

2022

永續報告書

SUSTAINABILITY
REPORT



目錄

▶ 董事長與總經理的話 004

▶ 重要成果與永續績效 005

▶ 認識遠雄人壽 007

1 實踐力 + 永續領航

1.1 永續發展策略 010

1.2 利害關係人議合與重大性議題分析 012

2 團隊力 + 永續治理

2.1 公司治理 022

2.2 責任投資 026

2.3 誠信經營 029

2.4 風險管理 032

2.5 資訊安全 035

3 服務力 + 顧客價值

3.1 公平待客 039

3.2 數位創新 045

4 幸福力 + 員工關懷

4.1 人才吸引與留才 048

4.2 人才發展與培育 050

4.3 健康幸福職場 055

4.4 人權維護 060

5 守護力 + 社會共榮

5.1 公益關懷 064

6 永續力 + 綠色企業

6.1 氣候治理 071

6.2 淨零減碳 075

6.3 永續供應鏈 079

6.4 生態環境 081

▶ 附錄一 GRI Standards 揭露項目對照表 083

▶ 附錄二 SASB 永續會計準則揭露項目 087

▶ 附錄三 保險業氣候相關資訊揭露項目 088

▶ 附錄四 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表 088

▶ 附錄五 ISO26000 對照表 089

▶ 附錄六 聯合國全球盟約對照表 090

▶ 附錄七 聯合國永續發展目標 SDGs 091

▶ 附錄八 相關數據表格 093

▶ 附錄九 外部查證 096

關於本報告書

GRI 2-2、2-3、2-4、2-5

遠雄人壽致力推動企業社會責任，優於法令規定，自 2019 年起連續五年自主發行永續報告書。本報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 出版之 GRI 通用準則 2021 版進行編製，上一版本發行時間為 2022 年 6 月，各年度永續報告書均可在遠雄人壽公司網站企業永續專區下載。

報導期間

本報告書揭露 2022 年度 (2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日) 遠雄人壽在經濟、環境、人群 (包含人權) 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 2022 年 1 月 1 日之前資訊或 (亦) 延伸至 2023 年最近資訊。

報告書範疇

本報告書所揭露資訊以遠雄人壽為主體，範疇涵蓋重要的經濟、環境、人群 (包含人權) 的表現，其報告書報告邊界佔遠雄人壽合併財務報表的整體營收 100%，所有財務數字均以新臺幣為計算單位，與財報一致，揭露之量化指標含特殊意義時，另以註解方式說明。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：2021 版
國際整合性報導委員會 International Integrated Reporting Council, IIRC	G4 版金融服務業行業揭露 國際整合性報導架構 Integrated Reporting, IR
聯合國	永續發展目標 Sustainable Development Goals, SDGs 全球盟約十項原則 The United Nations Global Compact 永續保險原則 Principles for Sustainable Insurance, PSI
永續會計準則委員會 Sustainability Accounting Standards Board	保險產業準則
國際標準化協會 International Organization for Standardization, ISO	社會責任指引 (ISO 26000)
臺灣證券交易所	上市上櫃永續發展實務守則

資訊品質

數據類別	依循標準	認證機構
財務	會計師查核簽證財務報表規則及審計準則	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
永續	AA 1000 國際標準 Type 1 中度保證	英國標準協會 (BSI Taiwan)
環境	ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	
資安	ISO 27001 資訊安全管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
	BS 10012 個人資訊管理系統	
	ISO 22301 營運持續管理	

註：

- 2022 年溫室氣體盤查數據於 2023 年 5 月通過第三方公正單位 BSI 完成查證，類別一及類別二符合主管機關認可之合理保證等級，類別三至六為有限保證等級。
- ISO 22301 營運持續管理於 2023 年 5 月取得第三方公正單位 SGS 驗證證書。
- 本報告書內容依循 GRI 報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性進行編製。

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 | 公共事務室

地址：台北市信義區松高路 1 號 28 樓 電子郵件：660@fglife.com.tw

電話：(02)2758-3099

公司網站：www.fglife.com.tw

企業永續專區

www.fglife.com.tw/csr/index.html



董事長與總經理的話

遠雄人壽 30 永續未來

善意從我開始 一步步美好了全部

遠雄人壽在地深耕 30 年，一直以來恪守主管機關政策，不斷堅實營運韌性，連年維持良好獲利，持續發揮保險核心價值，與時俱進提供完善保障，體現普惠金融，一步步實踐「健康治理」、「低碳環境」、「社會共榮」的永續目標。

面對金融環境日趨嚴峻挑戰，遠雄人壽從堅實財務結構、穩健投資、強化風險韌性、培育關鍵人才、推動保障型商品等面向進行策略性調整，以順利接軌 IFRS17 及 ICS。此外，氣候變遷引導全球低碳轉型趨勢加速，台灣已訂定 2050 淨零目標，遠雄人壽除將氣候風險管理精神融入企業文化與營運決策中，同步建立氣候相關風險與機會之評估及揭露機制，並逐步擬定減碳計畫，透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化的影響落實。

以客戶為本，創造「待客如親、同理用心」的服務價值，一直是遠雄人壽重要經營主軸之一，我們持續深化數位服務優勢，透過各種方法提高服務的創新性，運用行動化

數位工具為保戶提供便捷、高效的優質體驗。遠雄人壽 2021 年起通過全公司營運持續管理計畫，確保重要業務流程不受重大風險事件影響，2023 年 5 月取得台灣檢驗科技 SGS「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證，並將「0800 客戶諮詢服務」與「理賠服務」納入驗證範圍，保障所有客戶及利害關係人權益。

台灣保險業規模很大，市場也充滿不確定性，面對未來挑戰，關鍵是回到保險本業，才能創造穩定的體質與獲利，面對下一個 30，遠雄人壽「求精、求實、求穩定」，持續將 ESG 融入本業，攜手各方利害關係人，以具體行動推動永續發展良善循環，為個人家庭、社會環境增添好生活，用心守護這片土地上每一個生命。

董事長

鄭仁

總經理

趙學欽



2022 年重要成果與永續績效

G

健康治理



2022 年稅後淨利 **60.67 億元**，每股稅後盈餘 **4.88 元**，2021 年盈餘每股發放現金股利 1 元



持續建立完整營運持續管理機制 (BCM)，確保業務持續不中斷



出席被投資公司 (上市櫃公司) 之股東會參加比例 **100%**，股東會議案投票率 **100%**



直接、間接投資於五加二新創產業投資金額逾 160 億元，較 2021 年成長 **7%**



持續推動 ISO 27001 資安認證、BS 10012 個資認證，並通過第三方驗證



設置資安諮詢顧問

E

低碳環境



連續 2 年取得 ISO 14064-1 全職場溫室氣體查證聲明書



綠色採購金額 **2,481 萬元**，經濟部頒發「Buying Power—社會創新產品及服務採購獎」首獎



新進供應商 **100%** 完成簽署「企業社會責任承諾書」，在地供應商採購金額佔比 **100%**



持續推動綠色服務流程，包括行動投保、網路投保、線上服務，共計節省用紙逾 **800 萬張**



社會共榮

S



持續推動微型保險，2022 年服務 **7,484 人次**，累計服務 **20,357 人次**，承保保額逾 **95 億元**，理賠金額逾 150 萬元

持續推動小額終老保險，累計有效契約保費 **13,193 萬元**

社會參與投入總額 **2,365 萬元**，志工貢獻時數 **3,066 小時**



與 **7** 政府機關、**195** 所學校、**78** 家非營利組織、**1** 所醫療組織合作，受助人次共 **33,201 人**



連續 **12** 年提供癌症家庭子女獎助學金，發放 **1,000 萬元**



家庭照顧喘息替代人力時數 **13,280 小時**



持續投入校園健康運動，累計發放雄才遠略運動績優獎助學金 **380 萬元**



女性一般員工佔比 **65%**，女性主管佔比 **55%**



內勤非擔任主管職員工平均福利費用 **113 萬元**，較 2021 年成長 1%

內勤一般員工整體加薪幅度 **4.1%**，連續 2 年發放員工酬勞



2022 年重要肯定



企業永續

TCSA 台灣企業永續獎
永續報告銀獎

卓越保險評比
最佳 ESG 永續獎

TSAA 台灣永續行動獎
SDG3 銅獎

《天下雜誌》百大金融業
7 度入列

TWISA 台灣永續投資獎
個案影響力銀獎

《現代保險》保險品質獎
最值得推薦優等獎

AREA 亞洲企業社會責任獎
社會公益發展獎
企業永續報告獎

國家品牌玉山獎
傑出企業獎

教育部體育署
運動企業



環境保護

經濟部 Buying Power 獎
社會創新產品及服務採購獎首獎

環保署國家企業環保獎
銅獎



商品服務

金管會微型保險推動
績效卓著及永續關懷獎

《現代保險》保險品質獎
理賠服務最好優等獎

國家品牌玉山獎
最佳產品獎



傑出品牌

國家品牌玉山獎
最佳人氣品牌獎



《動腦雜誌》廣告流行金句獎
把認真做到成真十大金句獎

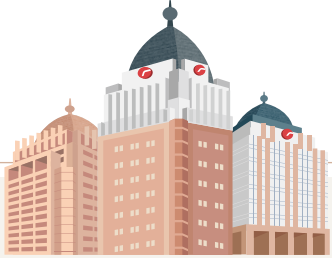
認識遠雄人壽

GRI 2-1、2-6

遠雄人壽走過 30 年，以專業、用心、誠信的服務，體貼保戶需要，成為每個家庭最穩健而堅實的後盾，致力成為「最懂你的人生財務長」。在永續當道的今日，我們以「健康、低碳、共榮」作為永續發展三大主軸，自許成為最具品牌永續影響力的保險公司。

遠雄人壽秉持「360°全方位」的服務理念，實踐永續作為，從個人的生活保障，到家庭的健康照護，再擴及到對社會、環境的關懷付出。著眼個人與家庭，我們兼具創新與穩健，提供滿足人生每一刻的商品服務，強化便利與數位體驗，並為生活健康加值。擁抱社會，從自身做起，鼓勵青年勇敢築夢，走入偏鄉關懷社區鄰里，扶助社會弱勢，提倡風險保障意識；支持體育發展，響應運動；放眼環境，積極投入綠化環境建築、擴大綠色價值鏈、復育生態棲地，實踐共存共榮的永續願景。

保險是美好生活的保障，更是守護夢想前行的支持力量。讓生活中處處充滿希望，愛由我傳開，是遠雄人壽不變的初心。



成立時間	1993 年
總部位置	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 6,698.49 億元
公司人數	5,881 人
營運據點	全國各地共設立台中及高雄 2 處分公司、4 個區部及 65 個通訊處
主要銷售市場	臺灣地區
主要產品 / 服務	人身保險服務，包括人壽保險、年金保險、健康保險、傷害保險、投資型保險及團體保險
興櫃代號	5859

註：

1. 上述數據統計至 2022 年 12 月 31 日
2. 公司人數含內勤員工及外勤同仁

詳細資訊請參閱遠雄人壽 111 年度年報

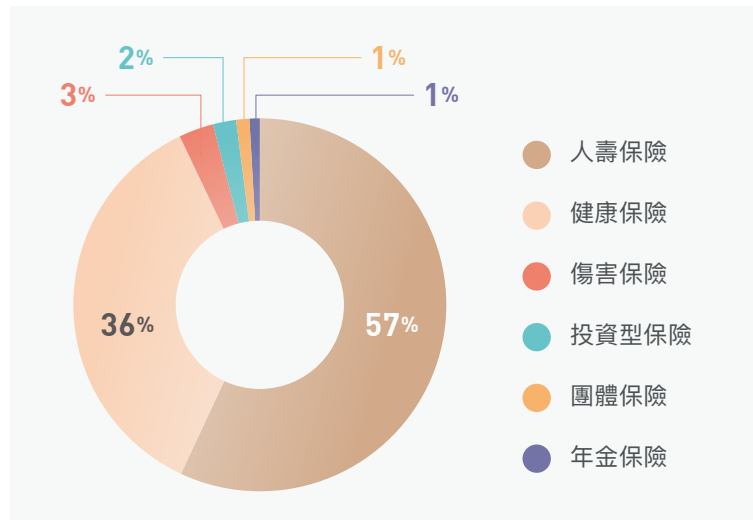


經營理念與經營績效

遠雄人壽秉持「為生命增添好生活 Empower Your Life」品牌主張，持續提供保戶真誠、專業、完善的服務，致力健康醫療、退休照護保障，以滿足客戶人生各階段的需求，期許發揮自身影響力，落實永續作為，著重健康、低碳、共榮三大永續策略，致力為國人創造健康共好生活。

遠雄人壽朝向「維持良好的獲利以及適當的資本強度，追求適度的市場占有率及資產規模」成長目標邁進，將經營成果回饋予全體股東。2022 年總保費收入 572 億元，盈餘再創新高，稅後淨利達 60.67 億元，每股稅後盈餘 4.88 元，2022 年底總資產達 6,698.49 億元。此外，本公司財務實力獲得中華信評於 2016 年至 2022 年連續 7 年皆評定為 twA+，同時 2022 年 RBC（資本適足率）超過 300%，財務體質穩健，持續朝向中大型壽險公司的目標邁進。

2022 年各險別之保費收入佔比



近三年財務績效



單位：新台幣百萬元

類別	項目	2020 年	2021 年	2022 年
經營能力	總資產	586,482	635,528	669,849
	淨利（稅後損益）	3,237	6,465	6,067
	13 個月保單繼續率（%）	97.91	96.96	95.34
	25 個月保單繼續率（%）	90.76	91.06	92.57
獲利能力	資產報酬率（%）	0.59	1.06	0.93
	權益報酬率（%）	10.56	16.61	17.03
	投資報酬率（%）	3.40	3.79	3.84
	每股盈餘 EPS（元）	2.61	5.20	4.88
產生之直接經濟價值	營業收入（淨收益）	95,655	93,242	79,905
分配之經濟價值	營業成本	89,363	82,451	70,708
	員工薪資與福利（註 1）	144.04	197.63	131.24
	支付出資人款項（股利）	-	-	1,242.58
	支付政府款項（所得稅）	491.51	1,036.91	1,563.99
	公益投入現金捐助	11.52	11.38	17.87
存留之經濟價值（註 2）		5,788.97	9,742.71	6,372.56

註：

1. 包含在營業成本中

2. 存留之經濟價值 = 營業收入 - 營業成本 - 股利 - 所得稅 - 公益投入現金捐助

1 實踐力+

永續領航

遠雄人壽致力深耕 ESG，響應金管會「公司治理 3.0」、「綠色金融行動方案 3.0」，依循「聯合國永續發展目標 (SDGs)」，自主依循「永續保險原則 (PSI)」、「責任投資原則 (PRI)」與「氣候相關財務揭露 (TCFD)」，以接軌國內外政策，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 010
- ▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析 012

管理方針

承諾

- ▶ 依循聯合國永續發展目標 (SDGs) 及主管機關「公司治理 3.0」、「綠色金融行動方案 3.0」，持續精進公司整體 ESG 策略。
- ▶ 接軌國際趨勢，深化 ESG 三大面向，建構企業永續價值。

政策 / 管理系統

- ▶ 制定《ESG 永續發展管理作業準則》，以管理公司對經濟、環境、人羣 (包含人權) 風險與影響，俾利永續相關事項推動。
- ▶ 每年設定具體 ESG 目標，並定期追蹤檢視，持續提升企業永續績效。

回饋機制

- ▶ 定期執行利害關係人議合調查，以了解內外部利害關係人對公司關注之議題。
- ▶ 建立透明且暢通之利害關係人溝通管道，並每年揭露溝通績效。

評估機制

- ▶ 定期進行 ESG 目標進度追蹤及檢討，確保各項永續方案落實成效。
- ▶ 定期召開永續推行小組會議，檢視企業永續目標、作為及追蹤執行進度，並向董事長、總經理報告。
- ▶ 依「上市櫃公司永續發展路徑圖」，2022 年 10 月起每季向董事會提報溫室氣體盤查事項。



本章適合閱讀利關人

政府機關

1.1 永續發展策略

GRI 2-22、2-23

遠雄人壽將環境永續(E)、社會共融(S)、經營治理(G)議題落實於營運、風險管理、投資各面向，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「健康」、「低碳」、「共榮」三大永續發展策略及目標，在穩健成長下，同時兼顧對大眾、保戶和員工的照顧和扶助，並於責任投資、數位轉型及氣候風險評估因應上加速推動與成長，不斷保持競爭力、強化企業面對風險時的韌性，在快速變化的永續浪潮中掌握先機，實現永續共榮的美好願景。

五大資本

- 財務**
 - 資本額 **12,426** 百萬元
 - 總資產 **669,849** 百萬元
- 人力**
 - 內勤員工數 **924** 人
 - 外勤同仁數 **4,957** 人
 - 內勤非擔任主管職員工平均福利費用 **113** 萬元
- 智慧**
 - 內勤教育訓練總時數 **36,420** 小時
 - 外勤教育訓練總時數 **153,588** 小時
- 社會**
 - 社會參與投入總額 **2,365** 萬元
 - 企業志工投入時數 **3,066** 小時
 - 公益活動場次數 **112** 場次
 - 微型保險累計服務 **20,357** 人次
- 自然**
 - 綠色採購 **2,481** 萬元
 - 綠地認養 **5** 處
 - 完成 **ISO 14064-1**全職場溫室氣體盤查

營運活動

- 經營理念** 為生命增添好生活
- 願景** 創造健康共好生活，成為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 **6,067** 百萬元
 - 保費收入 **57,177** 百萬元
 - 每股稅後盈餘 **4.88** 元
- 人力**
 - 內勤員工離職率 **1.2** %
 - 外勤同仁定著率 **69** %
 - 新進內勤員工及外勤同仁數 **696** 人
- 智慧**
 - 行動投保使用率成長 **10** %
- 社會**
 - 0800客戶滿意度 **98** %
 - 公益合作單位數 **92** 家
 - 公益活動受助 **33,201** 人次
 - 獲頒金管會微型保險績效卓越、永續關懷 **2** 獎項
- 自然**
 - 獲頒行政院環保署、經濟部服務採購 **2** 獎項
 - 溫室氣體排放總量較前一年減少 **4.8** %
 - 推動綠色服務，減少用紙量約 **806** 萬張
 - 興建 **4** 棟綠建築



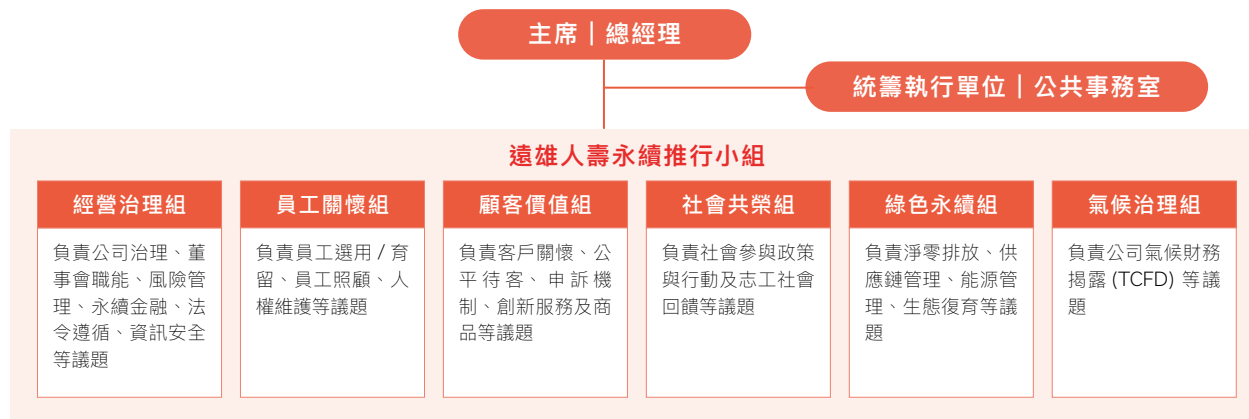
註：上述數據統計至 2022 年 12 月 31 日

1.1 永續發展策略

1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

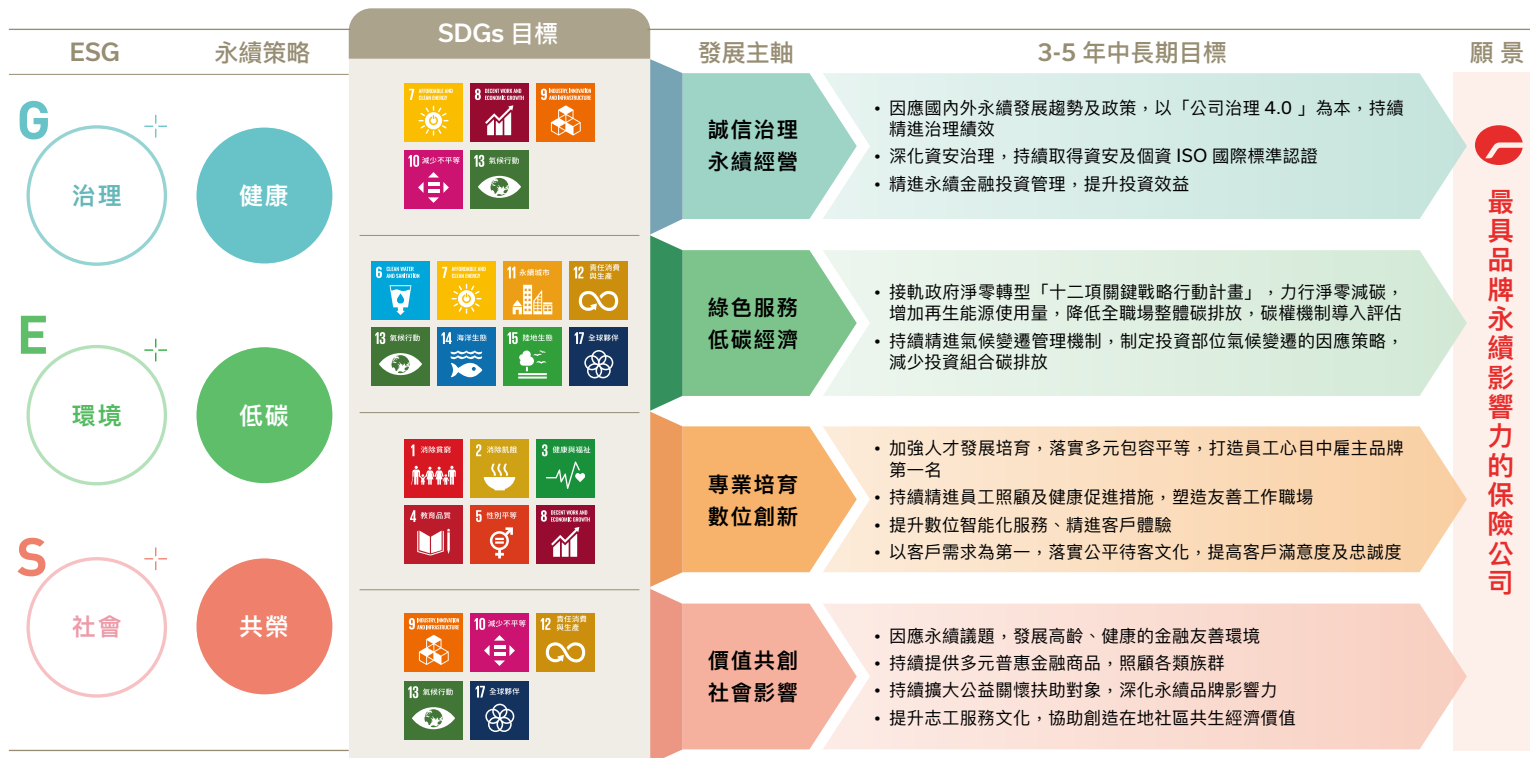
永續推行小組

為實踐 ESG 永續目標，遠雄人壽於 2019 年成立「永續推行小組」，推動公司永續經營各面向工作之規劃、協調與執行，由總經理擔任主席，公共事務室為統籌執行單位，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。永續推行小組目前設置經營治理、員工關懷、顧客價值、社會共榮、綠色永續、氣候治理，總計 6 個工作小組，有效整合資源、提升公司治理效率，2022 年共計召開 1 次共識會議、7 次分組會議，定期向董事長、總經理報告執行成效及相關事項。預計近年成立直屬董事會之永續發展委員會，由上而下持續推動永續政策，提高組織功能。



回應聯合國永續發展目標

遠雄人壽結合聯合國 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」、「全球夥伴」等 16 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 利害關係人議合與重大性議題分析

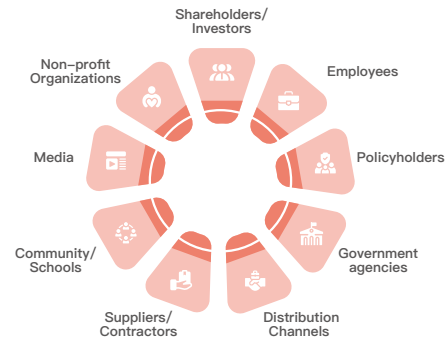
GRI 2-29、3-1、3-2

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，蒐集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，並依循 AA1000SES 利害關係人議合原則 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 以及 GRI 準則，鑑別出主要九類利害關係人群組：股東／投資人、員工、保戶、政府機關、合作通路、供應商／承攬商、社區／學校、媒體、非營利組織。

利害關係人



利害關係人議合

遠雄人壽除了透過平時業務接觸的機會傾聽利害關係人的訴求，2022 年持續針對利害關係人進行永續議題關注調查問卷，藉此蒐集意見回饋及評分，以更了解其關注之議題。各利害關係人聯繫窗口請詳附錄八。

溝通管道	關注議題與回應章節
股東/投資人 ▶ 即時 企業永續網站、永續信箱 ▶ 每月 董事會、功能性委員會 ▶ 每季 公司財報 ▶ 每年 股東會、遠雄人壽年報、永續報告書、盡職治理報告書 ▶ 不定期 信用評等評級及展望、重大訊息公告	▶ 永續領航 (P009) ▶ 永續治理 (P021)
非營利組織 ▶ 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 公益捐贈、贊助合作	▶ 顧客價值 (P038) ▶ 社會共榮 (P063) ▶ 綠色企業 (P071)
媒體 ▶ 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 ▶ 每年 永續報告書 ▶ 不定期 新聞稿、媒體採訪、議題專訪、重大訊息回應、記者會	▶ 認識遠雄人壽 (P007) ▶ 永續治理 (P021) ▶ 顧客價值 (P038)
社區/學校 ▶ 每日 線上保戶公益活動 ▶ 每年 實體活動 ▶ 每年 實習生計畫 ▶ 不定期 志工團服務 ▶ 不定期 公益回饋活動、贊助活動	▶ 社會共榮 (P063) ▶ 綠色企業 (P071)



供應商/承攬商

- ▶ 即時 企業永續網站、永續信箱
- ▶ 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 廠商會議、官網資訊公開

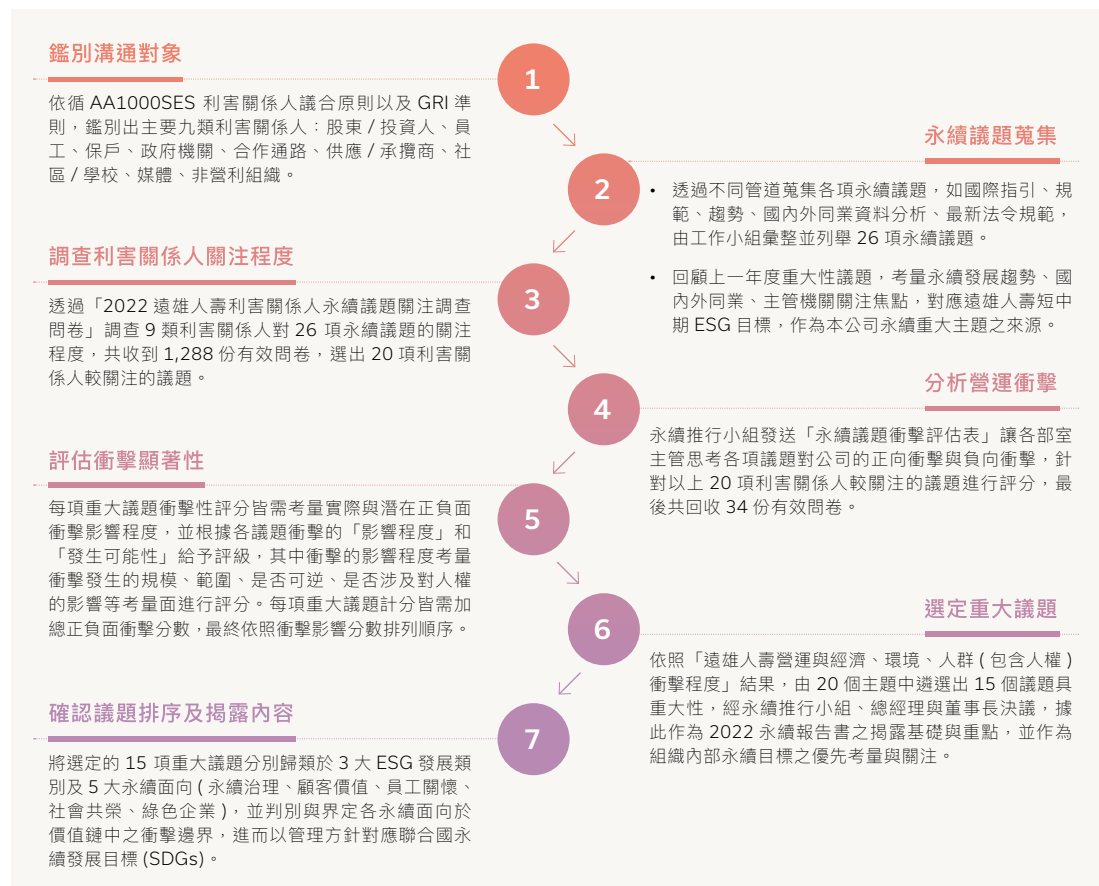
- ▶ 認識遠雄人壽 (P007)
- ▶ 永續治理 (P021)
- ▶ 綠色企業 (P071)

