



Farglory
Life

遠 雄 人 壽

股票代號：5859

報告書查詢網址：<https://www.fglife.com.tw/csr/index.html>

2024 SUSTAINABILITY
REPORT

永 續 報 告 書



董事長與總經理的話	p.02
-----------	------

1 我們的永續承諾

關於本報告書	p.04
年度亮點	p.06
重要肯定	p.07
企業概況	p.08

2 永續經營領航者

2.1 永續組織架構	p.11
2.2 永續發展策略	p.13
2.3 永續發展目標	p.14
2.4 重大性議題分析	p.19
2.5 利害關係人議合	p.25

3 健康經營實踐家

3.1 公司治理	p.33
3.2 永續金融	p.45

4 低碳綠色開拓者

4.1 氣候韌性	p.51
4.2 淨零減碳	p.61

5 社會價值守護家

5.1 公平待客	p.73
5.2 普惠商品	p.79
5.3 數位創新	p.80
5.4 人才發展與培育	p.83
5.5 友善幸福職場	p.89
5.6 職場安全與健康	p.92
5.7 社會共好	p.94

附錄

1.GRI Standards 揭露項目對照表	p.100
2.SASB 永續會計準則揭露項目	p.104
3.保險業氣候相關資訊揭露項目	p.105
4.保險業氣候相關風險財務揭露指引(索引)	p.105
5.ISO 26000 對照表	p.106
6.聯合國全球盟約對照表	p.106
7.聯合國永續發展目標 SDGs	p.107
8.相關數據表格	p.108
9.外部查證	p.112
10.確信項目彙整表	p.118





董事長與總經理的話

遠雄人壽貫徹永續經營理念，聚焦「健康、低碳、共榮」三大主軸，以具體行動實踐永續發展，陪伴並守護超過 200 萬名保戶及家庭。作為一個致力於誠信經營的企業，遠雄人壽堅信永續是企業未來的必然選擇，更是回饋社會的承諾。

為接軌國際標準，遠雄人壽 2024 年提前啟動「IFRS 永續揭露準則」導入專案，成立專案小組運作執行，從差異影響評估開始，制定詳細策略及計畫，整合公司內外部資源，全面提升永續資訊揭露品質，進一步建立利害關係人的信任，彰顯成為業界前行者的決心。

遠雄人壽展現各項實績深獲保戶信賴，連續 2 年獲得金融監督管理委員會（下稱金管會）公平待客原則評核前 25% 殊榮，同時連續多年獲得國內外永續評比佳績，包括連續 4 年榮獲《TCSA 台灣企業永續獎》「企業永續報告獎」、連續 2 年獲得「台灣永續企業績優獎」；並獲亞太地區評價最高之 CSR 指標大獎《AREA 亞洲企業社會責任獎》「企業永續報告獎」及「社會公益發展獎」兩項大獎。

健康 - 以誠信經營構築風險防範

遠雄人壽深知誠信經營是永續的基石，因此在 2022 年率先導入建立「不誠信行為風險評估」機制，透過風險分析與防範措施的落實，持續強化員工教育與監督稽核，讓風險管理效能亦進一步獲得提升，企業經營更利於永續發展。

為實現對社會與環境的責任，遠雄人壽參與金管會推動「五加二新創重點產業」、「鼓勵保險業投資六大核心戰略產業、公共投資及長照事業」之投資方案，包括再生能源、公共建設等領域，獲得金管會六大核心及公共建設投資-專案投資組殊榮，更連續 3 年獲《TWSIA 台灣永續投資獎》之永續主題投資「銀」獎，展現遠雄人壽在解決社會與環境議題上的實際作為，更彰顯保險業在永續發展中的核心價值。

同時，為應對天災及全球性挑戰，建立全公司營運持續計畫，並通過 SGS「ISO 22301 營運持續管理系統」國際標準驗證，保障所有客戶及利害關係人權益。

低碳 - 邁向 2050 淨零的綠色承諾

實現永續發展不僅是對環境的責任，也是對下一世代的承諾。響應 2050 淨零排放目標，以 2023 年為基準，遠雄人壽承諾在 2030 年範疇一與範疇二的碳排放減少 28%。不僅如此，更將這份承諾延伸至保單服務層面，於 2024 年成功通過國際標準 ISO 14067 保單碳足跡認證，並取得行政院環境部的碳標籤。

為進一步擴大綠色影響力，持續投入再生能源的開發與利用，推動職場節能減碳與綠色採購，致力於支持在地供應商，打造具影響力的綠色價值鏈；透過環境教育、環保倡議及生態復育等行動，全方位實踐環境永續。2024 年，進一步發起環境守護「淨宣言」行動，號召社會大眾共同參與，宣導保護環境、節能減碳與生態意識的重要性，讓永續生活理念深植人心，為未來世代留下潔淨、美好的家園。

共榮 - 深耕社會公益實現普惠價值

遠雄人壽積極推動數位轉型，將保險科技深度融入每一個服務環節。從投保到理賠，始終以客戶需求為中心，運用數位科技不斷提升行政效率與服務品質，讓保戶能便捷地完成各項保險服務。透過導入多項數位工具，包括電子保單、行動投保、行動理賠、Mobile ID 行動身份驗證及行動補全APP 等，為客戶提供更簡單、安全的操作體驗，打造便捷、快速的數位生態系統。

在永續的道路上，遠雄人壽以身作則，制定永續發展政策與人權政策，實踐永續管理的責任。保險業的核心力量在於助人，因此集合各地遠雄人壽志工團，積極回饋社會；持續捐贈微型保險，陪伴偏鄉學童成長，並倡導健康運動，守護家庭與社會的未來。

其中，連續 6 年推動「喘口氣·給力」家庭照顧者喘息服務，更是遠雄人壽實現社會責任的重要里程碑。結合藝文公益的力量，幫助家庭照顧者。這份關懷不僅是責任，更是多元 ESG 價值理念的最佳體現。

展望未來，遠雄人壽將繼續兼顧保戶、社區與社會福祉，投入社區參與、藝術文化、體育發展及金融保險教育等多元領域，為個人、家庭、社會環境創造健康共好生活。

董事長

鄭仁

總經理

趙學斌





01 我們的永續承諾

- 1.1 關於本報告書
- 1.2 年度亮點
- 1.3 重要肯定
- 1.4 企業概況

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 2024 年度(2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年 1 月 1 日之前資訊或(亦)延伸至 2025 年最近資訊。上一版本發行時間為 2024 年 7 月,每年將定期持續發行。各年度永續報告書版本(中英文版)均可在遠雄人壽官方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,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。

關於本報告書

編制原則

發佈單位	依循或參考項目
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 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
金融監督管理委員會	保險業氣候相關風險財務揭露指引





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後，呈報至董事長、總經理進行審閱，並提報至董事會最終核定發行。

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，按財團法人中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（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 2024 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一般公認審計準則	
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 保單碳足跡盤查	
資安資訊	ISO 27001:2022 資訊安全管理系統 BS 10012:2017 個人資料管理系統	英國標準協會(BSI Taiwan)
風險管理	ISO 22301:2019 營運持續管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS Taiwan)

註：本報告書內容依循 GRI 原則：準確性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性，進行編製

意見回饋

如果對於本報告書有任何意見或建議，非常歡迎隨時與我們聯繫

遠雄人壽保險事業股份有限公司/公共事務室

地址：台北市信義區松高路1 號28 樓

電話：(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

- 2024 年稅後淨利 **55.23 億元**，每股稅後盈餘 **4.07 元**，較 2023 年成長
- 通過 **ISO 27001:2022 新版轉版驗證**，持續接軌國際資訊安全標準
- 持續透過低碳投資促進產業綠色轉型，至 2024 年底五加二新創產業投資金額市值 **101.5 億元**



低碳綠色開拓者

- 連續4年完成 **ISO 14064-1 全職場溫室氣體盤查**並通過第三方查證
- 申請取得**環境部碳標籤**
- 2024 年透過行動化與電子化服務共省下 **986 萬張紙**，相當於 **2 座 101 大樓高度**，換算減少約 **75 公噸之碳排放量**



社會價值守護家

- 連續 2 年獲金管會公平待客評比前 **25%**
- 持續推動微型保險，保戶人數累積 **42,116 人**，總承保金額逾 **190 億元**，累計理賠金額 **400 萬元**
- 2024 年內勤一般員工月薪平均調幅為 **4%**，連續 4 年發放員工酬勞





健康經營實踐家

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

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
永續主題投資銀級獎

《天下雜誌》百大金融業
9度入列

中華信評
twA+ 評等

低碳綠色開拓者

卓越保險評比
生態保育獎



社會價值守護家

金融監督管理委員會微型保險競賽
績效卓著獎、永續關懷獎

金融監督管理委員會公平待客評核
績優獎

金融監督管理委員會提高國人保險保障
績優公司

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
永續報告金獎、社會共融領袖獎

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

卓越保險評比
服務品質獎、保險顧問獎

台北金鵬微電影展
銅獎

資誠永續影響力獎
入選獎

教育部體育推手獎
長期贊助獎、贊助推手銅質獎

RFP 財務策畫師
最佳客戶服務獎



企業概況

GRI 2-1、2-6

遠雄人壽走過 30 年，全台保戶人數超過 200 萬。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，2024 年再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。

秉持「健康」、「低碳」、「共榮」永續發展策略，遠雄人壽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，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，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。



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 135.54 億元



總資產

新台幣 7,445.69 億元



公司人數

4,281 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 44 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 (金融業)

註：

1. 上述數據統計至 2024 年 12 月 31 日

2. 公司人數含內勤員工(正職與約聘人員)及外勤同仁

詳細資訊請參閱遠雄人壽 113 年度年報 [↗](#)



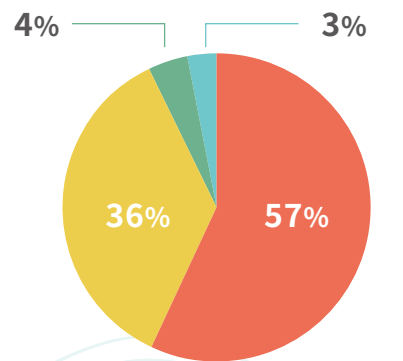


經營理念與經營績效

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，以健康醫療、退休照護保障，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 2024 年總保費收入 567.98 億元，稅後淨利達 55.23 億元，每股稅後盈餘 4.07 元，總資產達 7,446 億元。財務實力獲得中華信評評定為 twA+ 等級，同時 RBC (資本適足率) 超過 300%，營運體質穩健，持續朝向中大型壽險公司的目標邁進。

2024 年各險別之保費收入佔比



項目	佔比(%)
人壽保險	57
健康保險	36
傷害保險	4
年金保險	3

近三年財務績效

單位：新台幣百萬元

類別	項目	2022 年	2023 年	2024 年
經營能力	總資產	669,849	699,607	744,569
	淨利(稅後損益)	6,067	2,206	5,523
	13 個月保單繼續率(%)	95.34	96.95	96.72
	25 個月保單繼續率(%)	92.57	92.56	89.47
獲利能力	資產報酬率(%)	0.93	0.33	0.77
	權益報酬率(%)	17.03	6.43	13.33
	投資報酬率(%)	3.84	2.96	3.27
	每股盈餘 EPS (元)	4.83	1.76	4.07
產生之直接經濟價值	營業收入(淨收益)	79,905	73,895	79,665
分配之經濟價值	營業成本	70,708	69,382	72,359
	員工薪資與福利(註1)	1,307.41	1,192.91	1,299.93
	支付出資人款項(股利)	1,242.57	124.26	1,004
	支付政府款項(所得稅)(註2)	590.20	0.24	0(本期為所得稅利益)
	社會參與投入	17.87	15.72	16.45
存留之經濟價值(註3)		6,038.95	3,179.87	4,975.62(註4)

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-員工薪資與福利-所得稅-社會參與投入
- 因員工薪資與福利的參考依據有所更新，2022 年與 2023 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

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

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

GRI 2-12、2-13、2-14

為實踐 ESG 永續目標，遠雄人壽 2019 年成立永續推行小組，確立永續發展策略與 ESG 目標。2023 年，董事會通過《遠雄人壽永續發展政策》，同時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，檢視永續發展落實情形。

為落實董事會督導，本公司就企業永續年度重要發展策略、執行進度等，定期彙整呈報董事會，2024 年共進行 3 次報告。



主席 | 總經理

執行秘書單位 | 公共事務室

經營治理組

負責公司治理及董事會、風險管理、法令遵循、誠信經營、公平待客規劃與執行

顧客價值組

負責客戶關懷、申訴機制、資訊安全、創新服務與商品等規劃與執行

員工關懷組

負責員工選用及育留、員工照顧人權維護等規劃與執行

社會共榮組

負責社會參與政策與行動方案規劃與執行

綠色永續組

負責淨零排放、環境策略與行動方案規劃與執行

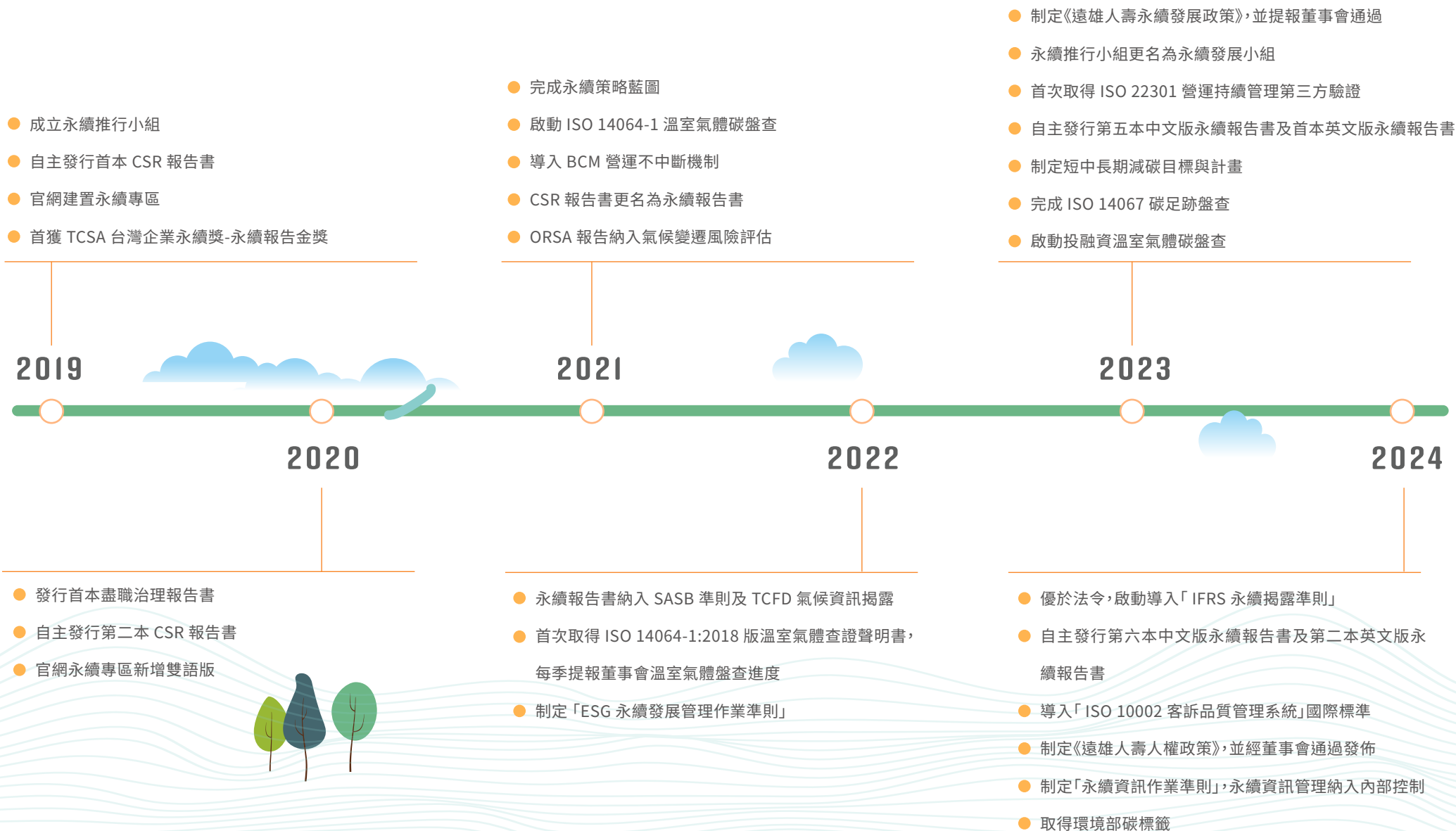
氣候治理組

負責氣候風險評估、氣候財務揭露 (TCFD) 規劃與執行





永續發展里程碑



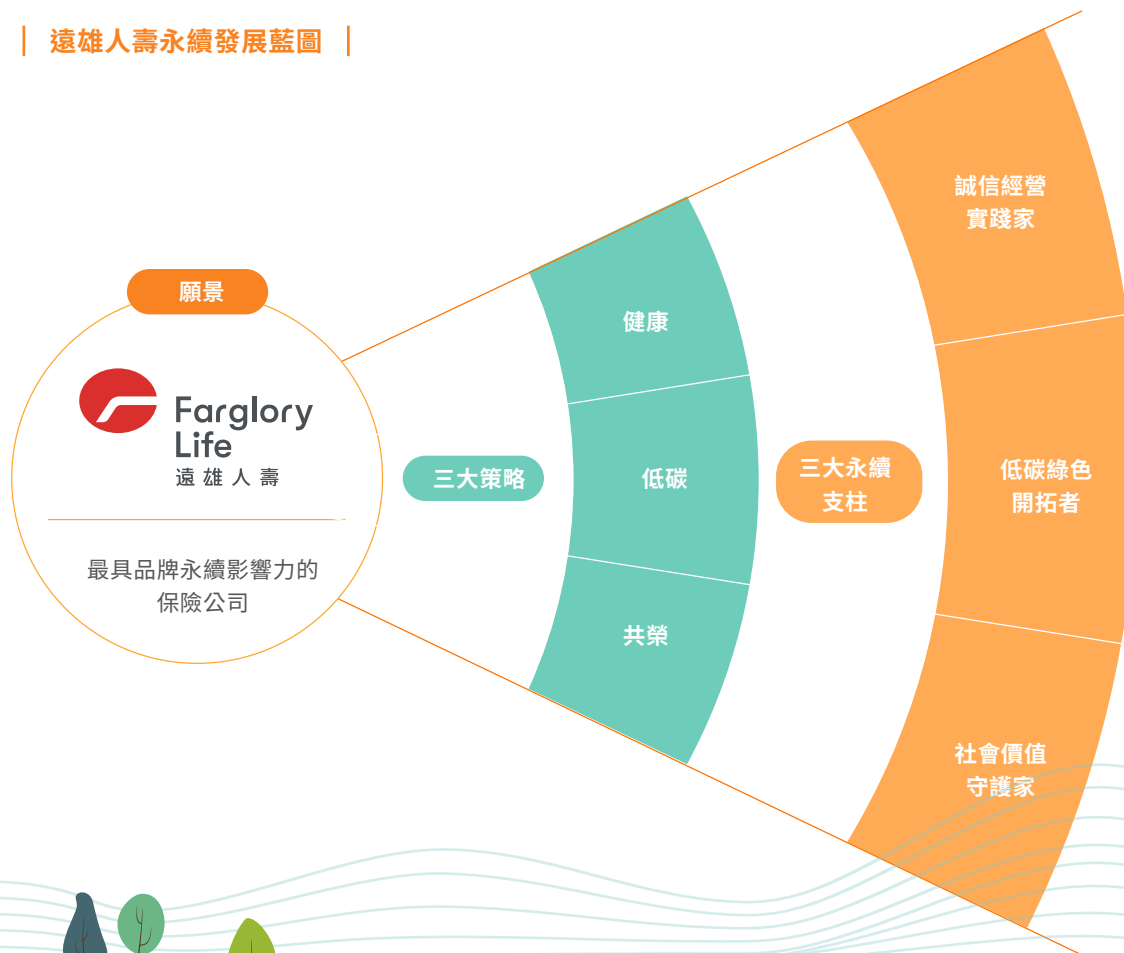


2.2 永續發展策略藍圖

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，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

公司治理與誠信經營
風險管理
法規遵循
營運績效

2024 年 / 執行情形

- 依循「上市櫃公司永續發展行動方案」，董事會增加一席女性董事
- 董事選舉採候選人提名制度
- 每位董事受訓時數 12 小時，高於法令規定 6 小時
- 不誠信行為風險評估覆蓋率 100%
- 7 位董事及內外勤同仁 100% 完成反貪腐與洗錢防治相關課程

2025 年 / 短期目標

- 編製英文版年度財務報告
- 依循《公司治理評鑑》，2025 年起永續報告書提報董事會
- 法令遵循與防制洗錢及打擊資恐在職教育訓練完訓率 100%
- 導入「IFRS S1 永續相關財務資訊揭露」
- 辦理誠信經營自我評估作業，並向董事會提報，誠信經營遵循情形達成率 100%
- 更新資深經理人責任地圖索引表暨責任地圖，達成率 100%

2026 年 - 2031 年 / 中長期目標

- 依循《公司治理評鑑》，揭露英文版年度財務報告、股東會議事手冊及年報
- 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
- 依《IFRS S1 永續相關財務資訊揭露》，發佈相關資訊
- 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）



| 健康經營實踐家 |



對應重大主題	2024 年 / 執行情形	2025 年 / 短期目標	2026 年 - 2031 年 / 中長期目標
資訊安全與隱私保護	● 年度 0 重大資安事件 ● 完成 ISO 27001:2022 新版轉版驗證，持續接軌國際資訊安全標準 ● 資安教育訓練 16,071 小時，共 8,313 人次，同仁完訓率 100% ● 導入弱點管理系統專案，強化資訊安全 ● 進行「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準驗證，以零缺失結果通過續審	● 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 ● 達成資安零信任規劃—遠距辦公場域等級建置作業	● 「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 ● 持續優化整體零信任策略與架構，依照「零信任參考指引」的分級參考原則，分階段實施
責任投資	● 綠能產業投資金額 27.11 億元，較前一年度提升 3.5 % ● 五加二新創產業投資金額 101.5 億元，獲金管會「投資五加二新創產業及公共建設」績效優良保險公司獎及「六大核心及公共建設投資競賽專案投資組」獎肯定	● 根據責任投資原則，訂定及維護排除投資與爭議名單，將 ESG 議題納入投資分析及投資決策考量 ● 依據國際永續趨勢及 ESG 等因素，調整或增加與被投資公司議合的主題	● 持續精進 ESG 投融資審核流程 ● 研究參與國內外責任投資倡議組織之可行性

| 低碳綠色開拓者 |

6 淨水與衛生 7 可負擔的永續能源 11 永續城鄉 12 責任消費與生產 13 氣候行動 14 永續海洋與保育 15 陸域生態 17 永續發展夥伴關係			
對應重大主題	2024 年 / 執行情形	2025 年 / 短期目標	2026 年 - 2031 年 / 中長期目標
氣候變遷與調適	- 氣候變遷風險相關裁罰納入 KRI 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% - 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	- 導入「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」 - 定期監控辦公職場用電量、大樓公區用電量一般風險監控指標，確保在控管值內	- 依「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」，發佈氣候相關資訊 - 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，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
淨零減碳	- 範疇一及範疇二溫室氣體排放量，累計較基準年減量 31%。 - 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 - 取得環境部碳標籤 - 全台職場更換 LED 平板燈具 3,797 盞，預估年減 250,750 度電，減少碳排量約 12.3 萬 kg CO₂e - 持續推動綠色服務流程，節省紙張約 986 萬張 - 總公司職場飲水機導入「RF100 喝水零廢數據平台」，透過 IoT 物聯網自動追蹤減塑軌跡，年度預估減碳達 5.2 萬 kg CO₂e	- 持續執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，較前一年度減少 4% 碳排量 - 台北遠雄金融大樓申請 LEED 白金級綠建築憑證 - 溫室氣體盤查範疇三投融资項目，盤查範圍新增「商業不動產投融资」資產類別	- 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 - 協助融資企業進行「永續經濟活動自評問卷」，引導企業重視氣候變遷議題及永續發展 2030 年溫室氣體盤查範疇三投融资項目，盤查範圍擴大至專案投融资、商業貸款、商業不動產、房屋貸款、主權債務



| 社會價值守護家 |



對應重大主題

2024 年 / 執行情形

2025 年 / 短期目標

2026 年 - 2031 年 / 中長期目標

公平待客服務 數位金融與創新

- 公平待客管會評核排名前 25%
- 推出「遠雄人壽雄有溢 85 精選傷病定期保險」外溢保單
- 080 客戶滿意度 98.5%
- 導入「ISO 10002 客訴品質管理系統」國際標準

- 訂定商品包容性量化標準，中高包容性商品需佔全商品 80%
- 持續設計提供具外溢回饋機制、多樣化金融包容性的保險商品，鼓勵保戶促進自身健康
- 通過「ISO 10002 客訴品質管理系統」認證
- 持續推廣行動投保、行動理賠、電子保單，提升使用率
- 遠雄人壽 LINE 官方帳號上線

- 配合公司商品策略，開發二張 ESG 商品
- 導入 NPS (淨推薦值) 調查機制
- 持續運用金融科技提升經營效率、業務推動及保戶滿意度，致力提供更符合客戶需求的全方位服務

人才吸引與發展

- 內外勤同仁女性人數佔總人數 67%
- 內勤員工月薪平均調幅為 4.0%
- 關鍵人才培育計畫達成率 100%

- 重要管理階層培育計畫執行率 100%
- 部級接班人才佈局率 70%
- 內勤員工永續課程訓練計劃執行率 100%，制訂「永續金融證照」獎勵機制

- 持續推動重要管理階層培育計畫，並擴大培育階層，培育高潛力人才，建立管理階層人才庫
- 2030 年部級接班人才佈局率達 80% 以上
- 教育訓練計劃執行率 100%，逐年提高 Talent 輪調培育率 2%

