

富邦金控人權管理框架

1. 政策與架構

1.1 人權相關政策

富邦金控人權政策	富邦金控及各子公司致力維護基本人權，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，讓人均能獲得公平而有尊嚴的對待，參考聯合國工商業與人權指導原則(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights)，建立以保護(protect)、尊重(respect)與補償(remedy)為基礎的人權保障環境，支持與遵循聯合國《世界人權宣言》、《全球盟約》、《國際勞動組織公約》、《責任投資原則》、《赤道原則》及當地法令。
富邦金控永續發展守則	富邦金控及各子公司為實踐企業社會責任，達到永續經營之目標，參酌「上市上櫃公司永續發展實務守則」、聯合國「永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)」訂定「富邦金融控股股份有限公司永續發展守則」，以管理企業經營對經濟、環境及社會風險與影響。
富邦金控供應商永續發展守則	富邦金控及各子公司為敦促合作供應商落實永續發展，訂定「供應商永續發展守則」，內容涵蓋勞工權益與人權等面向，具體項目包含反歧視、禁止苛刻待遇和騷擾、無非自願勞工、禁用童工、依法規合理安排勞工工時、休假及薪資福利等。並要求所有合作供應商皆應簽署【供應商行為規範承諾書】具體承諾遵循前述「守則」內容及政府相關法令要求，違反時本公司或子公司得終止或解除契約或合作並請求懲罰性違約金。
富邦金控責任投資管理準則	富邦金控及各子公司皆遵循「責任投資管理準則」，將投資標的企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任 (ESG) 等資訊納入評估及分析，並依投資商品屬性及其實務運作之可行性將具體之 ESG 評估執行方式規定於各資產類別之作業辦法、作業要點或作業程序說明書 (SOP) 中；此外，也將委外機構及金融同業之監督方式納入 ESG 行動方案，以促進投資業界接受及執行責任

	投資原則。另在授信相關管理規範中，針對所有授信往來客戶，訂定環境保護、氣候變遷、人權議題、企業社會責任等環境與社會相關的風險辨識與評估方式，並配合赤道原則，訂定相關規範，未來將依循國際永續發展貸款趨勢，持續強化相關制度。
富邦金控永續金融政策	為落實永續金融，富邦金控依據聯合國之責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) 與永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI) ，及國際金融機構自願性行為規範赤道原則(Equator Principles) ，訂定永續金融政策。富邦金控及各子公司將環境、社會及公司治理議題納入業務發展之考量，並逐步建立各項投資、授信與保險業務之策略且落實執行。
富邦金控個人資料保護管理政策	富邦金控及各子公司加強個人資料之保護與管理，降低營運風險，及保護個人資料當事人權利。政策之個人資料保護管理目標如下：一、符合個人資料保護之各項法令規定、客戶契約及其他相關規範要求；二、維護個人資料當事人之合法權益。

1.2 人權相關政策制定參考規範

<ul style="list-style-type: none"> ■ 聯合國世界人權宣言 ■ 全球盟約 ■ 國際勞動組織公約 ■ 國內勞動基準法 ■ 性別工作平等法 ■ 職業安全衛生法及勞工健康保護四大計劃 ■ 上市上櫃公司永續發展實務守則 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 赤道原則(EP) ■ 聯合國責任投資原則(PRI) ■ 聯合國永續保險原則(PSI) ■ 金管會綠色金融行動方案 ■ 金管會公司治理 3.0-永續發展藍圖 ■ 機構投資人盡職治理守則 ■ 金融服務業公平待客原則 ■ 個人資料保護法 ■ 資通安全管理法
---	---