溝通管道	關注議題與回應章節
員工 ▶ 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 董事會、功能性委員會 ▶ 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、訓練課程	▶ 永續治理 (P021) ▶ 員工關懷 (P047)
保戶 ▶ 即時 業務員服務、各地服務中心、官網服務信箱及保戶專區、保戶APP、官方Facebook與Instagram、企業永續網站、永續信箱、申訴管道、檢舉信箱、客戶滿意度調查 ▶ 每週 保戶EDM發送 ▶ 不定期 新聞報導、專人拜訪及電話聯繫、官網資訊公開	▶ 永續治理 (P021) ▶ 顧客價值 (P038)
政府機關 ▶ 每年 政府相關評鑑 ▶ 不定期 座談會、研討會、主管機關來函、會議、電子郵件、官網資訊公開、金融檢查	▶ 永續領航 (P009) ▶ 永續治理 (P021)
合作通路 ▶ 即時 企業永續網站、永續信箱 ▶ 即時 服務專線、專人拜訪、官網通路專區 ▶ 每月 教育訓練課程 ▶ 每年 商品說明會 ▶ 每年 永續報告書	▶ 認識遠雄人壽 (P007) ▶ 永續治理 (P021) ▶ 顧客價值 (P038)

重大性議題分析

遠雄人壽依循全球報告書協會 GRI 準則 (GRI Standards) 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 2022 年遠雄人壽企業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方向。

執行步驟



衝擊顯著性評估

量化衝擊

將各項議題對經濟、環境、人群（包含人權）的影響程度、發生機率各分為 1~5 分，由各相關單位評分、永續推行小組彙整，範例如下：

議題	經濟				環境				人群（包含人權）				
	正面		負面		正面		負面		正面		負面		
	影響程度	可能性	影響程度	可能性	影響程度	可能性	影響程度	可能性	影響程度	可能性	影響程度	可能性	
風險管理	4	4	5	4	4	5	5	5	2	3	2	3	
分數小計	16		20		20		25		6		6		總計 93

衝擊影響排序

- | | | |
|-----------|-----------|----------|
| 1 公平待客 | 6 氣候治理 | 11 人權維護 |
| 2 公司治理 | 7 健康幸福職場 | 12 淨零減碳 |
| 3 誠信經營 | 8 風險管理 | 13 數位創新 |
| 4 資訊安全 | 9 人才吸引與留才 | 14 永續供應鏈 |
| 5 人才發展與培育 | 10 公益關懷 | 15 生態環境 |

1.1 永續發展策略

1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

永續面向、重大主題與價值鏈邊界

永續面向	對應之重大議題	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界					管理方針
				遠雄人壽	保戶	股東	通路	供應商	
				直接	間接	商業	直接	間接	
永續治理	公司治理	自訂重大主題		★	▲	★	★	★	2.1 公司治理
	誠信經營	反貪腐 (205)	7 經濟發展 8 經濟不平等	★	▲	▲	★	★	2.3 誠信經營
	風險管理	自訂重大主題	9 經濟不平等 10 減少不平等	★	▲				2.4 風險管理
	資訊安全	客戶隱私 (418)	13 氣候行動	★	▲		★		2.5 資訊安全
顧客價值	公平待客	行銷與標示 (417)	1 消除貧窮 3 健康與福祉	★	★		★		3.1 公平待客
	數位創新	間接經濟衝擊 (203)	5 性別平等 10 減少不平等	★	★		★		3.2 數位創新
	人才吸引與留才	員工多元化與平等機會 (405)		★	▲				4.1 人才吸引與留才
員工關懷	人才發展與培育	訓練與教育 (404)	3 健康與福祉 8 經濟不平等	★	▲				4.2 人才發展與培育
	健康幸福職場	勞雇關係 (401)	9 經濟不平等 10 減少不平等	★				★	4.3 健康幸福職場
	人權維護	不歧視 (406) 童工 (408) 強迫或強制勞動 (409)		★				★	4.4 人權維護

永續面向	對應之重大議題	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界					管理方針
				遠雄人壽	保戶	股東	通路	供應商	
				直接	間接	商業	直接	間接	
社會共榮	公益關懷	間接經濟衝擊 (203)	1 消除貧窮 2 消除飢餓 3 健康與福祉 4 教育品質 8 經濟不平等 10 減少不平等 13 氣候行動 17 全球夥伴	★	★		★		5.1 公益關懷
	氣候治理	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 (201-2)	6 清潔水和衛生 7 經濟發展	★	★	★	★	★	6.1 氣候治理
	淨零減碳	能源 (302) 排放 (305)	11 永續城市 12 責任消費與生產	★	▲				6.2 淨零減碳
	永續供應鏈	供應商環境評估 (308) 供應商社會評估 (414)	13 氣候行動 14 海洋生態 15 陸地生態 17 全球夥伴	★				★	6.3 永續供應鏈
綠色企業	生態環境	自訂重大主題		▲	▲				6.4 生態環境

註：

- 依 GRI Standard 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。
- 2022 年相較於 2021 年之重大議題調整說明：
 - 公益回饋名稱調整為「公益關懷」
 - 青年培力議題合併至「公益關懷」

重大主題正負面衝擊

衝擊影響說明

◆ 正面實際 ▲ 負面潛在 ◆ 負面實際



重大主題	衝擊說明分析	管理措施	重大主題	衝擊說明分析	管理措施
 公司治理	◆ 遠雄人壽依循公司治理程序與守則、強化董事會職能、利害關係人溝通，確保資訊透明度，增強投資者、股東對公司信心和投資意願、確保股東權益不受損。	遠雄人壽依循「公司治理 3.0」、「綠色金融行動方案 3.0」、「金融資安行動方案」、SASB、TCFD 等準則建置相對應之規範章程，並透過績效考核定期檢視董事會成效。	 資訊安全	▲ 資訊安全事故可能導致企業營運中斷，降低營運效率，產生一連串財務損失，也很可能導致員工、客戶和合作夥伴的資料外洩、隱私受到侵犯，損害其基本人權。	依循國際資安標準，持續通過 ISO 27001 與 BS 10012 驗證及取得行動應用 App MAS 標章，並確保公司資訊安全、客戶個資保護皆符合相關法規之要求。
 誠信經營	▲ 缺乏誠信經營可能會導致企業面臨法律、政策、市場等多方面的風險，進而對企業的經營穩定性和發展前景產生不利影響。若發生誠信問題將導致企業聲譽受損，引發公眾不信任、抵制，進而對企業的可持續發展和社會責任形象造成不良影響。	制定《道德行為準則》、《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《防制洗錢及打擊資恐風險評估處理程序作業》等，為與國際接軌，另聘專業顧問檢視內部控制與風險管理，積極落實誠信經營、防制洗錢及打擊資恐。	 公平待客	◆ 客戶因銷售、服務過程因溝通、認知不同或其他因素等原因對公司產生不滿，進而產生爭議。	訂定《公平待客政策及策略》及《申訴案件管理系統》，能快速回應保戶需求，即時解決保戶問題。針對弱勢、高齡提供多元管道服務，確保所有客戶皆能享有公平合理、平等互惠的投保權益。
 風險管理	▲ 無風險管理意識的企業容易忽略各營運單位可能遭遇到的風險狀況，無法及時、減緩風險的衝擊，極有可能對公司的經營造成重大損失。甚至對於環境議題、人權、勞工權益都容易形成漏洞，產生潛在負面衝擊。	明確訂定風險管理策略及風險管理目標，積極有效控制整體營運可能面臨的風險，降低風險帶來之衝擊。	 數位創新	◆ 採用數位創新技術提升服務品質、經營效率、業務推動及保戶滿意度，提供更符合客戶需求的全方位服務。數位創新如雲端服務、無紙化辦公等可以減少實體資源的消耗，有利於環境保護。	持續導入大數據分析及 AI 人工智慧技術，管理內部營運及外部服務之數位金融應用。

1.1 永續發展策略

▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

i 衝擊影響說明

◆ 正面實際 ▲ 負面潛在 ◆ 負面實際



重大主題	衝擊說明分析	管理措施
人才吸引與留才	◆ 提供公平的工資、良好的工作條件和足夠的職業發展機會，維持企業優勢和激勵內部人才，並掌握市場趨勢，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。	設置《薪資政策作業準則》、《薪資結構作業準則》明訂員工薪酬水準，並完善人才發展機制，提供具激勵性之獎酬鼓勵員工爭取績效。
人才發展與培育	▲ 透過系統化、標準化流程，評估有發展潛力的員工，建立內部人才庫，以精進組織體質，長期且計畫性培養和發展人才，提高人才留任率與組織競爭力。	建置完整 e-learning 與 APP 訓練平台、創業大學培育計畫，提供專業且完善訓練課程供同仁即時學習。並訂定內勤同仁《專業證照管理暨獎勵作業準則》，鼓勵取得多元專業證照。
健康幸福職場	▲ 注重員工健康與職業災害防範完善可以減少工作中意外事故和職業病的發生，降低企業因此所遭受的損失和風險。2022 年再度獲得國健署「健康促進職場認證」及獲體育署頒發「運動企業認證」殊榮。	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》，訂定職業安全衛生管理計畫、安全衛生工作守則。竭力打造優質工作空間與友善安全的職場。
人權維護	▲ 輕視人權可能會導致人權違反事件，引起國內外的關注和批評，也很可能產生大量勞資糾紛，對企業形象和聲譽造成傷害。忽略人權可能會連帶對供應鏈管理也產生影響，包括原料供應商、合作夥伴等，從而影響整體供應鏈運作。	遵循國際人權公約，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，無發生違反職業道德、歧視、僱用童工、結社自由、強迫強制勞動、侵害原住民權益之事項。

重大主題	衝擊說明分析	管理措施
公益關懷	◆ 參與社會公益活動，可以讓企業更加關注環境保護議題，並提高企業環境意識將有助於減少環境風險，如減少廢棄物、減少對生態環境的破壞等。積極參與社會公益，不僅能為弱勢群體帶來幫助，也能推動社會進步。	秉持以人為本的保險核心能力，積極提倡風險保障意識，從個人健康、家庭照顧擴及至社會參與，結合企業志工與各項資源，鼓勵青年勇敢策夢，走入偏鄉關懷社區鄰里，支持社會弱勢。
氣候治理淨零減碳生態環境	◆ 如果企業不重視氣候變遷、環境議題，可能會造成生態破壞，浪費過多的能源和資源，如水、電、燃氣等。面對氣候變遷，如果沒有任何因應辦法，可能會加劇社會上貧富差距，因為氣候變遷可能會對社會上較為弱勢的群體造成更大的影響和壓力。	積極推動環保與減碳作為、能資源節約、綠色採購等項目，並建立適切之氣候相關風險管理機制，有效控制對環境實際影響，減少能資源消耗，並提早因應氣候變遷衝擊。
永續供應鏈	▲ 缺乏有效的供應鏈管理，可能導致企業在運作中面臨更多的風險，例如違反法律法規、不良行為、產品品質問題等。甚至企業在缺乏有效的供應鏈管理下，可能無法保障其供應商和分包商的人權，例如言論自由、思想自由、平等和自由等，進而影響企業的社會責任形象。	合作供應商須簽署《企業社會責任承諾書》，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，確保供應商的勞工權益得到尊重和保障，提高他們員工的福利待遇和工作條件。

1.1 永續發展策略

▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

重大性議題發展目標

對應 ESG

治理
Governance

G



議題	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標
公司治理	- 以嚴謹標準實踐公司治理相關規範，不斷精進公司治理制度 - 強化管理機制，以保障投資人及利害關係人權益，朝永續經營目標邁進	- 董事會職能 - 資訊透明度 - 股東參與度	股東會採行電子投票（優於法令規定，興櫃公司自 2023 年起股東會應採行電子投票）	☑ 股東會採行電子投票，落實股東行動主義，2022 年股東常會電子投票佔 57.7%	✦ 持續強化審計委員會對公司財務監督職能，將期中財務報告提報至審計委員會同意，並提董事會討論決議 ✦ 股東常會電子投票佔比維持 50% 以上 ✦ 成立永續發展委員會
誠信經營	- 重視誠信經營，落實公司治理營運，並持續改善，創造優質的誠信經營與法令遵循文化 - 建置完整防制洗錢及打擊資恐架構，以避免發生洗錢及資恐之情事	- 符合法令遵循規範 - 法令遵循教育訓練完訓率	- 全體員工（含新進員工）100% 完成「員工行為承諾聲明書」簽署 - 法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%	☑ 全體員工（含新進員工）100% 完成「員工行為承諾聲明書」簽署 ☑ 定期向董事會提報誠信經營遵循情形 ☑ 法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%	✦ 每年辦理誠信經營自我評估作業，並向董事會提報誠信經營遵循情形達成率 100% ✦ 法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%
風險管理	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	- 風險胃納第二測度總分 - 風險監控指標合格率 - 建立營運中斷機制 - 落實機構投資人盡職治理	- 太陽能電廠投資金額達 11 億元 - 機構投資人盡職治理評比分數提升	☑ 風險胃納第二測度得分數皆達到 90 分以上 ☑ 風險監控指標合格率達 90% 以上 ☑ 持續執行營運持續管理機制 ☑ 太陽能電廠及永續基金投資金額達 17 億元 ☑ 機構投資人盡職治理評比較前一年度進步 23 分	✦ 風險胃納第二測度得分數達到 93 分以上 ✦ 風險監控指標合格率達 94% 以上
資訊安全	- 遵循主管機關「金融資安行動方案」，深化資安治理、強化資安作業韌性，建立完整資安管理制度與系統 - 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	- 提升資安防護能力 - 持續取得國際認證	- 設置資安諮詢顧問 - 深化資安治理（完成 ISO 27001 轉版） - 取得「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證	☑ 2022 年 11 月經 BSI 查核 ISO 27001 資訊安全認證持續有效 ☑ 2022 年 3 月經 BSI 查核 BS 10012 個資安全認證持續有效 ☑ 設置資安諮詢顧問 ☑ 深化資安治理（完成 ISO 27001 轉版） ☑ 運用新興科技（如生物特徵、雲端服務、行動裝置等）發展創新安控機制強化	✦ 2023 年經 BSI 查核 ISO 27001 資訊安全認證改為 2022 版 ✦ 透過資安監控機制 (SOC) 與 F-ISAC 各會員進行聯防偵測與防護 ✦ 完成資安成熟度評估機制與建置資訊安全監控中心 (SOC) ✦ 於 2023 年 5 月經 SGS 查核取得「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證 (註 1)

1.1 永續發展策略

▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

對應 ESG

社會
Social

議題	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標
 人才吸引與留才	- 透過各種管道建立穩定人才招聘機制，提供合理報酬及升遷留任方案，降低人才流失 - 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	- 員工離職率與流動率 - 外勤同仁定著率	- 外勤同仁定著率維持同業前 5 名 - 內勤員工離職率 1.1%，流動率 13.1%	- 外勤同仁定著率 69%，同業第 4 名 - 內勤員工離職率 1.2%，流動率 14.8% (註 2)	- 內勤員工離職率 1.1%，流動率 13.5% - 外勤同仁定著率維持同業前 5 名
 人才發展與培育	- 培育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不同缺口與需求，規劃人才培育專案與推動企業文化 - 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	- 員工平均訓練時數 - 年度教育訓練計劃開課率	- 年度教育訓練計劃開課率 90% 以上 - 內勤培育啟動「關鍵主管培訓計畫」	- 每位同仁平均訓練時數 63 小時 - 年度教育訓練計劃開課率 103% - 內勤員工 ESG 派外訓練時數共 763 小時，較 2021 年成長 286% - 內勤培育啟動「關鍵主管培訓計畫」，共遴選 15 位科級主管給予重點培育	年度永續課程訓練計劃完訓率 90% 以上
 健康幸福職場	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	- 優於法令的勞工制度項目 - 內勤非擔任主管職員平均福利費用 - 健康促進活動滿意度	員工福利計劃達成率 90%	- 內勤員工月薪平均調幅 4.1% - 健康促進活動滿意度達 90% - 員工福利計劃達成率 90%	- 員工福利計劃達成率 90% - 內勤員工健康檢查到檢率 80% - 員工服務滿意度 90%
 人權維護	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	符合法令多元化雇用	人權政策宣導課程完訓率 100%	- 多元化雇用，內外勤同仁女性人數佔比 65%，女性主管人數佔比 55% - 人權政策宣導課程完訓率 100%	規劃制定人權政策

1.1 永續發展策略

▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

對應 ESG

社會
Social

議題	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標
 公平待客	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	- 落實公平待客原則 - 落實普惠金融 - 顧客滿意度 - 保單繼續率	- 公平待客評核結果前 80% - 保戶申訴率及評議率業界排名前 80%，申訴案件平均處理天數 30 天內	- 公平待客評核結果前 50% - 微型保險 2022 年承保人數 7,484 人，較 2021 年提升 58% - 小額終老保險累計有效契約保費 13,193 萬元，較 2021 年成長 25% - 身心障礙人士承保件數 12,374 件，較 2021 年提升 8% 0800 客戶滿意度 98.6% 13 個月保單繼續率 95.3% 2022 年保戶申訴率及評議率業界排名前 80%，申訴案件平均處理天數 20 天（優於法令要求） - 提供保障型商品「基富通平台」網路投保服務	- 公平待客評核結果前 50% 13 個月保單繼續率達 95% - 訂定商品包容性量化標準 - 微型保險承保人數達 8,000 人 - 申訴率及評議率於業界排名前 80% 及控管平均處理天數（30 天內完成）
 數位創新	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	每年推動數位化提升作為	- 開發電子保單 - 規劃建置行動保全與行動理賠	- 行動投保使用率較 2021 年提升 10% - 啟動開發電子保單 - 規劃建置行動保全與行動理賠	- 行動投保使用率較前一年度提升 15% - 提供行動理賠 / 投資型行動投保服務
 公益關懷	- 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 - 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	- 公益捐贈金額 - 企業志工服務時數 - 持續推動家照者喘服務與偏鄉關懷計畫 - 持續支持校園健康運動 - 持續推動校園保險教育	- 公益投入金額提升 12%，受助人次提升 15% - 志工服務人數提升 10%，服務時數提升 15%	- 連續 12 年提供癌症家庭子女獎助學金 - 社會參與投入總額 2,365 萬元（提升 27%），志工貢獻時數 3,066 小時（提升 59%） - 與 7 政府機關、195 所學校、78 家非營利組織、1 所醫療組織合作，受助人次共 33,201 人（提升 16%） - 提供雄才遠略運動績優獎助金累計 375 萬元 - 連續 4 年舉辦「金險獎」，累計全國超過 91 所大專院校、156 個科系、逾 8,000 名學生參與	- 因應永續發展主軸，訂定「遠雄人壽社會共榮政策」 - 志工服務時數較前一年度提升 5%

1.1 永續發展策略

▶ 1.2 利害關係人議合與重大性議題分析

對應 ESG

環境
Environment

E



議題	策略	關鍵績效指標 (KPI)	2022 年目標	2022 年達成狀況	2023 年目標
氣候治理	因應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) 架構，鑑別出氣候變遷對企業經營之風險與機會	氣候變遷風險量化模型與社會風險影響研究	- 建立適切之氣候相關風險管理機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標 - 制定《氣候變遷風險及 ESG 管理作業準則》	- ORSA 監理報告納入氣候變遷風險評估 - 已建立適切之氣候相關風險管理機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標 - 於 2022 年 3 月制定《氣候變遷風險及 ESG 管理作業準則》，管理面向涵蓋投資與日常營運	2023 年溫室氣體盤查作業，納入投融資碳排放範圍
淨零減碳	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	控管營運環境指標，碳排放量、用水量及廢棄物量	- 進行職場溫室氣體盤查 - 興建大樓持續推動綠建築 - 制定減碳計畫與目標	- 完成全職場溫室氣體盤查，取得 ISO 14064-1:2018 版溫室氣體查證聲明書，職場覆蓋率 100% - 溫室氣體排放總量較前一年減少 4.8% - 宜蘭礁溪建案取得候選綠建築認證，累計 4 座綠建築 - 落實能資源節約，2022 年全職場節水 15%、節電 15% - 持續推動綠色服務流程，節省紙張約 806 萬張	- 連續 3 年執行全職場溫室氣體盤查，取得 ISO 14064-1:2018 版溫室氣體查證聲明書，職場覆蓋率 100% - 執行人身保險服務碳足跡盤查，取得 ISO 14067 碳足跡查證聲明書 - 建立內部減碳治理架構，積極執行削減自身營運碳排放、落實環境管理及擴大影響力等作為、訂定投融資減碳策略
永續供應鏈	- 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 - 扶植在地產業發展，優先選用營業據點當地供應商	- 綠色採購佔比 - 在地供應商佔比	- 綠色採購金額提升 10% - 在地供應商採購金額比率達 90% 以上 - 新供應商 100% 簽訂企業社會責任條款	- 供應商企業永續與社會責任查核共 16 家，實地查核結果 100% 符合遠雄人壽供應商社會責任要求 - 新供應商 100% 簽訂企業社會責任條款 - 供應商考核作業採電子線上作業，減少紙張消耗 - 綠色採購總金額 2,481 萬元，較 2021 年成長 80% - 在地供應商比例 100%，在地採購金額總額 3.6 億元，佔總採購金額 100%	- 達成 100% 既有及新增之供應商簽署《企業社會責任承諾書》 - 綠色採購金額佔整體採購金額比率 20%
生態環境	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	- 棲架覆蓋田區面積提升率 - 生態復育基地提升率	持續執行「守護億隻鴉」環保生態復育計畫，擴展復育基地	「守護億隻鴉」環保生態復育計畫於 6 處無毒田區架設猛禽棲架，改善用藥田區面積 6.47 公頃 「海洋珊瑚」生態復育行動種下 200 株珊瑚苗，30 位企業志工參與，傳遞 200 位兒少海洋生態環境保育知識 - 贊助 266 萬元認養中和左岸區域，打造在地綠色環境	- 生態基地擴展至屏東車城永續森林基地，生態復育區域累計 12.64 公頃，相當於四分之一座大安森林公園 - 進行海洋公民科學家淨灘行動

註：

- 本公司已於 2022 年導入 ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS) 架構，並於 2023 年 5 月取得 ISO 22301 證書。
- 2022 年初疫情穩定各項防疫規定逐步放寬，加速人員轉換跑道，人員流動較預期為高；2023 年持續注重人員培育與職涯發展，並透過離職訪談降低離職因子。

本章回應 SDGs



2 團隊力+

永續治理

▶ 2.1 公司治理	022	▶ 2.4 風險管理	032
▶ 2.2 責任投資	026	▶ 2.5 資訊安全	035
▶ 2.3 誠信經營	029		

遠雄人壽秉持誠信經營理念，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，持續強化董事會職能、提升經營團隊領導管理、加強資訊透明度及善盡企業社會責任，遠雄人壽為興

櫃公司，雖尚未參與上市櫃公司之公司治理評鑑作業，但仍積極參酌相關辦法進行自我評鑑，以金管會公司治理 3.0 發展藍圖為根基，建立完善風險控管與嚴謹資訊安全防護機制，深化公司永續治理。

1

2023 年 5 月取得台灣檢驗科技 (SGS)「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證

2

股東會採行電子投票，優於法令規定

3

現金股利於除息基準日後 30 日內發放，優於法令規定

4

全體員工 (含新進員工) **100%** 完成《誠信經營員工行為承諾聲明書》簽署

5

每年辦理誠信經營自我評估作業，並向董事會提報誠信經營遵循情形，達成率 100%

6

設置資安諮詢顧問

7

建置資安監控機制 (SOC)、取得行動應用 App 資安標章 (MAS 標章)

本章適合閱讀利關人

股東 / 投資人、政府機關、合作通路、媒體

2.1 公司治理

GRI 2-9~2-21、2-26、2-27

管理方針

承諾

- 以嚴謹標準實踐公司治理相關規範，不斷精進公司治理制度。
- 強化管理機能，以保障投資人及利害關係人權益，朝永續經營目標邁進。

政策 / 管理系統

- 依循公司治理程序與守則，「公司治理 3.0」、「綠色金融行動方案 3.0」、「金融資安行動方案」、SASB、TCFD 等準則。
- 股東會採行電子投票，強化股東會運作，落實股東行動主義。
- 落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，參酌「保險業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」訂定《董事會暨功能性委員會績效評估辦法》。

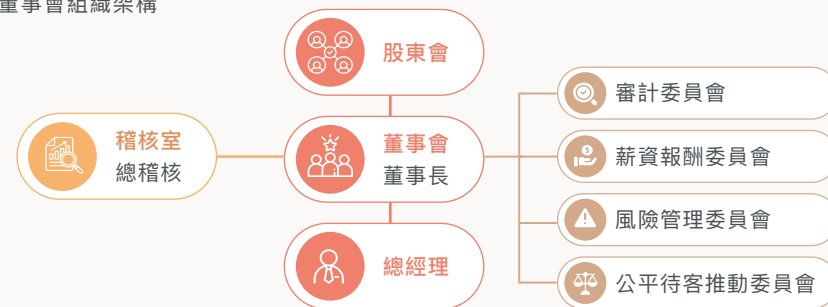
回饋機制

- 企業官網設置股東服務專區，並設置投資人關係專責單位，作為與股東暢通的溝通管道。
- 透過企業網站「聯絡我們」頁面，向專責部門反應。

評估機制

- 每年進行整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估。
- 每年進行公司治理評鑑自我評估作業。

董事會組織架構



功能性委員會

遠雄人壽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，如風險管理、投資政策、公平待客政策及永續發展等，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。

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，2022 年共召開 12 次董事會，親自出席率整體達 100%，董事名單與參與狀況請見附錄八 P.93，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」，追蹤後續執行情形於董事會進行報告。

2022 年度董事會由 7 位董事組成（不包含弱勢社會群體），包含 3 位獨立董事及 4 位董事，皆為男性，年齡層分布 45-65 歲，獨立董事比例高達 43%。遠雄人壽之獨立董事採候選人提名制度，經由股東會投票選出，獨立董事皆符合《公開發行公司獨立董事設置及應遵行事項辦法》之專業資格、獨立性及兼職限制。

遠雄人壽致力建構穩健的治理架構，持續強化董事會職能，於 2022 年 7 月修訂《公司治理守則》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。[內容詳官網資訊公開](#)

為促進董事會組成與結構之健全發展，董事會組成具備多元文化背景及各領域之專業，在保險、證券、資產管理、精算、法律、財務、投資及風險管理各產業擁有豐富經驗，依「保險業公司治理實務守則」已為所有董事投保責任保險。

本公司董事會組成狀況如下表。

董監事成員

職稱	代表人	性別	法人董事	年齡	選任日期	領域經驗			專業背景				
						保險	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	62	110/8/5-113/8/4	√			√		√	√	√
董事	趙學欣	男	遠雄國際投資股份有限公司	59	110/8/5-113/8/4	√			√		√	√	√
董事	林立強	男	遠東建設事業股份有限公司	50	110/8/5-113/8/4	√	√	√			√	√	√
董事	呂志堅	男	-	65	110/8/5-113/8/4	√					√	√	√
獨立董事	蔡政哲	男	-	51	110/8/5-113/8/4		√	√			√	√	√
獨立董事	葉啟洲	男	-	52	110/8/5-113/8/4					√			
獨立董事	陳鴻霖	男	-	48	110/8/5-113/8/4		√	√			√	√	√

董事會職能強化

2022 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。本公司不定期為全體董事安排進修課程，著重治理、責任管理、經濟、環境及社會議題等範疇之專業，包括保險事業發展中心主辦之「董事與監察人含獨立暨公司治理主管公司治理專題講座 - 提升董事會職能」、「董事與監察人含獨立暨公司治理主管公司治理專題講座 - 接軌 IFRS 17 之轉型契機財務績效衡量規則改變對保險公司經營的影響」等課程，且所有董事 100% 完成反貪腐與洗錢防治相關課程。

避免利益衝突

遠雄人壽訂有《公司治理守則》，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。本公司訂定「公開發行公司董事會議事辦法」及「董事會議事規則」，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。

內容詳官網資訊公開

董事會績效評估

遠雄人壽依循「保險業公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」訂定《董事會暨功能性委員會績效評估辦法》，每年定期針對董事會、董事成員及功能性委員會績效考核各面向，採自評或董事互評之內部問卷方式。

2022 年度董事會、董事成員及功能性委員會績效考核評估結果，已於 2023 年 3 月提報董事會，2022 年度董事會績效考核平均 4.95 分（同儕評鑑平均 4.99 分）、評等等級為「優」；董事成員自我評量平均 4.97 分、評等等級為「優」；功能性委員會績效評估平均 4.99 分，整體運作情形良好。

董事會薪酬制度

依公司章程規定，董事（含獨立董事）之報酬，授權董事會參酌同業通常水準支給議定，公司董事（含獨立董事）之酬金係考量其對本公司營運之參與程度、所擔任職責及投入時間、貢獻價值及同業之水準等因素，經董事會通過後定額給付，內容請參閱遠雄人壽 111 年度年報（P20~P22）[🔗](#)，並揭露於官網資訊公開。

經理人薪酬與績效

依據公司「經理人績效考核與酬金標準處理程序作業準則」，結合公司治理及經營發展，制定合理薪酬。藉由評核經理人之績效表現、提升營運績效、強化責任經營，並作為薪資報酬、晉升激勵與培育發展之參考。

- 1 經理人酬金標準乃參酌董事會設定之公司績效目標，將特定風險因素列入考量，配合公司長期整體獲利下而訂。
- 2 以不引導經理人為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為制訂，並定期審視經理人酬金獎勵制度與績效表現，以確保符合公司風險胃納。
- 3 以壽險產業整體狀況及公司經營績效分析，評估經理人對公司獲利個人貢獻。
- 4 經理人離職金以已實現之績效予以訂定。

單位：新台幣千元

2022 年支付董事及獨立董事之酬金

職稱	姓名	董事酬金				委任員工領取相關酬金				
		報酬	董事酬勞	總額	佔稅後純益比例	薪資、獎金及特支費等	退職退休金	員工酬勞	總額	佔稅後純益比例
董事長	遠雄國際投資（股）公司代表人：孟嘉仁									
董事	遠雄國際投資（股）公司代表人：趙學欣	480	12,800	13,280	0.22%	31,435	151	467	45,333	0.75%
董事	遠東建設事業（股）公司代表人：林立強									
董事	呂志堅									
獨立董事	陳鴻霖									
獨立董事	蔡政哲	4,620	-	4,620	0.08%	-	-	-	4,620	0.08%
獨立董事	葉啟洲									

註：

1. 本公司 2022 年最高個人年度總薪酬與其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬中位數比率為 21:1
2. 本公司 2022 年最高個人年度總薪酬增加百分比與其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數比率為 2.5:1



2022 年度董事會審議及通過 ESG 相關辦法

- 修正風險管理政策、內部控制制度、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、投資政策作業程序、檢舉案件處理程序、個人資料蒐集及處理及利用處理程序作業準則、會計制度、捐贈處理程序作業準則、道德行為準則、公平待客政策及策略。
- 公平待客原則執行報告、防制洗錢及打擊資恐業務報告、全機構風險評估報告、法令遵循計畫及執行情形、資訊安全整體執行情形。

