



2023 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

目錄

董事長與總經理的話

P03

1 我們的永續承諾

- 關於本報告書 P04
- 年度亮點 P06
- 重要肯定 P07
- 永續特色專欄 P08
- 企業概況 P09

4 低碳綠色开拓者

- 4.1 氣候韌性 P41
- 4.2 淨零減碳 P48

2 永續經營領航者

- 2.1 永續組織架構 P11
- 2.2 永續發展策略 P13
- 2.3 永續發展目標 P14
- 2.4 重大性議題分析 P18
- 2.5 利害關係人議合 P20

5 社會價值守護家

- 5.1 公平待客 P57
- 5.2 普惠商品 P62
- 5.3 數位創新 P64
- 5.4 人才發展與培育 P66
- 5.5 友善幸福職場 P72
- 5.6 職場安全與健康 P76
- 5.7 社會共好 P78

3 健康經營實踐家

- 3.1 公司治理 P25
- 3.2 永續金融 P36

附 錄

- 1 ▶ 2023 重大主題管理方針 P83
- 2 ▶ GRI Standards 揭露項目對照表 P85
- 3 ▶ SASB 永續會計準則揭露項目 P88
- 4 ▶ 保險業氣候相關資訊揭露項目 P89
- 5 ▶ ISO26000 對照表 P89
- 6 ▶ 聯合國全球盟約對照表 P90
- 7 ▶ 聯合國永續發展目標 SDGs P90
- 8 ▶ 相關數據表格 P92
- 9 ▶ 外部查證 P95
- 10 ▶ 確信項目彙整表 P99

董事長與總經理的話

多元夥伴力量 實踐美好未來

遠雄人壽秉持守護每一個家的理念，從心做起，以「待客如親、同理用心」的服務熱忱，一步步從社會責任、商品服務、數位轉型、淨零減碳各面向追求永續發展，提供專業和有溫度的保險服務，2023 年更獲主管機關評選成為「公平待客原則評核」排行前 25% 績優金融業者。

基於公平合理、平等互惠，遠雄人壽積極開發具包容性商品，提升金融普惠性，降低社會障礙產生之金融接觸落差，彌補因經濟所得不均造成的保障缺口，善盡企業社會責任。我們持續發展高保障壽險、定期醫療險、手術險、癌症險、意外險；積極參與公共政策商品推動（基富通保障型保險商品平台），提供保費較低廉的保障型商品，助益肩負家庭生計的客戶補足死亡及疾病風險缺口，落實保險真價值。

「Empower Your Life 為生命增添好生活」，是遠雄人壽 30 年來堅持的經營理念，也是用心守護國人的承諾，我們主動關懷弱勢，致力公平對待每一個客戶，貼心提供網站友善服務，弭平數位落差，實踐普惠金融的理想。因應數位科技發展，運用 AI 技術提升服務與作業效能勢在必行，遠雄人壽也積極推展，期在安全及可靠的基礎下，透過各種創新模式，滿足客戶不同需求，同時強化組織內部交流，優化作業流程，整合數位科技，以提高服務效能，打造便捷、安全、快速的服務體驗。

現今極端氣候頻繁發生，為地球風險做好防護與準備，企業責無旁貸，去碳化亦成為企業經營發展的核心，遠雄人壽已將碳管理納入公司治理策略中，同時為貫徹永續經營理念及落實永續發展，成立「永續發展小組」，規劃各項永續策略與行動、制定短中長期計畫，並於 2023 年訂定「遠雄人壽永續發展政策」以管理公司整體營運對環境、社會及經濟風險與影響。

遠雄人壽將持續發揮以人為本的企業核心價值，扮演安定社會的力量，讓愛與善意延伸到社會每個角落，攜手志同道合的企業夥伴，為實踐「健康」「低碳」「共榮」的永續目標努力。

董事長

鄭仁

總經理

趙豐次



01

我們的永續承諾

關於本報告書

GRI 2-2、2-3、2-4、2-5

遠雄人壽以「最具品牌永續影響力的保險公司」之永續願景，將環境、社會和公司治理（以下簡稱 ESG）議題融入日常營運決策中，以「健康經營實踐家」、「低碳綠色開拓者」、「社會價值守護家」三大永續發展支柱，展開短中長期目標及行動方案。



報告書揭露期間

本報告書揭露 2023 年度（2023 年 1 月 1 日至 2023 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 2023 年 1 月 1 日之前資訊或（亦）延伸至 2024 年最近資訊。上一版本發行時間為 2023 年 6 月，每年將定期持續發行。各年度永續報告書版本均可在遠雄人壽企業網站企業永續專區下載。

報告書邊界與範疇

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%。本報告書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
	G4 版金融服務業行業揭露
國際整合性報導委員會 International Integrated Reporting Council, IIRC	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

報告書管理方式

內部審核

本報告書所揭露之數據及資料，係由遠雄人壽永續發展小組六大工作小組提供（經營治理、顧客價值、員工關懷、社會共榮、綠色永續、氣候治理），並由永續發展小組執行秘書 - 公共事務室彙整，經各小組及部室主管檢視確認，呈報至董事長、總經理進行審閱後核定發行。

報告書確信

本公司委託安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG) 對本公司依 GRI 準則所編製報告書之選定資訊，按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（係參考國際確信準則 ISAE3000(Revised) 訂定）進行有限確信，本次確信範圍為 2023 年度資訊。確信報告附於本報告書附錄。

資訊類別	依循標準	認證機構
永續資訊	確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」有限確信	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
財務資訊	會計師查核簽證財務報表規則及審計準則	
環境資訊	ISO 14064-1:2018 溫室氣體盤查	艾法諾國際股份有限公司 (AFNOR)
	ISO 14067:2018 碳足跡盤查	
資安資訊	ISO 27001:2013 資訊安全管理系統	英國標準協會 (BSI Taiwan)
	BS 10012:2017 個人資料管理系統	
風險資訊	ISO 22301 營運持續管理	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

註：本報告書內容依循 GRI 報導原則：準確性、平衡性、清晰性、可比較性、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

☎ 電話：(02)2758-3099

✉ 電子郵件：660@fglife.com.tw

🌐 公司網站：www.fglife.com.tw



🌐 企業永續專區

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



年度亮點

健康經營實踐家

- 2023 年稅後淨利 **22.06** 億元，每股稅後盈餘 **1.76** 元，2022 年盈餘每股配發股票股利 **0.1** 元

持續透過低碳投資促進產業綠色轉型，累積投資五加二新創產業投資金額市值近 **160** 億元

持續維持 **ISO 27001:2013 資訊安全管理系統**、**BS 10012 個人資訊管理系統** 國際標準認證之有效性

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%**

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，有效防範資安事件發生

低碳綠色開拓者

- 連續 3 年完成 **ISO 14064-1** 全職場溫室氣體盤查並通過第三方查證

完成 **ISO 14067** 碳足跡盤查並通過第三方查證

持續支持社會創新組織，實踐責任消費與生產，獲頒經濟部 **Buying Power- 社會創新產品及服務採購獎** 參獎

持續推動綠色服務流程，包括行動投保、網路投保、行動理賠、電子保單、線上服務，共計節省用紙逾 **900** 萬張

社會價值守護家

- 持續推動微型保險，保戶人數累積 **31,745** 人，總承保金額近 **145** 億元，累計理賠金額 **250** 萬元

內勤一般員工月薪平均調幅 **3.8%**，連續 3 年發放員工酬勞

與 **7** 政府機關、**120** 所學校、**76** 家非營利組織、**3** 家社會企業、**2** 家社區組織、**3** 所醫療組織合作，受助人次近 **2** 萬人

社會參與投入金額 **1,572** 萬元，志工貢獻時數 **3,769** 小時

持續投入校園健康運動，累計提供雄才遠略運動績優獎助學金 **510** 萬元

女性一般員工佔比 **66%**，女性主管佔比 **60%**

持續推動小額終老保險，協助國人以較低保費獲得壽險保障，累計至 2023 年有效契約件數共 **9,620** 件

連續 13 年提供癌症家庭子女獎助學金，累計已發出近 **1,500** 萬元獎學金，逾 **1,100** 個癌症家庭子女受惠

重要肯定

健康經營實踐家

保險事業發展中心 第十屆臺灣保險卓越獎
風險管理專案企劃銀質獎

金融監督管理委員會六大核心及公共建設投資競賽
專案投資組殊榮

TCSA 台灣企業永續獎
台灣永續企業績優獎

TWSIA 台灣永續投資獎
永續主題投資銀級

《天下》2000 大
第 8 度入列百大金融業

中華信評
twA+ 評等

低碳綠色開拓者

經濟部 Buying Power 獎
社會創新產品及服務採購獎參獎

TSAA 台灣永續行動獎
SDG15 銀獎

《遠見》ESG 企業永續獎
環境友善組前 7 名

社會價值守護家

金融監督管理委員會微型保險競賽
績效卓越獎、永續關懷獎

金融監督管理委員會公平待客評核
績優獎

保險事業發展中心第十屆臺灣保險卓越獎
公益關懷專案企劃銀質獎

AREA 亞洲企業社會責任獎
企業永續報告獎、社會公益發展獎

TCSA 台灣企業永續獎
永續報告銀獎

卓越保險評比
卓越社會公益獎、卓越保險顧問獎

資誠永續影響力獎
入選獎

《現代保險》保險信望愛獎
最佳商品創意獎、最佳整合傳播獎、最佳社會責任獎
最佳社會貢獻獎、最佳保險成就獎、最佳通訊處獎

教育部體育推手獎
贊助類銅質獎

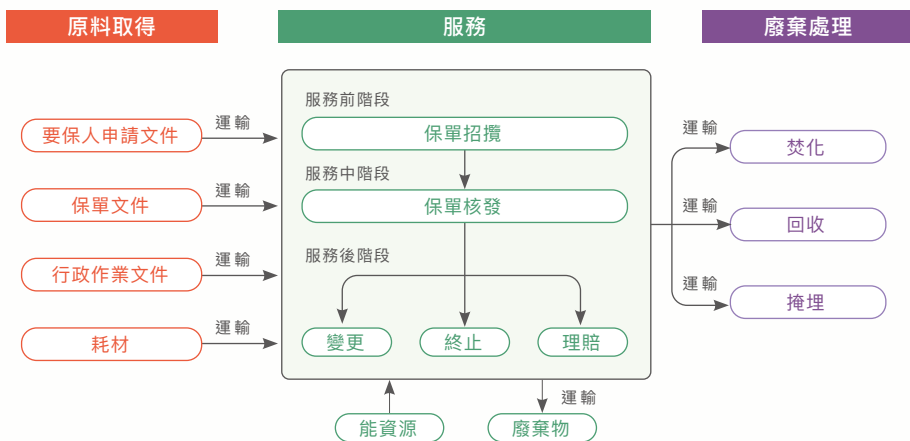
永續特色專欄

推動綠色保單 完成人身保險服務碳足跡盤查

碳排問題不僅是環保議題，更是企業競爭力的展現，遠雄人壽持續發揮 Green Power，自 2021 年起針對總公司、分公司、通訊處進行全職場溫室氣體盤查，並通過第三方查證，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，並制定短中長期減碳方針及行動計畫，目標 2030 年減碳 28%，2049 年達淨零碳排。

為深化減碳，遠雄人壽同步展開至保單服務面，2023 年進行 ISO 14067 碳足跡盤查，藉由科學化方法，精確計算每張保單從原料、招攬、服務、寄送，直至廢棄處理階段的完整生命週期的溫室氣體排放量，順利通過 ISO 14067 保單碳足跡認證，符合環境部認可之合理保證等級，展現實踐綠色企業的決心與承諾。

人身保險服務碳足跡盤查，包含保單生命週期三階段：



1 原料取得階段

原料階段之過程含申請文件、文宣品、行政作業文件、耗材等及運送至總公司、分公司之運輸等。



2 服務階段

服務階段將使用之能資源排放之溫室氣體，以及業務招攬距離、紙本送件距離、文件寄發、理賠實地查訪之運輸相關溫室氣體排放，皆納入計算。



3 廢棄處理階段

廢棄處理階段包含服務過程所產出廢棄物。廢棄物處理過程包含遠雄人壽產出廢棄物溫室氣體排放，以及服務過程中提供給消費者的實體文件後續廢棄處理相關溫室氣體排放。

歷經書面審查以及實地查核，2023 年通過艾法諾國際股份有限公司 (AFNOR) 三階段查證，於 2024 年取得 ISO 14067 查證聲明書。根據盤查結果，遠雄人壽平均每件保單碳足跡為 3.62 公斤 CO₂e(二氧化碳當量)。分析碳足跡來源，主要來自服務階段所產生的碳足跡佔比達 7 成。

為逐年降低自身營運的碳排放，遠雄人壽已導入 ISO 50001 能源管理系統，改善總部大樓的能源使用效率，目前自有大樓台北、桃園、台中遠雄人壽金融中心均為智慧綠建築，架設太陽能板與風力發電設備，自發自用綠電，降低能源使用的碳排放量。

遠雄人壽深知改變生活型態才是節能減碳最有效的解方，積極帶動同仁實踐生活減碳，無紙化會議及數位訓練課程更是行之有年；並且響應「RF100 喝水零廢行動」，鼓勵員工使用環保杯，全職場不使用瓶裝水，養成重複填裝習慣，實行零塑模式；對外採購建立 100% 在地採購鏈，降低運輸碳排放；客戶端持續運用科技打造綠色保險服務，推行行動保險，包括行動投保、行動理賠、行動保全、行動保費及電子保單、電子單據等，提供更友善環境的服務，以減少紙張和運輸過程產生的碳排放；內部同步落實低碳核保流程，投保資料建檔及傳輸採用數位安全節能機制，且保單製作選用 FSC 認證物料，在保單生命週期每一環節嚴密控管，力求減輕環境負荷，遠雄人壽積極整合內外部綠色作業，全力奔赴淨零碳排，成就永續共好循環。

展望未來，遠雄人壽以本次盤查結果為基礎，訂定保單減碳計畫，並持續擴大數位保險服務範疇，攜手更多企業夥伴、員工、保戶及社會大眾一同加入減碳行列，讓地球更健康。

企業概況

GRI 2-1、2-6

遠雄人壽走過 30 年，秉持守護每一個家的理念，從「心」做起，以「待客如親 同理用心」的服務熱忱，一步步從商品研發、組織發展、品牌形象、企業社會責任等各面向追求永續發展，提供專業和有溫度的保險服務，2023 年更獲主管機關評選成為「公平待客原則評核」排行前 25% 績優金融業者。

遠雄人壽秉持「健康」、「低碳」、「共榮」永續發展策略，遵循國際趨勢及政府政策，將 ESG 內化為經營策略，兼顧對社會大眾及內部員工的照顧。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，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。

進入下一個 30 年，遠雄人壽承諾持續從自身做起，讓正能量的延續，點亮每一個生命的希望，用心守護每一個家。



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 125.5 億元



總資產

新台幣 6,996.07 億元



員工人數

4,410 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 48 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 2023 年 12 月 31 日
2. 公司人數含內勤員工（正職與兼職人員）及外勤同仁

詳細資訊請參閱遠雄人壽 112 年度年報 [↗](#)



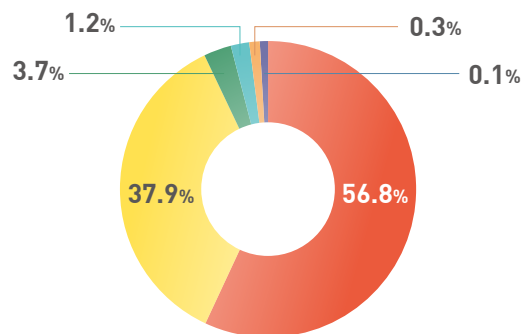
經營理念與經營績效

單位：新台幣百萬元

遠雄人壽秉持「Empower Your Life 為生命增添好生活」經營理念，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，致力為國人創造健康共好生活。

遠雄人壽 2023 年總保費收入 539.87 億元，稅後淨利達 22.06 億元，每股稅後盈餘 1.76 元，2023 年底總資產達 6,996 億元。此外，本公司財務實力獲得中華信評於 2016 年至 2023 年連續八年皆評定為 twA+ 等級，同時 RBC(資本適足率)2023 年超過 300%，財務體質穩健，持續朝向中大型壽險公司的目標邁進。

2023 年各險別之保費收入佔比



項目	佔比
人壽保險	56.8%
健康保險	37.9%
傷害保險	3.7%
投資型保險	0.3%
團體保險	1.2%
年金保險	0.1%

類別	項目	2021 年	2022 年	2023 年
經營能力	總資產	635,528	669,849	699,607
	淨利 (稅後損益)	6,465	6,067	2,206
	13 個月保單繼續率 (%)	96.96	95.34	96.95
	25 個月保單繼續率 (%)	91.06	92.57	92.56
獲利能力	資產報酬率 (%)	1.06	0.93	0.33
	權益報酬率 (%)	16.61	17.03	6.43
	投資報酬率 (%)	3.79	3.84	2.96
	每股盈餘 EPS (元)	5.20	4.83	1.76
產生之直接經濟價值	營業收入 (淨收益)	93,242	79,905	73,977
	營業成本	82,451	70,708	69,383
分配之經濟價值	員工薪資與福利 (註 1)	1,289.89	1,065.31	1,176.75
	支付出資人款項 (股利)	-	1,242.57	124.26
	支付政府款項 (所得稅) (註 2)	1,820.92	590.20	0.24
	社會參與投入	11.38	17.87	15.72
	存留之經濟價值 (註 3)	8,958.70	7,346.36	4,453.78

註：

- 員工薪資 (包括員工薪資與代替員工向政府支付的金額) + 福利總額 (不包括教育訓練、防護設備成本或與員工工作職責直接相關的其它成本項目)。
- 係指繳納政府之稅收。
- 存留之經濟價值 = 營業收入 - 營業成本 - 股利 - 所得稅 - 社會參與投入。
- 因員工薪資與福利以及支付政府款項的參考依據有所更新，2021 年與 2022 年的部分數據經修正調整，與前一版永續報告書所揭露數據存有差異，特此說明。

02 永續經營領航者

遠雄人壽致力深耕 ESG，響應金管會公司治理 4.0、綠色金融行動方案 3.0，依循聯合國永續發展目標 (SDGs)，自主遵循永續保險原則 (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。

2.1 永續組織架構 P11

2.2 永續發展策略藍圖 P13

2.3 永續發展目標 P14

2.4 重大性議題分析 P18

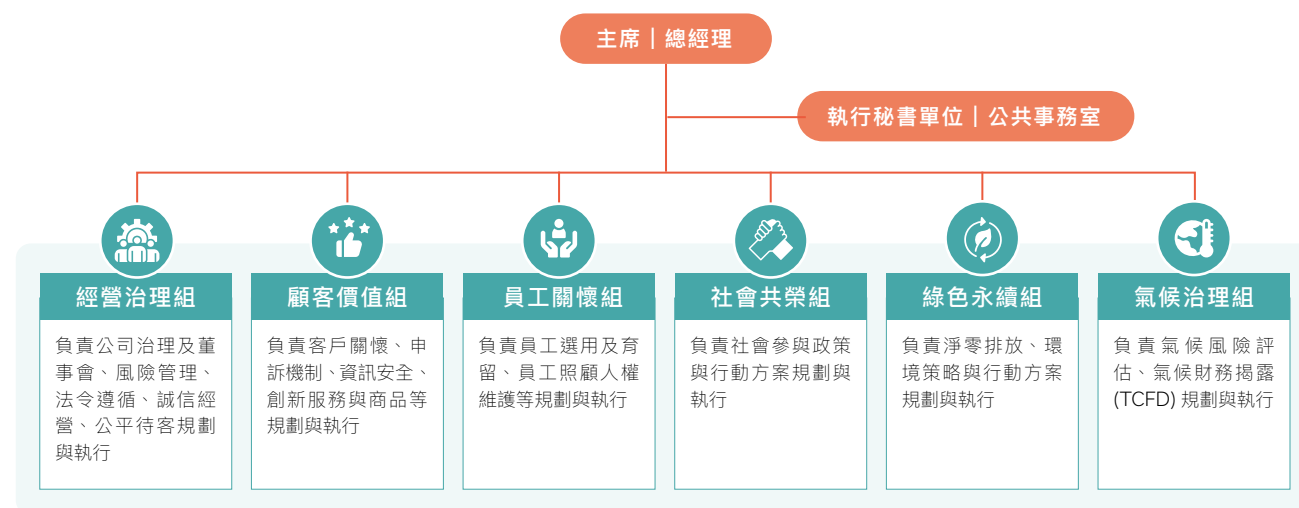
2.5 利害關係人議合 P20

2.1 永續組織架構

GRI 2-12、2-13、2-14

為實踐 ESG 永續目標，遠雄人壽自 2019 年成立永續推行小組，確立永續發展策略與 ESG 目標。2023 年參照「上市上櫃公司永續發展實務守則」，制定「遠雄人壽永續發展政策」，並提報董事會通過，組織並行更名為永續發展小組，設立經營治理、顧客價值、員工關懷、社會共榮、綠色永續、氣候治理六大工作小組，及一秘書單位，規劃各項永續策略與行動、制定短中長期計畫，由總經理擔任主席，每季召開小組例會，由上而下推動公司永續發展及檢視永續落實執行情形。

本公司就企業永續年度重要發展策略、執行進度等，每年彙整呈報董事會，2023 年共進行 5 次報告，內容包含溫室氣體盤查及查證時程規劃、永續發展政策及計畫。



● 永續發展里程碑



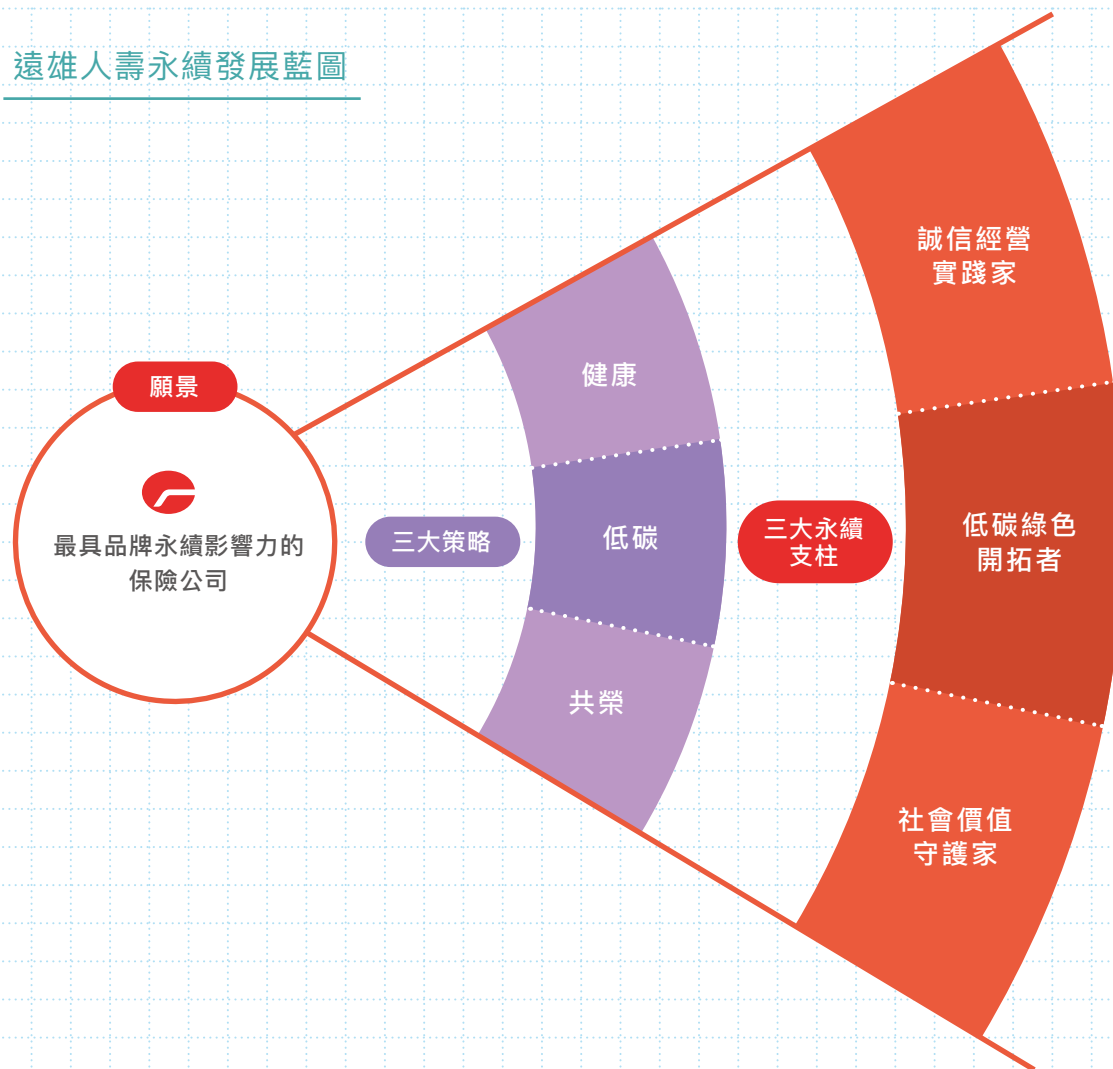
2.2 永續發展策略藍圖

GRI 2-22、2-23、2-24

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 17 項永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，訂定「健康」、「低碳」、「共榮」三大永續發展策略，擘劃「健康經營實踐家」、「低碳綠色開拓者」、「社會價值守護家」永續發展支柱，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。



遠雄人壽永續發展藍圖



2.3 永續發展目標

GRI 2-22、2-23、2-24

健康經營實踐家



對應重大主題

公司治理

誠信經營

風險管理

資訊安全

2023 年執行情形

- 每位董事受訓時數 12 小時 > 法令規定 6 小時
- 不誠信行為風險評估覆蓋率 100%
- 7 位董事、內外勤同仁 100% 完成反貪腐與洗錢防治相關課程
- 制定《遠雄人壽永續發展政策》
- 年度 0 裁罰
- 年度 0 重大資安事件
- 資安教育訓練 16,534 小時，共 7,867 人次，同仁完訓比率 100%

短期目標（2024 年）

- 依循「公司法」修訂公司章程，董事選舉採候選人提名制度
- 依循「上市櫃公司永續發展行動方案」，推動增加一席女性董事
- 法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%
- 辦理防範不誠信行為方案之遵循情形查核
- 風管指標得分數達 94 分以上
- 風險監控指標合格率達 94% 以上
- 維持「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」國際標準驗證、「ISO 27001 資訊安全認證」及「BS 10012 個資安全認證」持續有效

中長期目標（2025~2030 年）

- 2025 年起董事選舉適用候選人提名制度
- 依循「公司治理評鑑」，制定高階經理人薪酬與 ESG 績效連結政策
- 推動誠信經營專責單位人員接受 ISO 37001 反賄賂管理系統訓練，持續完善不誠信行為管控機制
- 參考金管會監理各行業有關資深經理人責任地圖制度之推動事項，持續優化資深經理人責任地圖執行事項
- 持續落實風險管理機制及強化對外風險管理分析報告 (ORSA 及壓力測試報告)
- 2025 年達成資安成熟度 Level 2
- 「ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS」驗證持續有效，2026 年進行重新審查；「ISO 27001 資訊安全認證」及「BS 10012 個資安全認證」持續有效

低碳綠色開拓者



對應重大主題	2023 年執行情形	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025~2030 年)
氣候治理	溫室氣體排放量納入 KRI 定期監控	- 氣候變遷風險相關裁罰納入 KRI 定期監控 - 辦公職場用電量、大樓公區用電量、用紙量納入一般風險監控指標定期監控 - 依循主管機關 TCFD 框架，進行氣候變遷情境分析，完成率 100%	- 設定質化或量化氣候相關風險胃納聲明 - 評估發展自身氣候變遷情境分析，以因應氣候變遷對公司帶來之風險 - 建立或評估在極端氣候下，制訂對未來商品發展策略影響方針與因應 - 接軌 IFRS 永續準則，考量與國際永續資訊的可比較性，依循主管機關政策，階段性進行氣候相關揭露於公司年報
淨零減碳	依 ISO 14067(碳足跡計算標準)及環境部人身保險業碳足跡產品類別規則(PCR)，計算每張保單碳排放量並取得第三方單位驗證	持續執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，目標較前一年度減少 4% 碳排放量	響應政府「2050 年淨零碳排放」目標，2030 年減少 28% 碳排放量，2049 年實現淨零碳排放
永續供應鏈	範疇一及範疇二溫室氣體每人排放強度為 0.7576 公噸 CO₂e，較前一年度減少 0.8%	溫室氣體盤查納入範疇三投融资項目，盤查範圍涵蓋上市櫃股票及債券投資	精進保單服務碳足跡減量，申請環境部減碳標籤
生態維護	- 落實能資源節用，2023 年全職場節水 3%、節電 26.8% - 持續推動綠色服務流程，節省紙張約 916 萬張 2023 年總採購金額 4.4 億元，96% 為在地供應商 - 加入「RF100 喝水零廢行動」，全面落實全職場不使用瓶裝水 - 持續推動「守護億隻鴉」生態復育計畫，倡議保育動物與友善耕作，維護生物多樣性，已於全台 4 地生態復育基地架設 13 支田間棲架、掛置逾 80 個貓頭鷹復育巢箱，成功孵育近 20 隻領角鴉寶寶	- 完成 ISO 14067 碳足跡盤查，申請取得環境部碳標籤 - 全職場用電較前一年度減少 1% - 環保標章產品占整體採購金額比率 6% 以上 - 供應商簽署企業社會責任承諾書達成率 100% - 在地供應商採購支出比率達 98% 以上 - 持續推動「守護億隻鴉」及「海洋瑰寶」生態復育行動	2026 年完成總部等自有大樓公區 LED 平板燈具更換 - 逐年提升在地供應商採購支出比率，2026 年起 100% 選用當地供應商 - 環保標章產品占整體採購金額比率逐年提升 1%，2028 年達 10% 以上 - 持續推動維護生物多樣性與生態環境，2030 年生態復育區域至 7 公頃

