

 富邦人壽

2023

Fubon Life Insurance

Sustainability Report

永續報告書



關於本報告書

富邦人壽保險股份有限公司（於本報告書中簡稱富邦人壽或本公司）長期關注環境（E）、社會（S）、公司治理（G）等重大議題，秉持「正向力量 豐富生命」的企業核心價值，將 ESG 納入公司經營策略，發揮保險保障功能、展現社會責任、實踐永續承諾。本公司深耕永續經營，透過本報告書揭露永續發展策略及具體執行成果，藉此與利害關係人溝通，持續精進永續發展作為。

報告期間及範疇

本報告書揭露期間為 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日，部分內容涵蓋近三年績效數據，以呈現資訊完整性及專案推動進展。

本公司為富邦金融控股股份有限公司（於本報告書中簡稱富邦金控或金控）的子公司之一，報告書非財務績效數據係來自自行盤查與統計結果，並按 GRI 通用準則 2021 (Global Reporting Initiative Universal Standards 2021，下稱 GRI 2021) 要求彙整績效資訊。本報告書報導範疇主要為臺灣的營運活動（包含 14 家分公司、348 個服務據點），及海外 3 家子公司之環境面與員工面資訊，若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。

編製原則

本報告書依循全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standards Board, GSSB) 發布之最新版 GRI 2021 編製，並遵循其核心指標，揭露本公司在經濟、環境及人群（包含人權）面向之永續績效。

為持續接軌國際專業機構的永續機制，本公司也依循永續會計準則理事會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 保險業準則及國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 之氣候相關財務揭露建議 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD)，並對應聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 四大原則指標，於報告書揭露 ESG 相關資訊；然而，為進一步提高資訊透明度，本公司更對應世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 「利害關係人資本主義衡量指標 (Stakeholder Capitalism Metrics)」之核心衡量指標與揭露項目，以及 IFRS 永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」與 S2 號「氣候相關揭露」，全面回應內外部利害關係人對本公司的期待，將永續理念深植於企業營運。上述相關準則及指標索引請參照本報告書附錄。



報告書查證

本公司委託安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG) 針對本公司根據 GRI 2021 所編製之報告書，依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」(參考國際確信準則 ISAE3000 訂定) 進行有限確信，有限確信報告附於本報告書附錄。

數據	依循標準	查證機構
永續	財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之確信準則 3000 號 (參考國際確信準則 ISAE3000 訂定)	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
財務	會計師查核簽證金融業財務報表規則及一般公認審計準則	安侯建業聯合會計師事務所 (KPMG)
環境	ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查 ISO 14001 環境管理系統 ISO 50001 能源管理系統 ISO 45001 職業安全衛生管理系統 ISO 14067 保單碳足跡認證 ISO 20121 永續性活動管理	英國標準協會 (BSI)
公司治理	ISO 27001 資訊安全管理系統 BS 10012：2017 個人資料管理系統 ISO 22301：2019 營運持續管理系統	台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)

報告書發行資訊

本公司每年定期發行永續報告書，上一版本發行時間為 2023 年 6 月。歷年發行之中文及英文版永續報告書皆揭露於本公司官網「企業永續」專區。

聯絡資訊

富邦人壽 永續發展部

地址：台北市松山區敦化南路一段 108 號 11 樓

電話：02-8771-6699

E-mail：esg.life@fubon.com

董事長的話

在瑞士世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 公布的《2024 全球風險報告》(Global Risks Report 2024) 中，慎重地提醒各國政府與企業，應該著重關注氣候變遷、虛假資訊、社會動盪等議題，面對重重挑戰，我們可以從反思與變革的過程中，洞察及掌握發展機遇，而「永續」就是全球的共同意志。

挑戰與機遇可以並存，WEF 常務董事 Saadia Zahidi 在報告前言中提到，儘管全球風險帶來不確定性，但也帶來了希望，一個足以重建具備信任、樂觀和韌性社會的機會；誠如富邦人壽多年來持續發揮正向力量，同時正視各種風險，並採取相應的管理方法，致力實現地球和人類的永續未來。

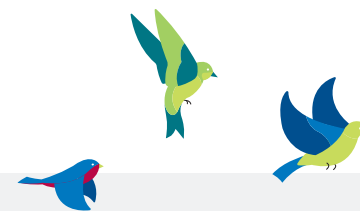
母公司富邦金控身為 WEF 臺灣金融業唯一會員，力求利潤和永續之間平衡，承接其發展目標，富邦人壽矢志成為兼顧「財務穩健與永續經營」之企業典範，並以低碳、數位、激勵、影響等四大永續策略，推動多項嚴謹有效且靈活彈性的 ESG 行動方案，十二度榮獲《世界金融雜誌》(World Finance) 評比為「臺灣最佳保險公司」，朝永續轉型邁進，成為經濟與社會的重要支柱。

