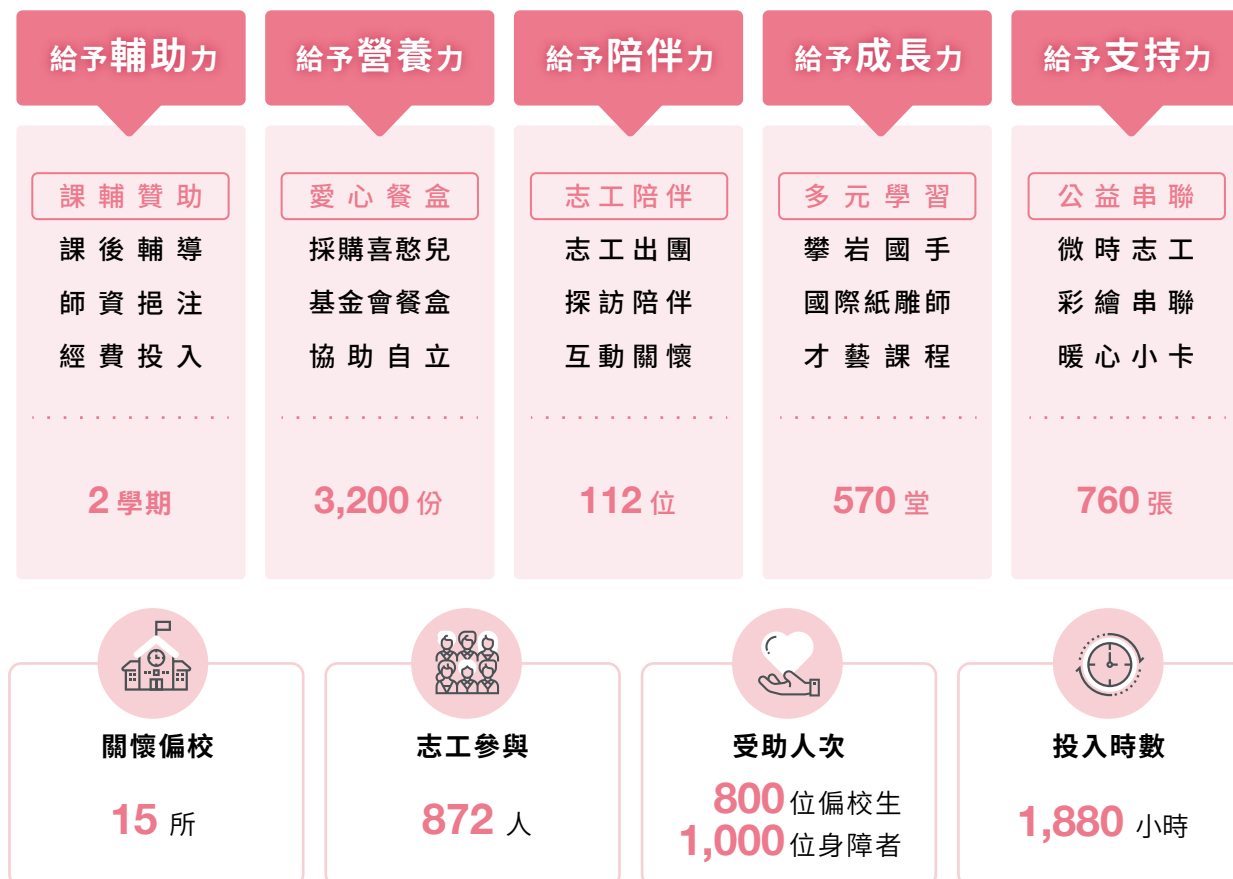


根據教育部統計，全台約有超過 800 所偏鄉小學、超過 11 萬名的偏鄉學童，花東偏校因幅員遼闊，長期以來存在教育資源不足、師資缺乏問題，且花東地區有五成以上的孩子來自清寒、單親或特殊境遇家庭，父母多無暇分身孩子的課後照護與學習，相較於大城市的孩子缺乏多元學習機會，其創造力較受侷限。

遠雄人壽從 2019 年開始推動「遠雄愛不落 偏鄉關懷計畫」，在志工團合力運作下，連續 2 年攜手喜憨兒基金會，共挹注 15 所花蓮偏鄉小學、3,200 份身障者手製餐盒，供應 800 位偏鄉學童營養所需，該計畫核心目標主要包含：



二年計畫合計成效



2020 年歷經疫情及現實許多挑戰，遠雄人壽堅定且持續扶助社會弱勢，並將人力和資源從都市送進偏鄉，為的就是實現對孩子的承諾，課輔贊助將繼續陪伴花東學童成長，以教育翻轉偏鄉困境，鼓勵孩子們自信面對各種挑戰！

1 贊助愛心餐盒 提供偏鄉兒童營養補給

2 年共挹注 15 所花蓮偏鄉小學、3,200 份身障者手製餐盒，供應 800 位偏鄉學童營養所需，並協助 1,000 名身心障礙者自立，給予憨兒及偏鄉學童最實質的幫助。



2 贊助課後輔導經費 藝助學童

提供台東寧埔國小及花蓮瑞美國小學童一學年課輔經費，聘任專、兼任教師指導音樂、藝術等科目，讓孩子藉由多元學習探索天賦、發掘興趣，以課輔教育和志工陪伴解決城鄉教育資源不均、偏鄉人口外移、孩子陪伴需求等根本問題。



3 「幸福同 LOVE」微時志工 彩繪活動

2 年共舉辦 6 場公益彩繪活動，16 個單位部室、400 位內外勤同仁擔任微時志工，活動前於總公司及各通訊處職場舉辦彩繪快閃前導活動，志工們利用工作之餘完成 760 張祝福彩繪，並集結成獻愛影片，跨距無界傳達對孩子們的關愛，啟動學生對生命及學習的熱忱，以愛與行動陪伴偏鄉學童打造自信、以正向態度「贏」向未來！



了解更多 | 活動紀實



4 志工實地探訪 親身了解弱勢所需

2020 年共舉辦 2 場志工出團活動，由花蓮展宏通訊處、台東東山及東青通訊處共 70 位志工，前進花蓮瑞美國小及台東寧埔國小，透過陪伴傾聽、引導關懷，建立這群孩子「沒在怕的自信」正向態度，開拓未來人生視野及健全的自我認同。



官方粉絲團跨距傳愛分享活動

透過 FB 活動強化大眾關注偏鄉學童問題，凝聚眾人之力，讓愛透過分享無限傳遞。



了解更多 | 活動紀實



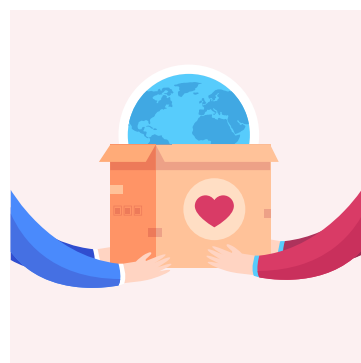
5 帶入 mentor 影響力 開啟多元校園體驗

與一般企業投入大量經費回饋社會不同，遠雄愛不落計畫帶入偏鄉的不僅是物資，而是透過 mentor 影響力，開啟多元校園體驗。每一年攜手具有影響力的年輕人走進偏鄉國小，從生命教育、美學藝術、家庭觀念各類主題觀點出發，給予偏鄉學童多元學習的發展動能，提升競爭力與縮短城鄉差距，2020 年遠雄人壽志工團與攀岩國手李虹瑩、國際紙雕藝術家鍾凱翔前進花東偏校，暖心陪伴偏鄉孩子們學習創作，以落實企業社會責任的根本，與年輕世代共創共榮，攜手實現、夢想起飛。



► 一季一公益 ~ 集眾人之力 給予偏鄉兒少實質幫助

有鑑於偏鄉兒童教育資源不足，遠雄人壽集眾人之力打造資源共享平台，發起員工一季一公益活動，2020 年舉辦文具及發票募集活動，動員全體員工募捐家中可用文具及未兌獎之發票，共募集 500 件文具及 300 張發票，並結合年貨大街公益捐款 5 萬多元，全數捐贈國際兒童村，給予偏鄉兒少實質幫助。



► 愛的迴力鏢 ~ 公益小舖線上平台

遠雄人壽於官網建置公益小舖購物平台，結合 10 餘家社福機構上架 50 多項自製良品，提供一個讓公益商品曝光、宣傳的友善空間，透過網站與保戶 EDM 宣傳，協助推廣身心障礙、自閉症等青少年自產自製良品，廣邀保戶一起做公益。尤其在疫情衝擊公益團體募款來源時期，更為社福機構增加收入來源，2020 年協助約 300 位社福機構身障者自力更生，增加工作機會，參與愛心認購的保戶約 4,000 人次，網站觸及人數 2 萬人次。



家庭照顧

在失能率快速攀升及人口高速老化的雙重衝擊下，多數企業及民眾對於典型受助者，也就是「被照顧者」的需求較為敏銳且支持，而對其背後支撐起實質照顧責任的「照顧者」卻相對忽略。遠雄人壽體察社會現況及弱勢所需，2018 年起將公益關懷服務觸角從被照顧者延伸至照顧者，發起「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務計畫，並結合多方技術及 NPO 資源，為家庭照顧者打造全方位支持平台，讓這些家庭守護者能真正喘口氣，在未來照顧路上更有力。