社會價值守護家



對應重大主題	2023 年執行情形	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025~2030 年)
公平待客 數位創新	- 公平待客金管會評核排名前 25% 080 客戶滿意度 98.6%	- 訂定商品包容性量化標準，中高包容性商品佔全商品 80% - 推動行動投保、行動理賠、電子保單	- 持續設計多種具金融包容性保險商品 - 導入 NPS(淨推薦值) 調查機制 - 提升行動投保使用率達 90%
人才吸引與留才 人才發展與培育 健康幸福職場 人權維護	- 內外勤女性同仁佔總人數 66% - 內勤員工月薪平均調幅 3.8% - 成立職業安全衛生委員會	- 內勤中高齡員工佔比 47%，符合中高齡友善職場 - 關鍵人才儲備率達 52% - 制定《遠雄人壽人權政策》 - 員工安全衛生教育訓練完訓率 100%	2030 年關鍵人才儲備率達 80% - 教育訓練計劃執行率 100%，逐年提高 Talent 輪調培育率 2% 2025 年啟動實施職場危害因子鑑別，2030 年導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統
公益關懷	- 公益關懷受惠人次近 2 萬人，逾 100 個重要利害關係人機構受益 - 連續 13 年提供癌症家庭子女獎助學金 - 公益投入金額 1,572 萬元，志工貢獻時數 3,769 小時 (提升 23%)	- 自主依循「ISO 20121 活動永續性管理系統」推廣 ESG 活動 - 公益關懷受惠人次較前一年度提升 10% - 擴大志工家屬加入志工團	- 導入 ISO 20121 永續性活動管理機制，提升多元推動效益 - 導入社會投資報酬率 (SROI)，進行社會影響力評估 - 以低碳、健康、共榮為永續核心價值，持續與利關人議合，推動各項公益活動

2023 年 5 大資本投入與產出



註：上述數據統計至 2023 年 12 月 31 日

2.4 重大性議題分析

GRI 3-1、3-2

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、並參照國內同業及內部意見，鑑別出 2023 年遠雄人壽企業永續報告書重大主題共 15 項，進一步提報永續發展小組議定，依此作為報告書揭露及後續永續策略發展方向。

分析流程

鑑別溝通對象

依循 AA1000SES 利害關係人議合原則以及 GRI 準則，鑑別出主要九類利害關係人：股東 / 投資人、員工、保戶、政府 / 主管機關、合作通路、供應 / 承攬商、社區 / 學校、媒體、非營利組織。

永續議題蒐集

透過不同管道蒐集各項永續議題，如國際指引、規範、趨勢、國內外同業資料分析、最新法令規範，由工作小組彙整並列舉 22 項永續議題。

回顧上一年度重大性議題，考量永續發展趨勢、國內外同業、主管機關關注焦點，對應遠雄人壽短中期 ESG 目標，作為本公司永續重大主題之來源。

調查利害關係人關注程度

透過「2023 遠雄人壽利害關係人永續議題關注調查問卷」調查 9 類利害關係人對 22 項永續議題的關注程度，共收到 1,002 份有效問卷。

分析營運衝擊

永續發展小組發送「永續議題衝擊評估表」讓各部室主管思考各項議題對公司的正向衝擊與負向衝擊，針對以上 22 項利害關係人較關注的議題進行評分，最後共回收 21 份有效問卷。

評估衝擊顯著性

每項重大議題衝擊性評分皆需考量實際與潛在正負面衝擊影響程度，並根據各議題衝擊的「影響程度」和「發生可能性」給予評級，其中衝擊的影響程度考量衝擊發生的規模、範圍、是否可逆、是否涉及對人權的影響等考量面進行評分。每項重大議題計分皆需加總正負面衝擊分數，最終依照衝擊影響分數排列順序。

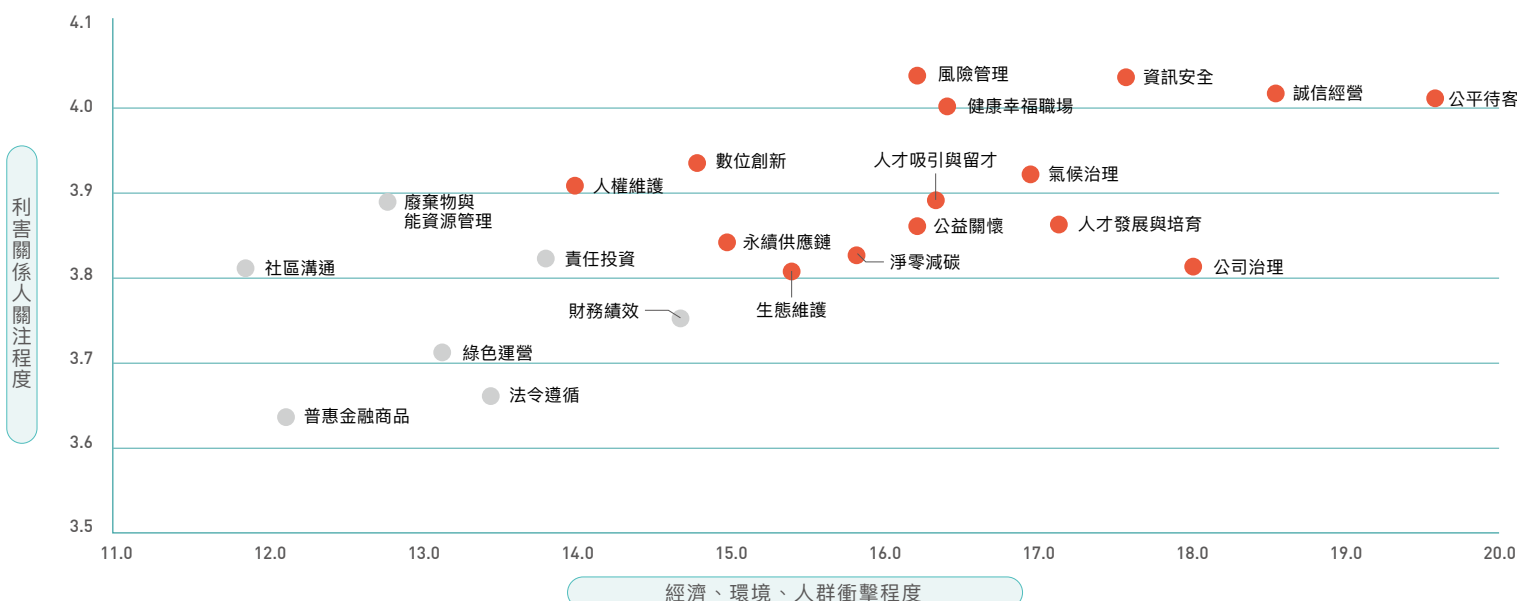
選定重大議題

綜合外部利害關係人關注程度、內部營運衝擊分析之結果，並繪製成衝擊矩陣圖，並與專家討論辨識具高度衝擊之議題，最終鑑別出 15 項重大主題。經永續發展小組、總經理與董事長決議，據此作為 2023 永續報告書之揭露基礎與重點，並作為組織內部永續目標之優先考量與關注。

確認議題排序及揭露內容

經永續發展小組、總經理與董事長決議，將 15 項重大主題作為 2023 永續報告書之揭露基礎與重點，同時也是組織內部永續目標之優先考量與關注。遠雄人壽將選定的 15 項重大議題整合於策略藍圖之中，並對應聯合國永續發展目標 (SDGs)。

衝擊矩陣圖



● 重大主題與衝擊邊界

三大永續支柱	對應之重大議題	正負面衝擊	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界			管理方針
					上游	遠雄人壽	下游	
					商業	直接	間接	
健康經營實踐家	公司治理	正面	自訂重大主題		商業	直接	間接	3.1.1 永續治理
	誠信經營	負面	反貪腐 (205)	7 可負擔能源 8 經濟與經濟成長	商業	直接	間接	3.1.2 誠信經營
	風險管理	正面	自訂重大主題	9 工業、製程與基礎建設 10 減少不平等		直接	間接	3.1.3 風險管理
	資訊安全	負面	客戶隱私 (418)	13 氣候行動		直接	間接	3.1.5 資訊安全
社會價值守護家	公平待客	正面	行銷與標示 (417)	1 消除貧窮 3 健康與福祉		直接	直接	5.1 公平待客
	數位創新	正面	間接經濟衝擊 (203)	5 性別平等 10 減少不平等		直接	直接	5.3 數位創新
	人才吸引與留才	正面	員工多元化與平等機會 (405)			直接	間接	5.4 人才發展與培育
	人才發展與培育	正面	訓練與教育 (404)	3 健康與福祉 8 經濟與經濟成長		直接	間接	5.4 人才發展與培育
	健康幸福職場	正面	勞雇關係 (401)	9 工業、製程與基礎建設 10 減少不平等	商業	直接		5.5 友善幸福職場
	人權維護	負面	不歧視 (406) 童工 (408) 強迫或強制勞動 (409)		商業	直接		5.5.1 人權維護

三大永續支柱	對應之重大議題	正負面衝擊	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界			管理方針
					上游	遠雄人壽	下游	
社會價值守護家	公益關懷	正面	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 經濟與經濟成長 10 減少不平等 13 氣候行動 17 全球夥伴	直接	直接	5.7 社會共好	
	低碳綠色開拓者	氣候治理	負面	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 (201-2)	6 淨水與衛生 7 可負擔能源 11 永續城市 12 責任消費與生產 13 氣候行動 14 海洋生態 15 陸地生態 17 全球夥伴	商業	直接	商業
淨零減碳		負面	能源 (302) 排放 (305)			直接	間接	4.2 淨零減碳
永續供應鏈		負面	供應商環境評估 (308) 供應商社會評估 (414)		直接	直接		4.2.2 永續供應鏈
生態維護		正面	生物多樣性 (304)			間接	間接	4.2.3 生態復育

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

2.5 利害關係人議合

GRI 2-29

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

利害關係人鑑別

遠雄人壽透過多元化溝通管道，鑑別出與各單位業務職掌相關且會密集接觸，並造成一定衝擊影響的內部、外部團體或個人，依循 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／主管機關、合作通路、供應／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，2023 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。





股東 / 投資人

溝通管道

- ▶ 董事會、功能性委員會 - 定期 / 每月
- ▶ 財務報告 - 每季
- ▶ 股東會、股季東會年報、永續報告書、盡職治理報告書 - 定期 / 每年
- ▶ 信用評等評級及展望、重大訊息公告 - 不定期

關注議題

- ▶ 公司治理
- ▶ 永續金融
- ▶ 經營績效
- ▶ 公平待客

回應章節

- ▶ 我們的永續承諾 [P04](#)
- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 召開 **1** 場股東會
- ▶ 召開 **13** 次董事會



非營利組織

溝通管道

- ▶ 微型保險捐助 - 定期 / 每年
- ▶ 各式公益服務及推廣活動 - 不定期
- ▶ 永續報告書 - 定期 / 每年
- ▶ 公益捐贈、贊助合作 - 不定期
- ▶ 網站 - 常設性

關注議題

- ▶ 淨零減碳
- ▶ 社會共好
- ▶ 公平待客

回應章節

- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)
- ▶ 低碳綠色開拓者 [P39](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 公益活動受益人次 **近 2 萬人**
- ▶ 合作公益活動單位數 **超過 70 間**



媒體

溝通管道

- ▶ 新聞聯繫窗口專線及電子郵件 - 即時
- ▶ 財務績效、商品資訊 - 定期 / 每月
- ▶ 永續報告書 - 定期 / 每年
- ▶ 新聞稿、媒體採訪、議題專訪、重大訊息回應、記者會 - 不定期

關注議題

- ▶ 經營績效
- ▶ 永續金融
- ▶ 氣候韌性
- ▶ 公平待客
- ▶ 普惠商品

回應章節

- ▶ 我們的永續承諾 [P04](#)
- ▶ 永續經營領航者 [P11](#)
- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 發布 **62** 則新聞稿
- ▶ 舉辦 **1** 場記者會活動



社區 / 學校

溝通管道

- ▶ 實習生計畫 - 定期 / 每年
- ▶ 公益活動 - 不定期
- ▶ 志工團服務 - 不定期
- ▶ 網站 - 常設性

關注議題

- ▶ 人才發展與培育
- ▶ 生態復育
- ▶ 公益關懷

回應章節

- ▶ 低碳綠色開拓者 [P39](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 「青年實習計畫」32 名學生參與，培育 **10 名**
- ▶ 「遠雄人壽癌症家庭子女獎助學金」發放予 **120 位** 學生
- ▶ 「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，關懷 **3 所** 學校
- ▶ 「守護億隻鴿」生態復育計畫，培育 **2 所** 學校綠領人才
- ▶ 「金險獎」保險金融素養教育推動，**45 所** 大專院校參與



供應商 / 承攬商

溝通管道

- ▶ 電話、專人拜訪、會議 - 不定期
- ▶ 廠商實地查核 - 定期 / 每半年
- ▶ 廠商評鑑 - 定期 / 每年
- ▶ 供應商簽署「企業社會責任承諾書」- 不定期

關注議題

- ▶ 公司治理
- ▶ 永續供應鏈
- ▶ 誠信經營
- ▶ 綠色營運

回應章節

- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 低碳綠色開拓者 [P39](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 38 家新進供應商簽署《供應商社會責任承諾書》，簽署率 **100%**
- ▶ 綠色採購金額達 **1,829 萬元**
- ▶ 在地供應商比例為 **96%**
- ▶ 進行供應商評鑑家數共 45 家，完成率 **100%**



合作通路

溝通管道

- ▶ 企業永續網站、永續信箱 - 不定期
- ▶ 服務專線、專人拜訪、官網通路專區 - 定期 / 即時
- ▶ 教育訓練課程 - 定期 / 每月
- ▶ 商品說明會 - 不定期
- ▶ 永續報告書 - 定期 / 每年

關注議題

- ▶ 公司治理
- ▶ 誠信經營
- ▶ 經營績效
- ▶ 公平待客

回應章節

- ▶ 我們的永續承諾 [P04](#)
- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 與 **13 家** 銀行合作、**117 家** 保經代公司合作
- ▶ 舉辦 **75 場** 金融通路客戶說明會
- ▶ 舉辦 **15 場** 經代通路商品說明會



保戶

溝通管道

- ▶ 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、滿意度調查 - 即時
- ▶ 保戶 EDM 發送 - 定期 / 每周
- ▶ 新聞報導、專人拜訪及電話聯繫、官網資訊公開 - 不定期
- ▶ 永續報告書 - 定期 / 每年

關注議題

- ▶ 資訊安全
- ▶ 公平待客
- ▶ 普惠商品
- ▶ 數位創新
- ▶ 公益關懷

回應章節

- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 服務逾 23 萬通客服來電，滿意度為 **98.6%**
- ▶ 共發送 **86 則** 保戶 EDM



政府機關

溝通管道

- ▶ 政府相關評鑑 - 每年
- ▶ 年報 - 定期 / 每年
- ▶ 盡職治理報告 - 定期 / 每年
- ▶ 會議 / 座談會 - 不定期
- ▶ 主管機關來函金融檢查 - 不定期

關注議題

- ▶ 經營績效
- ▶ 永續金融
- ▶ 氣候韌性
- ▶ 公平待客
- ▶ 普惠商品

回應章節

- ▶ 我們的永續承諾 [P04](#)
- ▶ 永續經營領航者 [P11](#)
- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 低碳綠色開拓者 [P39](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 參與金管會公平待客原則評核
- ▶ 參與證交所機構投資人盡職治理資訊揭露評比
- ▶ 發佈 2023 遠雄人壽永續報告書中英文版



員工

溝通管道

- ▶ 主管會議 - 定期 / 每週
- ▶ 勞資會議 - 定期 / 每季
- ▶ 員工滿意度調查、永續報告書 - 定期 / 每年
- ▶ 員工座談會、員工活動、教育訓練課程 - 不定期
- ▶ 專用信箱與電話 - 常設性

關注議題

- ▶ 人才發展與培育
- ▶ 友善幸福職場
- ▶ 職場安全與健康

回應章節

- ▶ 健康經營實踐家 [P23](#)
- ▶ 社會價值守護家 [P55](#)

2023 年溝通成效

- ▶ 召開 **4 場** 勞資會議
- ▶ 召開 **8 場** 職工福利委員會會議
- ▶ 召開 **2 次** 職安委員會
- ▶ 每年 **1 次** 績效考核

03 健康經營 實踐家

遠雄人壽從自身運營到外部倡議，以健全財務體質、有效風險控管、加速綠色金融發展等作為，持續布局深化「健康治理」，為國人生命增添好生活。

3.1 公司治理

P25

3.2 永續金融

P36

本章回應 SDGs



永續目標



永續治理

董事會選舉採候選人提名制度、推動增加一席女性董事

提升女性董事比例、制定高階經理人薪酬與 ESG 績效連結政策



誠信經營

法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%

專責人員完成 ISO 37001 反賄賂管理系統訓練



風險管理

風管指標得分數達 94 分以上

持續深化營運不中斷機制，評估擴大驗證範圍



資訊安全

ISO 22301 營運持續管理系統 BCMS、ISO 27001 資訊安全認證及 BS 10012 個資安全認證，持續有效

2025 年達成資安成熟度 Level 2



永續金融

依據國際永續趨勢、ESG 等因素調整或增加與被投資公司議合的主題

參與國內外責任投資倡議組織



2023 年績效

永續治理

制定《遠雄人壽永續發展政策》
每位董事受訓時數

12 小時 > 法令規定 6 小時

誠信經營

不誠信行為風險評估覆蓋率 **100%**

法令遵循

年度 **0** 裁罰

資訊安全

年度 **0** 重大資安事件

資安教育訓練

16,534 小時，共 **7,867** 人次，
同仁完訓比率 **100%**

綠能產業投資

26.19 億元，較前一年度提升 **50%**

五加二新創產業投資

155.82 億元，獲金管會「投資五加二
新創產業及公共建設」績效優良保險公司

3.1 公司治理

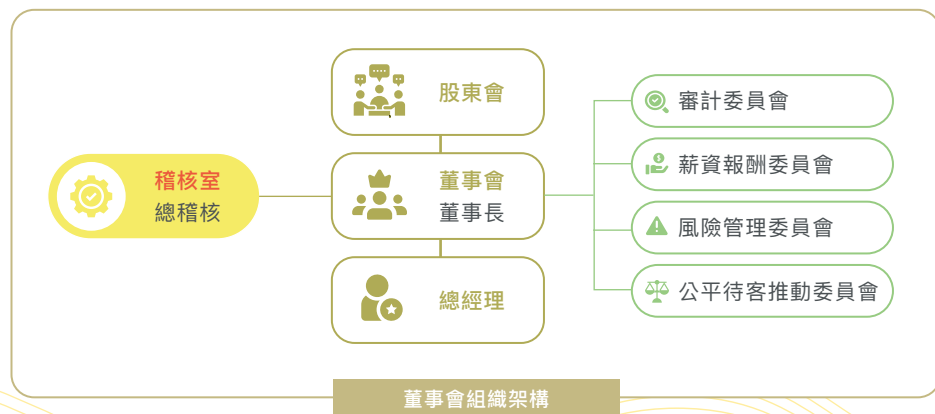
GRI 2-9~2-21、2-26、2-27

遠雄人壽持續深化永續經營作為，除致力建構穩健的治理架構外，亦透過強化董事會職能、遵循法令並健全內部管理、保障股東權益、發揮審計委員會功能、維持清償能力及提升資訊透明度，保障股東、員工、保戶等利害關係人權益。

3.1.1 永續治理

● 董事會運作

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。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。為進一步落實股東行動主義，2024 年將修訂公司章程，2025 年起董事選舉採候選人提名制度。

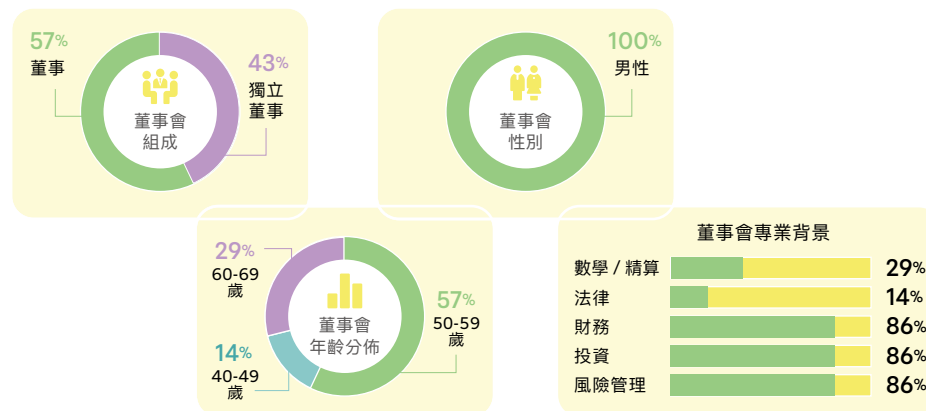


● 董事會組成

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，2023 年共召開 13 次董事會，親自出席率整體達 97%，董事名單與參與狀況請見附錄八，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。

2023 年度董事會由 7 位董事組成，包含 3 位獨立董事及 4 位董事，皆為男性，年齡層分布 49-66 歲，成員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。其中獨立董事比例高達 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。另依「保險業公司治理實務守則」已為所有董事投保責任保險。未來，本公司將依循「上市櫃公司永續發展行動方案」，預計 2024 年增加女性董事比例，以落實我國性別平等政策綱領，提高女性決策參與並健全董事會結構。

本公司董事會組成狀況如下：



董事會職能強化

2023 年平均每位董事受訓時數為 14.5 小時，高於法令規定的 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「IFRS 17 接軌之保險業經營關注議題」、「綠色金融行動方案 3.0 下的綠能創新商業模式」、「公平待客原則解析」等課程，且 7 位董事 100% 完成反貪腐與洗錢防治相關課程。另外安排董事、公司治理主管及高階經理人進修永續發展課程，共計 14 人完訓，時數合計 45 小時。

避免利益衝突

遠雄人壽《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，對於董事會議案若涉及法人代表或董事本身利害關係或公司利益時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。若董事兼任經理人時，不得以職務上所知悉消息或公司從事投資相關之交易活動洩漏消息予他人。

► [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各面向進行績效考核，評核方式採問卷形式包括董事自評和互評。

2023 年度董事會、董事成員及功能性委員會績效考核評估結果，於 2024 年 3 月提報董事會，2023 年度董事會績效考核平均 4.97 分（同儕評鑑平均 5 分）、評等等級為「優」；董事成員自我評量平均 4.95 分、評等等級為「優」；功能性委員會績效評估平均 4.95 分、評等等級為「優」，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 112 年度年報 (P19)，並揭露於官網資訊公開。

2023 年支付董事及獨立董事之酬金																					單位：新台幣千元								
職稱	姓名	董事酬金						A、B、C 及 D 等四項總額及占稅後純益之比例				兼任員工領取相關酬金								A、B、C、D、E、F 及 G 等七項總額及占稅後純益之比例				領取來自子公司以外轉投資或母公司酬金					
		報酬 (A)		退職退休金 (B)		董事酬勞 (C)						業務執行費 (D)		薪資、獎金及特支費等 (E)		退職退休金 (F)		員工酬勞 (G)											
		本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司		財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	本公司	財務報告內所有公司	現金金額	股票金額	現金金額	股票金額	本公司		財務報告內所有公司						
										總額	比例										總額	比例							
董事長	遠雄國際投資股份有限公司 法人代表：孟嘉仁	480								480	0.02%					31,124		154		266				32,024	1.45%			無	
董事	遠雄國際投資股份有限公司 法人代表：趙學欣																												
董事	遠東建設事業股份有限公司 法人代表：林立強																												
董事	呂志堅																												
獨立董事	蔡政哲	4,560								4,560	0.20%														4,560	0.20%			無
獨立董事	葉啟洲																												
獨立董事	陳鴻霖																												

- 註：
- 本公司 2023 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 19.7:1
 - 本公司 2023 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 0.5:1
 - 上述不含支付司機酬金合計為 1,913 千元

經理人薪酬與績效

依據「遠雄人壽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。

經理人酬金標準乃參酌董事會設定之績效目標，並考量特定的風險因素，以公司長期整體獲利下訂定其目標。為避免經理人追求更高的酬金而逾越公司風險胃納之行為，公司亦定期審視經理人酬金獎勵制度與績效表現。此外，考量壽險產業整體情況和公司經營成效，經理人的薪酬也會反映其對公司獲利的個人貢獻。而經理人離職時，其離職金的計算將基於已實現之績效而定。

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 達成狀況將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。年度績效考核結果將直接影響年終獎金與晉升機會，確保與公司的長期利益緊密結合。



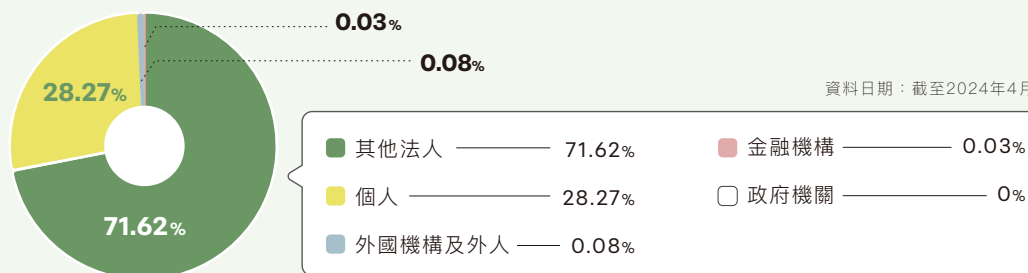
股東權益及多元溝通

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，本公司已提前於 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



資料日期：截至2024年4月16日

投資人溝通與資訊揭露

為保障股東知的權利，對外完整傳遞公司資訊，遠雄人壽建立完善多元的溝通管道，包括在公開資訊觀測站及公司網站，定期揭露公司財務業務及重大訊息，官網設置「投資人關係聯絡窗口」，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，2023 年總計發佈 17 則重訊。



3.1.2 誠信經營

GRI 2-23~2-25、2-27、205-2、205-3

遠雄人壽重視誠信經營，落實於公司治理營運作為，並持續改善，隨時檢討不誠信行為防範機制執行情形，特以第二道防線之法令遵循室為專責單位，督導全公司謹守誠信經營原則，並定期向董事會彙整報告誠信經營原則辦理情形。

● 完善誠信經營政策及制度規範

為建構完善之管理架構，遠雄人壽已於 2022 年經董事會通過增訂《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》等規章，成為興櫃金融業者導入誠信經營原則之先河。公司內部各權責部門亦積極檢視既有作業規範，陸續增訂《遠雄人壽員工行為作業準則》，透過訂定日常業務之依循規範，樹立本公司之道德標準；此外重新檢討內部現行《道德行為準則》、《與利害關係人從事放款以外之其他交易作業辦法》、《與利害關係人從事放款以外之其他交易概括授權辦法》、《檢舉案件處理程序》、《員工獎懲作業準則》、《捐贈處理程序作業準則》等相關規範，以符合要求。2023 持續檢討誠信經營內部規範作業，並進一步制定《不誠信行為風險評估作業準則》，以做為每年辦理不誠信行為風險評估作業參考準繩。

利益衝突防範機制

為有效監督及管理利益衝突可能導致不誠信行為，遠雄人壽持續透過內部橫向聯繫機制，強化各項日常業務與人員行為之遵法意識，致力打造誠信經營環境。如建立順暢運作之利益衝突防範機制，國內股權商品投資相關人員每月均如實辦理國內股權商品交易申報作業，每季由法令遵循室執行抽查申報內容正確性；與利害關係人從事放款以外其他交易時，均應提出交易價格，業經獨立評估或交易條件不優於其他同類對象之證明文件予董事會或分層負責主管，作為核決參考依據；另於進行採購作業時，亦須進行廠商遴選評鑑、利害關係人與防制洗錢控管名單（包括政治人物或負面新聞人物）檢核作業，並要求供應商共同簽署企業社會責任承諾書，**2023 年供應商並未發生貪腐或違反誠信經營行為。**