薪酬連結 ESG 績效

相關 ESG 目標納入各部室或科別年度 KPI (Key Performance Indicators)，KPI 達成狀況作為各部室主管及員工年度績效考核重要依據，由上而下透過績效管理機制，建立全體同仁對 ESG 策略願景藍圖的共識，進而引導同仁將 ESG 落實於日常工作中。考核結果影響年終獎金與晉升考核，與公司長期利益結合。

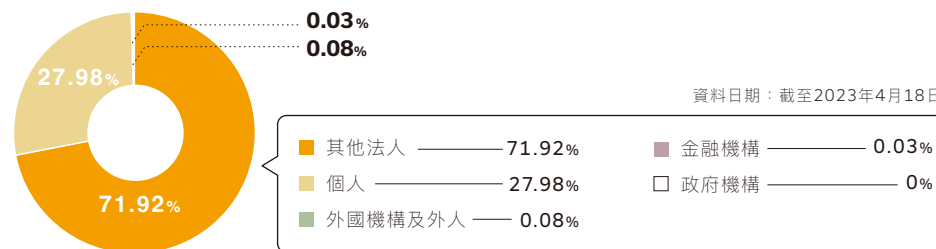
維護股東權益及多元溝通

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。依金管會公司治理 3.0 永續發展藍圖，興櫃公司自 2023 年起股東會應採行電子投票，本公司已於 2022 年起全面實行，強化運作，落實股東行動主義。

股東結構圖

遠雄人壽股東結構



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、遠雄人壽年報、永續報告書、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。

內容請參閱官網股東服務 [↗](#)

關鍵重大事件溝通與回應

本公司辦理內部重大資訊處理及揭露，應依有關法律、命令及臺灣證券交易所或證券櫃檯買賣中心之規定及本公司「內部重大資訊處理作業程序」辦理，專責單位收到總經理簽核決行之「重大訊息評估檢核表」及「重大訊息發布申請書」後發布重大訊息，其中包含財務報告、盈餘分配案、會計主管任免等公告皆依「公開發行公司董事會議事辦法」、本公司「董事會議事規則」及分層負責核決權限提報至董事會。2022 年公佈 16 則重訊，包含財務報告、投資公告、主管機關裁罰、股東會事項等。

2.2 責任投資

GRI 2-23、2-24

管理方針

政策 / 管理系統

- 依據《投資政策作業程序》訂定《股權投資責任投資作業準則》，做為股權投資落實 ESG 於投資流程之指引方針。
- 訂定《固定收益責任投資作業準則》，依循投資政策避免投資列於限制投資排除名單之債券發行人，並定期檢視 ESG 實行情況。

評估機制

- 每年出具「機構投資人盡職治理報告書」並參與證交所盡職治理評鑑。

做為金融保險業者，遠雄人壽對於保戶及保單受益人有著長期及且重大承諾，在執行資金運用時皆考量資產配置適當性，由於投資資金來自保戶，執行投資作業時，了解做為機構投資人位於投資鏈之角色，本公司保險業資金之運用方式及投資方向對被投資公司及產業有重大及深遠影響力，期許保障客戶與受益人權益，並將投資資金導向投資於在環境、社會及公司治理 (Environmental, Social and Corporate Governance, 簡稱 ESG) 層面上有正面影響之公司及產業。

責任投資政策

責任投資涵蓋資產類別	責任投資管理行動方案
上市股權	依投資標的屬性及其實際運作可行性，具體將 ESG 評估方式規定於責任投資作業準則
固定收益	
私募股權	
基礎設施	
衍生性金融商品及另類投資	合約納入綠建築設施，並於新建工程顧問委任或工程發包時，優先考量企業社會責任表現優異之廠商
設施資產	

遠雄人壽參考聯合國「責任投資原則 (PRI)」強化責任投資，要求投資標的企業需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。

永續投資機制

本公司持續強化及整合各項 ESG 行動方案，建立責任投資機制，藉由 ESG 評估機制及各項主題性投資，達到促進與提升投資標的及在永續發展上表現之目的。

永續投資標的評估

1 風險辨識



篩選標的

- 優先考慮具 ESG 概念標的，將 ESG 指標區分環境、社會、公司治理等三面向，對於 ESG 表現較差企業定期追蹤，做為證券投資部針對投資標的 ESG 表現的參考依據。



排除標的

- 軍火、色情、博弈、皮草買賣、伐木等產業之債券發行人禁止新增投資。
- 違反人權、防制洗錢與打擊資助恐怖份子有嚴重缺失之國家列入負面表列清單，並禁止投資該國家所發行相關證券。



定期檢視

- 定期檢視公司持有證券之發行人、負面國家與企業清單、以及基金發行及 ETF 所屬集團 ESG 指標表現狀況。

2 機會評估



進行投資分析時，除財務分析，另加入 ESG 投資風險指標之評估（包含經濟、環境、人群（包含人權）三面向），並載明於投資分析報告。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。遠雄人壽持續投資符合「綠色投資」之標的，引導資金運用於對氣候變遷有正面影響及貢獻之所在，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。

3 投資後追蹤管理

選定標的進行投資後，定期追蹤被投資企業之營運表現、財務狀況、董監異動、重要股東持股情形及相關新聞，以股東身分定期或不定期與被投資企業溝通營運、財務等方面之計畫，並積極出席被投資企業之股東會、法說會。如對轉投資企業得指派董監事，依內部程序推派具相關領域專業者擔任。

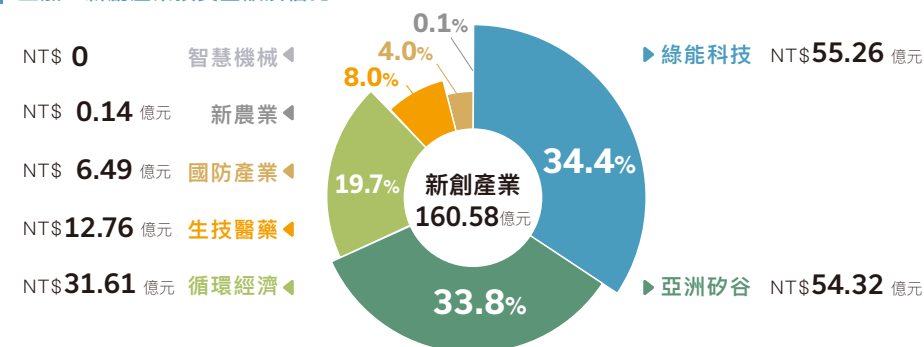
永續主題投資

2022 年本公司所持有的投資組合未發生被投資公司違反公司內部所制定之 ESG 相關風險機制。2022 年永續主題性投資之金額約 17.46 億元，較 2021 年成長 21.3%，顯現本公司在實踐責任投資策略的執行績效。各項主題性投資之實際投資情形如下：

1. 五加二新創產業

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，積極尋求符合聯合國永續發展目標（SDGs）的投資機會，2022 年直接、間接投資於五加二新創產業（綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、新農業、循環經濟）投資金額達新臺幣 160.6 億元，較 2021 年成長 7%。

五加二新創產業投資金額及佔比



五加二新創產業近三年投資金額



2. 綠能產業投資

遠雄人壽持續投資如低碳綠能、水資源、再生能源（太陽能）等 ESG 主題性相關產業，除 2017 年起開始研究綠色能源可投資項目，接續在 2019 年 1 月起實際投資太陽能案場開發與經營案，期間配合政府法令調整及政策鼓勵方向，多元參與屋頂型、地面型、風雨球場、漁電等各式案場，目前已實際參與 504MW 的光電設施建置，依能源局 2021 年公告最新的電力排碳係數為 0.509 計算首年發電量，等同於種植近 3,000 萬棵樹，造林效益為 34,683.24 公頃，以減碳量來看，約 883 座大安森林公園一整年的碳吸附量，產生的電力約可供應 192,519 戶家庭用電量。截至 2022 年投資太陽能案場及國泰永續私募基金累計額度為 17.46 億元，較 2021 年 14.39 億元成長 21.3%。

機構投資人盡職治理

本公司於 2018 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，落實永續經營及機構投資人盡職治理作為，提升各利害關係人之利益，且各投資單位均需於日常工作中落實責任投資與盡職治理政策，依商品特性建立各項專屬管理機制，彙整責任投資執行成果對外揭露。實際作為包含：國內外固定收益、股權投資及放款，皆投入人力及運用資源，將 ESG 原則納入負責投資前之分析及投資後之檢視，股權投資部行使股東行動主義，與投資標的發行公司進行議合等。此外，各投資單位並指派 ESG 人員共計 4 人，負責 ESG 相關事宜之聯繫及指派 ESG 各項專案之參與人員，並持續強化與落實責任投資原則。

投入資源	責任投資涵蓋資產類別
人力	盡職治理機制之規劃、有價證券投資及轉投資之執行、關注分析被投資企業之 ESG 資訊及風險、與被投資企業互動議合等，約投入 976 人次，產出相關分析報告 99 篇。
ESG 教育訓練	舉辦 ESG 相關議教育訓練累計訓練時數約 63 小時。

在盡職治理行動方面，平時透過直接面對面開會、電話會議、Email 往來等方式，及「正面議合、循序漸進」的態度，與被投資公司之高階經營管理階層、投資人關係或企業永續團隊進行互動及議合。

議合流程



此外，本公司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應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，記錄對各被投資公司行使表決權情形並提報董事會。

投票程序



2022 年全年共計出席國內外 100 家股東會、總計表決 480 項議案，主要為經本公司審慎評估，尚無議合或溝通無效、而需透過股東會中直接發言表達對被投資公司之訴求，全數採電子投票方式參與股東會，無指派代表人出席或委託出席，亦無股東會發言之紀錄。



ESG 融資放款

遠雄人壽已於 2021 年制定責任授信原則，在辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任，並傳達此政策與程序予所有授信相關人員，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等責任授信相關條款。未來規劃將永續報告書列為申貸參考之文件，對於企業授信案件申請，逐案檢視有無環境污染、違反勞動人權法規等重大裁罰之紀錄或違反企業誠信經營等負面議題，做為 ESG 授信檢核的考量因素。2022 年融資予符合 ESG 之企業金額 32.52 億元，評估比率 100%。

責任融資流程



2.3 誠信經營

GRI 2-23~2-25、2-27、205-2、205-3

管理方針

承諾

- ▶ 建置完整防制洗錢及打擊資恐架構，避免發生洗錢及資恐之情事。
- ▶ 重視誠信經營，落實公司治理營運並持續改善，創造優質的誠信經營與法令遵循文化。

政策 / 管理系統

- ▶ 制定《防制洗錢及打擊資恐風險評估處理程序作業》、《防制洗錢及打擊資恐風險管理政策》、《洗錢及資恐名單比對作業準則》，為與國際接軌，另聘專業顧問檢視內部控制與風險管理，積極落實防制洗錢及打擊資恐成效。
- ▶ 重視誠信經營，訂有《道德行為準則》、《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》，確保董事、經理人及所有員工行為符合道德標準，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。

回饋機制

- ▶ 制定《檢舉案件處理程序》，設置暢通檢舉投訴管道，包括舉報專線 (02-27586355)、舉報信箱 (whistleblower@fglife.com.tw) 及書面舉報，建立完善舉報制度及相關管理措施。

評估機制

- ▶ 委託專業顧問辦理檢視內部控制與風險管理，以確保防制洗錢及打擊資恐機制符合國際標準，另每月定期監控相關 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。
- ▶ 為落實誠信經營政策，積極防範不誠信行為，建立良好之公司治理與風險控管機制，創造永續發展之經營環境，本公司明定專責單位每年至少一次向董事會報告誠信經營之遵循情形，內部稽核單位則應將誠信經營遵循情形納入查核範圍，並定期向董事會報告缺失改善辦理情形。

遠雄人壽全面落實誠信經營政策，促進公司健全經營，訂定各項規範、提供檢舉管道，每年向全體員工進行教育訓練，傳達誠信價值，2022 年全體員工 100% 簽署《員工行為承諾聲明書》，100% 完成誠信經營教育訓練。

誠信經營制度規範

- 道德行為準則
- 員工行為守則
- 誠信經營守則
- 誠信經營作業程序及行為指南
- 員工行為承諾聲明書

受訓人員類別

總機構法令遵循主管	1 人
法遵單位人員	10 人
洗防督導主管	28 人
全體員工	5,881 人

總受訓人次 **27,582 人次**

總受訓時數 **37,227 小時**

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》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。

與供應商往來時，均先評估往來對象之合法性，充分了解對方之誠信經營狀況及遵守企業社會責任政策情形，契約中明訂遵守誠信經營及企業社會責任條款，對於貪腐和賄賂採取零容忍的方式處理。2022 年供應商並未發生貪腐或違反誠信經營行為。



註：全體員工包含內勤員工及外勤同仁

2022 年主管機關裁罰及改善措施

遠雄人壽對主管機關檢查並處分同業違規事項，法令遵循單位蒐集相關資訊後，即時提供各部室法遵人員參考宣導，以利檢視內部作業及規範，預防類似違規事項發生的可能性，同步透過電子報方式向全體員工宣導，確保在招攬、商品、售後服務及同仁權益保障等各環節符合最新法令規範。2020-2022 年裁罰件數共 5 件，裁罰金額為 1,070 萬元。

項目	說明	改善措施
保險法及個人資料保護法相關 [120 萬罰鍰]	- 辦理投資國內外股票交易授權作業，有權交易人員離職，惟提供交易對手之國外股票有權交易人員名單有未更新情形。 - 辦理外匯衍生性金融商品交易對手交易限額檢討作業，未提報風險管理委員會核准實施；辦理股票投資資產池之定期評估作業，對不符合篩選條件庫存標的，未依內部規定評估。	- 新增「交易人員管理」作業流程，確保符合規範。 「110 年度衍生性金融商品交易對手限額檢討」已提報風險管理委員會核准實施；已修改資產池年度評估作業流程，且施行年度評估作業。
	業務員教育訓練課程或各營業處之競賽活動，有主管職權行使逾越公司內部控制制度之情事。	依主管機關要求不再以公司名義辦理有關業務員收費型訓練及競賽獎勵，並優化相關機制，依出勤管理作業辦法進行相關作業調整控管。
人身保險業辦理利率變動型保險商品業務應注意事項 [停止銷售]	辦理「遠雄人壽美滿美超旺美元利率變動型終身壽險」保險商品送審之宣告利率計算公式及宣告利率訂定作業，核有違反保險法相關規定。	依主管機關要求停止銷售該商品。

內部稽核制度

遠雄人壽內部稽核單位隸屬於董事會，並設置總稽核綜理及每半年向董事會及審計委員會報告稽核業務；內部稽核單位配置適任及適當人數之專職內部稽核人員，以超然獨立之精神執行稽核業務，以達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，以確保內部控制制度得以持續有效實施及作為檢討修正內部控制制度依據之目的。2022 年內部對財務、業務、資訊及其他管理單位辦理一次一般查核，出具一般查核稽核報告 28 份；並依實際需要分別對單位及業務辦理專案查核，出具專案查核稽核報告 43 份。

建立風險導向內部稽核制度

遠雄人壽規劃 2023 年向主管機關申請採行風險導向內部稽核制度，透過風險評估方法，依風險趨勢及內部風險評估結果訂定稽核任務之查核重點、範圍、方法、稽核程序及查核頻率；聚焦於重要風險並加強查核深度，促使內部稽核資源更有效配置，以有效協助公司強化風險辨識及評估能力，提升自我監督管理效能，完善內部控制與內部稽核制度及強健經營體質。

洗錢防制

遠雄人壽訂有《防制洗錢及打擊資恐處理程序》、《防制洗錢及打擊資恐交易監控程序》、《防制洗錢及打擊資恐風險評估處理程序》、《防制洗錢及打擊資恐風險管理政策》、《洗錢及資恐名單比對作業準則》，設有法令遵循室洗錢防制科，專責反洗錢及反資恐，並設立防制洗錢及打擊資恐工作小組，負責防制洗錢及打擊資恐推動作業與制度之規劃、建置與執行。

另聘專業顧問，檢視內部控制與風險管理，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。2022 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。2022 年內勤員工進行洗錢防制相關訓練，包含洗錢防制暨反恐金融、檢舉人制度（吹哨者）等課程，完訓率 100%。

外部宣導

針對客戶、供應商及外部人員，透過以下作為，向相關利害關係人進行宣導。

- 向客戶進行洗錢防制認知與觀念宣導
- 官網設置「洗錢防制宣導專區」
- 官方 Facebook 貼文，提供相關網站連結、文宣機關函轉等資訊供民眾瀏覽
- 張貼實體海報於客服中心櫃檯或各區部及通訊處
- 客戶詢問防制洗錢及打擊資恐作業相關，由第一線同仁予以宣導說明，積極落實辦理與傳達相關認知及觀念
- 供應商及合作通路進於交易成立前，須 100% 完成相關洗錢防制查詢作業，並遵循相關法令規範簽訂合約

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》，檢舉制度所有相關事項，均由法令遵循室統籌規劃並執行，2022 年共有 1 件舉報事件，經查皆無違反本公司準則規定之情事。

舉報管道

☎ 舉報專線

02-27586355

✉ 舉報信箱

whistleblower@fglife.com.tw

📍 郵寄地址

台北市信義區松高路 1 號 28 樓
遠雄人壽保險事業股份有限公司
法令遵循室收

2.4 風險管理

管理方針

承諾

- 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。

政策 / 管理系統

- 建立本公司 BCM 機制，訂定《營運持續管理政策》、《營運持續營運衝擊分析及風險評鑑作業準則》、《資訊安全營運持續運作管理作業準則》與《營運持續管理制度矯正預防作業準則》，以利同仁遵循營運持續管理制度。
- 制訂完善風險管理機制，包含自我風險及清償能力評估機制 (ORSA)、《風險管理政策》、《風險監控處理程序辦法》、依七大風險設定關鍵風險指標 KRI，並依各指標之重要性及發生頻率進行監控。

評估機制

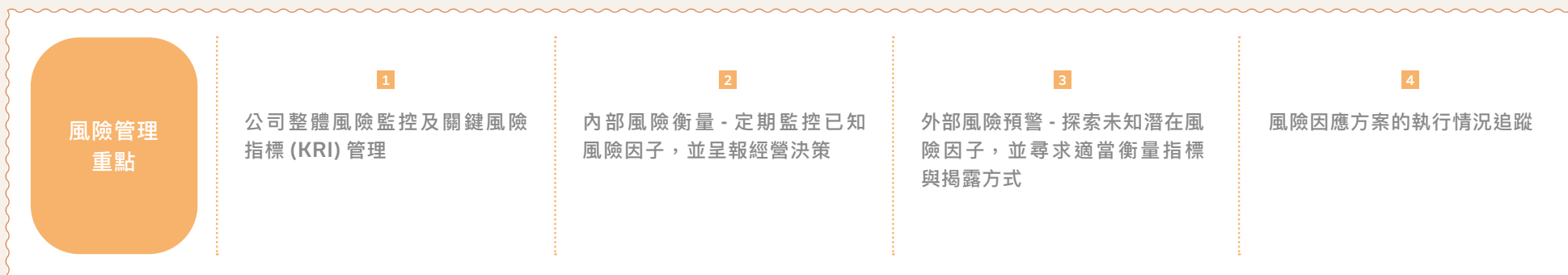
- 每年呈報主管機關自我風險及清償能力評估 (ORSA) 報告。
- 每月出具風險管理報告，風險胃納第二測度得分數皆達到 90 分以上。

為確保廣大保戶及股東的權益，本公司明確訂定風險管理策略及風險管理目標，整體營運可能面臨的風險上建構堅實且具效率的風險管理機制，在投資及業務同時考量報酬及風險，建立風險管理之決策性定位，並以長期績效做為評量獎酬依據，以落實風險與報酬之平衡性。

風險管理政策

遠雄人壽風險管理室持續定期檢視或增修相關風險控管辦法，因應市場變化及法令修訂。舉例而言，考量全球暖化、氣候變遷可能對保險業帶來重大影響，主管機關已於 2021 年 12 月修訂《保險業風險管理實務守則》，新增氣候變遷為第七大風險。為配合保險業風險管理實務守則之修訂，已於 2022 年 2 月修訂《風險管理政策》，將氣候變遷風險納入考量。本公司風險管理範疇涵蓋市場、信用、流動性、作業、保險、資產負債配合、氣候變遷及其他風險。

風險管理組織



1

跨部門溝通

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，進行跨部門協調與溝通，**2022 年共召開 46 場投資小組會議。**

2

董事會提報

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。**2022 年共召開 10 次風險管理委員會。**

3

教育訓練

針對董監事、高階主管及全體員工舉行風管教育訓練，**2022 年共舉辦 3 場，總參訓人數 962 人次**，主題聚焦在氣候變遷相關內容。



風險管理機制

1 關鍵風險指標

本公司藉由整體風險評估得分數，衡量與分析公司經營品質風險，針對七大風險類型，包含：市場、信用、流動性、作業、保險、資產負債配合、氣候變遷以及其他風險，設計關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)。以市場風險為例，因外法對於保險業辦理國外投資有相關規範，故設定「國外投資佔可運用資金比率」為關鍵風險指標之一。以 2022 年底為基準，關鍵風險指標共計 55 項，一般風險指標共計 73 項。

2 風險管理示警

針對各個關鍵風險指標 (KRI) 制定控管值 (綠燈)、預警值 (黃燈) 及警戒值 (紅燈)，若 KRI 指標超出控管值範圍 (綠燈) 時，將依指標層級及亮燈狀況即時反映並呈報最近董事會、風險管理委員會，以利相關風險即時揭露。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。根據 2022 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，風險監控指標合格率 (關鍵風險監控指標綠燈個數佔關鍵風險指標總數之比例) 皆達 90% 以上。

3 自我風險及清償能力評估機制 (ORSA)

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 (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，了解目前及未來相關情境下清償能力結果。依據 2022 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 7 年獲中華信用評等評為「twA+」等級。

營運持續管理

近年新冠肺炎席捲全球，加上極端氣候事件頻傳，為提供顧客穩定安心的保險服務、確保業務持續不中斷，遠雄人壽於 2021 起持續透過營運持續管理計畫，因應資訊系統災變、天然災害或緊急人為事故等狀況，減緩災害發生時之衝擊，於最短時間內恢復關鍵服務，確保重要業務流程不受重大風險事件影響，保障顧客權益。2022 年維運期間本公司未有發生業務中斷事件導致關鍵業務受重大影響，亦未發生需進行營運持續管理制度矯正預防之事件。為精進營運持續管理機制，2023 年 5 月取得台灣檢驗科技 (SGS) 「ISO 22301 營運持續管理系統 (BCMS)」國際標準驗證，並將「0800 客戶諮詢服務」與「理賠服務」納入驗證範圍。

2021 年起，遠雄人壽已發展全公司的營運衝擊分析 (Business Impact Analysis; BIA)、風險評鑑 (Risk Assessment; RA)，並提出營運持續管理策略及解決方案，且增訂「營運持續管理政策」及相關作業準則以利同仁遵循，同時針對高風險情境辦理相關演練，以確保規劃的業務復原計畫確實有效，2022 年共執行「異地辦公演練」、「異地系統備援演練」、「逃生疏散演練」及「事件應變暨通報演練 (書面)」，演練情境涵蓋 RA 之高風險情境，並經輔導顧問及第三方認證機構確認機制有效。

營運持續管理架構

1 營運持續管理小組

召集人為總經理，成員包含風險管理室、資訊管理部、人事總務室及經營企劃室之部門主管，主要負責營運持續管理制度之推動及維運，並定期召開管理審查會議決議營運持續管理制度相關事項，訂定可供全公司遵循之營運持續管理制度。

2 危機管理小組

為因應重大偶發事件發生時危機處理，本公司已設立危機管理小組並運行多年，再導入營運持續管理制度，使人為或天災事件之事前預防，與危機發生後之處理及通報作業流程更加緊密連結，以確保災害發生時可即時因應，並使衝擊與影響降到最低。

危機管理小組架構



營運衝擊分析及風險評鑑

遠雄人壽營運衝擊分析 (BIA) 涵蓋公司所有部門之業務流程，並對各業務流程訂定「最小服務水準」以及「目標恢復時間」；本公司將攸關保戶權益之業務流程訂為最重要流程（如理賠、0800 客戶服務程序等），於平時透過內部控制程序確保妥善運行，如遇突發不可抗力因素，亦可於 4 小時內恢復至最小服務水準，並持續強化災害應變能力並建立適當之資訊系統備援機制，以期於事故發生時，仍能持續提供客戶服務，加倍保障客戶權益。

透過執行風險評鑑 (RA)，本公司找出潛在威脅較高之風險情境，並對其擬訂事前預防及事後控制措施，2022 年針對總公司以及委外機房，選定 10 項及 6 項高風險情境，類型包括天然災害、人為災害及資通類型災害。

教育訓練執行情形

陸續執行 ISO 22301 標準認知、營運衝擊分析及風險評鑑、應變與復原計畫修訂宣導、營運持續管理自行查核、營運持續管理稽核查核及高階危機管理...等，受訓人員涵蓋全公司管理階層，由上至下分別為董事會成員、部室主管及部室風險管理人員，管理階層 100% 完成受訓，落實由上而下的風險管理文化。2022 年持續針對同仁進行災害緊急應變教育訓練，確保同仁於災害發生時之人身安全，未來如營運持續管理相關法規或制度有重大異動時，也會不定期召開教育訓練向同仁說明。

2.5 資訊安全

GRI 418-1

管理方針

承諾

- 遵循主管機關「金融資安行動方案」，深化資安治理、強化資安作業韌性，建立完整資安管理制度與系統。

政策 / 管理系統

- 建置完善營運持續管理機制 (BCM)，訂定《營運持續管理政策》、《營運持續營運衝擊分析及風險評鑑作業準則》、《資訊安全營運持續運作管理作業準則》、《營運持續計畫作業準則》與《營運持續管理制度矯正預防作業準則》。
- 制定《資訊安全政策管理作業準則》，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。依循國際資安標準，持續通過 ISO 27001 與 BS 10012 驗證及取得行動應用 App MAS 標章，進一步強化資訊安全維護。
- 2023 年 5 月取得「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證，建立具恢復力及有效因應能力的資安管理框架與程序。

評估機制

- 每年持續經由第三方驗證單位 BSI 英國標準協會，稽核資訊安全管理系統 (ISMS) 與個人資料管理系統 (PIMS)，持續維持 ISO 27001 資訊安全及 BS 10012 個資驗證。
- 每半年召開一次個資管理審查會議，就內外個人資料管理相關議題進行審查。

新冠肺炎加速了企業數位轉型的急迫性，數位韌性成為營運持續之關鍵課題，遠雄人壽在 2019 年成立資訊管理部 - 資安管理科，作為公司專責資訊安全單位，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。本公司所有資訊作業除符合國內外資安法令法規外，

更依循國際資安標準，持續取得 ISO 27001 與 BS 10012 驗證，2022 年進一步取得行動應用 App MAS 標章，全面強化資訊安全並落實在日常業務執行中。

資安治理

遠雄人壽於 2022 年設置資安諮詢顧問，2023 年建置資訊安全監控中心 (SOC)，強化資訊安全即時監控、安全訊息集中化、關聯分析及作業整合。資訊安全專責單位每年向董事會報告資訊安全評估計畫與整體執行情形，以確保資安管理機制持續有效運作。

遠雄人壽依循營運持續管理標準 (BCM) 建立完整資安管理制度，建置異地備援及備份環境，並定期實施演練，以確保備份完整性與可用性，持續透過第三方公正獨立驗證機構審查與外部專家諮詢服務，有效防範資安事件發生並優化改善。

資安管理四大主軸

面對新型態的網路威脅與攻擊，全球資訊安全威脅趨勢不斷上升，各金融機構莫不提高資安防護能力。本公司在兼顧企業營運目標及安全需求下，從深化資安治理、完備資安制度、強化營運韌性及發揮資安聯防四大面向，擘劃本公司「資訊安全策略藍圖」，如下圖所示。

資訊安全投入資源

2022 年較 2021 年投入費用成長 22.3%，包含完善治理面及技術面之基礎架構、強化資安以防禦當年度所交易之基金、情資監控分析、事件應變演練與教育訓練等。

投入資源



治理面



董事會資安監督及職能提升



資安防護自律規範及相關法規



金融資安行動方案



內外部稽核檢查意見



資安教育訓練與意識提升

制度面



ISO 27001 證書持續有效



BS 10012 證書持續有效



ISO 22301 證書持續有效



同業裁罰缺失態樣自評



電腦系統資安評估

營運面



網路安全



個人電腦與伺服器主機安全



資料服務安全



電腦系統復原與韌性



電子商務系統安全

聯防面



資安情資蒐集分享與處置



資訊安全監控中心 (SOC)



資通安全事件通報與應變演練

保險科技風險面



人工智慧、生物辨識之創新應用風險管理



區塊鏈、物聯網等創新應用風險管理

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，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、資安意識等教育訓練，並透過年度安全事件演練方式驗證處理程序之有效性。2022 年共進行 1 次個資事件演練，資安及個資教育訓練覆蓋率達 100%，全體同仁參與資安測驗及通過比率為 100%。

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 SOC 聯防偵測與防護。

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，提升員工資安意識。2022 年度演練結果為內勤同仁點擊連結比率為 0.56% 及點擊附件比率 1.66%；外勤同仁點擊連結比率為 0.02% 及點擊附件比率 0.02%，均達到主管機關要求標準。

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，進行各環節模擬。

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。

資安事件回報及處理機制

遠雄人壽制定《個人資料安全管理作業準則》，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，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，依查核結果，要求各部室完成相關因應做法，2022 年並無侵害客戶隱私權或遺失顧客資料情事。

個資保護推動小組

遠雄人壽設立個資保護推動小組，依《個資管理權責作業準則》落實執行，由總經理或其指定單位主管擔任小組主任委員、相關部室主管或代表擔任常設委員，各部室法遵主管為個資保護代表，共同推動。小組每半年召開一次管理審查會議，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，**2022 年共召開 2 次管理審查會議、6 次專案會議，2022 年經 BSI 稽查驗證通過，無發現不符合事項。**



3 服務力+

顧客價值

本章回應 SDGs



▶ 3.1 公平待客 ———— 039

遠雄人壽擁有超過 200 萬名保戶，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，持續強化便利

▶ 3.2 數位創新 ———— 045

與數位體驗，並為生活加值，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向人生旅途。



本章適合閱讀利關人 保戶、合作通路、非營利組織

3.1 公平待客

GRI 2-23~2-25、417-1~417-3

管理方針

承諾

- 具體實踐「公平待客」，由上到下深植成為遠雄人壽員工 DNA。
- 快速回應保戶需求，即時解決保戶問題。
- 持續推動小額終老保險及微型保險等 ESG 永續商品。
- 持續降低申訴率暨評議率。