勞資關係與人權保障

- 制定《遠雄人壽人權政策》
- 員工安全衛生教育訓練完訓率 100%

- 提升員工對人權議題的關注，人權政策宣導課程完訓率 100%
- 規劃導入員工敬業度調查
- 員工安全衛生教育訓練完訓率 100%

- 實施人權盡職治理調查
- 進行員工敬業度調查
- 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



| 2024 年 5 大資本投入與產出 |

資本投入

1

- 資本額 13,554 百萬元
- 總資產 744,569 百萬元

財務



2

- 內勤非主管職員工每人平均福利費用 114 萬元

人力



3

- 教育訓練總時數
內勤 40,379 小時
外勤 65,466 小時
- 教育訓練費用
內勤 504 萬元
外勤 547 萬元

智慧



4

- 080 電話服務接聽率 91%
- 公益投入金額 1,645 萬元
- 企業志工投入時數 2,813 小時
- 公益活動場次數 43 場次
- 微型保險合作單位數 47 個

社會



5

- 綠色採購 3,634 萬元
- 完成 ISO 14064-1 全職場溫室氣體盤查

自然



資本產出

- 稅後損益 5,523 百萬元
- 保費收入 56,798 百萬元
- 每股稅後盈餘 4.07 元

- 內勤員工數 953 人
- 外勤同仁數 3,328 人
- 內勤員工離職率 1.4%
- 外勤同仁定著率 62%
- 新進內勤員工及外勤同仁人數 539 人

- 行動投保使用率成長 5%

- 080客戶滿意度 98%
- 公益合作單位數 105 家
- 公益活動受助人次 18,061 人次
- 微型保險服務人數 10,371 人，累計投保人數 42,116 人，獲頒金管會微型保險績效卓越、永續關懷 2 獎項

- 範疇一及範疇二溫室氣體排放量，累計較基準年減量 31%
- 推動綠色服務，減少用紙量約 986 萬張
- 興建 4 棟綠建築



2.4 重大性議題分析

GRI 3-1、3-2

分析流程



1

鑑別溝通對象

依循 AA1000SES 利害關係人議合原則及 GRI 準則，鑑別主要利害關係人。本年度維持去年鑑別出 9 類利害關係人之結果：股東/投資人、員工、保戶、政府機關、合作通路、供應商/承攬商、社區/學校、媒體、非營利組織。

2

永續議題蒐集

回顧上一年度重大主題，並考量 2024 年永續發展趨勢、國內外同業、主管機關關注焦點、最新法令規範，蒐集各項永續議題，最後對應遠雄人壽短中期 ESG 目標，由永續發展小組共同彙整出 18 項永續議題。

3

分析衝擊

> 分析對經濟、環境、社會(人權)衝擊程度

永續發展小組發送「永續議題衝擊評估問卷」讓各部室主管思考前述 18 項永續議題對經濟、環境、社會(人權)的正向衝擊與負向衝擊，並進行評分，共回收 24 份有效問卷。

> 分析利害關係人對議題的關注程度

透過「2024 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 18 項永續議題的關注程度，共回收 482 份有效問卷。

> 分析永續議題的財務重大性

2024 年新增分析永續議題對財務重大性，永續發展小組發送「永續議題財務重大性評估問卷」，讓各部室主管思考各項議題對企業營運財務影響，針對 18 項永續議題進行評分，作為後續決定重大主題之參考。

4

評估衝擊顯著性

> 評估對經濟、環境、社會(人權)衝擊程度

考量每項永續議題的實際與潛在正負面衝擊顯著度，顯著度係根據議題衝擊的「影響程度」和「發生可能性」評估。其中「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進行評分。將每項議題的正負面衝擊分數加總，依照衝擊分數排列順序。

> 評估利害關係人對永續議題關注程度

透過闡明每項永續議題實際與潛在正負面衝擊情境，請利害關係人進行關注程度評估，並依照分數排列順序。

> 評估永續議題對財務重大性

考量每項永續議題造成與公司財務相關風險與機會，依照其衝擊顯著性分數排列順序。

5

選定重大主題

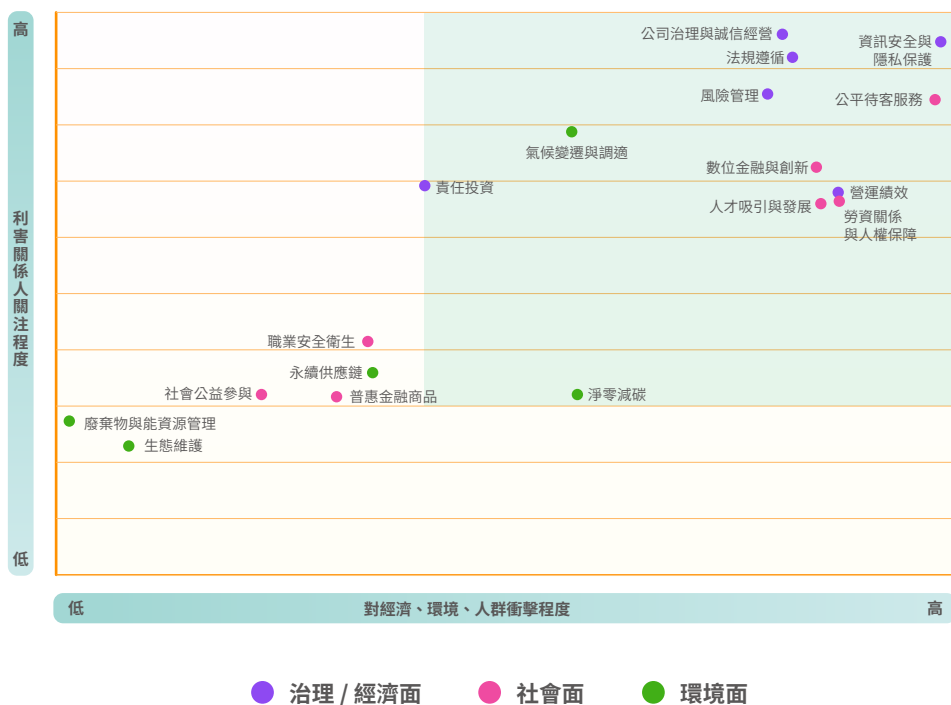
綜合對經濟、環境、社會(人權)衝擊程度，以及利害關係人關注程度分析之結果，繪製成衝擊矩陣圖，並參考財務重大性評估結果，與專家討論辨識具高度衝擊之議題，鑑別出 12 項重大主題。

6

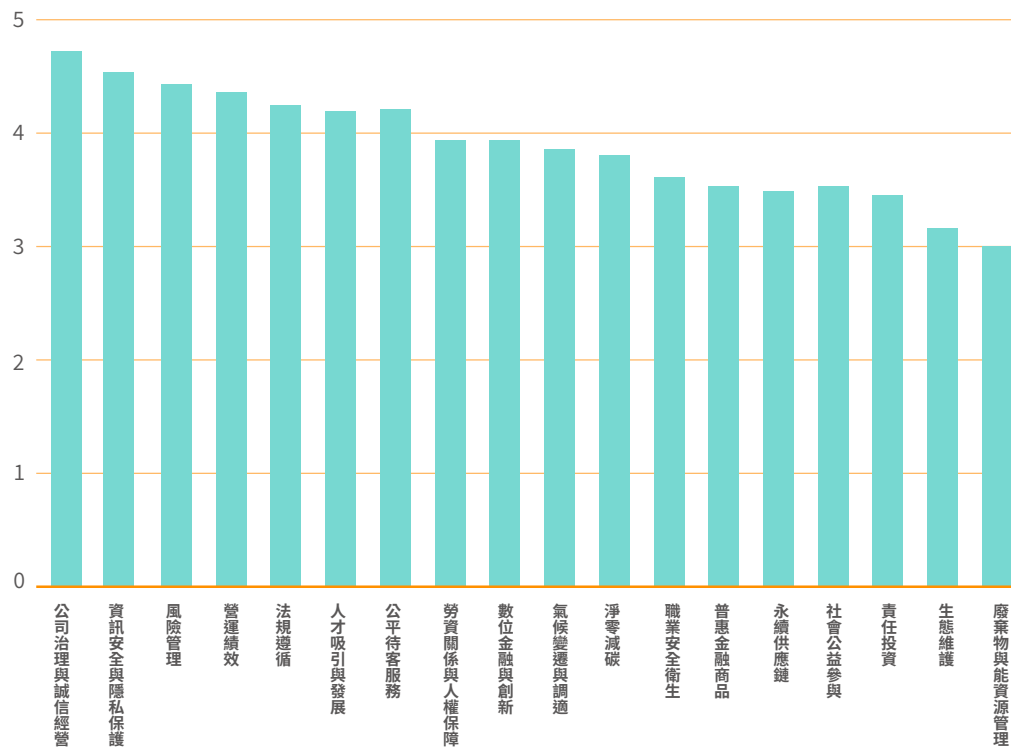
確認議題排序及揭露內容

經永續發展小組討論、總經理與董事長決議，將前述 12 項重大主題作為 2024 永續報告書之揭露基礎與重點。同時，12 項重大主題亦對應聯合國永續發展目標(SDGs)，並整合於遠雄人壽的策略藍圖之中，作為永續目標之優先考量與關注。

💧 衝擊矩陣圖

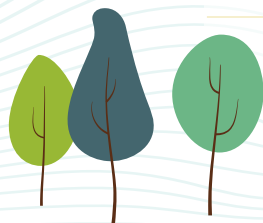


💧 財務重大性評估結果



💧 與前一年度(2023)重大主題差異

2024 年重大主題	與前一年差異	差異說明
公司治理與誠信經營	合併	合併「公司治理」、「誠信經營」兩主題
勞資關係與人權保障	合併	合併「健康幸福職場」、「人權維護」兩主題
法規遵循	新增	由一般揭露議題調整為重大主題
營運績效	新增	由一般揭露議題調整為重大主題
資訊安全與隱私保護	更名	更名 2023「資訊安全」重大主題，使主題名稱表達更為具體
責任投資	新增	由一般揭露議題調整為重大主題
數位金融與創新	更名	更名 2023「數位創新」重大主題，使主題名稱表達更為具體
人才吸引與發展	更名	更名 2023「人才發展與培育」重大主題，使主題名稱表達更為具體
氣候變遷與調適	更名	更名 2023「氣候治理」重大主題，使主題名稱表達更為具體
公益關懷(2023)	移除	由重大主題調整為一般揭露議題
生態維護(2023)	移除	由重大主題調整為一般揭露議題
永續供應鏈(2023)	移除	由重大主題調整為一般揭露議題





重大主題與衝擊邊界

三大永續支柱	對應之重大主題	正負面衝擊	衝擊說明	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界			管理方針 (對應章節頁碼)
						上游	遠雄人壽	下游	
健康經營實踐家	公司治理與誠信經營	正面/負面	因違反不誠信行為等公司治理議題導致股東、保戶、員工或其他利害關係人權益受損。	自訂重大主題 反貪腐(205) 反競爭行為(206)	     	商業	直接	間接	p.30
	風險管理	正面	落實傳統風險(包含:財務、營運等)與新興風險(包含:社會、科技、地緣政治等)監控與管理,確保各業務單位符合風險管理規範。	自訂重大主題			直接	間接	p.31
	資訊安全與隱私保護	負面	因資訊安全與隱私保護機制失當而造成客戶個資或企業機敏資訊外洩,導致財務損失,同時影響金融服務穩定及安全性,降低大眾對本公司信任,減少交易,對經濟產生負面衝擊。	客戶隱私(418)			直接	間接	p.32
	法規遵循	負面	因違反法令規範,導致股東、保戶、員工或其他利害關係人權益受損。	自訂重大主題		商業	直接	間接	p.30
	責任投資	正面	將資金投入具 ESG 概念標的,引導資金運用對氣候變遷有正面影響及貢獻。落實盡職治理,積極與被投資公司進行議合。另對被投資公司之股東會議案分析,透過議合行動給予建議,保護股東權益。	自訂重大主題		商業	直接	間接	p.32
	營運績效	正面	公司經營穩健且持續成長,帶動社會經濟發展並增加業務同仁就業機會及收入所得。	經濟績效(201)		商業	直接	間接	p.31



重大主題與衝擊邊界

三大永續支柱	對應之重大主題	正負面衝擊	衝擊說明	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界			管理方針 (對應章節頁碼)
						上游	遠雄人壽	下游	
社會價值守護家	公平待客服務	正面	落實公平待客原則，積極優化作業流程與客戶體驗，維繫良好客戶關係。重視高齡、身心障礙、新住民等弱勢族群權益，提供友善服務。	行銷與標示(417)			直接	直接	p.71
	數位金融與創新	正面	推展數位轉型與金融科技，更具效率與精準的服務，提供客戶創新保險產品與服務，帶動整體保險產業進步。透過多項數位工具的開發，加速無紙化，減少環境衝擊。	間接經濟衝擊(203)	 		直接	直接	p.71
	人才吸引與發展	正面	建置公平與完善的人才發展與培育制度，包括培訓、績效考核等。藉由完善培育訓練及發展藍圖，提升員工專業能力，優化整體產業生態。	訓練與教育(404) 員工多元化與平等機會(405)	  		直接	間接	p.71
	勞資關係與人權保障	負面	因在平等與多元性、勞動條件、公傷與職災、集會結社、歧視與騷擾等議題，上沒有制定政策或管理行動而造成人權侵害。	勞雇關係(401) 勞/資關係(402) 職業安全衛生(403) 不歧視(406) 結社自由與團體協商(407) 童工(408) 強迫或強制勞動(409) 保全實務(410) 原住民權利(411)		商業	直接		p.72

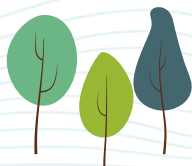


重大主題與衝擊邊界

三大永續支柱	對應之重大主題	正負面衝擊	衝擊說明	GRI 特定主題	對應 SDGs	價值鏈邊界			管理方針 (對應章節頁碼)
						上游	遠雄人壽	下游	
低碳綠色開拓者	氣候變遷與調適	負面	沒有落實氣候風險於營運、產品、採購、投資等價值鏈環節的管理，因氣候變遷加劇對經濟、環境及人群造成負面衝擊。	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會(201-2)	  	商業	直接	商業	p.49
	淨零減碳	負面	因營運需求而消耗能資源、造成溫室氣體排放，以及廢棄物等環境衝擊。	能源(302) 排放(305)	  		直接	間接	p.50

註：

- 依 GRI Standards 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、政府機關、合作通路、供應商/承攬商、社區/學校、媒體、非營利組織。

利害關係人



利害關係人議合

遠雄人壽除了透過平時業務接觸的機會傾聽利害關係人的訴求，2024 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

- 財務報告 - 每季
- 股東會、股東會年報、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

2024 年溝通成效

- 召開 1 場股東會

回應章節

- 我們的永續承諾 — p.3 [↗](#)
- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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 / Instagram / Line、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
- 保戶電子報發送 - 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
- 數位金融
- 公益關懷

2024 年溝通成效

- 服務逾 24 萬通客來電，滿意度為 98.6%
- 共發送 83 則保戶電子報

回應章節

- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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

2024 年溝通成效

- 召開 4 場勞資會議
- 召開 6 場職工福利委員會會議
- 召開 4 次職安委員會
- 每年 1 次績效考核

回應章節

- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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
- 公平待客
- 普惠商品
- 氣候韌性

2024 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
- 發佈中、英文遠雄人壽永續報告書

回應章節

- 我們的永續承諾 — p.3 [↗](#)
- 永續經營領航者 — p.10 [↗](#)
- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 低碳綠色開拓者 — p.48 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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

2024 年溝通成效

- 與 18 家銀行合作、110 家保經代公司、12 家農漁會 / 信合社合作
- 舉辦 151 場金融通路教育訓練
- 舉辦 254 場經代通路教育訓練

回應章節

- 我們的永續承諾 — p.3 [↗](#)
- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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
- 公益關懷
- 生態復育

2024 年溝通成效

- 青年實習計畫共 46 名學生報名，錄取 15 名
- 「遠雄人壽癌症家庭子女獎助學金」共發放 120 位學生
- 「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫，關懷 1 所學校
- 「海洋科學公民家」淨灘行動，2 所學校參與
- 「金險獎」校園影音賽事，46 所大專院校參與

回應章節

- 低碳綠色開拓者 — p.48 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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
- 誠信經營
- 永續供應鏈
- 綠色營運

2024 年溝通成效

- 84 家新進供應商簽署《供應商社會責任承諾書》，簽署率 89%
- 綠色採購金額達 3,634 萬元
- 在地供應商比例為 100%
- 進行供應商評鑑家數共 24 家，完成率 100%

回應章節

- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 低碳綠色開拓者 — p.48 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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**

2024 年溝通成效

- 發布 **62** 則新聞稿
- 進行 **11** 次媒體採訪

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 — p.3 [↗](#)
- 永續經營領航者 — p.10 [↗](#)
- 健康經營實踐家 — p.29 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



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**

2024 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

關注議題

- 淨零減碳
- 公平待客
- 社會共好

回應章節

- 低碳綠色开拓者 — p.48 [↗](#)
- 社會價值守護家 — p.70 [↗](#)



永續亮點

1. 完成 ISO 27001:2022 新版轉版驗證，持續接軌國際資訊安全標準
2. 綠能產業投資金額 27.11 億元，較前一年度提升 3.5%
3. 五加二新創產業投資金額 101.53 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」及「六大核心及公共建設投資競賽專案投資組」肯定
4. 董事會增加一名女性董事

03 健康經營實踐家



核心理念

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

3.1 公司治理

3.2 永續金融

本章適合閱讀利關人：股東 / 投資人、政府 / 主管機關、合作通路、媒體



重大主題管理

公司治理與誠信經營

政策承諾	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。		
管理行動	遵循「公司治理 3.0」永續發展藍圖	健全公司治理架構	強化董事會職能
回饋評估	- 以強化董事會職能、提高資訊透明度、強化利害關係人溝通、接軌國際規範、深化公司永續治理文化等 5 大推動主軸，進行各項業務執行。 - 每年進行公司治理自評。	- 獨立董事採行「候選人提名制度」。 - 每年執行不誠信行為風險評估作業。	2024 年全體董事進修總時數達 82.5 小時，每位董事平均進修時數 11.8 小時，高於法令規定的 6 小時。 - 建立董事績效評估制度，2024 年董事會績效考核平均 4.94 分（同儕評鑑平均 4.96 分）、評等等級為「優」。 - 董事積極參與，2024 年整體董事出席率 95.9 %。



法規遵循

政策承諾	積極推動重視風險管理及法令遵循的企業文化，確實遵守內外部各項法令規定，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、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，並對違反法令事件有完善的處理與改善機制。		
管理行動	設立專責單位	建立法令遵循管理機制	落實法令遵循教育訓練
回饋評估	設立專責法令遵循單位及總機構法令遵循主管。	- 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。 - 每季針對各部室法令遵循主管召開專案會議。 - 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，2024 年共召開 12 次會議。	- 員工EIP網站設置法遵專區，定期發布「法遵來報報」專刊及最新法令宣導。 - 舉辦內勤員工與外勤同仁之法令遵循線上課程，2024 年受訓總人數 44,314 人次；總時數 65,434 小時。



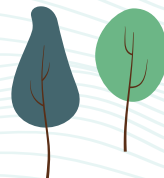
重大主題管理

營運績效

政策承諾	遠雄人壽重視壽險經營本質，保障投資人及利害關係人權益，以朝向中大型壽險公司、穩定獲利及永續發展的目標邁進。	
管理行動	定期揭露營運成果	年度重點專案及方針規劃
回饋評估	● 每季定期揭露財報資訊。 ● 每月定期召開績效追蹤會議，檢視達成情形。	● 每年第三季啟動公司願景目標策略規劃，考量產業趨勢、市場環境、法令變動等因素，制定公司次年度重要策略方向及獲利目標。

風險管理

政策承諾	將 ESG 議題納入各項營運流程，制定完整的風險管理機制，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。		
管理行動	設立風險管理委員	建置完善營運持續管理機制(BCMS)	訂定風險管理政策，針對主要風險類別設有風險監控指標
回饋評估	● 設立隸屬董事會之風險管理委員會。 ● 每季召開一次會議，並向董事會呈報。	● 2024 年進行「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準驗證，以零缺失結果通過續審。	● 2024 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達 90% 以上。





重大主題管理

資訊安全與隱私保護

政策承諾	遵循主管機關「金融資安行動方案 1.0 + 2.0」，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。	
管理行動	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》，建立完善管理機制	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
回饋評估	● 通過「ISO 27001:2022 資訊安全管理系統」新版轉版驗證，維持國際標準認證持續有效。 ● 2024 年無發生重大資訊安全事故及重大個資侵害事件。	● 每半年定期召開一次個資管理審查會議，落實審查內外部個人資料管理相關議題。 ● 每年持續經由第三方專業機構，進行電腦系統資訊安全評估作業，以符合主管機關要求。

責任投資

政策承諾	為保障客戶與受益人權益，將投資資金導向投資於在環境、社會及公司治理層面上有正面影響之公司及產業，並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。	
管理行動	依《投資政策作業程序》訂定《股權投資責任投資作業準則》，做為股權投資落實 ESG 於投資流程之指引方針	訂定《固定收益責任投資作業準則》，依循投資政策避免投資列於限制投資排除名單之債券發行人，並定期檢視ESG實行情況
回饋評估	● 每半年依流程檢視 ESG 適格標準名單。 ● 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。	





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，亦透過強化董事會職能、遵循法令並健全內部管理、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。



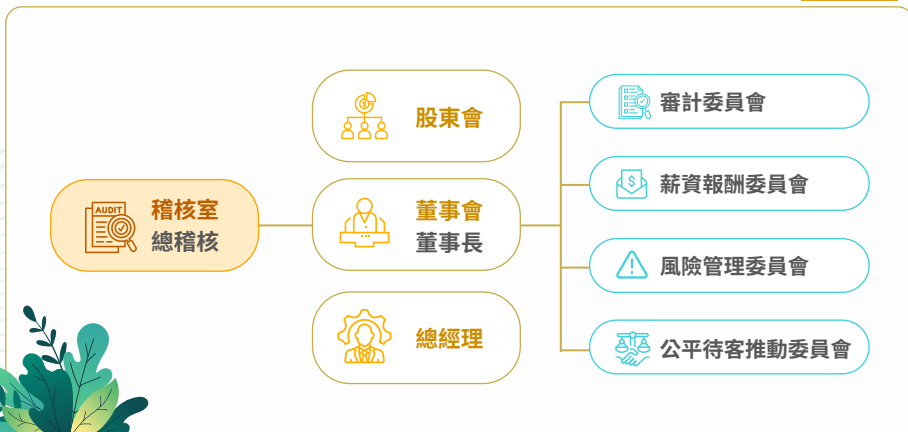
3.1.1 永續治理

董事會運作

遠雄人壽董事會下依職權及功能設置功能性委員會，分別為審計委員會、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 年已修訂公司章程，2025 年起董事選舉採候選人提名制度。

董事會組織架構

遠雄人壽公司章程



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，2024 年共召開 12 次董事會，親自出席率整體達 95.92%，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，並設有「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。

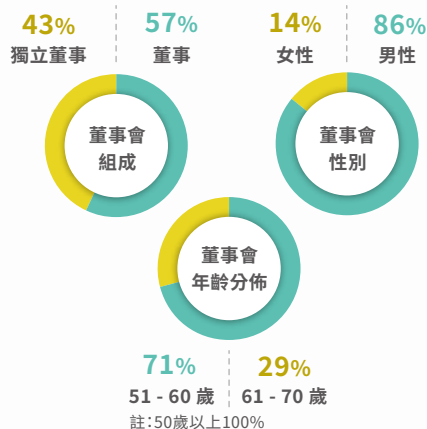
遠雄人壽董事會目前為第 11 屆，由孟嘉仁擔任董事長，且為經營團隊成員，以讓本公司得到有力及一貫之領導，且更有效率地規劃及執行長遠業務策略。為確保遠雄人壽運作之獨立性，董事自身、經理人及其他出席或列席董事會之利害關係人對會議事項有利害關係者，須申報利益衝突，請見年報「董事對利害關係議案迴避之執行情形」。

遠雄人壽董事會由 7 名成員組成，包含 3 位獨立董事及 4 位董事，獨立董事佔董事會席次高達 43%，為確保獨立董事得以客觀行使職權，避免因久任而降低其獨立性，所選任獨立董事連續任期均未超過 9 年。

2024 年 6 月全面改選董事，第 11 屆董事會已有不同性別之董事，進一步提升董事會性別多元化組成，現任 7 位董事成員中，1 名女性董事，6 名男性董事，年齡層分布於 41 歲至 70 歲之間，並具備多元文化背景及豐富的專業經驗，涵蓋保險、資產管理與證券、精算、法律、財務、投資、風險及經營管理等領域。

遠雄人壽之獨立董事採行「候選人提名制度」，所有獨立董事候選人皆符合《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，經董事會提名，送請股東會選任之，董事選舉相關作業流程係依「公司法」、本公司「公司章程」及「董事選任程序」等內外部相關規範辦理。另依遠雄人壽「公司治理守則」，已為所有董事投保責任保險。

董事會組成概況



董事會專業背景



董事會職能強化

2024 年全體董事進修總時數達 82.5 小時，每位董事平均進修時數 11.8 小時，高於法令規定的 6 小時。本公司董事會成員進修課程多元，踴躍參加財團法人保險事業發展中心、社團法人中華公司治理協會、中華經濟研究院及財團法人台灣金融研訓院等外部機構所舉辦之各類課程，著重公司治理、公平待客、洗錢防制及打擊資恐、ESG 及 IFRS17 等 5 大類；其中包括「永續發展與永續治理趨勢」、「董監事在公平待客與金融友善服務之角色與責任」、「人壽保險於防制洗錢、打擊資恐及反武擴上扮演的角色與誠信經營」、「國際永續金融趨勢及臺灣現行政策」等議題，且全體董事均完成「國際上已適用 IFRS17 之保險業者如何與外部關係人溝通」課程。

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

為增進董事運作效能，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」，並納入公司治理、經濟等永續指標，確保董事會於公司治理、營運上盡職盡責。每年定期針對董事會、董事成員及功能性委員會全面進行績效考核，評核方式採問卷形式，包括董事自評和互評。

2024 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 2025 年 3 月提報董事會，2024 年度董事會績效考核平均 4.94 分(同儕評鑑平均 4.96 分)、評等等級為「優」；董事成員自我評量平均 4.96 分、評等等級為「優」；功能性委員會績效評估平均 4.99 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，遠雄人壽訂有「董事酬金辦法」，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 114 年度年報(P16)，並揭露於官網資訊公開。