1.3 人權管理架構與執行單位

人權議題牽涉不同業務部門與單位，富邦金控透過公司治理及永續委員會下設永續經營(ESG)執行小組，針對不同的影響對象與人權議題，進行盡責調查與人權風險管理的作業。

對象	ESG 執行小組
員工	員工照護小組
供應商	環境永續小組
投融资	責任金融小組
客戶	創新服務小組

2. 人權盡職調查

2.1 管理流程

根據「聯合國工商企業與人權指導原則框架」，富邦金控建立三大階段與七大步驟人權管理流程，作為維護與保護人權的基礎，包括聲明、鑑別、評估、行動、追蹤、報導與矯正等。

富邦人權盡職調查流程

階段	步驟	作法
階段一：承諾	聲明	對外承諾支持並遵循國際規範與當地法令，制訂人權政策
階段二：管理	鑑別	確認組織屬性與營運型態的重大人權議題與受影響對象
	評估	針對員工、供應商、客戶與服務過程，定期評估人權衝擊，瞭解風險暴露程度
	行動	根據定期評估的人權風險程度，擬定不同行動方案與減緩措施
	追蹤	追蹤行動方案的執行程度與績效，同時進行溝通，確保人權管理有效性
	報導	在公司內部進行人權管理的討論與呈報，並且對外揭露人權管理作法與成效
階段三：補償/減緩措施	矯正	針對受到人權侵害的事件，從制度改善、物質與心理輔導層面提供補償措施

2.2 鑑別重大的人權議題

員工、合資企業員工、供應商、投融資對象、客戶與社區，是富邦金控進行人權管理的主要對象，針對過去富邦營運過程或金融產業曾發生議題，以及對人會產生嚴重危害的議題，辨識重大的人權議題與其可能產生的風險危害。

A. 富邦、合資企業與可能併購對象的員工

富邦角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為雇主	強迫勞動	每月超時 40 小時工作之員工	因應市場變化及業務需求，員工可能有加班導致每月工時過長、工作與生活未能平衡之情形，長期恐造成員工身心危害。
	職場安全	所有員工	員工在執行職務時受傷，以及上下班途中發生事故，或因工作造成的疾病、傷害、殘廢或死亡等災害。
	職場平等—歧視、職場不法侵害	所有員工	員工於工作場所中，因執行職務可能遭受主管、同事、客戶等人之不法侵害，包括肢體暴力、語言暴力、心理暴力等，造成身體或精神之傷害。 公司參考市場薪酬水準並依職務所需之能力、經歷等制定薪資結構，致力維持薪酬公平性。
	騷擾	所有員工	員工於執行職務時，任何人（含各級主管、員工、客戶等）有違反其意願而不受限與性或性別有關之行為。
	女性保護	懷孕或產後一年女性員工	經電訪或問卷調查工作內容須久站、久坐或搬運重物者，屬二、三級風險者。
	職場健康	所有員工	長時間加班、輪班與夜班的同仁，容易對於身體健康產生危害。

	童工	實習生	針對實習生面臨職場的經驗不多，恐面臨職場適應問題，造成身心壓力。
	集會自由與協商	所有員工	保障員工有參與工會、團體協約之權益。

B. 供應商

富邦角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
身為採購者	強制超時勞動，未依法補休或付薪資	資訊設備/服務供應商的員工	供應商常態性要求員工超時或強制勞動，可能影響服務(如施工)品質，影響交期，損害公司權益。 若因此導致員工健康受損甚至在工作場所喪命，亦可能因遭媒體批露導致本公司聲譽受損。
	重大勞資爭議	勞務服務供應商的員工	供應商發生重大勞資爭議，可能導致罷工等激烈抗爭態勢，進而衝擊服務質量，影響本公司營運。
	雇用童工	營繕裝修供應商的員工	供應商雇用童工，可能因遭媒體披露雇用情況及採購者名單，導致本公司長期致力永續發展聲譽受損。

C. 投融資

富邦角色	重大人權議題	受影響對象	風險描述
台北富邦銀行-放款與提供融資角色	非法雇用童工	所有產業的聘用童工	因非法雇用童工發生之法律風險或職災意外而發生之聲譽風險，並對客戶營運造成重大負面衝擊
	發生危害勞工健康及勞動安全事件	所有產業的員工與承攬商	因發生業務過失、職災事故致死、違反勞工安全衛生相關法規等危害勞工健康及勞動安全事件，引起法律風險或停工、停業等對客戶營運重大負面衝擊

