

富邦人壽保險股份有限公司資訊公開說明文件

項目：公司治理—推動永續發展情形

依據：人身保險業辦理資訊公開管理辦法第 8 條第 1 項第 15 款

維護日期：民國 113 年 3 月 27 日

維護單位：永續發展部

一、環保

本公司持續接軌國際對環境管理趨勢、響應政府淨零碳排相關政策，並依循母公司富邦金控「低碳、數位、激勵、影響」4大永續策略，制定環境永續承諾，將環境永續納入公司營運管理範疇，每年檢視成效，為環境創造正面影響力。環境管理行動包含「營運減碳、灰電減降、節水、廢棄物及用紙減量、綠色金融行動」等，並各訂定短中長期目標，依循相關法規，於官網、永續報告書等管道揭露執行成效。更積極配合富邦金控參與國際碳揭露(CDP)氣候變遷評比，導入科學基礎減碳目標倡議(SBTi)，持續推動減碳計畫，並已連續多年透過ISO 14064-1、ISO 50001、ISO 14001、ISO 14067、ISO 45001等多項國際環境驗證標準，強化環境管理及能源管理措施。

(一)能資源節用貢獻：

1. 本公司積極推動辦公職場節能設備更新、引進綠建築設計及建置太陽能板，以提高能源資源使用效率，112年執行冷氣主機汰換為變頻式冰水主機，每年節電約19,536度；並將40座馬桶更換為二段式省水馬桶；積極佈建太陽能發電設施，已建置於敦南、文心、遼寧、建北大樓之太陽能板，於112年度總發電量達124,945度電；新建築物遵循綠建築認證規範，建立中水回收系統，促進水資源再利用；同時，本公司定期進行廢棄物管理及垃圾減量等自我監測作業，以降低對自然環境的衝擊。
2. 本公司將數位科技融入保險服務中，除了持續推廣行動投保、行動繳費、電子化授權、電子保單與電子化保險契約條款保單、電子通知單、行動保全暨線上交易、理賠聯盟鏈與理賠醫起通外，透過已建置的自動核賠、保費授權書審核作業平台、客利給付作業平台、保戶以電話方式申請聯絡資訊變更外，更於112年新增建置保戶聯絡資訊集中處理平台及整合醫療理賠審核平台、借款作業導入保全平台等減少列印紙張，112年7月起，未申請電子保單之客戶，也可選擇該次變更批註以電子文件寄送，大幅減低用紙量及交通往返的碳排放量，與保戶共創低碳環保生活。

(二)污染防治減量成效：

1. 為維護員工身體健康，加強職場環境的安全性，本公司依據職業安全衛生法規定，每年聘請具專業資格之環測機構，執行作業環境測定2次，並每季執行飲用水質檢測，以維護辦公室飲用水、空氣及照明品質。
2. 為推動廢棄物減量管理，本公司定期執行廢棄物量測作業，並設定廢棄物減量目標。於112年推動廢棄物減量「環境守護有你我」環保知識有獎徵答活動，超過3,000名員工參與，另推動廢棄物回收手做課程，經由教育、活動及宣導三面向，鼓勵員工落實分類回收及源頭減量，全省各量測據點年度廢棄物減量皆已達成下降3%之目標，持續打造健康與優質的職場。