● 擬定內部稽核計畫 落實不誠信行為之預防與管理

遠雄人壽為有效辨識並分析可能面臨之不誠信行為風險，自 2022 年起導入及建立「不誠信行為風險評估」機制，依風險基礎方法每年分析及評估業務範圍內具較高不誠信行為風險的營業活動，據以訂定防範方案，並定期檢討防範方案妥適性與有效性，透過定期執行不誠信行為風險評估作業，勾勒出不誠信行為風險輪廓 (Risk Profile)，據以擬定相應之風險改善計畫與內部稽核計畫。

2023 年持續執行不誠信行為風險評估作業，依據數據資訊蒐集結果，執行質化與量化之實證分析，系統化觀察各類不誠信行為所帶來的附隨效果、影響業務發展情形與遵循結果、建置並執行防範措施的完整性與有效性，輔以社會輿論關注程度及主管機關監理趨勢等，使不誠信行為風險評估貼近本公司實務情形。2023 年執行「不誠信行為風險評估」結果，無發生剩餘風險達高風險等級，或出現制度面與執行面缺漏情形。

不誠信行為風險評估方法



公司進行貪腐風險評估據點總數

2022~2023 年針對全公司 29 個部室，執行 12 類不誠信行為類型，共 109 項不誠信行為為小項之不誠信行為風險評估作業。

	2022 年	2023 年
已評估數	12	12
公司部室數	29	29
百分比 (%)	100	100

● 強化誠信經營與反貪腐教育訓練

為厚植誠信經營文化，達成同仁自我高道德標準之目標，除新進員工必修「工作規範暨誠信經營守則」、「員工道德及行為守則」課程，2023 年更透過誠信主題微電影「約定」，向同仁傳遞誠信重要性，並邀請實務專家以「公司治理與誠信經營」、「內線交易防制教育訓練」等誠信經營原則為題，辦理 2 場實體訓練課程共 5 小時，培訓各部室法令遵循人員，成為共同推動誠信經營原則之舵手。

此外，針對董事、各部室科級主管以上、法遵主管及法遵室全體同仁，開辦「企業／職場不誠信衍生之法律風險與實務案例」課程，運用實際案例使監管的各單位與人員了解誠信正直的重要性。並導入犯防中心、法務部與各級縣市政府資源開放資源，開辦「反貪腐及吹哨者保護」、「企業誠信治理暨反貪腐、反洗錢宣導」、「企業誠信加速推動宣導」等 8 門數位課程，由上而下推動誠信經營政策，建立誠信經營企業文化。

	內勤員工數	外勤同仁數
受反貪腐（誠信經營）政策溝通及訓練	915	3,732
受訓百分比（%）	100%	100%

註：

1. 內勤員工含兼職員工，內勤員工數係指 2023/12/31 在職之全體員工。
2. 外勤同仁含兼職人力，外勤同仁數指應訓人數，即上述訓練課程於每年調訓當時之在職人數。

宣示及承諾

遠雄人壽要求內勤員工依《遠雄人壽員工行為作業準則》規定，簽具「遠雄人壽員工行為承諾聲明書」，承諾於各項業務執行過程中，均應全力避免道德衝突，不得做出違反誠信之行為，公司董事暨高階管理階層則須簽署「遵循誠信經營政策聲明書」，宣示其應於履行職務過程中恪遵誠信經營政策，期許從上而下全面落實誠信經營原則之經營目標。

● 提供內外檢舉管道 嚴加保障檢舉人權益

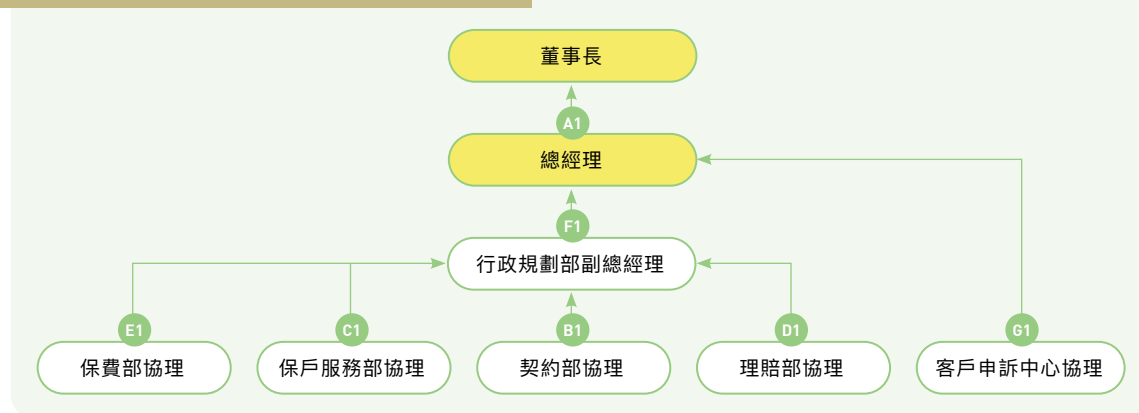
遠雄人壽為實踐公司誠信、透明的企業文化，促進健全經營，鼓勵檢舉不法行為，並維護檢舉人權益，依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」要求，訂定「檢舉案件處理程序」，除指定法令遵循室專責人員承辦檢舉案件，建置獨立運作檢舉管道，並於公司官方網站對外公告相關措施，致力實踐檢舉人身分保密、工作權益保障等措施。

遠雄人壽領先法令規範，進一步考量到非當事人受通知協助調查時，亦必須給予充分必要的保護機制，避免職場霸凌，從而有效協助檢舉案件調查作業，故在「檢舉案件處理程序」中，增訂受公司通知配合協助調查相關人等，亦應予以保密並充分保障其工作權規範，藉此打造更加公平、透明的公司治理環境。2023 年共有 5 件舉報事件，經查皆非屬內部人員涉及犯罪、舞弊或違反法令案件，惟基於強化內部控制制度弱點為出發，本公司仍透過自主提高相關業務內部覆核機制，以利防範於未然，促進永續經營之正向循環。

● 導入建立「資深經理人問責制度」

為於發生作業違失、人員失職或是舞弊行為時，得適時檢討行為人之行為責任與管理階層管理、監督責任，遠雄人壽自 2022 年起即導入建立「資深經理人問責制度」，透過盤點資深經理人業務範圍與其職掌事項，據而繪製「責任地圖」及記錄公司治理架構整體樣貌，藉此按圖索驥，檢視資深經理人是否確實履行監督義務，以作為釐清責任歸屬重要基礎，具體展現定責、當責、問責與究責之全面性審視標準。

遠雄人壽行政服務體系 & 客戶申訴中心責任地圖



遠雄人壽於 2023 年共盤點更新 29 個單位業務流程，並製作 29 個「業務矩陣表」及 28 位資深經理人之「資深經理人權責事項表」，以及將 29 個單位及 28 位資深經理人業務流程，繪製成 8 張「責任地圖」，並彙整成 1 張「責任地圖索引表」。

3.1.3 法令遵循

GRI 2-23~2-25、2-27、205-2、205-3

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外，另訂定有《法令遵循制度處理程序作業準則》以建構完善的法令遵循制度，透過法令諮詢、溝通傳達機制、強化法令異動宣導及教育訓練、以及採取適當預防與改正措施，全面落實並強固公司內部法令遵循制度。



制度

- ◆ 法令遵循室設有專職總機構法令遵循主管，綜理法令遵循業務，並熟稔保險相關法令及通曉保險業實務運作，統籌公司法令遵循計畫擬定與推動，嚴格遵循各項法令規範。
- ◆ 每年辦理 2 次法令遵循作業手冊及自行評估作業更新事宜，透過檢核各部室執行業務上遵循法令狀況，督促各部室自行發現並優化改善有關作業事項。同時，法令遵循與內控查核執行結果列入各部室考核，實現由上而下推進策略，強化全體員工對法令遵循的重視。



溝通

- ◆ 每季針對各部室法令遵循主管召開專案會議，建立法令遵循主管溝通互動平台，除再次傳達最新法令規範、同業裁罰缺失、稽核查核發現事項等重點，同時建構各部室因應調整措施經驗共享等，落實各部門橫向聯繫協調機制，全面提升整體遵法效能。
- ◆ 不定期舉辦第一、二道防線聯繫會議，有效達成各部室間有關法令遵循應配合事項溝通協調功能，**2023 年共召開 11 次會議。**



諮詢

- ◆ 建立有效法令傳達及諮詢系統，透過總統府公報、行政院公報、主管機關網站或其他法規查詢網頁，即時蒐集各項重要法令規章、條文變動、自律規範之增修訂訊息予各部室法令遵循人員參考，並據以檢核所屬部室作業因應調整措施，或有無跨部室整合溝通需要等。遇有前述法令規章修正事宜，皆以 e-mail 方式轉知各部室法遵主管，**2023 年共寄送 49 次**，使各部室皆有效知悉並據以檢視是否符合最新法令規範要求。



訓練

為強化全體員工遵法意識，形塑全公司遵法文化，內勤員工及外勤同仁每年皆完成法令規定之法令遵循、洗錢防制及反貪腐訓練課程，確保員工正確認知及遵循相關法規，落實法令遵循機制，2023 年皆依規定對於公司新進人員、各在職人員辦理法令遵循、洗錢防制及反貪腐等教育訓練，內外勤同仁 100% 完成洗錢防制及反貪腐等教育訓練。另外針對 **2023 年合作供應商 (共 380 家)**，透過簽署承諾書或合作契約進行反貪腐宣導的供應商共有 **62 家 (含新進供應商 38 家)**，比例為 **16.32%**。

為確保在管理監督與政策上符合法令要求，落實洗錢防制打擊資恐與公平待客課程等法遵訓練，強化全員の遵法意識、了解最新法令規章，以提供客戶正確有效的專業服務。

1

開辦 22 堂通識性法遵訓練數位課程，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、高齡者友善服務暨權益保障、ESG、誠信經營與公平待客等，全體員工皆完成參訓。

2

針對具保險業法令遵循身分人員派訓法定課程，共 369 人次參加，含法令遵循、洗錢防制、簽證精算、商品簽署、董事公司治理、資安專責、稽核訓練等，合計 2,424 小時。

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

4,410 人

總受訓人次

48,781 人次



總受訓時數

69,157 小時



註：全體員工包含內勤員工及外勤同仁

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，風險管理室每月定期監控相關關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)，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。2023 年針對各部室所執行業務，完成洗錢及資恐風險評估報告，無重大風險情事發生；2023 年內勤員工洗錢防制相關訓練，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洗錢防制認知與觀念宣導。



1



官網設置「洗錢防制宣導專區」

2



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

3



張貼實體海報於客服中心櫃檯或各區部及通訊處

4



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

5



供應商及合作通路於交易成立前，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

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目的。2023 年內部針對財務、業務、資訊及其他管理部室辦理一次一般查核，並依實際需要分別對各部室及業務辦理專案查核。另針對主管機關、會計師、內部稽核與自行查核所列檢查意見或缺失事項，持續追蹤改善情形。

建立風險導向內部稽核制度

遠雄人壽 2024 年持續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。

在訂定稽核計畫方面，除依風險評估篩選出高風險單位，對單位增加查核頻率加強辦理外，再依管理需要篩選單位及對跨部門業務增加查核頻率。

2023 年主管機關裁罰及改善

遠雄人壽 2023 年無發生經主管機關裁罰事件，將持續精進優化各項法令遵循之必要作為。法令遵循單位蒐集同業違規相關資訊，即時提供各部室法遵人員參考及進行宣導，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。

具體執行情形如下：

1

為持續落實強化本公司法令遵循預警機制，已建立同業裁罰缺失自我檢核作業，目前已優化進階為遇有金融監督管理委員會（以下簡稱金管會）對於所監理行業別（包括產壽險公司、銀行、金控公司及其他受監管行業）裁罰公告，即立刻分析整理缺失態樣與本公司業務有無共通性，若具有共通性質即轉知對應權責部室配合檢討現行職掌事項作業執行情形，經權責部室檢視發現類似缺失則須立即配合改善或建立改善計畫，以快速進行自我修正調適作業。

2

2023 年共辦理 28 次金管會所監理行業別裁罰缺失自我檢核作業，經檢視發現部分附約商品有關終止約定條款未符合法令規範，後續由權責部門配合完成商品修正作業，全面提升公司遵法作為。

3.1.4 風險管理

GRI 2-23、2-24



風險管理政策

風險管理政策與框架

遠雄人壽風險管理室因應市場變化及法令定期檢視或增修相關風險控管辦法，如考量氣候變遷逐漸成為全球重大風險之一，且主管機關已新增氣候變遷為第七大風險，並納入「保險業風險管理實務守則」，本公司已於 2022 年 2 月修訂《風險管理政策》，將氣候變遷風險納入考量，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

董事會為公司風險管理最高決策單位，下設風險管理委員會負責執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，設立獨立專職的「風控長」乙職，且由專責風險管理室執行風險管理與監控，確保各業務單位符合風險管理規範，以彰顯風險管理的實質成效。



業務部門



風險管理室



風控長



風險管理委員會



董事會

風險管理重點

1

公司整體風險監控及關鍵風險指標 (KRI) 管理

2

內部風險衡量 - 定期監控已知風險因子，並呈報經營決策

3

外部風險預警 - 探索未知潛在風險因子，並尋求適當衡量指標與揭露方式

4

風險因應方案的執行情況追蹤

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，**2023 年共召開 44 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。**2023 年共召開 10 次風險管理委員會。**

3 教育訓練

定期針對董監事、高階主管及全體員工舉行風管教育訓練。

風險識別和評估潛在風險

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) 及一般風險指標 (General Risk Indicator, GRI)。以 2023 年底為基準，關鍵風險指標共計 59 項，一般風險指標共計 74 項。

此外，針對各個 KRI 及 GRI 制定控管值 (綠燈)、預警值 (黃燈) 及警戒值 (紅燈)，若 KRI 指標超出綠燈時，相關權責單位將依指標層級及亮燈狀況即時反映，並提出改善措施並呈報最近董事會、風險管理委員會，以利相關風險即時揭露。GRI 則由各業務單位自行監控，若指標超出綠燈時，業務單位須於每季風險自評報告中揭露且提出改善措施，並由風控長裁定是否提報至風險管理委員會。

風險指標監控及相關因應措施

風險監控指標

風險管理室每季於風險管理委員會及董事會中報告全公司風險指標管理執行狀況 (包含 KRI 及 GRI)，以及重點揭露各部室風險管理自評報告中其他風險相關事件，以利董事及風管委員了解當季公司整體風險概況。根據 2023 年每月風險管理報告，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 (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。

日常監控措施

因應金融市場波動，風險管理室與投資單位共同進行股票、固定收益及匯率之日常監控。在股票方面，達預警或停損標準之股票立即通知投資單位進行評估或執行停損作業。固定收益方面，密切監控發行人限額檢核、信用評等變化等資訊；匯率方面，定期監控市場匯率波動、計算全公司匯兌損益、避險比率等。

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 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 2023 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 8 年獲中華信用評等評為「twA+」等級。

提升員工風險意識

為提升同仁整體風險意識，風險管理室每年進行風險管理教育訓練，受訓人員涵蓋管理階層，2023 年針對董事會成員、部室主管及部室風險管理人員，共舉辦 4 次教育訓練，受訓人次 91 人，受訓時數 4 小時。

營運持續管理

為確保事故或災害發生時，各項系統於緊急狀況下仍能持續運作，降低事故、災害或管理缺失所帶來的衝擊，並將中斷時間降至最低，以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。

2023 年本公司未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事件。為精進營運持續管理機制，2023 年 2 月委託台灣檢驗科技 (SGS) 執行「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準驗證，將「0800 客戶諮詢服務」與「理賠服務」納入驗證範圍，並於 2023 年 5 月以 0 項不符合事項的結果取得驗證。

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，2023 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。相關單位每年均會檢視上述 BIA 及 RA 是否需要調整內容，並透過各項演練不斷精進營運持續計畫及策略。

營運持續管理組織架構

依據營運持續管理規範，設有「營運持續管理小組」及「危機管理小組」。

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，導入營運持續管理制度後，讓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。



3.1.5 資訊安全

GRI 418-1

遠雄人壽由資訊安全專責單位「資訊管理部-資安管理科」掌理資訊安全政策與控管標準之建立，統籌資訊安全方針之發展，並負責資訊安全技術研究及監控作業；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，透過事前參與、事中檢測及事後監控的執行方式，確保系統持續營運和資料安全，保障客戶隱私與公司機密的安全，打造安心的金融服務發展環境。在資安實際管控機制或設備建置上，則採行「縱深防禦」、「多層次防護」等安全架構模式，建立全面性的資通安全管理及防護機制。在嚴謹的資訊安全管理架構下，**2023 年無發生重大資訊安全事故。**



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

資訊安全政策

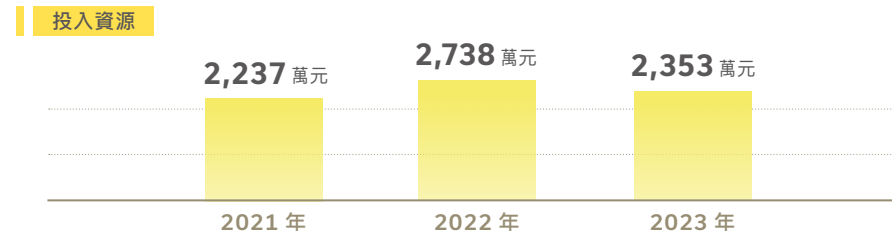
遠雄人壽已制定資訊安全管理政策，業經董事會通過後，公告於官方網站，並於 2022 年設置資安諮詢顧問，2023 年建置資訊安全監控中心 (SOC)，強化資訊安全即時監控、安全訊息集中化、關聯分析及作業整合。資訊安全專責單位每年向董事會報告資訊安全評估計畫與整體執行情形，以確保資安管理機制持續有效運作。



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。

資訊安全投入資源

2023 年資安投入費用為 2,353 萬元，相關領域資源包含完善制度面、治理面及營運面之基礎架構、設備建置及維運、事件應變演練與教育訓練等，並委外設置資訊安全監控中心 (SOC) 進行 7x24 全時維運資訊安全監控。



資訊安全演練

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，亦針對每件事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。



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。2023 年度演練結果為內勤員工點擊連結比率為 0.22% 及點擊附件比率 0.76%；業務同仁點擊連結比率及點擊附件比率皆為 0%，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。

資訊安全教育訓練

遠雄人壽資安專責同仁每年接受至少 15 個小時的資安專業訓練，一般內部同仁規劃每年度 3 小時 (含) 以上資安教育訓練、入職新人資安線上教育訓練，以及不定時對全公司進行資安宣導，2023 年全體同仁完訓比率為 100%，持續提升本公司整體人員的資安素養。

依據行政院公告資通安全證照統計，本公司資安專責同仁共計持有 14 張資安專業證照，且全部具有 ISO 27001:2022 LA 資訊安全管理系統主導稽核員資格，並持續協助與鼓勵同仁進行相關資安證照考取。2023 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%。

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，2023 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，2023 年共召開 2 次管理審查會議、6 次專案會議，並經由第三方查證單位 BSI 英國標準協會稽查驗證通過，無發現不符合事項。

3.2 永續金融

近年金融業全面朝淨零減碳邁進，永續發展多所關注，企業營運納入 ESG 理念勢在必行，身為金融保險業，責任投資更顯重要。遠雄人壽依循聯合國責任投資原則 (PRI) 六大原則，將環境、社會和公司治理因子等非財務績效納入投資決策，發揮機構投資人盡職治理的積極影響力，透過低碳投資促進產業綠色轉型。

3.2.1 責任投資

GRI 2-23、2-24

● 責任投資政策

因應永續金融發展，遠雄人壽自願遵循聯合國責任投資原則 (PRI)，建立完善的責任投資制度，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，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在永續發展上的表現，並為有效管理投資風險，訂定相關風險管理標準及機制。

責任投資涵蓋資產類別	責任投資管理行動方案
上市股權	依投資標的屬性與實際運作可行性，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	

● 責任投資流程

遠雄人壽依循《股權投資責任投資作業準則》，每半年依流程檢視 ESG 適格標準名單。進行投資前，投資研究人員進行自行評估，並提供相關資料佐證。投資後管理，逐月檢視投資部位持有適格資產比例，截至目前檢視投資於適格資產比例均達 99% 以上。

遠雄人壽採用 ESG 指標資料庫，包含多家 ESG 評等機構工具，例如 Bloomberg、MSCI、Wind、證基會公司治理評鑑等，並依各家 ESG 評等機構之評分訂定標準，以利遵循。



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。

● 專責責任投資人員

為落實政策之執行及有效性，相關投資部門（股權投資部、證券投資部、放款部）納入於「永續發展小組」，歸責「氣候治理」，負責責任投資與盡職治理管理及目標之達成，及具體責任投資及風險管控執行方案，定期彙整 ESG 執行情形及計畫提報董事會。

● 機構投資人盡職治理

遠雄人壽積極推動機構投資人盡職治理，透過直接面對面開會、電話會議、Email 往來等方式，以「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，目的在於透過觀念溝通，認知 ESG 需從自身行動開始，到認同 ESG 議題的重要性，進一步企業可以主動管理 ESG 相關風險，並落實到各項營運環節之中，以善盡盡職治理精神。

與被投資公司議合

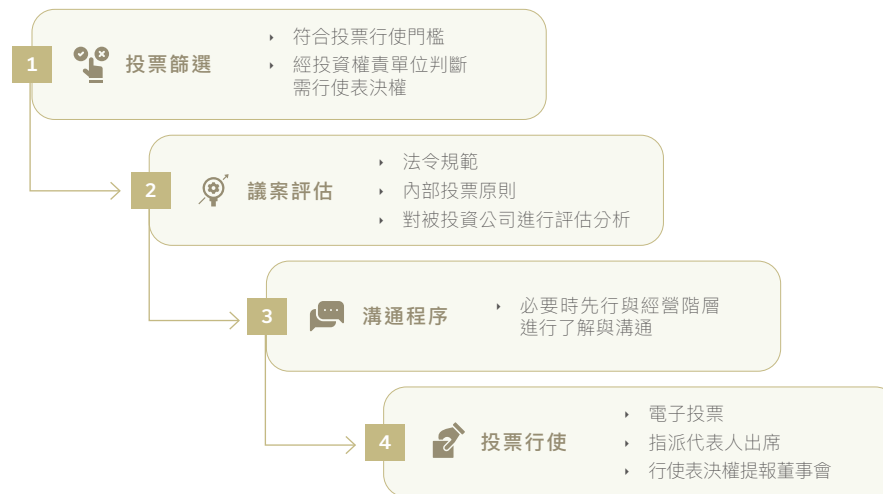
為落實企業永續作為並承諾遵循「PRI」，在投資分析與決策流程中納入環境、社會及治理三大面向考量，透過與投資標的及產業夥伴進行議合，依 5 階段流程，確認符合公司盡職治理政策。



議合流程



投票程序



投票情形

遠雄人壽積極行使所有權，100% 參與被投資公司（上市櫃公司）的股東會；除部分議案受法規規範須棄權外，2023 年全年共計出席國內外 92 家股東會、總計表決 353 項議案，股東會議案投票率達 100%。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。



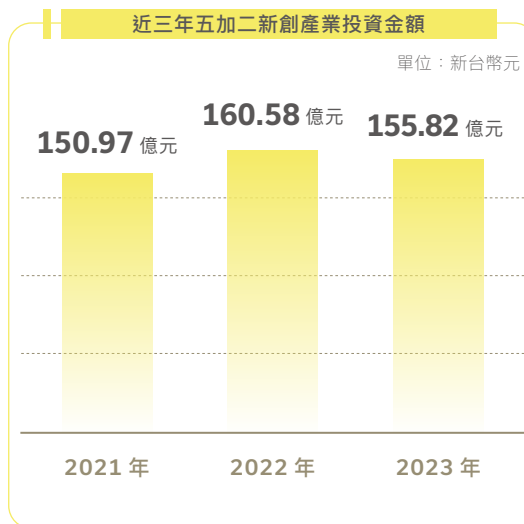
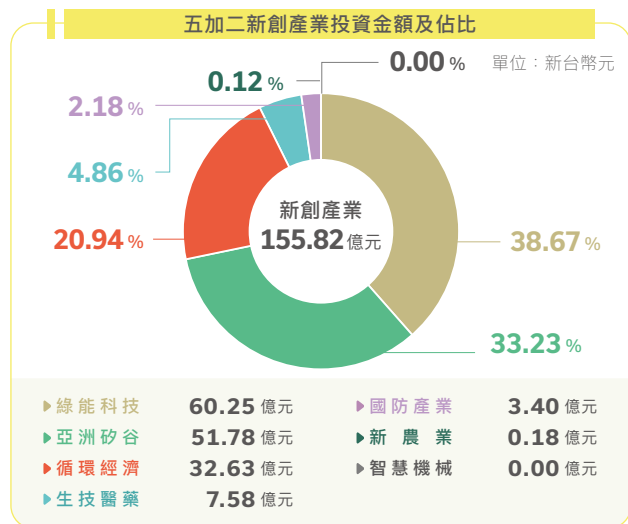
● 責任投資成效

2023 年遠雄人壽所持有的投資組合，未發生被投資公司違反公司內部所制定 ESG 相關風險機制。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「五加二創新重點產業計畫」，支持能源轉型政策，逐年增加亞洲矽谷、綠能科技、生技醫藥、循環經濟等投資部位，協助更多新創重點產業取得資金來源，協力台灣在全球低碳經濟、永續經營議題上

領先各國。2023 年累計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）投資金額市值達新臺幣 155.82 億元。



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 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 622MW 的光電設施

建置，依能源局 2023 年公告電力排碳係數 0.494 計算首年發電量，等同於種植近 3,536 萬棵樹，造林效益為 41,524 公頃，以減碳量來看，約 1,057 座大安森林公園一整年的碳吸附量，產生的電力約可供應 237,491 戶家庭用電量。至 2023 年投資電力設施及永續基金累計額度為 26.19 億元，較 2022 年 17.46 億元成長 50%。

3.2.2 責任融資

GRI 2-23、2-24

為落實永續金融風險管理，確實執行客戶盡職調查 (CDD) 及認識客戶 (KYC) 流程，2024 年規劃修訂《放款徵信審查作業準則》，將 ESG 風險辨識納入授信流程，審慎評估往來對象是否存在潛危害環境、社會、治理及氣候變遷之風險，另為加強管理特定產業風險，增訂禁止承作菸草製造業與涉及情色、非法軍火等高爭議性產業，及不承作新建之燃煤電廠、煤炭相關基礎設施、採礦企業等之融資業務，以有效落實 ESG 授信管理。2023 年融資予符合 ESG 企業金額 29.36 億元，100% 完成評估。

責任融資流程



04 低碳綠色 開拓者

面對日趨嚴峻的氣候變遷衝擊，遠雄人壽積極發展與因應氣候相關風險與機會，更深入到每日營運，降低負面影響與對地球的負擔。導入溫室氣體盤查、保單碳足跡盤查，並建置能源管理系統，明確掌握實際碳排放量與能源消耗數據，力行減碳；新建大樓採綠建築設計，由內而外，打造綠色企業，同時攜手合作供應商、內部員工與廣大保戶，多方力量並行，共同實踐綠色未來。

4.1 氣候韌性

P41

4.2 淨零減碳

P48

本章回應 SDGs



永續目標

	2024 年	2025 - 2030 年
 氣候治理	氣候變遷風險相關裁罰納入 KRI 定期監控	設定質化或量化氣候相關風險胃納聲明
 淨零減碳	第三年執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，目標較前一年度減少 4% 碳排放量，溫室氣體盤查納入範疇三投融资項目，盤查範圍涵蓋上市櫃股票及債券投資。完成 ISO 14067 碳足跡盤查，申請取得環境部碳標籤	2022 年為基準年，目標 2025 年減碳 12%，目標 2030 年減碳 28%
 永續供應鏈	供應商簽署企業社會責任承諾書達成率 100%	2026 年起 100% 選用當地供應商 2028 年環保標章產品占整體採購金額 10% 以上
 生態環境	持續推動「守護雙鴉」及「海洋瑰寶」生態復育行動，維護生物多樣性與生態環境，2030 年生態復育區域至 7 公頃	