	發生勞資爭議事件	所有產業的員工	因發生勞資糾紛、罷工、無預警惡性裁員、強迫勞動等勞資爭議事件，同時引起聲譽風險，並對客戶營運造成重大負面衝擊
	各種形式歧視與騷擾	所有產業的員工(女性員工、身心障礙員工)	因發生各種形式歧視、騷擾等事件，引起聲譽風險，並對客戶營運造成重大負面衝擊
	原住民人權風險	所有產業的原住民員工	依赤道原則規範，如客戶進行專案開發，將對原住民基於傳統文化或慣常習俗而使用的土地及自然資源造成重大衝擊，應進行影響性評估及與被影響之原住民進行妥善溝通，如未妥善處理，將可能引起聲譽風險，並對客戶營運造成重大負面衝擊。
富邦人壽-投資者角色	氣候變遷	鋼鐵與石化產業之周遭社區與環境	企業營運對當地社區與環境產生負面影響，可能因違反法律須支付罰款，或是企業面臨綠色轉型及污染預防減污設備之成本支出，皆可能導致造成投資標的價格下跌。
	工時、童工、勞資糾紛	各產業的員工	違反法令之罰款、企業形象受損造成投資標的價格下跌
	水污染	電子、紡織與石化產業之周遭社區與居民	企業營運對當地社區與環境產生負面影響，可能因違反法律須支付罰款，或是企業面臨綠色轉型及污染預防減污設備之成本支出，皆可能導致造成投資標的價格下跌。

D. 客戶

角色	重大人權議題	受影響客戶	風險描述
服務提供者	AML 防制洗錢及打擊資恐	所有客戶	未執行防制洗錢及打擊資恐計畫之標準作業程序，影響金融市場安定，導致全球人權遭受嚴重危害
	個資保護、隱私權	所有客戶	未妥善儲存或未依規定使用客戶個資，影響客戶權益，導致客戶個人資料遭竊取、竄改、毀損、滅失、洩漏或濫用之風險
	資安風險	所有客戶	未妥善儲存或遭駭客入侵，導致公司營運資料及客戶資料外洩
	不法使用客戶資金	理財貴賓客戶	挪用客戶資金、與客戶間有異常資金往來

2.3 人權風險評估與矩陣

2.3.1 人權風險矩陣

富邦人權風險評估矩陣

風險等級		嚴重性		
		3.嚴重侵犯	2.中度侵犯	1.輕度侵犯
可能性	3.可能 (一年內可能發生)	9 高度風險	6 高度風險	3 中度風險
	2.不太可能 (一年以上可能發生)	6 高度風險	4 中度風險	2 低度風險
	1.不可能 (完全不會發生)	3 中度風險	2 低度風險	1 低度風險

- (1) 風險等級：可能性*嚴重性之結果，例如：可能=3，中度侵犯=2，其風險等級為 $3*2=6$ 。
- (2) 風險等級 1~2 為低度風險；3~4 為中度風險；6 以上為高度風險。

2.3.2 人權風險評估

A. 富邦、合資企業與可能併購對象的員工

風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
依循「國際勞動組織公約」之面向，包括「禁止強迫勞動」、「反歧視」、「結社自由與開放溝通」、「健康安全的職場環境」進行全體員工人權風險評	每年	<ul style="list-style-type: none"> - 工時過長：平均每月超時 40 小時工作之人數/年底員工總人數(不含外勤) - 歧視、職場不法侵害：員工申訴與意見反應數/年底員工總人數(不含外勤)、職 	<ul style="list-style-type: none"> - 工時統計資料 - 職災申報 - 員工申訴管道 - 職安四大工作調查結果