2024 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	現金金額	股票金額	現金金額	股票金額	總額	比例	
		總額	比例	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	總額	比例	財務報告內所有公司										
董事長	遠雄國際投資(股)公司 法人代表:孟嘉仁	—	—	—	—	1,284	—	720	—	2,004	0.04%	—	28,736	—	130	—	216	—	—	—	31,086	0.56%	—	無
董事	遠雄國際投資(股)公司 法人代表:趙信清																							
董事	遠雄國際投資(股)公司 法人代表:趙學欣																							
董事	遠雄建設事業(股)公司 法人代表:趙文瑜																							
董事	遠東建設事業(股)公司 法人代表:林立強																							
董事	趙學欣																							
董事	呂志堅	4,140	—	—	—	—	—	720	—	4,860	0.09%	—	—	—	—	—	—	—	—	4,860	0.09%	—	無	
獨立董事	蔡政哲																							
獨立董事	葉啟洲																							
獨立董事	陳鴻霖																							
獨立董事	廖世昌																							

註：1. 林立強董事、呂志堅董事於 2024 年 6 月 14 日卸任；趙文瑜董事、趙信清董事於 2024 年 6 月 14 日新任；遠雄國際投資股份有限公司之代表人趙學欣於 2024 年 6 月 14 日卸任
2. 蔡政哲獨立董事於 2024 年 6 月 14 日卸任；廖世昌獨立董事於 2024 年 6 月 14 日新任
3. 上述不含支付司機酬金合計為 1,847 千元，餽贈等相關費用合計為 156 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。

| 員工薪酬連結 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。

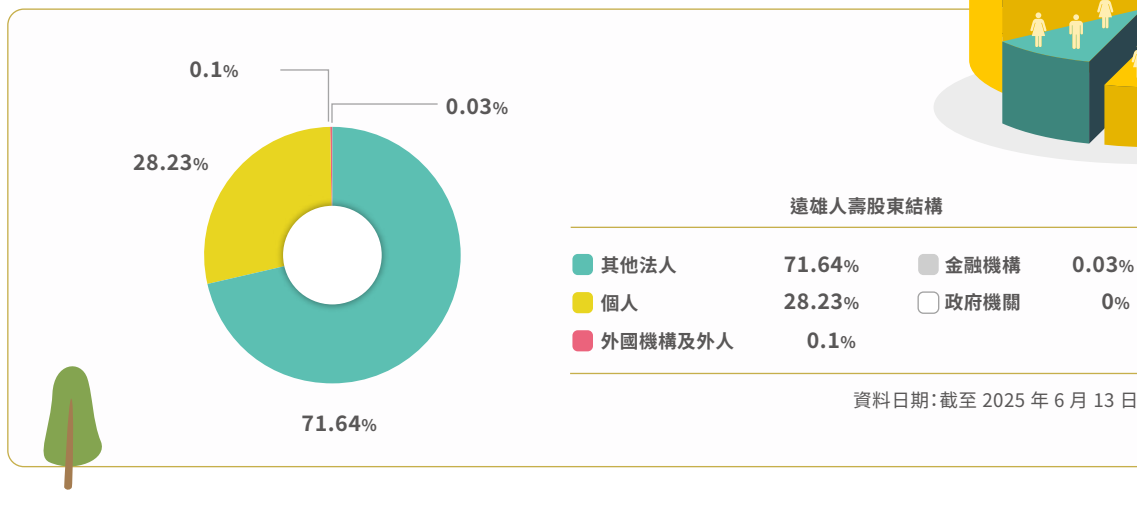


💧 股東權益及多元溝通

| 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。依金管會「公司治理 3.0 永續發展藍圖」對興櫃公司之要求，自 2025 年起遠雄人壽董事選舉實行候選人提名制度，以公平對待所有股東，落實股東行動主義。

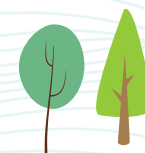
| 股東結構圖 |



| 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，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」執行，2024 年總計發佈 19 則重訊。

2024 年溝通關鍵重大事件



單位	項目	溝通頻率	年度報告次數
財務室	財務資訊	每季	4 次
	財務報告	每季	4 次
稽核室	稽核報告	每季	4 次
	稽核計畫	年度	1 次
風險管理室	風險管理報告	每季	4 次
	營運持續審查報告	年度	1 次
股權投資部	專案運用及公共建設投資運用查核	每季	4 次





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，落實公司治理營運作為，並持續改善，創造優質的誠信經營與法令遵循文化。為確保誠信經營原則，隨時檢討不誠信行為防範機制之執行情形，特以第二道防線之法令遵循室為專責單位，督導全公司落實執行誠信經營原則，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除透過訂定日常業務之依循規範，樹立本公司之道德標準，亦積極陸續檢視既有作業規範，如《永續資訊作業準則》、《獨立董事之職責範疇規則》、《公司章程》等相關規範，以持續不斷完善其制度規範。2024 年執行不誠信行為風險評估作業，遵循所制定《不誠信行為風險評估作業準則》落實辦理，並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。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；在與利害關係人從事放款以外其他交易時，均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；另進行採購作業時，亦皆進行廠商遴選評鑑、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，**2024 年供應商並未發生貪腐或違反誠信經營行為。**

落實不誠信行為之預防與管理

遠雄人壽遵循「保險業公司治理實務守則」，為有效辨識並分析可能面臨之不誠信行為風險，2022 年起導入且建立「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，並定期檢討妥適性與有效性要求，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)，以此擬定相應之風險改善計畫與內部稽核計畫。

2024 年持續執行不誠信行為風險評估作業，依數據資訊蒐集結果，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。為配合公司內部作業時程，2024 年調整評估資料期間，已於 2025 年 3 月董事會報告 2024 年執行不誠信行為風險評估報告，以利董事落實積極監督公司運作。

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

2024 年針對全公司 30 個部室，執行 12 類不誠信行為類型，共 109 項不誠信行為小項之不誠信行為風險評估作業。

	2022 年	2023 年	2024 年
已評估數(類)	12	12	12
公司部室數	29	29	30
百分比(%)	100	100	100





強化誠信經營與反貪腐教育訓練

遠雄人壽從公司治理的最上層推動誠信文化的建立和實踐，針對董事持續舉辦教育訓練，2024 年邀請金融監督管理委員會前副主任委員 - 許永欽律師分享誠信經營相關規範，內容包括誠信經營對企業永續發展的重要性、相關法令要求、誠信經營的監理機制、針對不誠信行為風險管理之指引等，教導如何有效地監督管理階層的誠信經營實踐，並建立問責機制，培養董事誠信意識和判斷力。2024 年 7 位董事 100% 完成反貪腐與洗錢防治相關課程。

此外，為落實誠信經營企業文化，針對全體同仁舉辦誠信經營課程，2024 年聚焦防制詐騙，運用犯防中心、金管會與財團法人金融消費評議中心等開放資源，作為誠信經營通識課程，提供全體員工學習，同時運用實際案例解析與微電影，使同仁了解誠信正直的重要性，藉此體現於行為中。2024 年共辦理 8 場誠信經營課程教育訓練，合計總時數為 5.5 小時。課程合計完訓 5,298 人次，時數 3,719 小時，課程包含誠信經營守則與反貪腐宣導、吹哨者制度與揭弊者保護法、工作規範暨誠信經營守則、員工道德及行為守則、友善服務與誠信經營、《金管會微電影》防制詐騙等。

	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(人)	953	3,268
受訓百分比(%)	100	100

註：

1. 內勤員工含約聘員工，內勤員工數係指 2024/12/31 在職之全體員工
2. 外勤同仁含兼職人力，外勤同仁數指課程結訓時之總完訓人數(含兼職人員)

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」，除指定法令遵循室負責檢舉案件之受理及參與調查等相關事務，建置獨立運作檢舉管道，並於公司官網對外公告相關措施，致力實踐檢舉人身份保密、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而受通知協助調查時，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。2024 年所接獲舉報事件，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，形成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，得適時地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範圍與其業務職掌事項，據而繪製「責任地圖」及記錄公司治理架構整體樣貌，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責任地圖



2024 年共盤點更新 30 個單位業務流程，並製作「業務矩陣表」及資深經理人之「資深經理人權責事項表」，以及將資深經理人業務流程，繪製成「責任地圖」，並彙整成「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》，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、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。

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，皆以電子郵件方式定期轉知各部室法遵主管法令異動通知，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。

溝通



- 遠雄人壽每季針對各部室法令遵循主管召開專案會議，透過本項會議所建立之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，2024 年共召開 12 次會議。

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，2024 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 2024 年合作供應商（共 381 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 362 家（含新進供應商 84 家），比例為 95%。對於未簽署承諾書的供應商，即終止後續交易，並將其列為不合格供應商。

1

開辦 26 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、職業衛生、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 521 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 2,828 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

29 人

公司人數

4,281 人

總受訓人次

44,267 人次

總受訓時數

65,860 小時

註：公司人數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。

另聘請專業顧問，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 (Key Risk Indicator, KRI) 指標，包含大額交易申報及可疑交易申報，以確保洗錢防制制度之有效性。2024 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；2024 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，向相關利害關係人及客戶進行洗錢防制認知與觀念宣導。



官網設置「洗錢防制宣導專區」



官方 Facebook 貼文提供相關網站連結、文宣機關函轉等資訊，供民眾瀏覽



張貼實體海報於客服中心櫃檯或各區部及通訊處



客戶詢問防制洗錢及打擊資恐作業相關疑義，由第一線同仁予以宣導說明，積極落實辦理與傳達相關認知及觀念



供應商及合作通路於交易成立前，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之目的。2024 年內部對財務、業務、資訊及其他管理單位辦理一次一般查核，並依實際需要分別對單位及業務辦理專案查核。

另對主管機關、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。為完善內部控制制度及強健企業體質，加強風險管理及內部控制工作的協調，稽核室不定期針對金管會函示與主管機關頒布法規、金融檢查報告與意見、重大突發案件及新聞聲譽案件等主題召開三道防線溝通協調會議。

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，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。

💧 2024 年主管機關裁罰及改善

2024 年遠雄人壽無違反金融保險法令重大裁罰案件 (註1)。2024 年共計發生 2 件經主管機關裁罰事件，罰款金額 60 萬元，係分別因辦理保險商品管理作業未因應法令修正規定期限調整，及於後續商品管理小組會議未落實檢視法令遵循事項作必要之修正；以及辦理未主動刪除網路投保伺服器未成功申辦會員之個人資料等情事。

本公司重視客戶權益，於知悉相關裁處事宜後，即透過內部通報及呈報制度，追蹤確認完成改善，且辦理自行評估確係落實執行，持續精進優化各項法令遵循必要作為。

註1：重大裁罰定義為 300 萬以上裁罰案件，標準係依「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」認定。

具體執行情形如下：

持續落實法令遵循預警機制，遠雄人壽已建立同業裁罰缺失自我檢核作業，法令遵循單位就主管機關發布裁罰案件後，即時向權責單位佈達；同時，要求權責單位立即自行檢核現行內部作業之妥適性。若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，從而大幅提升本公司辦理改善作業的時效，實質發揮「自律導正」功能，並以透過完整且即時的同業裁罰案例自我檢核機制，降低內部發生相似裁罰缺失事項風險，以建構堅實且有效率之法令遵循機制。

2024 年共辦理 25 次金管會所公告同業裁罰缺失自我檢核作業，並按季舉辦 4 場座談會，分享同業裁罰缺失之自我優化方向，透過不間斷法令宣導、違法違規案件研析分享，以利各部室知悉。同步透過電子報向全體員工宣導，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。使法遵文化成為本公司共同擁有之價值觀與行為模式。

3.1.4 風險管理

GRI 2-23、2-24

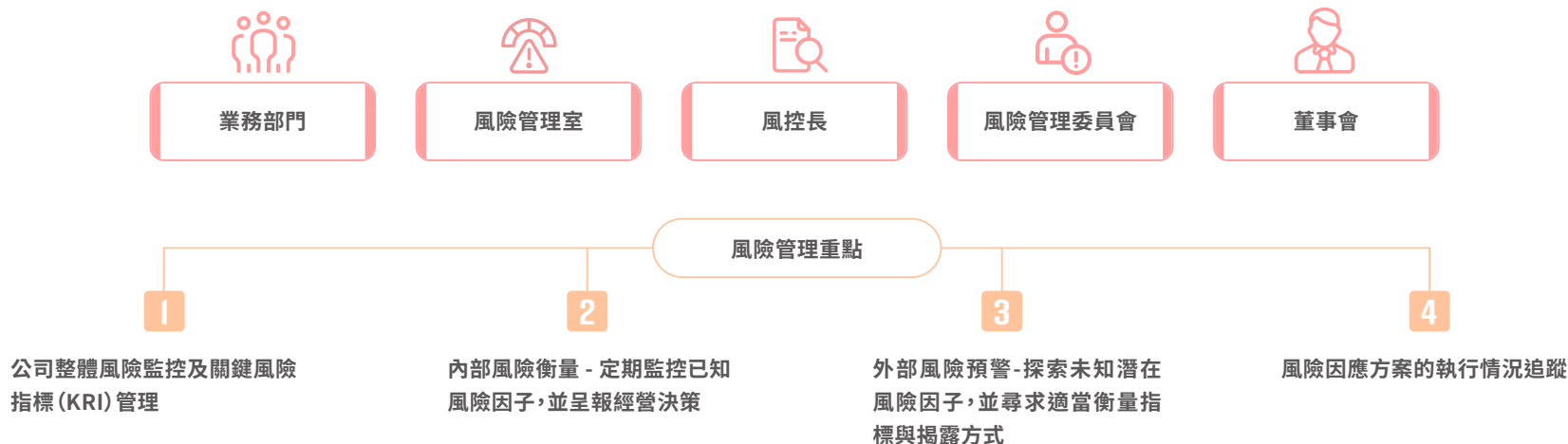
風險管理

風險管理政策與框架

遠雄人壽訂定風險管理政策，針對主要風險制定相關準則管控，定期提報風險管理執行成果至風險管理委員會及董事會，監督與管理相關風險。針對主要風險類別各設有風險監控指標，定期評估與監控。自 2022 年將氣候變遷風險納入《風險管理政策》後，目前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。



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，2024 年共召開 49 場投資小組會議。

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。2024 年共召開 9 次風險管理委員會。

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 2024 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，相關權責單位則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 2024 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（風險監控指標綠燈個數佔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 2024 年 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 9 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，2024 年針對董事會成員、部室主管及部室風險管理人員，共舉辦 5 次教育訓練，受訓人次 117 人，受訓時數共 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，強化通報作業流程，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。2024 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 年起委託台灣檢驗科技(SGS)執行「ISO 22301:2019 營運持續管理系統」國際標準驗證，將「080 客戶諮詢服務」與「理賠服務」納入驗證範圍，2024 年外部稽核以 0 缺失結果通過續審。

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，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，2024 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」。



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。



危機管理小組

本公司設危機管理小組因應重大偶發事件發生時的危機處理，確保災害發生時可即時因應，使衝擊與影響降到最低。



3.1.5 資訊安全

GRI 418-1

依 ISO 27001 資訊安全管理制度(ISMS)要求,由總經理擔任總召集人,資訊管理部主管擔任資通安全管理代表,下設資安管理科為資訊安全專責單位,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,2024 年無侵犯客戶隱私事件或遺失客戶資料的投訴事件發生。

治理面	董事會資安監督及職能提升	資安防護自律規範及相關法規	金融資安行動方案	內外部稽核檢查意見	資安教育訓練與意識提升
制度面	ISO 27001 證書持續有效	BS 10012 證書持續有效	ISO 22301 證書持續有效	同業裁罰缺失態樣自評	電腦系統資安評估
營運面	網路安全	個人電腦與伺服器主機安全	資料服務安全	電腦系統復原與韌性	電子商務系統安全
聯防面	資安情資蒐集分享與處置		資訊安全監控中心 (SOC)		資通安全事件通報與應變演練

保險科技風險面

人工智慧、生物辨識之創新應用風險管理

區塊鏈、物聯網等創新應用風險管理

資訊安全政策

遠雄人壽已制定資訊安全管理政策,經董事會通過,公告於官網,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,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(BCMS)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,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。

遠雄人壽依主管機關規範,針對資安零信任進行規劃,並於董事會報告導入,2025 年將針對「遠距辦公」進行評估與優化,確保連線作業安全。

資訊安全投入資源

2024 年資安投入費用為 2,090 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 7 x 24 全時維運資訊安全監控。

遠雄人壽 2024 年導入弱點修補管理系統,由系統自動化進行比對作業,確保弱點管理範圍之完整性,並由系統派送待處理弱點於處置人員,大幅提升風險處置之時效性,確保系統運作安全。



投入資源

2,738 萬元

2,353 萬元

2,090 萬元

2022 年

2023 年

2024 年



💧 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，亦針對每件案例進行評析及處理建議。另外定期舉辦法令遵循及惡意郵件、資安意識等教育訓練，並透過年度安全事件演練方式驗證處理程序之有效性。



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。



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。2024 年度演練結果為內勤員工點擊連結比率為 0.42% 及點擊附件比率 3.92%；業務同仁點擊連結比率及點擊附件比率皆為 0.06%，均達到主管機關要求標準。



年度電子商務系統安全個資事件模擬演練：模擬情境為「勒索軟體攻擊事件」，依資安事件處理流程，進行各環節模擬。



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，2024 年全體同仁完訓比率為 100%，持續提升人員資安素養。

針對董事辦理資安訓練，2024 年開設「防制詐騙-臨櫃關懷及個資保護」、「資安治理講堂-重要資安規範標準與遵循」、「社交工程注意事項」等課程，共計 17 人次，32 小時。

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 22 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取得相關資安證照。2024 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《個人資料安全危機管理作業準則》，確保若發生個人資料被竊取、竄改、毀損、滅失或洩漏等情事，有違反法令規範與影響公司商譽時，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。

| 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，以及各部室設置之個資保護代表，共同推動。小組每1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，2024 年共召開 1 次管理審查會議、5 次專案會議，並經由第三方查證單位 BSI 英國標準協會外部稽核，通過 BS 10012:2017 個資保護認證，無發現不符合事項。





3.2 永續金融

近年淨零減碳議題發酵，永續發展全球都關注，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，並發揮機構投資人盡職治理的職能，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，有效管理投資風險。

責任投資涵蓋資產類別

責任投資管理行動方案

上市股權

固定收益

私募股權

基礎設施

衍生性金融商品及另類投資

設施資產

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

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

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，並提供相關資料以佐證之。投資後管理部分，則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。在選擇被投資標的時，也會參考相關 ESG 資料庫，包含 Bloomberg、MSCI、Wind、台灣公司治理評鑑、公開資訊觀測站等 ESG 評等機構工具，並依各家 ESG 評等機構之評分訂定標準，以利遵循。

永續投資標的評估

1 風險辨識

篩選標的

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

排除標的

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

定期檢視

- 定期檢視公司持有證券之發行人、負面國家與企業清單、以及基金發行及 ETF 所屬集團 ESG 指標表現狀況。
- 2024 年已全部檢視具潛在 ESG 風險的上市櫃股權、公司債、金融債及公債之投資標的。

2 機會評估

- 進行投資分析時，除財務分析，另加入 ESG 投資風險指標之評估，包含經濟、環境、人群 (包含人權) 三面向，並載明於投資分析報告。
- 投資過程中了解投資標的是否已投入相關資源，確認緩解該公司受到氣候變遷之負面衝擊，長期而言，其投資收益將比未投入資源於氣候變遷準備者較為平穩。

3 投資後追蹤管理

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

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）納入遠雄人壽「永續發展小組」，歸責「氣候治理」小組，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。投資部門包括股權投資部與證券投資部參與 ESG 之高階主管及投資團隊人員共計 34 人，負責 ESG 各項專案，持續強化與落實責任投資原則。

本公司投資部門均需於日常工作中落實責任投資與盡職治理政策，依商品特性建立各項專屬管理機制，彙整責任投資執行成果對外揭露。實際作為包含國內外固定收益、股權投資及放款等，皆投入人力及運用資源，將 ESG 原則納入負責投資前之分析及投資後之檢視，股權投資部行使股東行動主義，與投資標的發行公司進行議合等。

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、電子郵件往來等方式，及「正面議合、循序漸進」的態度，與被投資公司之高階經營管理階層、投資人關係或企業永續團隊進行互動及議合，目的在於透過觀念溝通，讓企業先認知 ESG 對自身的影響開始，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，並落實到企業各項營運環節，以落實盡職治理精神。

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，強化責任投資原則執行的效能。

議合流程

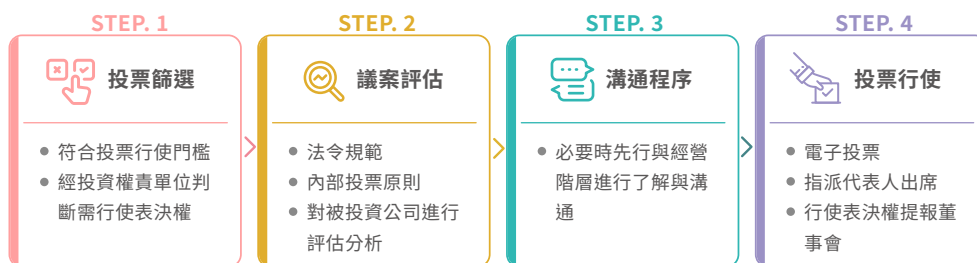
依 5 階段議合流程，確認議合之執行符合本公司盡職治理政策。

主軸設定	公司篩選	期間設定	成效評估	後續行動
- ESG 評比 - ESG 資訊揭露公司治理	- ESG 評比 / 資訊揭露待改善項目 - 影響股東權益範圍	5年為原則 - 得適時調整	- 議合成功結案 - 已朝正向發展 - 未有明確進度 - 議合不成功結案	- 調整投資限額 - 股東會提案/發言 - 暫時不予投資 - 列入排除名單

遠雄人壽依循「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」原則五，為保戶與股東最大利益考量，依保險法令於行使投票權前均審慎評估各議案，行使股東權利相關作業應經適當授權人員核准之程序，以電子投票為主，親自或委託出席為輔，紀錄對各被投資公司行使表決權情形並提報董事會，投票原則上不反對管理階層提案，並非絕對支持經營階層所提出之議案。目前相關評估作業皆由本公司內部投資團隊負責，負責同仁對議案內容知之甚詳，故未有使用代理研究及代理投票服務之情事。

投票程序

本公司具有完整產業分析之團隊，於股東會召開前，需評估股東會議案，並於投票前做成相關評估分析報告，且本公司並無使用代理研究與代理投票服務，必要時會先行與經營階層進行了解與溝通，並於行使表決權後將書面記錄提至董事會。



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，2024 年全年共計出席國內外 56 家股東會、總計表決 245 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。



總計出席 56 家股東會	親自出席 56 家 委託出席 0 家	總計參與表決 245 項議案
--------------------------------	--	----------------------------------



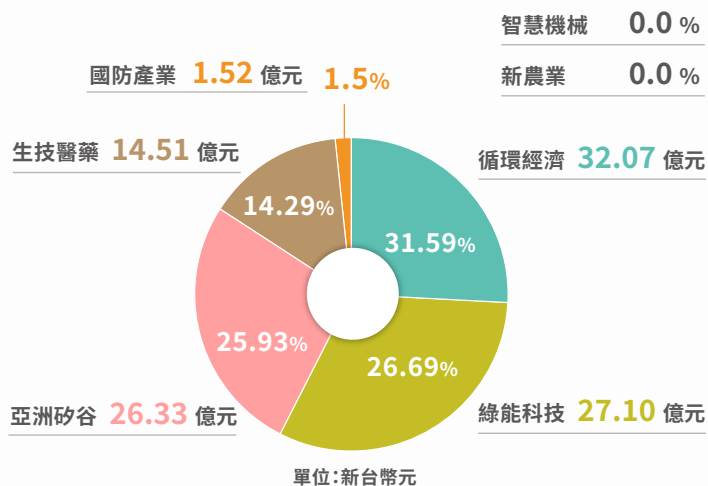
💧 責任投資成效

2024 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：

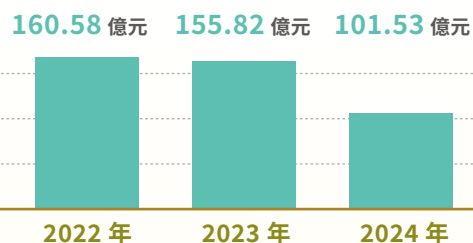
1 五加二新創產業

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，期望能協助台灣在全球低碳經濟、永續經營議題上領先各國。2024 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 101.53 億元。



近三年五加二新創產業投資金額

單位：新臺幣元



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，接續在 2019 年 1 月起實際投資太陽能案場開發與經營案，期間配合政府法令調整及政策鼓勵方向，多元參與屋頂型、地面型、風雨球場、漁電等各式案場，目前已實際參與 625MW 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 3,553 萬棵樹，造林效益為 41,724 公頃，以減碳量來看，約 1,062 座大安森林公園一整年的碳吸附量，產生的電力約可供應 238,636 戶家庭用電量。至 2024 年投資電力設施及永續基金累計額度為 27.11 億元，較 2023 年 26.19 億元成長 3.5%。



3.2.2 責任融資

GRI 2-23、2-24

遠雄人壽持續精進 ESG 因子審查機制，檢視融資企業是否有重大污染裁罰處分資訊及企業 ESG 資訊，針對確實存在 ESG 風險的案件審慎評估是否繼續業務往來，以有效將 ESG 落實於授信管理。相關檢核包含：



對授信企業進行盡職調查 (Due Diligence, DD) 與了解客戶 (Know Your Customer, KYC) 程序。



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。



審慎評估敏感性產業，如石油及天然氣產業、火力發電產業，及水泥、鋼鐵、鋁、肥料、電力等五大高污染（碳排）產業。



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。



將環境、社會、治理及氣候變遷風險各面向之 ESG 要素列入考量。



協助融資企業以「永續經濟活動認定參考指引」為目標，促請填寫「企業 ESG 資訊及永續經濟活動自評問卷」，引導企業重視氣候變遷議題及永續發展，促使企業重視並落實 ESG。

永續亮點

1. 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、債券投資及商業不動產投融资
2. 申請取得環境部碳標籤
3. 氣候變遷風險相關裁罰納入 KRI 定期監控
4. 新進供應商簽署企業社會責任承諾書達成率 100%