風險管理是企業永續經營的關鍵作為，富邦人壽採行國際最佳風險管理模式之三道防線制度，建立公司風險管理架構，包括風險胃納與風險限額、風險管理機制、風險管理文件化，全方位考量本身業務之風險特質、規模及複雜程度，運用量化和質化的風險衡量技術，對公司可能潛藏之風險進行辨識、衡量、監控與報告，有效進行整體企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM)。

接軌國際趨勢 落實氣候風險管理

歐盟氣候監測機構哥白尼氣候變化服務 (Copernicus Climate Change Service, C3S) 證實，2023 年是有紀錄以來最熱的一年，全球平均氣溫推向比工業革命前基準高出攝氏 1.48 度，逼近巴黎協定 (Paris Agreement) 訂下的攝氏 1.5 度目標。溫室氣體肆意排放導致熱浪變得更熱、時間更長、也更頻繁出現，並加劇風暴和洪水等其他極端天氣發生，對人類的生命財產安全威脅不容小覷。

富邦人壽全面審視氣候變遷對營運及業務的潛在影響，以達預警效果，並透過溫室氣體盤查認證，強化自主管理機制，2024 年將陸續導入綠電，擴大營運據點再生能源覆蓋，逐步實現 2050 年淨零碳排；亦發揮金融資本力量，過去三年 (2021~2023)，富邦人壽綠色金融投資餘額逐年提高，2023 年以近 1.9 兆元寫下新高紀錄，亦增訂 2030 年逾 2 兆元之目標，也持續梳理制訂高碳排敏感性產業之准入和撤資標準，引領各產業全力推動永續發展。



深耕在地金融 關心客戶財產安全

保險在個人財務配置中，扮演著不可或缺的角色，幫助管理和轉嫁生活中重大風險，從而保障個人和企業的財務安全，然而，隨著科技蓬勃發展、數位通訊普及，金融詐騙已是一大社會問題，觀察臺灣刑事警察局統計資料，2020 年起詐騙金額每年攀升，2023 年更創新高，達新臺幣 88.78 億元，顯見國人財產安全備受威脅。

以社會安全為己任，發揮企業力量，富邦人壽從「培力識詐」和「行動阻詐」雙管齊下，攜手各界共同打擊金融詐騙。首重財經素養教育推動，不僅扎根校園亦走入社區，建立民眾的正確金融知識，提高全民識詐能力。同時，對前來辦理保單借款業務之保戶，櫃檯服務人員會親切關懷了解用途，更於官網建置「防範詐騙保護」專區，主動揭露公司電訪外撥代表門號，及簡訊通知門號，以多項具體措施築起金融剝削防線。

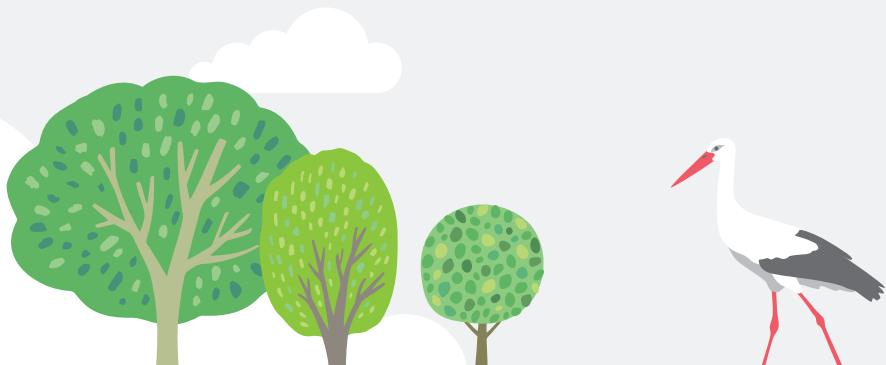
推向臺灣共融 致力公平穩定和諧

社會動盪是 WEF 提醒的關鍵議題，它將削弱社會的凝聚力和團結力，對於多元族群組成的臺灣影響甚巨，內政部移民署資料顯示，臺灣新住民人口將突破 60 萬大關，來自不同的文化背景、宗教信仰、語言、種族等，身為國民品牌，富邦人壽發揮保險安定社會的力量，全力落實企業社會責任，從內部職場進而影響外部社會，致力打造尊重、和諧的環境氛圍。

同時，也以聯合國永續發展目標 (SDGs) 為基礎，推行「富邦人壽 good I.D.E.A.」公平待客理念，包含共融 (Inclusion)、多元 (Diversity)、公平 (Equity)、行動 (Action)，致力普惠金融、金融友善、公平合理等核心價值，同步提升 ESG 執行成效，並深耕企業文化，維護全體客戶之公平合理權益，回應社會的合理期待。