政策 / 管理系統

- 訂定《公平待客政策及策略》，以公平合理方式對待每一位金融消費者。
- 建置《申訴案件管理系統》，將受理、審核、簽核、結案等各環節作業於同一系統完備作業與紀錄，提升申訴案件處理效率。
- 制定《申訴處理制度》及《保戶申訴審議小組作業準則》，確保申訴及評議案件處理品質及時效。
- 依據《保險商品銷售前程序作業準則》及相關規定辦理商品設計、審查，召開商品評議小組、保險商品管理小組會議，並經法令遵循主管確認符合法規要求。
- 訂定《身心障礙者核保處理原則》，確保身心障礙者充分享有公平投保權益。
- 訂定《遠雄人壽公益微型保險執行規範》，確保客戶權益。

回饋機制

- 客戶服務管道：公司官網留言專區、官方 FB 粉絲團、免費客服專線 (0800-083-083)、各地服務中心服務櫃檯、書面郵寄 (110 台北市信義區松高路 1 號 / 客戶申訴中心)。
- 外部申訴管道：財團法人金融消費評議中心、金融監督管理委員會保險局。

評估機制

- 2022 年共召開 7 次公平待客推動委員會，並進行公平待客推動委員會績效評估，以問卷方式進行公平待客推動委員會績效評估，結果為「優」，彰顯委員會效能。
- 客戶申訴評議改善小組定期以會議方式，就爭議態樣分析發生原因，進行討論改善，降低申訴案件。

遠雄人壽 2019 年成立「公平待客推動委員會」，下設「商品管理組」、「銷售管理組」、「投資不動產組」、「客戶服務組」、「客戶關係組」、「品質優化組」六個推動小組，由董事會帶領與積極推動，由上到下將「公平待客」深植成為遠雄人壽員工 DNA。透過委員會進行全面向作業循環帶領與監督，並經由有效的三道防線溝通機制，針對異常或缺失，確實執行事前預防、事後檢討改善及追蹤，以落實客戶權益。

詳遠雄人壽官網公平待客專區 [↗](#)



落實公平待客原則

遠雄人壽訂有《公平待客政策及策略》，2022 年共訂定 17 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；各小組每月回報推動狀況，並於委員會提報討論，滾動式檢討改善，強化公平待客之落實。2022 年董事深度參與本公司公平待客相關推動案。



公平待客教育訓練

2022 年針對內勤全體員工開辦公平待客課程共 11 班次，10.5 小時，參與 10,440 人次，受訓時數較 2021 年提升 163%；課程包含公平待客原則、身心障礙者金融友善服務、高齡者友善服務暨權益保障、ESG 誠信經營與公平待客、工作規範暨誠信經營守則、員工道德及行為守則等。外勤同仁則由壽險部業務訓練科負責，共 4,908 人完成當年度法規訓練。

另外，針對董事及公平待客委員、部科主管分別開辦各 1 班次實體課程，由財團法人金融評議中心林盟翔董事授課，以「公平待客原則與公司治理之實踐：數位金融創新趨勢與樂齡消費者保護」為主題，課程時間 2 小時，完訓人數 138 人。為強化高齡及特殊對象友善服務與遵法意識，特別針對行政服務體系同仁安排研習營，包含「身心障礙體驗營」、「高齡模擬體驗營」及「手語研習營」等，共舉辦 6 班次，完訓人數 167 人。

此外，總經理於年度處經理策劃會中親自宣導公平待客精神，且由葉欣洲獨立董事講授「公平待客案例分享」，帶動第一線同仁將金融消費者保護及公平待客作為落實到日常業務。

課程內容請詳員工關懷單元 P47 [↗](#)

公平待客大賞

2021 年起舉辦「公平待客大賞」，由第一線服務同仁，從作業中發掘創新服務作為，邀請獨立董事、總經理、副總級主管擔任評審委員，評選出最佳服務事蹟人員，獲獎部門及同仁可獲得獎勵金及榮譽假。2021 年創新提案第一名為針對聽語障人士無法執行法令電訪，建置線上填寫問卷功能取代電訪作業，2023 年 1 月正式上線。

2022 年服務創新提案第一名 ✦ 樂齡長照友善服務 ✦



保戶服務部提案在各項服務通知，如保戶 EDM、電子單據、送金單、通知書、照會文件等，提供加值服務、政府樂齡學習網或長照 2.0 資源連結，並於客服中心櫃檯擺置樂齡長照文宣供客戶閱讀。

公平待客友善服務

遠雄人壽始終站在保戶角度思考，提供最實質的服務體驗，將「待客如親 同理用心」理念化為實際行動，並設有 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，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，**2022 年 0800 客戶滿意度為 98.6%**。

▶ 健康照護服務



新冠肺炎保單服務

考量部份保戶受疫情影響面臨失業、無薪假，遠雄人壽 2022 年 1-3 月提供「經濟弱勢保戶保單借款優惠利率方案」，提供每一要保人最高累計貸款金額新台幣 10 萬元，優惠借款利率 1.28%，優惠期間三年，2022 年共嘉惠 78 位保戶，件數 89 件、金額 635 萬元，2023 年持續推出。

✦ 2022 年超過 900 通主動關懷服務電訪，為客戶即時解決疫情面臨的問題。



健康諮詢服務

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、客製均衡飲食建議；2022 年進一步結合異業健康照護資源，便利保戶享有線上醫師諮詢、AI 智能醫師風險評估特約服務優惠，打造健康生活圈。



家庭照顧服務

遠雄人壽從關注被照顧者的需求，延伸至減緩照顧者的壓力，轉介提供「陪同就醫」、「居家照護」、「營養送餐」及「住院照護」等 7 項異業合作特約優惠，促進保戶重視自己與家人健康。

公平待客友善服務

弱勢關懷服務



手語視訊翻譯服務

服務櫃檯導入聽語障人士「手語視訊翻譯」服務，客戶可透過官網或臨櫃預約，由櫃檯同仁登入手語視訊翻譯平台，透過視訊方式與通過國家手語翻譯技術士考試之翻譯人員進行三方溝通，為聽語障客戶創造無差別的友善金融環境。因應疫情如遇到臨時無法使用手語視訊翻譯服務或聽障朋友溝通方式為讀唇語，客服櫃檯備有透明口罩，方便溝通。



無障礙接送服務

許多家庭照顧者常因被照顧者為非優先搭乘對象，面臨預約無障礙接送車趟不易之困境。遠雄人壽透過跨業合作車隊、旅行社，提供無障礙計程車優惠、無障礙旅遊行程服務優惠，關懷高齡及行動不便者，讓保戶安心出門、便利就醫回診，期生活時刻暢行無阻。2022 年使用約 700 人次。



無障礙網頁

領先同業取得無障礙網頁最高 AAA 等級的標章，以簡便、易用的介面，讓客戶不因軟體環境、硬體設備及本身能力虧損造成使用障礙，真正享受網路帶來便利的數位生活，2022 年共觸及約 10 萬人次。



無障礙硬體設施

總公司及分公司職場皆提供無障礙設施，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。



友善服務櫃檯

北中南服務中心設置「友善服務櫃檯」，透過專人引導有需求的保戶；服務保戶時，依系統資料及保戶說話屬性辨別，給予客製化協助，若保戶需要專人到府服務，則依所屬通路別協助安排。



金融友善服務專區

彙整常見的保戶服務項目、投保須知，提供商品易讀版，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。

公平待客友善服務

▶ 高齡關懷服務



高齡保險權益微影片

針對高齡長者，推出三支國、台、客語保險權益須知微影片，以淺顯易懂且活潑有趣的方式協助長者了解商品內容，以維護保戶權益。



高齡專屬閱覽銷售文件

針對投保年齡涵蓋 65 歲（含）以上之商品，設計製作大字版（24pt 字體級數）電子書銷售文件，以利長者閱讀。



0800 高齡長者服務

保戶進線客服中心後，系統會立即判斷是否為 65 歲以上長者，服務人員即可依其身分別給予適當協助。



高齡服務專區

2022 年 9 月新增友善閱讀字體放大及語音朗讀功能，透過高齡使用介面，讓長者輕鬆了解商品內容、投保權益、健康資訊及加值服務，2022 年共服務約 4,468 人次。

▶ 多元管道服務



線上服務 (e-Service)

提供保戶全天候零距離的線上服務平台，讓保戶不因時空限制，快速且即時查詢個人保單資料。尤其疫情嚴峻時刻，透過線上便利服務，減少接觸機會，2022 年新增 9 項服務。



保戶 EDM

每週定期寄發電子報，提供保戶品牌新訊、服務新知、健康話題及好康活動等資訊，2022 年共發佈 96 則，快速與保戶溝通。



臨櫃服務

總公司及台中分公司「客服中心」叫號機系統提供中、英雙語介面及英文語音功能。「客服中心」設置英語櫃檯，提供外國人友善金融服務環境。



0800 電話服務

遠雄人壽設有免費客服專線，客戶進線後將進行身分確認，服務人員依客戶個別需求提供即時服務，2022 年 0800 客戶滿意度 98.6%。

客戶申訴保障

遠雄人壽重視每一位保戶意見，建立公開透明的申訴流程與管道，設置專責單位審理申訴案件、申訴案例回饋機制、業務通路教育宣導、成立評議改善小組及公平待客推動委員會，以期有效解決保戶爭議並提高申訴處理時效。

1

申訴管理辦法與程序

- 2019 年設置客戶申訴中心，針對各類型申訴案件由專人專責處理，並對於各行政及業務單位設置對應窗口，遇保戶反應問題時可即時進行溝通處理。另依申訴案件處理程序，對於爭議案件定期進行教育訓練，妥適處理消費爭議案件，提升效率與品質以保障客戶權益。
- 2021 年建置「申訴案件管理系統」，將受理、審核、簽核、結案等各環節作業於同一系統完備作業與紀錄，有助於申訴案件處理效率提升、案件逐案控管追蹤，及快速產生追蹤統計報表。
- 建立申訴案件分級之重大申訴案件標準，如符合重大申訴案件之情事，將於申訴案件結案後，定期就案件事實、處理結果及相關單位回饋內容等，提交公平待客委員會呈報董事會。客戶申訴中心於 2022 年 12 月 29 日依重大申訴案件之規定修訂「申訴案件處理程序」，並提報董事會通過。

客戶申訴處理流程



遠雄人壽申訴案件處理機制



2

申訴案例宣導

- 定期召開「評議改善小組會議」及「申訴案例座談會」，由葉啟洲獨立董事分享特殊案例，公平待客主委趙學欣董事、公平待客委員會委員、申訴案例相關部門主管出席參與，藉由討論及業界評議實務經驗，提供委員及行政部門主管多元思維及參考依據。
- 辦理通路宣導活動，彙整消費爭議類型案例作為通路教育訓練，提升通路對商品條款理解程度，及強化對客戶商品與服務說明能力，避免相關爭議。

3

- 依財團法人金融消費評議中心 2020 年至 2022 年近三年統計資訊，遠雄人壽客戶申訴率及申請評議率，兩項指標 2022 年呈現微幅成長，主要與本公司有效契約件數穩定成長相關。近三年平均處理天數約 20.4 天。

項目	2020 年	2021 年	2022 年
客戶申訴率 (%)	0.337600415	0.31903175	0.42840037
申請評議率 (%)	0.172895091	0.16310050	0.19786288
申訴處理天數	20.4 天	20.4 天	20.3 天

註：

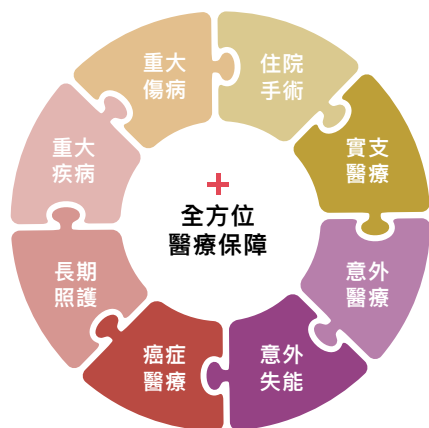
- 2022 年客戶申訴率 = [評議中心受理申訴件數 (472 件) / 2022 年 Q4 簽單契約總件 (人) 數 (11,017,731)] * 10000
- 2022 年申請評議率 = [評議中心受理評議件數 (218 件) / 2022 年 Q4 簽單契約總件 (人) 數 (11,017,731)] * 10000

普惠金融

因應高齡社會及對健康醫療保障的重視，遠雄人壽從客戶需求出發，忠於保險本質，陸續開發高保障壽險、傷害保險、醫療險、手術險、癌症險商品，幫助國人打造保險防護罩。商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理；締約前即以客戶能充分了解的方式，告知其商品、服務及契約之重要內容，並揭露風險，以維護保戶權益。

2022 年共開發 3 張保障型壽險，6 張傷害險，1 張醫療險，7 張基富通平台系列商品，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。

此外，為提供身心障礙客戶公平合理、平等互惠的投保權益，本公司訂定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。2022 年身心障礙承保件數共 12,374 件，相較 2021 年 11,449 件增加。



保障型商品推動

在國家積極推動提高國人保險保障之際，遠雄人壽針對一倍型終身壽險與定期壽險商品，改用最新生命表訂價，設計出更具吸引力、保費更低廉的保障型商品，有助於肩負家庭生計的客戶們補足死亡保障缺口，落實保險保障的真價值。

1 基富通平台系列商品

2022 年 7 月推出基富通系列商品、訴求「輕保費、重保障」，客戶可選擇定期壽險、小額終身壽險或重大疾病健康險為主約，再依需求與預算，自由搭配一年期重大疾病及傷害險等附約，不論是剛進入社會，經濟尚未穩定的年輕人，或是想補足壽險保障者，都可以透過「遠雄人壽保障型保險商品平台」加強保障。



2 醫療商品

從客戶角度思考，以提升國人醫療保障額度為出發，2022 年 6 月推出「遠雄人壽安心康富醫療健康保險附約」，結合住院日額型及實支實付型綜合給付型態，並採無等待期方式設計，提供保戶立即保障。截至 2022 年底已銷售 10,403 件，並獲得 2022 年保險信望愛獎「最佳商品創意獎」優選。

3 ESG 商品

全球 ESG 基金管理規模持續擴大，顯示投資人更關注環境保護、社會責任和永續公司治理，有鑑於此，遠雄人壽推出「吉利鑽變額年金保險」等投資型保單，搭載「合庫投信樂活安養 ESG 系列基金」，連結 S&P 500 ESG Index 代表性指數，提供給保戶作為投資決策上的參考，穩健累積資產。截至 2022 年底有效契約已累計 931 件。

微型保險

為具體實踐普惠金融與公平待客精神，響應政府弱勢保險安全網政策，遠雄人壽持續 8 年以捐贈微型保險費方式，守護縣市政府弱勢民眾與社福機構服務對象，關懷身障朋友、高齡長者、癌友、犯罪被害人、經濟弱勢家庭與婦幼，並連年擴大扶助範圍，合作社福機構由 2021 年的 28 個增加至 2022 年 44 個，其中 33 個為身障團體。並於 2022 年訂定「公益團體微型保險推廣獎勵辦法」，針對業務同仁成功推薦或推廣微型保險予公益社福機構，將可獲志工服務數獎勵，進一步完成投保事宜者，另加計志工服務時數獎勵。

2022 年承保人數 7,484 人、總承保金額約 344 百萬元，其中身心障礙人數為 2,518 人，佔 33%。因推動微型保險成果傑出，連續 4 年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與 3 度獲「身心障礙關懷獎」。



- ★ 累計推動 8 年
- ★ 承保金額逾 95 億元
- ★ 理賠金額逾 150 萬元
- ★ 保戶人數累積 20,357 人
- ★ 近 2 萬個家庭受惠

高齡商品

1 小額終老保險

遠雄人壽在商品研發上主動關注年長者保險需求，推出「遠雄人壽全家保小額終身壽險」，提供 0~84 歲民眾低保費之終身保障，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，為使國人保險保障額度提高，將壽險保障額度由上限 50 萬元提高為 70 萬元，協助普羅大眾、高齡者、身心障礙者及弱勢族群建構基礎的保險安全網。2022 年有效契約件數共 7,654 件、保費收入 13,193 萬元，較 2021 年增加 1,010 件。

2 年金保險

因應高齡化趨勢，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，共包含 8 項年金型保險商品及 1 項長期照顧定期健康保險商品。2022 年年金保險及長期照顧保險合計新契約件數 451 件。

3.2 數位創新

GRI 203-2

近年，遠雄人壽積極進行數位轉型及服務創新，從保單進件、受理審核、照會補全、生調到保單完成，運用數位科技提升行政效率、服務品質及顧客滿意，同時疫情期間為維護客戶權益，提供客戶線上完成各項保險服務及安全快速的服務體驗。

管理方針

承諾

- 持續運用金融科技提升經營效率、業務推動及保戶滿意度，提供更符合客戶需求的全方位服務。
- 持續推動數位化轉型，致力無紙化數位流程與低碳服務。

政策 / 管理系統

- 持續導入大數據分析及 AI 人工智慧技術，管理內部營運及外部服務之數位金融應用。

回饋機制

- 公司官網留言專區、官方 FB 粉絲團、免費客服專線 (0800-083-083)、各地服務中心服務櫃檯、書面郵寄 (110 台北市信義區松高路 1 號客戶申訴中心) 等客戶服務管道。

評估機制

- 每年優化數位服務內容及新增服務項目，提升服務使用率。

數位運用發展

遠雄人壽以客戶角度出發，分析使用者需求，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，同時達數位淨零減碳、友善地球的成效。

數位金融服務

因應數位經濟的挑戰和機會，遠雄人壽加速發展數位化工具，藉此提升客戶服務體驗、輔助業務同仁行銷、提高行政與服務效能，期符合客戶心目中數位化的真正需求，透過數位化讓服務更便利，資訊更透明完整。

未來三年數位轉型規劃將從行動應用、網站服務、AI 大數據著手，包括建置投資型商品行動投保、線上理賠、行動理賠、線上補全、行動補全、行銷數位化之業務員行動辦公室等，全面提升營運效能。

提升客戶服務體驗

數位金流多元行動支付服務 (eDDA 網銀授權)、電子保單、保險科技運用共享平台服務 (保單存摺 / 理賠醫起通)、網路投保基富通保障型商品平台、APP 生物辨識、視訊生調、客戶 APP 升級、保全理賠聯盟鏈。



提高行政與服務效能

優化核保作業流程 (NB2.0)、SAS 系統導入理賠防詐模型、機器人流程自動化工具 RPA (Robotic Process Automation)、建置採購作業系統、人事服務系統升級改版、申訴案件管理系統。

輔助業務同仁行銷

各通路專區 APP、旅行平安險線上立即保、網頁版建議書、行動投保、遠距投保、數位簽章。

1 行動投保

2021 年第四季行動投保 APP 新增「線上刷卡」、「遠距簽章」及「文件上傳」功能，2022 年發展趨於成熟，大幅提升使用率。2022 年重新設計、調整架構，開發行動投保優化版，以投保送件便利性、安全性為宗旨，同時精簡系統檢核頻率、提高操作效能，進而提升使用滿意度。2022 年使用率較 2021 年提升 10%。

2 網路投保

為提供線上便捷的投保服務，自 2016 年開辦網路投保商品，提供旅平險商品，2022 年 7 月增加保險保障型商品「基富通平台」線上服務，提供小額終老保險、定期壽險、重大疾病健康險網路投保，協助民眾依自己需求、收入，選擇適合商品，一次購足保障。

3 線上保單服務

提供保戶利用官網「保戶專區」辦理各項線上保單服務，如保單借款、保單契變、查詢個人保單資料、投資型保單變更及申辦電子單據共 14 項，2022 年線上保單變更近 9,000 筆，超過 8 萬名保戶使用。

[服務說明](#)

線上加值服務

為守護保戶的健康日常及感受保單售後的服務溫度，多年來持續結合數位化、個人化，致力打造多元線上加值服務，從成為保戶的第一天起，即享有最好康、最健康、最貼心及最便利等共 18 項服務，2022 年服務超過近 17 萬名保戶。

[服務說明](#)

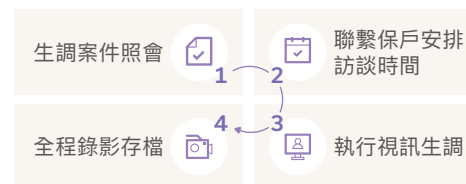
APP 導入生物辨識功能

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，並持續優化精進，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

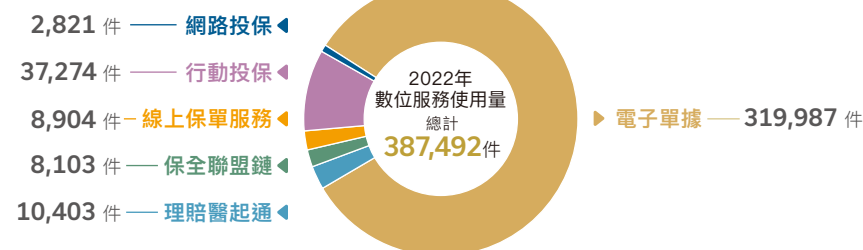
遠雄人壽建置智能理賠風險分析系統，結合 AI 及大數據技術，精準評估客戶理賠風險，篩選出高風險保戶及樣態，輔助理賠人員預測詐保機率。

保全理賠聯盟鏈服務

遠雄人壽於 2021 年加入「保險區塊鏈聯盟科技運用共享平台」，提供保戶在官網即可藉由聯盟鏈轉送機制，傳送基本資料變更或理賠申請予合作的保險公司，省去文件往返多家保險公司的不便；同時透過完備的控管機制，確保所提供給客戶的服務兼顧安全性與便利性。

為提供保戶更快速容易之理賠服務，2022 年 5 月起保險理賠醫起通升級 1.5 版，服務新增同意授權合作醫療院所提供資料予以保險公司，以精簡保險公司調閱病歷程序，加快理賠給付速度。2022 年保險理賠醫起通與保全聯盟鏈共受理 18,506 件。

2022 年數位服務使用量



4 幸福力+

員工關懷

本章回應 SDGs



▶ 4.1 人才吸引與留才 ————— 048

▶ 4.2 人才發展與培育 ————— 050

▶ 4.3 健康幸福職場 ————— 055

▶ 4.4 人權維護 ————— 060

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，提供系統性培育發展計畫及多元招募管道，塑造健康環境及幸福職場，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，和公司一起成長。



本章適合閱讀利關人 員工

4.1 人才吸引與留才

GRI 405-1、405-2

管理方針

承諾

- ▶ 完善人才發展機制，提供具激勵性之獎勵鼓勵員工爭取績效，勾勒職涯藍圖。
- ▶ 培養保險專業人才，推動青年實習計畫，提升職場適應力，創造產、學、生三贏契機。

政策 / 管理系統

- ▶ 制訂《薪資政策作業準則》、《薪資結構作業準則》明訂員工薪酬水準；《董事酬金給付辦法》明訂董事酬金範圍；《經理人績效考核與酬金標準處理程序作業準則》明訂經理人視公司整體營運表現情形支領薪酬；並且透過由獨立董事組成的薪酬委員會，整體衡量檢視經理人之酬金和公司長期整體獲利、股東利益及未來風險。

回饋機制

- ▶ 為加強勞雇關係，保障勞工權益，每季定期召開勞資會議，2022 年共舉辦 4 次，針對勞工動態、業務概況、勞工相關事項，進行報告及充分溝通與討論。

評估機制

- ▶ 透過定期績效面談與評比，幫助員工成長發展，針對具發展潛力人才擬訂培育計畫；針對績差人員推動改善計畫。

多元招募

遠雄人壽為接軌 IFRS17、ICS 及保險數位轉型之發展需求，延攬優秀人才，除透過內部人才推薦、員工轉型培育，外部經營創新數位招募平台，打造多管齊下的招募管道，加速人才培育，此外每年持續舉辦「青年實習計畫」，提供多面向之實習機會，提前佈局專才專任。



內勤人才儲備

青年實習計畫

遠雄人壽與多所大專院校進行實習合作，舉辦企業參訪活動，聚焦精算統計、保戶服務、行銷企劃等職涯發展領域，以彈性化學中做、做中學機制，指派專業任務，透過「體驗」到「體認」，提前探索個人職涯方向，接軌未來職場。2022 年實習人數 9 名，留任 7 人，留任率 86%，自 2015 年至今，累計培育 146 名，留任率維持 8 成以上。

雄才遠略產學合作

遠雄人壽與逢甲大學風險管理與保險學系簽訂「人才交流產學合作計畫」、與碳中和研發與服務中心合作「溫室氣體盤查及保單碳足跡分析」；與世新大學推動「青年培力產學合作計畫」；與屏東科技大學鳥類生態研究室共同發展「守護億隻鴉環保生態復育計畫」，儲備育成各領域專才，結合 CSR 與 USR 力量。此外，連續五年舉辦校園「金險獎」，逾 90 所大專院校學生報名參賽，孕育優秀學子和作品，展現遠雄人壽實踐青年培力的長期承諾。



外勤人才引進

新雄鷹計畫

為吸引更多年輕世代加入遠雄人壽保險顧問團隊，開創亮麗未來，持續推動「新雄鷹計畫」，提供育成獎金，解決新人創業初期收入的不穩定，幫助有心發展的年輕人，在無後顧之憂下努力學習，扎穩實力，完成創業目標。



人才留任

具競爭力之薪酬制度

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，並掌握市場趨勢，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。

響應政府提高青年世代薪資水平政策，遠雄人壽聘任基層人員薪資與國內最低薪資比率為 1.3 : 1，優於法定基本工資，特定職務人才起薪依職務內容可再彈性敘薪。管理階層薪資報酬參考同業水準，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，對本公司營運參與程度、貢獻價值及承擔責任議定。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。

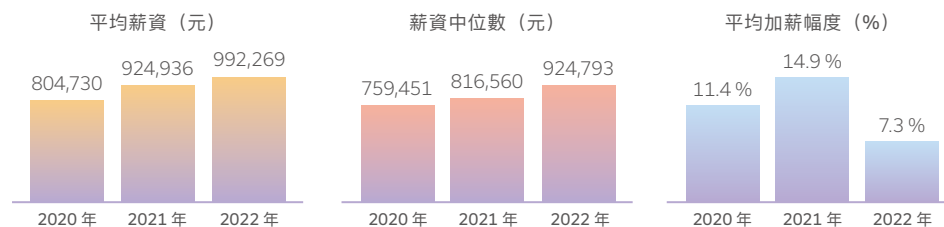
2020-2022 年內勤各職級員工男女薪酬比率（男：女）

項目	2020 年	2021 年	2022 年
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 : 1	1 : 1

2022 年內勤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）	34,500	34,000
（法定）基層人員最低薪資（元）	25,250	25,250
超過法定最低薪資倍數	1.3	1.3

近三年內勤一般員工平均薪資成長曲線



績效管理

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，2022 年內勤員工月薪平均調幅 4.1%，含薪獎之年所得增幅為 7.3%，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，全體員工績效評核不因性別而有所區分，2022 年接受定期績效評核人數佔比為 94%，評核結果為晉升與調薪之依據。

2022 年內勤員工接受績效及職業發展的檢核比例

項目	男性			女性		
	員工總人數	接受檢視人數	佔比	員工總人數	接受檢視人數	佔比
主管職	59	56	95%	75	74	99%
非主管職	208	193	93%	520	491	94%
小計	267	249	93%	595	565	95%

註：

1. 記以 2022/12/31 在職員工數（內勤正職）
2. 到職未滿三個月、評核期間在職之留職停薪復職、全年度服務月份少於三個月之員工，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、行政優良單位，給予獎勵與表揚；績優員工依職務區分業績優良與績效優良，並細緻劃分各獎項定義，作為同仁成長目標與楷模。評選方式經書審及面審二階段評選，面審由資深協理級以上主管擔任評委，藉以公正評核。

4.2 人才發展與培育

GRI 404-1~404-3

管理方針

承諾

- ▶ 紮實教育訓練，培育保險專才，打造多元人才庫。

政策 / 管理系統

- ▶ 建置完整 e-learning 與 APP 訓練平台，跨越空間及時間的限制，提供專業且完善訓練課程供同仁即時學習。
- ▶ 訂定內勤員工《專業證照管理暨獎勵作業準則》，鼓勵取得美國壽險業管理師證照 (LOMA)、保戶服務認證，並因應趨勢或法規，持續增列新領域專業證照。
- ▶ 規劃遠雄人壽創業大學培育計畫，進行系統化專業培訓，讓外勤同仁獲得業務工作專業知識與技能。

回饋機制

- ▶ 不定期舉辦業務主管會議，傾聽外勤同仁的展業需求。
- ▶ 透過問卷了解員工意見。

評估機制

- ▶ 透過系統化訓練課程，協助新進外勤同仁深入了解公司文化，助益職涯發展。
- ▶ 透過訓練課前與課程後問卷評估員工學習狀況。



遠雄人壽著重人才的培育與發展，並建構全面性的人才訓練及發展藍圖，讓員工得以完全發揮潛質與優點，在職場上創造自我價值，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，並於年末根據隔年度目標願景與法規調整培育策略，將培育目標由上往下展開到各部門，並依管理職、專業職與核心職能的不同缺口與需求，規劃人才培育專案與推動企業文化，以符合經營策略目標，讓每位遠雄人掌握產業脈動、與時俱進，成為保險業的前行者。



多元學習
職能培育計畫

1

企業永續訓練

1

ESG 教育訓練

遠雄人壽重視人權維護、誠信經營、風險管理、氣候治理，低碳永續等 ESG 議題，2022 年包含董監事在內，全體員工皆已完成「ESG、誠信經營與公平待客」、「身心障礙者金融友善服務」及「高齡者友善服務暨權益保障」等課程訓練。

✦ 2022 年全員 ESG 派外訓練時數共 763 小時，較 2021 年高出 286% ✦

2

遠雄之音廣播

製作公司治理、環境永續、誠信為本、樂齡友善、身障友善等廣播宣導主題，2022 年共放送 33 次，以自主閱讀及無壓力收聽的方式，深化 ESG 概念。

3

誠信聲明簽署

為彰顯遠雄人壽董事會與專業經理人誠信經營的信念與企圖，董監事、體系主管、風控長、總稽核、法遵長、公司治理主管等，皆簽署「董事暨高階管理階層遵循誠信經營聲明書」，全體員工也 100% 簽署「員工行為承諾聲明書」，從上至下共同遵守誠信政策，堅守廉潔反貪原則。