<p>估，依內部員工可能遭遇之人權風險定義重大人權議題以及衡量指標，以有效評估具風險之程度、族群占比，並依評估結果執行控制與減緩措施，以審慎地態度保障各面向的人權。</p>		<p>場不法侵害調查。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 騷擾(包括性騷擾、非性騷擾)：性騷擾成案數/年底員工總人數(不含外勤) - 職場安全：職災受傷/死亡人數(不含外勤) - 女性保護：懷孕或產後一年女性員工，屬二、三級風險者/年底員工總人數(不含外勤) - 職場健康：人因性危害自評問卷有「自覺肌肉骨骼不適症狀」/年底員工總人數(不含外勤) - 童工：履歷表或報到資料審核年紀<12歲者/年底員工總人數(不含外勤) - - 結社自由：保障所有員工參與團協；員工參與公會之情形。 	<ul style="list-style-type: none"> - 健康檢查自評問卷
--	--	---	--

B. 供應商與承攬商

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
<ul style="list-style-type: none"> - 透過供應商永續評鑑(評鑑項目涵蓋勞動人權議題)，評估供應商人權風險等級及追蹤改善情況。 - 供應商永續評鑑：邀選採購金額達一定門檻之供應商填覆本公司依國 	<p>每年</p>	<p>CSR 自評問卷勞動人權管理題組：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 供應商是否制訂書面勞動、人權政策或承諾聲明？(包含：不使用童工、不歧視、同工同酬、不強制勞動、依法補休、依法給付加班費。) 	<ul style="list-style-type: none"> - CSR 自評問卷調查 - 供應商年度實地審查 - 政府裁罰紀錄

<p>際準則設計之自評問卷後，進行書面審查及實地訪查。</p>		<ul style="list-style-type: none"> - 供應商是否針對以上內容，對員工進行教育訓練並保留訓練紀錄。 - 供應商是否依法舉行勞資會議，並保留紀錄。 - 供應商是否進行人權盡職調查，包含：了解與公司相關人權議題或規定、確認公司政策是否合規、是否有侵害人權事實發生及如何管理與改善等。 	
---------------------------------	--	---	--

C. 投融資

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
台北富邦銀行			
業務單位依「永續性風險評估檢核表」逐項進行檢核	每次辦理授信申請時	依「法人金融信用風險管理辦法」辦理	- 依「法人金融信用風險管理辦法」辦理
富邦人壽			
1. 於投資前依據 ESG 投資風險控管指標(包含人權相關指標)進行評估，並於投資分析報告揭露。 2. 投資後依 ESG 檢查表檢查項目(包含人權相關項目)進行檢視。 3. 有股違反 ESG 及「保險永續發展原則」，將列入負面表列名單。 4. 依據人權相關指標建立人權負面表列名單。	1. 每次投資報告進行評估 2. 每年進行檢視 3. 不定期更新負面表列清單 4. 每年更新人權負面表列名單。	- 勞資爭議 - 違反人權 - 危害人民生命財產安全之事 - 清廉程度/遏制貪腐	說明風險調查的數據來源，根據左邊的評估準則 - 政府裁罰紀錄 - 各機構 ESG 評比結果 - 發行公司 CSR 報告書、年報 - Bloomberg - 新聞 - 世界銀行公布之指標
富邦投信			
1. 投資處依人權 ESG 指標作業標準進行檢核(適用公、私募基金及全權委託投資帳戶之各投資商品評估程序。) (1). 取世界治理指標(WGI)中最近 3 年遏制貪腐(CC)的紀錄。 (2). 將世界治理指標連續 3 年排名皆	- 每次投資報告進行評估 - 不定期檢視(防制洗錢金融行動工作組織(FATF)公布更新「未遵	- 清廉程度/遏制貪腐 - 反洗錢 - 打擊資恐	- 世界銀行每年公布一次的全球治理指標 - 防制洗錢金融行動工作組織(FATF)公布更新「未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」名單