永續金融策略 行動目標穩步實踐

永續是一個目標，更是一種價值觀和行動指南。富邦人壽承接金控永續策略，以金管會綠色金融行動方案 3.0 為方針，從金融與非金融合力並進，ESG 推動成果獲得金管會肯定，2023 年獲頒「永續金融評鑑保險業前 20% 績優業者」、「公平待客原則評核壽險業排名前 25% 績優業者」，以及多項國內外永續領域指標性獎項。



為積極實現永續績效，2023 年富邦人壽修訂董事會績效考核表，增訂「董事會推動永續發展、誠信經營及公平待客原則之重視及具體作為等情形」評分指標，占比為 12.5%；亦建立永續發展委員會之績效考核機制，將委員督導公司 ESG、公平待客原則等落實情形，納入永續發展委員會績效考核項目，藉由永續治理有助提升公司營運韌性、強化風險管理。

不動產導入綠建築認證，攜手供應鏈達成「低碳」，獲經濟部和環境部肯定；善用「數位」提升服務效率，透過電子化及行動化之轉型，簡化申辦文件，降低申辦時間與成本；打造健康職場，「激勵」守護員工身心健康；以在地業務單位為中心推動友善好鄰居，偕產官學界照護失智等弱勢族群，亦推廣運動風氣營造健康活力社會，多元關懷行動「影響」無遠弗屆。

取之於社會、用之於社會，富邦人壽追求企業獲利之際，亦致力 Run For Green™ 企業永續發展，秉持「正向力量 豐富生命」的品牌精神，在經濟、環境和社會三方面實現均衡發展，以人為本、以環保為要、以社會為重的永續精神，不僅體現在公司業務推動，也體現在我們的企業文化，希冀持續匯集各界正向力量，成就更多永續願景，朝「亞洲一流金融機構」目標前行。

富邦人壽董事長

林金堂



總經理的話

2023 年全球氣溫再創歷史新高，氣候變遷持續以各種方式影響健康安全，為促進各國攜手於地球暖化議題上即刻採取行動，第二十八屆聯合國氣候變遷大會匯集 123 個國家共同簽署氣候與健康宣言 (COP28 UAE Declaration on Climate and Health)，首度明確警示「氣候危機即為健康危機」，並就能源轉型、氣候融資等議題取得共識，正式定調脫離化石燃料目標，並以注入公衛思維促進健康福祉方式，朝實現 2050 年淨零排放加速前進。

隨著各國省思新冠疫情、極端氣候等帶給人類的深刻教訓，愛惜大自然並學習和諧共存為當務之急，近年臺灣的環境污染議題已獲得政府高度關注及投入，然而想要加快改善的腳步，尚需企業帶動民間更多力量擴大行動，而對於富邦人壽來說，更有發揮風險管理職責，積極守護全民健康之永續責任。

為此，富邦人壽以專注永續經營回應氣候、健康課題，並將「誠信經營」視為公司治理根本，串聯「綠色營運、環保公益、高齡關懷、運動推廣」等四大具體實踐，主動因應 ESG 及氣候相關風險與商機、支持產業減碳轉型建構永續金融生態圈等，且積極以社會公益回饋方式，支持環境友善、健康促進相關多元行動，展現提升企業氣候韌性、貫徹企業社會責任的堅定決心。

誠信經營為企業文化 設置專責單位推行

本於廉潔、透明及負責之經營理念，富邦人壽致力打造誠信經營的企業文化，透過制定及遵循「富邦人壽誠信經營守則」，持續設立公司治理專責單位推動，2023 年除強化員工的宣導教育、新訊掌握、監督稽核等，更建置完成不誠信行為之風險評估機制，搭配健全的法令遵循管理及執行運作，我們的風險管理效能亦進一步獲得提升，讓企業整體經營更利於永續議題發展。

綠色營運展現前瞻性 永續評鑑名列前茅

善待自然愛護地球，是全體人類的必修課題，富邦人壽於永續發展議題上，矢志接軌國際永續標準，從服務面實現環境友善目標，持續推展行動保全、電子保單、視訊投保等數位便捷服務，2023 年促進紙本要保書減少逾 33 萬份，估計可減少約 5 萬公斤的碳排放量；另亦透過董事會轄下的永續發展委員會，由上而下推動永續政策執行，並將董事會及高階主管績效評核指標連結 ESG 等，使我們在 2023 年永續金融評鑑榮獲金管會肯定位列「保險業前 20%」佳績，這項成就亦凸顯我們對回應全球永續趨勢的前瞻性。