2

數位人才培育

為建立全員數位認知並打造數位人才庫，提高組織因應數位轉型的應變能力，增強競爭力，使員工具備數位思維，同時培養內部數位種子人才。本公司明確定義數位職能，參考金融業數位轉型人才能力建構報告，挑選符合企業文化與需求的 8 項數位職能，包括數據思維、跨領域思考、問題解決、數位領導、數位素養、數據視覺、虛擬協作及敏捷思維，區分「數位認知」「數位管理」二大類，以職能為基礎，規劃年度培訓計畫。

2022 年數位訓練課程

數位認知建立訓練

遠雄 i 學習教育訓練平台上架 15 門金融科技力及 2 門數位認知 e 講堂微課程，開放員工運用 APP 自由選修，提升對金融科技認知程度



時數

2.2 小時



完訓人次

2,649 人次

數位種子培育計畫

盤點符合本公司數位轉型定義的數位專案，遴選 21 位數位種子學員，並與金融研訓院芬恩特計畫合作，提供專業 FINTECH 實作課程、舉辦專案管理實務交流會、提供同業交流講堂及派外訓練資源



時數

59 小時



完訓人次

85 人次

數位能力認證

為鼓勵員工提升主動學習，提升金融科技素養，遠雄人壽提供「金融科技力知識檢定」報名補助及證照獎勵。2022 年共 67 位取得金融研訓院金融科技力檢定，發放考試補助與獎勵金共 12 萬元。



3

公平待客訓練

1 沉浸式體驗營

為落實公平待客理念，透過舉辦體驗營身歷其境模式，讓第一線服務同仁感受高齡長者、身心障礙者之不便與需求，提高對弱勢族群的關懷、尊重與友善，提升服務品質，96% 學員肯定及認同課程對工作的幫助。

課程

身心障礙體驗營

設計蒙眼、記憶考驗等闖關遊戲，體驗身障者不安與無助感，提升服務感



時數

1.5 小時



完訓人次

48 人次

高齡模擬體驗營

與老五老基金會合作，穿戴仿老裝置，體驗高齡者日常困境與不便，創造服務力



時數

2.5 小時



完訓人次

60 人次

手語研習營

學習手語，錄製「待客如親，同理用心」影片，宣達理念



時數

3 小時



完訓人次

59 人次



4

人才加速躍升計畫

透過系統化、標準化流程，評估具發展潛力的員工，建立內部人才庫，以精進組織體質，長期且計畫性培養和發展人才，提高人才留任率與組織競爭力。本計畫依組織、營運需求，參考國發會委託金管會調查之「110~112 年重點產業人才供需調查報告」，定義關鍵職務；再經由部室主管推薦、視人才績效表現、發展潛質及意願，2022 年遴選具發展潛力之科級主管共 15 位予以重點培訓。

課程

Coaching Ourselves 反思訓練

藉由實際案例或實務管理問題，進行討論並學習反思



時數

3.5 小時



完訓人次

12 人次

管理者加速工作坊

運用管理風格測評工具，搭配高效管理情境應用課程，了解管理優勢及盲點



時數

9 小時



完訓人次

16 人次

經典管理個案實戰演練

學習管理技巧融入溝通協調、團隊建立及管理績效的涵意。課後實踐分享會，檢視思維與行為轉變



時數

16 小時



完訓人次

22 人次

2 主管遠距課程

為董監事、部科主管全員安排 2 小時公平待客訓練，邀請金融消費評議中心董事林盟翔擔任講師，共 138 人參與。

3 遠雄之音專題

運用 EDM 及廣播平台，對員工暢談核心文化，宣導公平待客理念與 ESG 趨勢，2022 年共廣播 22 次，另製作「一分鐘談服務」專題，報導感動服務事蹟。

4 通識性數位課程

包含公平待客原則、身心障礙者金融友善服務、高齡者友善服務暨權益保障、ESG 誠信經營與公平待客、工作規範暨誠信經營守則、員工道德及行為守則等，2022 年共開辦 10.5 小時，較 2021 年提升 163%，參訓人數 10,440 人次。

5 派外訓練

為強化高齡友善與遵法意識，安排派訓高齡友善課程，包括「董事會如何落實對高齡消費者之保護」、「友善高齡客戶系列-高齡者相關法規介紹」、「高齡金融規劃顧問師」等，參訓人員包含總經理、稽核人員、法遵人員、客戶申訴中心人員與通路部門主管，2022 年共開辦 303 小時，參訓人數 9 人次。

6 雙語培訓

為強化外籍人士服務品質，提供同仁語言認證獎勵及多家英語學習優惠方案。認證獎勵部份，針對多益考試成績符合獎勵標準者補助考試費用，及提供獎金 3,000-5,000 元。

終身學習培訓計畫

內勤發展訓練

遠雄人壽每年依據年度目標願景與新法規，調整培育策略，訂定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、培育資源與宣導文化。透過六大訓練體系架構與規劃，達全面性且差異化之目標。2022 年培訓重點為公平待客訓練、數位轉型人才培育、人才加速發展，2022 年總計開辦 568 班次，總完訓人次 32,248 人，平均訓練時數 39.4 小時，教育訓練滿意度 84 分。

2022 年內勤員工訓練金額與時數統計

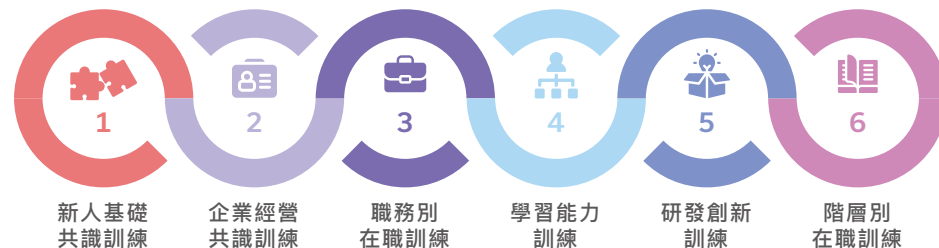
項目	男性	女性
主管時數	3,354	4,362
主管平均時數	60.8	
非主管時數	8,450	20,254
非主管平均時數	36.0	
總平均時數	39.7	37.7
主管	57	70
非主管	222	575
小計	279	645
員工訓練總時數 (小時)	11,804	24,616
員工訓練總金額 (萬元)	410	
平均每位員工訓練金額 (元)	4,422	
平均每位員工訓練時數 (小時)	39.4	

註：

1. 主管職為協理 (含) 以上、經理、副理、襄理、科長

2. 教育訓練時數統計依全體內勤員工 (含正職人員 862 人及約聘人員 62 人) 計算

內勤教育訓練體系架構



2022 年內勤員工各類訓練課程統計

項目	訓練梯次 (班次)	訓練人數 (人次)	訓練時數 (小時)
新人共識訓練	5	299	393
企業經營訓練	188	24,407	26,015
職務別訓練	262	2,461	2,824
階層別在職訓練	45	1,971	3,712
研發創新訓練	39	2,946	3,464
學習能力訓練	29	164	12
小計	568	32,248	36,420

2022 年內勤員工各類訓練資源統計

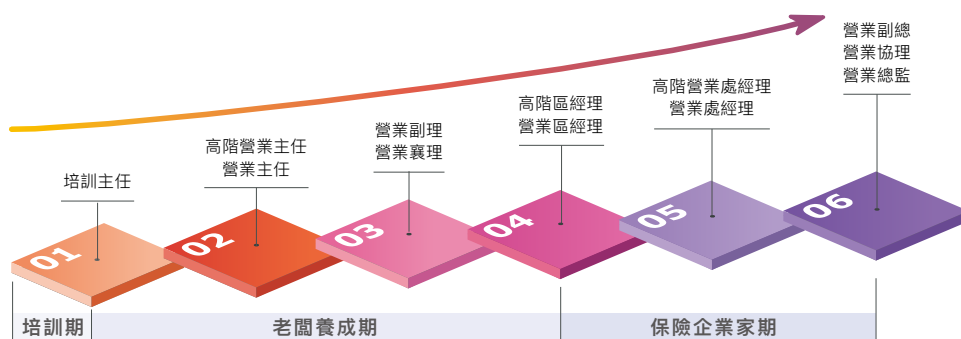
項目	訓練梯次 (班次)	訓練人數 (人次)	訓練時數 (小時)
派外訓練	123	252	2,321
實體課程	201	2,148	31,66
線上課程	244	29,848	30,933
小計	568	32,248	36,420

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、遠距課程、行動學習、派外訓練、實體圖書館及線上講堂，並透過遠雄之音廣播、微課程、Line@、社群、電子報等平台，推動自主學習文化。

外勤人才培訓

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，提供完備的晉升制度，打造成功事業發展平台，成為保險企業家。2022 年外勤同仁訓練總計開辦 662 班次，總完訓人數 97,064 人次，平均訓練時數 86.4 小時。



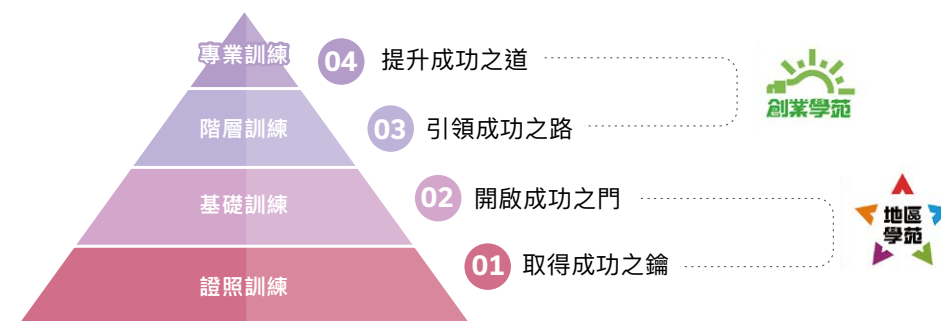
2022 年外勤同仁訓練金額與時數統計

項目		男性	女性
教育訓練時數 (小時)	主管時數	23,279	34,612
	主管平均時數	50.2	
	非主管時數	35,737	59,960
	非主管平均時數	278.2	
總人數 (人數)	總平均時數	85.1	87.2
	主管	539	894
	非主管	154	190
	小計	693	1,084
訓練總時數 (小時)		59,016	94,572
訓練總金額 (萬元)		800	
平均每位同仁訓練金額 (元)		4,505	
平均每位同仁訓練時數 (小時)		86.4	

註：
1. 上表內容為外勤正職同仁，皆不含兼職人員
2. 訓練人數不含已報聘未登錄之外勤正職同仁

遠雄創業大學培育訓練

遠雄人壽提供完整外勤同仁訓練，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。



2022 年外勤同仁各類訓練課程統計

項目	訓練梯次 (班次)	訓練人數 (人次)	訓練時數 (小時)
證照訓練	314	1,084	4,335
基礎訓練	123	11,237	24,286
階層訓練	34	1,391	6,048
專業訓練	149	10,965	17,763
法規訓練	42	72,387	101,156
小計	662	97,064	153,588

競賽獎勵活動

每年舉辦 3 大獎勵競賽，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，激勵表揚業績行銷、增員組織表現傑出者，提供國內外獎勵旅遊及獲邀與會績優榮譽大會，鼓舞持續擴展事業版圖。

4.3 健康幸福職場

GRI 401-1、401-2、401-3

管理方針

承諾

- ▶ 打造安全幸福職場環境，提供符合員工需求的福利項目。

政策 / 管理系統

- ▶ 提供合法合規各項假別。
- ▶ 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。

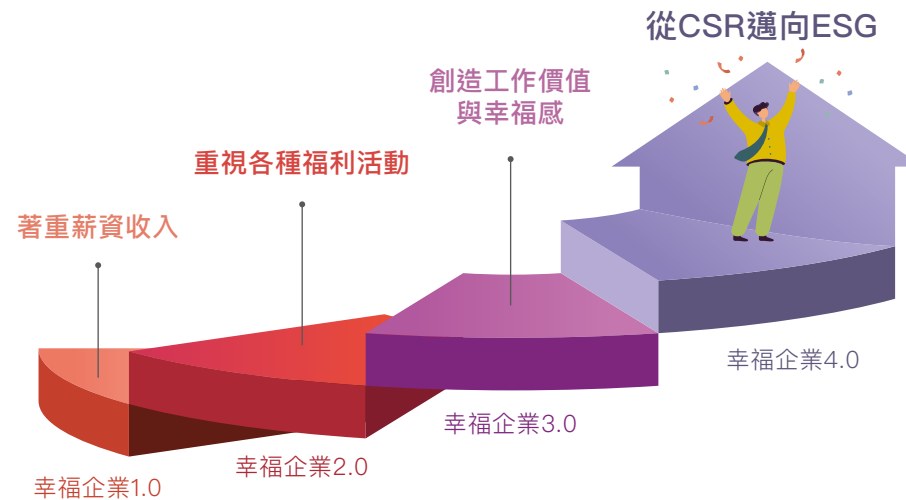
回饋機制

- ▶ 內部網站設有「員工意見專區」，鼓勵員工提供想法與建議。

評估機制

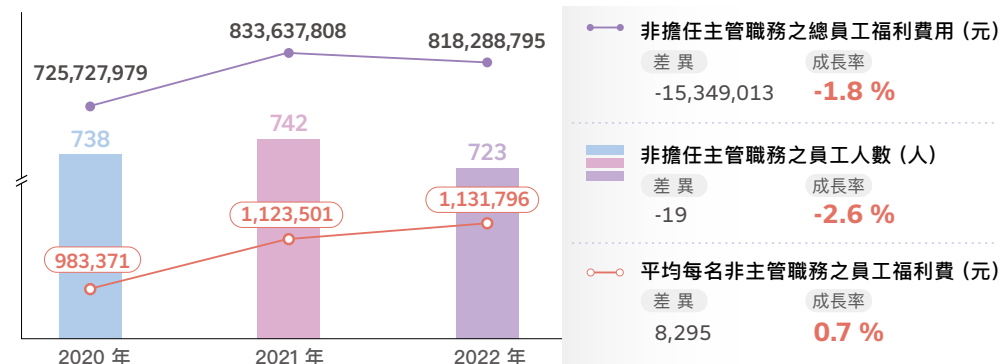
- ▶ 實施員工問卷調查，透過傾聽員工的意見與心聲，改善並凝聚共識。

員工是遠雄人壽成長與競爭力的基礎，也是永續發展的主要動能，因此遠雄人壽採取多面向職場健康促進，竭力打造優質工作空間與幸福職場，2022 年再度獲得國健署「健康促進職場認證」及獲體育署頒發「運動企業認證」殊榮，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，促使工作與生活平衡，提供多元平等的就業機會，制定相關政策保障工作權及人權。



福利與員工關懷

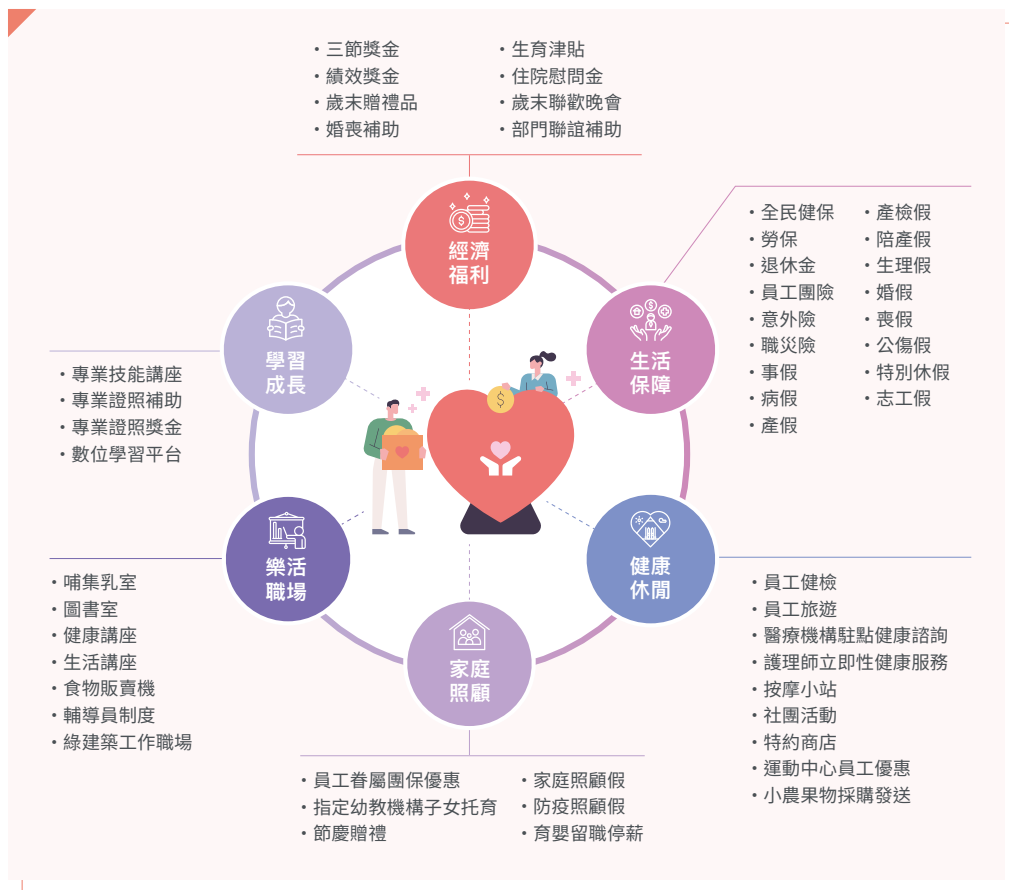
遠雄人壽待員工如親，視員工為重要夥伴，提供許多優於法令規定的福利項目，2022 年非擔任主管職內勤員工，每人平均福利費用約 113 萬元，較 2021 年增加 8.3 萬元，成長 0.7%。



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；並以「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，且每年提供志工假，鼓勵員工參與公益活動回饋社會。

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，疫情期間進行上下班分流與實施居家辦公機制，約三分之一員工居家辦公，業務運作如質如實。



2022 年內動員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	男性 (人)	女性 (人)	總計 (人)
享有育嬰假人數	24	45	69
2022 年 申請育嬰留職停總人數	1	8	9
申請育嬰留職停應復職人數	1	4	5
實際復職人數	0	4	4
2021 年 該年度育嬰留職停復職後持續工作一年人數	0	2	2
復職率	0%	100%	80%
留任率	N/A	50%	50%

註：

- 依性別工作平等法第 16 條規定，員工任職滿半年，需照顧三歲以下之子女，得申請育嬰留職停薪。所有員工依法皆享有育嬰假之權利。
- 復職率 = (2022 年實際復職人數 / 2022 年應復職人數) × 100%。
- 留任率 = (2022 年復職滿一年人數 / 2021 年復職人數) × 100%。
- 2022 年已申請產假、陪產假及生育補助之員工總人次為 148 人。

2022 年內動員工家庭照顧相關假別統計

家庭照顧假		產 (陪產) 假		生理假
男性	女性	男性	女性	女性
9 人次	25 人次	15 人次	16 人次	115 人次

健康促進

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。

身心舒壓

-  **微運動健康操** 每日定時播放遠雄健康操音樂，帶動同仁舒活筋骨。
-  **工作休息提醒** 每日整點播放輕音樂，午休時間自動熄燈。
-  **按摩舒壓服務** 聘請視障按摩師全年駐點，員工網站自主預約，2022 年累計服務 1,756 人次。

健康管理

-  **健康講座** 邀請業界營養師進行健康飲食講座，打造個人減重套餐，教導體重控制飲食原則。
-  **健康諮詢** 每季臨場服務醫師駐點提供醫療諮詢、平日專任護理師提供日常健康諮詢，2022 年共計服務 35 人次。
-  **健康環境** 雙月發送健康電子報、茶水間張貼健康宣導標語且備置現磨咖啡、牛奶（取代奶精）、無糖茶飲，提供員工享用。

運動職場

-  **運動贈禮** 母親節贈送全體員工運動手環，舉辦線上路跑活動，社群分享路跑里程數，將運動習慣融入生活。
-  **運動性社團** 鼓勵參與運動性社團並提供補助，已成立 8 個運動性社團，包含羽球社、登山健行社、瑜珈社、拳擊有氧社等，參加人數近 200 人。
-  **減重競賽** 鼓勵員工健康生活動起來，提供 BMI 控制獎勵，為期 7 周共計減重 96.8 公斤。

工作彈性化

福利多元

因應不同旅遊需求，員工旅遊自由選擇採多方案制

彈性出勤

上班緩衝 20 分鐘

行動打卡

建置專屬出勤 APP，供員工行動打卡、線上申請差假、查詢表單進度及檢視薪資明細

退休保障

為維護員工退休權益，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，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，存入臺灣銀行退休基金專戶，且每年檢視該基金專戶餘額是否足以因應次一年度符合退休條件同仁之退休所需，若有不足則於次一年度三月底前補足差額，目前專戶已足額提撥退休金，截至 2022 年底舊制退休準備金帳戶金額約為 1.66 億元。
- ✓ 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，員工可於每月工資提取 6% 範圍內彈性選擇比例，自願提繳退休金。
- ✓ 退休金報告委請外部精算顧問估算，提供資料基準點為每年年底。退休金計算基礎依舊制年資員工之工資，佐以薪資成長率，離職率進行試算。

職業安全管理

遠雄人壽依法成立職業安全衛生管理單位，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。

職業安全四大計畫

為打造更健康、安全及友善之職場環境，全面推動職業安全四大計畫

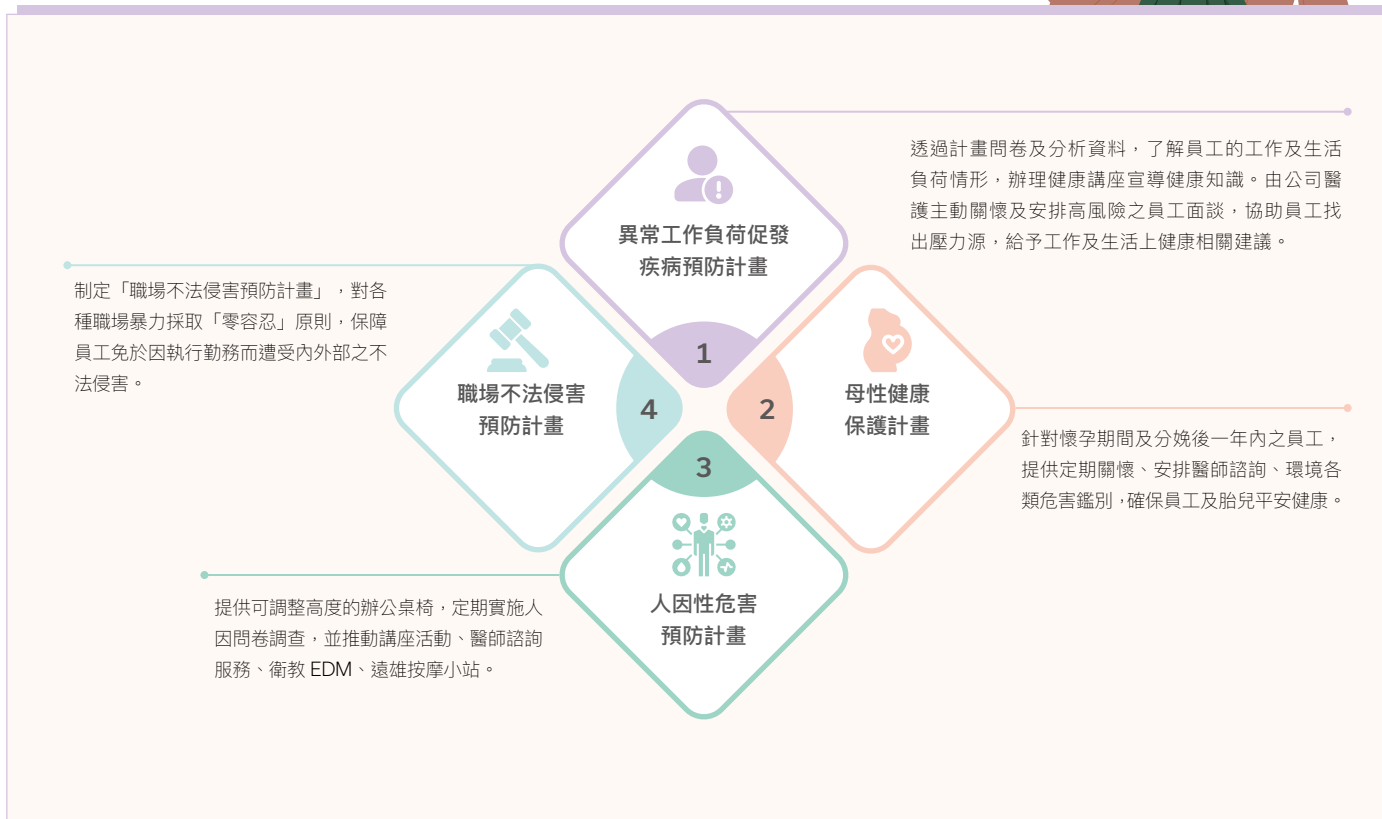


防疫管理

因應新冠肺炎，遠雄人壽成立防疫專案小組，針對每位員工職務進行人員分配等相關備援措施，實施居家辦公及分流辦公，並輔以視訊會議 APP 取代面對面會議，以持續維持各項業務有效運作；另提供同仁快篩試劑、酒精、洗手乳等防疫物資。

安心職場環境

- 1 辦公職場全面禁菸。
- 2 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，進行相關處理。
- 3 辦公職場設置二氧化碳濃度偵測器，維持舒適優質的工作環境。
- 4 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。
- 5 設置「自動體外心臟除顫器 (AED)」。



宣導及訓練

1

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

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

2022 年執行「ISO 22301 營運持續管理系統」之地震掩蔽實作演練，模擬地震，並實際演練避難疏散逃生應注意事項。

5

職業安全衛生教育訓練

- ▶ 針對新進員工每年 3 小時，在職員工每年進行 1 小時職業安全衛生教育訓練，2022 年共開設 2 班次，新進人員 134 人次、一般勞工 817 人次，共 951 人次，總訓練時數 1,219 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)。
- ▶ 每年執行全公司緊急疏散演練，配合自衛消防編組，使同仁及成員熟悉演練內容與重點。
- ▶ 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。

職業災害及安全

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。

2022 年內勤員工失能傷害相關統計

項目	2020 年	2021 年	2022 年
工作時數 (小時)	1,709,136	1,716,160	1,717,104
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	9	5	7
可記錄之職業傷害的比率 (%)，以百萬工時計算)	5.26	2.91	4.07

註：

1. 工作時數以一天 8 小時工時計算，乘上 2022 年工作天數 (扣除假日)，再乘上內勤員工數。
2. 可紀錄之職業傷害包含工傷、車禍、死亡。
3. 僅包括透過組織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；2022 年工傷類型主要為跌倒、車禍等，主要為通勤交通意外，已於職訓練教案加強交通安全宣導。
4. 嚴重職業傷害定義為因嚴重職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態之傷害。
5. 2022 年無職業病之員工 (包含非員工工作者)。
6. 2022 年非員工工作者無發生職業傷害。

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》，確保全工作場域的工作人員，都有合規安全的工作防護。

4.4 人權維護

GRI

2-24、2-25、2-30
406-1、408-1、409-1

管理方針

承諾

- 遵循國際人權公約，實踐多元化雇用政策，重視員工各種權利及與平等勞雇關係。

政策 / 管理系統

- 依循「性別工作平等法」落實性別平等政策，持续提升人權相關議題之管理。
- 連續2年加入「TALENT, in Taiwan 台灣人才永續行動聯盟」，倡議多元共融。

回饋機制

- 為加速到職新人適應，透過新人關懷穩定流動，不定期召開新人座談會，2022年共舉辦5次，會中提供新人交流平台並適時回覆新人適應問題。
- 訂有員工申訴管道，其保密性、申訴流程均依據勞工主管機關所公告之勞工申訴範本辦理，
- 內部網站設有「員工意見專區」，鼓勵員工提供想法與建議。

評估機制

- 同仁若遭遇性騷擾、職場霸凌或其他工作問題，同仁可藉由專線電話、傳真、電子信箱等多元管道進行申訴，相關申訴及意見反應案件均由專人負責處理，對申訴個案盡絕對保密之義務。

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

人權意識與宣導

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。2022年無發生違反職業道德、歧視、僱用童工、結社自由、強迫強制勞動、侵害原住民權益之事項。

本公司遵循以下原則：

禁止強迫勞動

遠雄人壽絕對禁止任何形式的強迫勞動，堅決反對剝削行為。遠雄人壽落實平等，人員面試、核薪及任用皆以雙方合意為前提，絕無威脅利誘並尊重每位任用者，人員到職提供錄用通知及簽署勞動契約，以保障員工權益。

童工政策

遠雄人壽遵守國際勞工組織相關法規，絕不僱用童工。我們將確保所有僱員皆符合最低工作年齡要求，依法保護青年勞工。提供實習生安全無虞之辦公職場，訂定完善之訓練計畫，指派專屬輔導員給予日常工作關懷，定期與學校師長及實習部門進行訪談，以了解實習生需求。

不歧視

遠雄人壽堅持平等待人、不分種族、性別、年齡、國籍、宗教、性取向、殘疾或其他因素，尊重每個員工的個人差異。我們鼓勵多元文化和包容性，並確保所有員工在招聘、培訓、晉升等方面享有公平機會。2022年未發生任何歧視申訴事件。

自由結社

遠雄人壽尊重員工行使自由結社權利，不干涉員工參與任何集會或組織，也定期舉行勞資會議，確保與員工維持開放和良性的對話，共同為員工創造更好的工作環境。

工時與休假

遠雄人壽遵守相關法律法規，確保員工享有合理的工時和休假制度。尊重員工的工作與生活平衡，並積極為員工提供足夠的休息時間和假期。

薪資待遇

遠雄人壽確保員工薪資符合或超過法定最低工資標準，並根據業績、能力和市場條件給予公平的薪酬和福利。

防止騷擾

遠雄人壽致力於打造無騷擾的工作環境，堅決反對任何形式的性騷擾、霸凌和歧視行為。我們將制定並執行相應的政策和程序，以預防、報告和解決此類問題，任何違規行為公司必將嚴謹處理。

人道待遇

遠雄人壽尊重每位員工的人格和尊嚴，確保在工作場所提供安全、健康和尊重人的環境。堅決反對任何形式的口頭辱罵和恐嚇行為，也禁止任何形式的苛刻和非人道對待員工，無論是身體或是精神上的壓迫。確保每位員工能在尊重、友善、包容的環境中工作。

多元化與包容

本公司 2022 年依法對全體員工安排課程，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，內勤員工共計 10,317 人次參訓，總計 14,592 小時，完訓率 100%，強化不分性別、年齡、身心障礙者的公平對待，避免因差異導致歧視。