▶ 家照家庭 ~ 給予支持後盾 形成社會安定力量

遠雄人壽家照喘息服務計畫，期以企業力量拋磚引玉，讓家庭照顧者被更多人看見，透過資源整合，滿足辛勤照顧者所需，並助其肯定自我價值，早期發現影響家庭照顧運作的危險因子，協助照顧者分擔壓力，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與伊甸基金會合作，2 年共開辦 60 堂、超過 300 小時之戲劇工作坊課程，提供喘息支持人力 6,113 小時，化解社會問題，作為家照者後盾，與社會接軌，有效減輕負擔、減少家庭悲劇。

亮點

1 深化保險使命

藉由長期與各地家照協會及 NPO 合作，深度了解各地家照者類型及所需服務面向，贊助提供喘息支持人力及微型保險，以保險守護家照者，成為安定社會的力量。

2 減少社會問題

疲勞的家庭照顧者或絕望的被照顧者都可能造成長照悲劇，規劃提供多面向喘息服務紓展家照者緊繃身心，並透過戲劇展演，讓社會同理家照困境，營造正向友善氛圍。

4 打造社會共融

家照者紓壓之餘亦習得興趣或技能，日常並輔以銀光食堂、公益小舖、線上家照喘息影展接力線上線下運作，擴大喘息服務效益。

3 補足政府政策

政府長照 2.0 政策有限度提供部分對象使用，為協助補足此部分資源之不足，輔以志工團群策群力，陪伴銜接家照千哩路，號召更多人關注長期照顧議題。

遠雄人壽提供家照者一個只需專注自我的隔絕空間，並由果陀專業劇場專業導引領家照者，從創作過程中學習表達、交流並融入生活，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、綻放生命光彩，藉表演抒發情緒與長期照顧的壓力，從戲劇課程中獲得身心療癒，觸動探索正向能量。



了解更多 | 活動紀實



計畫運用

運用戲劇原理
導入劇場技術

沈浸體驗

專注個人身心
投入戲劇情境

身心喘息

改善內在精神、人際關係及
適應團體社會生活

循序漸進引領家照者看見自我需求 充分發揮潛能

涵融

建立安全感

透過暖身課程、對談及遊戲，開啟家照者心房，並完全承接家照者內心沉重的重量，家照者須藉由沉浸體驗，將自己完全交出，有了足夠的安全感後，發展家照者探索自我及世界的欲望。

挑戰

發展自我

家照者擁有安全感與自信後，導師適時提供練習、任務與挑戰，讓家照者藉由互動了解自己存在價值，成長為自我意識，接著發展出好惡、界線和主動性。

分享

啟發關注他人的能力

家照者觸碰真我後與他人相遇，了解他人存在及每個人不同之處、困境，開始願意打開心房與他人合作完成戲劇表演，演變成為人生道路上的支持同伴。

課程四階段銜接 讓家照者深度放鬆身心



暖身沉澱



專注力與肢體放鬆



建立信任



耐心傾聽建立友誼，
拉近距离



角色扮演



發揮想像，盡情表現，
釋放照顧情緒



情緒淨化



排練角色、客觀討論及
評介，計畫未來

2020 年擴大影響力，除了招募內外勤家照同仁參與，並將服務地域擴展至台北、台中及高雄三地，舉辦 36 週、108 小時戲劇輔療課程，共計 70 人參與，提供喘息替代人力 3,840 小時。以「家」為名，幫助家照者於課堂中獲得喘息抒壓及精神層面上的需求與釋放，讓家照者藉由課程及群體支持的力量勇敢向前，有力量繼續照顧的路。課程結束後於共舉行 3 場成果展公演，由 50 位素人家照演員擔綱演出，以強大戲劇張力引人入勝，也讓觀演民眾了解家的真正涵意，不在於家本身是否有缺憾、而在於家中是否充滿愛，以線上、線下公益舞台劇持續倡議家照議題。



二年計畫合計成效

	 服務地區	 課程參與人數	 課程堂數	 參與出演人數	 喘息替代人力時數
2019	台北 / 高雄	40 人	24 堂	35 人	2,273 小時
2020	台北/台中/高雄	70 人	36 堂	50 人	3,840 小時
總計	3 地	110 人	60 堂	85 人	6,113 小時

《 亮點 》

獲 縣市政府大力支持，朝陽科大銀髮系教授主動參與並作為論文研究方向，其影響力獲得產官學界一致認同。

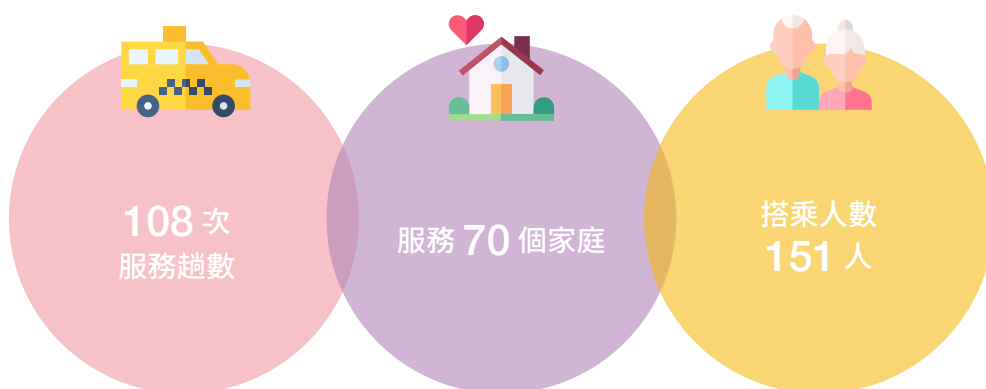
獲 《財團法人公共關係協會》
2020 傑出公關獎—企業社會責任傑出獎



隨著人口結構高齡化，無障礙接送的交通需求量，每年以3成速度成長，尤其當被照顧者年長、行動不便、甚至需乘坐輪椅，一般車輛無法符合需求，許多家庭照顧者又常因被照顧者非優先搭乘對象，面臨預約車趟不易之困境，遠雄人壽提供的無障礙接送服務有如雪中送炭般，大幅減輕家照者的沉重負擔。為銜接政府長照政策，改善家照者的交通問題，遠雄人壽與台灣大車隊、新北市家庭照顧者關懷協會共同合作，推動「喘口氣。給力」家庭照顧者無障礙接送服務計畫，為大台北地區近30萬家照及身障者提供最實質的生活協助，使其安心出門、便利就醫回診或復健。



尤其2020年新冠肺炎疫情，被照顧者體況普遍較弱，感染風險較一般民眾高出3~5倍，無障礙車隊既可化解家照者及被照顧者舟車勞頓的不適感，也大幅降低家照家庭的感染疑慮，無障礙接送除提供一定要求之硬體設備，如有行動不便的家人亦需仰賴駕駛員協力上下車、提物、推送輪椅，因此駕駛員需更具備愛心耐心及專業素養，遠雄人壽感受需求重要，與台灣大車隊無障礙計程車隊合作，其駕駛員皆受過「愛心陪伴外出」、「CPR(心肺復甦術)」等基本訓練，部分駕駛員更額外接受「創傷救命術、急救員、BLS基本救命術」等訓練，以最專業安心的服務守護家照者外出交通安全。遠雄人壽主動印製推廣文宣DM予新北市家庭照顧者關懷協會4,000位長照服務對象，2020年共提供108次服務趟數，服務70個家庭，搭乘人數151人。



► 重疾家庭～讓每個孩子都有追夢的機會

1 癌症家庭子女獎助學金



根據台灣癌症基金會之統計顯示，近十年來 45 歲至 59 歲間罹癌人口成長率達 34%，此年齡層罹癌之民眾，子女多就讀高中、大學時期，身兼家庭多重角色的三明治族群，不僅肩負家庭中主要的經濟來源與照顧者身分，一旦罹患癌症所伴隨而來的不僅是龐大醫療照護支出，甚至面臨因接受治療而離開職場的窘境，也易衝擊到孩子的就學情形。

遠雄人壽看見癌症家庭需求，連續 10 年挹注推動「一個鼓勵・愛的希望－癌症家庭子女獎助學金」，特別針對癌症家庭子女舉辦獎助學金活動，以減輕癌症家庭之經濟負擔，鼓勵學生們勿因家人罹癌而影響就學，並藉此培養受助學子的利他同理心，成為回饋社會、幫助他人的一份子，創造良善循環，也期待患者能全心治療，健康後重回社會增加社會生產力。連續 10 年共發放 1,100 萬元獎助學金，實質幫助超過 900 個癌症家庭，長期耳濡目染積極投身公益的業務同仁，更愛心不落人後，主動發起認捐活動，提高受助名額。

2 支持世界腦麻日公益活動

遠雄人壽與中華民國腦性麻痺協會合作，支持「2020 世界腦麻日」公益活動，鼓舞腦麻勇士抱持永不放棄的生命價值，展現「沒在怕的自信」正向人生觀！

腦麻者常因外出不便，多數皆長期待在家中或機構從事靜態活動，腦麻協會 2013 年起同步向國際發聲，與全球 100 多個國家共同舉辦「世界腦麻日」身障平權倡議活動，每年 10 月 3 日更藉由大型健走公益活動推展，鼓勵腦麻患者培養規律運動習慣，多走出家門與他人交流互動，找回身心的健康活力。