2023 年績效

氣候治理



舉辦董事、高階主管及永續發展小組成員，氣候變遷議題實體教育訓練三場次

淨零減碳



範疇一及範疇二溫室氣體，每人排放強度為 0.7576 公噸 CO₂e，較前一年度減少 **0.8%**

完成 **ISO 14067 碳足跡盤查**，並取得第三方單位驗證

永續供應鏈



連續 3 年獲經濟部「**Buying Power 社會創新產品及服務採購獎**」

生態環境



持續推動「守護億隻鴉」環境保護計畫，生態復育基地從屏東高樹、台南東山到屏東永在，擴增至 **4 地**



推動行動化與電子化服務，省紙約 **916 萬張**

4.1 氣候韌性

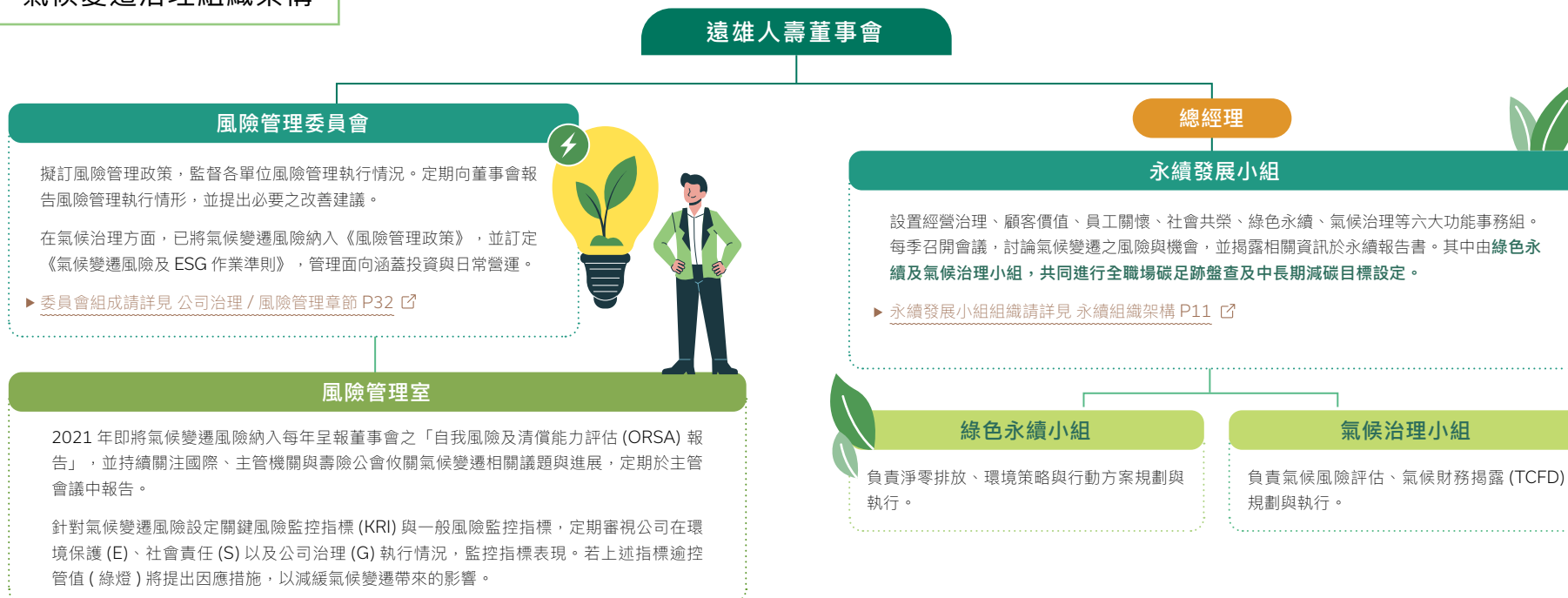
遠雄人壽除了將氣候變遷風險納入「風險管理政策」，亦積極進行氣候變遷風險之辨識及評估，並針對重點項目訂定相關措施，以減緩氣候變遷帶來之風險。

持續依循氣候財務揭露建議書 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構四大範疇：治理、策略、風險管理、指標與目標，揭露氣候相關資訊，分別說明如下：

4.1.1 氣候變遷治理

董事會作為公司氣候風險監督最高層級組織，並由風險管理委員會定期向董事會提報風險管理業務工作報告。另外設立「永續發展小組」，下設六大功能事務組，由總經理負責督導及監督運作，定期召開會議，討論減碳措施及氣候變遷帶來之風險與機會。本公司已將氣候變遷風險納入《風險管理政策》、《三道防線偵測經營風險管理辦法》納入氣候變遷風險，並經董事會通過。

氣候變遷治理組織架構



氣候變遷教育訓練

為強化董事、高階主管、永續發展小組成員氣候變遷相關知識，定期每年舉辦教育訓練。2023 年舉辦三場實體教育訓練。

1

參加對象

董事及高階主管

共 33 人

課程內容

- ★ 氣候變遷與全球風險
- ★ 永續金融 / ESG 與規範
- ★ 遠雄人壽 ESG 之實踐
- ★ 我國永續金融評鑑制度

2

參加對象

總經理及永續發展
小組成員

共 35 人

課程內容

- ★ TCFD
- ★ SBTi
- ★ 碳定價
- ★ 投融资去碳化

3

參加對象

永續發展小組 - 綠色永續組
/ 氣候治理組成員

共 14 人

課程內容

- ★ 溫室氣體盤查
- ★ 範疇三財務碳排放
PCAF 計算

4.1.2 氣候變遷策略

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。遠雄人壽永續發展小組合力分析可能遭遇到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。

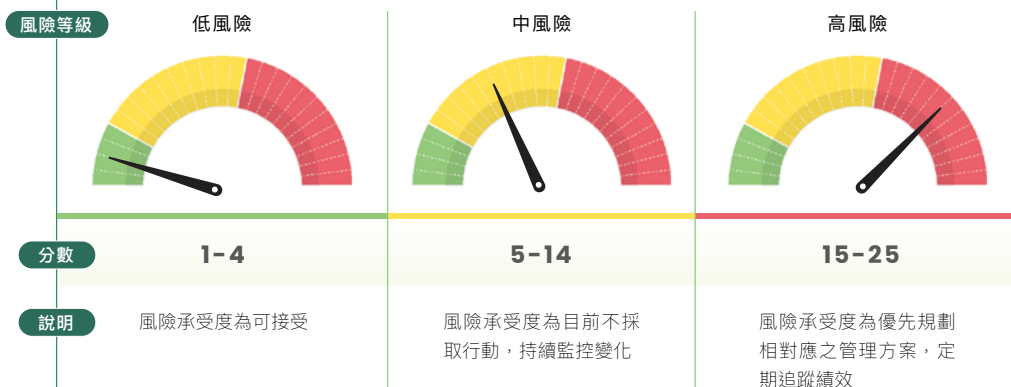


遠雄人壽氣候風險與機會辨識

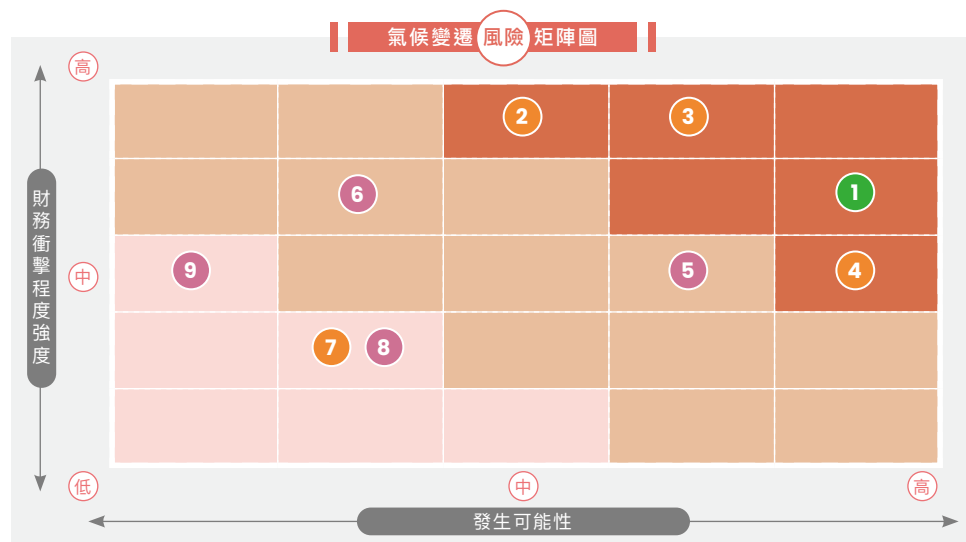
區間年期



衝擊程度



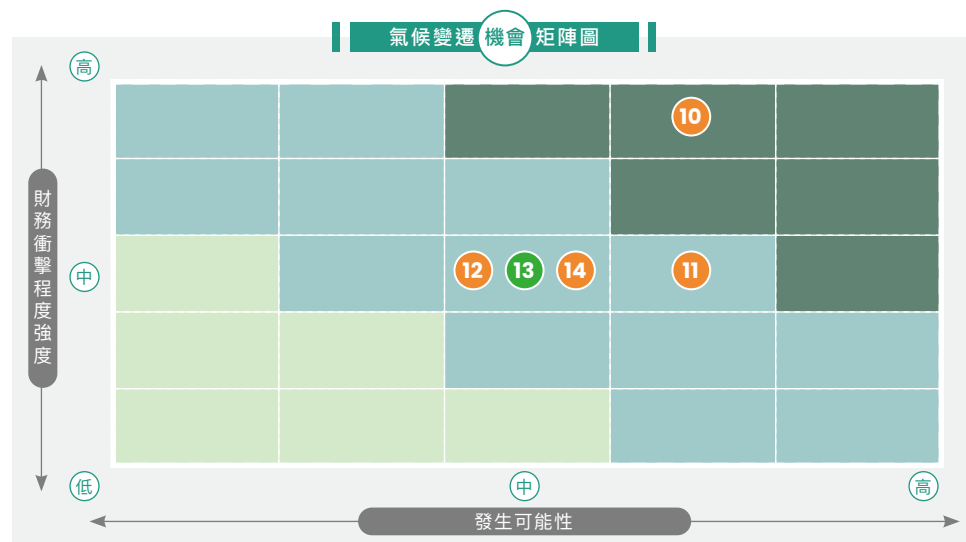
遠雄人壽氣候風險與機會矩陣



● 短期：預估 1-3 年內發生

● 中期：預估 3-10 年內發生

● 長期：預估 10 年後內發生



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，增加營運成本
- 4 法規風險－政府立法徵收碳稅或碳費，對投融資造成衝擊

中度風險

- 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 實體立即風險－極端氣候災害（熱浪、颱風）造成的傷亡率增加，理賠率上升
- 9 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

- 10 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

- 11 市場－政府推動低碳能源政策，提高綠能投資機會
- 12 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
- 13 韌性－提升氣候變遷的因應能力，以更有效率管理風險並掌握機會
- 14 產品與服務－極端氣候狀況下，保障型商品需求增加

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	對應既有風險	對公司財務潛在影響	因應策略 / 減緩措施
商譽	中期	市場風險 信用風險	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》，配合國家政策及相關法規，完善公司氣候相關風險流程，持續推動永續相關活動
市場	短期	作業風險 市場風險	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	1. 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 2. 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 2049 年淨零碳排放目標
法規	短期	作業風險	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，定期進行溫室氣體排放盤查，目標 2023 年溫室氣體盤查作業，納入投融資碳排放
法規	短期	作業風險	氣候相關政策或法規趨嚴（如溫室氣體減量與揭露），可能增加營運成本與相關揭露要求（如能源設備汰換或購買綠電成本等）	1. 辦公環境滾動式調整節能設備與措施 2. 新建大樓持續推動綠建築設計，降低能源使用 3. 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	對應既有風險	對公司財務潛在影響	因應策略 / 減緩措施
立即	短期	作業風險	極端氣候災害造成公司營運中斷，進而影響營收	1. 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 2. 「ISO 22301 營運持續管理系統」國際標準驗證持續有效
長期	長期	作業風險	極端氣候災害加重設備負載，增加營運成本	1. 持續依 ISO 50001 能源管理系統，提升能源使用效率 2. 職場使用節能環保產品 3. 優先採購低污染、可回收、省資源之環保產品 4. 交易合約中增訂供應商對環境保護條款，加重維護環境之責任
長期	長期	作業風險	因平均氣溫升高或天災（颱風、淹水）所影響死亡率或疾病及意外相關發生率上升或下降	1. 建立極端氣候狀況下，壽險死亡率或 A&H 等相關發生率趨勢，及未來商品定價時之影響程度 2. 若理賠有上升趨勢，需評估相關商品是否停售或重新訂價
長期	長期	作業風險	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	1. 每年檢視與傳染病相關的商品理賠保險金升幅趨勢，評估是否重新訂價 2. 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 3. 每年檢視重大災害事件保戶服務關懷措施流程，持續推動保單貸款優惠，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
長期	長期	市場風險 信用風險	投資標的受極端氣候災害影響，面臨投資收益損失	1. 建立投資資料庫，藉由 RCP 情境分析，評估影響顯著性 2. 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

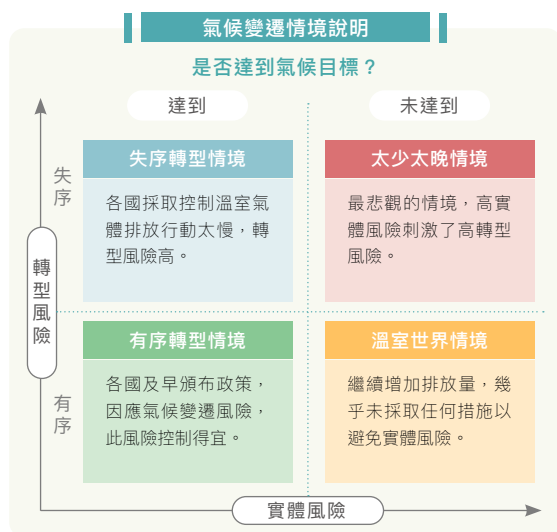
類型	時間長度	業務別	對公司財務潛在影響	因應策略
韌性	中期	營運 投資 保險	提升氣候變遷因應能力，以更有效率管理風險並掌握機會	積極因應氣候變遷議題，提升公司各項永續評等，強化公司永續品牌價值，回應利害關係人期待與信任，有助提升企業長期經營
市場	短期	投資	- 因氣候變遷影響產生新的投資機會，主動積極尋找未來潛力的投資，增加投資收益 - 政府推動低碳能源政策，提高綠能投資機會	- 關注國際低碳技術及產業趨勢 - 持續進行低碳綠能、水資源等主題性投資及影響力投資 - 落實責任投資，積極響應政府「五加二產業創新計畫」，並與業界合作投資再生能源產業，逐年提高低碳產業之投資比例，加速台灣綠能發展 ► 詳永續金融 - 責任投資章節 
資源效率 / 產品與服務	短期	營運	打造永續綠建築以達成環境友善及資源有效運用，吸引消費者信賴	- 新建案取得綠建築證書為目標，提升建築物環境永續效能 - 導入各項節能措施，改善既有建築物能源效率
產品與服務	短期	營運	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，提供便捷、高效、無紙化服務體驗 ► 詳數位創新 - 數位金融服務章節 
產品與服務	短期	保險	極端氣候狀況下，保障型商品需求增加，提高保費收入	增加保障型商品，例如：住院日額險或意外險

註：時間長度定義：1-3 年 (含) 以內屬於短期，3-10 年 (含) 屬於中期，10 年以上屬於長期。

氣候變遷風險情境分析

本公司積極配合主管機關與安定基金政策，進行「探索性質氣候變遷情境分析」試算，相關測試情境以及方法論主要參考國際保險監理官協會 (International Association of Insurance Supervisors, IAIS) 2021 年發佈之全球保險市場報告氣候變遷特輯，在三種不同之氣候變遷情境下 (有序轉型、失序轉型、太少太晚) 探討本公司資產曝險在不同情境可能的損失。

註：IAIS 沒有對「溫室世界」的情境進行單獨分析，但在「太少太晚」的情境中，已經包含考量轉型與實體風險的因素。



以 2023 年 12 月底為基準，遠雄人壽在有序轉型情境損失率為 1.39%、失序轉型情境損失率為 2.74%、太少太晚情境損失率為 6.91%。與前一年度結果相比，2022 年有序轉型情境損失率為 1.38%、失序轉型情境損失率為 2.71%、太少太晚情境損失率為 6.93%。就情境分析結果來觀察，2022-2023 年各情境損失率無太大變化，在可控範圍。

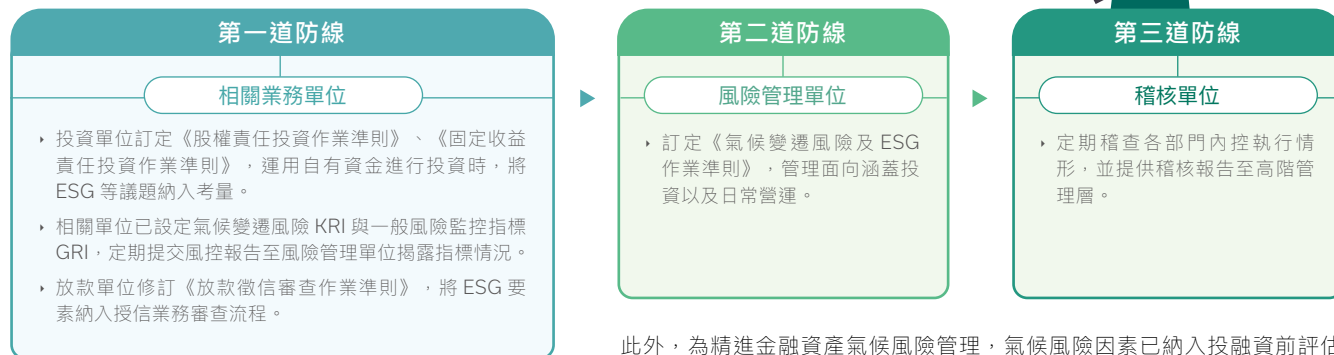
4.1.3 氣候風險管理

氣候風險管理架構

本公司除了依循保險業風險管理實務守則之規定，2022 年將氣候變遷風險納入公司風險管理政策，亦增訂《氣候變遷風險及 ESG 作業準則》，管理面向涵蓋投資與日常營運，亦設定氣候變遷風險相關 KRI 與 GRI，定期監控指標表現情況。此外，成立永續發展小組，下設「氣候治理組」，定期召開會議，藉由 TCFD 建議實體風險、轉型風險傳遞管道之分析 (例如氣候相關政策改變、極端氣候災害)，辨識氣候相關風險對公司帶來的潛在影響，詳細辨識成果請參考 4.1.2 氣候變遷策略說明。

氣候風險管理作為

為有效落實氣候風險管理，本公司於 2022 年已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，為精進金融資產氣候風險管理，氣候風險因素已納入投融資前評估機制，並結合 ESG 審核機制，完善規範之。

▶ 詳永續金融 - 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。

4.1.4 氣候關鍵指標與目標

遠雄人壽積極響應「綠色金融行動方案 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。在因應對策方面，公司已訂定相關作業準則，將 ESG 議題納入公司決策考量，並針對投融資組合進行碳盤查 ▶ [詳淨零減碳 - 綠色營運章節](#)，依據盤查結果，針對高碳排放投資進行政策擬定，研擬減碳目標，減緩氣候變遷風險對本公司投融資標的之衝擊。



指標	短期目標	中長期目標	2023 年達成情形
 溫室氣體排放量 (範疇 1~ 範疇 2)	持續執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，較前一年度減少 4% 碳排放量	溫室氣體總排放量至 2025 年減碳 12%，至 2030 年減碳 28%，2049 年達淨零碳排	較 2022 年 <u>減少約 1,152 公噸 CO₂e</u>
 保單碳足跡排放量	持續執行 ISO 14067 碳足跡盤查，取得環境部碳標籤及申請減碳標籤	精進保單服務碳足跡減量，減少 3% 碳排放量	首次進行產品碳足跡盤查
 職場用電量	全職場用電較前一年度減少 1%	全職場用電逐年減少 1%，2030 年減少 6%	較 2022 年 <u>減少 26.8%</u>
 職場用水量	全職場用水較前一年度減少 0.5%	全職場用水逐年減少 0.5%，2030 年減少 3%	較 2022 年 <u>減少 3%</u>
 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		透過行動化與電子化服務，每年 <u>省紙約 916 萬張</u>
 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		投資電力設施及永續基金 <u>累計投資金額 26.19 億元</u> ，較 2022 年 17.46 億元， <u>成長 50%</u>

4.2 淨零減碳

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

遠雄人壽自 2021 年起每年進行全職場溫室氣體盤查，階段性擴大盤查範圍，接續執行保單碳足跡盤查，2023 年進一步導入 PCAF 碳核算方法學，進行範疇三之投融資組合財務碳排放盤查。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，由內而外發揮綠色永續影響力，帶動產業共同邁向低碳轉型，展現實踐綠色企業的決心與承諾。

遠雄人壽參考聯合國氣候變遷專門委員會 (IPCC) 1.5 度 C 路徑，以絕對減碳量比率設定範疇一、二減碳目標：2022 年為基準年，2030 年減碳 28%，2049 年達淨零碳排。

4.2.1 綠色營運

● 溫室氣體與能資源管理

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」，遠雄人壽自 2021 年起，正式導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，使用營運控制法彙整總排放量，覆蓋率達 100%。除逐年落實溫室氣體盤查，2023 年也擴展至保單服務面，導入碳足跡查證，2024 年通過國際標準 ISO 14067 保單碳足跡認證，取得環境部碳標籤。

遠雄人壽藉由徹底檢視營運與業務所消耗的能資源，透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化的衝擊。



溫室氣體排放量

2023 年遠雄人壽溫室氣體盤查數據於 2024 年通過第三方公正單位 AFNOR 艾法諾國際公司查證，範疇一及範疇二符合主管機關認可之合理保證等級，範疇三為有限保證等級。2023 年範疇一及範疇二溫室氣體排放量為 3,340.798 公噸 CO₂e，每人排放強度為 0.7576 公噸 CO₂e，較 2022 年減少 0.8%，本公司持續落實節能減碳措施，於自有大樓樓頂設置太陽能及風力發電設備，並陸續汰換節能燈具，逐年達成減量目標。

2023 年起導入 ISO 14067 產品碳足跡查證，經第三方驗證審查，在保單服務生命週期內，每件保單排放約 3.6 公斤 CO₂e，符合環境部認可之合理保證等級，遠雄人壽持續運用科技打造綠色保險服務，推行行動保險，包括行動投保、行動理賠、行動保全、行動保費及電子保單、電子單據等，提供更友善環境的服務，以減少紙張和運輸過程產生的碳排；內部同步落實低碳核保流程，投保資料建檔及傳輸採行數位安全節能機制，且保單製作選用 FSC 認證物料，在保單生命週期每一環節嚴密控管，力求減輕環境負荷，期對綠色永續產生正向影響力。

近三年溫室氣體排放量統計

類別	計量單位	2021 年	2022 年	2023 年
範疇一排放量	公噸 CO ₂ e	374.0064	1082.4458	916.6975
範疇二排放量	公噸 CO ₂ e	3975.4329	3,410.3176	2424.1001
範疇一 + 二排放量	公噸 CO ₂ e	4,349.4393	4,492.7634	3340.798
範疇一 + 二排放強度	公噸 CO ₂ e/ 每百萬營收	0.0466	0.0562	0.0452
其他排放量	公噸 CO ₂ e	2,274.8001	1814.1235	1517.9578

註：

- 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)
- 範疇一相關係數採環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版計算
- 範疇二為電力排放，依能源署公告之 2023 年電力排放係數計算
- 其他盤查內容包含員工差旅、保單運輸、紙張購買、外購能源上游排放、廢棄物處置、產品服務
- 2021 年營業收入為 93,242 百萬，2022 年營業收入為 79,905 百萬，2023 年營業收入為 73,977 百萬
- 全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第六次評估報告

財務碳排放量盤查

為響應國家淨零碳排放政策，遠雄人壽依循碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 金融業全球溫室氣體盤查和報告準則，進行範疇三投融资組合碳盤查，以評估及管理投資組合之氣候相關風險，透過金融力量促進產業綠色轉型，展現身為投資人對永續發展的承諾。2023 年針對上市櫃股權投資及上市櫃債券投資進行盤查，碳排量約 46 萬公噸 CO₂e。

近三年電力及水力使用狀況

類別	單位	2021 年	2022 年	2023 年
 電力	年度總用电量	度	7,919,189	6,700,035
	用電強度	度 / 每百萬營收	84.93	83.85
	總碳排放量	噸	3975.4329	3410.3176
 水力	耗水量	度	42,096	47,399
	耗水強度	度 / 每百萬營收	0.45	0.59

註：

- 2021 年營業收入為 93,242 百萬，2022 年營業收入為 79,905 百萬，2023 年營業收入為 73,977 百萬
- 計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部
- 2022 年耗水量數據有調整，係因 2022 年總公司公區用水未納入，故重新計算

近三年廢棄物管理統計

一般事業廢棄物	單位	2021 年	2022 年	2023 年
回收處理	噸	40.9	40.6	52.7
生活垃圾	噸	154.6	178.1	177.9

註：

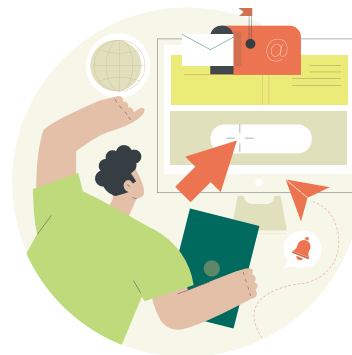
計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部，花蓮自有大樓未做廢棄物統計，故無法呈現



減碳目標與行動

電子化服務

遠雄人壽積極發展數位轉型及優化服務流程，將數位服務導入保險創新運用，提供保戶行動化服務，打造無差別、高便利的數位保險服務圈，內部落實無紙化會議、數位學習課程、員工 e 化管理等；外部推動行動投保、電子保單服務、網路投保、線上售後服務、電子單據等多項數位服務，降低對環境衝擊和溫室氣體排放，用行動為環境永續產生正向影響力。



2023 年累計透過行動化與電子化服務，省紙約 916 萬張，相當於 1.87 座台北 101 大樓，[> 電子化服務作為請詳數位創新 P64](#) 守護千棵樹木免被砍伐，減少約 62.3 噸碳排放量。

註：

2023 年節省 916 萬張紙，約 3,125 英呎 (101 高度約 1667 英尺 / 1 張紙約 0.0104 公分；3,125/1,667=1.87)

低碳營運管理

1 節能設備更新

類別	類型	2023 年行動方案	節電 (kwh)	節費 (元)	減碳效益 (噸)
照明	節電	安全梯樓層指示燈增設光源微波感應控制器	23,957	137,513	11.8
照明	節電	自有職場樓層公區走道照明減蓋	9,029	51,826	4.5

註：

- 節費效益依台電最新公告最高用電夏季 + 非夏季平均金額 = 5.74 元 / 度計算
- 減碳效益依經濟部能源局公告 2023 年電力排碳係數 0.494 計算

2 再生能源使用

遠雄人壽積極響應政府再生能源政策，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 2023 年遠雄人壽自建 4 棟綠建築，取得 1 項鑽石級、2 項銀級、1 項候選綠建築認證與 1 項美國 LEED 認證。**

遠雄人壽綠建築成果

建項	遠雄人壽 台北金融中心	遠雄人壽 台中金融中心	遠雄人壽 桃園金融中心	宜蘭礁溪建案
取得年度	2011 / 2013	2015	2019	2022
成果	LEED 黃金級標章 鑽石級標章	銀級標章	銀級標章	候選綠建築銀級



遠雄人壽與世界同步，連續 11 年響應「Earth Hour 關燈一小時」活動，於每年世界關燈日晚上 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。

環境教育

偏校環境教育扎根計畫

偏鄉學習資源不足，帶入氣候變遷環境教育資源，對於偏校老師或學生刻不容緩，為此，遠雄人壽 2023 年聯手環境教育桌遊設計與教學的社會企業玩霸教育，合力開發「遠雄 5859 永續」環境金融教育桌遊，結合金融理財與氣候變遷等課題，啟發學生邊玩邊學；並舉辦實體推廣活動，號召逾 70 位志工，前往高雄阿蓮國小峰山分校、台東寧埔國小，帶領 90 位偏鄉學生，在遊戲中認識台灣豐富陸地與海洋生態，啟蒙綠色金融觀念。



- ▶ 活動對象：阿蓮國小峰山分校、台東寧埔國小學生 90 位
- ▶ 活動時間：2023/11-12
- ▶ 活動特色：透過氣候變遷桌遊，引領學生從遊戲中認識環境保護議題

客製氣候變遷桌遊

「遠雄 5859 永續」環境金融教育桌遊，運用模擬真實情境與角色扮演的方式，讓學生在遊戲中自然而然了解氣候變遷議題，雖然每組玩家所代表的國家是競合狀態，但不管在破壞或減緩層面，都需要所有人共同承擔，展現「地球其實只有一個」的事實，並從遊戲中培養解決問題與團隊合作能力。