同時以成為責任投資領航者為己任，富邦人壽經由制定具包容性及永續風險意識的投資方針，長期推動 ESG 主題性、綠色金融投資並訂下成長目標，致力在穩健獲利的同時，協助被投資企業邁向永續共創雙贏，相關成果亦在證交所之盡職治理資訊揭露較佳名單評比中脫穎而出，連續兩年入選「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」。

為擴大綠色影響力，我們也積極推動職場節能減碳、再生能源發電等營運策略，2023 年成功推動碳排年減 17.04%，同時 2023 年綠色採購金額計達 1.5 億元，以開發綠色供應商、扶植小農與社企團體、支持在地採購等方式，結合內外勤同仁的永續思維與專業培訓運作，匯聚內、外力量讓綠色價值鏈不斷壯大。

環保公益關注水永續 影響保育環境對策

水資源永續是人類健康生活的重要基礎，富邦人壽始終不忘以公益行動方式，踏穩關懷河海水質生態的腳步，2023 年為連續第三年支持河川廢棄物快篩調查，累計已完成臺中烏溪、新竹頭前溪調查及淡水河複查，並啟動高雄後勁溪調查，透過不斷推進臺灣重點流域解析垃圾數據，實現公私協力加速清運熱點及優化河川治理，結合連年舉辦論壇搭建交流平台，促進產官學領袖與校園學子、在地居民等對話，相關成果於保發中心主辦的「臺灣保險卓越獎」榮獲「公益關懷專案企畫卓越獎」金質獎肯定。

除致力還給河川乾淨面貌，攔阻垃圾匯流堆積入美麗海洋，我們亦直接關注海洋廢棄物議題，於認養海岸帶領員工淨灘，並連結保險業務推動 Work for Green 機制，累計於水源地種植逾 2 萬株樹，均是希望能拋磚引玉，影響更多民眾關注投入環保行動。

高齡關懷失智症照護 共創安老友善無礙

而面對超高齡社會將近，推廣失智識能也一直是我們的重要目標，2023 年透過支持國際失智友善論壇舉辦，不僅集結國內各大專家與談交流照護對策，更邀請同為失智症者的珍妮芙·彼尤特醫師跨洋連線分享，富邦人壽也以宣導防詐方式，幫助失智症家庭做好財務安全保障；另為普及高齡者的基本保險保障，我們更透過小額終身壽險完善其保障需求，於共創安定社會之努力與貢獻，亦在 2023 年榮獲金管會頒發「小額終老保險表現優良獎」。

此外，富邦人壽本於公平待客原則，也持續優化友善服務體恤高齡弱勢，打造零障礙服務體驗，包含推動放大字級與重點標示文件、手語翻譯服務等，更善盡金融職責拓展防詐知識鏈，2023 年起攜手臺灣財經素養教育推廣協會擴大高中金融保險與防詐教育，進入學校開設主題課程以厚實年輕學子的識詐及應變能力，並在本業服務過程強化高齡諮詢應對、推播防詐影片及宣導物等，多管齊下幫助各年齡層客戶遠離詐騙風險。

運動推廣 Stay Young 行動倡議運動平權

透過長期投入支持體育賽事，富邦人壽致力推廣全民健康運動風氣，並響應公平待客精神大力倡議國內發展運動平權，2023 年高雄富邦馬拉松除持續設有競速輪椅組、運動輪椅組，視障組更首度實現男女分組競技，同時結合陪跑服務、增額獎金等打造領先全臺的友善路跑環境；此外，我們也在富邦人壽 UBA 大專籃球聯賽邀請中華輪椅籃球代表隊選手，登上臺北小巨蛋總決賽舞台進行示範賽，加上長年攜手富邦悍將推動助學金計畫等，希冀付諸多元行動促進身障及弱勢族群權益獲得同等重視。

唯有重拾生態平衡，才能確保人類健康，富邦人壽將持續秉持 Stay Young 的正向力量，從金融保險服務承接大眾託付，並作為臺灣永續經營的領航者，予你我下一代潔淨美麗的地球家園。

富邦人壽總經理

陳世岳



目錄 Content

關於本報告書 1

董事長的話 3

總經理的話 6

1 永續發展 Evolution

1.1 經營績效與佈局	11
1.2 永續發展策略	14
1.3 利害關係人溝通	23
1.4 重大主題鑑別	25

2 永續治理 Norm and Governance

2.1 董事會治理	29
2.2 誠信經營	33
2.3 法規遵循	38
2.4 企業風險管理與核保	41

3 激勵共榮 Reliability

3.1 職場多元包容與人權	49
3.2 員工薪酬福利	52
3.3 人才發展與培育	56
3.4 職業健康與安全	60

4 數位創新 Intelligent Service

4.1 公平待客	66
4.2 客戶關係維護	70
4.3 ESG商品服務與推廣	75
4.4 普惠金融	80
4.5 數位科技與創新	84
4.6 資訊安全與隱私	91