3 「願・望」微電影關懷罕見疾病

遠雄人壽身為醫療險領導品牌，大力推動醫療險商品，同時拍攝公益微電影「願・望」，藉由影片訴說故事打動人心，透過罕病病友的生命故事，喚起大眾面臨人生變調時應有的準備與態度，注入「需要・提前準備」概念。



了解更多 | 願望微電影



健康倡議

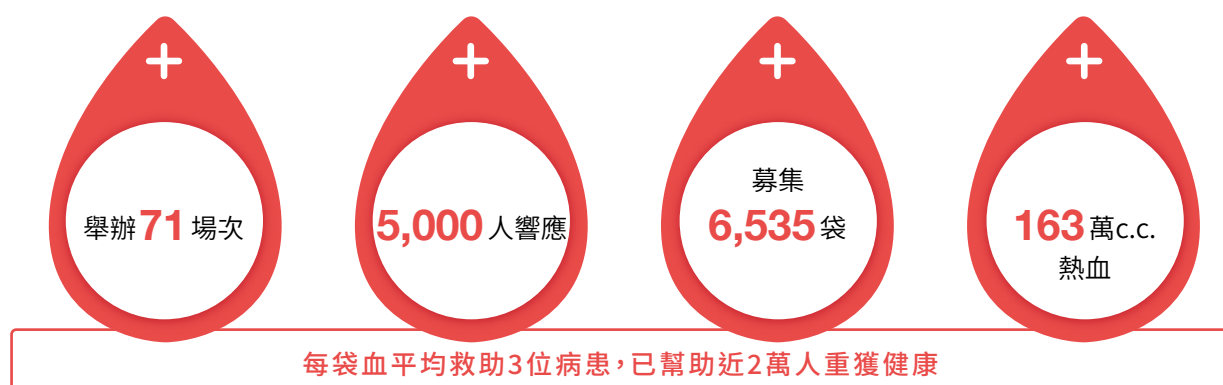
▶ 夏日捐血 ~ 熱血抗疫增健康

2020 年正值新冠肺炎疫情嚴峻，影響民眾外出捐血意願，全台各地血液庫存皆低於安全存量，遠雄人壽不畏疫情挺身而出，連續 5 年攜手台灣血液基金會發起「熱血一夏・就是愛分享」捐血活動，為台灣醫療團隊補足血液資源，2020 年從 4 至 7 月於 13 縣市舉辦 26 場捐血活動，北至基隆、南至屏東，甚至離島澎湖都走透透，展現另類「捐血環島」目標，除超過 1,500 人挽袖參與、亦募集 2,244 袋熱血，並號召內外勤共 41 個部室單位、104 位同仁擔任公益捐血服務志工，以實際行動聲援重症病患及醫療體系，為社會帶來正面影響力。

了解更多 | 活動紀實



累計5年活動成效



► 抗癌鬥士 ~ 勇敢面對挑戰 重拾健康人生

2010年起與台灣癌症基金會合作舉辦「十大抗癌鬥士選拔」，不只鼓勵勇敢抗癌的朋友們，還要幫助更多的癌症病友勇敢面對自己的病情，以樂觀積極的態度接受生命所帶來的衝擊，更以利他助人的行動展開璀璨的生命力量。透過一系列的選拔、曝光、宣傳、出書、服務，讓國人見證癌友面對生命的堅持與勇氣，藉此喚起國人对生命的重視及珍惜，更重視自己的身體健康。



📄 徵選報名

📋 評審審核

🏆 頒獎典禮

📖 書籍出版義賣



► 營養諮詢 ~ 幫助保戶吃出健康力

遠雄人壽與國內唯一推廣全食物飲食的「癌症關懷基金會」合作，由專業營養師提供所有保戶一對一「營養諮詢服務」，依照個人生活型態、飲食習慣、身體狀況，提供最適合的飲食計畫、營養保健等專業建議，透過專任營養師把關調理，均衡保戶及其家人飲食及生活習慣，2020年共30人申請。

🔍 了解更多 | 活動訊息



5.2

青年培力

GRI
203-1、413-1

管理方針

重大主題

青年培力 紮根風險教育

政策方向

從校園積極推動人才培育，落實風險教育向下紮根，從城市到偏鄉、從大學生到國小生，培養許多學生種子部隊，協助推廣風險意識，逐步擴大影響力

績效成果

- 四年提撥500萬元贊助世新大學「雄才遠略運動績優獎助金」、世新女籃運動防護與營養補給經費
- 取得「金險獎」商標註冊，打造為校園首屈一指的指標性賽事

行動方案

- 跨界支持校園健康運動，投入資金、人力、物力與號召志工參與
- 推動「金險STAR」十年計畫，擴大影響族群，落實風險教育向下紮根

如何管理

投入資源

- ／ 青年培力各專案投入資金、人力與物力

回饋機制

- ／ 詳見利害關係人議合

評估機制

- ／ 金險獎活動評審團
- ／ 金險獎參與者問卷回饋
- ／ 各計畫辦法

遠雄人壽挹注多項青年培力資源，從校園紮根開始積極落實人才培育，自 2015 年起連續 6 年透過產學合作方式培育保險優秀人才，協助莘莘學子順利接軌職涯，開創無限發展的未來。同時也將充沛的學習資源帶往偏鄉，並透過具有影響力的年輕人，引領偏鄉學童勇於追求夢想的自信。

2020 年開始攜手世新大學共同致力體育運動發展及強化績優運動選手願景，從保險專才培育跨入校園健康體育發展；並連續三年舉辦金險獎創意影片徵件活動，從提升保險認知的教育面著手，讓學生透過拿手的影音創作，挖掘風險與自身的關係，唯有從自己深刻體會後，才能進一步去實踐做好風險規劃，從年輕開始就能提前做好準備，這也是對社會產生正向影響力的啟程。

健康運動紮根

► 支持校園體壇菁英～培力青年球員

遠雄人壽期許年輕人發揮潛質，勇於逐夢追求，2020 年開始投入學生運動員扶植，與世新大學合作簽訂「青年培力產學合作計畫」，共同培育校園人才菁英，從贊助世新女子籃球校隊獎助學金，接續投入學生職涯開展，協助累積就業實力，展現遠雄人壽擴大青年培力的長期承諾，彰顯支持團隊合作共創的企業精神。

2020 年共提撥 125 萬元支持校園體壇菁英，包括百萬「雄才遠略運動績優助學金」，鼓勵具有體育運動發展潛力學生發展專長，幫助年輕運動

員學業技能兼備。另提供世新女籃共 16 位青年球員運動防護及營養補助費用，讓她們無後顧之憂勇於追求夢想，最終成功拿下 UBA 大專籃球聯賽第二座冠軍獎盃。2021 年計畫推動籃球紮根計畫，結合偏鄉學校課堂與身障團體，傳授指導籃球技能，擴大影響力。

了解更多 | 活動紀實



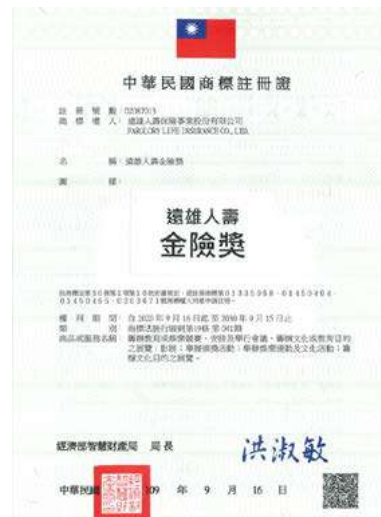
風險教育紮根



►「金險獎」校園影音徵件比賽～力築學子創意實踐場域

明天跟意外不知道誰會先來，遠雄人壽打造「金險獎」，目的在於傳達保險預防風險觀念，藉創意激勵，鼓勵年輕學子運用影片表達心中對於風險規劃的想像，為年輕世代創建實現夢想的平台，讓優質作品能被更多人看見，透過企業力量激發創意思維，落實青年培力。另一方面經由每年持續舉辦，亦為年輕族群紮根風險教育，進而能為社會帶來正向安定力量。

2019-2021 年連續三年主題為「需要 提前準備」之 FUN 心有好險、好險 神救援、好險 HOLD 得住，強調從「驚險」到「好險」，教育年輕族群、見微知著，在人生階段領略風險規劃的重要性。遠雄人壽為宣示全力投入金險獎、落實青年培力決心，並將金險獎深植民眾心中，成為企業代名詞，於 2020 年完成金險獎文字商標註冊，目標打造為校園首屈一指的指標性賽事，成為同學每年期待參與的活動盛典。



二年計畫合計成效



註：參與同學人數為統計 2 屆共 398 件作品、平均每支拍攝團隊 10 人計算。 $398 \times 10 = 3,980$ 人

亮點 1

金險獎活動已於校園建立口碑，鼓勵學子揮灑創意的活動初衷亦受老師肯定，銘傳大學廣電系主任及龍華科技大學文創系教授，皆因認同金險獎活動及精神，將金險獎參賽納入講座學分及畢製作業，鼓勵同學投入賽事、累積作品經歷。

亮點 2

學生們透過影片為理念發聲，包括海洋保護、空氣汙染、拒絕毒品、防疫日常、校園霸凌、性別平等多元議題，金險獎作品讓社會多元的議題被關注，透過影片形式被傳遞，發現大學生族群對於自然與社會的關懷超乎預期。