(三)環境參與：

1. 為善盡企業社會責任，發揮富邦正向力量，積極與社會大眾溝通、推行環保教育活動，112年與行政院環境部延續產官合作，並攜手非營利環保組織以擴大影響力，推動ESG環境永續教育暨年度系列活動：攜手台灣環境資訊協會籌辦「永續綠體驗」環保志工服務，帶領同仁與客戶前進「石門阿里磅農場」，感受志工服務付出後的深厚回饋和感動，並落實2項聯合國永續發展目標(第13項氣候行動、第15項陸域生態)；支持環境部海岸認養計劃，認養新北市淡水區洲子灣(興化店)海岸約600公尺，石門風箏公園沙灘約400公尺，合計1,000公尺，並舉辦2場淨灘活動，共160人次參與，帶領參與同仁與民眾認識海廢議題、源頭減量、資源循環的知識，除具教育意義外，更藉此凝聚環境保護與認同自身健康理念，並取得ISO 20121永續性活動管理認證，積極投入成果亦榮獲新北市環境保護局頒發感謝狀給予肯定。
2. 攜手荒野保護協會共同推動河川保育持續執行「河川廢棄物快篩計畫」，截至112年已完成台中烏溪、新竹頭前溪調查及淡水河複查，並啟動高雄後勁溪調查，全年號召約80位在地同仁、師生與民眾擔任調查志工，及無人機輔助協查，持續透過發表垃圾分布熱點、種類及數量等關鍵研究數據，協助中央主管機關(經濟部水利署河川分署)及地方權責單位(縣市環保局及水利局等)優化流域治理。另為倡議永續未來從護一條溪開始，亦與天下雜誌合作於淡江大學舉辦「為大河發聲·讓淡水河Stay Young」論壇，搭建起產官學領袖與校園學子、當地居民的對話交流平台，並收錄精華發布第三本電子白皮書開放全民免費閱覽、首創淡水河川廢地圖互動式網站，期盼引動年輕族群、在地民眾等相關各界積極關注及投入保育在地河川。此外更串聯USR學校資源與力量，推動河川巡守隊、淨溪/淨灘等。另推動「Work for Green」專案於112年已累計種植超過2萬棵樹，守護水源地與綠美化生態空間建置。

(四)環保績優事蹟：

1. 榮獲行政院環境部及台北市環保局「綠色採購績優單位」認證、經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎肯定。
2. 榮獲台北市政府「2023台北市零碳標竿獎-工商產業甲組-典範獎」肯定。
3. 榮獲台灣企業永續獎「台灣100大永續典範企業獎」、「永續報告獎-白金級」肯定。
4. 榮獲台灣永續行動獎「環境永續行動獎-金級」肯定。
5. 取得「ISO 14064-1溫室氣體盤查認證」、「ISO 50001能源管理系統認證」、「ISO 14001環境管理系統認證」、「ISO 14067保單碳足跡暨減碳標籤認證」及「ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證」等環境管理認證。

(五)氣候：

富邦人壽已依據 TCFD 所建議之框架，進行氣候相關風險與機會之分析工作，以下按 TCFD 核心要素：「治理」、「策略與風險管理」、「指標與目標」，分別說明：

1.治理：

- ◆ 本公司董事會轄下設置永續發展委員會，永續發展委員會下設置永續經營執行小組(下稱ESG執行小組)，由總經理擔任執行長，轄下設置各工作小組，負責追蹤管理 ESG相關議題及專案成效，其中風險調適小組負責氣候風險管理。ESG執行小組每年提出當年度之執行計畫、前一年執行成果，以及每半年追蹤各項計畫執

行成效，並經永續發展委員會審議後提報董事會，以持續精進ESG作為、強化公司治理。

- ◆ 本公司董事會對氣候相關風險之管理負有最終責任，董事會轄下設置風險管理委員會，為氣候變遷風險管理之監督單位，並明確劃分風險管理委員會與高階管理階層之職。

- 2.策略與風險管理：本公司依循母公司富邦金控「氣候變遷管理準則」訂定「氣候變遷管理辦法」，且將氣候變遷風險納入本公司風險管理政策。
- 3.指標和目標：為有效管理氣候風險及降低營運過程中可能對環境造成的影響，本公司針對綠色金融投資及營運節能減碳設定中長期量化目標，並逐年追蹤達成狀況。

二、社區參與

為使企業充分參與社會互動，本公司於105年啟動「友善好鄰居」專案，期望有效整合資源深耕地方，透過推動多元動態活動，增加鄰里互動，更進一步以青銀共伴為核心精神，關懷高齡/失智、偏鄉/弱勢、健康及環保議題，讓富邦人壽每一個據點都成為在地民眾的友善好鄰居，具體作法如下：