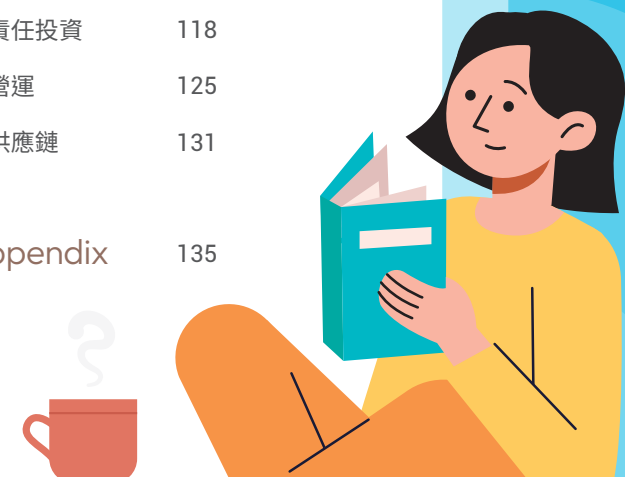
5 影響串連 Connection

5.1 社會參與及緊急 災難救助	98
5.2 社會變遷因應	105

6 低碳共好 Harmony

6.1 氣候變遷因應	108
6.2 強化責任投資	118
6.3 低碳營運	125
6.4 永續供應鏈	131

附錄 Appendix	135
-------------	-----



7 Chapter

永續發展 Evolution

本公司將永續經營視為企業社會責任之核心，2023年受到美國聯準會連續升息、美元升值及通膨等影響，全球經濟成長動能趨緩，然本公司透過強化公司治理與各項創新服務推動，持續創造穩定的績效表現，不僅業務穩居市場領先地位，總資產及獲利均續創佳績。

本公司長期關注ESG議題，並透過各項溝通管道，回應內外部利害關係人對ESG議題的關注及需求，以精進永續發展作為。此外，本公司發揮壽險產業特性，以本業結合ESG，除了提供多元化金融商品及服務外，持續深耕在地經營，落實社區關懷，展現社會影響力，以深化壽險永續經營。

1.1 經營績效與佈局

1.2 永續發展策略

1.3 利害關係人溝通

1.4 重大主題鑑別

1.1 經營績效與佈局

本公司創立於 1987 年，為富邦金控 100% 持有之子公司，總公司位於臺灣臺北市，2023 年全臺據點包含 14 家分公司、348 個業務通訊處、37,752 位內外勤員工，提供壽險、傷害險、健康險、年金險、投資型保險等完整的金融保險商品及服務，於各項業務穩健經營，創造亮眼經營績效。

本公司秉持金控「正向的力量」理念，持續深化永續經營各面向之作為，運用核心職能善盡企業社會責任。此外，本公司也移植臺灣成功經驗，積極佈局海外市場，朝打造亞洲壽險市場最優良品牌之願景邁進。

本公司 2023 年對子公司富邦人壽保險（香港）及富邦現代人壽進行增資，並將富邦現代人壽持股提升至 82.95%，重要發展歷程如下：

1.1.1 總體環境分析

■ 整體經濟及資本市場動能趨緩 壽險市場業績進展受限

2023 年壽險市場經營除了受到美國聯準會連續升息、美元升值及通膨等影響外，主管機關保險監理措施持續嚴謹，包含利變宣告利率平穩機制及投資型商品新規，均使整體壽險市場業績進展受限，臺灣壽險業初年度保費及總保費收入皆分別較去年同期衰退 13% 及 6%。

因應高齡社會趨勢及壽險業將於 2026 年接軌國際財務報導準則第 17 號公報「保險合約」（IFRS17）及保險業新一代清償能力制度（TW-ICS），經營回歸保險保障為主軸，進行商品銷售轉型，短期保費收入成長面臨挑戰，惟長期將有助保險業務永續發展。

隨著數位科技發展，保險業者也掌握趨勢，持續強化保險科技應用，與政府和壽險公會共同合作，積極將區塊鏈、人工智慧、大數據等新興科技與保險營運結合，推出創新及多元化的產品及服務，優化客戶數位保險服務體驗。

1987

創立於 1987 年（註）

2003設立「富邦人壽
北京代表處」**2009**

- 2008 年 10 月宣佈
富邦金控併購 ING
安泰人壽
- 2009 年 6 月 1 日富
邦與安泰合併

20112011 年 3 月越南
富邦人壽正式開業**2015**

- 2015 年 8 月國際
保險業務分公司
(OIU) 正式開業
- 2015 年 12 月富邦人
壽入股韓國現代人
壽(取得 48% 股權)