1 防疫行動

2 校園霸凌

3 海洋保護

4 性別議題

5 愛滋預防

6 空氣污染



了解更多
獲獎作品



金險獎 STAR 十年計劃



金險獎 STAR 一部曲

保險公司身負為國人打造安心生活、傳遞風險規劃之要的使命，因此遠雄人壽從教育紮根想法出發推出金險獎活動，過程中深刻感於同學能於創作中理解風險規劃之觀念，因此我們堅定活動持續性，希望能培養出許多學生種子部隊，協助推廣風險意識，從個人延伸至校園、家庭、社會。



金險獎 STAR 二部曲

金險獎從最初以大學生為對象，為擴大影響族群，落實風險教育向下紮根，2021 年放寬研究所參賽資格，另推出「小小金險獎」活動，首波鎖定花東偏鄉國小孩童，目的為拉近城鄉差距，以多媒體影像教育讓偏鄉孩子也有機會將心中所想化作影片呈現，期待看到孩子用更具想像力的創意詮釋日常中的「好險」時刻，未來也規劃推出國中組、高中組賽事，在全台校園掀起金險旋風。



金險獎 STAR 三部曲

金險獎活動已產生許多優秀的影音創作學生，我們規劃整合有意參與商業合作同學名單，打造「金險 STAR 計畫」，規劃將形象影片拍攝、品牌活動企劃、粉絲團營運等品牌合作案交棒年輕學子，真正給予同學在尚未踏出校園之際，即有機會接觸業務，提前為職涯鋪路。



小小金險 Mentor 計畫



影音創作已逐漸年輕化，Youtuber 更是現今許多小學生心目中未來夢想的職業，為讓偏鄉學童也能有機會接觸拍片創作，特別推出「小小金險獎」偏鄉小學影片徵件活動，邀請金險獎參賽同學擔任小朋友的影片指導，進行技術指導同時傳承創作的熱情，大學生和小學生相互間教學相長，共同埋下夢想種子、迸發創意火花。

了解更多
活動紀實



► 保險教育宣導 ~ 深化大眾保險認知

遠雄人壽落實普惠金融保險教育，持續透過平面媒體保險專欄、保險教育電視節目製作，強化大眾對保險重要性的認知與提升金融知識普及化，補充保險及風險管理相關知識。2020 年共製播 2 集保險大家談電視節目，共有 9 個業務單位、9 位業務主管參與錄製，並於 Youtube 開立保險教育專頻，約 8 千人次瀏覽，未來將持續推廣保險知識普及化。



永續力 綠色企業



本章回應之 SDGs



氣候變遷造成的極端氣候問題日益嚴重，全球政府及企業正積極著手進行氣候變遷風險辨識、減緩相關行動，遠雄人壽因應此環境變化及國際趨勢，依循氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 鑑別出氣候變遷對企業經營之風險與機會，並以具體行動力行綠色減碳，達成碳中和為目標，同時強化綠色採購與協同供應商打造綠色供應鏈，落實環境永續目標。

- 6.1 低碳營運
- 6.2 供應商管理
- 6.3 生態永續



2020 亮點績效

- 1 供應商合約增訂企業社會責任條款
- 2 綠色採購總金額1,126萬元，較2019年成長 **70%**
- 3 電子單據申辦人數較2019年提升10%
- 4 第四年通過ISO 50001能源管理系統驗證
- 5 第九年投入環境綠化認養



2021 ESG目標

- 1 啟動完成全職場溫室氣體盤查
- 2 推動「守護億隻鴉」環境生態復育計畫
- 3 推動員工永續促進專案
- 4 桃園遠雄金融中心取得綠建築標章，累計3座綠建築

6.1

低碳營運

GRI

201-2、302-1、302-4、305-2

管理方針

重大主題

能源管理 低碳服務

政策方向

以珍愛台灣土地的使命，致力綠色低碳服務，持續減少碳足跡與提升能源使用效率

績效成果

- 遠雄金融中心連續四年達成節電1%目標
- 供應商簽訂企業社會責任條款
- 電子單據申辦人數較2019年提升10%

行動方案

- 依循ISO 50001能源管理系統，達到減碳及落實節電管控成效
- 興建大樓以打造節約永續綠建築為首要目標

如何管理

投入資源

- ／ 投入經費與人力

回饋機制

- ／ 大樓能源意見信箱
- ／ 能源改善推展小組

評估機制

- ／ 每年目標與績效達成
- ／ 透過ISO查證進行評估

氣候變遷風險與機會

根據 WEF 世界經濟論壇發佈的《2020 年世界經濟論壇風險報告》(WEF 2020 Global Risks Report) 顯示，氣候變遷議題(極端氣候、氣候行動失敗、天然災害)已成為全球發生可能性最高、衝擊最大之風險，氣候變遷帶來的颶風、水災、地震與疾病等風險，將對保險業造成衝擊。為了因應氣候變遷衍生的風險，遠雄人壽參照 TCFD 架構，鑑別出氣候變遷對企業經營之風險與機會，制定相關因應策略與措施。

► 氣候變遷風險與因應

■ 氣候變遷風險

風險因子	影響範圍	減緩措施 / 因應策略
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	• 2021 年導入營運持續管理機制 (BCM) • 訂定重大事件通報機制 • 訂定異地辦公及備援營運不中斷計畫 • 建置異地備援中心、確保主要中心無法提供服務時，提供關鍵系統服務 • 每年進行異地備援演練
	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保費緩收、保單貸款緩繳及快速理賠等關懷服務措施 • 每年檢視重大災害事件保戶服務關懷措施流程
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	• 以碳中和為目標，2021 年計畫導入全職場溫室氣體盤查，逐步取得 ISO 14064-1 認證與碳標籤 • 持續導入 ISO 50001 能源管理系統，提升能源效率 • 推動員工永續促進系列專案 • 使用節能環保標章之產品 • 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	• 擬定減碳策略與目標 • 辦公職場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回饋	• 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保持透明暢通

氣候變遷機會

機會因子	機會描述	因應策略
能源來源	因應能源問題，降低對環境負荷的衝擊	《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	- 興建大樓以打造節約永續綠建築為首要目標 - 台北遠雄金融大樓為信義區第一棟綠建築 - 台中遠雄金融中心獲綠建築標章 2020 年新建桃園遠雄金融中心，於 2021 年取得綠建築標章
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	- 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	- 持續擴大綠地認養，打造社區永續生態 - 連續 8 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動 - 持續推動電子單據申辦活動 - 結合校園 USR 計畫，推動環境生態復育計畫
市場	響應政府綠能投資與公共建設參與政策	- 持續響應政府政策，投資五 + 二創新產業，累計相關投資金額共計 80.9 億元 - 投資標的篩選優先考慮具 ESG 概念之標的 - 持續評估投資再生能源、生技醫藥、綠能科技之綠色投資產業

綠建築

為減緩氣候變遷造成的極端氣候衝擊，遠雄人壽從自身營運做起，自有興建大樓皆以推行申請綠建築為首要目標。2011 年興建完工的台北遠雄人壽金融中心，是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」認證與內政部綠建築認證「鑽石級」的綠建築。2015 年再度榮獲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，同時創造健康舒適的工作環境，樹立企業永續建築典範。

2013 年竣工之台中遠雄金融中心亦以綠建築標準整體規劃建置，並於 2020 年升級太陽能及風力發電等節能設備，以發揮能源使用最大效率。此外，2020 年興建落成的桃園遠雄金融中心，也已於 2021 年 4 月取得綠建築標章。

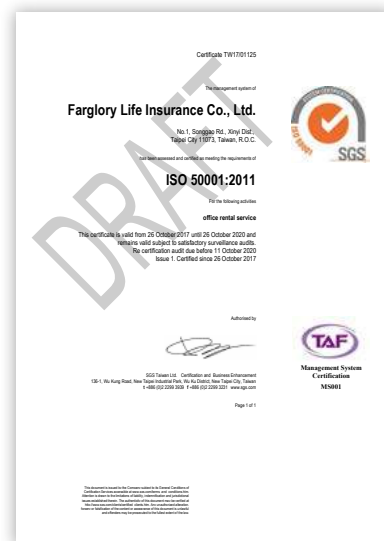


2020 年興建桃園遠雄金融中心
獲頒綠建築標章



提升能源使用效率

遠雄人壽於 2017 年主動導入 ISO 50001 能源管理系統，透過國際標準驗證，及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。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。2021 年規劃啟動全職場溫室氣體盤查，逐步取得第三方查證與碳標籤，確實掌握能源風險管理，展現實踐綠色企業的決心與承諾。



ISO 50001 證書

▶ 能源管理措施與成效

遠雄人壽於 2017 年起導入 ISO 50001 能源管理系統，每年目標降低總用電量 1%，2017-2020 年持續 4 年連年達標。

項目 / 年度	2017	2018	2019	2020
年度總用電量 (度)	8,090,000	8,384,000	8,924,800	9,059,600
總碳排放量 (噸)	4,271.25	4,426.75	4,542.72	4,611.34
年度節省電量 (度)	78,925	64,158	24,907	98,627
總碳排放量 (噸)	41.67	33.87	12.67	50.20
平均年節電率 (%)	1.3	1.2	1.0	1.01

註：1. 電力排碳係數以 1 度電 = 0.509 公斤 CO₂e/度計算 (為經濟部公告之 2019 年電力排碳係數基準)