- (一)深入全台在地化服務創建 CSRxUSR 永續典範：富邦人壽將服務及關懷觸角延伸至台灣鄉鎮，提供全方位的在地化服務，並向下扎根CSR X USR，攜手在地同仁、大專院校及相關單位，以推動環境永續、高齡關懷等議題為主軸，號召社區民眾參與淨溪淨灘、高齡健康促進、失智公益關懷等活動，共同邁向永續共融社會。
- (二)結合在地政府及公益團體，推動在地關懷：為扶助鄰里團體舉辦社區關懷活動，富邦人壽於104年起經由各據點同仁參與執行在地社區服務計畫，期望透過在地同仁的志願服務，結合地方政府、公益團體力量發揮綜效；112年攜手7所USR學校一起關懷高齡、推動河川保育、減塑與永續環境教育、失智友善等，共執行102場社區關懷活動，逾160位富邦人壽志工與近1,400位大專學子參與，總觸及社會大眾超過4,000人次，其中更攜手清大前進新竹偏鄉，將金融教育推廣至當地國小生。
- (三)舉辦社區巡迴健診，守護客戶健康：整合現有健檢資源，提供簡易健診公益服務，擔任守護客戶的「健康大使」，並提供衛教資訊與諮詢服務，藉以提升客戶健康管理意識，112年共舉辦12場次，服務在地民眾1,101人。

三、社會貢獻

(一)急難救助：

重大災害事故的發生，對本公司客戶以至於社會大眾往往造成重大影響，富邦人壽特制定相關作業流程，以因應重大事故發生時的緊急應變。當重大事故發生時，依據權責主管的指揮，相關部門各司其職，互相配合，確保資訊傳遞的順暢，包含即時進行資訊收集、客戶名單確認等，以盡速對客戶進行慰問及協助申請理賠，並進行後續關懷措施或提供急難慰問金等，給予傷亡者及家屬最溫暖的支持，以落實SDG11「促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性」。

(二)弱勢紓困：

110年新冠疫情嚴峻期間，富邦人壽提供凡符合身心障礙、中低收入戶、特殊境遇家庭或經濟困難之保戶，為期3年的保單借款利率優惠方案；並自111年起，每年1月1日至

3月31日常態性開放申請，讓經濟弱勢保戶得以降低負擔，即時獲得必要援助與關懷。

四、社會服務

(一)保險科技應用優化服務流程：

提供內部通路之業務同仁可透過行動投保系統，結合Microsoft Teams視訊工具與MID身分驗證，以視訊方式協助客戶完成投保作業。自110年7月開放視訊投保以來累計至112年底共受理13,768件，迄今每月仍持續約460位客戶使用此平台進行投保，提供客戶「零接觸」、「零紙本」與「零落地」的全新投保體驗。

(二)ESG商品服務與推廣：

本公司秉持壽險以人為本的精神，並遵循聯合國「永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)」將ESG議題納入商品策略考量，透過辨識社會變遷風險之因子，如人口老化趨勢、年輕世代低薪挑戰等，持續設計多種具金融包容性保險商品，多方面解決社會環境變遷問題，並透過官網及社群平台等管道推動多面向金融商品及服務，期攜手客戶及社會大眾共同守護健康。商品內容包含積極響應主管機關推廣小額終老保險、微型保險、基富通保障型保險商品平台、身心障礙者專屬保險等，以落實普惠金融；翻轉傳統保單事後補償的概念，強化國人自主健康管理意識而推出健康促進的外溢保單；因應樂齡需求而推廣「退休四帳戶」概念，持續推出「養老、醫療、長照、責任」主題式的退休規劃相關保險商品。

(三)導入手語翻譯服務，實踐公平待客精神：

111年起富邦人壽攜手台灣手語翻譯協會，於全台10個客戶櫃檯導入「手語翻譯服務」，客戶可依自身申辦業務等需要，選擇提前預約翻譯老師到場協助，或現場透過遠端視訊連線，均能幫助聽語障客戶順暢溝通，即時取得保險服務。

五、社會公益

(一)推動高齡關懷專案：

面對人口老化伴隨而來的失智、失能等重大議題，富邦人壽持續推動「失智友善社會」專案，結合產、官、學界打造失智高齡共好圈；連續第八年支持中華民國老人福利推動聯盟推廣協尋手鍊服務，並於全台各大醫院/共照中心推動「醫師確診送手鍊」模式，112年共協助約1,787名病友，配戴者走失尋獲率更高達100%；另攜手台灣師範大學設計系啟動「失智關懷協尋手鍊優化產學案」，執行使用者調研分析優化手鍊，概念並參報國際設計獎項，榮獲美國繆思設計大獎健康照護類及銀髮設計類雙銀獎肯定；亦合作聯合報舉辦國際失智照護論壇，邀請國際失智症患者珍妮芙·彼尤特醫師跨洋連線並集結失智症各領域專家與民眾分享如何預防失智症、確診失智快速應變、失智者與照顧者靈性照護、預防金融剝削等議題，引領更多民眾加入失智高齡關懷行列；另持續響應台灣失智症協會「2023國際失智症月」及與中華民國老人福利推動聯盟合辦「戴上希望 找到你」嘉年華活動，引領年輕民眾培養正確失智識能及關心防走失協尋重要性。