20162016 年 4 月
富邦人壽保險(香港)開業**2018**2018 年 9 月增資韓國現代
人壽，並更名為富邦現
代人壽(持股提高至 62%)**2020**2020 年 5 月香港
富邦人壽與眾安
科技合資「眾安
人壽」，展開純網
路壽險業務**2021**2021 年 6 月再增
資富邦現代人
壽(持股提高至
77%)**2023**2023 年 8 月再增
資富邦現代人
壽(持股提高至
82.95%)

註：原安泰人壽臺灣分公司於 1987 年成立（於 2006 年改制為子公司）；原
富邦人壽於 1993 年成立，富邦人壽與安泰人壽已於 2009 年正式合併。

1.1.2 經營策略

■ 重要經營策略及行動方針

➡ 持續深耕自有通路發展，加強外部通路合作關係

- 精實業務組織，專注提升產能及定著率，強化通訊處體質。
- 分群經營外部合作通路，加強輔銷訓練及支援，強化服務效能。

➡ 強化數位競爭力，提升通路經營效率及客戶服務品質

- 整合行政作業平台，強化作業流程數位化，提升經營及服務效率。
- 建構智能化作業，優化行動投保與審核作業流程，提升投保便利性與數位服務體驗。
- 建置富邦生態圈，運用集團資源拓展客戶經營，透由數據分析及運用，優化客戶數位體驗。

➡ 秉持全方位商品策略，以因應經營環境變化

- 因應市場趨勢，彈性調整推出具競爭性之利率變動型及投資型商品。
- 為順利接軌 IFRS 17 及 TW-ICS，加強推動高保障及高資產傳承型商品，並適時推出分紅型商品。

➡ 持續精進 ESG 作為，落實企業永續經營

- 承接金控「低碳、數位、激勵、影響」四大永續策略，持續推動創新 ESG 專案。
- 優化風險監控與管理機制，強化公司治理各項作為，體現企業文化及永續治理精神。

1.1.3 營運績效

■ 秉持彈性商品策略，善用數位科技提升通路競爭力及客戶服務，實踐企業永續經營

秉持彈性商品策略及多元通路經營，開辦多樣化商品，如年金、壽險、長照等商品，並規劃具特色外溢保單，提升國人保險保障；另，因應經營環境變化，強化銷售期繳等保障型商品，並推出臺外幣及多元繳別分紅商品，掌握分紅保單藍海商機，持續創造亮眼績效表現。通路經營面，著重運用數位輔銷工具，協助業務員通路發掘商機經營客戶，提升產能；並加強外部通路輔銷訓練及支援，強化服務效能，提升通路競爭力。

客戶服務面，本公司持續導入保險科技應用，積極優化保險服務流程，推動多項數位化服務，如：首創新契約線上發單服務，客戶於行動投保檢核通過且完成繳費並選擇電子保單，可於 2 小時內快速發單，全程自動化且達到全面無紙化作業；導入智能科技，推出「智能文字客服機器人」，於公司官網、「富邦人壽」APP 等多元管道提供 24 小時線上服務，減少客戶致電等待時間，並持續優化資料庫以精準快速解決客戶問題。此外，2023 年 10 月啟動富邦幸福 more 生態圈，運用集團資源(momo 幣) 拓展客戶經營，透過多元互動任務增加客戶互動頻率，並同步蒐集數位軌跡，研議未來商機應用場景，優化客戶數位體驗。本公司持續精進 ESG 相關作為，為確保公司營運合規，除了定期執行法遵及風控自行評估以強化管理機制外，也持續精進業務員風險管理機制，並導入資安防護裝置等，落實公平待客原則，實踐企業永續經營。



財務穩健 展現亮眼經營績效

藉由各項行動方針之執行，2023 年本公司創造穩定的績效表現。業務表現方面，初年度保費收入及續年度保費收入，皆維持市場排名第二，穩居市場領先地位；整體有效契約保單共約 2,287.6 萬件，再保保單共約 166.6 萬件。財務表現方面，2023 年本公司創下淨值比 9.80，資本適足率 (RBC) 336%，全年稅後獲利 360.9 億元。2023 年因獲利全數提列盈餘公積，未發放現金股利，本公司憑藉穩健財務基礎、彈性資金運用及投資策略，總資產與獲利續創佳績。

	2021 年	2022 年	2023 年
資產總額 (百萬元)	5,157,804	5,040,875	5,312,703
權益總額 (百萬元)	599,148	270,918	492,038
稅後淨利 (百萬元)	102,271	65,537	36,091
稅後每股盈餘 (元)	9.23	5.91	3.26
每股淨值 (元)	54.06	24.44	44.40
資產報酬率 (ROA)	2.09	1.32	0.73
股東權益報酬率 (ROE)	18.87	15.06	9.46