04 低碳綠色開拓者



核心理念

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；興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

4.2 淨零減碳

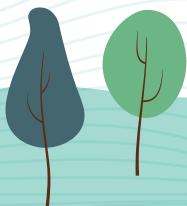
本章適合閱讀利關人：政府 / 主管機關、供應商、社區



重大主題管理

氣候變遷與調適

政策承諾	持續因應環境變化及國際趨勢，依循氣候相關財務揭露(Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構，鑑別出氣候變遷對企業經營之風險與機會，並採取相關因應措施；透過持續精進及完善治理、策略、風險管理及指標與目標四大方向，以因應氣候變遷帶來的影響與衝擊。	
管理行動	健全氣候治理機制	精進氣候風險管理
回饋評估	● 遵循 TCFD 框架確立氣候治理機制，於永續發展小組下設氣候治理組，藉由 TCFD 建議實體風險、轉型風險傳遞管道之分析，辨識氣候相關風險對公司帶來的潛在影響。 ● 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》，管理面向涵蓋責任投資與日常營運。	● 2024 年啟動「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」導入專案前備作業，將依「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」，發佈氣候相關資訊。 ● 依循主管機關 TCFD 框架，進行氣候變遷情境分析，完成率 100%。 ● 定期監控氣候變遷風險相關裁罰 KRI 是否維持在控管值內，2024 年無相關裁罰。



重大主題管理

淨零減碳



政策承諾	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。			
管理行動	落實低碳營運	推廣保險服務行動化/電子化	落實綠色採購	推動環境教育與環保倡議
回饋評估	● 參考聯合國氣候變遷專門委員會 (IPCC) 1.5 度 C 路徑，設定範疇 1、2 減碳目標。 ● 每年進行全職場溫室氣體盤查。 ● 每年進行滾動式設備維護與汰換，提升電力使用效率。2024 年全面更換職場 LED 平板燈具，節電約 25 萬度，減碳逾 12 萬 kg CO₂e。	● 2024 年透過行動化與電子化服務，共省下 986 萬張紙，相當於 2 座 101 大樓高度，換算減少約 75 公噸之碳排放量。	● 2024 年綠色採購總金額達 3,634 萬元，較 2023 年成長 98%。 ● 持續推動在地化採購，2024 年 100% 為在地供應商。	● 連續 2 年攜手社會企業玩霸教育，推動「一起玩霸」環境金融教育桌遊課程，結合金融理財與氣候變遷等素材，啟發學生遊戲中學習，2024 年合作推動 2 場活動課程。 ● 2024 年持續倡議「RF100 喝水零廢行動」，全面落實全職場不使用瓶裝水。2024 年於總公司職場飲水機導入「RF100 喝水零廢數據平台」，透過 IoT 物聯網自動追蹤減塑軌跡，獲得減瓶、減碳成效關鍵數據，年度預估減碳 5.2 萬 kg CO₂e。 ● 2024 年共舉辦 1 場淨灘活動，攜手海保署、明志科大，基隆市武崙國小及遠雄人壽志工近 150 人，赴基隆大武崙沙灘進行淨灘，並清理逾 400 公斤之海岸廢棄物。 ● 2024 年發起環境守護「淨宣言」行動，號召社會大眾參與宣言簽署，帶動員工、保戶共創綠色新生活，超過千人簽署響應。



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」，亦進行氣候變遷風險之辨識及評估，並針對重點風險訂定相關措施，以減緩氣候變遷帶來之衝擊。

持續依循氣候財務揭露建議 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD) 架構的四大範疇：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》，並經董事會通過。



氣候變遷治理組織架構





為有效落實氣候風險管理，本公司於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。

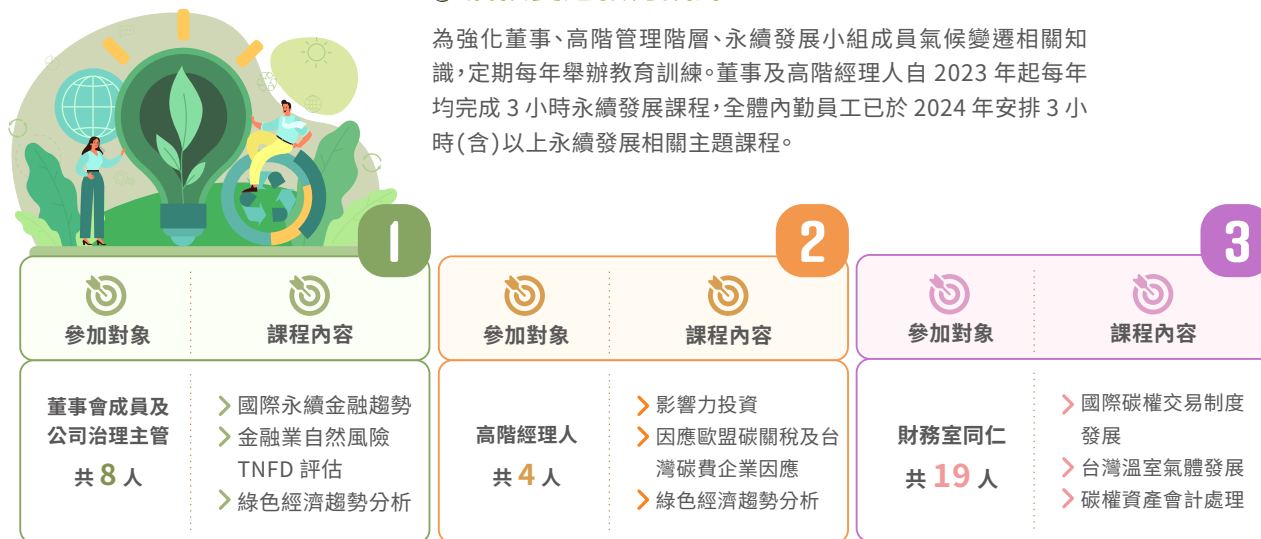
第一道防線	相關業務單位	● 投資單位訂定《股權責任投資作業準則》、《固定收益責任投資作業準則》，運用自有資金進行投資時，將 ESG 等議題納入考量。 ● 放款單位訂定「放款徵信審查作業準則」，將 ESG 議題納入放款審核流程。 ● 人事總務室、不動產部、公共事務室等已設定氣候變遷風險的關鍵風險指標 (KRI) 與一般風險監控指標 (GRI)，定期提交至風險管理室之風控報告內揭露指標情況。
第二道防線	風險管理單位	訂定《氣候變遷風險及 ESG 作業準則》，管理面向涵蓋投資以及日常營運。
第三道防線	稽核單位	定期稽查各部門內控執行情形，並提供稽核報告至高階管理層。

此外，為精進金融資產的氣候風險管理，將氣候因素納入目前投融資前評估機制，並結合 ESG 審核機制，完善規範。

詳永續金融—責任投資章節 [↗](#)

氣候變遷教育訓練

為強化董事、高階管理階層、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。董事及高階經理人自 2023 年起每年均完成 3 小時永續發展課程，全體內勤員工已於 2024 年安排 3 小時(含)以上永續發展相關主題課程。





4.1.2 氣候變遷策略

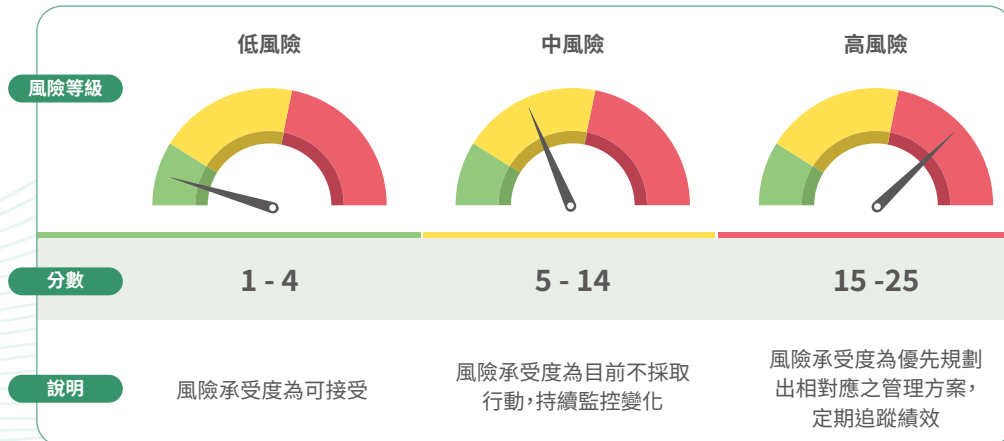
氣候變遷包含實體風險和轉型風險，以及為減緩及調適風險所帶來的機會。遠雄人壽永續發展小組合力分析實際與潛在氣候風險與機會，依據氣候風險鑑別程序，鑑別不同業務的氣候風險與機會及其對公司財務影響，排列氣候風險與機會之優先順序，進行氣候風險矩陣辨識。

遠雄人壽氣候風險與機會辨識

區間年期



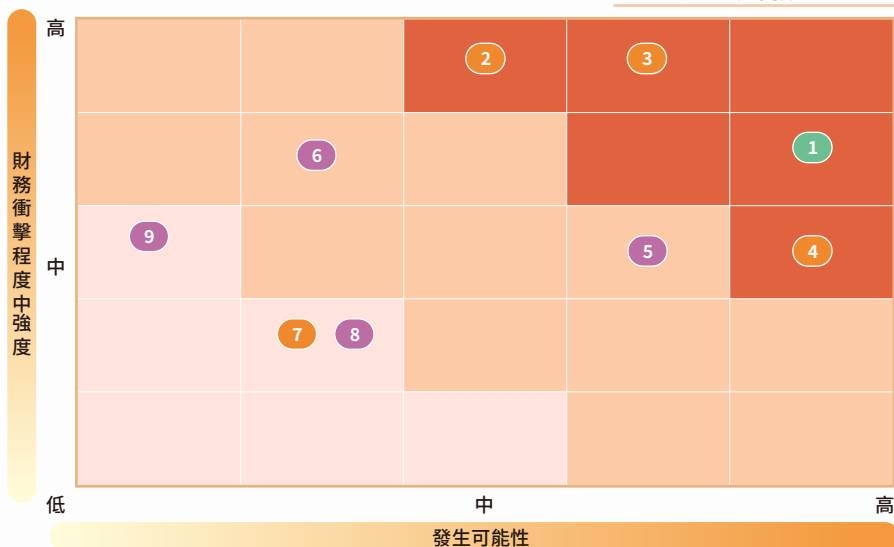
衝擊程度



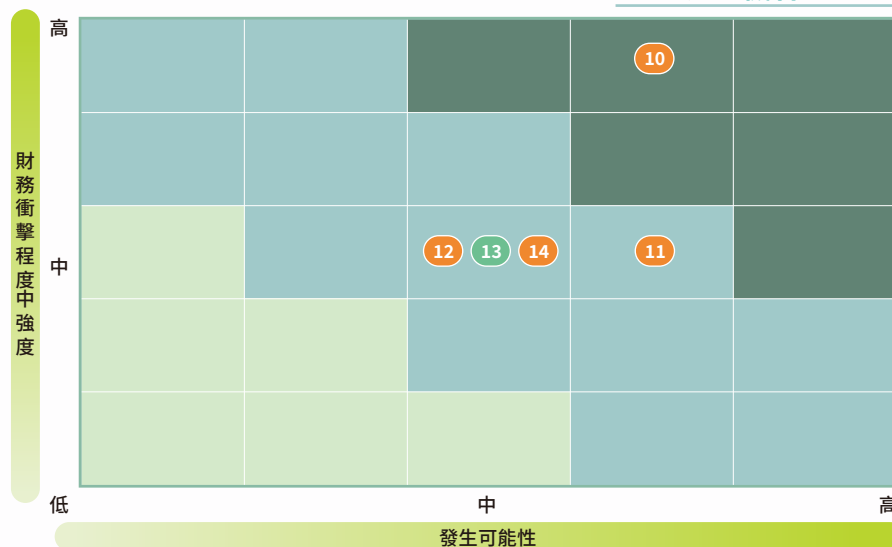


遠雄人壽氣候風險與機會矩陣

氣候變遷 **風險** 矩陣圖



氣候變遷 **機會** 矩陣圖



● 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，營運成本增加
- 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 實體長期風險 - 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

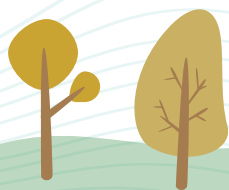
中度機會

- 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，基本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	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》，持續配合國家政策及相關法規，完善公司氣候相關風險流程，並持續推動永續相關活動
	市場	短	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 2050 年淨零碳排目標
	法規	短	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，持續進行溫室氣體排放盤查，溫室氣體盤查作業納入投融資碳排排放範圍
	法規	短	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，確保報告書與揭露要求相符





重大氣候風險機會與因應措施

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	長	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	作業風險	極端氣候災害加重設備負載，增加營運成本	持續依 ISO 50001 能源管理系統，提升能源使用效率
	長期	長	市場風險	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	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，進而對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	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、080 客戶服務等），透過內部控制確保妥善運行，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	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，制定營運計畫



重大氣候風險機會與因應措施

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	營運 投資 保險	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	積極因應氣候變遷議題，提升公司各項永續評等，進而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	投資	- 因氣候變遷影響產生新的投資機會，主動積極地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	1. 關注國際低碳技術及產業趨勢 2. 持續進行低碳綠能、水資源等主題性投資及影響力投資 3. 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	短	營運	打造永續綠建築以達成環境友善及資源有效運用，進而吸引或消費者信賴	1. 新建案取得綠建築證書為目標，提升建築物環境永續效能 2. 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	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	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

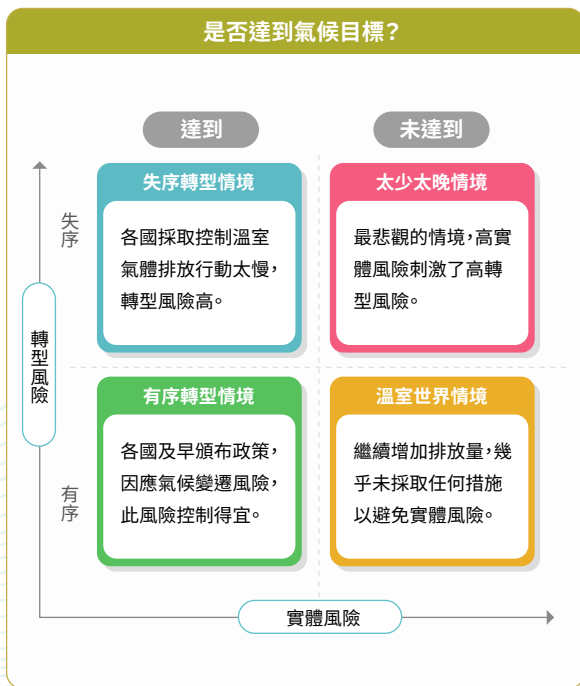
氣候變遷風險情境分析

本公司主要參考安定基金發展之「探索性氣候變遷情境分析作業」執行氣候情境分析與壓力測試，以量化評估氣候變遷風險。

氣候變遷情境說明

本公司相關氣候變遷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)註探討本公司資產曝險在不同情境可能的損失。

註：由於 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



氣候變遷情境分析方法

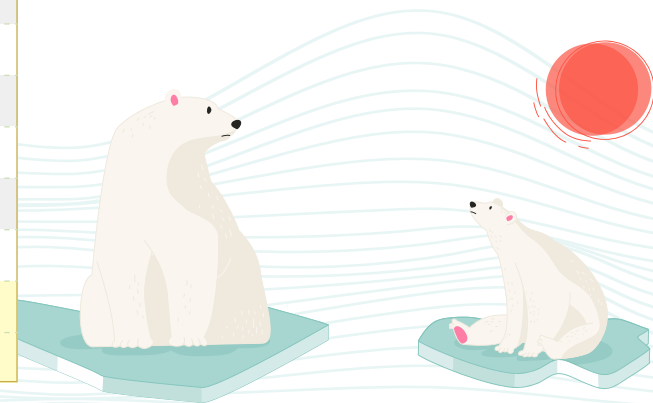
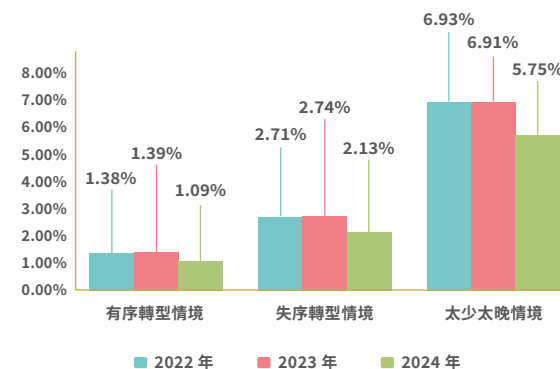
安定基金氣候變遷情境分析主要聚焦在投融資，包含：權益證券、債券、不動產以及放款。評估氣候變遷可能遭受損失，主要是在前述投融資部位乘以各情境壓力係數，不同產業別、不同國家之壓力係數不同。其中，權益證券、公司債及放款主要依其所屬產業衡量氣候變遷風險之影響；公債以及不動產依其所屬國家別衡量氣候變遷風險之影響。三個氣候變遷情境之壓力係數請參考下表，氣候變遷情境分析之方法論以及壓力係數與前兩年的測試並無改變。

係數表			
權益證券	有序轉型	失序轉型	太少太晚
農業	9.2%	18.4%	33.4%
能源密集活動	10.3%	20.7%	40.7%
石化燃料	24.6%	49.3%	69.3%
建築	2.2%	4.3%	34.3%
運輸	5.1%	10.2%	20.2%
公用事業(電力)	20.9%	41.8%	61.8%
其他	0.0%	0.0%	10.0%
公司債、借款與抵押貸款	有序轉型	失序轉型	太少太晚
農業	1.4%	2.8%	5.0%
能源密集活動	1.6%	3.1%	6.1%
石化燃料	3.7%	7.4%	10.4%
建築	0.3%	0.6%	5.1%
運輸	0.8%	1.5%	3.0%
公用事業(電力)	3.1%	6.3%	9.3%
其他	0.0%	0.0%	1.5%
公債	0.1% - 2.8%	0.1% - 3.6%	0.3% - 7.3%
不動產	0.1% - 2.8%	0.3% - 4.9%	3.4% - 34%

氣候變遷情境分析結果說明

以2024年12月底為基準，遠雄人壽在有序轉型情境損失率為 1.09%、失序轉型情境損失率為 2.13 %、太少太晚情境損失率為 5.75%。近 3 年氣候變遷情境分析結果變化不大，2024 年的損失率比前兩年低，故氣候變遷風險尚在可控範圍。

就本公司投資產業來觀察，雖然公用事業及石化燃料產業之壓力係數較高，惟並非主要之投資部位，亦逐步降低高壓力係數之投資部位。在因應對策方面，已訂定相關作業準則，將 ESG 議題納入投融資流程，後續針對高氣候變遷風險係數之產業部位，進行適度控管，以進一步減緩氣候變遷風險對本公司投融資標的之衝擊。





4.1.3 氣候風險管理

氣候風險管理機制

本公司除了依循保險業風險管理實務守則之規定，於 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，並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，本公司成立永續發展小組，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策略 4.1.2 氣候變遷策略說明。與前一年度報導期間相比，風險機會管理流程無重大改變。



遠雄人壽風險管理政策

市場風險	信用風險	流動性風險	作業風險	保險風險	資產負債配合風險	氣候變遷風險	其他風險
------	------	-------	------	------	----------	--------	------

氣候變遷風險及 ESG 作業準則

- ▶ **實體風險**：源於氣候變遷所致特定天災事件，或氣候模式長期變化造成之直接或間接損失。
- ▶ **轉型風險**：源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，朝低碳經濟轉型的過程。

投資面向

日常營運（環境保護、社會責任及公司治理）面向

氣候變遷風險管理辦法

- 為減緩氣候變遷對本公司各項業務的衝擊，本公司依「保險業內部控制三道防線實務守則」架構，建立氣候變遷風險管理模式，積極進行氣候變遷相關風險之辨識及評估。
- 建立納入氣候變遷風險為考量因子之投融资程序。
 - 依業務特性，可選擇與交易對手或客戶建立議合機制，鼓勵該交易對手或客戶採取措施以降低其氣候變遷風險。

投融资面

- 辨別是否為具潛在爭議性議題之產業。
 - 將高碳排產業納入投資前評估。
- 詳見 3.2 永續金融

保險服務面

- 依循永續保險原則(PSI)，將 ESG 議題納入保險產品、核保、銷售、理賠及服務之中，積極發展永續保險產品。
- 詳見 5.2 普惠商品

營運面

- 設有「危機小組」，建置危機應變措施及緊急事件通報辦法。確保災害發生時即時因應，使衝擊與影響降到最低。
 - 建置營運持續管理系統(BCM)，並成立營運持續管理小組，降低營運中斷的可能性或損害程度。
- 詳見 3.1.4 風險管理





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 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，本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)，後續將依據盤查結果，針對高碳排投資進行政策擬定，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	基準年	2025 年短期目標	2026 - 2030 年中長期目標	2024 年達成情形
營運面	溫室氣體 範疇一及二	2022 年	較基準年減少 12% 碳排放量	溫室氣體總排放量至 2030 年較基準年減碳 28%	溫室氣體排放 範疇一： 535.8116 公噸 CO ₂ e 範疇二： 2,544.3681 公噸 CO ₂ e 累計較基準年減量 31%
	職場用電量	2022 年	全職場用電較基準年 逐年減少 1%	全職場用電逐年減少 1% ，2030 年減少 6%	較基準年減少 19.9%
	職場用水量	2022 年	全職場用水較基準年 逐年減少 0.5%	全職場用水逐年減少 0.5% ，2030 年減少 3%	較基準年減少 18.7%
	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		累積透過行動化與電子化服務，省紙約 986 萬張
	氣候風險管理	—	維持與適時調整氣候災害相關營運持續管理機制，每年至少完成一次備援與復原計畫演練		共執行異地辦公、異地系統備援、逃生疏散及事件應變暨通報（書面）演練
導入「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」			依「IFRS S2 氣候相關資訊揭露」，發佈氣候相關資訊	進行導入前準備	
投資面	低碳投資金額	2022 年	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累計金額 27 億元，成長 3.5%

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，目標 2025 年減碳 12%，2030 年減碳 28%，2049 年達淨零碳排。

溫室氣體排放量

遠雄人壽溫室氣體盤查數據於 2025 年 6 月通過第三方公正單位 KPMG 安侯建業聯合會計師事務所確信，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。2024 年範疇一及範疇二溫室氣體排放量為 3,080.1797 公噸 CO₂e，每人排放強度為 0.7230 公噸 CO₂e，較 2023 年減少 4.6%，遠雄人壽自身營運產生的溫室氣體排放主要來自於外購電力，2024 年盤查覆蓋率達 100%。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。

2024 年導入 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 3.2 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。

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，以 2022 年為基準年，檢視每年營運產生的碳排量，透過系統性盤查明確掌握實際排放量，依照相關能源費用支出及各營運點協力進行調查，使用營運控制法彙整總排放量，覆蓋率達 100%。除逐年落實溫室氣體盤查，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，並取得行政院環境部碳標籤。

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。



近三年溫室氣體排放量統計

類別	計量單位	2022年	2023年	2024年
範疇一排放量	公噸 CO ₂ e	1,082.4458	916.6975	535.8116
範疇二排放量	公噸 CO ₂ e	3,410.3176	2,424.1001	2,544.3681
範疇一 + 二排放量	公噸 CO ₂ e	4,492.7634	3,340.798	3,080.1797
範疇一 + 二排放強度	公噸 CO ₂ e / 每百萬營收	0.0562	0.0452	0.0387
其他排放量	公噸 CO ₂ e	1,814.1235	1,517.9578	1,319.2661
盤查覆蓋率	%	100	100	100
據點盤查覆蓋率	%	100	100	100

註：

1. 盤查採用 ISO 14064-1 標準，由 KPMG 外部驗證單位機構進行確信
2. 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)
3. 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
4. 範疇二為電力排放，依能源署公告之 2024 年電力排放係數計算

5. 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
6. 2022 年營業收入為 79,905 百萬，2023 年營業收入為 73,895 百萬(經重編；73,977 百萬為誤植)，2024 年營業收入為 79,665 百萬
7. 全球暖化潛勢(GW)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，並展現身為投資人對永續發展的承諾，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。2024 年針對上市櫃股權投資、上市櫃公司債

近二年財務碳排放量統計

範疇三投資資產類別	計量單位	2023 年	2024 年
上市櫃股權投資	公噸 CO ₂ e	246,179.0559	261,418.9371
上市櫃公司債投資	公噸 CO ₂ e	213,801.8789	317,065.9574
商業不動產投融资	公噸 CO ₂ e	—	42,664.0969

註：遠雄人壽範疇三投資組合盤查之資產類別為上市櫃股權、債券(含公司債)；2024 年新增納入商業不動產投融资

近三年水力使用狀況

項目	類別	單位	2022 年	2023 年	2024 年
水力	耗水量	度	47,399	46,034	38,549
	耗水強度	度/每百萬營收	0.59	0.62	0.48

註：

- 2022 年營業收入為 79,905 百萬，2023 年營業收入為 73,895 百萬 (經重編；73,977 百萬為誤植)，2024 年營業收入為 79,665 百萬
- 計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部

近三年廢棄物管理統計

一般事業廢棄物	處置方式	單位	2022 年	2023 年	2024 年
回收處理	再利用	噸	40.6	52.7	56.2
生活垃圾	焚化	噸	178.1	177.9	214.1

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

投資及商業不動產投融资三項資產類別進行盤查，投融资部位總碳排放量為 621,148.9914 公噸 CO₂e。觀察各資產類別碳排放情形，上市櫃公司債投資之碳排放相較 2023 年成長 48.3%，增幅較大。