2. 計算公式 = 節約電能措施 98,627 度 = 停車場照明更換 11,212 度 + 2F-32F 採用紅外線偵測人員動態 87,415 度

1 | 機房節能



遠雄金融中心進行地下 4 樓儲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。2020 年消耗設備功率為 56KW*1 台*8825 小時 (總開啟時數)=494,200kWh/年，較前一年度耗電 51,986kWh，增加費用 13 萬元，約增加 25.58 噸碳排放量。

- 註：1. 2020 年儲冰機冷卻水泵浦運轉時數為 8,825H
2. 2019 年儲冰機冷卻水泵浦運轉時數為 7,897H
3. 耗電量計算：56KW*(8,825H-7,897H)=51,986KWH
4. 碳排放量計算：51,986 度 * 0.509 (1 度電 = 0.509 公斤 / CO₂e)/1000=26.46 噸
5. 儲冰機用冷卻水泵浦運轉時數與承租率及溫度成正比

2 | 空調及照明節能



遠雄金融中心考量日間照明長時點亮，及夜間進出人員偏少情況下，公共區域及各樓層 2020 年陸續更換為高效率節能的 LED 照明燈具，夜間以紅外線偵測人員動態開啟照明模式，並採太陽能發電熱源設備及儲冰式空調系統，2020 年節省約 98,627 度，節費 25 萬元，約減少 50.2 噸碳排放。

註：電力排碳係數以 1 度電 = 0.509 公斤 / CO₂e 計算 (為經濟部公告之 2019 年電力排碳係數基準)

3 | 太陽能與風力發電設備更新



遠雄人壽為響應台中市發展低碳城市之願景，配合市府依綠建築規範強化台中遠雄金融中心。先於 2020 年建置太陽能發電設備 192 片單晶矽能板及 4 台風力發電機，2020 年再生能源發電合計 32.8KW。

此外，為節省能源，台中遠雄金融中心逐步汰換大樓照明設備更換為 LED 節能設施，並透過購買再生能源憑證來符合市府低碳城市自治要求。

4 | 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 12:30 及晚間 7 點與 10 點自動關閉燈光。

5 | 辦公設備節電節能



每日晚間 10 點關閉電腦主機電源，會議室投影機設備選用具節能標章之款式。

6 | 職場室溫季節調控



辦公室空調依季節變化監控溫度，春夏季空調均設定 26 度，秋冬季則調整風量並引入外部空氣進行循環，以達適溫節能效果。

7 | 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。

8 | 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。基於永續金融並深化員工 ESG 觀念，2021 年規劃「員工永續促進方案」，透過「綠生活教育」及「綠腳丫行動」，引導同仁減少職場碳足跡及提升職場環保意識，共同為促成綠色企業努力。

9 | 建置視訊會議設備

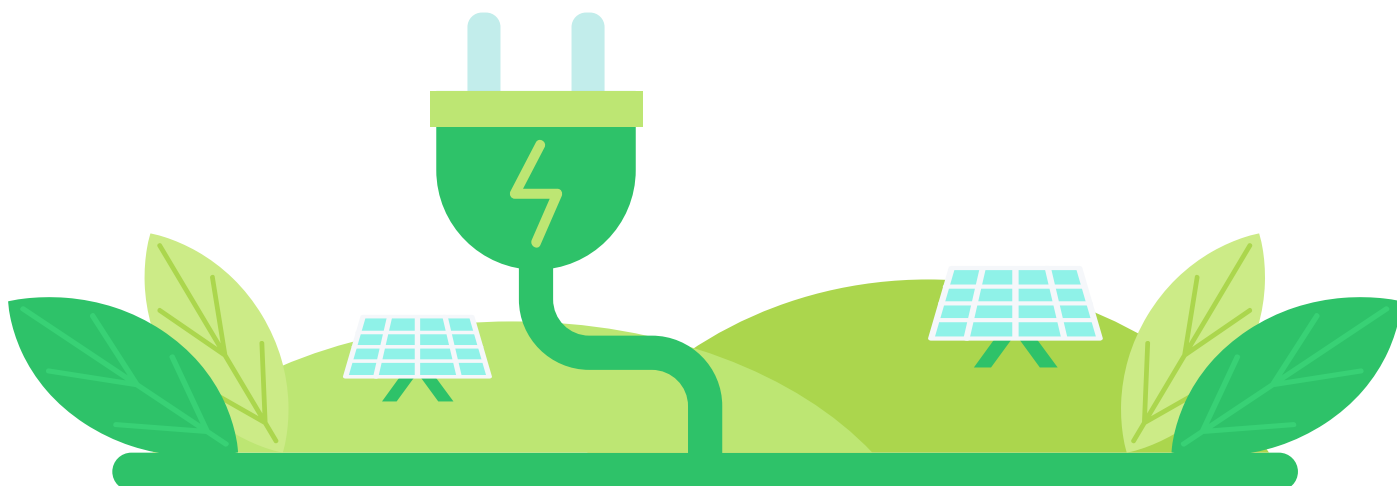


透過視訊會議，有效減少同仁的交通及時間成本，更降低員工因搭乘大眾運輸工具及自行開車所造成的溫室氣體排放。

10 | 響應世界日關燈活動



連續 8 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，每年 3 月遠雄金融中心與全球超過 190 個國家地標大樓同步關燈 60 分鐘。



► 水資源管理措施與成效

1 | 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，2020 年約節省 2021.4 噸，節費 5.1 萬元，約減少 0.117 噸碳排放量。



節水 2021.4 噸



節費 5.1 萬元



減少 0.117 噸
碳排放量

- 註：1. 雨水蓄水池蓄水量以水池體積 70% 估算，有效水量約為 110.6 噸，如果大樓雨水蓄水池改為以自來水為進水來源，以每年使用 3 座雨水蓄水池來估算為 $110.6 \times 3 \text{ 座} = 331.8 \text{ 噸}$ ，故每年可節省用水量為 331.8 噸
2. 全年預估可節省水量為 $1689.6 + 331.8 = 2021.4 \text{ 噸}$
3. $2021.4 \text{ 噸} \times 0.0580 \text{ kg 二氧化碳 (CO}_2\text{e)}/1000 = 0.117 \text{ 噸}$

2 | 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

遠雄金融中心無水小便斗使用樓層數量為 64 座，傳統感應式小便斗沖水量每次沖水約 2 公升，以每天被使用次數 50 次估算，每年可節省用水量為 1,689 噸。

註：64 座小便斗 $\times 2 \text{ 公升} \times 50 \text{ 次} \times 22 \text{ 天} \times 12 \text{ 個月} = 1689.6 \text{ 噸} / \text{度}$



► 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	2018	2019	2020
年度總水費 (元)	734,900	826,000	862,630	848,113
年度用水度數 (度)	27,475	31,059	32,484	33,798
平均年省水率 (%)	6.85	6.11	5.85	5.64

- 註：1. 2020 年承租率 95.4%、年平均溫度 23.4 度；2019 年承租率 97.9%、年平均溫度 23.6 度
2. 年度用水度數與承租率及溫度成正比
3. 計算公式 = $\frac{\text{全年省水量}}{\text{全年省水量} + \text{年度用水度數}} \times 100\%$ ，2020 年平均年省水率為 $\frac{2021.4}{2021.4 + 33,798} \times 100\% = 5.64\%$

► 推動 E 化作業

為實踐綠色企業目標，遠雄人壽積極於內部職場及對外服務，推動各式 e 化及無紙化流程，包括無紙化會議、數位學習課程、員工薪資單 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；保戶服務透過電子單據、行動投保、網路投保及線上保戶平台，降低對環境衝擊和溫室氣體排放。

1

實施無紙化會議

本公司主管每人配發一台 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。

2

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，2020 年線上學習共計 12,820 人次，以每堂實體課程每人約使用 6 張 A4 紙，共減少列印約 7.7 萬紙張計算，約降低 1,384.6 KgCo₂e。

註：依據 IPCC 方法估算，一張 A4 紙張耗用 18 克碳計算碳排放量

3

推行電子單據服務

遠雄人壽積極推廣電子單據服務，提供保戶各項電子化的服務書面通知，取代通知信函、單據，減少書面列印與郵寄，2020 年推出「保險生活 e 術家」活動，鼓勵保戶積極申辦，為環境生態盡一份心力。



減碳量

減碳 **189,000 KgCo₂e**

累計至2020年底17萬保戶成功申辦，佔總保戶近二成，換算約50萬張保單採用電子單據，年度e化節費約460萬元

註：依據IPCC方法估算，一張A4紙張耗用18克碳計算碳排放量



節紙量

節紙 **1,050 萬張**

以50萬張保單，每張保單每年平均寄送7次單據，每次寄送3張紙本單據估計，約可省下1,050萬張A4紙張，約等於2.2座台北101大樓，守護1,320棵樹木免被砍伐

4

網路投保服務

遠雄人壽建置網路投保網站，客戶可 24 小時隨時隨地透過電腦或行動裝置，進行線上投保，一站式完成投保、核保及繳費作業，大幅降低紙本使用量。

5

行動投保服務

推動行動投保服務，減少服務保戶過程中的紙張消耗，同時降低要保書紙張用量，提升核保作業效率，達到節能減碳效益。

6

線上保戶服務平台

保戶可透過官網「保戶專區」或「遠雄人壽行動 APP」，查詢個人保單資料，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，有效減少填寫紙本所耗費的時間與紙張，並降低郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體。

► 廢棄物管理

遠雄人壽廢棄物主要為日常生活廢棄物，未有製造過程的有毒廢棄物，各職場落實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；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。