註 1：與 2023 年本公司個體財報揭露數字一致。

註 2：政府之財務補助於「附錄 1、GRI 準則索引表」說明。

分配的經濟價值 (單位：百萬元)	2021 年	2022 年	2023 年
員工薪資福利	20,036	17,898	20,378
分配股東紅利	7,441	15,578	-
繳納政府稅款	7,805	13,504	4,068
公協會支出	18	13	14
政治獻金	-	-	-

1.1.4 稅務管理

強化稅務治理 落實企業社會責任

本公司依循各項業務流程訂定內部規章辦法、並確保符合外部法令情況下，執行稅務作業及風險管理，並參考金控之稅務治理政策，強化稅務法令之遵循及各項稅務風險之控管，以期達成企業社會責任之承諾。



- 因應公司國內外投資及營運之複雜度，重大決策皆考量所面臨的稅務規範及相關影響，稅務規劃亦符合各國稅法遵循及申報要求，同時考量商業營運、風險控管及企業永續經營之價值。
- 確保妥善處理各項稅務作業並符合法令規範，持續致力於人才培訓及提升稅務專業，就不確定之稅務風險或複雜性之稅務議題，適時諮詢專業顧問及取得稅務意見，並依情況與稽徵機關進行適當且必要之溝通說明，以降低稅務風險之不確定性。
- 公司各項稅務資訊皆按規定揭露，各項稅務申報作業皆符合法令規定，按期申報繳納及於期限內回覆主管稽徵機關之問題及提供所需資料，善盡納稅義務人之社會責任。

2021 年至 2023 年所得稅相關資訊如下：

單位：百萬元

	2021 年	2022 年	2023 年
稅前淨利	112,520	73,637	38,179
所得稅費用	10,250	8,099	2,088
支付所得稅	6,482	12,085	2,433

註 1：與 2023 年本公司個體財報揭露數字一致。

註 2：主係於年度結算後（次年度 5 月底前）依法申報並繳納前一年度營利事業所得稅。上述表格中 2023 年支付之所得稅，實為根據 2022 年之所得繳納所得稅。

1.2 永續發展策略

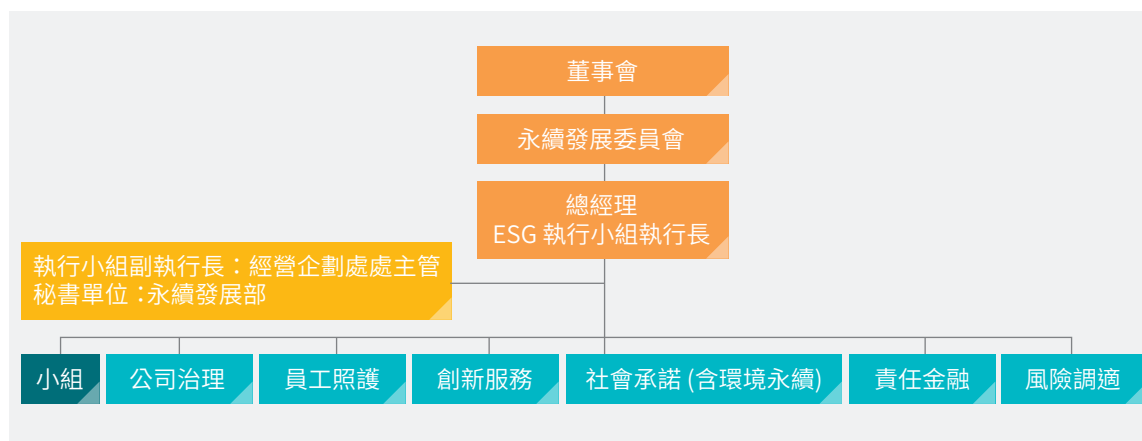
本公司重視永續經營，致力成為永續金融標竿企業，積極參與、簽署或遵循永續發展相關主題之國內外倡議與評比，如：SDGs、GRI、TCFD、SASB、PRI、PSI、CA100+、Moody's、S&P、Fitch、GRESB 及中華信用評等，並接軌國際永續發展趨勢，攜手金控參與各項國際倡議及評比，如：DJSI、SBTi、RE100、CDP、WEF、MSCI、AIGCC、PCAF、Geneva Association 及永續評比 Sustainalytics 等，提升我國永續發展能見度。此外，富邦集團以行動響應第 28 屆聯合國氣候變遷大會 (COP28) 淨零倡議，富邦金控與台灣大哥大於 2023 年聯手捐助新臺幣 1,000 萬元獎勵金，支持中研院「淨零科技研發計畫」，鼓勵學術團隊研發「去碳燃氫、地熱、海洋能」等三大淨零科技，發揮集團影響力，加速本國推動淨零實現。針對 COP28 會議呼籲全球應加速減少碳排放並讓氣候融資更容易被取得且可負擔，富邦金控身為國內第一家積極承諾限制投資碳排敏感性產業的金融機構，除於 2022 年通過 SBT 科學基礎減碳目標審查，承諾 2030 年減量 42%、最晚 2050 年實現淨零排放外，更設定投融資部位減碳目標覆蓋率超過 5 成，為亞洲金融業者覆蓋率最高，同時訂定 2025 年綠色金融 2.8 兆元等多項永續目標，攜手旗下各子公司積極帶動價值鏈永續轉型、共促政府淨零願景。