每一組玩家皆代表不同的國家，透過推動國家建設土地，學生可學習如何分配收入與支出。面對建築會產生二氧化碳情形，當製造的污染增加、碳排升高時，整體環境升溫，累積到一定程度時就會觸發天災卡，「天災卡」會造成城市被摧毀、金錢損失，這時可運用「減緩卡」和「調適卡」思考因應天災方法。如極端天氣造成森林受到風暴、乾旱和野火的威脅，使貓頭鷹棲地減少，即可運用田間架設貓頭鷹棲架、林地掛置貓頭鷹巢箱等「調適卡」因應。

海洋公民科學家淨灘行動

為還給海洋生物一個乾淨棲地，遠雄人壽 2023 年攜手國立海洋科技博物館，集合逾 70 位企業志工及保戶，前往基隆潮境海灣，清除 147 公斤的海洋垃圾，並依循 ICC 國際淨灘規範進行垃圾分類，落實活動全程不使用一次性用品，減少資源浪費。

延續海洋保育行動，2024 年發起環境守護「淨宣言」，呼應 SDG17，攜手政府、學校，連結產官學三方多元夥伴關係，透過這項宣言，號召員工、保戶、活動參與者共同簽署宣言，承諾肩負保護環境、維護永續海洋的使命。

綠生活數位講堂

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，編製減塑固碳學養教材，結合同業環境減塑影響力，對內於 e-learning 串流學習平台，推動自主線上學習；對外於 YT 專頻，鼓勵大眾線上瀏覽，共計 7.8 萬人次瀏覽。

環保倡議

奉茶行動

響應環保署「全民綠色生活」政策，於北中兩地客戶服務中心設立奉茶站，串聯全台 8,200 個據點加入奉茶行動行列，熱情邀請不塑之客，只要自備環保容器即可前往裝水，提倡源頭減塑，鼓勵少買瓶裝水，減少碳排放。

響應「RF100 喝水零廢行動」

遠雄人壽不斷尋求減輕環境負荷解方，2023 年響應「RF100 喝水零廢行動」，全面落實全職場不使用瓶裝水，鼓勵員工使用環保杯，職場設置之販賣機也取消寶特瓶飲料販售，全力推廣使用重複填裝觀念，從企業內部做起，實行零塑模式，讓地球喘口氣，用每個人的小小改變，改善大量塑膠污染問題。

支持「解凍格陵蘭」公益播放計畫

面對氣候變遷的問題，沒有人是局外人，遠雄人壽響應企業環境倡議，支持「解凍格陵蘭」公益播放計畫，透過探訪格陵蘭的紀錄片，喚起大眾對日益嚴峻氣候議題的重視與關注，一起讓世界變好。

推動「綠鏡行動」減碳促進活動

持續推動「綠鏡行動」減碳同行線上宣導，邀請保戶分散，實踐永續綠生活，超過千人加入。

4.2.2 永續供應鏈

為帶領供應商共同成長，遠雄人壽透過評估、風險管理、稽核及輔導，打造綠色供應鏈。並將環境永續與社會人權相關規範條款納入供應商合約，要求供應商需全面符合環境與社會相關當地法規與國際規範。

● 供應鏈管理

管理作為

新供應商評估

- 針對供應商提供的產品品質、價格、交期、配合度、服務符合採購要求，與供應商交易前，進行利害關係人檢核、反貪恐與制裁名單檢核及供應商財務狀況、負面新聞等背景調查，以降低交易風險。
- 要求新配合供應商簽署《供應商社會責任承諾書》，通過公司永續發展目標及廠商基本資格標準，才能取新供應商資格。
- 「勞工權益與人權」、「健康與安全」、「環境保護」、「道德規範」相關條款納入供應商合約。

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。
- 持續對有進行品質、環境、職業安全衛生、企業社會責任管理之供應商，本公司將於選商或採購時給予正面評價。

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、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。

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。

2023 年供應商管理績效 (家數 / 百分比)

CSR 承諾書簽署率

100 %

新進供應商 CSR
承諾書簽署率

38
100 %

關鍵供應商 ESG
績效評鑑完成率

45
100 %

ESG 作為符合率

100 %

供應商風險衝擊
評估完成率

92
100 %

關鍵供應商年度稽核

15 家

註：採購系統達成 100% 供應商評鑑，進行供應商評鑑家數共計 45 家，A 級 35 家，B 級 7 家，C 級 3 家，無 D 級供應商，供應商評鑑程序中所發現之缺失，已將建議改善事項請供應商回覆，雙方意見交流後，對整體評鑑結果及意見回覆作二次審查，供應商輔導改善完成後，均列為 B 級合格以上供應商，當年度未有淘汰之供應商。

近三年使用社會標準篩選之
新供應商家數與佔比

項目	2021 年	2022 年	2023 年
新進供應商家數	42	45	38
完成篩選之百分比 (%)	100%	100%	100%

4.1 氣候韌性 — 4.2 淨零減碳

● 綠色採購

支持在地採購

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，支持在地採購，減少不必要的運輸成本與碳排放。持續提升在地採購比率，透過採購管理程序，持續開發在地供應商。近三年在地供應商比例為 97% 以上，2023 年總採購金額 4.4 億元，96% 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	2021 年	2022 年	2023 年
在地供應商採購支出金額	43,958	36,155	42,341
總採購金額	45,318	36,155	43,977
在地供應商採購支出比例	97%	100%	96%

綠色採購

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，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 1,829 萬元，佔總採購金額約 4.5%。

環保標章規格標準 / 產品類別	採購金額 (元)
(OA) 辦公室用具產品類	8,202,357
資訊產品類	5,472,058
省電產品類	446,919
資源回收產品類	4,129,195
家電產品類	44,000
總計	18,294,529

遠雄人壽由綠色採購出發，優先考量環境保護層面，採購對環境負荷較低的創新產品與服務，並對應永續重大議題，串連多方利害關係人，攜手青創、社會企業和營利組織等機構策略性合作，支持社會創新組織取得資源及開拓市場商機，實踐責任消費與生產，至 2023 年，已連續 3 年榮獲經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」，**社企廠商採購金額累計 116 萬元。**

4.2.3 生態復育

15 陸地生態



SDG15 陸域生態復育

遠雄人壽從 2021 年起開始與屏東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 7 處無毒生態田區共 6.74 公頃、2023 年在永在林場的 FSC 人工新植林內，新增 2 塊永續林地共 5.9 公頃，三年共架設 13 支猛禽棲架、生態監測設備，並掛置 82 個巢箱，紀錄到 53 種鳥

類；成功孵育 16 隻領角鴉幼鳥長大離巢，對整體生態食物鏈有其正面影響，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」、「貓頭鷹生態米」、「貓頭鷹生態香菇」農產作物，助益偏鄉小農行銷。

► [了解更多 > 遠雄人壽官方 YT 頻道](#)



志工團投入 讓愛永不「鴉」失

遠雄人壽志工團 3 年來於屏東舊寮國小、泰山國小、新南國小及台南聖賢國小進行 6 場偏校關懷和推廣計畫，共有 166 位護鴉志工投入，249 位學生參與。

培育綠領人才

2023 年前進虎尾科技大學與彰化員林農工，推動有機田區生物多樣性知識及技術傳遞計畫，手把手帶領學生搭建貓頭鷹復育巢箱，深根環保素養，並在實習農場架設田間棲架，引導學生領略生態防治的重要性。



發行「守護億隻鴉」貓頭鷹生態保育繪本

2023 年為擴大環保意識推動，發行「守護億隻鴉」貓頭鷹生態保育繪本，攜手文學家小熊老師與插畫家圖倪共同創作，融入專家學者、偏鄉農民、企業志工、學齡孩童的視角，期以繪本之潛移默化影響社會大眾關注環境議題，壯大友善土地族群。繪本並捐贈國家圖書館、偏鄉學校及台中 47 所圖書館與行動圖書車，並啟動說故事志工爸媽推廣。另結合野鳥協會台中市國小生賞鳥大賽，於台中都會公園置入繪本演讀，觸及近 200 人；中正紀念堂臺灣閱讀節，由台灣猛禽研究會置入守護億隻鴉繪本分享及公益義賣。



舉辦《愛不鴉失·擁抱自然》特展

2023 年 8-12 月攜手台灣猛禽研究會、屏東科技大學舉辦《愛不鴉失·擁抱自然》特展，現場佈建棲架巢箱展示區、紙雕猛禽藝術區、生態紀錄影音區、生態繪本閱讀區、專人導覽互動區，假日並安排草山鴉講堂。為了讓民眾近距離接觸貓頭鷹的家，展區外的樹上特別掛置巢箱，搭配各式彩繪巢箱，走入巢箱展示區彷彿進入農林田間，貓頭鷹就在身邊。



14 海洋生態



SDG14 海洋生態復育

遠雄人壽長期投入環境保護行動，實踐 ESG 永續發展，為留給下一代美好豐富的自然環境，2022 年發起「海洋珊瑚」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，透過人工培育技術繁殖，在安全環境的養殖池種下 230 株珊瑚苗；架設水下珊瑚基座及監測，打造育種基地，每年分批次逐步將珊瑚苗移植至新北市貢寮區卯澳灣外海，讓繽紛珊瑚重新綻放。



Coral Watch 珊瑚志工培訓

由國立海洋科技博物館鄭淑菁老師帶領，80 位志工們化身海洋公民科學家，運用 Coral Watch 珊瑚健康色卡，紀錄海邊潮間帶的珊瑚樣態，了解海洋珊瑚色澤及健康狀況，藉此喚醒大家守護海洋的意識，從日常生活做起，全力減少垃圾，齊力還給珊瑚一個乾淨海洋。



志工海裡種植珊瑚苗

號召 5 位具備 OW 專業潛水證照的志工同仁擔任海洋農夫，前進新北市海洋資源復育園區，親手參與珊瑚分株，潛入海裡種植珊瑚新苗，同時清理附著珊瑚表面影響生長的藻類，為台灣珊瑚保育盡心力。



05 社會價值守護家

「待客如親、同理用心」不只是服務標語，也代表了遠雄人壽的文化信念，我們發展應對不同人生階段的多樣服務，提供多元化商品，陪伴保戶一生。透過完善薪酬福利制度、多元發展舞台、友善職場措施，創造健康快樂的工作環境。結合員工、顧客、合作夥伴、社會大眾的力量，投入於社會參與、藝術文化、體育發展及金融保險教育等領域，為個人、家庭、社會、環境創造健康共好生活。

永續目標

	2024 年	2025 - 2030 年
 普惠商品	訂定商品包容性量化標準，中高包容性商品佔全公司商品 80%	持續設計多種具金融包容性保險商品
 客戶服務	啟動「ISO 10002 客訴品質管理系統」驗證專案	導入 NPS（淨推薦值）調查機制
 數位創新	推動行動投保、電子保單、行動理賠	提升行動投保使用率達 90%
 人才發展	關鍵人才儲備率達 52%	2030 年關鍵人才儲備率達 80%
 人權維護	制定遠雄人壽人權政策	實施人權盡職治理調查
 職場安全	員工安全衛生教育訓練完訓率 100%	2030 年導入「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」
 社會共好	自主依循「ISO 20121 活動永續性管理系統」推廣 ESG 活動	導入社會投資報酬率（SROI），進行社會影響力評估

5.1 公平待客

P57

5.2 普惠商品

P62

本章回應 SDGs



5.3 數位創新

P64

5.4 人才發展與培育

P66

5.5 友善幸福職場

P72

5.6 職場安全與健康

P76

5.7 社會共好

P78



2023 年績效

公平待客

金管會評核排名前 **25%**

客戶服務

080 客戶滿意度 **98.6%**

人才發展

內外勤女性同仁佔總人數 **66%**
內勤員工月薪平均調幅 **3.8%**

職場安全

成立職業安全衛生
委員會

社會共好

公益關懷受惠人次近 **2 萬**
人，逾 **100 個** 重要利害
關係人機構受益

5.1 公平待客

GRI 2-23~2-25、417-1~417-3

遠雄人壽始終為客戶著想，為落實金融保險業消費者權益，將「待客如親，同理用心」理念化為行動，透過公平待客推動委員會實質督導，組織跨功能團隊，由董事會從上而下貫徹公平待客服務核心價值，2023 年榮獲金管會評核為排名前 25% 之績優金融機構。

5.1.1 落實公平待客原則

● 委員會推動

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，將「公平待客」原則深植遠雄人壽員工的 DNA。透過委員會進行整體作業循環監督，並經由三道防線溝通機制，針對異常或缺失，確實執行事前預防、事後檢討改善追蹤，以落實客戶權益。

遠雄人壽訂有《公平待客政策及策略》，2023 年共訂定 19 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。同時設有專責推動單位，並由總經理領導，綜理「公平待客委員會」會務，進行跨單位溝通協調。2023 年董事深度參與公平待客推動執行與企業文化落實，督導層面由公司願景策略訂定到第一線客服體驗。

● 公平待客文化形塑

1 公平待客服務大賞

2020 年起舉辦公平待客創新提案服務大賞，鼓勵第一線服務同仁，從日常應對過程、客戶服務反饋及真實感受中，提出更精進及貼近保戶需求的提案。2023 年由高雄分公司提案進行「服務櫃檯改造」獲得第一名，包括增設櫃檯隱私隔屏、電動輪椅充電座、拐杖夾、點字書、輔聽器、擴視機等設備，以提高客戶臨櫃的隱私性，及提供多元化服務項目。

2 感動服務事蹟表揚

連續 4 年舉辦感動服務事蹟發表，由第一線服務體系 6 大行政部室同仁，從作業中發掘更多執行細節，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，藉由發表會形式，讓所有參與同仁了解感動服務細節。

3 公平待客十大金句活動

2023 年舉辦「公平待客金句活動」，邀請內外勤同仁分享自身的公平待客之道，共逾 50 人參與，遴選出「愛在每一份專注的服務」、「愛與責任 永續共存」、「真誠守護所託 用心對待所有」等十大金句。



3 公平待客 GPS

2023 年以「Get 知識」、「Play 創意」、「Share 感動」三大主軸推動公平待客文化宣傳與培養，目的透過此三大活動培養全體同仁同理心，提供更貼近保戶生活的金融服務，以循序漸進的方式推廣公平待客文化。

1

Get 知識，深化同仁對公平待客的理解：以強化同仁對公平待客及企業公平待客實績推廣為主軸設計測驗題目，整體到考率 82%、及格率 90%，總平均分 77 分。

2

Play 創意，展現創意力，點亮公平待客的光芒：邀請同仁以團隊為單位，分享「創意公平待客照片」。

3

Share 感動，真情分享、激發共鳴：以「一句話分享你的公平待客之道」與「分享你的感動公平待客實例」為兩大主題向各部室徵稿，2023 年共 20 組投稿，220 人參與投票，選出優選獎 10 名、最佳感動獎 3 名。

5 遠雄之音廣播宣傳

透過「遠雄之音」廣播與 EDM 宣傳，分享遠雄人壽在公平待客上的各項努力及正面影響力；透過服務實績分享，激發同仁的向心力與同理心，也藉由外界對本公司在公平待客上的肯定，激勵同仁持續秉持公平待客精神提供服務，進而打造善的正向循環。

● 公平待客服務措施



商品開發與設計

- 建立商品風險評估機制，以保護消費者權益為出發點，落實商品適合度檢核
- 研議具外溢效果及長照型商品，鼓勵保戶提升健康意識
- 召開網路投保客群專屬商品研發會議，滿足年輕族群需求
- 以商品包容性指標，定期檢視商品普惠性
- 持續開發包容性商品，包含保障型、外溢保單、微型保險、小額終老、政策型保險等商品



商品推廣與招攬

- 聚焦專業化教育訓練，不斷精進業務同仁專業性
- 啟動業務員行動辦公室建置專案，全方位優化服務品質
- 舉辦失智症 VR 體驗活動，宣導安養信託與保險知識
- 持續辦理多元化推廣活動，落實年輕族群金融及保險知識培育
- 落實普惠金融，推廣金融知識，包括製作「待客如親」微影片
- 針對特定商品製作易讀版、聲音版商品簡介，弭平數位落差
- 投保年齡涵蓋 65 歲 (含) 以上商品，設計製作大字版銷售文件



保全與客服

- 建置特殊體況註記系統，精準提供保戶所需服務
- 友善聾啞保戶，新契約抽樣電訪改以線上問卷取代
- 視訊及現場專人手語翻譯服務雙管齊下，致力無障礙溝通
- 設置友善服務櫃檯，搭配專業教育訓練，提升第一線同仁同理心及服務
- 調整高齡電訪及保全作業流程，強化高齡消費者權益保障
- 規劃導入新客服系統，優化保戶使用體驗
- 官網設置公平待客專區、金融友善服務專區、高齡服務專區



理賠面

- 提供線上理賠、行動理賠，便利保戶快速提出申請
- 針對理賠類申訴案件，持續辦理教育訓練
- 配合我國醫療水準提升，建立可替代性醫療融通理賠標準
- 啟動理賠後關懷措施，主動關懷保戶需求



申訴面

- 訂有「重大申訴標準」，並定期呈報董事會
- 彙整常見申訴態樣，全面檢核符合異常態樣之保單
- 獨立董事帶領申訴研討會，內化實務經驗、強化公司治理
- 定期召開「評議改善小組會議」，減少爭議案件

● 公平待客教育訓練

2023 年針對董監事及內勤員工開辦公平待客課程 18 班次，每人平均受訓時數 10.5 小時，較 2022 年增加 5%，參與 11,606 人次；課程包含公平待客、消費者保護、金融友善服務 (高齡、身障)、誠信經營等。業務同仁則由壽險部業務訓練科負責，共 10,677 人次完成當年度法規訓練。

另外，針對部門主管、部副及科級主管，邀請中信金融管理學院暨前評議中心總經理張冠群教授，以公平待客原則及金融消費者保護法、公平待客原則實務執行問題分析等議題進行分享，課程時間 2 小時，完訓人數 115 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，同時邀請葉啟洲獨立董事講授「身分法之正確理解與保險爭議」，透過公平待客案例分享，帶動第一線同仁將金融消費者保護及公平待客作為落實在日常業務中，並以保障消費者最大權益為優先。



5.1.2

客戶服務溝通

● 傾聽客戶聲音

遠雄人壽始終站在保戶角度思考，提供保戶最實質的服務體驗，將「待客如親 同理用心」理念化為實際行動，全台設有 080 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，2023 年 080 客戶滿意度為 98.6%。

● 客戶申訴回應

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

- 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。
- 透過「申訴案件管理系統」，以系統化方式處理客戶申訴案件收受、分派程序，精準控管處理時程，並由督導人員隨時追蹤進度。透過該系統時效監測，客戶申訴中心有效管理申訴案件處理天數，持續優化時效與品質。本公司「30 日內回覆申訴處理結果之比率」已連續 3 年達 100%。
- 依「申訴案件處理程序」，明定申訴案件分級制度，並就爭議案件區分為重大爭議案件與一般爭議案件，重大爭議案件除提報公平待客委員會外，須定期就案件事實、爭議原因、處理結果呈報董事會。2023 年「重大爭議案件」共計 4 件，皆已提報董事會。

2 申訴案例宣導

- 定期召開「申訴案例研討會議」、「評議改善小組會議」，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皆出席參與，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，避免爭議。
- 成立「評議改善小組」，定期召開小組會議，詳細分析評議中心之評議案件，藉此評估保單服務流程，進而訂定強化措施，避免類似爭議案件發生。

遠雄人壽導入「申訴案件管理系統」，透過時效監測及進度追蹤，有效管理申訴案件處理天數，優化時效與品質，2023 年申訴案件處理天數降低至 20.6 天，近三年平均處理天數約為 21 天。

項目	2021 年	2022 年	2023 年
客戶申訴率	0.31903175	0.42113934	0.56728667
申請評議率	0.16310050	0.19604763	0.35386123
申訴處理天數	20.4 天	22 天	20.6 天

註：

1. 2023 年客戶申訴率 = [評議中心受理申訴件數 (614 件) / 2023 年簽單契約總件 (人) 數 (10,823,452)] * 10,000。
2. 2023 年申請評議率 = [評議中心受理評議件數 (383 件) / 2023 年簽單契約總件 (人) 數 (10,823,452)] * 10,000。

● 公平待客友善服務

遠雄人壽響應普惠金融政策，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有平等的金融服務，以最實質的服務體驗，將「待客如親 同理用心」理念化為實際行動。

服務對象	弱勢族群
措施	建置金融友善服務
服務內容	■ 官網設置「金融友善服務專區」，降低身心障礙者網路應用問題。 ■ 提供聽語障人士「手語視訊翻譯服務」，聽語障客戶可事前撥打 080 客服專線或至官網預約，安排專業手語翻譯員透過線上平台或臨櫃服務，協助進行手語翻譯，使聽語障人士能順暢溝通。 ■ 官網「金融友善服務專區」設置身心障礙者客戶申訴服務專線及電子信箱。 ■ 總公司及分公司職場提供「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。 ■ 網路投保網站及保戶加值服務網登入，提供驗證碼語音宣告功能，使原本數字圖片呈現的驗證碼改以語音方式播放，讓民眾順利分辨輸入。 ■ 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。 ■ 持續提供經濟弱勢保戶保單借款優惠利率專案，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 1.718%，優惠期間三年。 ■ 提供無障礙接送、無障礙旅遊策聯特約優惠加值服務，實質解決生活不便，提倡旅遊平權。
2023 年成果	
★ 經濟弱勢保戶保單借款共嘉惠 78 位保戶，件數 94 件、金額 651 萬元，2024 年持續推出	★ 擴大手語視訊翻譯範圍，新增專人現場臨櫃手語翻譯服務，並於官網提供服務資訊
★ 「金融友善服務專區」取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AAA 認證」，瀏覽量累計 180,599 人次	

服務對象	中高齡長者
措施	關懷長者適切服務
服務內容	■ 保險金申請書、保險契約內容變更申請書、保險費繳費通知及電子書銷售文件等，提供金融友善放大版。 ■ 080 提供長者專屬服務，保戶進線系統立即判斷 65 歲以上長者身份，給予適當協助。 ■ 「金融友善服務專區」設置 65 歲以上客戶申訴服務專線及電子信箱。 ■ 官網「高齡服務專區」商品內容、投保權益、健康資訊及加值服務，提供友善閱讀字體放大及語音朗讀功能。 ■ 製作「遠雄 eye 無限」放大鏡鑰匙圈服務禮。 ■ 製作「高齡身障守護」國、台、客語版投保權益須知微影片，內容淺顯易懂且活潑有趣。
2023 年成果	
★ 高齡服務專區瀏覽量累計 17,710 人次	
措施	高齡保戶加值服務
服務內容	■ 高齡保戶生日禮領取客製服務，多一次通知，多一份關懷。提供 65 歲以上保戶額外簡訊通知。 ■ 高齡保戶特約優惠加值服務，提供高齡陪伴中心、高齡線上運動體驗；遠距健康學習、營養餐盒、無障礙交通、無障礙旅遊、無障礙輔具等優惠服務。
2023 年成果	
★ 高齡保戶加值服務，共 9,840 位使用者；其中無障礙服務使用約 570 人次	

服務對象

中高齡長者

措施

金融知識推廣

服務內容

落實普惠金融，推廣金融防詐騙知識，協助長者提升識別與阻斷詐騙訊息能力，製作多則貼文，上架官方粉絲團，並作成 line 群組常傳的長輩圖，便利轉傳。

透過業務同仁推廣，教導長輩正確使用 3C 基本知識，降低數位落差與社會疏離感，防堵金融剝削。

與現代保險雜誌合作，製作高齡健康理財專刊，內容包括橋樑世代樂齡退休生活規劃、保險金信託、預防高齡詐騙等議題。



2023 年成果

★ 推出金融知識與防詐系列圖文及微影音達 **39** 則，觸及逾 **40** 萬人次

服務對象

年輕族群

措施

金融保險教育推廣

服務內容

開展「金險獎」校園影片徵件活動，鎖定金融風險抵抗力及金融素養較需提升年輕族群，鼓勵運用影音詮釋生活無所不在的風險，進而意識到「提前做好準備」的重要，向下扎根風險教育，建立年輕族群的金融保險素養。

為實質強化暨保障金融弱勢消費者權益，持續 5 年推動「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，以偏校學童及家庭為關懷對象，走進台灣深山偏地，超過千名員工組成志工團參與，及來自不同專業領域的專業 Mentors 投入，推廣體驗式教育，翻轉偏鄉困境，提升孩子們視野。 ▶ 詳細內容請見社會共好 / 公益關懷章節

2023 年成果

★ 金險獎累計號召近 **2,000** 名大學生參與，募集 **188** 支風險影音創作

★ 偏鄉關懷足跡遍及台南、高雄、屏東、花蓮、台東等地，累計舉辦 **17** 場活動，實質挹注 **22** 所偏鄉學校保險教育資源

服務對象

全體客戶

措施

健康照護服務

服務內容

理賠給付通知附加關懷信函，提供各項社會福利資源，陪伴保戶度過難關。

每周定期寄發保戶電子報，提供保戶品牌新訊、服務新知、健康話題、好康活動及節慶關懷等資訊。

遠雄人壽打造全齡、線上健康照護服務網，與策盟廠商醫療網合作提供保戶「數位醫療」服務，由專業醫師提供保戶線上醫師諮詢、AI 智能醫師與疾病風險評估。

與癌症關懷基金會合作提供保戶「營養諮詢」服務，由專業營養師一對一進行健康疑難雜症解惑、客製化均衡飲食建議，打造健康生活圈。

滿足被照顧者的需求，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 項策略特約優惠，促進保戶重視自己與家人健康。

2023 年成果

★ 共發佈 **86** 則保戶 EDM，快速與保戶溝通

★ 健康照護服務使用約 **550** 人次

特定商品製作易讀版、聲音版簡介，弭平數位落差

為延伸金融友善服務範圍，2023 年整合「金融友善專區」網頁內容，並增加無障礙金融服務項目，提供遠雄人壽全家保小額終身壽險易讀版及聲音版商品簡介，適用高齡者、保險知識貧瘠者、非母語使用者、視弱者等弱勢族群。

★ 易讀版特色

符合衛福部「臺灣易讀參考指南」共通性標準；版面字體放大加粗至少 16 級、背景色彩確保與文本之間有足夠的對比性、排版方式統一對左靠齊，行高至少 24 點以上的間距；用字淺顯易懂、文句簡短，搭配圖示解釋文字內容。

★ 聲音版特色

9 分鐘清晰表達商品適合對象及保障範圍；隨選隨聽，易點閱及搜尋。

★ 優於法令政策

依循衛福部「臺灣易讀參考指南」、「宣導素材應注意之可及性格式」、「認識身心障礙者特質與需求」等規範，客製「金融友善易讀文宣檢核表」，以 18 項要素精確檢核，優化廣宣。

攜手台北市視障者家長協會 暖心推出點字工商桌曆

擴大公平待客友善金融服務，跨界攜手社團法人台北市視障者家長協會聯名合作，推出《點點微笑。步步美好》點字版工商桌曆，透過實質性的付出，提供視障者工作機會，藉此讓更多人關注視障朋友，為社會帶來積極正面影響力，進而推廣友善金融服務樣貌。



5.2 普惠商品

GRI 417-2

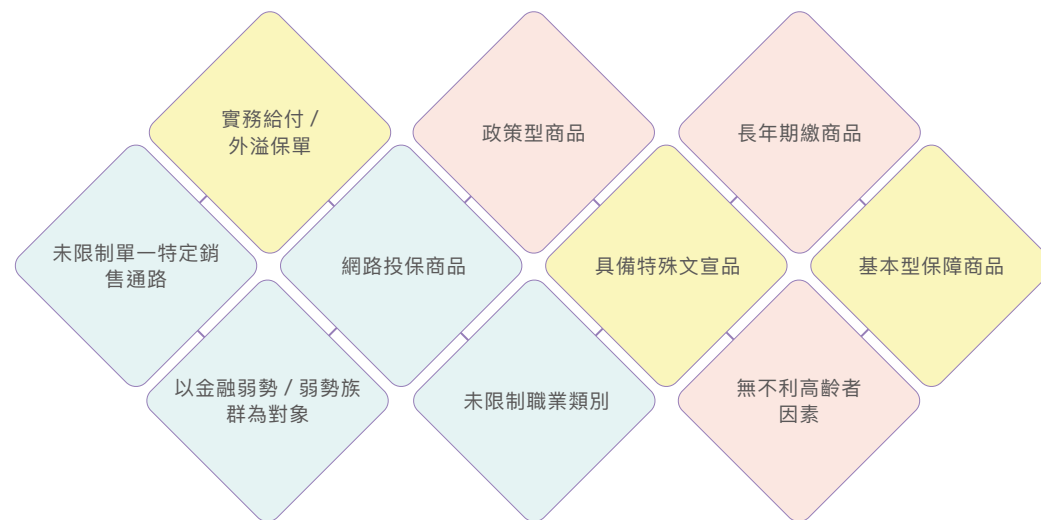
遠雄人壽從客戶需求出發，陸續開發保障型壽險、醫療險、癌症險、傷害險及年金險商品，幫助國人打造保險防護罩。2023 年共開發 6 張保障型壽險（傳富雄鑽、傳富美樂加美元、傳富雄保倍、傳富聚匯美元、傳富美樂多美元、傳富百寶代美元）、3 張醫療險（永安康、永康富、金大吉）、1 張癌症險（愛吉時）、1 張傷害險（意醫非凡）及 1 張年金險（美元躉繳即期），未來將持續開發新商品外，並以組合式商品導向滿足消費者需求，結合壽險、醫療險、傷害險、外幣保單、年金險、投資型商品及團體保險等各類型商品需求。