遠雄人壽金融中心資源處理、回收再利用成果

項目 / 年度	2017	2018	2019	2020
一般垃圾 (kg)	194,240	190,060	191,050	173,160
資源回收 (kg)	44,201	51,599	48,915	43,525
廢棄垃圾 (kg)	4,500	1,900	2,000	2,800

註：廢棄垃圾為不可回收之垃圾，例如辦公家具及事業廢棄物



6.2

供應商管理

GRI

102-9、204-1、308-1、308-2、412-3、414-1、414-2

管理方針

重大主題

供應商社會評估

政策方向

1. 供應商準則結合綠色採購，與供應商共同建立綠色供應鏈，致力追求環境永續發展
2. 扶植在地產業發展，優先選用營業據點當地供應商

績效成果

- 供應商合作契約增訂《企業社會責任條款》，58家關鍵供應商百分百完成簽署
- 綠色採購金額較2019年提升70%

行動方案

- 交易合約中增訂《企業社會責任條款》，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
- 「採購管理辦法」中納入綠色採購作業要點，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之產品及設備

如何管理

投入資源

- 投入經費與人力

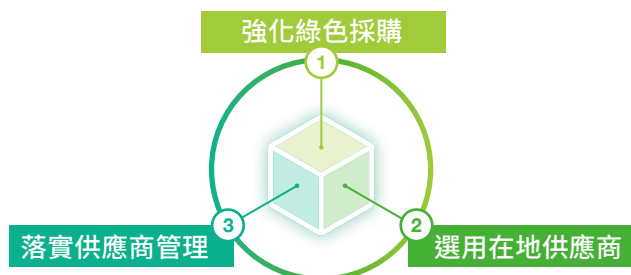
回饋機制

- 供應商自評調查

評估機制

- 供應商訪查
- 供應商評估流程

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，並透過強化綠色採購與選用地供應商，促進經濟、社會、環境永續發展。



綠色採購

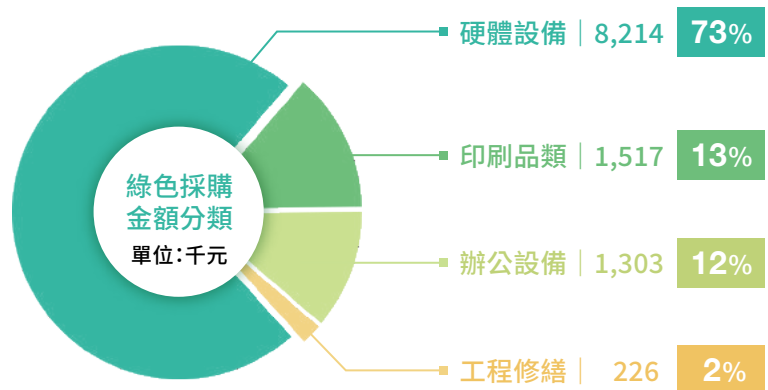
► 支持在地採購

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。在地採購家數與採購金額因應公司營運需求每年調整，採購類別大致分為資訊類、總務類、工程類三大類，為了強化與供應商之間的合作，2020 年本公司台灣在地供應商家數比例為 95%，採購支出金額 6.5 億元，採購金額佔總採購比例達 95.3%。

遠雄人壽總公司位處於台灣北部，其中關鍵採購供應商以北部廠商為主，為提高在地採購量，針對桃園、台中、花蓮等據點也積極開發在地供應商並提升其技術與品質，維持當地產業永續性，實踐企業社會責任。

► 提升綠色採購金額

遠雄人壽進一步在《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，2020 年投入金額約 1,126 萬元，較 2019 年增加約 461 萬元，成長 70%。



► 綠色採購原則



持續綠色採購與使用，達到全面綠色採購的永續目標，提升指定項目綠色採購金額比率 10%。



建立綠色採購機制，供應鏈管理並優先採購綠色原物料，包括符合低污染、可回收、省資源之環保產品，選用 FSC 認證 / PEFC 認證 / 環保標章認證等物料，以促使供應商減少資源浪費、降低污染。

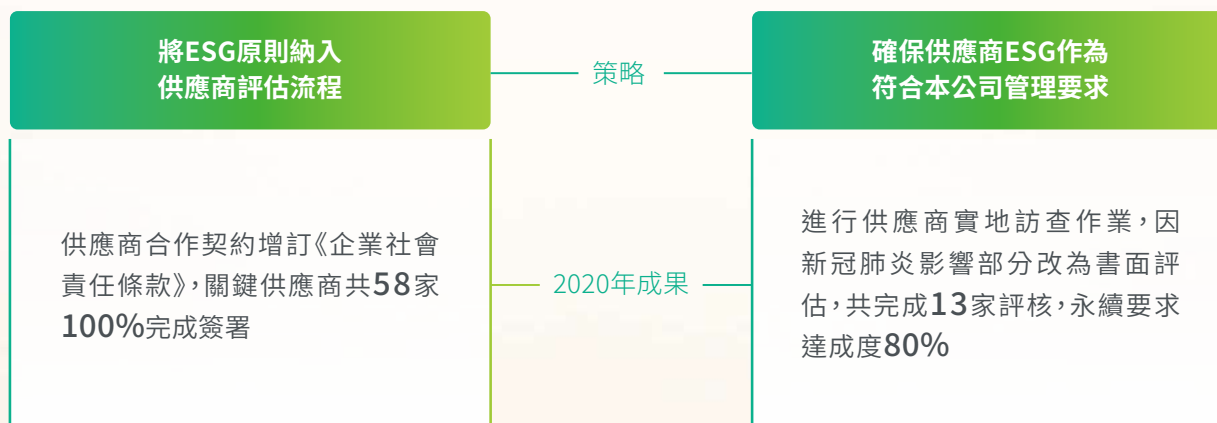


優先選用地在地供應商，保障在地基層勞工權益，節約運輸能源，減少碳排放，在地供應商採購金額比例應達 80% 以上。



強化員工對於「環保標章」認識及「綠色採購」的認同，以促進綠色產業發展及減少對環境負面衝擊，並提升環境品質。

供應商 ESG 管理策略



評鑑指標納入社會責任與環境標的

2020 年完成修訂供應商相關承攬、發包等合約，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、勞動人權、職業安全衛生及環境保護等事項列入評鑑指標，合約中並載有違反法令規範之供應商者得逕行解除合約條款，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合作密切度，達到推動落實供應商實踐企業社會責任之目標，更進一步與供應商一同成長。

2020 年新增主要供應商 36 家，100% 以社會責任與環境評鑑指標進行篩選。

► 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。

2020 年因新冠肺炎疫情影響供應商實地訪查作業，部分改為書面評估，實地訪查 4 家，書面評估 9 家，除採購要求及適法性項目外，主要評鑑項目為品質、服務、交期、資安表現等，永續評核項目包含環境衛生、人權、社會、治理、道德規範等 9 大面向，查核成果均符合標準，永續要求達成度高達 80%，2021 年目標提升實地訪查作業至 15 家。

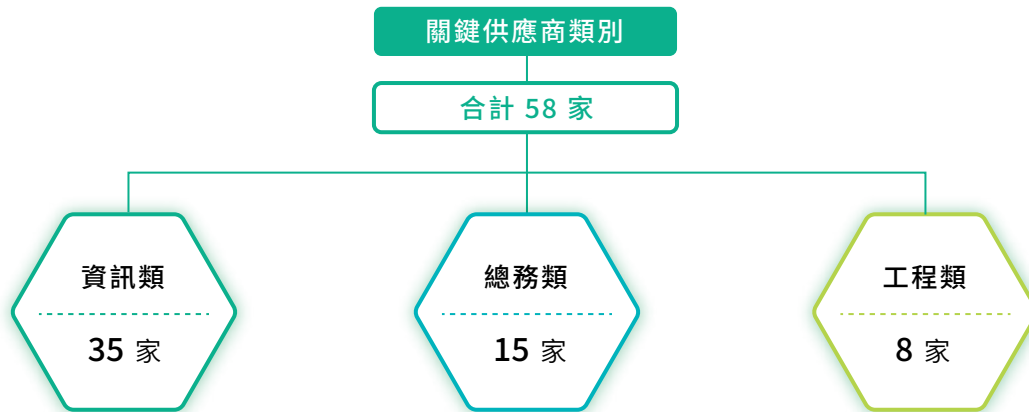
供應商訪查評鑑項目

- | | |
|-------------------|----------------|
| ✓ 1 個資保護管理 | ✓ 6 資訊系統安全管理 |
| ✓ 2 內部查核管理 | ✓ 7 資安查核管理 |
| ✓ 3 倉儲管理 | ✓ 8 法令遵循管理 |
| ✓ 4 實體環境及設備安全管理 | ✓ 9 企業社會責任管理 |
| ✓ 5 網路安全管理 | |

為持續強化永續管理的實績，提高供應鏈永續性表現，規劃 2021 年建置更完整的永續風險評估及稽核制度，將依採購類別、建立供應商分級後，再針對不同性質之供應商訂立不同層級的控管標準及要求，以更實際且有效率的方式，達到降低永續性風險的目的。

► 供應商合作契約增訂《企業社會責任條款》

自 2020 年起，遠雄人壽於供應商契約中增訂《企業社會責任條款》，要求往來供應商遵循並於合作契約中簽訂，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。2020 年關鍵供應商共 58 家百分百完成簽署，佔全體供應商總數 16%，2021 年目標為涵蓋所有合作供應商。