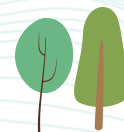


近三年能源使用狀況

能源種類		單位	2022 年	2023 年	2024 年
非再生燃料	柴油	公升 (L)	11.8	0	800
		GJ	0.384	0	28.137
	車用汽油	公升 (L)	4,250	3,515	4,474
		GJ	138.799	114.795	146.115
購買使用	電力	度 (kWh)	6,700,035	4,907,085	5,367,865
		GJ	24,125,620	17,669,530	19,328,716
自產自用	電力	度 (kWh)	5,831.4	8,222.4	5,777.5
		GJ	20.998	29.607	20.804
能源總消耗量(a)		GJ	24,125,780	17,669,674	19,328,911
度量標準之實際數據(b)		百萬營收	79,905	73,895	79,665
能源密集度(a)/(b)		—	301.93	239.12	242.63

註：

- 2022 年營業收入為 79,905 百萬，2023 年營業收入為 73,895 百萬 (經重編；73,977 百萬為誤植)，2024 年營業收入為 79,665 百萬
- 計算據點涵蓋總公司、分公司、通訊處、區部
- 能源使用量已換算為十億焦耳 (GJ)，各類能源熱值轉換係數依據 112 年經濟部能源署之能源產品單位熱值表。
電力 1 度 (千瓦·小時) = 860 千卡、柴油 1 公升 = 8,400 千卡、汽油 1 公升 = 7,800 千卡、1 千卡 = 4.187 KJ；1 KJ = 10⁻⁶ GJ
- 本數據統計自台電用電資料及油品採購紀錄，無任何估算值
- 能源密集度 = 能源總消耗量 (GJ) / 度量標準之實際數據 (百萬營收)
- 包含太陽能及風力發電之電力消耗





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、行動理賠、電子保單服務、網路投保、Mobile ID 行動身份驗證、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。

2024 年累計透過行動化與電子化服務，省紙約 986 萬張（註），相當於 2 座 101 大樓，電子化服務作為請（詳數位創新） 守護千棵樹木免被砍伐，減少約 75 公噸碳排放量。

註：

1. 2024 年節省 986 萬張紙，約 3,364 英呎（101 高度約 1,667 英尺 / 1 張紙約 0.0104 公分；3,364 / 1,667 = 2.01）
2. 2024 計算基礎：數位服務（包含行動投保、網路投保、電子保單、行動理賠等）正式投入使用前後、各單位的用紙量之落差

低碳營運管理

2024 年台中遠雄金融中心，公共區域照明全面更換為 LED 燈具，總計約 1,347 盞，約可節電 60,192 kwh；台北遠雄金融中心，公共區域照明間隔亮燈，調整為 315 盞，每年約可節電 29,937 kwh。2025 年預計規劃花蓮遠雄金融中心，公共區域全面更換為 LED 燈具。

節能設備更新

類別	類型	2024 年行動方案	節電 (kwh)	節費 (元)	減碳效益 (噸)
照明	節電	台北遠雄金融中心公區照明間隔亮燈	29,937	171,838	14.78
照明	節電	台中遠雄金融中心公區更換LED燈具	60,192	345,502	29.73
照明	節電	全台職場更換LED平板燈	250,750	1,128,375	123.87

註：

1. 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
2. 減碳效益依經濟部能源局公告 2023 年電力排放係數 0.494 公斤計算

2

再生能源使用

遠雄人壽積極響應政府再生能源政策，使用再生能源，降低整體碳排放。



台北遠雄金融中心

建置設備



太陽能發電設備



2024 年產生電度

714 kwh

台中遠雄金融中心

建置設備



太陽能發電設備



2024 年產生電度

4,907.5 kwh

建置設備



風力發電設備



2024 年產生電度

156 kwh





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 2024 年遠雄人壽自建 4 棟綠建築，取得 1 項鑽石級、2 項銀級及 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	成果	取得年度
遠雄人壽台北金融中心	LEED黃金級標章	2011
	鑽石級標章	2013
遠雄人壽台中金融中心	銀級標章	2015
遠雄人壽桃園金融中心	銀級標章	2019
宜蘭礁溪建案	候選綠建築銀級	2022



遠雄人壽與世界同步，連續 12 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。遠雄人壽董事會成員也對此行動表達了堅定的支持，帶領保險業和廣大客戶共同參與低碳行動，加速邁向淨零轉型。

環境教育

偏校環境教育扎根計畫

偏鄉地區學習資源有限，推廣氣候變遷環境教育資源成為提升學習多元性的寶貴契機。遠雄人壽於 2023 年起攜手社會企業玩霸教育，創新開發「遠雄 5859 永續」環境金融教育桌遊。這款桌遊將金融理財與氣候變遷議題有趣結合，激發學生在遊戲中快樂學習。2024 年持續舉辦實體活動，攜手超過 30 位志工，深入台中桐林國小，帶領 60 多位偏鄉學生透過遊戲探索台灣豐富的陸地與海洋生態，為未來創造更多可能性。接續於 2025 年 1 月復訪花蓮瑞美國小。

➢ 活動對象：台中桐林國小學生 66 位

➢ 活動時間：2024/10

➢ 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，以模擬真實情境與角色扮演的方式，讓參與者在遊戲中輕鬆理解氣候變遷議題。雖然每組玩家代表的國家處於競爭與合作的狀態，但無論是應對環境破壞還是推動減緩措施，都需要全體玩家共同努力，傳達「地球只有一個」的重要理念，遊戲中也培養學生問題解決與團隊合作能力。

每組玩家扮演不同的國家，透過推動國家建設土地，學生學習如何有效分配收入與支出。然而，建設活動會產生二氧化碳，隨著污染累積和碳排放升高，環境溫度逐漸上升，達到臨界值時將觸發天災卡。天災卡模擬城市受損和財務損失的情境，學生可以透過使用「減緩卡」和「調適卡」來應對挑戰，例如極端氣候導致的森林風暴、乾旱和野火等威脅。

當面臨如貓頭鷹棲地因氣候影響減少的情況時，學生可使用「調適卡」提出解決方案，例如在田間架設貓頭鷹棲架或林地設置貓頭鷹巢箱。遊戲在寓教於樂中啟發學生以行動應對氣候挑戰，為環境保護與永續發展提供創新思維。





環境教育

海洋公民科學家淨灘行動

2024 年響應壽險公會「為地球保險」接力淨灘活動，於基隆大武崙沙灘發起「海洋公民科學家淨任務」。活動依循 ISO 20121 永續性活動管理原則，結合環境教育、在地友善飲食及零丟棄的永續餐盒，吸引百位學生與志工參與，並在武崙國小開設環境教育課程，向 75 位學生傳遞減塑與生態保育的重要性。

遠雄人壽總經理、志工團、基隆市武崙國小校長、海保署代表及明志科大老師，共同帶領參與者簽署「淨宣言」，倡導從個人開始影響他人，共同守護海洋環境。最終清理出 426 公斤之海洋廢棄物，其中以漁業垃圾及塑膠瓶蓋為主。



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，共計近 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。

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，邀請保戶分享減碳日常，透過大眾影響力傳散，實踐永續綠生活，自 2021 年起累計已超過千人加入。

公私協力倡議「淨宣言」簽署

2024 年發起環境守護「淨宣言」行動，期號召社會大眾參與宣言簽署，宣導將保護環境、力行節能、關注生態意識，融入日常生活，帶動員工、保戶共創綠色新生活，為未來世代留下美好家園，超過千人簽署響應。

響應「RF100 喝水零廢行動」

持續倡議「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，全力推廣使用重複填裝觀念，實行零塑模式，2024 年總公司職場飲水機導入「RF100 喝水零廢數據平台」，透過 IoT 物聯網自動追蹤減塑軌跡，獲得減瓶、減碳成效關鍵數據，年度預估減碳達 5.2 萬 kg CO₂e。





4.2.2 永續供應鏈

為帶領供應商共同成長，遠雄人壽透過新供應商評估、供應商風險管理、供應商稽核及供應商輔導，以輔導供應商成為綠色供應鏈，降低供應鏈風險。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，展現遠雄人壽提升供應鏈永續力的決心。

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、反資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。
- 要求所有（含新合作）供應商簽署《供應商社會責任承諾書》。新合作供應商須通過公司永續發展目標及廠商基本資格標準，才能取得新供應商資格。現有供應商如未能簽署或無法達成相關標準，將視為不合格，並終止合作機會。藉此推動供應鏈透明化與責任管理，確保合作夥伴共同致力於實現永續經營的目標。
- 將「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。

供應商風險 / 衝擊評估

每月將交易金額排名前十大供應商，從交貨品質、交期、服務、社會責任等多個方面進行風險評估。激勵表現優異的供應商持續改進，亦針對表現欠佳的供應商提供輔導。

供應商年度評鑑

- 每年針對供應商進行全面性評鑑，依據年度交易總額、交易總次數、等指標進行評鑑，並將供應商分級為「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，不僅能有效監督供應商的整體表現，亦作為未來合作的重要依據。
- 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。

供應商實地稽核

- 針對重點供應商進行實地稽核，評估其產品品質、企業社會責任等相關面向的表現，確保供應商環境(E)、社會(S)及公司治理(G)方面的作為符合本公司管理要求與永續標準。
- 透過實地查核，不僅能深入了解供應商運作現況，亦可針對需改善的項目提供輔導，幫助提升永續經營能力。同時，對於未達標準且無法改善的供應商，將終止合作關係，以維持供應鏈品質與永續性。

2024 年供應商管理績效 (家數 / 百分比)

《供應商社會責任承諾書》
簽署率

95%

新進供應商
《供應商社會責任承諾書》
簽署率

84 家
89%

供應商風險衝擊
評估完成率

51 家
100%

關鍵供應商
ESG 績效評鑑完成率

15 家
100%

關鍵供應商
年度稽核

15 家

註：

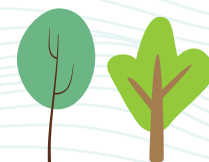
- 採購系統達成 100% 供應商評鑑，進行供應商評鑑家數共計 24 家，A 級 14 家，B 級 8 家，C 級 2 家，無 D 級供應商。供應商評鑑程序中並無發現供應商有對環境或社會具有重大實際或潛在負面衝擊。針對 2 家 C 級供應商之缺失，已將建議改善事項請供應商回覆，雙方意見交流後，對整體評鑑結果及意見回覆作二次審查，供應商輔導改善完成後，均列為 B 級合格以上供應商。2024 年度未有經評鑑後終止合作關係之供應商。
- 關鍵供應商係指涉及作業委外事項之合作廠商，其提供之產品或服務對公司營運具關鍵影響，並涉及法規遵循、營運風險管理及企業社會責任等相關議題。

近三年使用社會標準篩選之新供應商家數與佔比

年度	2022年	2023年	2024年
新進供應商家數(家)	45	38	94
完成篩選之百分比	100%	100%	100%

註：

篩選標準包含環境面及社會面的評估項目。環境面項目包括：確保遵守環保法規，減少汙染、資源浪費，推動能源效率與廢物回收，並控制有害物質排放。社會面項目包括：保障員工的勞工權益和人權，提供安全健康的工作環境，尊重多元與公平，並遵守誠信經營原則。





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。透過完善的採購管理程序，持續提升在地採購比率，近三年在地供應商比例為 97% 以上，2024 年總採購金額 4.8 億元，100% 為在地供應商。

近三年當地供應商的採購支出比例

(單位:新台幣萬元)

項目	2022年	2023年	2024年
在地供應商採購支出金額	36,155	42,341	48,539
總採購金額	36,155	43,977	48,539
在地供應商採購支出比例	100%	96%	100%

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，同時確保供應商符合法規及道德經營原則。2024 年綠色採購總金額達 3,634 萬元，佔總採購金額 7%，較 2023 年成長 98%。

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	24,908,696
資訊產品類	6,993,649
省電產品類	3,552,782
家電產品	313,425
清潔產品類	249,921
資源回收產品	248,063
日常用品類	76,980
總計	36,343,516



4.2.3 生態復育

💧 SDG15 陸域生態復育

遠雄人壽從 2021 年起開始與屏科大跨領域研究發展中心及野生動物保育研究所合作，已於屏東縣高樹鄉、台南市東山區打造 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。

2024 年再投入生態復育有成的台中市霧峰桐林社區，從自然走向人文，支持在地貓頭鷹生態保育，透過專業結盟，由屏科大團隊提供監測技術資源，藉以擴大生態研究量體，並以在地物產結合生態保育進行社區形象推廣，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」、「貓頭鷹龍眼蜜」生態天然作物，助益偏鄉小農行銷。

四年共架設 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；成功孵育近 30 隻領角鴉幼鳥長大離巢，對整體生態食物鏈有其正面影響。為促使更多人共同參與保護台灣珍貴資源、創造生物多樣性。

[了解更多](#)

志工團投入 讓愛永不「鴉」失

遠雄人壽志工團 4 年來於屏東舊寮國小、泰山國小、新南國小及台南聖賢國小、台中桐林國小進行 7 場偏校關懷和推廣計畫，共 196 位鴉鴉志工投入，309 位學生參與。



開辦守護億隻鴉繪本故事工作坊

為倡議生態復育影響力，2024 年開辦「守護億隻鴉繪本故事工作坊」，攜手台灣兒童食育協會、陸爸爸說演故事劇場及屏科大鳥類生態研究室，播灑生態環護生活教育種子，寓教於樂帶動貓頭鷹守護計劃，融合故事說演、生態保育、食農教育，關注社會與土地，讓繪本故事與生態保育互相輝映。8 個月以來舉辦 12 場繪本推廣活動，帶領 230 名小朋友、老師及家長們踏出守護貓頭鷹的第一步。



捐贈守護億隻鴉繪本予台中市立圖書館

充足全台中市 45 個圖書館和 7 輛行動圖書車繪本書籍，滿足偏遠地區閱讀需求。





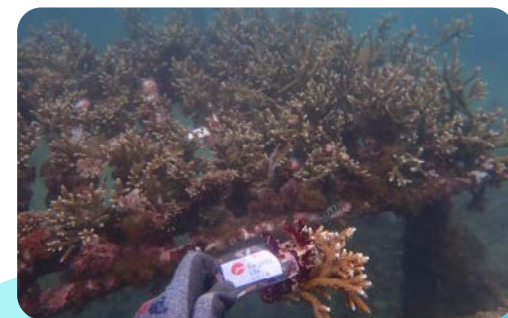
💧 SDG14 海洋生態復育

遠雄人壽 2022 年發起「海洋珊瑚生態復育行動」，至今已種植 230 株珊瑚苗。透過種植珊瑚保護海洋生態，實踐 SDG 14「保育及永續利用海洋和海洋資源」。2024 年志工團攜手福連國小「小小親海大使」及國立臺灣海洋大學技術團隊，於新北貢寮進行復育珊瑚活動，目的藉由人工培育珊瑚苗技術，在養殖池中安全生長，未來移植外海，促進海洋生態復甦，為下一代守護健康的海洋環境。

[了解更多](#)

志工海裡種植珊瑚苗

號召具備 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，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。



永續亮點

1. 連續 2 年獲得金管會公平待客評核排名前 25%
2. 導入「ISO 10002 客訴品質管理系統」國際標準
3. 080 客戶滿意度為 98.5%
4. 內勤員工月薪平均調幅為 4.0%
5. 制訂《遠雄人壽人權政策》

05 社會價值守護家



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

核心理念

「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，且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。

本章適合閱讀利關人：保戶、員工、合作通路、學校 / 社區、非營利組織

重大主題管理



| 公平待客服務、數位金融與創新 |

政策承諾	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。		
管理行動	落實公平待客原則	行動/電子化保險服務	創新線上服務
回饋評估	成立「公平待客推動委員會」，由董事會積極參與及推動，落實客戶權益維護，連續 2 年獲得金管會「公平待客優等」肯定(排名前 25% 之業者)。	2024 年透過行動化與電子化服務共省下 986 萬張紙，換算減少約 75 公噸之碳排放量。	運用綠色金融科技，持續精進各項線上服務，包括行動投保、網路投保、行動理賠、電子保單等，提升客戶服務體驗。

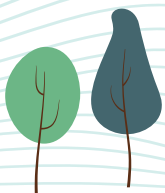
| 人才吸引與發展 |

政策承諾	提供多元招募管道及系統性培育發展計畫，讓員工在家庭事業中取得平衡穩定發展，和公司一起成長。	
管理行動	建構完整培訓體系	提供完善福利
回饋評估	建構全面性訓練及發展藍圖，開設專業職能相關課程，並結合數位資源，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。	- 提供許多優於法令規定的福利項目，以「五星福利」為主軸規劃員工福利項目與各項活動。 2024 年非擔任主管職內勤員工，每人平均福利費用約 113.8 萬元，較前一度成長 2%。

重大主題管理

勞資關係與人權保障

政策承諾	遵循各項國際人權公約，實踐多元包容雇用政策，重視員工各種權利與平等勞雇關係，使公司員工均能獲得公平而有尊嚴的對待。致力為員工打造幸福健康、友善安全職場。	
管理行動	制訂人權政策	建構友善工作環境
回饋評估	● 依循《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制訂「遠雄人壽人權政策」。	● 依法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。 ● 依法於總公司配置職業健康照護人員(護理人員)，舉辦健康活動與教育訓練。





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」化理念為行動，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至全體員工，2024 年再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

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

遠雄人壽訂有《公平待客政策及策略》，2024 年共訂定 36 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。2024 年董事深度參與公平待客推動執行與企業文化落實，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

2024 年推出全新活動主題「公平待客問答競賽」，由各行政部室組隊參加，透過競賽方式將各種公平待客的日常應用情境深植並轉化為行政同仁的素養；並邀請臺北市政府警察局刑事警察大隊-經濟組舉辦 2 梯次金融詐騙識別與防範講座，幫助同仁學習詐騙攔阻步驟及辨識客戶遭詐指標。

2 感動服務事蹟表揚

連續 5 年每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 公平待客防詐推動：智慧防詐先鋒部室闖關賽

2024 年以「防詐」為主軸推動公平待客文化防詐宣傳與培養，透過創新、遊戲化競賽機制，強化企業內部防詐意識與執行能力。藉由「智慧防詐先鋒部室闖關賽」激盪創意，建構知識、團隊和執行三個維度的團隊任務，以趣味內部競賽吸引同仁共襄盛舉，激發同仁參與度。



第一關 - 知識力

以強化全員對防詐、反詐的觀念理解為主軸，設定 2 大線上防詐必修課，參與單位需全員完訓方能進入下一關，課程完訓率 100%。

第二關 - 團隊力

為進一步促進各部室對防詐的重視，參與單位依據日常作業內容設計專屬的「部室防詐宣言」搭配大合照，展現防詐決心

第三關 - 執行力

為擴大活動正向影響力，寄發單位專屬防詐宣傳信，內容包含單位防詐大合照並搭配防詐宣言、理念宣傳分享，共選出 6 個部室，提供逾 5 萬元防詐獎勵金，鼓勵獲獎部室的用心與創意，透過實例在企業內部建立防詐標竿學習效果。

4 遠雄之音廣播宣傳

遠雄人壽秉持「待客如親·同理用心」的服務理念，透過系統化推動與創新宣導方式，持續深化公平待客文化。為使公平待客精神深入企業 DNA，善用內部廣播「遠雄之音」與 EDM 等溝通管道，分享最新金融友善趨勢。內容涵蓋新住民、原住民、普惠金融、失智症、高齡族群等多元客群的服務策略及防詐主題，結合同業標竿案例與公司實績分享，啟發同仁思考與創新。



公平待客服務措施

商品開發與設計

- 完善商品風險評估機制，以保護消費者權益為出發點，落實商品適合度檢核
- 建立商品風險控管體系，以穩健公司經營為目標，守護消費者長期利益
- 推出具健康外溢效果的創新商品，積極引導保戶關注健康管理，提高重視自身健康意識
- 持續專注長照保險商品研發，滿足多元化消費者需求，積極為保戶構築更堅實的保險防護網
- 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，不斷精進展業人員專業性
- 啟動業務員行動辦公室建置專案，全方位優化服務品質
- 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

理賠面

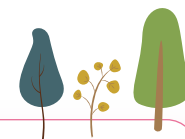
- 提供線上理賠、行動理賠，便利保戶快速提出申請
- 針對理賠類申訴案件，持續辦理教育訓練
- 配合我國醫療水準提升，建立可替代性醫療融通理賠標準
- 啟動理賠後關懷措施，主動關懷保戶需求
- 提供英文、越南文、印尼文保險金申請書，讓外籍人士了解自身權益，便利填寫理賠文件
- 提供中英文版保險金申請書填寫要點說明，以利外籍人士瞭解理賠流程以及相關權益

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
- 服務櫃檯提供線上專人手語、多國語言通譯服務雙管齊下，致力無障礙溝通
- 提供「續期保費繳費通知書」樂齡專屬版保費繳款服務
- 提供英文、越南文、印尼文版本之保險契約內容變更申請書
- 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、多國語言服務專區
- 建置保費繳交提醒機制，於官網繳費服務、080 IVR 語音提示訊息以及服務櫃檯設立防詐標語

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
- 不定期回饋申訴相關議題、申訴案例及整體資訊，以供權責單位作業改善評估之參考
- 提供新住民或其他族群等多國語言通譯服務，包含申訴表單填寫及流程說明，擴大友善服務範圍





公平待客教育訓練

2024 年共辦理 21 堂公平待客教育訓練課程，包含 2 堂防制詐騙數位課程，針對全體同仁開辦課程數共 17 門，相較 2023 年增加 5 堂，每人平均受訓時數 15.5 小時，較前一年度提升 48%，參與共 16,787 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 78,739 人次完成當年度法規訓練。

另外，針對董監事、公司治理主管及公平待客小組成員，敬邀現任璞實法律事務所主持律師暨前財團法人金融消費者評議中心諮詢顧問池泰毅律師擔任講師，分享「董監事在公平待客與金融友善服務之角色與責任」議題，時間 2 小時，完訓人數 14 人。內容涵蓋公平待客原則的核心精神，透過評議中心的實際案例，介紹金融友善服務的概念，包括誠信原則、客戶權益、資訊透明等面向，強調對高齡者、身心障礙者、新住民、原住民等弱勢族群的特殊金融需求照顧。

此外，總經理於年度處經理策劃會報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，2024 年 080 客戶滿意度為 98.5%。



客戶申訴回應

遠雄人壽重視每一位保戶的聲音，提供公開透明的多元申訴管道，由專責單位以公平合理方式審理申訴案件、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等措施，透過完善的申訴處理制度，落實金融消費者權益保障，期能有效解決保戶問題並減少申訴案件的發生。

1 申訴管理辦法與程序

- 2019 年於總經理轄下設置客戶申訴中心，由專人專責處理各類型申訴案件，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 4 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，以利董事會審視消費者保護執行情形，分析爭議成因、研擬具體解決方案或優化措施。2024 年「重大爭議案件」共計 2 件，皆已提報董事會。
- 為確保申訴管理制度之執行，符合公平待客原則，本公司於 2024 年啟動導入「ISO 10002 客訴品質管理系統」，參考 ISO 國際標準持續優化申訴處理流程品質，已於 2025 年 3 月取得認證。



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「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，申訴案件處理天數呈現穩定，近三年平均處理天數約為 21.1 天。

項目	2022 年	2023 年	2024 年
客戶申訴率	0.42113934	0.56728667	0.92019681
申請評議率	0.19604763	0.35386123	0.48573439
申訴處理天數	22 天	20.6 天	20.7 天

註：

- 2024 年客戶申訴率 = [評議中心受理申訴件數(1,023件) / 2024 年簽單契約總件(人)數 (11,117,187)] * 10,000
- 2024 年申請評議率 = [評議中心受理評議件數(540件) / 2024 年簽單契約總件(人)數 (11,117,187)] * 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 提供聽語障人士「手語視訊翻譯服務」，聽語障客戶可透於事前撥打 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。
- 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。
- 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。
- 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。

2024年 成果

- 經濟弱勢保戶保單借款共嘉惠 15 位保戶，件數 15 件、金額 111 萬元，2025 年持續推出。
- 「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 251,800 人次。



服務對象

新住民/原住民

措施 \ 建置金融友善服務

服務內容

- 提供英文、越南文、印尼文多國語言契約變更申請書及保險金申請書。
- 臨櫃服務推出涵蓋越南語、馬來語、泰語、印尼語、緬甸語等 9 種語言通譯服務，協助新住民客戶以母語與客服人員溝通，獲得最符合個人需求的保險服務。
- 提供多國語言對照之保費付款授權書。

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字等，提供金融友善放大版。
- 針對高齡保戶辦理 ATM 保單借款進行關懷電訪。
- 「金融友善服務專區」設置身心障礙者及 65 歲以上客戶申訴服務專線及電子信箱。
- 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。
- 官網設置「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。
- 持續推廣「高齡身障守護」國、台、客語版投保權益須知微影片，協助通路推廣高齡及身障客戶金融友善服務。

2024年
成果

- ★ 推出 8 檔高齡版商品文宣。
- ★ 高齡服務專區瀏覽量累計 20,899 人次。

措施 \ 高齡保戶加值服務

服務內容

- 高齡保戶生日禮客製服務，提供 65 歲以上保戶額外簡訊通知。
- 高齡保戶特約優惠服務，提供高齡陪伴中心、高齡線上運動、遠距健康學習、營養餐食、無障礙交通、無障礙旅遊、無障礙輔具等優惠服務。



2024年
成果

- ★ 生日禮簡訊服務，2024 年共服務 4,554 名高齡保戶。
- ★ 高齡保戶特約優惠服務，共 8,150 位使用者；其中無障礙服務使用約 528 人次。

措施 \ 金融知識與防詐推廣

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。
- 開發二款 L 夾，以淺顯易懂活潑圖示與口語化方式說明重要保險權益內容，方便高齡者閱讀理解，防止高齡者被詐騙風險。
- 推出小額終身壽險與微型傷害保險友善易讀版與聲音版商品說明。以簡化文字與圖像化設計，讓商品內容更容易理解；透過聲音版，為視力受限或不擅閱讀的客戶提供便利，確保資訊無障礙傳遞。
- 進行「新世代打擊詐欺」問卷調查，主動蒐集客戶對詐騙手法的認知與經驗，深入洞察大眾需求，並據此研擬精準的防詐策略。
- 於「KINGS FAN DAY」職籃主題日賽事，透過「金融防詐樂高遊戲」活動，進行大眾防詐與金融知識觀念宣導，吸引逾 600 人參與。



2024年
成果

- ★ 防詐問卷調查共回收 316 份。
- ★ 推出金融知識與防詐系列圖文及微影音達 50 則，觸及逾 50 萬人次。



服務對象

年青族群

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 6 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。
- 與漢聲廣播電台共同製播「金險哥」Podcast 節目，以實際案例分享，幫助民眾輕鬆了解風險重要性與如何規劃。