5.2.1 多元化商品保障

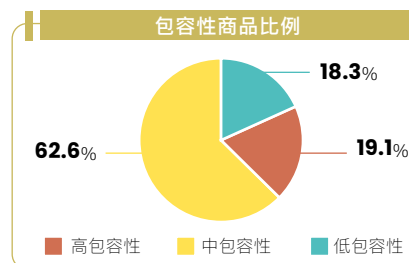
● 保險商品包容性

基於公平合理、平等互惠的投保權益，遠雄人壽商品設計訂立十項包容性指標，並積極開發具金融高包容性商品，降低因各種社會障礙產生金融接觸落差，彌補因經濟所得不均造成的保障缺口，善盡企業社會責任。

為進一步分析及檢視既有保險商品普惠性，訂定未來研發包容性產品方向，擬定 10 項包容性指標如右圖，並依各項指標包容性特徵分別給予 1-3 分計算分數，以量化方式統計最終「包容性總分」，總分達中位數以上者為高包容性商品；小於 1/4 位數者為低包容性商品，其餘則屬中包容性商品：



2023 年既有保險商品共計 241 項，其中，高包容性商品佔 19.1%、中包容性佔 62.6%、低包容性佔 18.3%。241 項保險商品中，保障型保險商品共計 153 項，佔所有商品比例 63.5%；政策型保險商品（含基富通、小額終老及微型保險）者有 43 項，佔所有商品 17.8%。未來本公司將持續推出滿足保戶多元需求之保險商品，實踐普惠金融補足社會安全網之缺漏，承接每一位弱勢保戶。



● 推動保障型商品 補足國人保障缺口

為提高國人基本保障保險，遠雄人壽近年來不斷推出長年期繳保障型終身壽險、健康及意外保險商品外，且積極參與公共政策基本保障型商品（網路投保保障型保險商品平台），設計出保費較低廉的商品，有助於肩負家庭生計的客戶們補足死亡及疾病保障缺口，落實保險真價值。

網路投保保障型保險商品平台

現行共開辦小額終老險、定期壽險、重大疾病健康險等 4 類 7 商品，2023 年銷售 33 件，網頁瀏覽次數 31,796 人次，網路投保網站首頁整合旅平險及保障型商品，透過直觀式的閱覽設計，按照年輕客群需求情境，提供精要易讀好懂的商品說明、商品組合建議、投保 QA 問答，配套免跳頁的線上試算功能，便利年輕客戶快速理解保障內容。

● 投資型保單標的納入 ESG 基金

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」及「吉利鑽外幣變額年金保險」等投資型保單，搭配「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。

● 微型保險連年擴大扶助範圍

響應政府弱勢保險安全網政策，遠雄人壽持續 9 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，服務社福機構由 2022 年的 43 個增加至 2023 年 48 個。

2023 年承保人數 11,485 人、總承保金額逾 50 億元，其中身心障礙人數為 2,632 人，佔 23%。因推動微型保險成果傑出，連續 5 年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與 4 度獲「身心障礙關懷獎」。

本公司於 2023 年 Q4 啟動官方網站微型保險專區升級作業，升級功能包含擴增字體放大、語音朗讀等友善功能，期透過網頁操作機能的優化，使高齡、身心障礙者不再受限於視力、聽力等限制，同時針對網頁內容進行優化，包含商品介紹整合現售 3 項商品、常見 QA，讓整體更一目了然，同時，加強主管機關資訊以及保戶服務案例揭露。

累計推動 **9 年**

保戶人數累積 **31,745 人**

承保金額近 **145 億元**

理賠金額 **250 萬元**

● 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，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 70 萬元提高為 90 萬元，為普羅大眾、高齡者、身心障礙者及弱勢族群建構基礎的保險安全網，2023 年有效契約件數共 9,620 件、保費收入 17,513 萬元。

接續於 2022 年增加網路投保保障型保險商品平台線上服務，提供「遠雄人壽 e 富通小額終身壽險」商品，保費較一般壽險低，20~74 歲皆可於 24 小時線上投保。

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 5 項年金型保險商品及 1 項長期照顧定期健康保險商品。



5.3 數位創新

GRI 203-2

接軌數位科技發展，遠雄人壽積極推動數位轉型計畫，從投保到服務各階段，以客戶需求為導向，運用數位科技提升行政效率、服務品質，便利客戶線上即能完成各項保險服務，打造便捷、安全、快速的服務體驗。

5.3.1 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，運用綠色金融科技，結合永續發展與科技創新，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。

2024 年將持續從行動應用、網站服務、AI 大數據著手推動數位轉型，計畫如下：

1 建置行動補全 APP

提供新契約不全照會即時通知、回覆及補全進度追蹤，加速業務人員補全送件，縮短發單時間。

2 行銷數位化業務員行動辦公室

提供業務人員行銷數位化工具，包含保戶及保單資料查詢、保戶資料管理、保單健檢、客戶需求分析、缺口商品推薦，提高服務滿意度。

3 建置 Mobile ID 行動身份驗證機制

提供行動投保及網路投保更多元方便的身份驗證。

4 建置 080 客戶服務新系統

整合多元進線管道及保單查詢平台，即時提供服務客戶資訊。

5 保戶線上變更功能優化

持續優化行動投保、行動理賠、行動補全各項功能，提升服務效能。

提高行政與服務效能

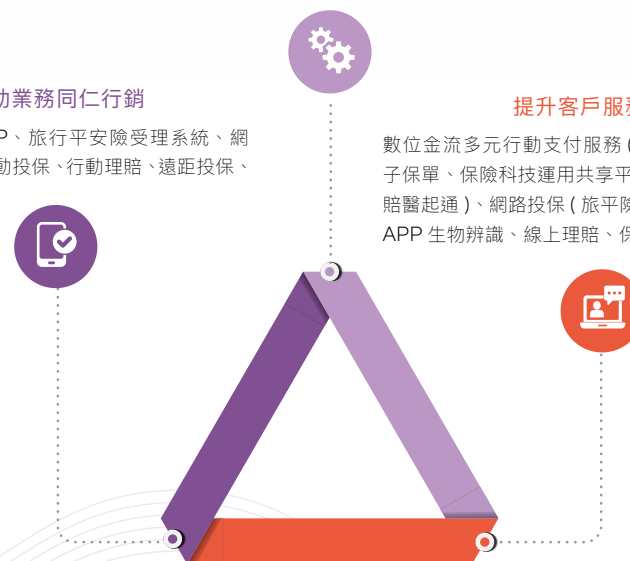
優化核保作業流程 (NB2.0)、SAS 系統導入理賠防詐模型、機器人流程自動化工具 RPA (Robotic Process Automation)、建置採購作業系統、人事服務系統升級改版、申訴案件管理系統、風險評估模型建置系統化。

輔助業務同仁行銷

各通路專區 APP、旅行平安險受理系統、網頁版建議書、行動投保、行動理賠、遠距投保、數位簽章。

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 (旅平險及保障型商品平台)、APP 生物辨識、線上理賠、保全理賠聯盟鏈。



1

行動投保

本公司於 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。2023 年 8 月導入投資型商品行動投保，完備行動投保可送件的商品類型，2023 年使用率較 2022 年提升 8%。

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 月增加保障型保險商品平台線上服務，提供小額終老保險、定期壽險、重大疾病健康險網路投保及簡易完整的保費試算，協助民眾依自身：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，2023 年線上保單變更近 9,000 筆。2024 年陸續增加年金給付查詢、解約金暨增值回饋分享金查詢、宣告利率連結等保單相關資訊，提供更便利之保單查詢服務。

▶ 服務說明

4

理賠服務

行動理賠

2023 年 12 月起開辦行動理賠服務，便利業務同仁透過行動理賠協助保戶提出理賠申請，此外，可選用行動理賠中的理賠聯盟鏈、醫起通及數位身分驗證功能協助保戶同時辦理其他保險公司理賠申請，實現「單一申請、文件互通」的一站式理賠服務。

線上理賠

2023 年 11 月新增線上理賠服務，保戶可透過官網線上申辦理賠，大幅縮減理賠流程。

理賠系統建置 SAS 防詐模型

2019 年理賠系統即建置 SAS 防詐模型系統，藉由過往理賠案件以不同面向、態樣加以分析，結合各種風險變數，運用統計方式呈現每件理賠案件的風險分數，協助審核人員以客觀角度判斷理賠案件，進而提升理賠給付時效。

未來將透過行動理賠、線上理賠各項數位服務的反饋意見，逐步優化系統功能，提升使用率及理賠服務效率；因應新住民人數持續增加中，2024 年規劃新增多國語言理賠申請書填寫要點說明書，為新住民提供無語言障礙的保險理賠服務，落實公平待客。

5

電子保單服務

2023 年提供「個人險電子保單」服務，並於 2023 年 4 月開辦「旅平險電子保單」服務。電子保單經壽險公會與本公司數位簽章存證，保戶自主申請且經驗證，即可於電子保單平台簽收下載。2023 年個人險電子保單使用率已達 6%，旅平險電子保單使用率達 27.4%。

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 20 項服務，2023 年使用人數超過 17 萬名。

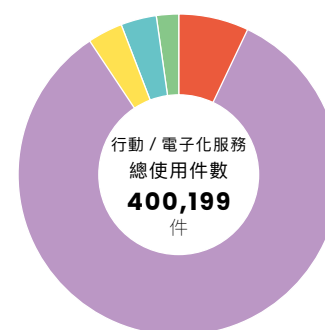
▶ 服務說明

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。2023 年保險理賠醫起通與保全聯盟鏈共受理 28,230 件，較 2022 年 18,506 件成長 52.6%；整體數位服務使用量逾 40 萬件，較 2022 年成長 3%。

2023 年數位服務使用量



註：

- 線上理賠服務 2023/11/14 上線
- 行動理賠服務 2023/12/2 上線

行動投保	28,171 件
網路投保	365 件
電子單據	334,422 件
理賠醫起通	14,211 件
保全聯盟鏈	14,019 件
線上保單服務	8,907 件
線上理賠	78 件
行動理賠	26 件

5.4 人才發展與培育

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，提供多元招募管道及系統性培育發展計畫，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。



5.4.1 多元招募

遠雄人壽接軌 IFRS17、ICS 及數位轉型發展人才佈局，除打造多元化招募管道外，採用無歧視招募政策，積極招募來自不同背景和文化之人選，建立多元化團隊，每年持續舉辦「青年實習計畫」，提供多面向之實習機會，提前佈局優秀保險人才。



內勤人才儲備

青年實習計畫

遠雄人壽與多間大專院校金融保險相關系所進行實習合作，每年定期舉辦保險實務講座，藉由保險案例分享，深化同學保險知識，並舉辦企業參訪活動，設計主題式銀髮體驗及一起做公益等活動，以體驗模式傳遞企業文化及「待客如親，同理用心」服務理念。實習職務聚焦精算統計、保戶服務、行銷企劃等職涯發展領域，為實習生規劃深入淺出的課程，並指派學長姐進行日常工作輔導，引導個人職涯方向，接軌未來職場。截至 2023 年累計培育實習生 150 名，留任率維持近 8 成以上。

雄才遠略產學合作

遠雄人壽與多所大專院校進行產學合作，包括與政治大學、輔仁大學、東吳大學、淡江大學等多所學校產學合作交流；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」、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」、與世新大學推廣「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「金險獎」，逾 100 所大專院校學生共襄盛舉，孕育眾多優秀學子和作品，展現遠雄人壽實踐青年培力的長期承諾。



外勤人才引進

新雄鷹專案

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「雄鷹專案」，提供育成輔導，幫助年輕人在無後顧之憂下努力學習，扎穩實力，完成創業目標。

5.4.2 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。

近三年內勤一般員工平均薪資成長曲線

項目	2021 年	2022 年	2023 年
平均薪資 (元)	924,936	992,269	1,000,548
薪資中位數 (元)	816,560	924,793	949,062
平均加薪幅度 (%)	14.9	7.3	0.8

註：薪資包含本薪、伙食津貼、年終獎金

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。

近三年內勤各職級員工男女薪酬比率

(男:女)

項目 / 職級	2021 年	2022 年	2023 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 : 1	1 : 1	1 : 1

2023 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)	34,955	34,955
(法定) 基層人員最低薪資 (元)	26,400	26,400
超過法定最低薪資倍數	1.3	1.3

註：外勤同仁為承攬制合約，工作所得為依招攬保單之報酬，故不適用。

年度總薪酬比率

2023 年薪酬最高個人年度總收入增加百分比與其他員工 (不包括該薪酬最高個人) 年度總收入增加百分比之中位數的比率 (簡稱中位數增加比例)，介於 0.5~0.3 : 1 之間。

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，2023 年內勤員工月薪平均調幅為 3.8%，含薪獎之年所得增幅為 0.8%，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，2023 年接受定期績效評核人數佔比為 95%，評核結果為晉升與調薪之依據。

2023 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	60	58	97%	74	73	99%
非主管職	209	193	92%	516	491	95%
小計	269	251	93%	590	564	96%

註：

1. 人數計算基礎為 2023/12/31 在職員工 (內勤正職)
2. 到職未滿三個月員工不列入評鑑

年度績優部門與績優員工選拔

遠雄人壽每年進行優良單位與績優員工選拔，依業務性質及單位特性分為業績優良單位、績效優良單位、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。

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 2023 年底舊制退休準備金帳戶金額約為 1.6 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。

工作彈性

- 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
- 福利多元**：因應不同旅遊需求，員工旅遊採自由選擇多方案制
- 彈性出勤**：上班緩衝 20 分鐘

5.4.3 人才培育

遠雄人壽著重人才的培育與發展，建構全面性訓練及發展藍圖，讓員工得以發揮潛質與優點，在職場上創造自我價值，透過外勤與內勤訓練分工，從新人到主管職，針對不同職務、目標、需求，提供多元訓練管道與課程，讓每位遠雄人掌握產業脈動、與時俱進，成為保險業的先驅者。

人才發展培育亮點作為

LED 關鍵科主管領導力發展 (Leadership and Excellence Development Program)



2022 年起，透過產業調查、組織發展等需求，盤點出五大類共計 19 項關鍵職務，並經由部室主管推薦、人才績效表現、發展潛質及意願，遴選具發展潛力之科級主管；2023 年再挑選出 9 位關鍵人才，合計共 21 位關鍵人才，透過領導力發展計劃強化職能。



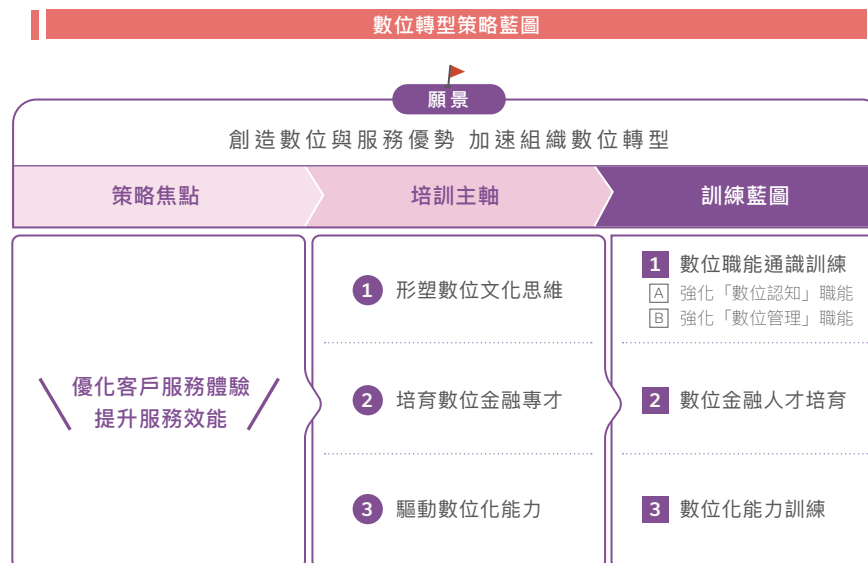
GPS 公平待客訓練

為落實金融服務業公平待客原則，強化「待客如親，同理用心」之企業文化，依據階層別安排公平待客訓練，2023 年加強公平對待金融消費者意識訓練，並利用保險業爭議案例解析，使同仁了解如何有效處理金融消費爭議事件。為深化公平待客意識，舉辦公平待客大會考，獎勵成績優秀的個人與部門，提升全員公平待客金融素養。



數位轉型培訓

「優化客戶服務體驗」、「提升服務效能」是遠雄人壽重要的數位轉型策略，在數位化或導入數位工具前，形塑數位文化、培養數位人才是轉型的成功關鍵，本公司以「形塑數位文化」、「培育數位專才」及「提升數位化能力」為三大培訓主軸，持續推動一人一照取得「金融科技知識檢定」，提升數位競爭力。



1 形塑數位文化

為建立全體員工數位轉型觀念，持續強化「數位認知」及「數位管理」職能，開辦「資料視覺化與數據簡報設計」及 15 堂「金融科技力小學堂」課程，針對部科主管規劃 2 堂數位工具應用及金融數位創新案例直播講座，同時運用「遠雄之音」製播數位趨勢及新知主題廣播單元，從視覺到聽覺進行全體員工數位素養培育。



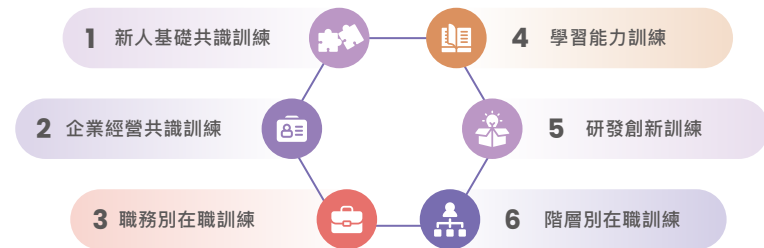
2 培育數位專才

為養成全方位金融科技人才，加速數位轉型能量，派員參與「金融科技能力認證機制」課程，培養商業分析技術、使用者介面與體驗設計等人才。2023 年持續提供金融科技力證照考試補助與獎勵金，共 48 位主管、員工通過金融研訓院金融科技力檢定，考試補助與獎勵金共發放 19.8 萬元，較 2022 年增加 72%。

3 提升數位化能力

持續推動證照檢定，一人一照通過「金融科技力知識檢定測驗」，強化員工數位思維一致性及數位轉型認同度，2023 年取得 46 張金融科技力證照，累計共 113 人取得證照。

內勤教育訓練體系架構



2023 年內勤員工訓練金額與時數統計

項目	男性	女性
主管時數	4,044	4,622
主管平均時數	65	
非主管時數	7,018	16,412
非主管平均時數	30	
總平均時數	40	33
總人數 (人數)		
主管	60	74
非主管	220	561
小計	280	635
訓練總時數 (小時)	11,062	21,034
訓練總金額 (萬元)	599	
平均每位員工訓練金額 (元)	6,553	

註：

- 主管職為協理 (含) 以上、經理、副理、襄理、科長
- 教育訓練時數統計依全體內勤人員 (含正職人員及約聘人員) 計算

永續發展訓練

遠雄人壽重視永續議題，包含人權維護、誠信經營、風險管理、氣候治理、低碳永續等，2023 年包含董監事在內，全體同仁皆已完成「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。**2023 年全員 ESG 派外訓練時數共 765.5 小時。**

終身學習培育計畫

內勤發展訓練

每年依據年度目標願景與法規調整人才培育策略，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。2023 年培訓重點為關鍵科主管領導力發展、公平待客 GPS 訓練、數位轉型培訓，2023 年總計開辦 557 班次，總完訓人次 27,720 人，平均訓練時數 37 小時，教育訓練滿意度 93.3 分。

2023 年以強化「工作指導」及「管理績效」為主軸，規劃部 / 科主管必修課程，另於遠雄 i 學習上架「可複製的領導力」數位課程，做為部科主管自主學習資源。

1. 新人輔導與績效提升課程

辦理「新人輔導與績效提升」課程，協助主管學習新人輔導方法、評估新人發展工具、提升員工績效制度、避免勞資爭議原則及勞資爭議案例解析。



2. 有效領導課程

依據主管的職能發展需求，舉辦「有效領導」課程，透過「職能評鑑與成熟度評估」，讓主管學習如何辨識部屬的成熟度、學習因材施教的領導技巧，與部屬共同追求更高績效。2023 年共舉辦 4 場次、125 人參與，課程滿意度 90 分，並針對不同階層主管設計課後作業，讓學習內容能延伸運用到實務中。



近三年內動員工各類訓練課程統計

項目	內容	2021 年	2022 年	2023 年
新人共識訓練	參與人次	255	299	63
	總時數	521	393	378
企業經營訓練	參與人次	12,098	24,407	22,463
	總時數	20,436	26,015	23,481
職務別訓練	參與人次	3,125	2,461	3,395
	總時數	5,622	2,528	4,198
階層別在職訓練	參與人次	949	1,971	588
	總時數	1,000	3,712	1,691
研發創新訓練	參與人次	157	2,946	1,086
	總時數	63	3,464	1,767
學習能力訓練	參與人次	33,795	164	125
	總時數	4,576	12	581
小計	參與人次	50,379	32,248	27,720
	總時數	32,218	36,420	32,096

近三年內動員工各類訓練資源統計

項目	內容	2021 年	2022 年	2023 年
派外訓練	參與人次	255	299	63
	總時數	521	393	378
實體課程	參與人次	12,098	24,407	22,463
	總時數	20,436	26,015	23,481
線上課程	參與人次	3,125	2,461	3,395
	總時數	5,622	2,528	4,198
小計	參與人次	50,379	32,248	27,720
	總時數	32,218	36,420	32,096

多元訓練學習管道

提供多元學習管道，包括實體課程、數位學習、遠距教學、行動學習、派外訓練、實體圖書館及線上講堂，提升同仁上課參與度及增加學習的彈性與效率，並透過遠雄之音廣播、電子報、歲末贈書等方式，推動自主學習文化。

外勤人才培訓

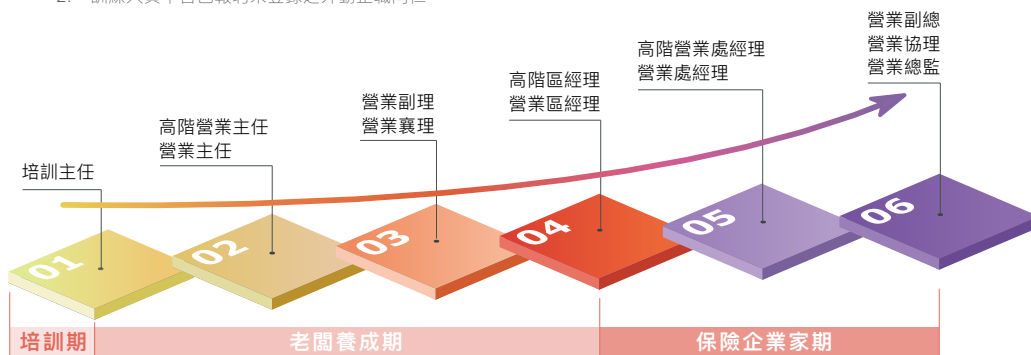
遠雄人壽重視領袖人才的培育，從銷售基本功的養成、主管專業職能的培訓到協助發展事業團隊，提供全方位職涯發展課程，成為保險企業家。2023 年外勤同仁訓練總完訓人數 86,651 人次，平均訓練時數 46.5 小時。

2023 年外勤同仁訓練金額與時數統計

項目	男性	女性
主管時數	18,430.0	36,669.0
主管平均時數	46.7	
教育訓練總時數 (小時)		
非主管時數	5,524	7,430.5
非主管平均時數	45.5	
總平均時數	45.1	47.2
總人數 (人數)		
主管	415	765
非主管	116	169
小計	531	934
訓練總時數 (小時)	23,954	44,099.5
訓練總金額 (萬元)	499	
平均每位同仁訓練金額 (元)	3,408	
平均每位同仁訓練時數 (小時)	46.5	

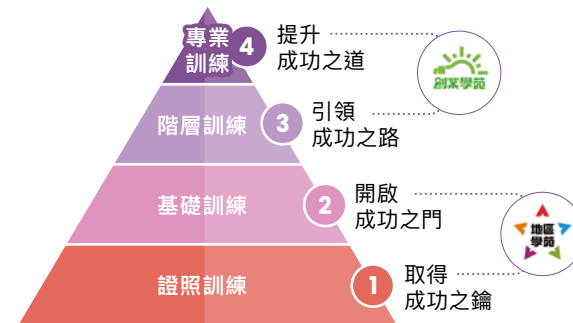
註：

1. 上表內容外勤正職同仁，皆不含兼職人員
2. 訓練人員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

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，持續精進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實力。



項目	內容	2022 年	2023 年
證照訓練	參與人次	1,084	507
	總時數	4,335	2,496.5
基礎訓練	參與人次	11,237	2,212
	總時數	24,286	6,391.5
階層訓練	參與人次	1,391	797
	總時數	6,048	3,869.5
專業訓練	參與人次	10,965	8,316
	總時數	17,763	17,099.5
法規訓練	參與人次	72,387	27,295
	總時數	101,156	38,196.5
小計	參與人次	97,064	86,651
	總時數	153,588	68,053.5

註：2021 年資料因部分時數有缺漏，故放二年資料

競賽獎勵活動

每年舉辦獎勵競賽，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與獲邀與會績優榮譽大會，鼓舞持續擴展事業版圖。

5.5 友善幸福職場

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，遠雄人壽致力為員工打造幸福健康、友善安全的職場，獲得國健署「健康職場認證」及體育署頒發「運動企業認證」殊榮，透過完善的育才、留才環境，以及多元化發展制度，讓員工適才適所，安心在工作展現自我、創造卓越。

5.5.1 人權維護

● 人權意識與宣導

遠雄人壽認同並支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞動組織公約》等各項國際人權公約規範，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，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。2023 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



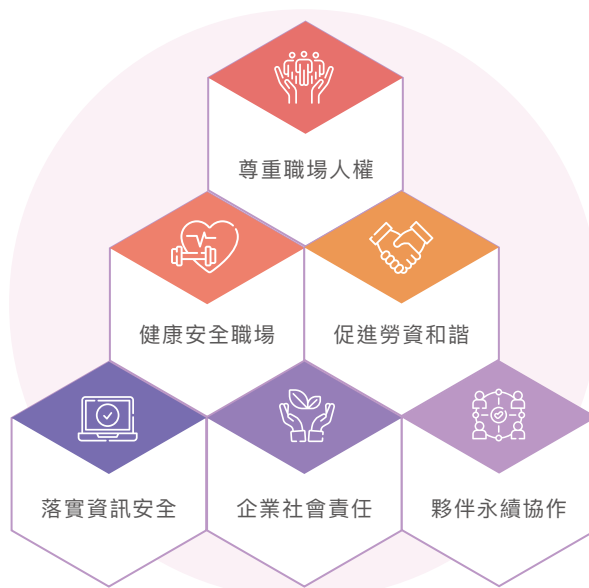
遵循政府勞動法規，落實職場多元性，不因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙等為由，而於招募、任用或對現職員工有差別待遇或任何形式之歧視，強化薪酬福利、訓練、考評與升遷機會之公平及公允，且提供有效、適當的溝通管道與申訴機制。



遵守職業安全衛生有關法令，透過辦理安全衛生工作、教育訓練、員工健康檢查或舉辦各項健康促進活動等方式，照護員工身心健康，改善及提升工作環境安全衛生條件，降低職業災害發生風險，提供員工安全、健康、衛生的職場環境。



定期召開勞資會議，如遇有公司營運活動或內部管理變革對於勞動人權有重大影響時，亦透過勞資會議進行良性雙向溝通，保持勞資雙方良好溝通，保障及提升員工的權益。



為充份保障員工與客戶人權隱私，建置完善資訊安全管理機制並遵循嚴格的管控規範與防護措施。同時遵守個人資料保護有關法令，確保個人資料之蒐集、處理與利用均符合法令規定，並維護及保障個人資料權益。