+ 防制洗錢解析與案例說明 2.5 小時	+ 高齡者友善服務暨權益保障 2 小時
+ 反貪腐及吹哨者保護制度 0.5 小時	+ 職場平等暨性騷擾防治 0.5 小時
+ 資訊安全暨個人資料保護教育訓練 3 小時	+ 兒童權利公約 0.5 小時
+ 公平待客原則 3 小時	+ 職業安全衛生（一般同仁版） 1 小時
+ ESG、誠信經營與公平待客 1 小時	+ 社交工程注意事項 0.5 小時
+ 身心障礙者金融友善服務 1 小時	

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，尊重每位員工，內勤僱用身心障礙員工共 8 人，符合法令。基於平等對待，近年職場女力表現突出，內勤科級以上主管女性為 77 人，多於男性 62 人，其中副總級高階主管共有 4 位，2022 年女性晉升人數為 152 人，佔整體晉升員工 71%，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 2022 年底，遠雄人壽內勤員工 924 人及屬於承攬契約外勤同仁 4,957 人，因保險業務特性，女性 3,833 人 (65%) 多於男性 2,048 人 (35%)，員工雇用狀況詳附錄。此外，2022 年新進人員共 696 人，離職人員 378 人詳附錄。



人才永續倡議

遠雄人壽自 2021 年起連續 2 年響應天下雜誌號召，與 200 家相同理念之企業與學校共同推進，加入「TALENT in Taiwan 台灣人才永續行動聯盟」，用行動響應人才永續依循全球管理新哲學 DEI (Diversity, Equity, Inclusion) 精神，打造多元共融的職場環境，讓員工發揮無限潛能。

暢通溝通管道

遠雄人壽無與員工簽署團體協約，但本公司擁有多元溝通管道，內部系統設有「員工意見專區」、「申訴信箱」等多元溝通管道，確保每一位員工都能發表建議。另每年定期進行員工滿意度調查，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，2022 年整體滿意度 84 分。且依法制定「性騷擾防治作業準則」與「執行職務遭受不法侵犯預防作業準則」，訂有專責申訴管道與作業程序，共同防範職場性騷擾與霸凌情事發生。另外針對新進員工每月舉辦一次「新手小聚座談」，了解新人適應狀況及提供協助。

各項申訴專責窗口

一般管理問題反應

↓
人總室

舞弊檢舉

↓
稽核室

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，另不定期召開臨時會反映心聲，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，新進員工雙月舉辦，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

結合永續倡議、志工招募、品牌活動、保戶服務、教育訓練等議題，協助員工即時掌握時事脈動。

5 守護力+

社會共榮

遠雄人壽擁抱社會，從自身做起，秉持以人為本的保險核心能力，積極提倡風險保障意識，從個人健康、家庭照顧擴及至社會參與，透過與社會企業、非營利組織、學校／社區及政府單位議合及資源整合，號召保戶、員工、志工及社會大眾齊力參與，透過具體實踐及回饋，由內而外逐步拓展公益影響力，持續朝向最具品牌永續影響力的保險公司前進。

本章回應 SDGs



5.1 公益關懷

064



近 3 年企業志工參與達 **2,090** 人次，累積投入時數達 **9,079** 小時



2022 年與 **7** 政府機構、**195** 所學校、**78** 家非營利組織、**1** 所醫療組織合作，受助 **33,201** 人次



連續 **4** 年推動家庭照顧者喘息服務，累積提供 **13,280** 小時喘息替代人力時數，實質解決社會問題



連續 **12** 年提供癌症家庭子女獎助學金，**1,100** 個癌症家庭子女受惠，累計發放 **1,370** 萬元



連續 **3** 年提供「雄才遠略運動績優獎助學金」培育校園體育選手，累計發放 **380** 萬元



打造業界唯一創作賽事 - 「金險獎」風險影片創作賽事，連續 **4** 年累計全國超過 **91** 所大學院校、**156** 個科系、逾 **8,000** 名學生參與

本章適合閱讀利關人

員工、保戶、學校／社區、非營利組織

5.1 公益關懷

GRI 203-1、203-2

管理方針

承諾

- 持續且深度推動公益服務，由內而外擴大影響力，滿足利害關係人之社會層面需求與期待
- 從個人健康 > 家庭穩固 > 社會關懷，持續整合各方資源回饋全台各地弱勢族群，加強與在地社區及聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 之連結度

政策 / 管理系統

- 訂定《遠雄人壽志工服務管理作業準則》，提供志工相關教育訓練、意外保險、志工假及服務獎勵，藉此培養員工公益觀念，養成志願服務的習慣
- 訂定《遠雄人壽地區性公益暨環保活動作業辦法》，鼓勵外勤單位積極參與地區公益

回饋機制

- 詳見利害關係人議合章節 [↗](#)

評估機制

- 活動問卷暨滿意度調查
- 公益捐贈辦法及公開資訊公告
- 各計畫辦法
- LBG (London Benchmarking Group) 社會投資管理

2022 年社會經濟發展仍受新冠肺炎疫情影響，遠雄人壽深知助弱不分時機，回饋社會須持續推動，方能發揮深遠的影響力，本公司持續展現保險業「助人」力量，結合企業志工與各項資源，鼓勵青年勇敢築夢，走入偏鄉關懷社區鄰里，支持社會弱勢，提倡風險保障意識，並採用 LBG (London Benchmarking Group) 架構衡量資源投入的整體情況，依據 LBG 衡量架構，參與社會共融的四個形式「實物捐贈」、「現金捐助」、「時間貢獻」及「管理費用」進行評估，2022 年社會參與投入總額達 2,364.5 萬元、總受惠人次達 3 萬餘人，未來將逐步拓展公益範疇及深度，為每個家庭墊築安穩基石的正向影響力。

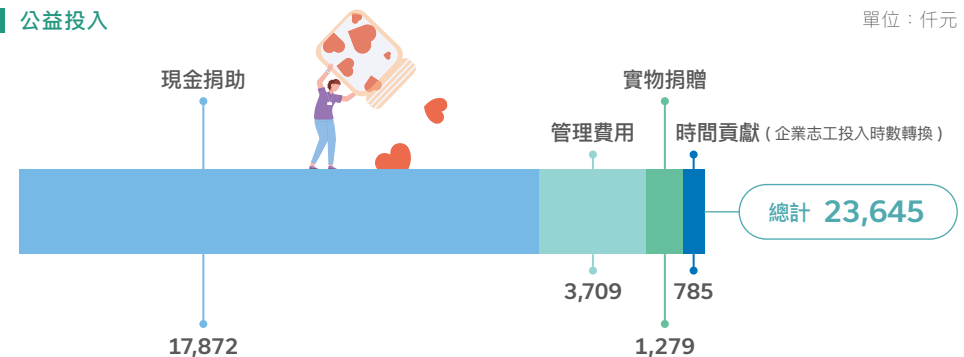
志工投入

項目	2020年	2021年	2022年
志工參與人次	941 人次	507 人次 (註)	642 人次
志工參與時數	4,079 小時	1,934 小時 (註)	3,066 小時

註：2021 年數字計算有誤，特此修正

公益投入

單位：仟元



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，遠雄人壽志工團包含內勤員工及外勤同仁，2022 年總服務時數為 3,066 小時



社區回饋

- 關懷對象** · 在地社區
- 計畫** · 企業志工團 · 社區公益服務
· 防疫關懷



翻轉教育

- 關懷對象** · 偏鄉學童
- 計畫** · 「遠雄愛不落」偏鄉關懷
· 偏校課輔支持 · 小小金險獎



家照喘息

- 關懷對象** · 家庭照顧者 · 身心障礙者
· 病患家屬
- 計畫** · 「喘口氣。給力」家庭照顧者喘息服務
· 癌症家庭子女獎助學金
· 公益小鋪



健康倡議

- 關懷對象** · 疾病患者 · 社會大眾
- 計畫** · 「熱血一夏」捐血活動 · 十大抗癌鬥士 · 職籃運動推廣



青年培力

- 關懷對象** · 校園學子
- 計畫** · 「金險獎」校園影音賽事
· 「雄才遠略」運動績優獎助學金

更多公益關懷計畫請見遠雄愛公益網站 [遠雄愛公益網站](#)



社區回饋

1 企業志工團 用愛和實踐串起每一哩回家的路

遠雄人壽長期投入社會弱勢扶助，並從企業文化和價值觀深耕人心，進行《遠雄人壽志工服務管理辦法》，透過鼓勵制度與提供公益志工假、公開場合表揚等方式，促動同仁邀請保戶與親友參與，擴大影響力。此外更為每一位參與志工投保 100 萬意外保險，給予安穩保障。

2022 年

642 位內外勤同仁加入志工團
總計投入 3,066 小時服務時數



2 社區公益服務 讓愛落地生根傳遞溫暖關懷

為鼓勵外勤同仁積極投入各地公益活動，制訂《地區性公益暨環保活動贊助辦法》，在地且長期認養弱勢社福團體，結合在地資源及單位人力，透過活動實際參與投入，提升 ESG 關懷範疇與社區影響力。連續 7 年投入捐贈及志工人力，至今已提供 20 個通訊處、贊助 35 場地區性公益活動、共挹注 23 家社福單位，捐款 26.5 萬元。

2022 年

7 個通訊處參與
支持 8 家社福機構
總計受助人次 853 人



3 投入防疫資源 補足醫療缺口

疫情期間關懷社會資源缺口，投入資金及志工人力，2年來陸續捐贈 N95 口罩予榮民總醫院台北院區、15 台 HFNC 救命神器及防護衣予臺北醫學大學附設醫院、衛生福利部雙和醫院，並協助萬華地區獨居老人送餐及環境清消，幫助度過疫情。



2022 年

捐款 80 萬元
捐贈 23,040 片 N95 口罩

4 關懷偏鄉弱勢機構 捐款資助軟硬體設備

長期關懷偏鄉弱勢機構聖方濟育幼院，2022 年捐款 30 萬元協助院方改善軟硬體設備，給予 20 餘位 2-12 歲家庭失能、受暴失依兒少擁有安全舒適的環境。另捐款 20 萬元提供桃園市私立睦祥育幼院孩童開學註冊費用，讓每個孩子擁有讀書的機會。

2022 年

捐款 50 萬元
50 位孩童受惠



翻轉教育

1 「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫 帶動多元學習給予啟發

本計畫以偏鄉學校學童為關懷對象，攜手各領域的 Mentors，透過生命教育提升偏鄉學童視野；捐贈優良讀物，讓孩子們擁有更多的閱讀資源，從書中看世界；同時提供 21 所偏鄉學校，逾 4,000 份由慈兒們細心烘焙的愛心餐盒，也給予身障青年自食其力就業機會。4 年來足跡已遍及台南、高雄、屏東、花蓮、台東等地。



累計推動 4 年

挹注 21 所偏鄉小學營養餐盒
舉辦 15 場活動
近 1,200 位孩童受惠
志工投入 922 人次



2 偏校課輔開心學堂 助偏鄉學童自信贏向未來

偏校師資不足導致城鄉學習落差逐年攀升，為鼓勵多元學習、培養偏鄉孩子美學素養並兼顧課後安全，遠雄人壽「藝」助偏鄉國小課輔開心學堂，聘請專任、兼任教師指導音樂、藝術等科目，讓孩子藉由多層面學習探索天賦、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，2022 年投入 75 位志工，贊助 15 萬元，關懷約 70 名在地學童。



5.1 公益關懷

3 小小金險獎 培育啟發偏校學童創造力

為延伸影響力並落實公益關懷，鼓勵偏校生透過影音學習，拉近城鄉資源差距，舉辦「小小金險獎」，邀請歷屆「金險獎」優秀得主擔任 Mentor，以視訊或實地教學方式教導孩童，優秀青年學子接棒帶動偏鄉影音教育創造多元學習體驗，向下紮根風險教育。



學員回饋

「喘口氣·給力」精華影片



- 照顧者的身心累積很多壓力，實際參與課程後，能因此察覺自身的情緒狀態將壓力快速釋放，並作正向的轉化；課程中學習到的經驗，也能實際運用到照顧家人上。
- 每週的課程讓我逐漸褪去照顧包袱，在身心俱疲時，還有一群同伴能互相打氣，從中獲得力量繼續前進。
- 生命也許不完美，但夥伴間彼此的支持與陪伴，讓共創戲劇的過程變得很溫暖。參與藝術工作坊後讓我看見自己，更認識不一樣的自己，也從中獲得更多勇氣迎接每一天。



家照喘息

1 「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務 打造全方位支持平台

遠雄人壽體察家照者所需，連續 4 年推動「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務，攜手果陀劇場，陸續與台北、新北、桃園、台中、臺南、高雄市政府社會局及家庭照顧者關懷團體，舉辦「藝術工作坊」課程，透過替代人力時數補助，讓辛苦的家照者有餘力走出來，同時結合員工福利提供有需要的同仁參與。課程融合戲劇、彩繪、音樂及園藝等輔療，協助家照者將無法抒發的情緒以表演形式自然釋放，並運用同儕支持力量，提供身心喘息服務滿足其社交及自我實現需求，抒發長期照護的緊繃壓力。

課程結束後舉行公益成果展演，由素人家照演員擔綱演出，以家庭照顧者的真實人生故事為題，讓觀眾更能同理家照者困境和為未來提前做好預備。

累計服務六縣市

開設 150 堂藝術工作坊課程
舉辦 11 場成果展演
課程參與人數 260 人
喘息替代人力時數 13,280 小時



2 癌症家庭子女獎助學金 連續 12 年支持鼓勵繼續就學

為減輕癌症家庭的經濟負擔，鼓勵其子女勤學向上，遠雄人壽與台灣癌症基金會連續 12 年攜手推動「一個鼓勵·愛的希望—癌症家庭子女獎助學金」，每年幫助 80 名高中及大學學子不因父母罹病而中斷學業，讓癌症家庭子女在陪伴父母抗癌的艱難環境中，仍能致力學業、積極向上。

累計推動 12 年

發放 1,370 萬元獎學金
1,100 個癌症家庭子女受惠



3 公益小鋪 協弱推廣自製良品

創新業界設立公益小鋪愛心購物平台，幫助自閉兒社會福利基金會、育成社會福利基金會、台灣肯納自閉症基金會、喜憨兒社會福利基金會、伊甸基金會、台中市身心障礙者福利協會等社福機構，推廣自產自銷商品，便利保戶居家也能盡一己之力支持公益，進而帶動社福團體知名度及網站銷量，給予弱勢族群最實質且穩定的支持力量。

2 支持職籃發展 帶動國人健康運動風氣

遠雄人壽致力推動台灣運動發展，持續關注各項體育賽事，2022 年跨界贊助 P.League+ 新北國王籃球隊，全力扶植台灣體壇健將，也鼓勵更多基層籃球選手，將夢想傳遞下去，讓台灣籃球從基層到職業環境蓬勃成長，進一步打造健康社會。

健康倡議

1 「熱血一夏」捐血活動 號召全台保戶、同仁及民眾參與

連續 7 年與台灣血液基金會合作，於全國各地舉辦逾 80 場「熱血一夏·就是愛分享」捐血活動，維持醫療量能，推動身體綠化，為感謝民眾熱情參與，並讓每一場活動發揮實質影響力，遠雄人壽經常性結合在地友善小農、社福公益團體等資源，提供熱情捐血者各項好禮，為當地社區鄰里貢獻一份心力。



累計推動 7 年

近 **6,000** 人捐血
募集超過 **7,800** 袋熱血
受助人次近 **24,000** 人

2022 年

提撥 **495,000** 元
13 場賽事，觸及逾 **260** 萬人次



3 十大抗癌鬥士 見證癌友面對生命勇氣

2010 年起，與台灣癌症基金會合作舉辦「十大抗癌鬥士選拔」，透過選拔、宣傳、出版、服務等系列活動，讓國人見證癌友面對生命的堅持，勇敢面對病情，以利他助人的行動展開璀璨的生命力量。連續 12 年共表揚 120 位抗癌鬥士、出版相關書籍，鼓舞超過 150 萬癌友及一般民眾。

累計推動 12 年

總計捐款 **360** 萬元



4 健康保險大家談節目 強化大眾保險認知

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，普及金融知識。2022 年共製播 2 集保險大家談電視節目，6 個通訊處及 6 位主管投入宣導，開設 Youtube 保險教育專頻，推廣保險生活。



2 贊助 UVL 大專排球聯賽

2022 年进一步深化企業與學界聯手力道，贊助 UVL 大專排球聯賽，從賽事行銷、球賽轉播、輔助挑戰系統投注資源，提升參賽環境與比賽品質，培養國內優秀排球運動選手。男子冠軍賽最高同時線上觀看達 2 萬人次，Youtube 網路直播平台 Ssutv 累計總瀏覽觀看數更達 72 萬次，成功提升校園學子、一般民眾對 UVL 的關注度，鼓舞排球運動團隊間的互助精神，推廣養成良好運動習慣之教育目的。



青年培力

1 提供雄才遠略運動績優獎助學金 扶植校園運動選手

1 贊助世新大學女子籃球隊

遠雄人壽 2020 年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，連續 3 年提供「雄才遠略運動績優獎助學金」，運用於獎助學金發放、生活助學金、移地訓練、運動傷害防護，帶動萬名球迷關注女籃球隊運動。為強化球員練習意外風險防護，全額贊助全隊「團體意外保險」。

累計支持 3 年

贊助近 380 萬元
成就女籃球隊菁英



2 校園影音盛事「金險獎」傳遞風險觀進校園

連續 4 年舉辦「金險獎」影音徵件活動，是全台唯一結合風險議題與影音創作，校園界最具影響力與代表性的微影片獎項，鼓勵青年學子以創意形塑風險管理之重要。評選獎勵以大型頒獎典禮，活動累計吸引全台 91 所大專院校、156 個科系、逾 8 千名大學生參與，2022 年獲頒 TSAA 台灣永續行動獎「銅」獎殊榮。

累計推動 4 年

逾 8,000 名大學生參與
募集逾 800 件影音創作



金險影展」Youtube 專頻



6 永續力+

綠色企業

根據 WEF 世界經濟論壇發佈的《2023 年世界經濟論壇風險報告》，未來 10 年的十大風險中，其中六項為環境面風險，包含氣候變遷減緩失敗、氣候變遷調適失敗、自然災害、極端天氣事件、生物多樣性流失、生態系統失衡及大型環境破壞事件。相較於 2022 年，除了環境面風險項目及嚴重程度增加，更加強調應對氣候變遷採取行動的重要性；政府也發佈 2050 淨零轉型目標，從國家到企業、個人，減碳永續之路刻不容緩。

遠雄人壽響應此趨勢，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，並以具體行動力行淨零減碳，同時攜手合作供應商、內部員工與廣大保戶，共同邁向環境永續。

- ▶ 6.1 氣候治理 ————— 071
- ▶ 6.2 淨零減碳 ————— 075
- ▶ 6.3 永續供應鏈 ————— 079
- ▶ 6.4 生態環境 ————— 081

本章回應 SDGs



1 持續執行全職場溫室氣體盤查，取得 ISO 14064-1:2018 版溫室氣體查證聲明書，職場覆蓋率 100%	2 進行人身保險服務碳足跡盤查，計畫 2023 年取得 ISO 14067 碳足跡查證聲明書	3 積極推動環保與減碳作為，2022 年榮獲環保署 第 4 屆國家企業環保獎「銅級獎」
4 能資源節用，2022 年全職場節水 15%、節電 15%；2022 年溫室氣體排放總量較前一年減少 4.8%	5 持續推動綠色服務流程，節省用紙約 806 萬張	6 2022 年綠色採購金額達 2,481 萬元，獲經濟部頒發「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」首獎

本章適合閱讀利關人

政府 / 主管機關、供應商、社區

6.1 氣候治理

GRI 201-2

管理方針

承諾

- 因應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) 架構，鑑別氣候變遷對企業經營之風險與機會。

政策 / 管理系統

- ORSA 監理報告納入氣候變遷風險評估。
- 建立適切之氣候相關風險管理機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標。
- 氣候變遷風險納入《風險管理政策》，2022 年 3 月增訂《氣候變遷風險及 ESG 作業準則》，管理面向涵蓋責任投資與日常營運。

風險管理資訊可參閱官網資訊公開 [↗](#)

回饋機制

- 透過企業網站中「聯絡我們」，向專責部門反應。

評估機制

- 設定相關風險監控指標，監控評估風險是否有升高現象，提出因應策略，以緩和衝擊。

有鑑於氣候變遷帶來的風險將對保險業造成衝擊，遠雄人壽將減碳視為重要的永續發展策略之一，並與核心業務及本身營運結合，參照氣候相關財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，辨識氣候相關風險，運用情境分析評估氣候變遷對本公司潛在之財務衝擊，進展因應策略。

氣候變遷管理重點

1 治理

風險管理委員會作為公司最高層級氣候風險監督組織，定期向風委會及董事會提報風險管理業務工作報告。本公司另設永續推行小組，其下設置六大不同功能事務組（含氣候治理組），由總經理負責督導及監督運作。



2 策略

氣候變遷包含實體和轉型風險，以及為減緩及調適風險所帶來的機會。遠雄人壽永續推行小組合力分析可能遭遇的實際與潛在氣候風險與機會，依據氣候風險鑑別程序，鑑別不同業務的氣候風險與機會，及其對公司之財務影響，排列氣候風險與機會之優先順序，進行氣候風險矩陣辨識。

遠雄人壽氣候風險與機會辨識

區間年期

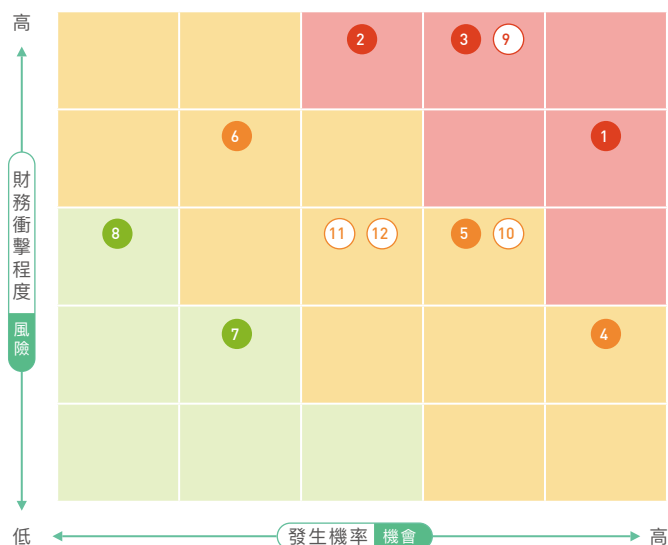
期間	短期	中期	長期
年期	1-3 年 (2023-2025 年)	4-6 年 (2026-2028 年)	7-10 年 (2029-2032 年)

衝擊程度

風險等級	低風險	中風險	高風險
分數	1-4	5-14	15-25
說明	風險承受度為可接受	風險承受度為目前不採取行動，持續監控變化	風險承受度為優先規劃出相對應之管理方案，定期追蹤績效



遠雄人壽氣候風險與機會矩陣



高度風險

- 1 商譽風險－公司未能採取永續作為，不符社會大眾期待
- 2 市場風險－大眾投資偏好改變，造成公司投資收益受到影響
- 3 實體立即風險－極端氣候對營運的衝擊，營運成本增加

中度風險

- 4 法規風險－政府立法徵收碳稅或碳費，對投融資造成衝擊
- 5 實體立即風險－極端氣候災害加重設備負載，增加營運成本
- 6 實體長期風險－氣溫升高，流行病傳染會更加盛行，理賠率上升

低度風險

- 7 法規風險－環境法規日益嚴格，增加營運成本
- 8 實體長期風險－投資標的受極端氣候影響，面臨投資收益損失

高度機會

- 9 市場－因氣候變遷影響產生新的投資機會，增加投資收益

中度機會

- 10 市場－政府推動低碳能源政策，提高綠能投資機會
- 11 產品與服務－氣候變遷議題提升大眾環保意識，對低碳產品服務需求增加
- 12 產品與服務－因天災（颱風、淹水），傳染性疾病影響程度變大，推動新型保單

重大氣候風險機會與因應措施

轉型風險

風險項目	時間長度	對公司財務潛在影響	因應策略 / 減緩措施
商譽	中	未完善氣候相關風險管理、採取永續相關作為，可能導致投資人資金挹注減少，及社會大眾觀感不佳	將氣候變遷風險納入《風險管理政策》，持續配合國家政策及相關法規，完善公司氣候相關風險流程，並持續推動永續相關活動
商譽 / 市場	短	大眾投資偏好改變，顧客對企業環境策略產生偏好或排斥，若未能滿足客戶期待，導致顧客與公司往來意願降低、影響營收	- 增訂「氣候變遷風險及 ESG 作業準則」，控管面向涵蓋投資與日常營運。投資面考量 ESG，且設立監控指標，監控相關風險 - 因應全球淨零排放與綠色金融趨勢，積極朝零碳營運轉型，以達 2050 年淨零碳排目標
法規	中	政府立法徵收碳稅或碳費，造成公司及投融資標的財務衝擊	密切關注相關法規、政策及市場變化，持續進行溫室氣體盤查，目標 2023 年溫室氣體盤查作業正式納入投融資碳排範圍
法規	中	氣候相關政策或法規趨嚴，可能增加營運成本與相關揭露要求（如能源設備汰換）	- 辦公環境滾動式調整節能設備與措施 - 新建大樓持續推動綠建築設計，降低能源使用 - 積極參與金管會 TCFD 政策推動，符合法規要求

實體風險

風險項目	時間長度	對公司財務潛在影響	因應策略 / 減緩措施
立即	短	極端氣候災害造成公司營運中斷，進而影響營收	建立營運持續管理機制，並取得「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證
立即	短	極端氣候災害加重設備負載，增加營運成本	- 持續依 ISO 50001 能源管理系統，提升能源使用效率 - 職場使用節能環保產品 - 優先採購低污染、可回收、省資源之環保產品 - 交易合約中增訂供應商環境保護條款，加重維護環境之責任
長期	長	全球海平面上升，氣溫升高，流行病傳染可能更加盛行，造成理賠率上升	- 每年檢視與傳染病相關的商品理賠險金升幅趨勢，評估是否重新訂價 - 制定營運持續管理計畫，將攸關保戶權益之業務流程訂為最重要程序（如理賠、0800 客戶服務等），透過內部控制確保妥善運行，保障顧客權益 - 推動保單貸款優惠，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
長期	長	投資標的受極端氣候災害影響，面臨投資收益損失	- 建立投資資料庫，藉由 RCP 情境分析，評估影響性 - 評估自有不動產之潛在氣候實體風險，制定持續營運計畫

機會

風險項目	時間長度	對公司財務潛在影響	因應策略 / 減緩措施
市場	短	因氣候變遷影響產生新的投資機會，主動積極尋找未來潛力的投資標的，增加投資收益	1. 關注國際低碳技術及產業趨勢 2. 持續進行低碳綠能、水資源等主題性投資及影響力投資
市場	短	政府推動低碳能源政策，提高綠能投資機會	落實責任投資，積極響應政府「五加二產業創新計畫」，並與業界合作投資再生能源產業，逐年提高低碳產業投資比例，加速台灣綠能發展 詳永續治理 - 責任投資章節
產品與服務	短	氣候變遷議題提升大眾環保意識，對低碳產品服務需求增加透過數位科技，滿足保戶低碳服務需求，同時提升營運效能，降低成本	運用行動化的數位工具滿足客戶於銷售前中後需求，包括數位金流多元行動支付服務 (eDDA 網銀授權)、電子保單服務、保險科技運用共享平台服務 (保單存摺 / 理賠醫起通)、網路投保保障型商品平台服務 (基富通)、APP 生物辨識、視訊生調、客戶 APP 升級及保全理賠聯盟鏈等，為保戶提供便捷、高效、無紙化服務體驗 詳顧客價值 - 數位創新章節
產品與服務	短	因天災 (颱風、淹水) 及傳染性疾病影響程度變大，藉此推動新型保單，提升保費收入	1. 研究天災過後，國人罹患傳染性疾病 (登革熱、皮膚感染、A 型肝炎、桿菌性痢疾) 機率 2. 針對兒童、少年、身心障礙者、老人等族群提供較高保障，例如住院日額加倍

註：時間長度定義：1-3 年 (含) 以內屬於短期，4-6 年 (含) 屬於中期，7 年以上屬於長期。

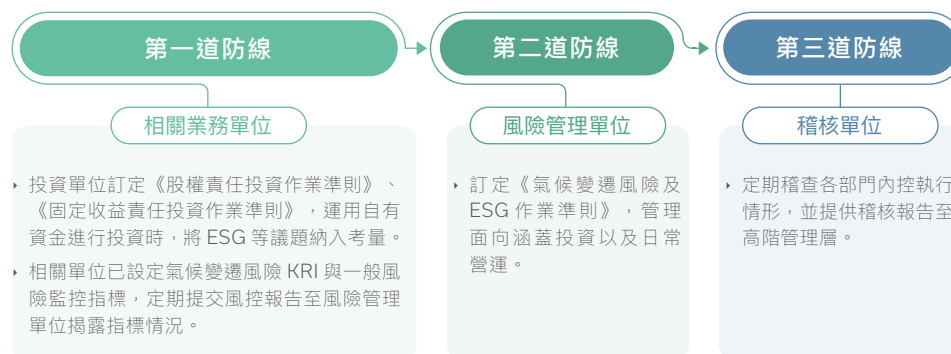
3 風險管理

氣候風險管理架構



氣候風險管理作為

為有效落實氣候風險管理，本公司於 2022 年將氣候變遷風險納入《風險管理政策》，並依內部控制三道防線架構，明確劃分各防線之氣候風險管理職責與功能。



此外，為精進金融資產的氣候風險管理，氣候因素亦納入目前投融资前評估機制，並結合 ESG 審核機制，完善規範。[詳永續治理 - 責任投資章節](#)

氣候變遷風險監控

因應氣候變遷風險，遠雄人壽設定相關風險監控指標，包括關鍵風險監控指標 (KRI) 與一般風險監控指標 (例如：溫室氣體排放量、用電量與用紙量等)，由風險管理室定期監控，若逾控管值 (綠燈)，依《風險監控處理程序辦法》規定，彙集權責單位共同提出改善措施，且配合國家政策與相關法規，持續評估氣候變遷風險對既有風險管理之影響。

氣候變遷情境分析

本公司積極配合主管機關與安定基金，進行「探索性質氣候變遷情境分析」試算，以初步了解在不同資產 (權益類、債券類、不動產及放款)，以及在三種不同之氣候變遷情境下 (有序轉型、失序轉型及太少了太晚情境)，評估本公司資產曝險之可能損失。