詳細內容請見社會共好 / 公益關懷章節

2024年
成果

- 金險獎活動吸引全台 26 校 38 系同學參與，募集 100 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 18 場活動，實質挹注 22 所偏鄉學校保險教育資源，逾 1,400 位孩童受惠。
- 「金險哥」Podcast共製播 7 集，線上收聽人次達 14,800 人次。

服務對象

全體客戶

措施 \ 健康照顧服務

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，同心傳遞給需要幫助的保戶。
- 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 項策聯健康照護特約優惠，促進保戶重視自己與家人健康。

2024年
成果

- 共發佈 83 則保戶電子報，快速與保戶溝通。
- 健康照護特約優惠服務約 2,847 人次使用。



失智友善天使認證

為實踐公平待客，2024 年加入成為「失智友善組織」，致力成為社區裡重要的失智友善支援網路。同時，為全面提升員工對失智議題的理解與實踐能力，積極推動「失智友善天使認證獎勵計畫」，並提供完整的線上課程，內容涵蓋「高齡友善環境營造與生活安排」以及「失智友善社區」等主題，鼓勵員工參與學習，將所學應用於實際服務所需，打造更友善的溝通機制，讓弱勢家庭感受到無微不至的關懷與尊重。





5.2 普惠商品 GRI 417-2

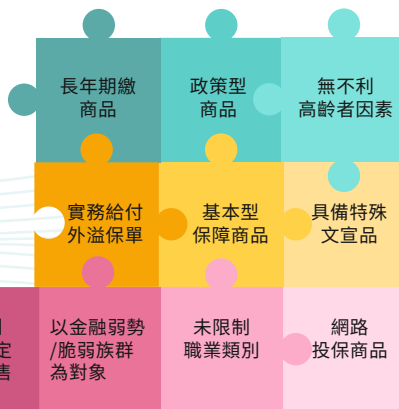
遠雄人壽以客戶需求為核心，持續開發保障型壽險、傷害險、外溢保單及年金險等多元商品，致力於協助國人構築完善的保險防護網。2024 年共開發 10 張保障型壽險（傳富雄美利美元、傳富雄給利、傳富聚鑫、傳富倍多紛、傳富萬寶龍美元、傳富美一添美元、傳富美多多美元、傳富萬客隆美元、傳富美樂添美元、傳富雄挺利美元）、2 張傷害險（真實在、意路發）、1 張健康外溢保單（雄有溢 85）、及 2 張年金險（保利 HIGH、金添得利），未來將持續專注於新商品的開發，以滿足消費者多元化需求，採取組合式商品策略，整合壽險、醫療險、傷害險、外幣保單、年金險、投資型商品及團體保險等多類型商品，提供更全面的保障與財務規劃需求。

5.2.1 多元化商品保障

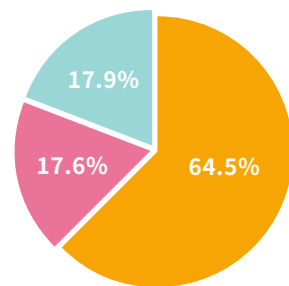
保險商品包容性

遠雄人壽秉持公平合理、平等互惠的投保理念，在商品設計上訂立十項包容性指標，並積極開發具金融高包容性的商品，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所造成的保障缺口，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，擬定十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。



包容性商品比例



● 高包容性商品 ● 中包容性商品 ● 低包容性商品

2024 年既有保險商品共計 245 項，其中高包容性商品佔 17.9%、中包容性佔 64.5%、低包容性佔 17.6%。245 項保險商品中，保障型保險商品共計 204 項，佔所有商品比例 83.2%；政策型保險商品（含基富通、小額終老及微型保險）者有 41 項，佔所有商品 16.7%。未來本公司將持續推出滿足保戶多元需求的保險商品，以實踐普惠金融的理念，補足社會安全網之不足。

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之際，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保障型商品，有助於肩負家庭生計的客戶們補足死亡及疾病保障缺口，落實保險保障的真價值。

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 類共 7 種商品，2024 年銷售 54 件，網頁瀏覽次數 51,999 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，提供精要易讀易懂的商品說明、商品組合建議、投保QA問答及線上試算功能，便利年輕客戶快速理解保障內容。

年金險給予退休生活穩定保障

隨著退休議題逐漸成為討論焦點，確保退休後的財務穩定也是目前關注重點之一。為此，2024 年推出兩檔利率變動型年金保險，包括「遠雄人壽保利 HIGH 美元利率變動型年金保險（甲型）」及「遠雄人壽金添得利利率變動型年金保險（甲型）」，提供穩定的收益保障，而原有投資型商品則可靈活因應市場變化，為客戶打造更加彈性且多元的財務規劃選擇，確保退休生活穩定。同時延續原有投資型年金保單商品，以滿足客戶對退休金累積的不同需求。



💧 微型保險連年擴大扶助範圍

遠雄人壽長期關懷社會弱勢族群，連續 10 年以捐贈微型保險費方式，守護弱勢民眾，並且連年擴大扶助範圍，對象從一開始對經濟弱勢家庭與婦幼的關懷，到後來擴及身障族群及癌友、犯罪被害人等。2024 年持續深化合作基礎，攜手新北市、南投縣、臺南市政府以及 47 個公益團體，合力為更多有需要的族群提供微型保險保障。

2024 年承保人數 10,371 人、總承保金額 45.7 億元，其中身心障礙人數為 2,558 人，佔 25%。因推動微型保險成果傑出，連續 6 年榮獲金管會微型保險「業務績優獎」與 5 度獲「身心障礙關懷獎」。

累計推動 10 年
保戶人數累積 42,116 人
承保金額逾 190 億元
理賠金額 400 萬元

💧 高齡商品

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，2024 年有效契約件數共 10,331 件、保費收入 1.98 億元。

年金保險與長照保險

因應高齡化趨勢，遠雄人壽除推出小額終老保險，亦透過年金與長照保險完善高齡化社會保險商品線，共包含 6 項年金保險商品及 1 項長期照顧健康保險商品。

2024 年推出網路投保年金險商品 — 遠雄人壽金添得利利率變動型年金保險（甲型），具有可負擔的保費、繳費方式靈活彈性以及自主性高等優勢，幫助不同年齡層隨時提前規劃自身保障。



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 |

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，期提供更符合客戶需求的全方位服務，透過無紙化數位流程讓服務更便利，資訊更透明完整。

1 行動投保

2024 年進行行動投保影像入櫃流程優化，改善補全後列印重新掃描流程，達到節紙效益。2024 年使用率較 2023 年提升 5%。



2 網路投保

自 2016 年底開辦網路投保服務，提供保戶便捷的線上投保服務，並不斷完善商品陣容，2022 年配合主管機關推動保障型商品政策，於「好好退休平台」推出微型保險、小額終老保險、重大疾病險及定期壽險，2024 年再推出網路投保年金險商品，簡單透明的投保流程，適配年輕世代偏好快速且直觀的服務模式，強調 3 分鐘投保的便利性，讓用戶輕鬆完成從商品比較到投保完成的全流程，減少繁瑣的手續與資訊障礙。

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 17 項，2024 年陸續增加 3 項投資型變更項目、提高線上變更交易金額上限以及單筆追加建置線上繳費功能；另新增年金給付查詢、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。2024 年線上保單變更件數共 11,628 件。

➤ [服務說明](#)

4 Mobile ID 行動身份驗證機制

為提高保戶便利的數位體驗，2024 年官網保戶專區線上變更、行動投保及網路投保等導入 MID 身分驗證，提供 EYKC 風險屬性評估作業，確保客戶權益。

5 行動補全 APP

便利要保文件補全填寫及提供各類檢附文件上傳功能，加速業務人員補全送件，減少使用紙張、縮短發單時間，於 2024 年正式上線。

6 理賠服務

行動理賠

行動理賠服務 2024 年使用率平均達 17.15%。內部提供意見回饋專屬信箱，藉由業務同仁回饋持續精進優化相關功能，讓使用者更加便利。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

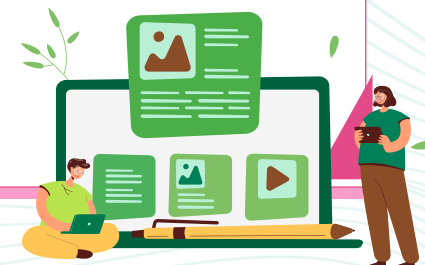
保戶可透過線上理賠服務，於官網線上申辦理賠、查詢理賠進度。線上理賠服務也串接理賠聯盟鏈、醫起通服務，依保戶選擇、同意並簽具相關聲明書後，可透過保險科技運用共享平台直接傳送至合作之其他保險公司一併提出理賠申請（理賠聯盟鏈），無需申請多份診斷書、收據等理賠應備文件。2024 年透過線上理賠件數共 1,480 件。

理賠系統建置 SAS 防詐模型

理賠系統已建置 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。

理賠文件影像化導入

為提高作業效率，並避免紙本文件在傳遞過程中造成個資外洩風險，2025 年規劃導入理賠文件影像化建檔作業，完成後可接續自動全區分級派件及影像審核作業，藉以提高作業時效及品質。





7 電子保單服務

提供個人險與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。2024 年個人險電子保單使用率已達 10.5%，旅平險電子保單使用率達 34.9%。

8 CRM 客戶關係管理暨行銷支援系統

2024 年全新推出「CRM 客戶關係管理暨行銷支援系統」，整合業務人員最常使用的功能「客戶關係管理系統」與「保單健診系統」，提供業務人員高效服務、促進產能增加的數位工具，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、缺口商品推薦等。

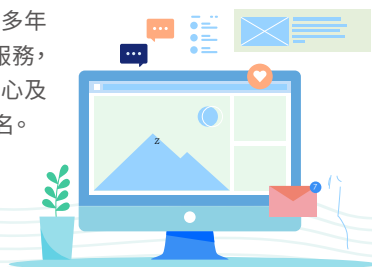
9 新客服系統導入

2024 年啟動專案，整合多元進線管道及保單查詢平台等功能，即時提供服務客戶資訊。

| 線上加值服務 |

為守護保戶的健康日常及感受保單售後的服務溫度，多年來持續結合數位化、個人化，致力打造多元線上加值服務，從成為保戶的第一天起，即享有最好康、最健康、最貼心及最便利等共 18 項服務，2024 年使用人數超過 16 萬名。

> 服務說明

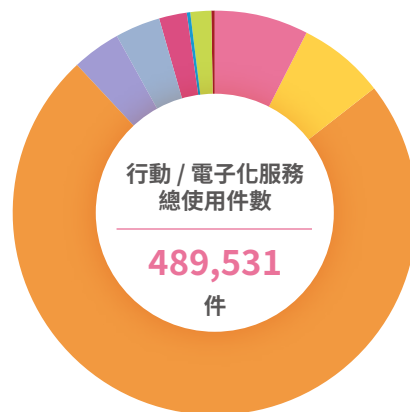


| 保全理賠聯盟鏈服務 |

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，2024 年理賠醫起通升級 2.0 版，透過 API 與共享平台介接取得醫療資訊，加快理賠給付速度，合作醫院為新光、台大、國泰、台北榮總等醫院。2024 年理賠醫起通、保全/理賠聯盟鏈共結案 36,372 件。2024 年整體數位服務使用量逾 48 萬件，較 2023 年成長 22%。

2024 年數位服務使用量



行動/電子化服務	使用件數(件)
行動投保	37,003
網路投保	502
電子保單	34,344
電子單據	359,756
理賠醫起通	90
理賠聯盟鏈	18,626
保全聯盟鏈	17,656
線上保單服務	11,628
線上理賠	1,480
行動理賠	8,013
行動補全	433
總計	489,531

註：行動補全服務於 2024/4/20 上線



5.4 人才發展與培育

GRI 404-405

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

遠雄人壽為迎接 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 |

遠雄人壽持續與多所大專院校金融保險相關系所進行實習合作，每年定期到學校舉辦保險實務講座，藉由保險案例分享，增長同學保險知識，傳遞企業文化精神；2024 年共舉辦 4 場企業參訪活動，觸及近百名師生，參訪期間打造主題式保險體驗，並推廣公司永續經營之理念，讓同學更認識遠雄，且了解遠雄除了守護保戶外，更持續守護著社會。實習職務聚焦精算統計、行政服務、行銷企劃等職涯發展領域，為實習生規劃轉屬課程，並指派輔導員進行日常工作指導，引導個人職涯方向，接軌未來職場。截至 2024 年累計培育實習生 168 名，留任率維持近 8 成以上。

| 雄才遠略產學合作 |

遠雄人壽與多所大學院校進行產學合作，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 6 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

| 全新「新雄鷹專案」 |

為吸引更多充滿活力的年輕世代加入遠雄人壽，2024 年推出全新「新雄鷹專案」，提供新進業務同仁財務補助計劃，穩定保險事業發展，為懷抱夢想的年輕人量身打造創業平台，並透過完整的育成輔導與專業支持，讓新人專注學習與成長，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。

遠雄人壽非擔任主管職全時內勤員工薪酬

項目		2023 年	2024 年	與前一年度相比(%)
全時內勤員工(人)		915	953	4.2
非擔任主管職務之全時內勤員工	薪資平均數(元)	1,000,548	1,017,429	1.7
	薪資中位數(元)	949,062	965,382	1.7

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	2022 年	2023 年	2024 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 

2024 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)	36,897	36,897
(法定)基層人員最低薪資(元)	27,470	27,470
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

2024 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 0.6~0.4:1 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，2024 年內勤員工月薪平均調幅為 4.0%，含薪獎之年所得增幅為 1.7%，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，2024 年接受定期績效評核人數佔比為 88%，評核結果為晉升與調薪之依據。

2024 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	67	63	94%	74	74	100%
非主管職	259	225	87%	553	479	87%
小計	326	288	88%	627	553	88%

註：

1.人數計算基礎為 2024/12/31 在職員工(內勤正職)

2.到職未滿三個月員工不列入評鑑，其他員工 100% 完成評鑑





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。評選方式採實體面審評選，面審由資深協理級以上主管擔任評委，且提報單位部室主管迴避評選，藉以公正評核。

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

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

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 2024 年底舊制退休準備金帳戶金額約為 1.7 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。

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。

人才發展培訓亮點作為

重要管理階層培育 |

針對現職主管以「領導力」、「管理力」、「凝聚力」、「專業力」、「學習力」為主軸，提供一系列培訓課程：

1 領導力

為強化主管管理職能，規劃「教練式領導」課程，透過講師引導及結合案例實作，讓主管經過理解、體驗、實做、反思及內化過程，塑造教練型團隊文化。2024 年共辦理 4 班次，125 人參訓，滿意度 94 分。

2 管理力

結合經營脈動安排主題性課程，邀請專家進行經驗分享與座談交流，包含全球及台灣經濟展望、CEO 講堂、AIGC 趨勢及產業應用等，2024 年共辦理 5 班次，累計 231 人次參訓。

為協助各階主管針對經營管理現況找出核心問題，並建立工作流程改善及問題分析與解構能力，舉辦「STAC 管理暨實戰演練工作坊」、「STAC 種子人員深化演練工作坊」，2024 年共辦理 8 班次，累計 145 人次參訓。

3 凝聚力

每年辦理策劃會報，凝聚經營方針及執行計劃，據此展開共識討論，同時結合「待客如親、同理用心」的服務理念，持續更新公司的公平待客推動成果及目標，2024 年共計辦理 2 班次，累計 51 人次參訓。





4 專業力

持續安排各階主管參與專業派外訓練，包含：IFRS 17、ESG、防制詐騙、大數據及 AI、洗錢防制及法令遵循、精算與投資等議題，2024 年累計 164 人次參訓。



5 學習力

提供自主學習資源，包含陽明交大領導溝通學程、「李吉仁轉型再成長」多元學習方案、商業談判攻略雙日學程、Hami 書城及 HyRead 電子雜誌等，鼓勵主管提升自我能力。為使永續發展小組成員具備全方位永續投資與綠色金融專業能力，提供主管「永續投資與綠色金融創新」書籍。



💧 關鍵人才培育計畫

為發展組織需求人才，並加速管理階層培養，2024 年持續推動關鍵人才培育計畫，培養潛力人才。



1. 職能發展

以教練式領導為主軸，搜集主管工作情境案例，讓學習內容貼近實際需要。2024 年完訓率 100%、平均滿意度 4.8 分。

2. 外部教練

延續教練式領導課程，針對「成就式激勵技巧」與「情境式回饋技巧」設計進修會。主管透過實際情境與部屬進行演練，不僅能覺察自身成長，還能運用多樣化的引導方法，促進夥伴間互動對話，深化關鍵科主管教練式領導技巧。平均滿意度 4.8 分，並選出 10 名課後作業撰寫優質者進行頒獎。

3. 社群學習

以領導力為主軸，分享領導力自學工具及相關文章，2024 年共發佈 8 則訊息。

4. 個人發展計劃(IDP)

依時程每季檢核，關鍵科主管透過成熟度分析及 IDP，了解自身強弱項後，制定欲發展的職能項目，規劃行動計畫和衡量指標，在工作中將能更有意識地自我進修，並知道「為何而學」。關鍵科主管最想發展職能前三項為工作指導、決策能力與團隊建立。

💧 公平待客訓練專案

遠雄人壽以「待客如親·同理用心」的服務理念出發，將提供客戶滿意貼心的優質服務，保障消費者最大權益為優先，轉化為每位員工的日常行動準則，持續以創新培訓的模式打造具有高度職業道德與專業能力的人才，由上而下貫徹至組織各層級，形塑具有專業素養與同理心的服務團隊。2024 年透過創新、遊戲化競賽機制，強化同仁防詐意識與執行能力。

💧 證照獎勵專案

2024 年持續提供取得「高齡金融規劃顧問師」員工全額補助訓練費用，共計 12 人次，總計補助 14,400 元受訓費用；另外為鼓勵行政體系同仁持續學習，同時提供跨體系同仁跨專業職涯發展機會，強化專業能力和競爭力，2024 年推動「核保/理賠新銳培育計畫」，提供報名費全額補助與額外取證獎勵。累計已有 31 人報名考試，共報考 62 科目，26 人次通過考試，並新增了 3 位核保人員和 2 位理賠人員，補助研習課程、考試報名費、參考書籍及證照獎勵，共 58,700 元。

超級核保理賠新銳培育計劃
專業技能全面升級
獎金、專業、成長 一次滿足！

名額有限 報名從速！

全額補助 課程及考試費
智慧獎金 肯定你的努力
專業成長 成就職場新高度

夢想成為核保理賠領域的閃耀新星嗎？
加入本計劃，是你邁向核保或理賠專家之路的最佳捷徑！
立即行動，創造更精彩的職涯未來！

報名資格：內勤正職人員，以行政服務體系優先
報名方式：4月30日前 掃描QR code填寫報名表
計畫細節請詳附件QA 立即報名！

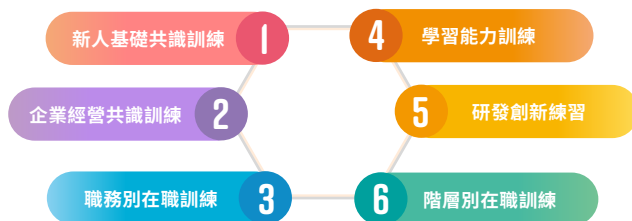


內勤人才培育架構

遠雄人壽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，讓人才培育達全面性且差異化之目標。

2024 年培訓重點為領導力發展、公平待客暨金融友善、數位轉型，2024 年總計開辦 553 班次，總完訓人次 30,585 人，總時數達 40,405 小時，平均訓練時數 42 小時。

內勤教育訓練體系架構



近三年內勤員工各類訓練課程統計

項目	內容	2022 年	2023 年	2024 年
新人共識訓練	參與人次	299	63	99
	總時數	393	378	594
企業經營訓練	參與人次	24,407	22,463	26,161
	總時數	26,015	23,481	31,790
職務別訓練	參與人次	2,461	3,395	3,748
	總時數	2,528	4,198	6,265
階層別在職訓練	參與人次	1,971	588	275
	總時數	3,712	1,691	984
研發創新訓練	參與人次	2,946	1,086	256
	總時數	3,464	1,767	740
學習能力訓練	參與人次	164	125	18
	總時數	12	581	8
小計	參與人次	32,248	27,720	30,557
	總時數	36,124	32,096	40,379

近三年內勤員工各類訓練資源統計

項目	內容	2022 年	2023 年	2024 年
派外訓練	參與人次	299	63	382
	總時數	393	378	3,692
實體課程	參與人次	24,407	22,463	3,974
	總時數	26,015	23,481	6,925
線上課程	參與人次	2,461	3,395	26,201
	總時數	2,528	4,198	29,762
小計	參與人次	32,248	27,720	30,557
	總時數	36,420	32,096	40,379

2024 年內勤員工訓練金額與時數統計

項目		男性	女性
教育訓練時數 (小時)	主管總時數	4,590	5,135
	主管平均時數	69	
	非主管總時數	9,480	21,174
	非主管平均時數	38	
	訓練總時數	14,070	26,309
	總平均訓練時數	43	42
總人數(人數)	主管	67	74
	非主管	259	553
	小計	326	627
訓練總金額(萬元)		504	
平均每位員工訓練金額(元)		5,286	
平均每位員工訓練時數(小時)		42	

註：

1. 主管職為協理(含)以上、經理、副理、襄理、科長

2. 教育訓練時數統計依 2024/12/31 全體內勤人員(含正職人員及約聘人員)計算



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。2024 年共有 382 人次參加派外訓練，時數合計 3,692 小時。

外勤人才培訓

遠雄人壽致力於培育卓越的領袖人才，從基礎銷售技能的扎實訓練，到主管專業職能的全面提升，進而協助打造專業事業團隊，提供全方位的職涯發展課程，並幫助每位同仁成為兼具專業能力與管理視野的保險企業家。2024 年外勤同仁訓練總完訓人數 88,911 人次，平均訓練時數 47 小時。

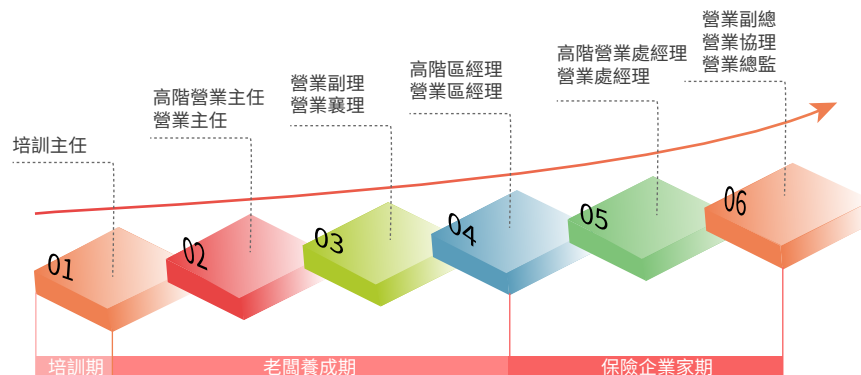
2024 年外勤同仁訓練金額與時數統計

項目		男性	女性
教育訓練時數 (小時)	主管總時數	15,742	31,245
	主管平均時數	45	
	非主管總時數	7,557	10,922
	非主管平均時數	55	
	訓練總時數	23,299	42,167
	總平均訓練時數	47.3	47.4
總人數 (人數)	主管	354	694
	非主管	138	195
	小計	492	889
訓練總金額 (萬元)		547	
平均每位員工訓練金額 (元)		3,960	
平均每位員工訓練時數 (小時)		47	

註：

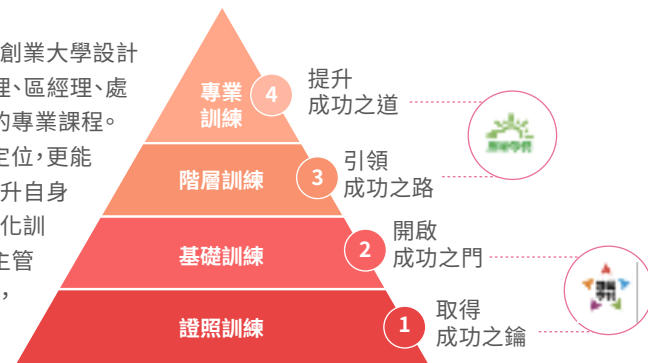
1. 上表內容為外勤正職同仁，皆不含兼職人員

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

為全面支持外勤人員的專業成長，遠雄創業大學設計了層級分明的培訓計畫，針對主任、襄理、區經理、處經理等不同職級，提供系統化、針對性的專業課程。同仁不僅能夠清晰了解各職級的職責定位，更能透過學習專業知識與實務技能，不斷提升自身能力。總公司結合區部及通訊處的個別化訓練，幫助新進業務同仁打穩基礎，並由主管親自引導實戰操作，快速適應市場需求，逐步強化金融保險領域的專業實力。



數位行銷工具 - CRM 客戶關係管理暨行銷支援系統

遠雄人壽持續運用新科技來協助業務同仁提高服務效率與行銷產能，2024 年推出「CRM 客戶關係管理暨行銷支援系統」，整合同仁最常應用的功能「客戶關係管理系統」與「保單健診系統」。保單健診是保險服務過程中重要步驟之一，透過系統化保單健診服務，彙整保戶既有保單的保障概況，產出保單健診報告書，以視覺化方式清楚呈現 7 大保障項目，協助同仁更精準盤點保戶需要的保障缺口，進而根據保戶現有需求狀況，推薦合適的保險商品。





近三年外勤同仁各類訓練課程統計

項目	內容	2022 年	2023 年	2024 年
證照訓練	參與人次	1,084	669	815
	總時數	4,335	3,305.5	3,849
基礎訓練	參與人次	11,237	2,736	2,276
	總時數	24,286	8,093.5	7,137
階層訓練	參與人次	1,391	875	745
	總時數	6,048	4,195	3,417
專業訓練	參與人次	10,965	9,401	6,336
	總時數	17,763	19,118	14,129
法規訓練	參與人次	72,387	72,970	78,739
	總時數	101,156	95,853	88,738
小計	參與人次	97,064	86,651	88,911
	總時數	153,588	130,565	117,269

註:

1. 上表內容含外勤正職同仁與兼職人員
2. 2023 年數字計算有誤，經修正調整



| 競賽獎勵活動 |

每年舉辦多項激勵競賽，包含 SAP 成功卓越獎、雄鷹盃海外高峰會議、雄獅盃亞洲菁英會，表揚在業績行銷及組織增員方面表現優異的同仁。獲獎者不僅可參與績優榮譽大會，還能享受國內外獎勵旅遊，為優秀人才提供更大的成就感與拓展事業版圖的動力，充分體現遠雄人壽對人才發展與激勵的重視與支持。



5.5 友善幸福職場

GRI 401、406、408、409

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。

參考上述國際人權公約規範，2024 年制訂《遠雄人壽人權政策》，並經董事會通過發佈，由人事總務室管轄。政策適用於公司日常之營運以及與供應商、承攬商、商業夥伴的協作。

本公司致力營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的職場環境。2024 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。

2024 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 21,416 人次參訓，總計 22,921 小時，完訓率 100%；外勤同仁共計 22,851 人次參訓，總計 42,463 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。

遠雄人壽人權政策





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，近年職場女性表現突出，內勤科級以上主管女性為 78 人，多於男性 67 人，其中副總級高階主管共有 5 位，2024 年女性晉升人數為 142 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 2024 年底，遠雄人壽內勤員工 953 人（內勤）及屬於承攬契約外勤同仁 3,328 人，因保險業務特性，女性 2,842 人（66%）多於男性 1,439 人（34%），僱用身心障礙內勤員工共 8 人，符合法令標準，員工雇用狀況。此外，2024 年新進人員共 539 人，離職人員 280 人。 > 請詳附錄

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 年起連續四年響應天下雜誌號召，加入「2025TALENT, in Taiwan」台灣人才永續行動聯盟，並與超過 500 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。



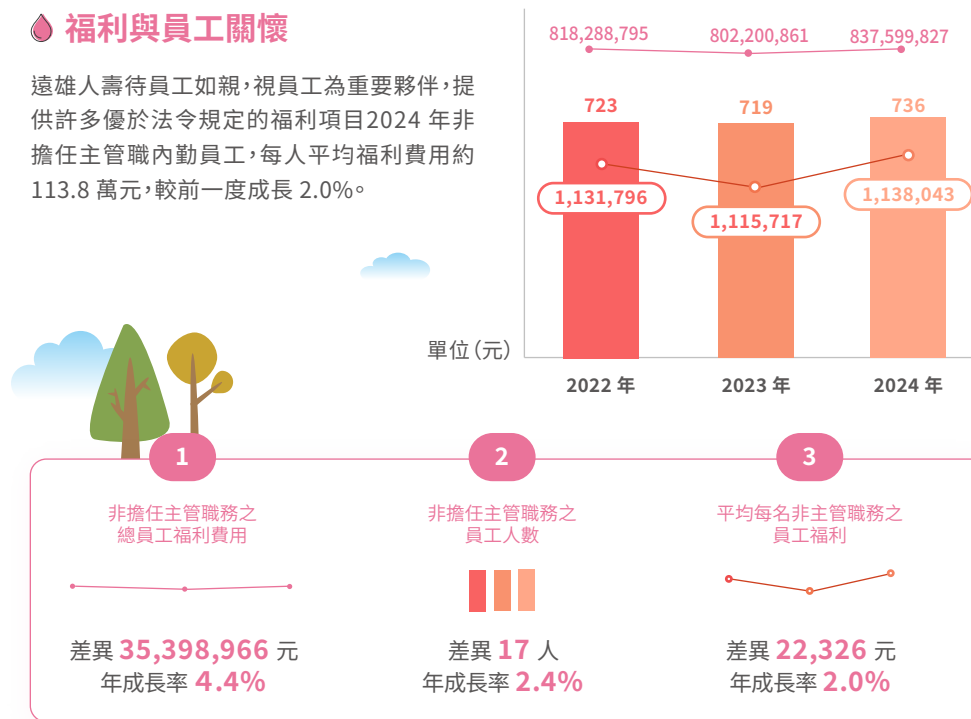
暢通溝通管道



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，並於公司入口網站建置員工關懷專區，提供心理諮商管道訊息，佈達不法侵犯申訴流程管道。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

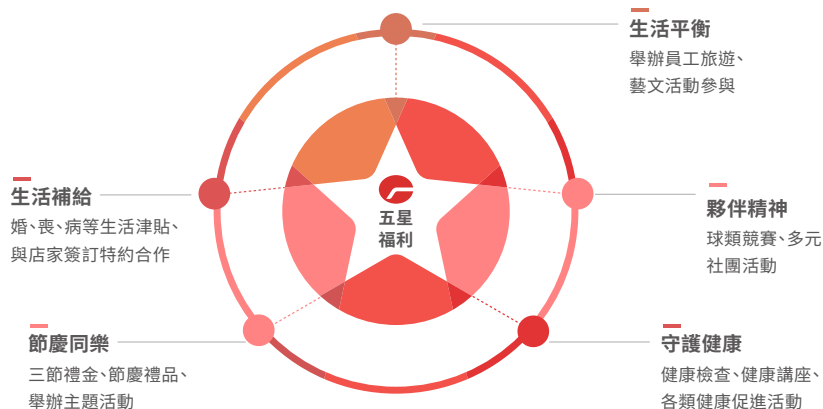
遠雄人壽待員工如親，視員工為重要夥伴，提供許多優於法令規定的福利項目。2024 年非擔任主管職內勤員工，每人平均福利費用約 113.8 萬元，較前一度成長 2.0%。



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，共分五類：(1)生活補給：婚、喪、病等生活津貼、與店家簽訂特約合(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、各類健康促進活動，(4)夥伴精神：球類競賽、多元社團活動，(5)生活平衡：舉辦員工旅遊、藝文活動參與。以提升員工職場幸福感，促進團隊士氣與向心力。



| 健康促進 |

遠雄人壽多面向推動職場健康促進，竭力打造優質工作空間與幸福職場。

身心舒壓



微運動健康操

每日定時播放遠雄健康操音樂，帶動同仁舒活筋骨。



工作休息提醒

每日整點播放輕音樂，午休時間自動熄燈。



按摩舒壓服務

聘請視障按摩師全年駐點，員工網站自主預約，2024 年累計服務 2,732 人次。



健康管理



健康講座

依據健康檢查與四大計畫問卷結果，規劃符合公司同仁需求之健康講座，例如辦公室舒壓運動、肩頸活動等講座。



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，2024 共計服務 33 人次。



健康環境

雙月發送健康電子報、茶水間張貼健康宣導標語且備置現磨咖啡、牛奶(取代奶精)、無糖茶飲，提供員工享用。

運動職場



運動性社團：

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。



球類競賽：

為提升員工健康意識並養成健康生活習慣，繼 2023 年 9 月舉辦第一屆遠雄盃羽球賽，2024 年持續舉辦第二屆，共計 64 人次參與；另於 2025 年首次舉辦遠雄盃籃球賽，並結合趣味競賽我是神射手，共計 66 人次參與，並維持舉辦大型員工旅遊，持續塑造員工健康與生活平衡。



家庭日運動會：

為全台首次於大巨蛋舉辦大型家庭日運動會之企業，共 574 名員工參與，除了舉辦熱門的大隊接力外，另有齊行創遠、默契共築、雄心飛擊、樂棒出擊、險關雄達與金球對決等多種競賽，充分展現出企業的活力與運動精神。



多元運動活動：

預計於 2025 年度舉辦跑步訓練班、熱舞大賽、雙球對決等活動，期望藉由不同性質與方式吸引更多同仁一起參與，提升健康力。



2024 年內勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

		男性	女性	總計
2024	享有育嬰假人數	3	10	13
2024	申請育嬰留停總人數	1	8	9
	申請育嬰留停應復職人數	1	2	3
	實際復職人數	0	1	1
2023	該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	0	1	1
	復職率	N/A	0	50%
	留任率	N/A	0	33%

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 = (2024 年實際復職人數 / 2024 年應復職人數) × 100%
- 留任率 = (2024 年復職滿一年人數 / 2023 年復職人數) × 100%

2024 年內勤員工家庭照護相關假別統計



5.6 職場安全與健康 GRI 403

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。

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，公告予全體員工及非員工工作者遵守。

為打造健康安全的職場環境，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 2024 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。



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。



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。



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。



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。

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

2024 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 針對新進員工安排 3 小時職安衛生教育訓練，一般員工每年 1 小時，2024 年共開設 2 班次，共 4 小時，新進人員 151 人次、一般員工 802 人次，共 953 人次，總訓練時數 1,253 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。

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)」。



職業災害及安全

遠雄人壽職災常見類型多為交通事故，將持續透過內部廣宣管道，提醒員工於通勤過程中注意自身安全。

近三年內動員工失能傷害相關統計

項目	2022 年	2023 年	2024 年
工作時數(小時)	1,717,104	1,815,360	1,906,000
職業傷害所造成的死亡數量	0	0	0
職業傷害所造成的死亡比率	0	0	0
嚴重的職業傷害的數量	0	0	0
嚴重的職業傷害的比率	0	0	0
可記錄之職業傷害的數量	7	4	0
可記錄之職業傷害的比率(以百萬工時計算)	4.07	2.20	0

註：

1. 工作時數以一天 8 小時工時計算，乘上 2024 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. 僅包括透過組織安排的運輸工具造成通勤事故的傷害可計算為職業傷害，員工上下班通勤不算在內
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. 2024 年無職業病之員工(包含非員工工作者)
6. 2024 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

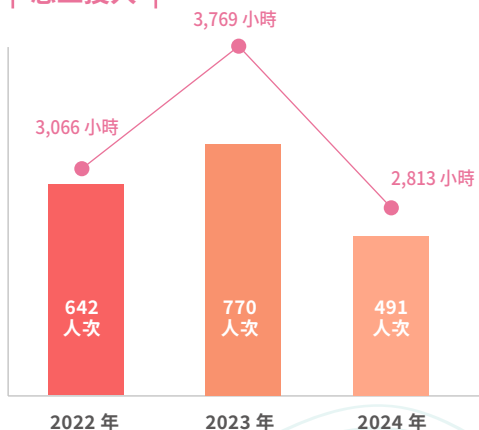
保險是美好生活的保障，更是守護夢想前行的支持力量，遠雄人壽持續用保險的核心職能，結合企業志工與各項資源，扮演安定社會的力量，讓愛與善意延伸到社會每個角落。

5.7.1 公益關懷

GRI 203

遠雄人壽持續展現保險業助人力量，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。2024 年社會參與投入總額達 1,986.3 萬元、總受惠人次近 2 萬人，共計超過 100 個重要利害關係人(單位)受益。

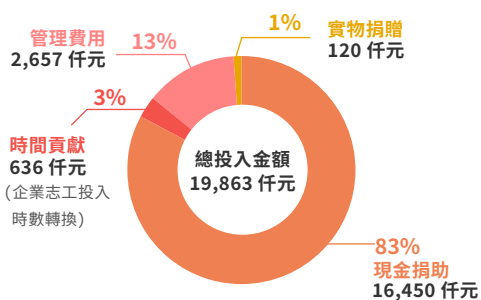
志工投入





| 公益投入 |

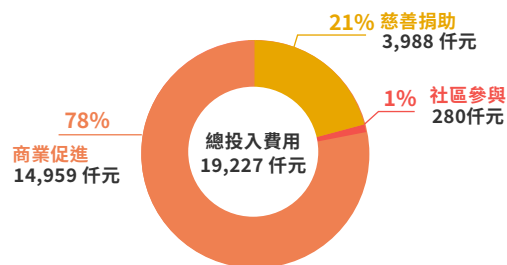
1 依投入形式



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，2024年總服務時數為2,813小時

2 依參與類型



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 **490** 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 **1.8** 萬人參與活動

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
公益看棒球
公益小舖



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

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

金融教育推動

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
金險哥 Podcast
高齡健康博覽會



> 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 志工團愛心接力 志工力量助弱勢

遠雄人壽積極投身社會公益，制定《志工服務管理辦法》，以獎勵機制、公益志工假及公開表揚，鼓勵員工、保戶及其親友參與志工活動，擴大社會影響力。此外，公司為每位志工提供 100 萬元意外保險，累積 5 年已有超過 2,000 人次投入。2024 年，志工參與達 491 人次，貢獻 2,813 小時服務，展現遠雄人壽對社會弱勢的關懷與支持。

2024 年

61 個通訊處/部室參與
491 位志工人次
總投入 2,813 小時
服務時數

2 社區公益服務 深入在地落實長期關懷

2024 年

5 個通訊處參與
支持 6 家社福機構
總受助人次 3,315 人

鼓勵外勤同仁參與公益，遠雄人壽制定《地區性公益暨環保活動贊助辦法》，長期支持在地弱勢社福團體。透過整合當地資源和人力，實際參與公益活動，增強 ESG 關懷及社區影響力。過去 9 年間，共有 23 個通訊處參與，舉辦 50 場公益活動，支持 25 家社福單位，並捐贈 40 萬元，展現穩定而深遠的社會責任承諾。

3 關懷偏鄉弱勢機構 捐款資助軟硬體設備

遠雄人壽長期關懷偏鄉弱勢機構，自 2011 年起捐贈聖方濟育幼院，十多年來持續透過捐款幫助聖方濟育幼院強化硬體設備，提升孩童居住品質與學習資源。2024 年捐款聖方濟育幼院，給予 10 餘位 2-12 歲家庭失能、受暴失依兒少擁有安全舒適的環境。另捐款 25 萬元提供苗栗縣私立新苗教養院以協助改善院區及強化照護，讓障礙者得到適當的幫助。

2024 年

捐款 52.7 萬元
106 位孩童受惠



4 愛齊飛 公益看棒球

遠雄人壽長期挹注資源關懷弱勢族群，2024 年舉辦「愛齊飛公益看棒球」活動，邀請聖方濟育幼院童與老師前往臺北大巨蛋觀賞世界棒球 12 強賽精彩賽事，一圓院童的棒球夢。



5 「遠雄愛不落」偏鄉關懷計畫 帶動多元學習

遠雄人壽持續推動創新性偏鄉關懷計畫，深化與社區及學術單位的合作，實踐 SDG4 優質教育、SDG10 消除不平等，幫助孩子們開拓眼界、增強能力，成為守護地球的小尖兵，共同創造充滿希望的未來。遠雄人壽持續深耕公益，秉持「以人為本」的核心價值，連續 6 年推動「遠雄愛不落 偏鄉關懷計畫」，足跡已遍布高雄、屏東、花蓮、台東等多處偏鄉地區，透過陪伴與專業分享，為偏鄉學童注入全新的學習體驗，致力於翻轉偏鄉教育，縮減城鄉差距。

2024 年，遠雄人壽攜手台中桐林社區發展協會合作，捐贈貓頭鷹巢箱，守護當地生態。志工團隊更在桐林國小展開環境教育活動，以陶笛演奏與街舞表演拉开序幕，隨後透過寓教於樂的課程，讓學生深入了解氣候變遷與永續發展的關聯，進一步強化對地球環境的責任感。

2024 年

累計推動 6 年
挹注 22 所偏鄉小學營養餐盒
舉辦 18 場活動
逾 1,400 位孩童受惠
志工投入人次
超過 1,000 人





6 小小金險獎 培育啟發偏校學童創造力

為延伸影響力並落實公益關懷，鼓勵偏校生透過影音學習，拉近城鄉資源差距，舉辦「小小金險獎」，號召全台偏鄉小學學童以創意影音描繪心中對於風險的想像，吸引花東及離島學童參與，活動並規劃歷屆「金險獎」優秀得主擔任Mentor，以視訊或實地教學方式教導孩童，期接棒帶動偏鄉影音教育創造多元學習體驗，向下紮根風險教育。

7 公益小舖 協弱推廣自製良品

透過設立公益小舖愛心購物平台，協助小胖威利病友關懷協會、視障者家長協會、天主教華光社會福利基金會、台灣導盲犬協會等社福機構，推廣自產自銷的商品。平台結合保戶力量，共同支持公益，不僅提升社福團體的知名度與網站銷量，也為弱勢族群提供穩定且具體的支持。

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

2019年起，遠雄人壽推出「喘口氣·給力 家庭照顧者喘息服務」計畫，提供無障礙接送、營養諮詢、替代照護時數、心理支持等多元資源，幫助家照者減輕身心壓力，重拾生活平衡。同時結合藝術療癒力量，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，攜手果陀劇場開辦藝術工作坊，邀請專業導演指導家庭照顧者以肢體表達與戲劇表演釋放情緒，展開為期 15 週的戲劇輔療課程，透過戲劇、音樂、園藝、化妝、社群、肢體、繪畫、創作等輔療，同時，讓參與者「說你我故事，演你我故事」，透過團體支持重建自信與能量。

2024 年更首度舉辦沉浸式劇場《星星人與他們的四個房間》，對家庭照顧者而言，更是一種情感的宣洩與心靈的釋放，幫助他們在長期照顧的壓力中找到喘息的機會，而不論參與戲劇「演」出，或進劇場「看」演出，其經驗都是令人愉悅，產生安全感，透過這樣的共鳴與互動，觀眾被激發去重新思考長期照顧的意涵，並建立更強烈的情感連結。為進一步傳遞對家庭照顧者的關懷與支持，特別邀請新生代歌手傑木斯 (James) 參與音樂創作，將家庭照顧者的心境，透過專業的音樂製作轉化為單曲《給你做伙》，以真摯的旋律與歌詞，傳遞愛與陪伴的力量。

同時，2024 年受邀參與由文化內容策進院與財團法人永續能源基金會舉辦的台北金鵬微電影展跨界論壇，分享喘息服務計畫，擴大其社會影響力。

- 累計舉辦 6 年、服務 6 縣市
- 開設 212 堂藝術工作坊課程
- 舉辦 16 場成果展演
- 觀演人次近 4,000 人
- 課程參與人數 379 人
- 喘息替代人力時數 17,880 小時

「家照喘息影展」
Youtube專頻



學員回饋

深刻感受彼此的愛與陪伴，讓原本孤單的心，暖了心房，增添了陪伴的力量

學員回饋

因為這一場相聚學習，深刻感受一種革命性的情感，每個照顧者與被照顧者的歷程真的很难不容易

觀眾回饋

感謝所有家照演員用自己的生命發光，照亮我們的生命

照顧之路漫長，有你有我大家，照顧家人之餘，別忘了照顧自己

觀眾回饋





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 9 年與台灣血液基金會合作，於全國各地共舉辦 106 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商家、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 9 年
- 累積 8,069 人捐血
- 募集 10,395 袋熱血
- 受助人次逾 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。2024 年持續跨界贊助新北國王籃球隊，成為台灣新職籃 TPBL（台灣職業大聯盟）的堅定夥伴，同時，結合公益理念，將球隊得分分數轉化為微型保險捐贈名額，惠及新北市的弱勢族群。比賽期間，特別邀請輪椅籃球國手親臨現場觀賽，藉此推動「運動平權」，以實際行動展現體育無界限的精神與價值。



- 累計推動 3 年
- 2024 年提撥 550 萬元
- 39 場賽事
- 觸及約 2,000 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，截至 2024 年，遠雄人壽已連續 5 年支持世新大學女籃隊，積極投入女性運動發展，展現對體育人才的長期關注與支持。為鼓勵學生運動員兼顧學業與籃球訓練，特別設立「雄才遠略運動績優獎助學金」，提供實質資助，協助球員實現運動與學業的平衡。此外，透過產學合作計畫，每年提供學生實習名額，讓學生得以深入了解產業運作，進一步拓展未來職涯發展的可能性。

- 累計支持 5 年
- 贊助 660 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

遠雄人壽以青年創意培力傳播風險觀念建立，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，首創業界唯一風險核心影音創作賽事—「金險獎」，連續6年舉辦，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，逾半數參賽者來自學校教授推薦，展現獨特的保險教育能量。

「金險獎」活動迄今已成功推廣 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，深獲各界支持。帶動 9 成非保險相關科系學生關注風險議題。



- 累計推動 6 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 14 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 14 年
- 發放 1,610 萬獎學金
- 逾 1,172 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。2024 年共製播 2 集保險大家談電視節目，5 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 6 年
- 製播 12 集節目
- 觸及逾 20,000 人次

4 金險哥 Podcast 廣播節目製作 推動風險教育

2024 年 4 月起與漢聲廣播電台共同製播「金險哥」Podcast 節目，邀請優秀業務主管擔任來賓，以實際案例分享並用深入淺出的方式講解保險基本概念，如保險風險分散原則，以及該如何挑選自己所需之保險商品等等，幫助聽眾理解保險如何在遭逢意外或疾病時給於適時的保障。2024 年共製作 7 集，上架至遠雄人壽 YT 頻道、Podcast 頻道、漢聲廣播電台線上收聽平台，至 2024 年 12 月累積線上收聽人次達 14,800 人次。



金險哥
Podcast



5 高齡健康博覽會設展 推廣高齡金融服務

遠雄人壽關心高齡需求待客如親，2024 年與居家照護服務平台「優照護」攜手合作，於 8 月 2 日至 4 日假台北世貿一館舉辦的「高齡健康產業博覽會」上，推出「高齡金融 X 健康照護新趨勢館」，共同推廣高齡金融與照護服務。現場邀請保險專家分享退休規劃與資產傳承技巧，並提供保單健診服務，助民眾實現安心生活目標。透過首次跨界合作，遠雄人壽連結產業資源，推動高齡金融與健康服務的發展，實現客戶、夥伴、企業三贏，助力台灣高齡產業邁向新里程碑。



附錄

附錄一	GRI Standards 揭露項目對照表	P100
附錄二	SASB 永續會計準則揭露項目	P104
附錄三	保險業氣候相關資訊揭露項目	P105
附錄四	保險業氣候相關風險財務揭露指引(索引)	P105
附錄五	ISO 26000 對照表	P106
附錄六	聯合國全球盟約對照表	P106
附錄七	聯合國永續發展目標 SDGs	P107
附錄八	相關數據表格	P108
附錄九	外部查證	P112
附錄十	確信項目彙整表	P118

附錄一 GRI Standards揭露項目對照表

使用聲明	遠雄人壽已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1:基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無

GRI2:一般揭露 2021

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
組織及報導實務			
2-1 組織詳細資訊	企業概況	8	
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, 61, 62	
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	8	
2-7 員工	附錄八 相關數據表格	110	
2-8 非員工的工作者	附錄八 相關數據表格	111	
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	33 108	
2-10 最高治理單位的提名與遴選	3.1.1 永續治理	33	
2-11 最高治理單位的主席	3.1.1 永續治理	33	



對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
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	33	
2-13 衝擊管理的負責人	3.1.1 永續治理	33	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	3.1.1 永續治理	33	
2-15 利益衝突	3.1.1 永續治理	34	
2-16 溝通關鍵重大事件	3.1.1 永續治理	36	
2-17 最高治理單位的群體智識	3.1.1 永續治理	34	
2-18 最高治理單位的績效評估	3.1.1 永續治理	34	
2-19 薪酬政策	3.1.1 永續治理	34	
2-20 薪酬決定流程	3.1.1 永續治理	34	
2-21 年度總薪酬比率	3.1.1 永續治理	34	
策略、政策與實務			
2-22 永續發展策略的聲明	董事長與總經理的話 2.2 永續發展策略藍圖	2 13	
2-23 政策承諾	3.1.2 誠信經營 3.2.1 責任投資 5.1 公平待客 5.5.1 人權維護	37 45 73 89	
2-24 納入政策承諾	3.1.2 誠信經營 3.2.1 責任投資 5.1 公平待客 5.5.1 人權維護	37 45 73 89	
2-25 補救負面衝擊的程序	3.1.2 誠信經營 5.1 公平待客 5.5.1 人權維護	37 73 89	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	5.5.1 人權維護	89	
2-27 法規遵循	3.1.3 法令遵循	39	
2-28 公協會的會員資格	附錄八 相關數據表格	109	

對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
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	25	
2-30 團體協約		—	無與員工簽訂團體協約

GRI3: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	19	
3-2 重大主題列表	2.4 重大性議題分析	21	

重大主題

公司治理與誠信經營、法規遵循

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	健康經營實踐家 重大主題管理	30	
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	37	
	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	37	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取行動	3.1.2 誠信經營	37	

重大主題

資訊安全與隱私保護

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	健康經營實踐家 重大主題管理	32	
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	43	



重大主題
營運績效

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	健康經營實踐家 重大主題管理	31	
201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.4 企業概況	8	

重大主題
公平待客服務

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	社會價值守護家 重大主題管理	71	
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	73	
	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	73	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	73	無此情事

重大主題
數位金融與創新

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	社會價值守護家 重大主題管理	71	
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	94	
	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	80 94	

重大主題
人才吸引與發展

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	社會價值守護家 重大主題管理	71	

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	33 110	
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	5.4.2 人才留任	84	
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	87	
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.4.3 人才培育	86	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	84	

重大主題
勞資關係與
人權保障

	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	社會價值守護家 重大主題管理	72	
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	111	
	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	90	
	401-3 育嬰假	5.5.2 多元化與包容	92	
403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	5.6 職場安全與健康	92	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	5.6 職場安全與健康	93	
	403-6 工作者健康促進	5.5 友善幸福職場 5.6 職場安全與健康	89 92	
	403-7 預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	5.6 職場安全與健康	93	
	403-9 職業傷害	5.6 職場安全與健康	93	
	403-10 職業病	5.6 職場安全與健康	94	



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	89	
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	89	
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	89	

重大主題 氣候變遷與調適	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	低碳綠色開拓者 重大主題管理	49	
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	51	

重大主題 淨零減碳	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	低碳綠色開拓者 重大主題管理	50	
302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2 淨零減碳	62	
	302-3 能源密集度	4.2 淨零減碳	62	
	302-4 減少能源消耗	4.2 淨零減碳	62	
305 排放 2016	305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	61	
	305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	61	
	305-3 其它間接(範疇三)溫室氣體排放	4.2 淨零減碳	61	
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.2 淨零減碳	61	
	305-5 溫室氣體排放減量	4.2 淨零減碳	61	

重大主題 風險管理	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	健康經營實踐家 重大主題管理	31	
	自訂主題			

重大主題 責任投資	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
GRI3: 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	健康經營實踐家 重大主題管理	32	
	自訂主題			