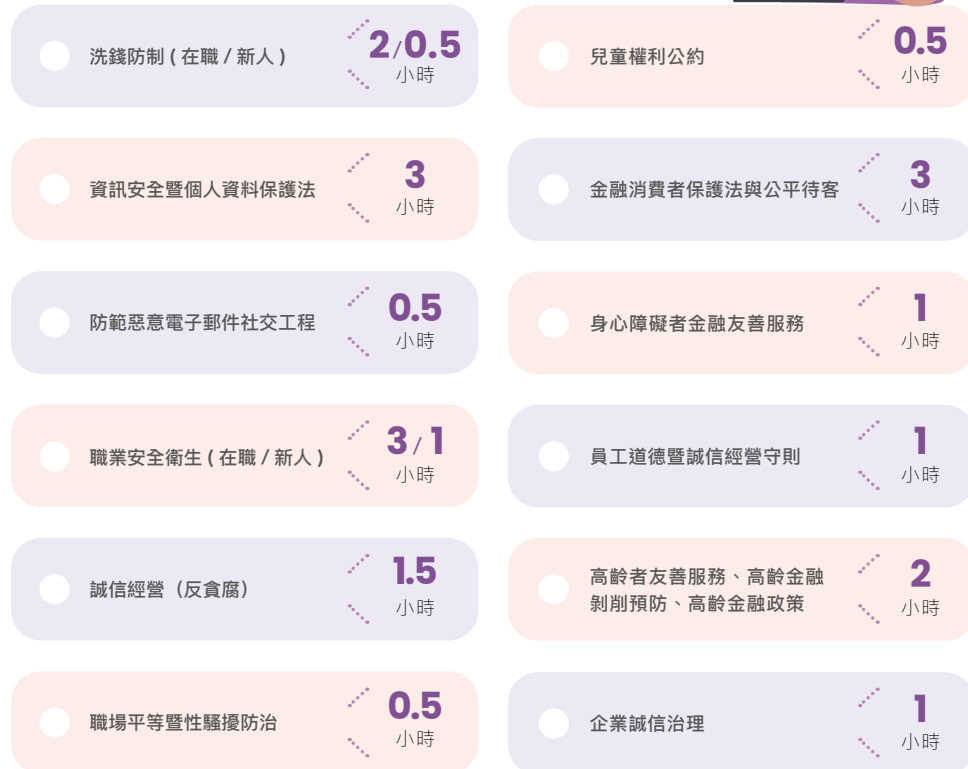
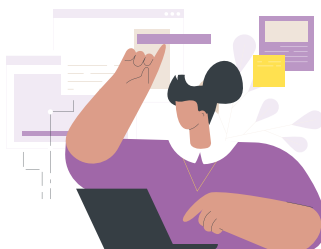
持續關懷弱勢團體、推動企業志工服務、公益捐贈並重視教育與體育健康活動。促進媒合學生實習計畫及產學合作，為社會及企業培養多元專業人才，共同為產業的整體發展而努力。



與符合公司永續經營理念的供應商、承攬商與商業夥伴合作，共同致力對人權議題之關注及重視相關風險管理。

本公司已於 2024 年 3 月制訂《遠雄人壽人權政策》並經董事會核准，致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的職場環境。

2023 年依法對全體同仁安排課程，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 15,062 人次參訓，總計 15,128 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。



5.5.2 多元化與包容

遠雄人壽堅持落實平等，並於雇用、發展、訓練等政策制定時，使其多元且彈性，為同仁多想一步，照顧不同身分的同仁，尊重每位員工。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 74 人，多於男性 14 人，其中副總級高階主管共有 5 位，2023 年女性晉升人數為 116 人，佔整體晉升員工 69%，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 2023 年底，遠雄人壽內勤員工 915 人及屬於承攬契約外勤同仁 3,495 人，因保險業務特性，女性 2,910 人 (66%) 多於男性 1,500 人 (34%)，僱用身心障礙員工共 8 人，符合法令標準，員工雇用狀況請詳附錄。此外，2023 年新進人員共 437 人，離職人員 431 人。詳附錄。

人才永續倡議

遠雄人壽展現擁抱人才、培育人才的決心，自 2021 年起連續三年響應天下雜誌號召，加入「2024 TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」，並與超過 400 個聯盟夥伴共同推動，落實《意義與價值》、《多元與包容》、《組織溝通》、《獎酬激勵》、《身心健康》與《人才成長》六項人才發展指標，保有人才永續競爭力。

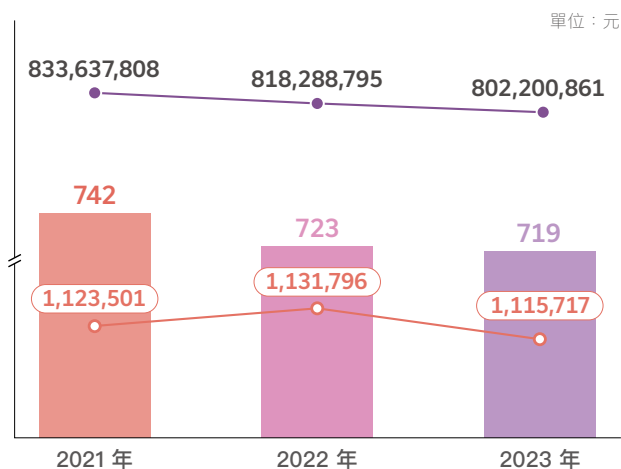


暢通溝通管道

遠雄人壽提供多元溝通管道，確保每一位員工適時發表建議。另每年定期進行內部員工滿意度調查，廣納各方意見，調查項目著重公司品牌形象、商品政策、內部流程及服務效率、學習發展、人才管理及整體滿意等，藉此了解員工對於組織發展的想法與感受。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。

● 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，2023 年非擔任主管職內勤員工，每人平均福利費用約 111.5 萬元。



▶ 非擔任主管職務之總員工福利費用

差異 -16,087,934 元 成長率 -2.0 %

▶ 非擔任主管職務之員工人數

差異 -4 人 成長率 -0.6 %

▶ 平均每名非主管職務之員工福利費

差異 -16,079 元 成長率 -1.4 %

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」，以「五星福利」為主軸規劃員工福利項目與各項活動，分為五類：(1) 生活補給：提供婚、喪、病等生活津貼，與店家簽訂特約合作，(2) 節慶同樂：三節禮金、節慶禮品、舉辦主題活動，(3) 守護健康：健康檢查、健康講座、運動競賽及各類健康促進活動，(4) 夥伴精神：多元社團活動，(5) 生活平衡：舉辦員工旅遊、藝文活動。以提升員工職場幸福感，促進團隊士氣與向心力。

生活補給

提供婚、喪、病等生活津貼，與店家簽訂特約合作

夥伴精神

多元社團活動

節慶同樂

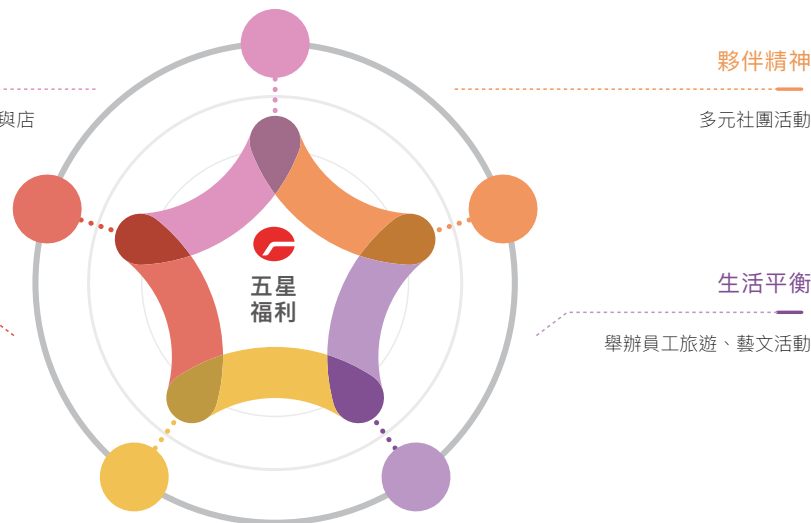
節禮金、節慶禮品、舉辦主題活動

生活平衡

舉辦員工旅遊、藝文活動

守護健康

健康檢查、健康講座、運動競賽及各類健康促進活動



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。

1 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，2023 年累計服務 2,769 人次。

2 健康管理



健康講座

邀請專業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，2023 共計服務 30 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。

3 運動職場



健康活動

舉辦健人春遊，踏遍寶島山岳，累積 16 個部門、6 位部門主管、1 位體系主管領團，北中南共同參與，共計 70 人次。



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。



羽球競賽

為提升同仁健康意識並養成健康生活習慣，2023 年 9 月舉辦第一屆遠雄盃羽球賽，分初、複賽並採男雙、女雙，混雙賽制，每組取前四名，共計 51 人參與。2024 年規畫舉辦籃球及第二屆遠雄盃羽球賽、大型員工旅遊，持續塑造員工健康與生活平衡。



2023 年內動員工育嬰留職停薪復職率及留任率

年份 / 項目	男性 (人)	女性 (人)	總計 (人)
2023 享有育嬰假人數	31	21	52
申請育嬰留職停職總人數	0	9	9
2023 申請育嬰留職停職應復職人數	0	6	6
實際復職人數	0	4	4
2022 該年度育嬰留職停職後持續工作一年人數	1	1	2
復職率	N/A	67%	67%
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 = (2023 年實際復職人數 / 2023 年應復職人數) × 100%
- 留任率 = (2023 年復職滿一年人數 / 2022 年復職人數) × 100%
- 2023 年已申請產假、陪產假及生育補助之員工總人次為 29 人

2023 年內動員工家庭照護相關假別統計

家庭照護假		產（陪產）假		生理假
男性	女性	男性	女性	女性
1 人次	4 人次	8 人次	7 人次	125 人次

5.6 職場安全與健康

遠雄人壽重視職場安全及衛生，本公司屬人身保險業，職場環境雖較無職業安全衛生相關危害、風險及衝擊，但仍致力維持安全工作環境，減少員工可能遭受之職業病發生，並成立職業安全衛生委員會，執行對公司職業安全衛生的監督管理及持續改善，以符合法令規範。

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



異常工作負荷促發疾病預防計畫

透過計劃問卷及分析資料，了解員工的工作及生活負荷情形，辦理健康講座宣導健康知識。由公司醫護主動關懷及安排高風險之員工面談，協助員工找出壓力源，給予工作及生活上健康相關建議。

1



人因性危害預防計畫

提供可調整高度的辦公桌椅，定期實施人因問卷調查，並推動講座活動、醫師諮詢服務、衛教 EDM、按摩小站。

3



母性健康保護計畫

針對懷孕期間及分娩後一年內員工，提供定期關懷、安排醫師諮詢、環境各類危害鑑別，確保員工及胎兒平安健康。

2



職場不法侵害預防計畫

制定「職場不法侵害預防計畫」，對各種職場暴力採取「零容忍」原則，職場不法侵害行為自主檢核，由部級主管擴大至科級主管，保障員工免於因執行勤務而遭受內外部不法侵害。

4

5.6.1 職場安全計畫

● 職業安全衛生委員會

遠雄人壽於 2023 年成立職業安全衛生委員會，每年制定年度的職業安全衛生管理計畫，並依該計畫執行相關安全衛生事項，進行檢討及改善；每季定期召開職業安全衛生委員會收集員工相關意見予以討論及改善，由委員會成員討論公司安全衛生事項，評估有無需要改善項目、改善方式及改善結果。此外，並制定《職業安全衛生政策》及公司安全衛生工作守則，公告予全體員工遵守。

為打造健康安全的職場環境職場，辦公環境空氣品質均即時監測，職場室內光線明亮，照度充足，皆符合職業安全衛生法等法規規範；每日皆有清潔人員整理維護職場；職場均無生物化學噪音汙染等危害因子。總公司及分公司服務櫃檯均設有 AED「自動體外心臟電擊去顫器」及無障礙設施、保全人員以確保員工安全，透過完整的事前預防及事後檢討的全方位檢視，達到零職災目標。本公司於 2021 至 2023 年，除上下班交通事故外，員工皆未發生工傷事件、職業災害死亡及職業病事件。

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，並進行相關處理。
- ✓ 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 2023 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：
 - ① 每年針對新進與在職員工進行至少 3 小時職安衛生教育訓練，2023 年共開設 2 班次，共 4 小時，新進人員 132 人次、一般員工 809 人次，共 941 人次，總訓練時數 1,205 小時。
 - ② 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)。
 - ③ 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。
 - ④ 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，提醒員工於通過程中注意自身安全。

近三年內動員工失能傷害相關統計

項目	2021 年	2022 年	2023 年
工作時數 (小時)	1,716,160	1,717,104	1,815,360
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	5	7	4
可記錄之職業傷害的比率 (%)，以百萬工時計算)	2.91	4.07	2.96

註：

1. 工作時數以一天 8 小時工時計算，乘上 2023 年工作天數 (扣除假日)，再乘上內動員工數。
2. 可紀錄之職業傷害包含工傷、車禍、死亡。
3. 僅包括透過組職安排的運輸工具造成通勤事故的傷害可計算為職業傷害，員工上下班通勤不算在內；2023 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. 2023 年無職業病之員工 (包含非員工工作者)。
6. 2023 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》，確保全部工作場域的工作人員，都有合規安全的工作防護。

5.7 社會共好

保險是美好生活的保障，更是守護夢想前行的支持力量，遠雄人壽持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源，扮演安定社會的力量，讓愛與善意延伸到社會每個角落。

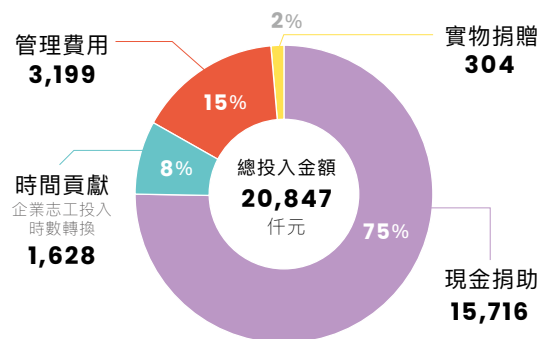
5.7.1 公益關懷

GRI 203-1、203-2

遠雄人壽持續展現保險助人力量，帶頭推動企業社會責任，遍及各地的遠雄志工團，走入社區鄰里回饋社會，持續舉辦捐血活動、捐助微型保險、陪伴偏鄉學童、提倡國內健康運動發展、提供家庭照顧者喘息服務等，促進社會共融。依據 LBG 衡量架構，以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」，以及三個動機「慈善捐助」、「社區參與」及「商業促進」進行評估。2023 年社會參與投入總額達 2,084.7 萬元、總受惠人次近 2 萬人，共計超過 100 個重要利害關係人機構受益。

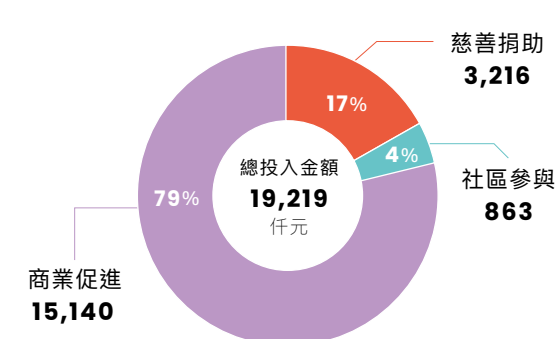
公益投入

1 投入形式



註：企業志工成本以當年度平均每人每小時之人事成本換算為投入約當金額，遠雄人壽志工團包含內勤員工與外勤同仁，2023 年總服務時數為 3,769 小時

2 參與類型



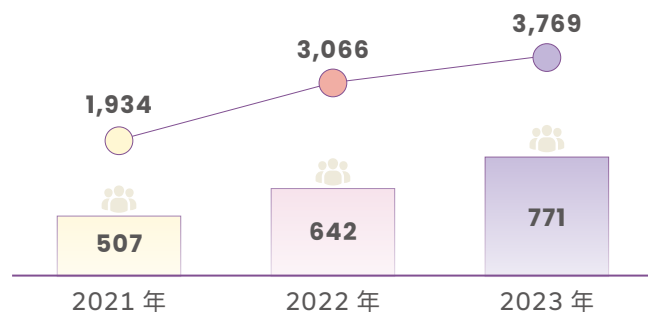
註：投入費用包含活動費用 (含行政人事費用)、實物捐贈及贊助金額

產出

超過 700 人次
員工參與超過 100 個重要利害關係人
(單位) 受益近 2 萬人次
受惠近 4 萬人
參加活動

志工投入

□ 志工參與人次 (人次) ○ 志工參與時數 (小時)



在地社區投入

關懷對象

在地社區
偏鄉學童
高齡長者

計畫

- 企業志工團
- 社區公益服務
- 長者關懷服務
- 「遠雄愛不落」偏鄉關懷
- 公益小鋪

健康運動倡議

關懷對象

疾病患者
校園學子
社會大眾

計畫

- 「熱血一夏」捐血活動
- 職籃運動推廣
- 「雄才遠略」運動績優獎助學金

藝術文化投入

關懷對象

家庭照顧者
社會大眾

計畫

- 「喘口氣。給力」家庭照顧者喘息服務

金融保險教育

關懷對象

校園學子
社會大眾

計畫

- 「金險獎」校園影音賽事
- 癌症家庭子女獎助學金
- 保險大家談節目

► 更多公益關懷計畫請見：遠雄愛公益網站 [↗](#)

在地社區投入

1 Family 志工團 展現積沙成塔的愛與善念

遠雄人壽長期投入社會弱勢扶助，制定《遠雄人壽志工服務管理辦法》，透過獎勵制度與提供公益志工假、公開場合表揚，促動同仁、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，至今累計 5 年逾 2 千人次志工投入。

2023 年遠雄人壽志工共 771 人次參與，提供 3,769 小時服務，參與單位、人數、時數均有成長，遠雄人壽推出「Family 志工團網站」，讓志工夥伴快速取得公益活動資訊及完成線上報名，同時提供服務時數 e 指快速查、公益服務假及法定志工志願服務時數專人申報服務。

2023 年

- ★ 108 個通訊處 / 部室參與
- ★ 771 位志工
- ★ 總計投入 3,769 小時服務時數



2 社區公益服務 深入在地落實長期關懷

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》，就地且長期認養弱勢社區團體，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 8 年投入捐贈及志工人力，至今有 23 個通訊處參與、贊助 44 場地區性公益活動、挹注 25 家社福單位，捐款 35 萬元。

2023 年

- ★ 6 個通訊處參與
- ★ 支持 8 家社福機構
- ★ 總受助人次 606 人

3 偏鄉長者關懷服務 活躍社區老化

遠雄人壽前進偏鄉農村推展環境永續公益關懷計劃，發現農村高齡化狀況普遍，其中遠雄人壽生態復育第二基地-台南市東山區 65 歲以上長者人口比例更超過 26%，現今許多農村高齡長輩，兒女多半只有假日才會返家，長者多為獨居，然而延緩老化的最佳解方是提高與人群互動。為走入社區服務偏鄉在地居民，2023 年志工團前往台南東山區進行長者居家關懷行動，幫忙居家打掃、測量血壓，並下田協助除草耕作，進而活躍老化，帶動健康循環。



4 「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫 帶動多元學習

本計畫以偏校學童及家庭為關懷對象，5 年來足跡已遍及台南、高雄、屏東、花蓮、台東等地，實質挹注 22 所偏鄉學校保險教育資源，迄今已有超過千名員工組成志工團參與，及來自不同專業領域的專業 Mentors 投入，推廣體驗式教育，舉辦 17 場活動，翻轉偏鄉困境，提升孩子們視野。

為讓孩子們變得更強，同時結合憨兒關懷，友善服務照顧身障族群，邀請憨兒走進校園，傳遞人生而平等的保險精神，鼓勵勇敢向上。並透過一盒盒由憨兒們手作的餐點，以愛傳愛，支持憨兒自立也讓孩童飽足健康。累計已捐贈 22 所偏校，逾 5,400 份由憨兒們烘焙的愛心餐盒。

累計推動 5 年

- ★ 挹注 22 所偏鄉小學營養餐盒
- ★ 舉辦 17 場活動
- ★ 近 1,400 位孩童受惠
- ★ 志工投入人次 1,000 人



5 公益小鋪 協弱推廣自製良品

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，攜手保戶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。2023 年使用約 1,790 人次。

6 購置台灣當地農產品 扶植在地小農

遠雄人壽結合社會公益，長期向在地小農採買柚子、香蕉、火龍果、芒果等當季盛產水果，回饋員工。2023 年採購 2,430 斤高雄大樹金鑽鳳梨、台南南化芒果，共計 16.2 萬元，照顧員工健康，幫助在地小農增加收入。



藝術文化推動

1 「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務 結合藝文與公益支持家照者

遠雄人壽體察家照者所需，連續 5 年推動「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務，攜手果陀劇場，陸續與新北、臺北、桃園、台中、臺南、高雄市政府社會局、衛生局及家庭照顧者關懷團體，舉辦「藝術工作坊」課程，透過戲劇、音樂、園藝、化妝、社群、肢體、繪畫、創作等輔療，引導家庭照顧者與自然接觸透過五感啟發，讓身心獲得釋放。課程後舉辦成果展演公益舞台劇，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，讓觀眾民眾更能同理家照者困境。

2023 年資深家庭照顧者唐從聖與家照學員同台演出，千人參與，同時依觀眾人數相對捐款予台北市家庭照顧者協會與台北市四區家庭照顧者支持中心。協助運用在家庭照顧者家庭經濟補助、居家服務員護具補助、照顧者支持活動與社區宣導活動。為了幫助學員有更多餘力能專心參與 15 週的課程，遠雄人壽也提供免費喘息替代人力時數補助，5 年來共 16,700 小時。



「家照喘息影展」
Youtube 專頻



學員回饋



“我看見了自己，發現了不曾認識的自己，我會持續保有一顆持續開創的心與勇敢嘗試的勇氣，面對每一天”



“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溫暖”

- ★ 累計舉辦 5 年、服務 6 縣市
- ★ 開設 195 堂藝術工作坊課程
- ★ 舉辦 14 場成果展演
- ★ 觀演人次近 3,800 人
- ★ 課程參與人數 318 人
- ★ 喘息替代人力時數 16,700 小時



健康運動倡議

1 「熱血一夏」捐血活動 號召全台保戶、同仁及民眾參與

連續 8 年與台灣血液基金會合作，於全國各地共舉辦 91 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 8 年

★ 募集 9,479 袋熱血

★ 累積 7,305 人捐血

★ 受助人次近 30,000 人

2 支持職籃發展 帶動國人健康運動風氣

遠雄人壽結合 ESG 理念支持運動發展，從校籃、職籃到社籃，也走入偏鄉學校協助運動特色教學發展，期擴大台灣每個地區人口的運動參與，讓運動健康成為全民共同語言。2023 年持續跨界贊助 PLeague+ 新北國王籃球隊，全力扶植台灣體壇健將；並結合公益，擴大社會回饋，為 20 場主場球員們的總得分注入保險元素，將分數化為微型保險捐贈人數，直接回饋給新北市弱勢族群，已提供逾千位新北市弱勢民眾微型保險保障。



★ 累計推動 2 年

★ 50 場賽事

★ 2023 年提撥 505 萬元

★ 觸及約 3,600 萬人次

3 提供雄才遠略運動績優獎助學金 扶植校園運動選手

基於利他助人的理念，遠雄人壽積極落實青年培力，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 4 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。為強化球員練賽意外風險防護，全額贊助全隊「一年期團體意外保險」。



★ 累計支持 4 年

★ 贊助 510 萬元

★ 成就女籃球隊菁英

金融保險教育

1 校園影音盛事「金險獎」帶動年輕族群重視風險保障

根據金融研訓院調查，20~29 歲的年輕世代為財務脆弱族群，較欠缺金融與風險觀念，本公司響應金管會推動普惠金融政策，積極推廣國人建構基本保障，體察金融及風險觀念如能提前建立，將有助於國人進行自發性規劃保障，因此針對年輕族群推動保障觀念、推廣金融相關知識。

遠雄人壽以青年創意培力傳播風險觀念建立，目標鎖定從小學生到大學生及研究生等年輕族群，以「需要 提前準備」為活動主軸，首創業界唯一，連續 5 年舉辦全台指標性校園影片徵件活動—「金險獎」，鼓勵青年學子拍攝創意影片詮釋風險，提升年輕世代金融保險素養，建立正確風險觀。專業賽事規格吸引多所院校老師帶領學生熱情參與，展現獨特的保險教育能量。「金險獎」活動已成功推廣 109 所大學院校、超過 188 個系所，累積逾 1,000 件優秀作品參賽，吸引逾萬名學生參與，帶動 9 成非保險相關科系學生關注風險議題，其核心理念深獲各界認同，已有多所大專院校教授主動將「金險獎」列為課程指定參賽項目。



- ★ 累計推動 **5** 年
- ★ 逾萬名大學生參與
- ★ 募集逾 **1,000** 件影音創作



「金險影展」
Youtube 專頻

2 癌症家庭子女獎助學金 連續 13 年助力千位學子追夢

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攜手推動「遠雄人壽癌症家庭子女獎助學金」，幫助 120 名高中及大學學子不因父母罹病而中斷學業；並邀請獲獎同學與家人親臨觀賞家庭照顧者公益喘息舞台劇，聆賞撼動人心藝術饗宴，用生命故事鼓舞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 **13** 年
- ★ 發放 **1,490** 萬獎學金
- ★ 逾 **1,120** 個癌症家庭子女受惠



3 保險教育專輯製播 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。2023 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。

- ★ 累計推動 **5** 年
- ★ 製播 **10** 集節目
- ★ 觸及逾 **20,000** 人次

附錄

附錄一	2023 重大主題管理方針	P83
附錄二	GRI Standards 揭露項目對照表	P85
附錄三	SASB 永續會計準則揭露項目	P88
附錄四	保險業氣候相關資訊揭露項目	P89
附錄五	ISO 26000 對照表	P89
附錄六	聯合國全球盟約對照表	P90
附錄七	聯合國永續發展目標 SDGs	P90
附錄八	相關數據表格	P92
附錄九	外部查證	P95
附錄十	確信項目彙整表	P99



附錄一 2023 重大主題管理方針

健康經營實踐家

2023 重大主題

公司治理 / 誠信經營 / 風險管理 / 資訊安全

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。
- ◆ 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。
- ◆ 審慎評估及檢討防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，出具內部控制制度聲明書。
- ◆ 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

- ◆ 制定《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》等規章，貫徹誠信經營政策。
- ◆ 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》。
- ◆ 設有「風險管理委員會」及專職「風控長」乙職，且由專責風險管理室執行風險管理與監控，確保各業務單位符合風險管理規範，以彰顯風險管理的實質成效。
- ◆ 設置資訊安全專責單位「資訊管理部 - 資安管理科」，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。
- ◆ 建立《資深經理人問責制度》，檢視資深經理人是否確實履行監督義務。
- ◆ 自主簽署證券交易所「機構投資人盡職治理守則」聲明書，表達盡職治理投資承諾。
- ◆ 制定《防制洗錢及打擊資恐風險管理政策》及相關內規，積極落實防制洗錢及打擊資恐，設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。
- ◆ 自主響應聯合國責任投資原則 (PRI)；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。
- ◆ 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》。
- ◆ 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。

回饋機制

- ◆ 內部檢舉管道：親身舉報、書面舉報、電話舉報及電子信箱舉報等；並訂定「檢舉案件處理程序」，除指定法令遵循室專責人員承辦檢舉案件，建置獨立運作檢舉管道，並於官方網站對外公告相關措施。
- ◆ 線上溝通管道：企業官網股東服務專區、洗錢防制宣導專區、電子郵件。
- ◆ 實體溝通管道：股東會。

評估機制

- ◆ 每年進行公司治理評鑑自我評估作業。
- ◆ 每季召開風險管理委員會，呈報風險管理相關報告。
- ◆ 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。
- ◆ 每半年執行一次法令遵循自行評估。
- ◆ 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)，維持 ISO 27001 資訊安全及 BS 10012 個資驗證。
- ◆ 每年執行不誠信行為風險評估作業。
- ◆ 每半年召開一次個資管理審查會議，落實審查內外個人資料管理相關議題。
- ◆ 每年對財務、業務、資訊及其他管理單位辦理一般查核，並依實際需要分別對單位及業務辦理專案查核。

● 低碳綠色開拓者

2023 重大主題

氣候治理 / 淨零減碳 / 永續供應鏈 / 生態維護

承諾

- ✦ 從自身做起，建立綠色低碳的企業環境，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。

政策 / 管理系統

- ✦ 氣候變遷風險納入《風險管理政策》，制訂《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。
- ✦ 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。