4

指標和目標

遠雄人壽積極響應「綠色金融 3.0」政策，導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查量化標準流程、ISO 50001 能源管理系統，透過全面性的盤查監控，有效掌握營運碳排放量與能源使用效率。

指標	目標	2022 年績效
溫室氣體排放量 (類別 1~ 類別 5)	總碳排放量較前一年度減少 1%	較 2021 年減少 4.8%
職場用電量	辦公職場用電量較前一年度減少 1%	較 2021 年減少 15.4%
職場用紙量	總公司大樓職場用紙量較前一年度減少 2%	較 2021 年減少 3.1%
推動 e 化及電子保單	持續推動電子化 / 行動化等綠色服務流程，降低對環境衝擊和溫室氣體排放	2022 年累積透過行動化與電子化服務，每年省紙約 806 萬張
低碳投資金額	逐年增加低碳綠能、水資源、再生能源等 ESG 主題性相關產業投資金額，加速國內再生能源產業發展	2022 年投資太陽能電廠及永續基金累計額度 17.46 億元，較 2021 年 14.39 億元成長 21.3%

6.2 淨零減碳

GRI

302-1、302-3、302-4、305-1、305-2、305-3、305-4、305-5

管理方針

承諾

- 優先採購經環保署認可環保標章，達到省電、節水、減少能源耗用，降低對環境負荷的衝擊。
- 新建大樓以打造節約永續綠建築為首要目標。
- 持續運用金融科技，提供更符合客戶需求的全方位服務。

政策 / 管理系統

- 《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、節能標章、省水標章及綠建材標章之產品及設備。

回饋機制

- 透過企業網站中「聯絡我們」，向專責部門反應。

評估機制

- 持續進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查並通過第三方查證，作為後續溫室氣體改善之依據。
- 導入 ISO 14067 碳足跡查證，檢視營運與業務所消耗的能資源，逐步擬定減碳計畫。

遠雄人壽於 2021 年起連續 2 年進行全職場溫室氣體盤查，2022 年進一步執行人身保險服務碳足跡盤查，2023 年規劃完成人身保險碳足跡查證，深化減碳面向，透過盤查及第三方查證，確實掌握能源風險管理，減少碳足跡與提升能源使用效率，展現實踐綠色企業的決心與承諾。

落實環境數據盤查及能資源管理

為接軌台灣「2050 淨零碳排目標」、「綠色金融行動方案 3.0」及「上市櫃公司永續發展路徑圖」，遠雄人壽 2021 起正式導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，透過系統性盤查明確掌握實際排放量，依照相關能源費用支出及各營運點協力進行調查，使用營運控制法彙整總排放量，覆蓋率達 100%。2022 年除持續進行溫室氣體盤查，也展開至保單服務面，導入 ISO 14067 碳足跡查證，藉由徹底檢視營運與業務所消耗的能資源，逐步擬定減碳計畫，透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化的影響。

溫室氣體排放量

遠雄人壽 2022 年類別一及類別二溫室氣體排放量為 4,492.7634 公噸 CO₂e，類別一至類別五溫室氣體排放總量較 2021 年減少 4.8%，主要溫室氣體排放源為外購電力，佔 54.1%，未來將持續推動各項節能減碳措施，積極加強能源減量措施。

近二年溫室氣體排放量統計

類別	計量單位	2021 年	2022 年
類別一排放量	公噸 CO ₂ e	374.0064	1082.4458
類別二排放量	公噸 CO ₂ e	3,975.4329	3,410.3176
類別一 + 二排放量	公噸 CO ₂ e	4,349.4393	4,492.7634
類別一 + 二排放強度	公噸 / 每人	0.6287	0.7639
類別三 ~ 五排放量	公噸 CO ₂ e	2,274.8001	1,814.1235
類別一 ~ 五排放量	公噸 CO ₂ e	6,624.239	6,306.887

註：

- 盤查採用 ISO 14064-1 標準，已委由 BSI 外部驗證機構進行查證，盤查據點涵蓋總公司、分公司、通訊處及全體內外勤員工（含兼職人員）。全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第六次評估報告
- 類別一相關係數採環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版計算
- 類別二為電力排放，依經濟部能源局公告之 2021 年電力排碳係數 0.509kg CO₂e/kWh 計算
- 類別三為運輸產生的間接溫室氣體排放，相關係數採高速公路運輸服務碳足跡及產品碳足跡資訊網
- 類別四 ~ 五為組織使用產品產生之間接溫室氣體排放，與組織的產品使用相關之間接溫室氣體排放，相關係數採產品碳足跡資訊網
- 計算所包括的溫室氣體包含二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮
- 2022 年因增加設備，導致類別一排放量增加

電力及水力使用狀況

類別	類別	單位	2021 年	2022 年
電力	年度總用電量	度	7,919,189	6,700,035
	年度能源統計 (用電量)	焦耳 (GJ)	28,509.08	24,120.13
	用電強度	焦耳 (GJ)/ 營業收入每百萬元	0.3058	0.3019
水力	耗水量	百萬公升	42.096	35.594
	耗水強度	百萬公升 / 營業收入每百萬元	0.000451	0.000445

註：

- 2021 年營業收入為 93,242 百萬元，2022 年營業收入為 79,905 百萬元
- 計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部

廢棄物管理統計

一般事業廢棄物	單位	2021 年	2022 年
回收處理	噸	40.9	40.6
生活垃圾	噸	154.6	178.1

註：

- 計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部，花蓮自有大樓未做廢棄物統計，故無法呈現
- 2021 年因疫情影響啟動居家辦公，減少據點垃圾產生量



減碳目標與行動

電子化服務

遠雄人壽不斷優化業務作業流程，降低對環境的衝擊，積極於員工職場及對外客戶服務，推動各種 e 化作為，包括內部無紙化會議、數位學習課程、員工 e 化管理等；外部行動投保、電子保單服務、網路投保、線上售後服務等，降低對環境衝擊和溫室氣體排放。2022 年累計透過行動化與電子化服務省紙約 806 萬張，相當於 1.65 座 101 大樓，電子化服務作為請詳顧客價值 P45 [🔗](#)，守護近千棵樹木免被砍伐，減少約 145 噸碳排放量。

註：
2022 年節省 806 萬張紙約 2,753 英呎 (101 高度約 1,667 英尺 /1 張紙約 0.0104 公分；2,753/1,667=1.65)



保險服務碳足跡

為實踐低碳保險服務，2022 年啟動首年保單碳足跡盤查，盤查範圍由組織面延展至產品面，目標減少保單服務過程排放的二氧化碳量，力行綠色永續，計畫 2023 年通過 ISO 14067 碳足跡認證，取得環保署碳標籤。



低碳營運管理

1 節能設備更新 (類別二溫室氣體排放減量)

類別	類型	行動方案	節電 (kwh)	節費 (元)	節能效益 (GJ)	減碳效益 (噸)
空調	節電	空調融冰系統適水融冰泵浦，於非夏季用電時調整開啟 1 台	87,328	218,320	314.38	43.83
照明	節電	自有職場逐年汰換老舊螢光燈管為 LED 設備，2022 年共汰換 230 盞燈	2,686	15,420	9.67	0.14

註：

1. 適水融冰泵浦節能計算公式

(1) 適水融冰泵浦原為 380V50HP 馬達，經變頻控制後量測到之電流為約 30A，故每小時所耗電功率為 $380V \times 30A \times 1.732 / 1,000 = 19.74kW$

(2) 全年泵浦用電時數為 22 天 * 12 個月 * 24 小時 = 6,636 小時，夏季用電為 6 月 - 9 月，故泵浦用電時數為 22 天 * 4 個月 * 24 小時 = 2,112 小時

(3) 2021 年調整前 $19.74kW \times 2 \times 6,636h = 261,989kWh$ ；2022 年調整後 $19.74kW \times 6,636h + 19.74kW \times 2,112h = 174,658kWh$

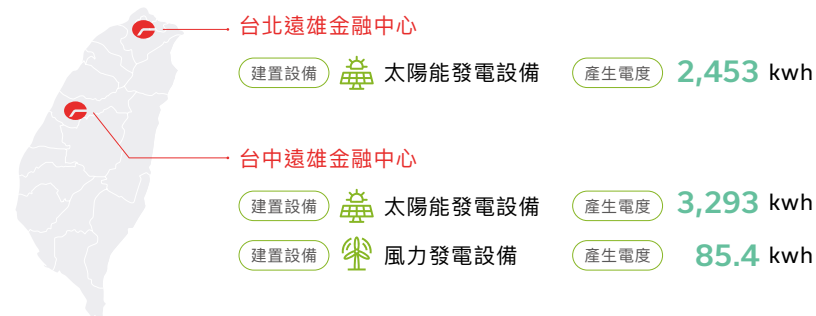
(4) 節能效益 $261,989kWh - 174,658kWh = 87,328kWh$

2. 節能效益依經濟部能源局公告 2021 年電力排碳係數計算

3. 一度電約等於 360 萬焦耳，一吉焦耳 (GJ)=1,000,000,000 焦耳

2 再生能源使用

遠雄人壽積極響應政府再生能源政策，使用再生能源，降低整體碳排放。



3 永續綠建築

遠雄人壽從自身營運做起，自有新建大樓均採綠建築各項環保節能設計，如提升綠化量、減少水資源與碳排放等指標。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」與內政部綠建築「鑽石級」雙認證的綠建築，樹立企業永續建築典範。截至 2022 年，遠雄人壽自建 4 棟綠建築，取得 2 項優級綠建築認證、2 項候選綠建築認證及 1 項美國 LEED 認證。



遠雄人壽綠建築成果

建項	成果	取得年度
遠雄人壽台北金融中心	★ 鑽石級標章 ★ LEED 黃金級標章	2014
遠雄人壽桃園金融中心	★ 候選綠建築銀級	2017
遠雄人壽台中金融中心	★ 銀級標章	2015
宜蘭礁溪建案	★ 候選綠建築銀級	2022

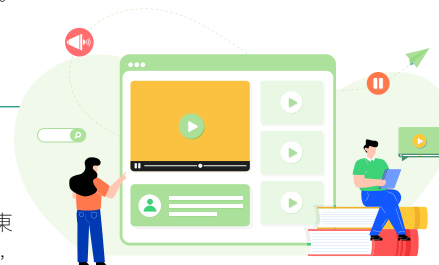


遠雄人壽與世界同步，連續 10 年響應「Earth Hour 關燈一小時」，於每年世界關燈日這一天的晚上 8:30-9:30 關閉建築物外牆景觀燈，以實際行動展現減緩全球暖化決心。



員工永續促進

遠雄人壽連結企業文化與願景，運用組織內部學習資源，培養員工對 ESG 永續意識與作為，形塑企業獨有的綠色環保 DNA，創造健康共好價值。



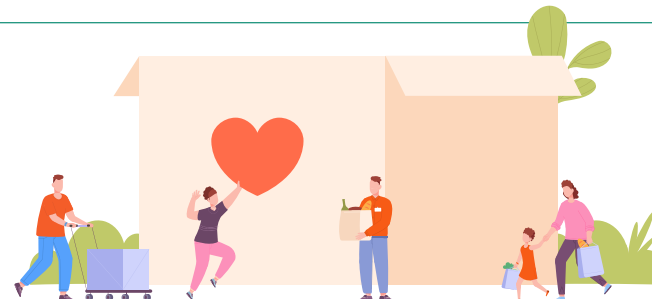
綠生活數位講堂開辦

遠雄人壽與人禾環境倫理發展基金會及羅東自然教育中心共同合作，開辦綠生活課程，編撰減塑固碳學養教材，發揮環境減塑影響力，運用多元夥伴關係，透過 e-learning 串流學習平台，進行線上自主學習，共計 7.7 萬人次瀏覽。

詳見 > 綠色加減學專頻

「好箱青一家親」好物募集

秉持著社會共榮、低碳環保的 ESG 永續理念，2022 年舉辦「好箱青一家親」2nd 公益好物募集活動，擴及台北及台中區域，邀請逾 200 位員工募集家中良品，攜手社會企業「iGoods 愛物資」進行公益資源媒合，贈予 24 個社福機構。大家化身愛心「箱青」熱情響應，累計 2 年共有 800 人參與。



6.3 永續供應鏈

GRI 308-1、308-2、414-1、414-2

管理方針

承諾

- 優先採購經環保署認可環保標章，達到省電、節水、減少能源耗用，降低對環境負荷的衝擊。
- 合作供應商須簽署《企業社會責任承諾書》，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。

政策 / 管理系統

- 每年執行供應商企業社會責任實地訪查作業，檢視供應商是否符合「勞工權益與人權」、「健康與安全」、「環境保護」、「道德規範」等標準。

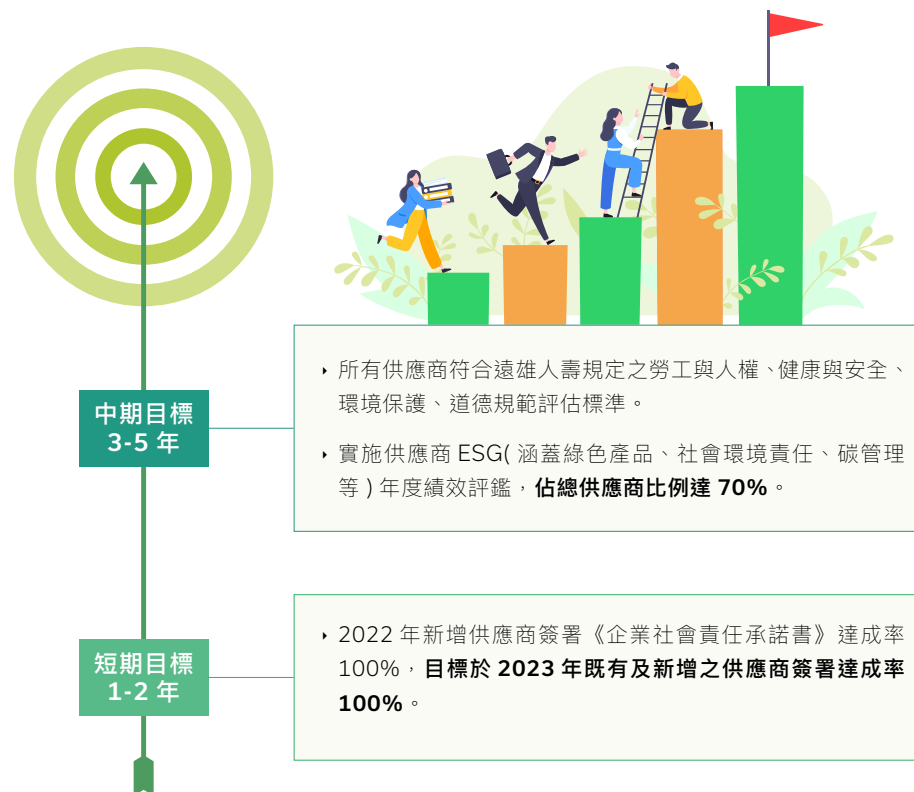
回饋機制

- 透過廠商實地訪查及相關會議溝通。

評估機制

- 年度簽訂合約含《企業社會責任條款》之採購案件計 45 件。
- 新供應商《企業社會責任承諾書》簽署率達 100%。

遠雄人壽期許從自身做起，發揮環境永續影響力，攜手合作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，促進經濟、社會、人群（包含人權）永續發展。



供應鏈管理

遠雄人壽秉持誠信、公平、公開、公正、合法的原則，透過雙方緊密配合模式，共同追求企業永續經營及成長，達成雙贏的夥伴關係。至 2022 年配合供應商總家數共 433 家，分為總務類 267 家、資訊類 43 家、工程類 123 家，自 2020 年起，遠雄人壽要求合作供應商簽署《企業社會責任承諾書》，與供應商共同持續兼顧經濟、環境、人群（包含人權）面向，提升永續競爭力，致力實現供應鏈永續發展。2022 年共計 45 家新供應商完成簽署，簽署率達 100%。未來將持續與當地供應商合作找尋對環境更友善的產品，帶動產業發展振興社會經濟並增加國內就業機會。

管理作為

新供應商評估

所有新供應商須依循國際準則及遠雄人壽制定《廠商管理作業準則》進行 ESG 審核，依「勞工權益與人權」、「健康與安全」、「環境保護」、「道德規範」，審核新供應商資格。

並要求新供應商簽署《企業社會責任承諾書》，經審核通過本公司永續發展目標及廠商基本資格標準，才能取得新供應商資格。

供應商風險 / 衝擊評估

每月將交易前 10 大供應商，針對交貨品質、交期、服務、環境、社會責任等方面進行風險評估，激勵優良供應商，輔導表現欠佳的供應商。2022 年供應商風險衝擊評估共計 91 家。

供應商年度評鑑

依供應商過往該年度「交易總金額」、「交易總次數」、「異常案件總件數」指數高低進行供應商評鑑，將供應商分級為「A 級優良」、「B 級正常交易」、「C 級重新評估」、「D 級停止交易」四個等級，有效監督供應商風險，作為未來合作時的考量依據。

供應商實地稽核

每年針對重點供應商以產品品質、企業社會責任等進行實地查核，確保供應商 ESG 作為符合本公司管理要求，藉此輔導與淘汰不適任的供應商。

2022 年供應商管理績效（家數 / 百分比）



註：

- 50 家供應商進行年度評鑑，供應商總平均得分為 82 分，A 級 28 家，B 級 20 家，C 級 2 家，無 D 級供應商，C 級供應商輔導改善完成後，均列為 B 級合格以上供應商。
- ESG 作為符合率係指依環境保護、社會責任和公司治理三個面向評鑑，符合率 100%
- 關鍵供應商為前一年度累計交易超過 30 筆以上或單筆交易金額達新台幣 500 萬元以上之廠商，共計 55 家
- 依循法規進行關鍵供應商年度稽核
- 2022 年供應商風險衝擊評估無發現重大負面衝擊

綠色採購

支持在地採購

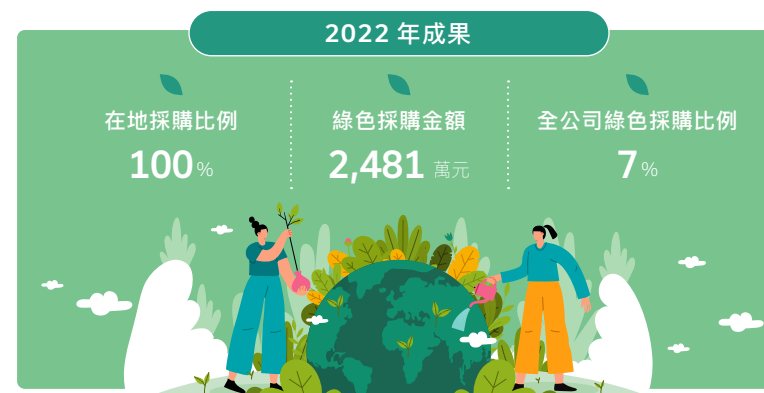
遠雄人壽針對採購供應商除考量品質、價格、交期等要素，優先選用台灣當地供應商，照顧本地企業，善盡社會責任。在地採購家數與採購金額因應公司營運需求每年調整，採購類別大致分為資訊類、總務類、工程類三大類，為了強化與供應商的合作，秉持以當地採購為原則，能有效減少物料運輸上所產生的碳排放。2022 年在地採購總額近 3.6 億元，100% 為在地供應商。

近三年當地供應商的採購支出比例

單位：新台幣萬元

項目	2020 年	2021 年	2022 年
在地供應商採購支出金額	65,145	43,958	36,155
總採購金額	68,366	45,318	36,155
在地供應商採購支出比例	95%	97%	100%

遠雄人壽藉由優先採購經環保署認可環保標章規格標準，達到省電、節水、減少能源耗用目標，2022 年裝修工程優先選用綠建材標章及省水標章等產品，且選用符合企業社會責任優良廠商，年度綠色採購總金額達 2,481 萬元，較 2021 年 1,372 萬元，成長約 80%。並獲經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」首獎。



6.4 生態環境

GRI 自訂重大主題

管理方針

承諾

- 整合內外部資源，以無毒農法維繫良居環境，打造以貓頭鷹為首之永續生態鏈。
- 整合產官學界之力，透過人工培育技術繁殖珊瑚，守護衛海海洋珍寶。

政策 / 管理系統

- 輔導農民以猛禽生物防治法取代傳統用藥，協助評估取得行政院農業委員會「綠色保育標章」。

回饋機制

- 透過企業網站中「聯絡我們」頁面。

評估機制

- 自屏東縣高樹鄉起步，拓展至台南市東山區，已於 6 處友善生態農區架設猛禽棲架及監測設備，覆蓋面積 6.47 公頃，等同四分之一大安森林公園。
- 種下 200 株珊瑚苗，30 位企業志工參與，傳遞 200 位兒少海洋生態環境保育知識。

延續保險本業對生命的尊重與守護在地環境的決心，遠雄人壽長期投入環境保護、生態保育及節能綠化三面向，串聯社區學校、農民產銷鏈、公益組織、政府組織、員工及保戶，透過綠地及公共設施認養維護回饋在地社區，及推動「守護億隻鴉」、「海洋珊瑚」生態復育計畫，以實際行動對抗因氣候變遷及經濟發展導致的環境破壞與生態危機，為在地生物多样性打造永續願景。

SDG15 陸域生態復育

遠雄人壽從 2021 年起開始與屏科大跨領域研究發展中心及野生動物保育研究所合作，已於屏東縣高樹鄉、台南市東山區打造 6 處無毒生態田區，架設 11 支猛禽棲架、生態監測設備，並掛置 62 個巢箱，成功孵育領角鴉幼鳥離巢，呼應 SDG15 陸域生態復育，同時銜接政府農業政策推廣，推出「鴉旺來」及「貓頭鷹生態米」良食作物，助益小農行銷。

[了解更多 >> 守護億隻鴉紀錄影片](#)

15 陸地生態



串聯志工力量 讓愛永不「鴉」失



遠雄人壽志工團串聯各地同仁及保戶，從彩繪貓頭鷹巢箱活動到生態基地探索接力發酵，2021-2022 年於屏東舊寮國小、泰山國小、新南國小及台南聖賢國小進行貓頭鷹保育特色教學，共有 249 位學生參與；並動員內外勤 61 個部室單位、號召 110 位志工，總投入 524 小時環境志工服務時數。



以貓頭鷹生態復育為核心 發展生物多樣性

本計畫以貓頭鷹作為生態保育核心，推動減少使用老鼠藥的猛禽保育理念。2022 年持續在第一生態復育基地的屏東縣高樹鄉，以及新增第二生態復育基地的台南市東山區中，新增貓頭鷹巢箱 20 組、貓頭鷹棲架 4 隻，提供充足孕育場域，補足猛禽棲地破碎化問題。



打造生態作物 傳達無毒農業與生態守護觀念



2021 年起協助偏鄉、新住民農友打造「鴉旺來」生態復育基地鳳梨農作品牌，傳遞友善自然意識，遠雄人壽也透過捐贈採購提升農友生活福祉。2022 年號召採購台南東山區青農友善耕作的「生態白米」800 公斤，並捐贈安得烈食物銀行予台中與台南弱勢家庭，扶助 400 個家庭，同時於內部進行員工購買推廣活動，號召員工一起守護億隻鴉。

SDG14 海洋生態復育

從陸地走向海洋，遠雄人壽 2022 年率先同業發起「海洋珊寶」生態復育行動，與長期關注海洋保育議題之臺灣海洋大學海洋環境與生態研究所合作，連結識名信也教授珊瑚養殖實驗室、新北市政府、基隆海洋科技博物館，整合產官學界之力，實際投入「種珊瑚」行動，在海裡種樹，透過人工培育技術繁殖，在安全環境的養殖池種下 200 株珊瑚苗，同步架設水下珊瑚基座及監測，打造育種基地，並前進偏校進行海洋生態教育，目標 2 年後將成果移植至台灣東北角外海，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放。

[了解更多 >> 海洋珊寶紀錄影片](#)

14 海洋生態



「珊瑚同 LOVE 繪」生態講座

在國立海洋科技博物館老師海科館鄭淑菁老師帶領下，讓 30 位種子志工們了解海洋及珊瑚的生態，藉由互動喚醒對海洋議題的重視，最後也繪製企業專屬珊瑚基座，助益種下珊瑚苗。



「在海裡種樹，打造蔚藍珊瑚海」推廣活動

號召 30 位同仁擔任海洋農夫，前進新北市海洋資源復育園區，與海大海洋環境與生態研究所、識名信也教授團隊合力，志工們親手參與珊瑚分株，潛入海裡種植百株珊瑚苗。



「前進深山偏校」宣導珊瑚生態知識

為縮小山與海的距離，將守護珊瑚生態環境的思維向下扎根，2022 年深入高雄阿蓮國小峰山分校、台南瑞峰國小，由臺灣海洋大學講師親身傳授海裡種珊瑚、生態復育知識予 200 位學童，齊力彩繪珊瑚基座並供珊瑚復育使用，帶領下一代一同思考行動，為台灣的海洋生態盡一份心力。



打造在地綠色環境

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，為都市景觀綠化盡心力，提升環境植被覆蓋率及居住公共環境品質。

2012 年即起著手社區營造，認養道路、公園植栽、環境清潔維護與美化，協助在地社區綠化，2022 年贊助 266 萬元認養中和左岸區域，進行維護修繕，從環境綠化拓展至居民安全維護，打造低碳、健康、安全的永續社區。



附 錄

- 083 ▶ 附錄一 GRI Standards 揭露項目對照表
- 087 ▶ 附錄二 SASB 永續會計準則揭露項目
- 088 ▶ 附錄三 保險業氣候相關資訊揭露項目
- 088 ▶ 附錄四 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表
- 089 ▶ 附錄五 ISO 26000 對照表
- 090 ▶ 附錄六 聯合國全球盟約對照表
- 091 ▶ 附錄七 聯合國永續發展目標 SDGs
- 093 ▶ 附錄八 相關數據表格
- 096 ▶ 附錄九 外部查證



附錄一 GRI Standards 揭露項目對照表

使用聲明	遠雄人壽已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的内容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

▶ GRI2：一般揭露 2021

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
組織及報導實務			
2-1 組織詳細資訊	認識遠雄人壽	P7	
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	P3	
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	P3	
2-4 資訊重編	關於本報告書	P3	
2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 外部查證聲明	P3 P99	
活動與工作者			
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書	P3	
2-7 員工	附錄八相關數據表格	P94	
2-8 非員工的工作者	附錄八相關數據表格	P95	
治理			
2-9 治理結構及組成	2.1 公司治理 附錄八相關數據表格	P22 P93	
2-10 最高治理單位的提名與選選	2.1 公司治理	P22	

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
2-11 最高治理單位的主席	2.1 公司治理	P22	
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1 公司治理	P22	
2-13 衝擊管理的負責人	2.1 公司治理	P22	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.1 永續發展策略 2.1 公司治理	P11 P24	
2-15 利益衝突	2.1 公司治理	P23	
2-16 溝通關鍵重大事件	2.1 公司治理	P25	
2-17 最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理	P23	
2-18 最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理	P24	
2-19 薪酬政策	2.1 公司治理	P24	
2-20 薪酬決定流程	2.1 公司治理	P24	
2-21 年度總薪酬比率	2.1 公司治理	P24	
策略、政策與實務			
2-22 永續發展策略的聲明	1.1 永續發展策略	P11	
2-23 政策承諾	1.1 永續發展策略	P11	
	2.2 責任投資	P26	
	2.3 誠信經營	P29	
	3.1 公平待客	P39	
	4.4 人權維護	P60	
2-24 納入政策承諾	1.1 永續發展策略	P11	
	2.2 責任投資	P26	
	2.3 誠信經營	P29	
	3.1 公平待客	P39	
	4.4 人權維護	P60	
2-25 補救負面衝擊的程序	2.3 誠信經營	P29	
	3.1 公平待客	P43	
	4.4 人權維護	P62	

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	4.4 人權維護	P62	
2-27 法規遵循	2.3 誠信經營	P30	
2-28 公協會的會員資格	附錄八相關數據表格	P93	
利害關係人議合			
2-29 利害關係人議合方針	1.2 利害關係人議合與 重大性議題分析	P12	
2-30 團體協約			無與員工簽訂團體協約

► GRI 3：重大主題 2021

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
3-1 決定重大主題的流程	1.2 利害關係人議合與 重大性議題分析	P13	
3-2 重大主題列表	1.2 利害關係人議合與 重大性議題分析	P14	

重大主題 GRI 對照

► 自訂重大主題

重大主題	對應 GRI 準則與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
公司治理	3-3 重大主題管理	2.1 公司治理	P22	
風險管理	3-3 重大主題管理	2.4 風險管理	P32	
生態環境	3-3 重大主題管理	6.4 生態環境	P81	

► 重大主題：誠信經營

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.3 誠信經營	P29	
205 反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3 誠信經營	P30	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取行動	2.3 誠信經營	P30	

► 重大主題：資訊安全

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.5 資訊安全	P35	
418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.5 資訊安全	P37	

► 重大主題：公平待客

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.1 公平待客	P39	
417 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.1 公平待客	P44	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.1 公平待客	P39	無此情事
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.1 公平待客	P39	無此情事

► 重大主題：數位創新、公益關懷

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.2 數位創新 5.1 公益關懷	P45 P64	
203 間接經濟 衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.1 公益關懷	P64	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.2 數位創新 5.1 公益關懷	P45 P64	

► 重大主題：人才吸引與留才

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.1 人才吸引與留才	P62	
405 員工多元 化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	4.1 人才吸引與留才	P62	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.1 人才吸引與留才	P62	

► 重大主題：人才發展與培育

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.2 人才發展與培育	P50	
404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 人才發展與培育	P53	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2 人才發展與培育	P51	遠雄人壽針對退休、離職員工目前暫無過度協助方案
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1 人才吸引與留才	P49	

► 重大主題：人權維護

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.4 人權維護	P60	
406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.4 人權維護	P60	
408 童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.4 人權維護	P60	
409 強迫或強 制勞動 2016	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	4.4 人權維護	P60	

► 重大主題：健康幸福職場

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.3 健康幸福職場	P55	
	401-1 新進員工和離職員工	附錄八相關數據表格	P95	
401 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	4.3 健康幸福職場	P55	
	401-3 育嬰假	4.3 健康幸福職場	P56	

► 重大主題：氣候治理

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	6.2 淨零減碳	P71	
201 經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	6.1 氣候治理	P71	

► 重大主題：淨零減碳

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	6.2 淨零減碳	P75	
	302-1 組織内部的能源消耗量	6.2 淨零減碳	P76	
302 能源 2016	302-3 能源密集度	6.2 淨零減碳	P76	
	302-4 減少能源消耗	6.2 淨零減碳	P77	
	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	6.2 淨零減碳	P76	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	6.2 淨零減碳	P76	
305 排放 2016	305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	6.2 淨零減碳	P76	
	305-4 溫室氣體排放密集度	6.2 淨零減碳	P76	
	305-5 溫室氣體排放減量	6.2 淨零減碳	P77	