<p>為最差的 10%列為「人權 ESG 負面表列名單」。</p> <p>(3). 若要移除「人權 ESG 負面表列名單」，需出具「例外管理報告」經相關權責主管、總經理核可，才得移除。</p> <p>(4). 每年 10 月進行評估，經投資處各部室主管、風險管理部、總經理核可後生效。</p> <p>2.防制洗錢及打擊資恐評估</p> <p>(1). 基金及全權委託投資帳戶不得投資防制洗錢金融行動工作組織 (FATF)公布「防制洗錢與打擊資助恐怖份子有嚴重缺失之國家或地區」。</p> <p>(2). 新基金及新全權委託投資帳戶投資前需提出「未遵循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」評估報告，經部門主管、投資處主管、防制洗錢及打擊資恐專責主管簽核。</p> <p>(3). 當防制洗錢金融行動工作組織 (FATF)公布更新「未遵循或未充分</p>	<p>循或未充分遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」名單時)</p>		
---	-------------------------------------	--	--

<p>遵循國際防制洗錢組織建議之國家或地區」名單時，基金及全權委託投資帳戶需依目前庫存更新評估報告，經部門主管、投資處主管、防制洗錢及打擊資恐專責主管簽核。</p>			
--	--	--	--

D. 客戶

陳述風險評估作法	風險評估頻率	評估因子	資料來源
個人資料			
<p>定期檢視個人資料保護相關內規</p>	<p>每年評估</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 法令異動 - 實務作業 - 查核議題 	<ul style="list-style-type: none"> - 法令異動通報 - 執行個資保護管理以 P-D-C-A 為基礎之實務運作 - 作業風險事件 - 查核議題(來源自個資認證、金檢及內外部稽核)
<ul style="list-style-type: none"> - 個人資料保護衝擊分析及自我評估： - 對持有的個人資料所存在之風險進行個人資料安全維護執行情形之自我評估，包括個人資料資產價值的認定、個人資料資產存在 	<p>每月、每年或業務有變化時，例如：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 新增業務項目，其業務中會蒐集、處理及利用個人資料檔案 	<p>個人資料保護自我評估管理係</p> <ul style="list-style-type: none"> - 對公司各項業務流程進行個人資料盤點，建置個人資料保護相關之管控措施及內控機制，並透過每月落實度自評作業，以風險監控點(Risk 	<p>個人資料管理衝擊分析評估表</p>

<p>的弱點程度、個人資料資產所面臨的威脅種類與衝擊程度，以衡量個人資料資產之風險程度，並進行適當的風險回應。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 確認業務流程內對於個人資料檔案之蒐集、處理及利用等活動均遵循內部規範與法令要求，並受到適當的監控與良好的保護。 - 由權責部門納入監控，每月執行自評作業，以達風險管理之效。 	<p>者。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 業務或資訊作業流程重大改變。 - 組織架構重大異動。 - 發生重大個人資料事故。 - 每月執行落實度評估作業 	<p>Trigger-RT)及關鍵風險指標(Key Risk Indicator-KRI) 進行落實度監控。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 落實建立個人資料資訊流分析(BIF 圖)、個人資料清冊及個人資料檔案清單列表。 	
資訊安全			
<ul style="list-style-type: none"> - ISO27001 續審 - 電腦系統資訊安全評估 - 行動應用程式(App) - 辦理資安整體執行情形(依保險業內部控制與稽核制度實施辦法) 	<p>每年一次</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 客戶資料之存取、處理、傳輸、保存以及人員與設備之安全 - 網路、系統、網站安全 - 行動應用程式(App)安全、消費者權益 - 公司整體資安 	<ul style="list-style-type: none"> - 通過外部認證 - 外部查核 - 外部檢查 - 外部檢查
其他			
<p>防制洗錢及打擊資恐作業自行查核</p>	<p>每年</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 對於主管機關年度防制洗錢及打擊資恐檢查重點，檢視各項作業是否依規定辦理 - 對於主管機關查察人壽保險公司防制洗錢及打擊資恐主 	<p>防制洗錢及打擊資恐作業自行查核工作底稿</p>