(二)推行健康運動風潮：

富邦人壽為促進國人培養運動習慣，推廣、支持深受國人喜愛的籃/棒球、馬拉松等運動項目，冠名贊助大專籃球聯賽、系際盃與四大馬拉松(高雄富邦馬拉松、臺北馬拉松

、萬金石馬拉松、台灣米倉田中馬拉松)等，其中高雄富邦馬拉松為連續四年冠名贊助，112年吸引逾1.1萬名國內外好手報名參賽，並持續推動「視障組、輪椅組」賽事優化升級，包含獎金規畫首採性別分組、增加發放名次及額度，為女性提供平等競賽環境及激勵更多身障好手參賽，另亦結合優先起跑、陪跑服務等運作，維護身障選手安全及體驗，推動運動平權、落實公平待客，致力推升整體國人健康風氣；此外持續將公益融入賽事，與富邦悍將棒球隊、富邦慈善基金會合作「悍你一起用愛心做朋友」，以富邦悍將全季主場賽事，每得一分即資助一位弱勢學童一年助學金，112年共捐助新台幣約146萬元，幫助203位弱勢學童；亦連結ESG理念，響應富邦金控倡議「Run For Green」植樹計畫，積極推廣綠色馬拉松賽事。

(三) 富邦愛心志工社活動：

與富邦慈善基金會共同推動「富邦愛心志工社—公益大使計畫」，鼓勵同仁愛心行動化，主動提出計劃關懷的公益對象及作法，提案經審核通過後提撥贊助款項，由同仁協助公益團體實踐公益計劃。成功打造全台點、線、面的服務網絡，讓每一位富邦愛心志工，可以就近發現最需要關懷的對象或議題，及時伸出援手、落實在地關懷服務。

(四) 「用愛心做朋友」專案：

為協助偏鄉學童順利就學，本公司與富邦慈善基金會共同推動「用愛心做朋友」助學專案，號召大眾共同響應助學捐款，募得款項用於贊助窮困學生之學費、書籍、午餐費等，幫助學校的孩子們學業不中斷。並安排志工定期追蹤、書信聯絡，持續關懷學童的生活及成長，且藉由每年舉辦「相見歡」活動，讓捐助者可直接關懷及鼓勵受助學生。

六、消費者權益

- (一) 消費者權益政策方面：本公司遵循並參照金融消費者保護法，經董事會通過制定「消費爭議處理制度」，並依據「消費爭議處理制度」訂定「客戶意見暨申訴案件處理作業辦法」。
- (二) 消費者申訴程序：本公司提供客戶多元化溝通聯繫管道，客戶可透過客戶權益維護專線、24小時保戶服務專線、客戶權益維護電子信箱、官網留言與書面申訴等各項簡便迅速之方式，反映商品或服務引起之消費爭議問題。
- (三) 結合主管機關與壽險公會整合推出之「理賠聯盟鏈」，提升客戶理賠申請之便捷性，只要保戶在首家保險公司提出申請，且同意透過「保險科技運用共享平台」，將個人的資料通知其他參與「理賠聯盟鏈」的保險公司，就能同步完成申請動作，達到單一申請、多家受理的便民服務。另，客戶可結合「行動/網路理賠申請數位身分驗證」，透過「MID+身分證資料」或「保險存摺帳號」進行身分驗證作業，免除紙本同意書及理賠申請書簽署作業，只要客戶透過自身手機裝置，即於線上完成身分驗證，享受保險科技帶來的便利與高效率。經由提供便捷的理賠申請管道服務不同客戶族群，即使是行動不便的銀髮族或身心障礙客戶，皆可省去外出申請理賠之不便。112年理賠申請件數約7.2萬件，並持續推廣使用，讓理賠服務不中斷，以確保客戶權益。