► 重大主題：永續供應鏈

	對應 GRI 與揭露內容	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI 3： 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	6.3 永續供應鏈	P79	
308 供應商環 境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	6.3 永續供應鏈	P80	
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	6.3 永續供應鏈	P80	
414 供應商社 會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	6.3 永續供應鏈	P80	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	6.3 永續供應鏈	P80	

附錄二 SASB 永續會計準則揭露項目

揭露主題：透明資訊與公平待客

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-270a.1	向新 / 舊客戶行銷和傳達保險產品訊息，而產生相關法律訴訟所造成的損失總額（因販售商品而產生的法律費用金額）	- 遠雄人壽官方網站：資訊公開 - 其他記載事項 - 經主管機關處分事項 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 年度裁罰事件 (P31) - 遠雄人壽 111 年度年報 ↗	P30
FN-IN-207a.2	客戶投訴率	- 財團法人金融消費評議中心 - 資訊揭露 - 統計資料 - 每季爭議案件統計資料及統計說明 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 公平待客章節	P43
FN-IN-207a.3	客戶保留率	- 針對長期壽險契約之繼續率，請見以下公開資訊：保險業公開資訊觀測站 - 保險資訊公開查詢 - 單一查詢 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 認識遠雄人壽	P8
FN-IN-207a.4	說明如何告知客戶商品資訊	- 遠雄人壽官網 - 公平待客專區 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 公平待客章節	P44

揭露主題：投資管理納入 ESG 因子

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-410a.1	按產業和資產類別劃分的總投資資產	遠雄人壽企業永續網 - 報告書與盡職治理專區 - 機構投資人盡職治理報告書 ↗	P28
FN-IN-410a.2	說明將 ESG 因素納入投資管理流程和策略的方法	- 遠雄人壽企業永續網 - 報告書與盡職治理專區 - 機構投資人盡職治理報告 - 遠雄人壽永續報告書 - 責任投資章節 (P28)、氣候治理章節 (P74)	P28 P74

揭露主題：負責任行為的獎勵政策

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術相關之淨保費收入	屬產物保險公司之範疇，不適用於人壽保險公司	
FN-IN-410b.2	發展能促進健康、安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	遠雄人壽永續報告書 - 普惠金融	P44

揭露主題：環境曝險

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-450a.1	與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	2022 年尚未採用情境分析模擬出相關數據統計，2023 年已開始著手規劃情境分析	
FN-IN-450a.2	按事件類型與地理區域區分：(1) 典型天然災害；(2) 非典型天然災害造成的保險支出金錢損失 (淨保險與總保險)	2022 年無重大天然災害，故無相關統計數字	
FN-IN-450a.3	說明將環境風險納入 (1) 個別承銷流程；(2) 公司層級的風險管理和資本適足性	2.4 風險管理	P34

揭露主題：系統性風險管理

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金額商品的曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；(3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	遠雄人壽目前僅有 (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度，並無 (2)、(3) 之部位，詳見遠雄人壽保險事業股份有限公司財務報告暨會計師查核報告——一年度及——〇年度 - 衍生工具 (P10)	
FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	不適用於台灣	
FN-IN-550a.3	描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	詳見遠雄人壽保險事業股份有限公司財務報告暨會計師查核報告——一年度及——〇年度 - 流動性風險 (P84)	

揭露主題：營運活動

指標代碼	衡量指標	對應資訊	頁碼
FN-IN-000.A	按類別區分有效保單數量 (1) 財產和人員傷亡 (2) 人身保險 (3) 轉再保 (如各險別保費收入 / 自留保費)	保險業公開資訊觀測站 - 遠雄人壽 - 各險別之保費收入 ↗	P8

附錄三 保險業氣候相關資訊揭露項目

項次	揭露項目	揭露情形 / 頁碼
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	P71
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	P72
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	P73
4	敘明氣候風險之辨識評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	P74
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	無使用情境分析
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	P75
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	本公司尚無碳定價制度，因此報告書未說明
8	若有設定氣候相關目標，應說明涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規畫期程，每年達成進度等資訊，若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量	氣候相關目標 本公司尚無訂定相關碳抵換或再生能源憑證計畫
9	溫室氣體盤查及確信情形	P76、P98

附錄四 GRI G4 金融服務業行業揭露指標對照表

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	永續治理：2.1 公司治理、2.4 風險管理 綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境	P22、P32 P75、P81
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）	永續治理：2.1 公司治理、2.3 誠信經營、2.4 風險管理 綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境	P22、P29、 P32 P75、P81
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	永續治理：2.2 責任投資	P26
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：4.1 人才吸引與留才、4.2 人才發展與培育、4.3 健康幸福職場、4.4 人權維護	P48、P50、 P55、P60
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	利害關係人議合與重大性議題分析	P12
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：3.1 公平待客、3.2 數位創新	P39、P45
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：3.1 公平待客、3.2 數位創新 綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境	P39、P45 P75、P81
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	認識遠雄人壽 在人口密集度較低地區如屏東、花蓮、台東、澎湖有設立通訊處	P7
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	顧客價值：3.1 公平待客	P39
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：3.1 公平待客	P39
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	社會共榮：5.1 公益關懷 顧客價值：3.1 公平待客	P64 P39

附錄五 ISO 26000 對照表

類別：組織治理

主要議題	相關章節	頁碼
執行目標時下決策與實施決定的系統	1.1 永續發展策略 2.1 公司治理	P10 P22

類別：人權

主要議題	相關章節	頁碼
符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	員工關懷：4.4 人權維護	P60
人權的風險處境	員工關懷：4.4 人權維護	P60
避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	員工關懷：4.4 人權維護	P60
解決委屈	員工關懷：4.4 人權維護	P60
歧視與弱勢族群	員工關懷：4.2 人才發展與培育、4.4 人權維護	P50、P60
公民與政治權	員工關懷：4.4 人權維護	P60
經濟、社會與文化權	員工關懷：4.2 人才發展與培育、4.4 人權維護	P50、P60
工作的基本權利	員工關懷：4.2 人才發展與培育、4.4 人權維護	P50、P60

類別：勞動實務

主要議題	相關章節	頁碼
聘僱與聘雇關係	員工關懷：4.2 人才發展與培育、4.4 人權維護	P50、P60
工作條件與社會保護	員工關懷：4.2 人才發展與培育、4.4 人權維護	P50、P60
保持社會對話	社會共榮：5.1 公益關懷	P64
工作的健康與安全	員工關懷：4.3 健康幸福職場	P55
人力發展與訓練	員工關懷：4.2 人才發展與培育	P50

類別：環境

主要議題	相關章節	頁碼
污染預防	綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境	P75、P81
永續資源利用	綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境	P75、P81
氣候變遷的減緩與適應	綠色企業：6.1 氣候治理	P71
環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	綠色企業：6.4 生態環境	P81

類別：公平經營實務

主要議題	相關章節	頁碼
反貪腐	永續治理：2.3 誠信經營	P29
負責任的政治參與	永續治理：2.1 公司治理	P22
公平競爭	永續治理：2.1 公司治理	P22
促進影響範圍內的社會責任	永續治理：2.1 公司治理	P22
尊重智慧財產權	顧客價值：3.1 公平待客	P39

類別：消費者議題

主要議題	相關章節	頁碼
公平的行銷、資訊與契約的實務	顧客價值：3.1 公平待客	P39
保護消費者的健康與安全	顧客價值：3.1 公平待客	P39
永續消費	顧客價值：3.1 公平待客	P39
消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	顧客價值：3.1 公平待客	P39
消費者資料保護與隱私	永續治理：2.5 資訊安全	P35
提供必要的服務	顧客價值：3.1 公平待客	P39
教育與認知	社會共榮：5.1 公益關懷	P64

類別：社會參與與發展

主要議題	相關章節	頁碼
社區參與	社會共榮：5.1 公益關懷	P64
教育與文化	社會共榮：5.1 公益關懷	P64
增加就業與技術發展	員工關懷：4.2 人才發展與培育	P50
科技發展	顧客價值：3.2 數位創新	P45
創造財富與收入	社會共榮：5.1 公益關懷	P64
健康	顧客價值：3.1 公平待客 社會共榮：5.1 公益關懷	P39 P64
社會投資	社會共榮：5.1 公益關懷	P64

附錄六 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：4.4 人權維護	P60
	保證不與踐踏人權者同流合污	綠色企業：6.3 永續供應鏈	P79
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：4.4 人權維護	P60
	消除一切形式的強迫和強制勞動	員工關懷：4.4 人權維護	P60
	確實地廢除童工	員工關懷：4.4 人權維護	P60
	消除雇用及職業上的歧視	員工關懷：4.4 人權維護	P60
環境	企業應支持採用預防性措施因應環境挑戰	綠色企業：6.2 淨零減碳、6.4 生態環境 永續治理：2.1 公司治理	P75、P81 P22
	主動採取行動，推動與強化企業環境責任		
	鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	顧客價值：3.2 數位創新 綠色企業：6.2 淨零減碳	P45 P75
反貪腐	企業應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	永續治理：2.1 公司治理、2.3 誠信經營	P22、P29

附錄七 聯合國永續發展目標 SDGs

SDGs 目標及細項目標	遠雄人壽回應 SDGs 具體作為	SDGs 目標及細項目標	遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
1 消除貧窮  1.1 消除所有地方的極端貧窮 1.4 確保所有人，尤其是貧窮與弱勢族群，在經濟資源、基本服務、以及土地與其他形式的財產、繼承、天然資源、新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平的權利與取得權	- 關懷偏鄉弱勢機構，捐款資助軟硬體設備 P66 翻轉教育 - 推動社區公益服務，就地且長期認養弱勢社區團體 P65 社區回饋 - 持續捐贈微型保險費，弱勢民眾與社區機構服務對象，關懷身障朋友、高齡長者、癌友、犯罪被害人、經濟弱勢家庭與婦幼 P45 微型保險	4 教育品質  4.3 確保所有的男女都有公平、負擔得起、高品質的技職、職業與高等教育的受教機會，包括大學 4.4 將擁有相關就業、覓得好工作與企業管理職能的年輕人與成人人數增加，包括技術與職業技能 4.5 消除教育上的兩性不平等，確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 4.6 確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻	- 持續推動「青年實習計畫」，提供多面向實習機會 P48 多元招募 - 透過雄才遠略產學合作，培育青年人才 P48 多元招募 - 提供所有員工完善教育訓練，培育保險專才 P50 人才發展與培育 - 推動「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，帶動孩童多元學習給予啟發 P66 公益關懷 - 深入偏鄉小學，傳遞海裡種珊瑚、生態復育知識 P82 生態環境 - 持續舉辦「金險獎」，傳遞學子風險觀念 P69 青年培力
2 消除飢餓  2.1 確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠取得安全、營養且足夠的糧食	推動「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，提供孩童營養補給 P66 翻轉教育	5 性別平等  5.1 消除所有地方對婦女的各種形式的歧視 5.C 採用及強化完善的政策以及可實行的立法，以促進性別平等，並提高各個階層婦女的能力	- 推動母性健康保護計畫 P55 福利與員工關懷 - 性別工作平等，多元化雇用 P61 多元化包容
3 健康與福祉  3.4 透過預防及治療，降低非傳染性疾病死亡數 3.b 針對傳染以及非傳染性疾病，支援疫苗以及醫藥的研發	- 提供「經濟弱勢保戶保單借款優惠利率方案」 P40 新冠肺炎保單服務 - 成立防疫專案小組，針對員工職務進行人員分配等相關備援措施 P58 防疫管理 - 疫情期間關懷社會資源缺口，投入資金及志工人力 P65 社區回饋	6 清潔水與衛生  6.6 保護及恢復跟水有關的生態系統，包括山脈、森林、沼澤、河流、含水層，以及湖泊 6.b 支援及強化地方社區的參與，以改善水與衛生的管理	- 推動「海洋珊瑚」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P82 生態環境 - 制訂「地區性公益暨環保活動贊助辦法」，結合在地資源及人力，致力社區參與 P65 社區回饋

SDGs 目標及細項目標	遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
7 7.3 提高能源效率 7.a 再生能源發展	- 落實環境數據盤查及能資源管理 P76 淨零減碳 - 使用再生能源，降低整體碳排放 P77 減碳目標與行動
8 8.5 實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一分好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇 8.7 採取立即且有效的措施，以禁止與消除最糟形式的童工，消除受壓迫的勞工 8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工	- 建立對外具競爭性、對內具公平性的薪酬制度 P49 人才留任 - 推動員工及供應商職業安全管理 P58 職業安全管理 - 禁止任何形式的強迫或強制勞動 P60 人權維護
10 10.2 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位 10.3 確保機會平等，減少不平等，作法包括消除歧視的法律、政策及實務作法，並促進適當的立法、政策與行動	- 提供獎助學金 / 課輔金、推動小小金險獎，確保偏鄉及弱勢家庭學童受教機會 P66 翻轉教育 - 推動「喘口氣給力」家庭照顧者喘息服務，滿足加照者社交及自我實現需求 P67 家照喘息
11 11.6 減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 11.7 為所有的人提供安全的、包容的、可使用的綠色公共空間，尤其是婦女、孩童、老年人以及身心障礙者	推動社區營造，認養道路、公園植栽、環境清潔維護與美化，協助在地社區綠化 P81 打造在地綠色環境
12 12.2 實現自然資源的永續管理以及有效率的使用 12.4 透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生 12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，尤其是大規模與跨國公司，並將永續性資訊納入他們的報告週期中 12.8 確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式	- 透過活動與訓練，增進永續知識與技能 P51 多元學習職能培育計畫 - 推動各項電子化服務，降低對環境的衝擊 P77 減碳目標與行動 - 推動低碳營運管理，提高資源使用效率 P77 低碳營運管理 - 推動「守護億隻鴉」、「海洋珊瑚」生態復育計畫，傳遞生態環境保育知識 P81 生態環境

SDGs 目標及細項目標	遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
13 13.2 將氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中 13.3 加強針對氣候變遷的緩和、調適、減輕衝擊和及早預警教育和意識提升	- 持續投資符合「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 P26 責任投資 - 因應氣候風險與機會，採用 TCFD 並推動氣候治理，擬定管理與因應作為 P77 氣候治理 - 推動低碳服務，減少溫室氣體排放 P77 減碳目標與行動 - 推動員工永續促進，培養員工對 ESG 永續意識 P78 員工永續促進
14 14.2 永續管理及保護海洋和海岸生態系，避免產生對海洋重大負面影響，包括加強海洋恢復力，並採取復原行動	推動「海洋珊瑚」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P82 SDG14 海洋生態復育
15 15.4 確保山區生態系統的保育，包含維護生物多樣性	推動「守護億隻鴉」生態復育計畫，為在地生物多樣性打造永續願景 P81 SDG15 陸域生態復育
17 17.17 以夥伴關係的經驗為基礎，鼓勵和促進有效的公共、公私營和民間社會關係	- 與供應鏈共同追求企業永續經營及成長，達成雙贏的夥伴關係 P79 供應鏈管理 - 加入各類協會 P93 協會參與狀況

附錄八 相關數據表格

董事名單與參與狀況

統計期間 2022.1.1~2022.12.31

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	孟嘉仁	12	0	100%
董事	趙學欣	12	0	100%
董事	林立強	12	0	100%
董事	呂志堅	12	0	100%
獨立董事	蔡政哲	12	0	100%
獨立董事	葉啟洲	12	0	100%
獨立董事	陳鴻霖	12	0	100%

公協會參與狀況

公協會名稱	擔任職務	說明	公協會名稱	擔任職務	說明
中華民國全國商業總會	會員	履行會員權利及義務	財團法人保險犯罪防制中心	會員	履行會員權利及義務
社團法人台灣註冊財務策劃師協會	理事	履行會員權利及義務	中華民國人壽保險管理學會	會員	履行會員權利及義務
財團法人壽險文教基金會	董事	參與會員大會及研究小組 / 委員會、贊助活動	中華民國風險管理學會	會員	履行會員權利及義務
中華民國人壽保險商業同業公會	理監事 / 會員	參與會員大會及研究小組 / 委員會、贊助活動	財團法人金融消費評議中心	會員	履行會員權利及義務
中華民國內部稽核協會	會員	履行會員權利及義務	台灣金融服務業聯合總會	會員	履行會員權利及義務
中華民國精算學會	會員	履行會員權利及義務	中華民國退休基金協會	會員	履行會員權利及義務
中華徵信所	會員	履行會員權利及義務	金融資安資訊分享與分析中心	會員	履行會員權利及義務
中華保險服務學會	會員	履行會員權利及義務	財團法人保險事業發展中心	會員	履行會員權利及義務

各利害關係人窗口

利害關係人	聯繫方式
保戶	☎ 客服專線：0800-083-083 🌐 官網：請至「聯絡我們」留言
股東 / 投資人	財務室 張小姐 ✉ E-mail：amber_chang@fglife.com.tw ✉ 審計委員會信箱：audit-committee@fglife.com.tw
員工	員工入口網站： 🌐 http://eip.fglife.com.tw/personalHome.action?index= 人事總務室 顏先生 ✉ E-mail：HUNGYIYEN@fglife.com.tw
政府機關	經營企劃室 張協理 ✉ E-mail：jacky-chang@fglife.com.tw
合作通路	經代保險部 林經理 ✉ stan_lin@fglife.com.tw 金融保險部 張協理 ✉ yvonne_chang@fglife.com.tw
社區 / 學校	公共事務室 李小姐 ✉ E-mail：660@fglife.com.tw
供應商	人事總務室 莊先生 ✉ E-mail：johnson_chuang@fglife.com.tw
非營利組織	公共事務室 李小姐 ✉ E-mail：660@fglife.com.tw
媒體	公共事務室 李小姐 ✉ E-mail：eva_lee@fglife.com.tw

人才結構數據

1 員工及工作者地區分布

台灣			
類別	男性	女性	合計
員工總數	279	645	924
永久聘雇員工	267	595	862
臨時員工	12	50	62
無時數保證的員工	0	0	0
全職員工	267	595	862
兼職員工	12	50	62

單位：人

註：遠雄人壽總公司及各據點皆位於台灣地區，高階管理階層皆為台灣人，故當地居民為高階管理階層比例為 100%

2 員工性別 & 年齡分布

2022 年內勤員工及外勤同仁雇用狀況								
類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
年齡								
30 歲以下	28	10	107	18	295	39	326	27
31-50 歲	183	69	406	68	360	47	552	46
51 歲以上	56	21	82	14	106	14	312	26
正職人員	862				1,951			
女性佔比	69%				61%			
兼職人員	62				3,006			

註：

1. 內勤正職為一般勞工
2. 內勤兼職指的是工讀生（薪資規範符合勞基法準則規定）
3. 外勤正職人員有受訓資格及競賽獎金，兼職人員則無

2022 年管理職任用狀況								
類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
科級主管 / 主任	42	15.7	56	9.4	262	34	457	38
部級主管 / 襄理及區經理	15	5.6	20	3.4	249	33	418	35
部級以上主管 / 處經理以上	5	1.9	1	0.1	32	4	20	2
非主管職	205	77	518	87	218	29	295	25
女性主管佔比	55%				62%			

註：不含兼職人員

3 新進與離職員工統計

2022 年新進人員比率（內 / 外勤）

類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
年齡								
30 歲以下	7	15	21	21	172	58	189	58
31-50 歲	38	79	69	68	74	21	106	19
51 歲以上	3	6	11	11	2	2	4	1
總人數	149				547			
女性新進人員佔比	68%				55%			

註：

1. 不含兼職人員

2. 新進人員比例計算方式為 2022 年該年齡層新進員工數 / 2022 年該年齡層期末員工數

2022 年離職人員比率（內 / 外勤）

類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	%	人數	%	人數	%	人數	%
年齡								
30 歲以下	5	10	29	28	77	26	69	21
31-50 歲	38	78	64	62	40	11	53	10
51 歲以上	6	12	10	10	1	1	3	1
總人數	152				243			
流動率	18%				12%			

註：

1. 不含兼職人員

2. 離職人員比例計算方式為該年齡層離職員工數除以該年齡層期末員工數

3. 流動率 = (2022 年離職人數 / 2022 年期末在職人數) X 100%

4 2022 年內勤員工與外勤同仁接受教育訓練平均時數

項目	類別	2022 年
總訓練時數 (小時)	男性	70,820
	女性	119,188
	管理階層	65,607
	一般	124,401
人均總訓練時數 (小時)	男性	71.5
	女性	68.6
	管理階層	42.1
	一般	106.6

5 非員工之工作者

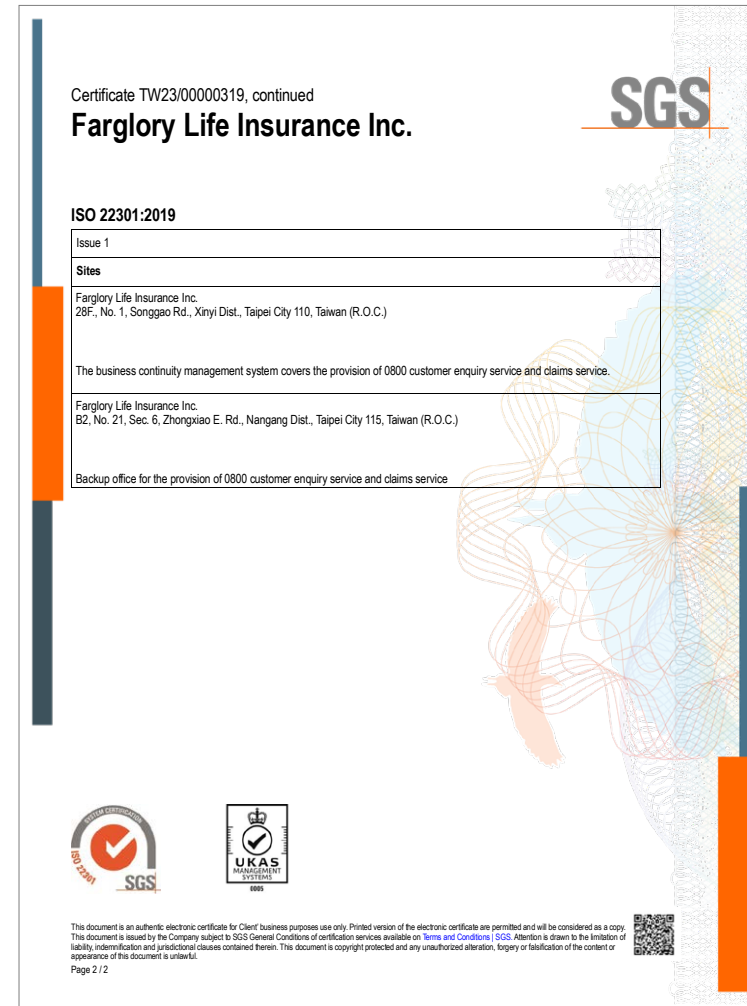
單位：人

類別	服務範圍	人數	合約
外包	保單印製	4	保單印製裝訂暨郵寄作業合約書
派遣	要保書建檔	2	委託資料登錄合約書
派遣	程式開發	5	資訊系統委外開發駐點人力合約
派遣	職場清潔	7	辦公職場清潔維護委託合約
承攬	保險業務開發	4,957	承攬契約

附錄九 外部查證

相關證書

▶ ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS)



▶ ISO 27001:2013 資訊安全國際標準




Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: Farglory Life Insurance Co., Ltd.
28F,
No. 1, Songgao Rd.
Xinyi Dist.
Taipei City
110404
Taiwan

Holds Certificate No: **IS 581778**
and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of development, operation, and maintenance of information systems, network infrastructure management, server rooms management, and related information security management activities within Information Management Department and System Development Department.
This is in accordance with the Statement of Applicability version 3 dated 04 November 2021.

For and on behalf of BSI:



Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2011-12-30
Latest Revision Date: 2021-12-08

Effective Date: 2020-09-14
Expiry Date: 2023-09-13

Page: 1 of 2





...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

Certificate No: **IS 581778**

Registered Activities

Location	Registered Activities
Farglory Life Insurance Co., Ltd. 28F, No. 1, Songgao Rd. Xinyi Dist. Taipei City 110404 Taiwan	The provision of development, operation, and maintenance of information systems, network infrastructure management, server rooms management, and related information security management activities within Information Management Department and System Development Department.

Original Registration Date: 2011-12-30
Latest Revision Date: 2021-12-08

Effective Date: 2020-09-14
Expiry Date: 2023-09-13

Page: 2 of 2

This certificate relates to the information security management system, and not to the products or services of the certified organisation. The certificate reference number, the mark of the certification body and/or the accreditation mark may not be shown on products or stated in documents regarding products or services. Promotion material, advertisements or other documents showing or referring to this certificate, the trademark of the certification body, or the accreditation mark, must comply with the intention of the certificate. The certificate does not of itself confer immunity on the certified organisation from legal obligations.

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

▶ BS 10012:2017 個人資料管理制度認證




Certificate of Registration

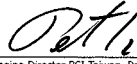
Personal Information Management System - BS 10012:2017

This is to certify that: Farglory Life Insurance Co., Ltd.
28F,
No. 1, Songgao Rd.
Xinyi Dist.
Taipei City
110
Taiwan

Holds Certificate No: **PIMS 590178**
and meets the criteria of BS 10012:2017: Specification for Personal Information Management System for the following scope:

The provision of personal information management for life insurance services in collection, processing, and using in the Farglory Life Insurance headquarters, the branch offices and the agencies for the following activities including IT services, underwriting, claim, insurance premium, conservation, actuarial, human resource, marketing, real property, lending, investment, finance, legal affairs, risk management and auditing.

For and on behalf of BSI:



Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2013-06-04
Latest Revision Date: 2019-03-27

Effective Date: 2019-06-04
Expiry Date: 2022-06-03

Page: 1 of 2



...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

► ISO 14064-1:2018 溫室氣體查證聲明書

bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Farglory Life Insurance Co., Ltd.
28F., No. 1, Songgao Rd.
Xinyi Dist.
Taipei City
110404
Taiwan

遠雄人壽保險事業股份有限公司
臺灣
台北市
信義區
松高路1號28樓
110404

Holds Statement No: GHGEV 786686

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with Farglory Life Insurance Co., Ltd. for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 1,082,445 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 3,410,317 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor for electricity for year 2022 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.509 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emission estimates.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2023-05-29 Latest Issue: 2023-05-29

Page: 1 of 3

...making excellence a habit.™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 786686

Location: Verification Information

The greenhouse gas emissions information reported by the organization for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31

EMISSIONS	Notes	tonnes CO ₂ e
Category 1: Direct GHG emissions and removals		1,082.4458
1.1 Stationary combustion		11,7864
1.2 Mobile combustion		10,0184
1.3 Industrial processes (anthropogenic systems)	N/A	-
1.4 Fugitive (anthropogenic systems)		1,060.6610
1.5 Land use, land use change and forestry	N/A	-
Direct emissions in tonnes of CO ₂ e from biomass		0.0000
Category 2: Indirect GHG emissions from imported energy		3,410.3176
2.1 Indirect emissions from imported electricity	location-based approach	3,410.3176
2.2 Indirect emissions from imported energy (steam, heating, cooling and compressed air)	N/A	-
Category 3: Indirect GHG emissions from transportation		3.4660
3.1 Emissions from upstream transport and distribution for goods	NS	-
3.2 Emissions from Downstream transport and distribution for goods	保單運輸(發單中心至郵局)	0.0698
3.3 Emissions from Employee commuting	NS	-
3.4 Emissions from Client and visitor transport	NS	-
3.5 Emissions from Business travels	台灣高鐵	3.3963
Category 4: Indirect GHG emissions from products used by organization		524.5332
4.1 Emissions from Purchased goods	影印紙與電力	521.8292
4.2 Emissions from Capital goods	NS	-
4.3 Emissions from the disposal of solid and liquid waste	一般廢棄物	2.7039
4.4 Emissions from the use of assets	NS	-
4.5 Emissions from the use of services that are not described in the above subcategories	NS	-
Category 5: Indirect GHG emissions associated with the use of products from the organization		1,286.1244
5.1 Emissions or removals from the use stage of the product	NS	-
5.2 Emissions from downstream leased assets	人身保險服務件數	1,286.1244
5.3 Emissions from end of life stage of the product	NS	-
5.4 Emissions from investments	NS	-

is as follows:
* NS: Non significant; N/A: Non available.

The total emissions were verified in selected branches and representative offices, including but not limited to the following:

Originally Issue: 2023-05-29 Latest Issue: 2023-05-29

Page: 2 of 3

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

Statement No: GHGEV 786686

Location: Verification Information

The Greenhouse Gas Emissions with Farglory Life Insurance Co., Ltd. for the period from 2022-01-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 1,082,445 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 3,410,317 tonnes of CO₂ equivalent.

The verification boundary is including head office and 35 representative offices in Taiwan of Farglory Life Insurance Co., Ltd.

查證範圍涵蓋遠雄人壽保險事業股份有限公司總公司及 35 個國內營運據點

Originally Issue: 2023-05-29 Latest Issue: 2023-05-29

Page: 3 of 3

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

第三方獨立保證意見聲明書

bsi.



獨立保證意見聲明書

遠雄人壽 2022 永續報告書

英國標準協會與遠雄人壽保險事業股份有限公司(簡稱遠雄人壽)為相互獨立的公司。英國標準協會除了針對遠雄人壽 2022 永續報告書進行評估和查證外，與遠雄人壽並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對遠雄人壽 2022 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查遠雄人壽提供之相關資訊所作成之結論，因此查證範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內。英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由遠雄人壽一併回覆。

查證範圍

遠雄人壽與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與遠雄人壽 2022 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 應用類型評估遠雄人壽遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結遠雄人壽 2022 永續報告書內容，對於遠雄人壽之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項，遠雄人壽所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關遠雄人壽的環境、社會及治理等績效資訊是較正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了遠雄人壽對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就遠雄人壽所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於遠雄人壽政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 5 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2022 年報告書反映出遠雄人壽已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了遠雄人壽之包容性議題。

重大性

遠雄人壽公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了遠雄人壽之重大性議題。

回應性

遠雄人壽執行來自利害關係人的期待與看法之回應。遠雄人壽已發展相關迴應政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了遠雄人壽之回應性議題。

衝擊性

遠雄人壽已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。遠雄人壽已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了遠雄人壽之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

遠雄人壽提供有關依據 GRI 永續性報導準則(2021)之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了遠雄人壽的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 V3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為遠雄人壽負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-788832
2023-06-12

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

...making excellence a habit.™



Farglory
Life
遠雄人壽