		要查核缺失，經檢視後是否有類似缺失情事	
不當使用客戶資金：依據台北富邦銀行「杜絕行員挪用客戶款項強化措施管理辦法」，管控行員不得與客戶有不當資金往來之。	每日	<ul style="list-style-type: none"> - 銀行分行主管於內控報表進行檢核作業時，應於檢核欄位敘明查證方式、具體原因、客戶背景或關係等。 - 銀行分行主管對於每日內控報表產出名單應提高敏感度，加強對各項內控報表產出名單落實查核。 	<ul style="list-style-type: none"> - 內控報表 - 申訴機制
不法使用客戶帳戶或資金：為規範業務人員重大違失行為相關之懲處，落實員工誠實及信用原則，特訂定經紀業務同仁行為及行銷規範，並透過每月分公司查核機制，進行作業控管。	每月	<ul style="list-style-type: none"> - 「分公司經理人自行管理機制」，每月查核訪談業務員是否有異常情形需呈報。 - 每月針對虧損金額達一定金額以上之客戶啟動管理檢查機制。 - 對月交易金額達新台幣5000萬以上客戶進行詢證函機制。 - 證券官網有設置「檢舉信箱」之管道。 	<ul style="list-style-type: none"> - 內部管理機制 - 外部檢舉信箱

3. 人權管理

3.1 減緩與補救措施

對象	減緩措施	補救措施
<p style="text-align: center;">員工</p>	<p>訓練：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 不法侵害：「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」內容已列為新進人員必修之數位課程。 - 職業災害：每年定期實施一般勞工衛生教育訓練、每年定期舉辦逃生演練、每半年定期委外進行作業環境監測、推動勞工健康保護四大計劃 <p>溝通：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 工時過長：每月定期檢視各部門加班狀況，並於內部管道適時提醒主管應協助工時較長之同仁適度調配工作。 - 不法侵害：於事件發生後秉持合情、合理、合法精神查明事實，於時限內有效處理並結案，所有案件均由專人負責處理且依循準則善盡保密之義務，以確保管道之可信度。 - 勞資爭議：於新進人員教育訓練時鼓勵員工加入工會、定期進行勞資協商會議、持續簽訂團體協約。 - 職業災害：公傷假的發生主要來自交通意外，對此，我們加強宣導交通安全注意事項，以減緩上下班、因公出差公路交通事故。 	<p>制度：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 工時過長： <ul style="list-style-type: none"> (1)「工作規則」制定正常工時每日不超過 8 小時，每週不超過 40 小時為原則，並提供加班申請及休假制度。 2)子公司富邦產險每週三、每月第一週週五家庭日，鼓勵同仁準時下班。 - 不法侵害：依循「員工意見申訴及處理準則」、「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」、「禁止歧視與騷擾聲明」，於目前另已全面推動「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，針對風險程度高者應優先規劃、執行控制措施並定期檢視與複評。 <p>補償：依內部程序進行調解與協商。</p> <p>處罰：依內部程序進行調解與協商。</p>
<p style="text-align: center;">供應商</p>	<p>訓練：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 藉由供應商教育訓練，灌輸供應商勞動人權重要性及教導實務執行方式，事先降低勞動人權風險。 <p>溝通：</p>	<p>制度：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 本公司設有供應商獎懲機制，確保供應商服務品質及勞安環保落實情形，透過「廠商獎懲申報紀錄表」追蹤供應商「供應商永續發展守則」CSR 相關