七、人權

- (一)本公司向來認同並支持各項國際人權公約，恪遵勞動相關法規規定，並訂有「人權政策」及各項人事管理規章，保障員工合法權益且雇用政策無差別待遇(不分性別、年齡、種族、宗教、政黨等因素，只要能力及資格符合職位要求，皆提供平等的工作機會)，禁止任何形式之歧視、強迫勞動與任用童工，且不妨礙員工結社自由，營造一個有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的工作環境，本公司於112年通過臺北市職場性別平等認證。
- (二)本公司訂有「員工意見申訴及處理辦法」及「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」，對內，設有員工申訴與性騷擾申訴專線電話、申訴傳真專線、申訴專用信箱及檢舉信箱；對外，於官網設有客戶服務中心聯絡資訊、檢舉信箱等，相關申訴及意見反應案件均由專人負責處理，對申訴個案盡絕對保密之義務，目前申訴管道均正常運作。
- (三)本公司與工會保持密切溝通，定期召開勞資會議以協調勞資關係、促進勞資合作，並定期與工會協商「團體協約」草案；如有對員工造成重大影響之營運變動，均於內部網站明顯位置公告周知，必要時並由經營管理階層另與全體員工溝通說明。
- (四)本公司十分重視內部人才培育，提供多樣學習資源，激勵員工自我成長並依據職務、業務與職涯發展需要，規劃人才發展計劃，從基層同仁職涯發展路徑規劃、培訓計畫、內部講師之遴選、養成，至成為管理者持續精鍊管理能力等，均積極投入資源協助員工自我發展等。透過計劃性培育，使員工能隨時因應經營環境、業務變化等，提升專業能力，提供優質的金融服務。
- (五)本公司運用核心職能推廣金融保險教育，建立正確風險觀念；積極推動產學合作，為社會培養保險專業人才，共同為金融保險業的永續價值而努力。

八、安全衛生

本公司落實職業安全衛生政策，定期召開職業安全委員會，針對防止職業災害、保障員工安全衛生及健康，訂定並推動相關措施，實施之工作項目如下：

(一)職業安全衛生：

1. 遵守安全衛生相關法令及其他規定事項。
2. 連續兩年通過「ISO 45001職業安全衛生管理系統」認證，藉由導入管理系統，預防及排除工作可能危害，提升員工對職業安全衛生認知，建構安全的工作環境。
3. 一年辦理兩次員工作業環境檢測，包括工作場所之採光照明、二氧化碳濃度、反針孔之安全管理檢測。
4. 辦理員工安全衛生教育訓練，強化員工對工作環境安全的認知。
5. 定期進行職場安全巡檢，降低工作環境之潛在危險，減少職業災害發生機率。
6. 防止職業災害及落實員工照護，依法令完成各項計畫制訂(人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫、母性健康保護計畫、中高齡及高齡員工健康保護計畫、職場夜間工作安全衛生計畫)，並公告實施。
7. 為維護職場安全及強化安全觀念，製作相關影片，置於公司內部網站進行宣導。

(二)健康促進：

1. 定期實施員工健康檢查，並依健檢結果進行員工健康關懷措施。

2. 定期舉辦員工健康諮詢與講座等活動，強化員工健康意識、自我管理。
3. 針對員工關切的職場安全及健康相關議題，依時事及熱門議題不定期寄送職安快報。
4. 規劃、推動各項健康管理及促進活動。
5. 設置「單位健康促進主管」，推動及傳遞公司健康促進相關訊息。
6. 申請通過全省主要大樓健康職場認證。
7. 參與《康健雜誌》主辦的第5屆「CHR健康企業公民獎」，自339家參賽企業中脫穎而出，榮獲5,000人(含)以上組銀獎，為本年度不分人數、規模唯一獲獎之金融業者。

九、其他永續發展活動

本公司依循富邦金控「永續願景工程」，於105年透過ESG執行小組推動相關專案，每年定期向董事會呈報專案成效。112年於董事會下新增「永續發展委員會」，以提升永續治理督導力道。「永續發展委員會」轄下設置ESG執行小組，包含公司治理、員工照護、創新服務、社會承諾(含環境永續)、責任金融、風險調適等，並由總經理擔任ESG執行小組執行長，統籌永續發展之運作與計畫，每半年由秘書單位「永續發展部」追蹤ESG各專案執行成效與重要專案計畫，經永續發展委員會審議後提報董事會，以持續提升董事會永續治理職能。