企業社會責任條款

1 工作安全與衛生

- 供應商應遵照職業安全衛生法及其施行細則、職業安全衛生設施規則、職業安全衛生管理辦法、勞動檢查法及其施行細則、勞動基準法及其施行細則等有關規定確實辦理，並隨時注意職場安全及災害之防範。
- 供應商應依其作業性質分別施以從事工作及預防災變所必要之安全衛生教育訓練。

2 環境保護

- 供應商應切實遵守水污染防治法及其施行細則、空氣污染防制法、噪音管制法、廢棄物清理法等法令規定辦理，落實環境保護。

3 勞工權益

- 供應商對於履約所僱用之人員，不得有歧視婦女、原住民或弱勢團體人士情事。
- 不得因性別、種族、宗教信仰、年齡、殘疾、性取向、國籍、政治派別歧視。
- 禁止聘用童工、未投保勞工保險之勞工、非法外籍勞工。

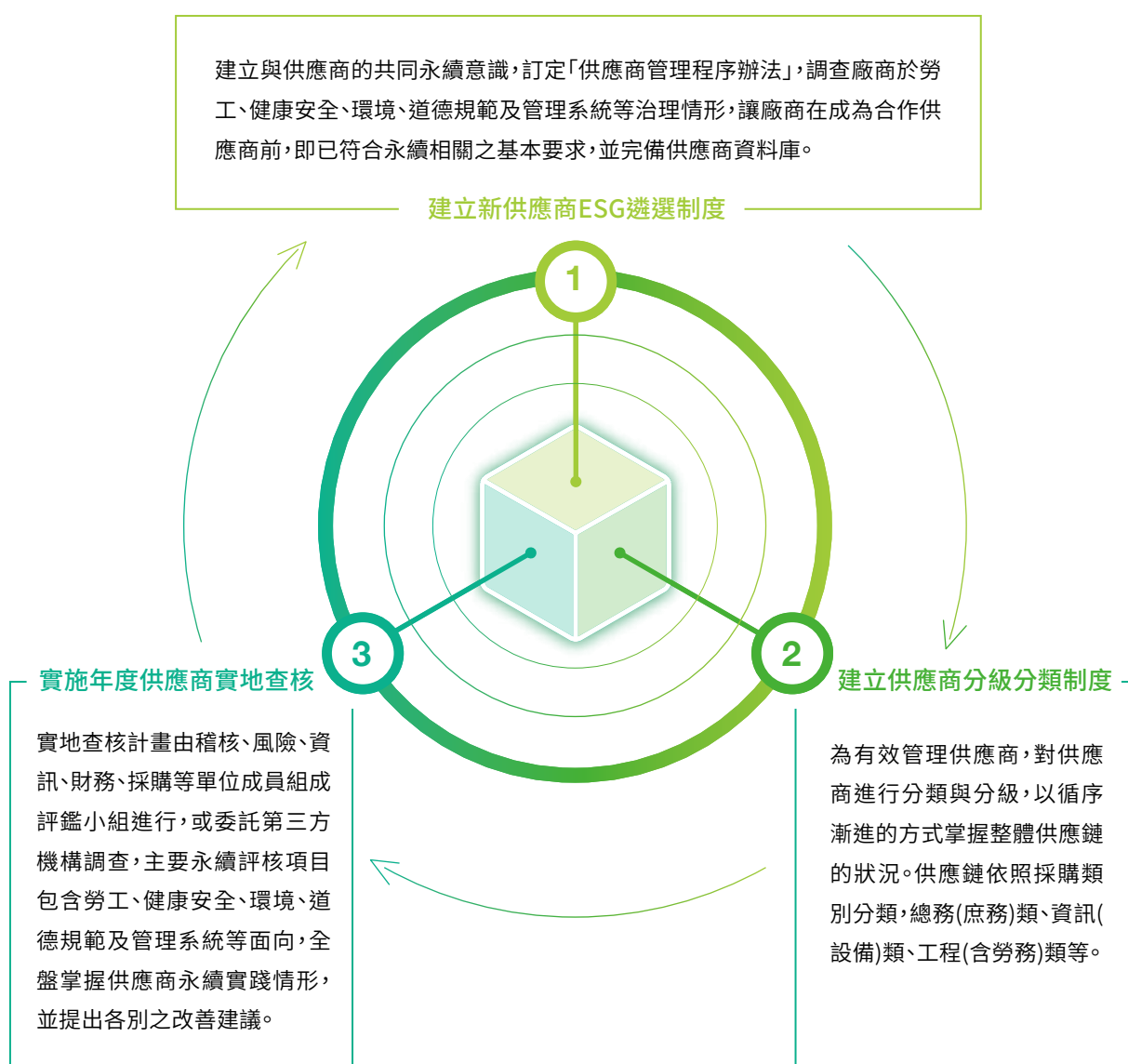
4 道德規範

- 締結雙方，考量公共利益、公平合理及誠信和諧為原則，供應商如有違反環境保護或職業安全衛生等有關法令或其他契約規定之情形，得隨時終止或解除契約。
- 供應商不得對本契約採購案任何人要求、期約、收受或給予賄賂、佣金、比例金、仲介費、後謝金、回扣、餽贈、招待或其他不正利益等要求。
- 涉及機密或任何不公開之文書、圖畫、消息、物品或其他資訊，均應保密，不得洩漏。

► 2021 年行動方案

2021 年將進一步藉導入「請 / 採 / 驗 / 付」作業系統，完善供應商管理程序與作為標準規範，供應商除符合本公司供應商品質遴選標準，亦應符合當地環境保護法規標準與企業社會責任指標篩選新供應商。所有新配合廠商，必須簽署《企業社會責任條款契約》，包含勞工權益與人權、安全與衛生、環境保護及道德規範等，此外，每年將定期針對主要供應商進行實地訪查。

透過簽署《企業社會責任條款契約》及實地訪查程序，進一步將供應商進行分類分級，確保本公司所採用之供應商均符合企業要求與永續經營理念外，亦同步針對不合格供應商提供輔導以及提出改善建議。



6.3

生態永續

GRI
304-1、304-3

管理方針

● 重大主題 ●

永續生態發展

● 政策方向 ●

透過整合內外部資源投入，推廣環保意識與環境復育行動，打造良性循環之永續生態鏈

績效成果

- 連續9年進行綠地認養維護
- 擬定「守護億隻鴉」環境生態復育計畫

行動方案

- 以友善農作、棲地營造、生態復育、社區創生四大主軸，推動環境永續公益行動

如何管理

投入資源

- ／ 投入經費與人力

回饋機制

- ／ 北市路燈工程管理處、新北市中和及新莊區公所經建科及聯防中心回饋予本公司

評估機制

- ／ 工務局
- ／ 遠雄人壽定期派員檢視驗收
- ／ 活動滿意度

為促進環境永續生態發展及逐步實現聯合國永續發展目標中提倡的永續城市 (Sustainable Cities and Communities) 及陸地生態 (Life on Land)，遠雄人壽於 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，提升水岸住宅綠化環境，持續透過綠地及區域認養，以實際行動回饋社會，2020 年共支出 292 萬元認養道路、公園植栽、環境清潔維護與美化，2021 年編列新增預算 150 萬修繕行人木棧步道，木製圍籬，協助在地社區綠化。

► 2012-2020 年環境綠化實績



新北市中和區左岸景觀
跨堤橋興建及認養



新北市中和區水門中原
水門外觀美化投資興建
及認養



新北市中和區華中段公
園及公園兼兒童遊戲場
投資興建及認養



新北市新莊區縣民大
道與中原路人行道公
有i-Light路燈興建及
認養



新北市中和區路燈認養



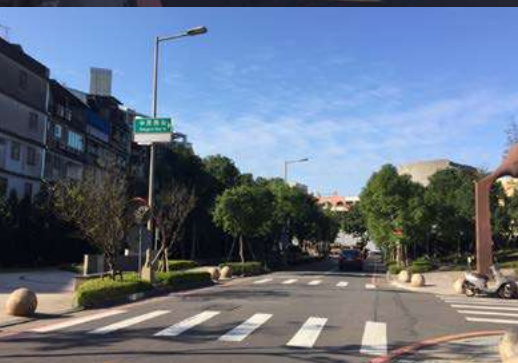
新北市人行道認養



新北市中和區公園認養



台北市信義區351號
綠地認養



打造在地綠色環境

保險業雖然是屬於低污染的產業，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及居住公共環境品質，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



連續 9 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



提高派員巡檢頻率，確認執行無缺失，隨時因應調整

生態復育計畫

有健康的環境，才有健康的經濟、身體與未來，遠雄人壽長期以對人群的愛與關懷深耕台灣，為開展 ESG，推向關注環境生態，結合屏東科技大學對土地農業生態的專業用心及長期投入，2021 年規劃以屏東縣高樹鄉為示範場域，進行具特色性之生態復育，透過友善農作、棲地營造、生態復育、社區創生，連結生態、生產及生活，透過企業社會責任 CSR 與大學社會責任 (University Social Responsibility, USR) 合作，推動「守護億隻鴉」環境生態復育計畫，打造三生一體之永續願景。