	<ul style="list-style-type: none"> - 每年舉辦供應商 CSR 交流會：公布 CSR 評鑑結果，表揚績優廠商，並提供供應商具體改善建議。 <p>系統：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 本公司參考 PAS 7000、CERES、GRI Standards 及 ISO 20400 等永續採購國際標準設計 CSR 自評問卷，每年進行供應商永續評鑑(項目涵蓋勞動人權議題)，評估追蹤供應商人權風險落實情況。 	<p>指標(包含勞動人權)落實情形。</p> <p>補償：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 供應商如發生重大人權事件，本公司得終止或解除契約或合作並請求懲罰性違約金。 <p>處罰：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 針對重大人權事件發生，本公司依前述獎懲機制對發生重大人權事件之供應商施以降評或停權。
<p>授信/投資</p>	<p>溝通：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 如該事件係列於對環境或社會永續發展有重大不利影響的負面表列清單，原則上不予承作。 - 如該事件係屬於赤道原則規範之適用範圍，且客戶不願意依該規範進行改善，則不得承作。 - 如客戶因該事件被起訴且一審判決有罪，並經法金授管部主管認定為情節重大者，該客戶如為新往來客戶，則案件不予承作，如為已往來客戶，則根據個案情形，依相關批示意見辦理 	<p>制度調整：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 如客戶申請案件係屬於赤道原則規範之適用範圍，應評估客戶為進行專案開發而制定之相關環境保護措施、勞動安全措施、災害應變措施、員工管理措施等，並評估該專案將對周圍環境與社會所造成之衝擊，如經評估，該專案所造成之環境與社會風險屬於中或高等級，應要求客戶依赤道原則規範採取相關風險抵減措施，以減緩對環境與社會之衝擊。 - 考量情節輕重及改善情形，酌量調整相關部位。 <p>處罰：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 若投資後，該國家被納為「人權 ESG 負面表列名單」時，應於 20 個交易日內出清，如因特殊情況無法執行出清時，需出具「例外管理報告」呈相關權責主管、總經理核可。 - 投資前依 ESG 投資風險控管指標進行檢視，考量情節輕重及改善情形，酌量減少建議之投資部位，情

		<p>節重大者將暫緩相關投資布局。</p> <ul style="list-style-type: none"> - 列入負面表列清單者不予投資
<p>客戶-個資洩漏</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 依據個人資料保護自我評估之運行機制，個人資料保護自我評估係針對個人資料資產群組之價值、弱點及可能遭受的威脅進行評估，並依量化評估結果，擬定改善方案。 - 每年年初訂定個人資料維運計畫，並依規劃時程進行相關工作事項，確保機制正常運作及有效性，工作項目包含個人資料清冊及 BIF 圖盤點、個資侵害事故演練、內控自行查核、內部稽核定期查核、個資作業受託機構查核、個資遮蔽盤點及個資衝擊分析及個人資訊管理系統之國際標準驗證等相關作業 	<p>制度調整：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 加強教育宣導提醒行員注意個人資料保護事宜。 <p>補償：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 與客戶溝通說明，依個案評估補償措施。 <p>懲處：</p> <ul style="list-style-type: none"> - 台北富邦銀行：對疏失行員與作業主管於 KPI 指標客訴考核項目予以扣分外，並對疏失行員核予處分。 - 富邦產險、富邦人壽：對業務員處以停止招攬處分 - 富邦證券：針對作業疏失的業務同仁，提報人事評議委員會進行評議處分

3.2 申訴機制

<p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 員工意見申訴專區 - HR+ APP 關懷信箱 - 申訴專線電話：02-6602-7597
<p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 企業社會責任信箱 csr.fhc@fubon.com
<p>客戶(富邦人壽)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 客戶權益維護專線：0809-000-120 - 24 小時保戶服務專線：0809-000-550 - 客戶權益維護信箱：complaints.life@fubon.com - 官網留言：https://www.fubon.com/life/eservice/service-center/contact/ (服務類型請選擇_我要申訴) - 書面申訴
<p>客戶(台北富邦銀行)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 設置 24 小時客服專線 - 客戶意見信箱 - 數位客服 - 台北富邦銀行設立「總行申訴專線」及分行「即時回饋 QR code」
<p>客戶(富邦產險)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 24 小時保戶服務專線：0800-009-888 - 官網留言：富邦金控-服務中心-聯絡富邦金控 (fubon.com) (問題類型請選擇：申訴事項) - 數位客服：「富邦保哥」智能客服、「富邦 FUBON」Line 官方帳號 - 書面申訴
<p>客戶(富邦證券)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 設置 24 小時客服專線：0800-073-588 - 各分公司營業據點 - 客戶意見信箱：service.sec@fubon.com - 官網留言：https://www.fubon.com/member/quest/quest.jsp?buCate=S (服務類型請選擇_建議或客訴事項)