其他主題 永續供應鏈	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
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	66	
	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	66	
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	66	
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	4.2.2 永續供應鏈	66	

其他主題 生態環境	對應 GRI 與揭露項目	相關章節	頁碼	省略 / 補充說明
304 生物多樣性 2016	304-3 受保護或復育的棲息地	4.2.3 生態復育	68	



附錄二 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：營運指標		
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)	- 遠雄人壽 2024 年有效保單件數 195 萬件 - 保險業公開資訊觀測站 - 遠雄人壽 - 各險別之保費收入 ↗
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)	- 遠雄人壽官網 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 經主管機關處分事項 ↗ - 遠雄人壽 2024 永續報告書 - 年度裁罰事件 (P.40) ↗ - 遠雄人壽 113 年度年報 ↗
FN-IN-207a.2	客戶投訴率	- 遠雄人壽官網 / 資訊公開 / 業務狀況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (理賠及非理賠申請評議件) ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 公平待客 (P.73) ↗
FN-IN-207a.3	客戶保留率	- 保險業公開資訊觀測站 / 保險資訊公開查詢 / 單一查詢 / 遠雄人壽保險事業股份有限公司 / 各項財務業務指標 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 企業概況 (P.8) ↗
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 (P.73) ↗
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	遠雄人壽官網 / 資訊公開 / 財務狀況 / 資金運用表 ↗
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 - 盡職治理專區 ↗ - 遠雄人壽永續報告書 - 責任投資、氣候韌性 (P.51) ↗

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	本指標屬產險範疇，人壽保險不適用
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 (P.79) ↗
揭露主題：投融资碳排放		
FN-IN-410C.1	依 (1) 範疇1 (2) 範疇2 (3) 範疇3 分類絕對財務碳排放總量	遠雄人壽永續報告書 / 淨零減碳 (P.61) ↗
FN-IN-410C.2	依資產類別分類之各行業總暴險	目前尚未統計相關數據
FN-IN-410C.3	在財務排放量之計算中所包含的總暴險百分比	目前尚未統計相關數據
FN-IN-410C.4	財務排放量計算方法的敘述	遠雄人壽永續報告書 / 淨零減碳 (P.61) ↗
揭露主題：實體風險曝險		
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)	本指標屬產險範疇，人壽保險不適用
FN-IN-450a.2	按事件類型與地理區域區分：(1) 典型天然災害；(2) 非典型天然災害造成的保險支出金錢損失 (淨保險與總保險)	2024 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.41) ↗
揭露主題：系統風險管理		
FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金額商品的曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；(3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	遠雄人壽目前僅有 (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度，並無 (2)、(3) 之部位，詳見遠雄人壽保險事業股份有限公司財務報告暨會計師查核報告 113 年度及 112 年度 - 衍生工具 (P.116) ↗
FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	不適用於台灣
FN-IN-550a.3	描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	詳見遠雄人壽保險事業股份有限公司財務報告暨會計師查核報告 113 年度及 112 年度 - 流動性風險 (P.94) ↗



附錄三 保險業氣候相關資訊揭露項目

項次	揭露項目	揭露情形
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

附錄四 保險業氣候相關風險財務揭露指引(索引)

指引	揭露項目	揭露情形
一	為強化保險業對氣候相關風險與機會之管理與揭露，特訂定本指引	4.1.1 氣候變遷治理 4.1.3 氣候風險管理
二	保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標，並於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書或置於公司網站	4.1.1 氣候變遷治理 4.1.3 氣候風險管理
三	保險業應訂定相關內部規範及機制，定期審視並確保公司依本指引之規定辦理	4.1.1 氣候變遷治理 4.1.3 氣候風險管理
四	(一) 董(理)事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露 (二) 得設立隸屬於董(理)事會之委員會，並明確劃分董(理)事會或隸屬董(理)事會之委員會與高階管理階層之職	4.1.1 氣候變遷治理
五	(一) 鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響 (二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序 (三) 訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量 (四) 依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策	4.1.2 氣候變遷策略
六	(一) 風險管理及監控 (二) 情境分析及壓力測試 (三) 投資管理	4.1.2 氣候變遷策略
七	(一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標 (二) 設定氣候相關風險管理之目標 (三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標 (四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	4.1.4 氣候關鍵指標與目標

附錄五 ISO 26000 對照表

主要議題	相關章節	頁碼
類別：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
	3.1 公司治理	33
類別：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	89
人權的風險處境	5.5.1 人權維護	89
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	89
解決委屈	5.5.1 人權維護	89
歧視與弱勢族群	5.5.1 人權維護	89
公民與政治權	5.5.1 人權維護	89
經濟、社會與文化權	5.5.1 人權維護	89
工作的基本權利	5.5.1 人權維護	89
類別：勞動實務		
聘僱與聘僱關係	5.5.2 多元化與包容	90
工作條件與社會保護	5.5.1 人權維護	89
	5.5.2 多元化與包容	90
保持社會對話	5.7.1 公益關懷	94
工作的健康與安全	5.5.2 多元化與包容	90
人力發展與訓練	5.4.3 人才培育	85
類別：環境		
污染預防	4.2.1 綠色營運	61
永續資源利用	4.2.1 綠色營運	61
氣候變遷的減緩與適應	4.1 氣候韌性	51
環境保護、生物多樣性與自然棲息地修復	4.2.3 生態復育	68

類別：公平經營實務治理			
反貪腐	3.1.2 誠信經營	37	
負責任的政治參與	3.1.1 永續治理	33	
公平競爭	3.1.1 永續治理	33	
促進影響範圍內的社會責任	3.1.1 永續治理	33	
尊重智慧財產權	5.1 公平待客	73	
類別：消費者議題			
公平的行銷、資訊與契約的實務	5.1 公平待客	73	
保護消費者的健康與安全	5.1 公平待客	73	
永續消費	5.1 公平待客	73	
消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	5.1 公平待客	73	
消費者資料保護與隱私	3.1.5 資訊安全	43	
提供必要的服務	5.1 公平待客	73	
教育與認知	5.7.1 公益關懷	94	
類別：社會參與與發展			
社區參與	5.7.1 公益關懷	94	
教育與文化	5.7.1 公益關懷	94	
增加就業與技術發展	5.4.3 人才培育	85	
科技發展	5.3.1 數位運用發展	80	
創造財富與收入	5.7.1 公益關懷	94	
健康	5.1 公平待客	73	
	5.7.1 公益關懷	94	
社會投資	5.7.1 公益關懷	94	

附錄六 聯合國全球盟約對照表

主要議題	相關章節	頁碼
類別：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	89
保證不與踐踏人權者同流合污	4.2.2 永續供應鏈	66
類別：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	89
消除一切形式的強迫和強制勞動	5.5.1 人權維護	89
確實地廢除童工	5.5.1 人權維護	89
消除雇用及職業上的歧視	5.5.1 人權維護	89
類別：環境		
企業應支持採用預防性措施因應環境挑戰	3.1.1 永續治理	33
	4.2.1 綠色營運	61
	4.2.3 生態復育	68
主動採取行動，推動與強化企業環境責任		
鼓勵開發與推廣對環境友善的科技	4.2.1 綠色營運	61
	5.3.1 數位運用發展	80
類別：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	33
	3.1.2 誠信經營	37



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 P94 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 P80 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 P97 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」 P76 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 P83 多元招募 - 提供所有員工完善教育訓練，培育保險專才 P83 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 P96 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護。 P64 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 P93 職場安全計畫 - 性別工作平等，多元化雇用 P90 多元化包容

	6.6 保護及恢復跟水有關的生態系統，包括山脈、森林、沼澤、河流、含水層，以及湖泊 6.b 支援及強化地方社區的參與，以改善水與衛生的管理	- 推動「海洋珊瑚」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P69 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 P97 社會回饋
	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源管理 P61 淨零減碳 - 使用再生能源，降低整體碳排放 P61 減碳目標與行動
	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 P51 氣候韌性 - 建立對外具競爭性、對內具公平性的薪酬制度 P83 人才留任 - 推動員工及供應商職業安全管理 P92 職場安全計畫 - 禁止任何形式的強迫或強制勞動 P89 人權維護
	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 P75 客戶服務溝通 - 提供獎助學金、推動小小金獎，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，滿足家照者社交及自我實現需求 P97 社會回饋

	SDGs 目標及細項目標	遠雄人壽回應 SDGs 具體作為
	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 P86 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 P63 減碳目標與行動  - 推動低碳營運管理，提高資源使用效率 P63 低碳營運管理  - 推動「守護億隻鴉」、「海洋珊瑚」生態復育計畫，傳遞生態環境保育知識 P68 生態環境 
	13.2 將氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中 13.3 加強針對氣候變遷的緩和、調適、減輕衝擊和及早預警教育和意識提升	- 持續投資符合「綠色投資」之投資標的，引導資金運用於對氣候變遷有正面影響及貢獻 P47 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 P51 氣候韌性  - 推動低碳服務，減少溫室氣體排放 P63 減碳目標與行動  - 推動內外部環境教育，提升氣候變遷素養 P64 環境教育 
	14.2 永續管理及保護海洋和海岸生態系，避免產生對海洋重大負面影響，包括加強海洋恢復力，並採取復原行動	推動「海洋珊瑚」生態復育行動，在海裡種樹，讓繽紛七彩的珊瑚重新綻放 P69 SDG14 海洋生態復育 
	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 P68 SDG15 陸域生態復育 
	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 P66 永續供應鏈  - 加入各類公協會 P109 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 2024.1.1 ~ 2024.12.31

職稱	姓名	實際出席次數	委託出席次數	實際出席率
董事長	遠雄國際投資(股)公司法人代表:孟嘉仁	12	0	100%
董事	遠雄國際投資(股)公司法人代表:趙信清	7	7	100%
董事	遠東建設事業(股)公司法人代表:趙文瑜	5	2	71.4%
董事	遠雄國際投資(股)公司法人代表:趙學欣	7	7	100%
獨立董事	廖世昌	7	7	100%
獨立董事	葉啟洲	12	12	100%
獨立董事	陳鴻霖	12	12	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
中華民國全國商業總會	會員
社團法人台灣註冊財務策劃師協會	理事
財團法人壽險文教基金會	董事
中華民國人壽保險商業同業公會	理監事 / 會員
中華民國內部稽核協會	會員
中華民國精算學會	會員
中華徵信所	會員
中華保險服務學會	會員
財團法人金融法治暨犯罪防制中心	會員
中華民國人壽保險管理學會	會員

組織	角色
中華民國風險管理學會	會員
財團法人金融消費評議中心	會員
台灣金融服務業聯合總會	會員
中華民國退休基金協會	會員
金融資安資訊分享與分析中心	會員
財團法人保險事業發展中心	會員
財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心	會員
台灣集保結算所	會員
台灣保險法學會	會員
台灣永續金融與企業影響力學會	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

單位：人

台灣			
類別	男	女	合計
總員工數	326	627	953
永久聘雇員工	299	571	870
臨時員工	11	51	62
無時數保證的員工	0	0	0
全職員工	315	576	891
兼職員工	11	51	62

註：
1. 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. 公司總員工數 = 永久聘雇員工數 + 臨時員工數 + 無時數保證員工數 = 全職員工數 + 兼職員工數

2 員工性別 & 年齡分布

2024 年內勤員工及外勤同仁雇用狀況

類別	內勤				外勤			
	男性		女性		男性		女性	
	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)	人數	佔比(%)
30歲以下	32	10	56	10	173	33	188	21
31 - 50歲	203	65	393	68	245	47	435	47
51歲以上	80	25	127	22	99	20	297	32
正職人員總人數	891				1,437			
女性員工佔比	65%				64%			
兼職人員	62				1,891			

註：
1. 內勤正職為一般勞工
2. 內勤兼職指的是工讀生(薪資規範符合勞基法準則規定)
3. 外勤正職人員有受訓資格及競賽獎金，兼職人員則無
4. 人數計算基礎為 2024/12/31 的在職員工
5. 正職員工性別百分比為：男性 35%；女性 65%；年齡分類百分比為：30 歲以下 10%、31 - 50 歲 67%、51 歲以上 23%
6. 兼職員工性別百分比為：男性 18%；女性 82%；年齡分類百分比為：30 歲以下 60%、31 - 50 歲 19%、51 歲以上 21%

2024 年管理職任用狀況

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(%)
科級主管 / 主任	43	14	53	9	184	36	365	40
部級主管 / 襄理及區經理	19	6	19	3	153	30	317	35
部級以上主管 / 處經理以上	5	2	2	1	20	4	13	1
非主管職	232	78	497	87	160	30	225	24
女性主管佔比	52%				66%			

註：不含兼職人員

3 新進與離職員工統計

2024 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	21	64	18	30	100	58	128	68
31 - 50歲	39	20	58	15	53	22	87	20
51歲以上	11	16	9	8	6	6	9	3
總人數	156				383			
新進率	18%				27%			
女性員工人數佔比	54%				58%			

註：
1. 不含兼職人員
2. 新進人員比例計算方式為 2024 年該年齡層新進員工數 / 2024 年該年齡層期末員工數
3. 新進率 = (2024 年新進人數 / 2024 年期末在職人數) X 100%

2024 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	5	15	23	38	33	19	38	20
31 - 50歲	29	15	66	17	22	9	30	7
51歲以上	7	10	15	13	7	7	5	2
總人數	145				135			
流動率	16%				9%			

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 = (2024 年離職人數 / 2024 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	2022年	2023年	2024年
員工訓練總金額 (元)	4,100,000	5,995,609	5,037,584
員工訓練總人次 (人)	32,248	27,720	30,557
平均每位員工訓練投入金額 (元)	4,422	6,553	5,286

5 外勤同仁訓練金額與時數統計

訓練指標	2022年	2023年	2024年
員工訓練總金額 (元)	8,000,000	4,992,934	5,470,213
員工訓練總人次 (人)	97,064	86,651	88,911
平均每位員工訓練投入金額 (元)	4,505	3,408	3,960

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 委託處理電腦資料暨函件代工郵寄合約書
派遣	要保書建檔	1	委託資料登錄合約書
派遣	程式開發	4	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	3,328	承攬契約



附錄九 外部查證

ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS)



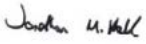
Certificate TW23/00000319

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




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 27001:2022 資訊安全管理制度認證

bsi.  

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2022

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 27001:2022 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 4 September 2024.

For and on behalf of BSI: 
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2011-12-30 Effective Date: 2023-09-14
Latest Revision Date: 2024-10-02 Expiry Date: 2026-09-13

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated [online](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.

Certificate No: **IS 581778**

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

Original Registration Date: 2011-12-30 Effective Date: 2023-09-14
Latest Revision Date: 2024-10-02 Expiry Date: 2026-09-13

Page: 2 of 2

This certificate relates to the information security management system, and not to the products or services of the certified organisation. The certificate reference number, the mark of the certification body and/or the accreditation mark may not be shown on products or stated in documents regarding products or services. Promotion material, advertisements or other documents showing or referring to this certificate, the trademark of the certification body, or the accreditation mark, must comply with the intention of the certificate. The certificate does not of itself confer immunity on the certified organisation from legal obligations.
This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract.
An electronic certificate can be authenticated [online](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.



BS 10012:2017 個人資料管理制度認證

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
110404
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 including personal information files collection, processing, and using of IT services, underwriting, claim, insurance premium, conservation, customer complaints, actuarial, product development, human resource, marketing, real property, lending, investment, finance, legal affairs, compliance, risk management and auditing within Farglory Life Insurance headquarters, the branch offices and the agencies.

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

Original Registration Date: 2013-06-04 Effective Date: 2022-06-04
Latest Revision Date: 2022-04-07 Expiry Date: 2025-06-03

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.

Certificate No: **PIMS 590178**

Location	Registered Activities
Farglory Life Insurance Co., Ltd. 28F, No. 1, Songgao Rd. Xinyi Dist. Taipei City 110404 Taiwan	The provision of personal information management including personal information files collection, processing, and using of IT services, underwriting, claim, insurance premium, conservation, customer complaints, actuarial, product development, human resource, marketing, real property, lending, investment, finance, legal affairs, compliance, risk management and auditing within Farglory Life Insurance headquarters, the branch offices and the agencies.

Original Registration Date: 2013-06-04 Effective Date: 2022-06-04
Latest Revision Date: 2022-04-07 Expiry Date: 2025-06-03

Page: 2 of 2

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



合理確信意見及有限確信之結論

類別1與類別2 - 合理確信

依本執業人員之意見，第一段所述遠雄人壽民國一一三年一月一日至十二月三十一日溫室氣體聲明之類別1及類別2在所有重大方面係依照ISO14064-1編製。

類別3、類別4與類別5 - 有限確信

依據所執行之程序與所獲取之證據，本執業人員並未發現第一段所述遠雄人壽民國一一三年一月一日至十二月三十一日溫室氣體聲明之類別3、類別4及類別5在所有重大方面有未依照ISO14064-1編製之情事。

其他事項

本確信報告出具後，任何確信標的資訊或適用基準之變更，本執業人員將不負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：謝秋華

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

中華民國 一 一 四 年 六 月 十 三 日



附件一：確信標的資訊彙總表

報告邊界	排放量 (二氧化碳當量/年)
類別1：直接溫室氣體排放和移除	535.8116
類別2：輸入能源	2,544.3681
類別1 + 類別2 合計	3,080.1797
類別3：運輸產生之間接排放	66.4776
下游運輸和配送	41.3687
商務旅行	25.1089
類別4：組織使用商品間接排放	954.8791
購買商品與服務	142.4000
購買燃料和能源相關活動	525.5344
營運產生廢棄物的處置與處理	286.9447
類別5：使用來自組織的產品間接排放	623,078.7132
使用銷售產品	297.9095
投融资	622,780.8037
合計	627,180.2496



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信義區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，對遠雄人壽民國一一三年度（2024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等目標，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一一三年度（2024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中華民國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一一三年度（2024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，包含與進職職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

~ 1 ~

KPMG is a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG Network, a private English company limited by guarantee.



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：

- 取得遠雄人壽民國一一三年度（2024年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談遠雄人壽管理階層及相關員工，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

遠雄人壽民國一一三年度（2024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釋。

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：謝秋華
周寶蓮

事務所地址：台北市信義區五段七號六十八樓

民國一一四年七月三十一日

~ 1 - 1 ~



附錄十 確信項目彙整表



附件一：確信標的資訊彙整表

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	■ 微型保險逐年擴大扶助範圍 遠雄人壽長期關懷社會弱勢族群，連續10年以捐贈微型保險費方式，守護弱勢民眾，並且逐年擴大扶助範圍，對象從一開始對經濟弱勢家庭與婦孺的關懷，到後來擴大至身障族群及癌友、犯罪被害人等。2024年持續深化合作基礎，攜手新北市、南投縣、台南市政府以及47個公益團體，合力為更多有需要族群提供微型保險保障。 2024年承保人數10,371人、總承保金額45.7億元，其中身心障礙人數為2,558人，佔25%。因推動微型保險成果傑出，連續6年榮獲金管會微型保險「業績績優獎」與5度獲「身心障礙關懷獎」。 ■ 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歲民眾最低保費之終身保障，協助國人受限於經濟能力或是因年齡條件無法投保者，可獲得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。2024年有效契約件數共10,331件、保費收入1.98億元。	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																									
	5.3 數位創新	■ 2024年數位服務使用量 <table><tr><th>行動/電子化服務</th><th>使用件數(件)</th></tr><tr><td>行動投保</td><td>51,005</td></tr><tr><td>網路投保</td><td>502</td></tr><tr><td>電子保單</td><td>34,344</td></tr><tr><td>電子單據</td><td>359,756</td></tr><tr><td>理賠簡起通</td><td>90</td></tr><tr><td>理賠簡起通</td><td>18,626</td></tr><tr><td>保全簡起通</td><td>17,656</td></tr><tr><td>線上保單服務</td><td>11,628</td></tr><tr><td>線上理賠</td><td>1,480</td></tr><tr><td>行動理賠</td><td>8,013</td></tr><tr><td>行動補全</td><td>433</td></tr><tr><td>總計</td><td>489,531</td></tr></table> 註：行動補全服務於2024/4/20上線	行動/電子化服務	使用件數(件)	行動投保	51,005	網路投保	502	電子保單	34,344	電子單據	359,756	理賠簡起通	90	理賠簡起通	18,626	保全簡起通	17,656	線上保單服務	11,628	線上理賠	1,480	行動理賠	8,013	行動補全	433	總計	489,531
行動/電子化服務	使用件數(件)																											
行動投保	51,005																											
網路投保	502																											
電子保單	34,344																											
電子單據	359,756																											
理賠簡起通	90																											
理賠簡起通	18,626																											
保全簡起通	17,656																											
線上保單服務	11,628																											
線上理賠	1,480																											
行動理賠	8,013																											
行動補全	433																											
總計	489,531																											
2	3.1 公司治理	■ 遠雄人壽從公司治理的最上層推動誠信文化的建立和實踐，針對董事持續舉辦教育訓練，2024年邀請金融監督管理委員會前副主任委員、許永欽律師分享誠信經營相關規範，內容包括誠信經營對企業永續發展的重要性、相關法令要求、誠信經營的監督機制、針對不誠信行為風險管理之指引等，教導如何有效地監督管理階層的誠信經營實踐，並建立問責機制，培養董事誠信意識和判斷力。2024年7位董事100%完成反貪腐與洗錢防治相關課程。	GRI Standards 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練																									

~ 2 ~



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準																																							
2	3.1 公司治理	■ 為落實誠信經營企業文化，針對全體同仁舉辦誠信經營課程 <table><tr><th>項目</th><th>內勤員工數</th><th>外勤同仁數</th></tr><tr><td>受反貪腐(誠信經營)政策 溝通及訓練(人)</td><td>953</td><td>3,268</td></tr><tr><td>受訓百分比(%)</td><td>100%</td><td>100%</td></tr></table> 註： 1.內勤員工含約聘員工，內勤員工數係指2024/12/31在職之全體員工。 2.外勤同仁含兼職人力，外勤同仁數指課程結訓時之總完訓人數(含兼職人員)。 ■ 2024年合作供應商(共381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362家(含新進供應商84家)，比例為95%。	項目	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(人)	953	3,268	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																														
項目	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(人)	953	3,268																																								
受訓百分比(%)	100%	100%																																								
3	5.4 人才發展 與培育	■ 2024年內勤員工訓練時數統計 <table><tr><th rowspan="2">項目</th><th colspan="2">性別</th></tr><tr><th>男性</th><th>女性</th></tr><tr><td rowspan="5">教育訓練 時數(小時)</td><td>主管總時數</td><td>4,590</td><td>5,135</td></tr><tr><td>主管平均時數</td><td colspan="2">69</td></tr><tr><td>非主管總時數</td><td>9,480</td><td>21,174</td></tr><tr><td>非主管平均時數</td><td colspan="2">38</td></tr><tr><td>訓練總時數</td><td>14,070</td><td>26,309</td></tr><tr><td rowspan="3">總平均訓練時數</td><td colspan="2">43</td><td>42</td></tr><tr><td>主管</td><td>67</td><td>74</td></tr><tr><td>非主管</td><td>259</td><td>553</td></tr><tr><td>總人數 (人數)</td><td>326</td><td>627</td><td></td></tr><tr><td>平均每位員工訓練時數(小時)</td><td colspan="3">42</td></tr></table> 註： 1.主管職為協理(含)以上、經理、副理、襄理、科長 2.教育訓練時數統計依2024/12/31全體內勤人員(含正職人員及約聘人員)計算	項目	性別		男性	女性	教育訓練 時數(小時)	主管總時數	4,590	5,135	主管平均時數	69		非主管總時數	9,480	21,174	非主管平均時數	38		訓練總時數	14,070	26,309	總平均訓練時數	43		42	主管	67	74	非主管	259	553	總人數 (人數)	326	627		平均每位員工訓練時數(小時)	42			GRI Standards 404-1 每名員工每年接受 訓練的平均時數
項目	性別																																									
	男性	女性																																								
教育訓練 時數(小時)	主管總時數	4,590	5,135																																							
	主管平均時數	69																																								
	非主管總時數	9,480	21,174																																							
	非主管平均時數	38																																								
	訓練總時數	14,070	26,309																																							
總平均訓練時數	43		42																																							
	主管	67	74																																							
	非主管	259	553																																							
總人數 (人數)	326	627																																								
平均每位員工訓練時數(小時)	42																																									
4	3.1 公司治理	■ 董事會組成概況 - 董事會組成 董事-57% 獨立董事-43% - 董事會性別 男性-86% 女性-14% - 董事會年齡分佈 51-60歲-71% 61-70歲-29% 註：50歲以上100%	GRI Standards 405-1 治理單位與員工的 多元化																																							

~ 3 ~



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準																				
4	附錄八 相關數據 表格	■ 員工性別及年齡分布 <table><tr><th rowspan="2">類別</th><th colspan="2">內勤</th></tr><tr><th>男性 人數</th><th>女性 人數</th></tr><tr><td>30歲以下</td><td>37</td><td>56</td></tr><tr><td>31-50歲</td><td>203</td><td>393</td></tr><tr><td>51歲以上</td><td>80</td><td>127</td></tr><tr><td>正職人員總人數</td><td colspan="2">891</td></tr><tr><td>兼職人員</td><td colspan="2">62</td></tr></table> 註： 1.內勤正職為一般勞工。 2.內勤兼職指的是工讀生(薪資規範符合勞基法原則規定) 4.人數計算基礎為2024/12/31的在職員工。 5.正職員工性別百分比為：男性35%；女性65%；年齡分類百分比為：30歲以下10%、31-50歲67%、51歲以上23%。 6.兼職員工性別百分比為：男性18%；女性82%；年齡分類百分比為：30歲以下60%、31-50歲19%、51歲以上21%。	類別	內勤		男性 人數	女性 人數	30歲以下	37	56	31-50歲	203	393	51歲以上	80	127	正職人員總人數	891		兼職人員	62		GRI Standards 405-1 治理單位與員工的 多元化
類別	內勤																						
	男性 人數	女性 人數																					
30歲以下	37	56																					
31-50歲	203	393																					
51歲以上	80	127																					
正職人員總人數	891																						
兼職人員	62																						
5	5.1 公平待客	■ 傾聽客戶聲音 這群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、行動服務權杖，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，2024年080客戶滿意度為98.5%。	自訂指標 客戶滿意度																				

GRI Standards 405-1
治理單位與員工的
多元化