附錄

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	關於遠雄人壽	11
102-2	活動、品牌、產品與服務	關於遠雄人壽	11
102-3	總部位置	關於遠雄人壽	11
102-4	營運據點	關於遠雄人壽	11
102-5	所有權與法律形式	關於遠雄人壽	11
102-6	提供服務的市場	關於遠雄人壽	11
102-7	組織規模	關於遠雄人壽	11
102-8	員工與其他工作者的資訊	員工關懷：人權維護	96
102-9	供應鏈	綠色企業：供應商管理	159
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書	4
102-11	預警原則或方針	經營治理：風險管理	50
102-12	外部倡議	經營治理：公司治理	40
102-13	公協會的會員資格	經營治理：公司治理	37
102-14	決策者的聲明	董事長的話、總經理的話	6
102-16	價值、原則、標準及行為規範	經營治理：公司治理、誠信經營、風險管理	32、45、51

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
102-18	治理結構	永續領航：永續發展策略 經營治理：公司治理	16 31
102-40	利害關係人團體	永續領航：利害關係人議合	19
102-41	團體協約	員工關懷：人權維護	99
102-42	鑑別與選擇利害關係人	永續領航：利害關係人議合	19
102-43	與利害關係人溝通的方針	永續領航：利害關係人議合	20
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	永續領航：利害關係人議合	24
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	4
102-46	界定報告書內容與主題邊界	永續領航：利害關係人議合	22
102-47	重大主題表列	永續領航：利害關係人議合	24
102-48	資訊重編	關於本報告書	4
102-49	報導改變	關於本報告書	4
102-50	報導期間	關於本報告書	4
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	4
102-52	報導週期	關於本報告書	4
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	5
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	5
102-55	GRI 內容索引	附錄	166
102-56	外部保證 / 確信	本年度無進行外部確信	-

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
GRI 201 經濟績效			
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	綠色企業：低碳營運	149
201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	員工關懷：人才吸引與留才	87
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	員工關懷：人才吸引與留才	82
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：數位創新 社會參與：公益回饋、青年培力	117-118 123-139
GRI 204 採購實務			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	綠色企業：供應商管理	158
GRI 205 反貪腐			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	經營治理：誠信經營	45
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	綠色企業：低碳營運	152
302-4	減少能源消耗	綠色企業：低碳營運	152
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	綠色企業：生態永續	163
304-3	受保護或復育的棲息地	綠色企業：生態永續	164
GRI 305 排放			
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	綠色企業：低碳營運	152
GRI 307 有關環境保護的法規遵循			
307-1	違反環保法規	本年度無相關違規情事	-
GRI 308 供應商環境評估			
308-1	採用環境標準篩選新供應商	綠色企業：供應商管理	159
308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	綠色企業：供應商管理	159

GRI 準則	項目	相關章節	頁碼
GRI 401 勞雇關係			
401-1	新進員工和離職員工	員工關懷：人權維護	98
401-3	育嬰假	員工關懷：健康幸福企業	90
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	員工關懷：健康幸福企業	92
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	員工關懷：健康幸福企業	94
403-3	與其職業有關之疾病發生率高與高風險的工作者	員工關懷：健康幸福企業	92
403-4	工會正式協定中納入健康與安全相關議題	員工關懷：健康幸福企業	92
403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	員工關懷：健康幸福企業	93
403-6	工作者健康促進	員工關懷：健康幸福企業	91
403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	員工關懷：健康幸福企業	93
403-9	職業傷害	員工關懷：健康幸福企業	94
GRI 404 訓練與教育			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	員工關懷：人才發展及培育	68
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	員工關懷：人才發展及培育	65
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	員工關懷：人才吸引與留才	84
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：公司治理 員工關懷：人權維護	34 96
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	員工關懷：人才吸引與留才	83
GRI 406 不歧視			
406-1	歧視事件已及組織採取的改善行動	員工關懷：人權維護	96
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 準則	項目	相關章節	頁碼
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	員工關懷：人權維護	96
412-2	人權政策或程序的員工訓練	員工關懷：人權維護	96
412-3	載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	綠色企業：供應商管理	161
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：公益回饋、青年培力	124、140
GRI 414 供應商社會評估			
414-1	使用社會標準篩選之新供應商	綠色企業：供應商管理	159
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	綠色企業：供應商管理	159
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 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：公平待客	102
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	本年度無相關違規情事	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	本年度無相關違規情事	-
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	經營治理：資訊安全	60
GRI 419 社會經濟法規遵循			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	員工關懷：人權維護	96

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 24-27 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	公司治理	102 一般揭露	經營治理：公司治理	30
	誠信經營	201 經濟績效	經營治理：誠信經營	44
		205 反貪腐		
	風險管理	102 一般揭露	經營治理：風險管理	50
	資訊安全	418 客戶隱私	經營治理：資訊安全	58
社會	人才培育與發展	202 市場地位	員工關懷：人才發展及培育	64
		205 反貪腐		
		404 訓練與教育		
	人才吸引與留才	405 員工多元化與平等機會	員工關懷：人才吸引與留才	79
	健康幸福企業	401 勞雇關係	員工關懷：健康幸福企業	86
		403 職業安全衛生		
		409 強迫或強制勞動		
	人權維護	401 勞雇關係	員工關懷：人權維護	95
		405 員工多元化與平等機會		
		406 不歧視		
		412 人權評估		
	公平待客	416 顧客健康與安全	顧客價值：公平待客	102
		417 行銷與標示		
	數位創新	203 間接經濟衝擊	顧客價值：數位創新	116
	公益回饋	203 間接經濟衝擊	社會參與：公益回饋	122
		413 當地社區		
	青年培力	203 間接經濟衝擊	社會參與：青年培力	140
		413 當地社區		
環境	低碳營運	302 能源	綠色企業：低碳營運	148
		305 排放		
	供應商管理	307 有關環境保護的法規遵循	綠色企業：供應商管理	157
		308 供應商環境評估		
		412 人權評估		
		414 供應商社會評估		
	生態永續	304 生物多樣性	綠色企業：生態永續	163

附錄二

G4 金融服務業特定標準揭露

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	經營治理：公司治理、風險管理 綠色企業：低碳營運、生態永續	30、50 148、163
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：公司治理、誠信經營、風險管理 綠色企業：低碳營運、生態永續	30、44、50 148、163
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：公平待客	102
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	員工關懷：人才發展及培育、人才吸引與留才、健康幸福企業、人權維護	64、79 86、95
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	利害關係人議合	19
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：公平待客、數位創新	102、116
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	顧客價值：公平待客、數位創新 綠色企業：低碳營運、生態永續	102、116 148、163
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	關於遠雄人壽	11
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	顧客價值：公平待客	102
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：公平待客	102
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	顧客價值：公平待客 社會參與：公益回饋、青年培力	102 122、140

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	員工關懷：人權維護	95
	保證不與踐踏人權者同流合污	綠色企業：供應商管理	157
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	員工關懷：人權維護	95
	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工關懷：人權維護	95
	確實地廢除童工	員工關懷：人權維護	95
	消除雇用及職業上的歧視	員工關懷：人權維護	95
環境	企業應支持採用預防性措施因應環境挑戰	綠色企業：低碳營運、生態永續	148、163
	主動採取行動，推動與強化企業環境責任	經營治理：公司治理	30
	鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	顧客價值：數位創新	116
		綠色企業：低碳營運	148
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：公司治理、誠信經營	30、44

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	永續發展策略	16
		經營治理：公司治理	30
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	員工關懷：人權維護	95
	人權的風險處境	員工關懷：人權維護	95
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	員工關懷：人權維護	95
	解決委屈	員工關懷：人權維護	95
	歧視與弱勢族群	員工關懷：人才發展及培育、人權維護	64、95
	公民與政治權	員工關懷：人權維護	95
	經濟、社會與文化權	員工關懷：人才發展及培育、人權維護	64、95
	工作的基本權利	員工關懷：人才發展及培育、人權維護	64、95
	聘僱與聘雇關係	員工關懷：人才發展及培育、人權維護	64、95
	工作條件與社會保護	員工關懷：人才發展及培育、人權維護	64、95
勞動實務	保持社會對話	社會參與：公益回饋	122
	工作的健康與安全	員工關懷：健康幸福企業	86
	人力發展與訓練	員工關懷：人才發展與培育	64
環境	污染預防	綠色企業：低碳營運、生態永續	148、163
	永續資源利用	綠色企業：低碳營運、生態永續	148、163
	氣候變遷的減緩與適應	綠色企業：氣候變遷風險與因應	149
	環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	綠色企業：生態永續	163

類別	主要議題	相關章節	頁碼
公平經營 實務	反貪腐	經營治理：誠信經營	44
	負責任的政治參與	經營治理：公司治理	30
	公平競爭	經營治理：公司治理	30
	促進影響範圍內的社會責任	經營治理：公司治理	30
	尊重智慧財產權	顧客價值：公平待客	102
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	顧客價值：公平待客	102
	保護消費者的健康與安全	顧客價值：公平待客	102
	永續消費	顧客價值：公平待客	102
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	顧客價值：公平待客	102
	消費者資料保護與隱私	經營治理：資訊安全	58
	提供必要的服務	顧客價值：公平待客	102
	教育與認知	社會參與：公益回饋、青年培力	122、140
社會參與 與發展	社區參與	社會參與：公益回饋	122
	教育與文化	社會參與：公益回饋、青年培力	122、140
	增加就業與技術發展	員工關懷：人才發展與培育	64
	科技發展	顧客價值：數位創新	116
	創造財富與收入	社會參與：公益回饋	122
	健康	顧客價值：公平待客 社會參與：公益回饋	102 122
	社會投資	社會參與：公益回饋	122