回饋機制

- ✦ 實體溝通管道：公文、電話、廠商實地訪查及相關會議溝通
- ✦ 線上溝通管道：企業官網「聯絡我們」頁面、電子郵件

評估機制

- ✦ 每年出具 ORSA 監理報告，並納入氣候變遷風險評估。
- ✦ 設定氣候變遷風險監控指標，監控評估風險是否有升高現象，提出因應策略，以緩和衝擊。
- ✦ 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。
- ✦ 導入 ISO 14067 產品碳足跡並通過第三方查證。
- ✦ 每年進行 ISO 14064-1 盤查及通過第三方查證。
- ✦ 新供應商《供應商社會責任承諾書》簽署率達 100%。
- ✦ 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。
- ✦ 持續推動綠色採購，連續 3 年獲經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」獎。
- ✦ 數位服務所節省之紙張用量。
- ✦ 持續推動「守護億隻鴿」生態復育計畫，於全台 4 地生態復育基地架設 13 支田間棲架、掛置逾 80 個貓頭鷹復育巢箱，成功孵育近 20 隻領角鴉寶寶

● 社會價值守護家

2023 重大主題

公平待客 / 數位創新 / 人才吸引與留才 / 人才發展與培育 / 健康幸福職場 / 人權維護 / 公益關懷

承諾

- ✦ 具體實踐「公平待客原則」，由上到下將「公平待客」深植遠雄人壽員工的 DNA。
- ✦ 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。
- ✦ 配合主管機關政策，持續推動基富通、小額終老保險及微型保險等商品。
- ✦ 持續推動數位化轉型，並致力無紙化數位流程與低碳服務。
- ✦ 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。
- ✦ 持續培養保險專業人才，推動青年實習計畫，提升職場適應力，創造產、學、生三贏契機。
- ✦ 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。
- ✦ 加強與在地社區及國內外永續發展目標之連結度。

政策 / 管理系統

- ✦ 訂定《公平待客政策及策略》及相關內規，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」，提升申訴案件處理效率。
- ✦ 修訂申訴案件處理程序，啟動「申訴案件分級機制」，並制定「重大申訴標準」定期呈報董事會。
- ✦ 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。
- ✦ 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，並召開商品評議小組、保險商品管理小組會議。
- ✦ 訂定《身心障礙者核保處理原則》，確保身心障礙者充分享公平投保權益。
- ✦ 訂定《遠雄人壽公益微型保險執行規範》，確保客戶權益；訂定《公益團體微型保險推廣獎勵辦法》，業務同仁協力推動。
- ✦ 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。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。
- ✦ 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。
- ✦ 成立「職業安全衛生委員會」，每年制定年度職業安全衛生管理計畫，並依該計畫執行相關安全衛生事項。
- ✦ 依循「性別工作平等法」落實性別平等政策，持續提升人權相關議題之管理。
- ✦ 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

- ✦ 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、傳真、電子郵件服務信箱等。
- ✦ 內部溝通管道：員工意見信箱、員工電子報、勞資會議、新人座談會、業務主管會議。
- ✦ 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

- ✦ 參與國內 / 外公平待客、普惠金融及社會參與相關獎項評比。
- ✦ 每季召開「公平待客推動委員會」，強化公平待客之落實。
- ✦ 主管機關辦理之公平待客原則評核成績。
- ✦ 電話服務中心客戶滿意度。
- ✦ 定期召開「獨立董事申訴案例研討會議」、「申訴概況統計暨檢討會議」、「保戶申訴審議小組會議」、「評議改善小組會議」。
- ✦ 受理申訴案件處理期程、處理結果回覆比率及評議案件妥處率。
- ✦ 舉辦實體社會參與活動、參與公益活動場次數、受助人次、志工投入時數。

附錄二 2023 重大主題管理方針

使用聲明	遠雄人壽已依循 GRI 準則報導 2023 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

GRI 2：一般揭露 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	企業概況	9	
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	4	
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	4	
2-4 資訊重編	關於本報告書	4	
2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	4	
・ 活動與工作者			
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	企業概況	9	
2-7 員工	附錄八 相關數據表格	92	
2-8 非員工的工作者	附錄八 相關數據表格	92	
・ 治理			
2-9 治理結構及組成	3.1.1 永續治理 附錄八 相關數據表格	25 92	
2-10 最高治理單位的提名與遴選	3.1.1 永續治理	25	
2-11 最高治理單位的主席	3.1.1 永續治理	25	
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	3.1.1 永續治理	25	
2-13 衝擊管理的負責人	3.1.1 永續治理	25	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	3.1.1 永續治理	25	

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
2-15 利益衝突	3.1.1 永續治理	25	
2-16 溝通關鍵重大事件	3.1.1 永續治理	25	
2-17 最高治理單位的群體智識	3.1.1 永續治理	25	
2-18 最高治理單位的績效評估	3.1.1 永續治理	25	
2-19 薪酬政策	3.1.1 永續治理	25	
2-20 薪酬決定流程	3.1.1 永續治理	25	
2-21 年度總薪酬比率	3.1.1 永續治理	25	
・ 策略、政策與實務			
2-22 永續發展策略的聲明	2.2 永續發展策略藍圖	13	
2-23 政策承諾	3.1.2 誠信經營	28	
	3.2.1 責任投資	36	
	5.1 公平待客	57	
	5.5.1 人權維護	72	
2-24 納入政策承諾	3.1.2 誠信經營	28	
	3.2.1 責任投資	36	
	5.1 公平待客	57	
	5.5.1 人權維護	72	
2-25 補救負面衝擊的程序	3.1.2 誠信經營	28	
	5.1 公平待客	57	
	5.5.1 人權維護	72	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	5.5.1 人權維護	72	
2-27 法規遵循	3.1.3 法令遵循	30	
2-28 公協會的會員資格	附錄八 相關數據表格	92	
・ 利害關係人議合			
2-29 利害關係人議合方針	2.5 利害關係人議合	20	
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	2.4 重大性議題分析	18	
3-2 重大主題列表	2.4 重大性議題分析	18	

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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
風險管理	3-3 重大主題管理	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	

重大主題：誠信經營

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	3.1.2 誠信經營	28	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.1.2 誠信經營	28	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取行動	3.1.2 誠信經營	28	

重大主題：資訊安全

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
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	3.1.5 資訊安全	34	

重大主題：公平待客

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
417 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	5.1 公平待客	57	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	5.1 公平待客	57	無此情事
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	5.1 公平待客	57	無此情事

重大主題：數位創新、公益關懷

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
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	5.7.1 公益關懷	78	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	5.3.1 數位運用發展 5.7.1 公益關懷	64 78	

重大主題：人才吸引與留才

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
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	3.1.1 永續治理 附錄八 相關數據表格	25 92	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.4.2 人才留任	66	

重大主題：人才發展與培育

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.4.3 人才培育	68	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.4.3 人才培育	68	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	5.4.2 人才留任	66	

重大主題：人權維護

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	5.5.1 人權維護	72	
408 童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.5.1 人權維護	72	
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	5.5.1 人權維護	72	

重大主題：健康幸福職場

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	附錄八 相關數據表格	92	
	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	5.5.2 多元化與包容	72	
	401-3 育嬰假	5.5.2 多元化與包容	72	

重大主題：氣候治理

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
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	4.1 氣候韌性	41	

重大主題：淨零減碳

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 淨零減碳	48	
	302-3 能源密集度	4.2 淨零減碳	48	
	302-4 減少能源消耗	4.2 淨零減碳	48	
305 排放 2016	305-1 直接 (範疇一) 溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	48	
	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	48	
	305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	48	
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.2 淨零減碳	48	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2 淨零減碳	48	

重大主題：永續供應鏈

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
308 供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	4.2.2 永續供應鏈	52	
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	4.2.2 永續供應鏈	52	
414 供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選之新供應商	4.2.2 永續供應鏈	52	
		4.2.2 永續供應鏈	52	

重大主題：生態維護

	對應 GRI 準則與揭露內容	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	附錄一 2023 重大主題管理方針	83	
	304-3 受保護或復育的棲息地	4.2.3 生態復育	53	

附錄三 SASB 永續會計準則揭露項目

指標代碼	衡量指標	對應資訊
揭露主題：透明資訊與公平待客		
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 (P.31) - 遠雄人壽 112 年度年報 ↗
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 (P.57)
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 - 企業概況章節 (P.9)
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 (P.57)
揭露主題：投資管理納入 ESG 因子		
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 ↗
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 (P.36)、氣候韌性章節 (P.41)
揭露主題：負責任行為的獎勵政策		
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 - 普惠商品章節 (P.62)

指標代碼	衡量指標	對應資訊
揭露主題：環境曝險		
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)	遠雄人壽永續報告書 - 氣候變遷治理 (P.41)
FN-IN-450a.2	按事件類型與地理區塊區分：(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）	2023 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	遠雄人壽永續報告書 - 風險管理 (P.32)
揭露主題：系統性風險管理		
FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：(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 112 年度年報 - 衍生工具 (P.162)
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	詳見遠雄人壽遠雄人壽 112 年度年報 - 流動性風險 (P.211)
揭露主題：營運活動		
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 ↗

附錄四 保險業氣候相關資訊揭露項目

項次	揭露項目	揭露情形
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	4.1.1 氣候變遷治理
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）	4.1.2 氣候變遷策略
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1.2 氣候變遷策略
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	4.1.3 氣候風險管理
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	4.1.2 氣候變遷策略
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	4.1.2 氣候變遷策略
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	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	4.2.1 綠色營運

附錄五 ISO 26000 對照表

類別	主要議題	相關章節	頁碼	類別	主要議題	相關章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施決定的系統	2.2 永續發展策略藍圖	13	公平經營實務	反貪腐	3.1.2 誠信經營	28
		3.1 公司治理	25		負責任的政治參與	3.1.1 永續治理	25
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險之查核	5.5.1 人權維護	72		公平競爭	3.1.1 永續治理	25
	人權的風險處境	5.5.1 人權維護	72		促進影響範圍內的社會責任	3.1.1 永續治理	25
	避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係	5.5.1 人權維護	72		尊重智慧財產權	5.1 公平待客	57
	解決委屈	5.5.1 人權維護	72	消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	5.1 公平待客	57
	歧視與弱勢族群	5.5.1 人權維護	72		保護消費者的健康與安全	5.1 公平待客	57
	公民與政治權	5.5.1 人權維護	72		永續消費	5.1 公平待客	57
	經濟、社會與文化權	5.5.1 人權維護	72		消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5.1 公平待客	57
	工作的基本權利	5.5.1 人權維護	72		消費者資料保護與隱私	3.1.5 資訊安全	34
勞動實務	聘僱與聘雇關係	5.5.2 多元化與包容	73		提供必要的服務	5.1 公平待客	57
	工作條件與社會保護	5.5.1 人權維護 5.5.2 多元化與包容	72 73		教育與認知	5.7.1 公益關懷	78
	保持社會對話	5.7.1 公益關懷	78	社會參與與發展	社區參與	5.7.1 公益關懷	78
	工作的健康與安全	5.5.2 多元化與包容	73		教育與文化	5.7.1 公益關懷	78
	人力發展與訓練	5.4.3 人才培育	68		增加就業與技術發展	5.4.3 人才培育	68
環境	污染預防	4.2.1 綠色營運	48		科技發展	5.3.1 數位運用發展	64
	永續資源利用	4.2.1 綠色營運	48		創造財富與收入	5.7.1 公益關懷	78
	氣候變遷的減緩與適應	4.1 氣候韌性	41		健康	5.1 公平待客 5.7.1 公益關懷	57 78
	環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	4.2.3 生態復育	53		社會投資	5.7.1 公益關懷	78

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	5.5.1 人權維護	72
	保證不與踐踏人權者同流合污	4.2.2 永續供應鏈	52
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	5.5.1 人權維護	72
	消除一切形式的強迫和強制勞動	5.5.1 人權維護	72
	確實地廢除童工	5.5.1 人權維護	72
	消除雇用及職業上的歧視	5.5.1 人權維護	72
環境	企業應支持採用預防性措施因應環境挑戰	4.2.1 綠色營運 4.2.3 生態復育	48 53
	主動採取行動，推動與強化企業環境責任	3.1.1 永續治理	25
	鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	5.3.1 數位運用發展	64
		4.2.1 綠色營運	48
反貪腐	企業應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	3.1.1 永續治理	25
		3.1.2 誠信經營	28

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
	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 - 推動社區公益服務，就地且長期認養弱勢社福團體 P78 公益關懷 - 持續捐贈微型保險費，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 P62 微型保險
	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 P78 社會回饋
	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」 P59 客戶服務溝通
	4.3 在西元 2030 年以前，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 在西元 2030 年以前，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 在西元 2030 年以前，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 4.7 在西元 2030 年以前，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 - 透過雄才遠略產學合作，培育青年人才 P66 多元招募 - 提供所有員工完善教育訓練，培育保險專才 P66 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 P78 公益關懷 - 深入偏鄉小學，推動永續環境教育及金融理財觀念，強化對弱勢金融消費者的保 P79 環境教育
	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 P76 職場安全計畫 - 性別工作平等，多元化雇用 P73 多元化包容

SDGs 目標及細項目標		遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
6 淨水與衛生	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「海洋珊寶」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P54 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 P79 社會回饋
7 可負擔能源	7.3 在西元 2030 年以前，提高能源效率 7.a 在西元 2030 年以前，改善國際合作，以提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資	- 落實環境數據盤查及能資源管理 P48 淨零減碳 - 使用再生能源，降低整體碳排放 P49 減碳目標與行動
8 就業與經濟成長	8.4 在西元 2030 年以前，漸進改善全球的能源使用與生產效率，在已開發國家的帶領下，依據十年的永續使用與生產計畫架構，努力減少經濟成長與環境惡化之間的關聯 8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，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	- 導入 TCFD 因應氣候風險 P41 氣候韌性 - 建立對外具競爭性、對內具公平性的薪酬制度 P66 人才留任 - 推動員工及供應商職業安全管理 P76 職場安全計畫 - 禁止任何形式的強迫或強制勞動 P72 人權維護
10 減少不平等	10.2 在西元 2030 年以前，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	- 推動金融友善服務，滿足各社會階層與族群的需求，提供可負擔得起的保險商品與服務，實現經濟包容性成長、改善貧富差距並促進社會公平及福利 P59 客戶服務溝通 - 提供獎助學金、推動小小金險獎，確保偏鄉及弱勢家庭學童受教機會 - 推動「喘口氣，給力」家庭照顧者喘息服務，滿足家庭照者社交及自我實現需求 P78 社會回饋

SDGs 目標及細項目標		遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
12 責任消費與生產	12.2 在西元 2030 年以前，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 在西元 2030 年以前，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 P68 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 P49 減碳目標與行動 - 推動低碳營運管理，提高資源使用效率 P49 低碳營運管理 - 推動「守護億隻鴉」、「海洋珊寶」生態復育計畫，傳遞生態環境保育知識 P53 生態環境
13 氣候行動	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、減輕衝擊及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 P36 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 P41 氣候韌性 - 推動低碳服務，減少溫室氣體排放 P49 減碳目標與行動 - 推動內外部環境教育，提升氣候變遷素養 P52 環境教育
14 海洋生態	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「海洋珊寶」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P54 SDG14 海洋生態復育
15 陸地生態	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 P53 SDG15 陸域生態復育
17 全球夥伴	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 P52 永續供應鏈 - 加入各類公協會 P92 公協會參與狀況

附錄八 相關數據表格

董事名單與參與狀況

統計期間 2023.1.1~2023.12.31

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	13	0	100%
董事	趙學欣	13	0	100%
董事	林立強	13	0	100%
董事	呂志堅	13	0	100%
獨立董事	蔡政哲	11	2	84.6%
獨立董事	葉啟洲	12	1	92.3%
獨立董事	陳鴻霖	13	0	100%

註：實際出（列）席率（%）以其在職期間董事會開會次數及其實際出（列）席次數計算之

公協會參與狀況

組織	角色	組織	角色
中華民國全國商業總會	會員	財團法人保險犯罪防制中心	會員
社團法人台灣註冊財務策劃師協會	理事	中華民國人壽保險管理學會	會員
財團法人壽險文教基金會	董事	中華民國風險管理學會	會員
中華民國人壽保險商業同業公會	理監事 / 會員	財團法人金融消費評議中心	會員
中華民國內部稽核協會	會員	台灣金融服務業聯合總會	會員
中華民國精算學會	會員	中華民國退休基金協會	會員
中華徵信所	會員	金融資安資訊分享與分析中心	會員
中華保險服務學會	會員	財團法人保險事業發展中心	會員

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	壽險部 張副總 E-mail：jacky-chang@fglife.com.tw
 合作通路	經代保險部 林經理 E-mail：stan_lin@fglife.com.tw 金融保險部 楊經理 E-mail：tony_yung@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

單位：人

類別	男	女	合計
總員工數	280	635	915
永久聘雇員工	269	590	859
臨時員工	11	45	56
無時數保證的員工	0	0	0
全職員工	269	590	859
兼職員工	11	45	56

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

2023 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	
年齡	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
30 歲以下	23	10	90	15	178	34	215	27
31-50 歲	182	70	397	67	252	47	426	46
51 歲以上	64	20	103	18	101	19	293	26
正職人數	859				1,465			
女性員工佔比	69%				64%			
兼職人數	56				2,030			

註：

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

2023 年管理職任用狀況

類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
年齡	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
科級主管 / 主任	39	14	51	9	195	37	401	43
部級主管 / 襄理及區經理	16	6	21	4	200	38	348	37
部級以上主管 / 處經理以上主管	5	2	2	0	20	4	16	2
非主管職	209	78	516	87	116	22	169	18
女性主管佔比	55%				65%			

註：不含兼職人員

3 新進與離職員工統計

2023 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	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
年齡								
30 歲以下	4	9	26	30	88	49	97	45
31-50 歲	39	85	51	59	39	15	70	16
51 歲以上	3	7	9	11	2	2	9	3
正職人數	132				305			
女性員工人數佔比	65%				58%			

註：

1. 不含兼職人員
2. 新進人員佔比計算方式為 2023 年該年齡層新進員工數 / 2023 年該年齡層期末員工數

2023 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	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)	人數	佔比 (%)
年齡								
30 歲以下	4	30	28	10	83	47	82	38
31-50 歲	31	60	57	70	57	23	55	13
51 歲以上	9	10	6	20	7	7	12	4
總人數	135				296			
流動率	15%				20%			

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 = (2023 年離職人數 / 2023 年期末在職人數) X 100%

4 內勤員工訓練金額與時數統計

訓練指標	2021 年	2022 年	2023 年
員工訓練總金額 (元)	4,270,000	4,100,000	5,995,609
員工訓練總人次 (人)	865	924	915
平均每位員工訓練投入金額 (元)	4,936	4,422	6,553

5 外勤同仁訓練金額與時數統計

訓練指標	2021 年	2022 年	2023 年
員工訓練總金額 (元)	5,430,000	8,000,000	4,992,934
員工訓練總人次 (人)	27,045	97,064	86,651
平均每位員工訓練投入金額 (元)	2,343	4,505	3,408

6 非員工之工作者

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	3,495	承攬契約

附錄九 外部查證 » ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS)

Certificate TW23/00000319

The management system of
Farglory Life Insurance Inc.

28F., No. 1, Songgao Rd., Xinyi Dist., Taipei City 110, Taiwan (R.O.C.)
has been assessed and certified as meeting the requirements of
ISO 22301:2019

For the following activities
The business continuity management system covers the provision of 0800 customer enquiry service and claims service.

This certificate is valid from 14 May 2023 until 14 May 2026 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.
Issue 1. Certified since 14 May 2023
Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.

Authorised by
Jonathan Hall
Global Head - Certification Services

SGS United Kingdom Ltd
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

ISO 22301 SGS

UKAS MANAGEMENT SYSTEMS 8005

This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on [Terms and Conditions](#). SGS Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and jurisdictional clauses contained therein. This document is copyright protected and any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful.

Page 1 / 2

Certificate TW23/00000319, continued
Farglory Life Insurance Inc.

ISO 22301:2019

Issue 1
Sites
Farglory Life Insurance Inc. 28F., No. 1, Songgao Rd., Xinyi Dist., Taipei City 110, Taiwan (R.O.C.)
The business continuity management system covers the provision of 0800 customer enquiry service and claims service.
Farglory Life Insurance Inc. B2, No. 21, Sec. 6, Zhongxiao E. Rd., Nangang Dist., Taipei City 115, Taiwan (R.O.C.)
Backup office for the provision of 0800 customer enquiry service and claims service

This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on [Terms and Conditions](#). SGS Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and jurisdictional clauses contained therein. This document is copyright protected and any unauthorized alteration, forgery or falsification of the content or appearance of this document is unlawful.

Page 2 / 2

» ISO 27001:2013 資訊安全國際標準

» BS 10012:2017 個人資料管理制度認證

bsi.

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 dated 05 August 2022.

For and on behalf of BSI:


Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2011-12-30
Latest Revision Date: 2023-08-29

Effective Date: 2020-09-14
Expiry Date: 2025-10-31

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](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).
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.

bsi.

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](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).
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.

» ISO 14064-1:2018 溫室氣體查證聲明書

» ISO 140647 碳足跡查證聲明書

afaq Certificate

報告編號：(TH23-354 / 第 1 版)

溫室氣體查證報告意見書
THGHG23354-00

查證範圍：遠雄人壽保險事業股份有限公司
110 台北市信義區松高路 1 號 28 樓
☒ 涵蓋其他地域範圍如附頁所示。

查證準則：ISO 14064-1: 2018

查證目標：艾法諾國際 (AFNOR ASIA) 根據 ISO14064-3: 2019 標準，確認上述組織之溫室氣體聲明(溫室氣體盤查報告)依據雙方協議之查證準則進行查證並提出報告，AFNOR 以客觀公正的立場及原則(相關性、完整性、一致性、準確性、透明度)執行查證。

數據期間：2023 年 01 月 01 日至 2023 年 12 月 31 日 (檢視的數據為歷史性質)

查證數據：直接溫室氣體排放量(類別 1)：916.6975 公噸 CO₂e
能源間接溫室氣體排放量(類別 2)：2424.1001 公噸 CO₂e
間接溫室氣體排放量(類別 3-6)：461,498.8927 公噸 CO₂e

全球暖化潛勢值(GWP)：引用 IPCC 2021 年第 6 次評估報告。

聲明依據：本聲明必須與下列文件作為一個整體以進行解釋說明。
溫室氣體盤查報告 (版本：2 ; 日期：2024 年 06 月 25 日)
溫室氣體盤查清單 (版本：2 ; 日期：2024 年 06 月 25 日)

實質性：5% (類別 1 及類別 2)

意見類型：☒ 不含保留意見 ☐ 含保留意見(請見附頁) ☐ 放棄簽發

查證結論：確認組織依據雙方協議查證準則之要求提出溫室氣體聲明，並公正地呈現溫室氣體數據及相關資訊，與雙方協議的查證範圍、目標和準則一致。
聲明查證數據之合理保證等級為類別 1。

本文件核發日期：2024 年 06 月 26 日

APPROVED BY
Patrick Ni
Director for Certification
ON BEHALF OF
AFNOR ASIA

第 1 頁 / 共 6 頁
(本文件不可單頁使用，單頁使用無效。)

AFNOR Asia Ltd - 艾法諾國際股份有限公司 - 20F-2, No.102, Chang-Ping Road, Taoyuan, 330 R.O.C - Taiwan
T: +8863 220 0066 - F: +8863 220 7889 - No.29099712 - [www.asia.afnor.com](https://international.afnor.com/taif)

afnor GROUPE

afaq Certificate

碳足跡查證聲明書

聲明書編號 THCFP23354.01-00

遠雄人壽保險事業股份有限公司

查證準則：ISO 14067: 2018

產品/服務功能單位：人身保險/每件新契約人身保險(不分險種)

生產/服務地址：台北市信義區松高路 1 號 28 樓

查證範圍：遠雄人壽保險事業股份有限公司提供之人身保險服務

系統邊界：攝錄到墳墓

查證數據：

每功能單位排放量	原料階段	服務階段	廢棄階段
3.6212	0.9274	2.6412	0.0527

查證意見

艾法諾國際 (AFNOR ASIA) 確認上述單位之碳足跡主張係根據協議之查證準則規範的溫室氣體評估與報告予以準備，並公正地呈現溫室氣體數據及相關資訊，查證數據為合理量測及計算，查證結果發現並未違反實質性限制，盤查數據為合理保證等級。

碳足跡研究報告書版本：第 2 版；日期：2023 年 12 月 22 日
碳足跡查證清單版本：第 2 版；日期：2023 年 12 月 22 日
碳足跡查證總結報告版本：第 1 版；日期：2023 年 12 月 24 日
查證作業實施日期：2023 年 10 月 31 日、11 月 01 日、11 月 14 日及 12 月 07 日
查證聲明書核發日期：2023 年 12 月 26 日
查證聲明書有效期間：2023 年 12 月 26 日至 2025 年 12 月 25 日

APPROVED BY
Patrick Ni
Director for Certification
ON BEHALF OF
AFNOR ASIA

保留限制：無

AFNOR Asia Ltd 艾法諾國際股份有限公司 - 20F-2, No.102, Chang-Ping Road, Taoyuan, 330 R.O.C - Taiwan
T: +8863 220 0066 - F: +8863 220 7889 - No.29099712 - <https://international.afnor.com/taif>

afnor GROUPE

會計師有限確信報告



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F, TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)電 話 Tel +886 2 8101 6666
傳 真 Fax +886 2 8101 6667
網 址 Web kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

遠雄人壽保險事業股份有限公司 公鑒：

本會計師接受遠雄人壽保險事業股份有限公司（以下簡稱「遠雄人壽」）之委託，對遠雄人壽民國一一年度（2023年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

遠雄人壽依據全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board, 「GSSB」）發布之全球永續性報告協會準則（Global Reporting Initiative Standards, 「GRI Standards」）所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

遠雄人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一年度（2023年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信相關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對遠雄人壽民國一一年度（2023年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得遠雄人壽民國一一年度（2023年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談遠雄人壽管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

遠雄人壽民國一一年度（2023年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及遠雄人壽管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用之適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，遠雄人壽對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負責就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

黃郁婷
周寶蓮

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一年六月二十八日

附錄十 確信項目彙整表

確信標的資訊彙總表

編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準									
1	5.2 普惠商品	■ 微型保險 • 2023年承保人數11,485人、總承保金額逾50億元，其中身心障礙人數為2,632人，佔23%。 • 連續5年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與4度獲「身心障礙關懷獎」。 • 遠雄人壽持續9年捐贈微型保險費。 • 微型保險累計推動9年、保戶人數累積31,745人、承保金額近145億元、理賠金額250萬元。 ■ 小額終老保險 • 遠雄人壽推出「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70萬元提高為90萬元 • 2023年有效契約件數共9,620件、保費收入17,513萬元。	自訂指標 各經營業務為創環境效益或社會效益所設計之產品與服務									
2	3.1 公司治理	■ 2023年7位董事100%完成反貪腐與洗錢防治相關課程。 ■ <table><tr><td></td><td>內勤員工數</td><td>外勤同仁數</td></tr><tr><td>受反貪腐(誠信經營)政策溝通及訓練</td><td>915</td><td>3,732</td></tr><tr><td>受訓百分比(%)</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table> 註1：內勤員工含兼職員工，內勤員工數係指2023/12/31在職之全體員工。 註2：外勤同仁含兼職人力，外勤同仁數指應訓人數，即上述訓練課程於每年調訓當時之在職人數。 ■ 2023年合作供應商(共380家)，透過簽署承諾書或合作契約進行反貪腐宣導的供應商共有62家(含新進供應商38家)，比例為16.32%。		內勤員工數	外勤同仁數	受反貪腐(誠信經營)政策溝通及訓練	915	3,732	受訓百分比(%)	100%	100%	GRI Standards 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練
	內勤員工數	外勤同仁數										
受反貪腐(誠信經營)政策溝通及訓練	915	3,732										
受訓百分比(%)	100%	100%										
3	01. 我們的永續承諾	■ 第13個月保單繼續率96.95% ■ 第25個月保單繼續率92.56%	自訂指標 保單繼續率									

編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準		
4	3.2 永續金融	■ 2023年累積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)投資金額市值達新臺幣155.82億元。	自訂指標 年度永續投資金額(五加二新創產業投資金額總和)		
		分類		部位市值(億)	占率
		亞洲矽谷		51.78	33.23%
		智慧機械		0.00	0.00%
		綠能科技		60.25	38.67%
		生技醫藥		7.58	4.86%
		國防產業		3.40	2.18%
		新農業		0.18	0.12%
		循環經濟		32.63	20.94%
合計	155.82	100%			
5	4.2 淨零減碳	■ 年度綠色採購總金額達1,829萬元，佔總採購金額約4.5%。	自訂指標 年度綠色採購金額		
		環保標章規格標準/產品類別		採購金額(元)	
		(OA)辦公室用具產品類		8,202,357	
		資訊產品類		5,472,058	
		省電產品類		446,919	
		資源回收產品類		4,129,195	
		家電產品類		44,000	
		總計		18,294,529	



Farglory
Life
遠雄人壽