1.2.1 永續組織架構

成立 ESG 專責組織 持續精進永續發展作為

本公司依循金控「永續願景工程」，於 2016 年起透過永續經營執行小組（下稱 ESG 執行小組）發展與推動 ESG 相關專案。為落實永續發展責任，因應永續趨勢，本公司爰於 2023 年 2 月 1 日新增設「永續發展部」擔任本公司 ESG 執行小組秘書單位，ESG 執行小組轄下設置公司治理、員工照護、創新服務、社會承諾（含環境永續）、責任金融、風險調適六大工作小組，定期檢視重大主題，彙整並揭露公司永續資訊，於年度績效評估時，追蹤各單位 ESG 專案達成狀況，以落實 ESG 策略與目標。

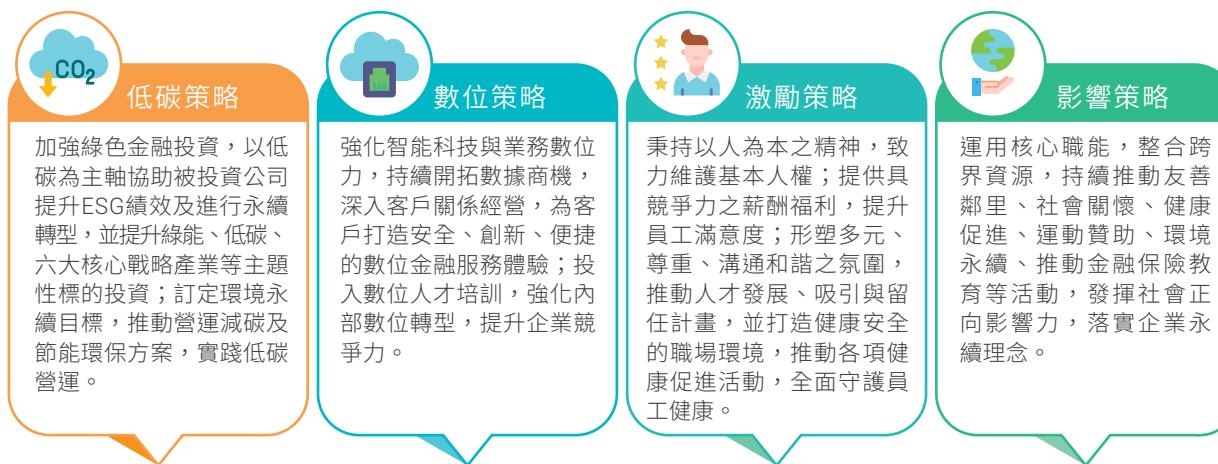
為強化公司永續治理，由總經理擔任執行長督導 ESG 執行小組每半年向董事會及 2023 年 6 月所成立之永續發展委員會呈報 ESG 專案計畫及執行成效，提請董事會及永續發展委員會檢視公司永續經營及企業社會責任之履行情形；同時，為因應氣候變遷衝擊及國際間對永續議題的關注，ESG 執行小組更進一步針對「溫室氣體盤查」、「公平待客」專案執行情況進行定期追蹤，並每季提報董事會按季控管。更多董事會及其轄下永續發展相關功能性委員會組成及運作情形，請參照 2.1.1 董事會及功能性委員會運作章節。



1.2.2 永續推動成果

承接四大永續策略 落實推動永續經營願景藍圖

2021 年金控提出 Run For Green™ ESG 倡議計畫，擘畫「低碳、數位、激勵、影響」四大永續策略，並於 2023 年訂定 2030 年長期目標，展現實踐永續承諾的決心。本公司承接金控之永續策略，深植永續文化，並將聯合國永續發展目標 (SDGs) 及臺灣永續發展政策目標納入發展策略及核心業務決策，推動 ESG 行動方案。



訂定永續發展目標 實踐永續承諾的決心

以「永續治理」及「低碳、數位、激勵、影響」四大永續策略所關注議題制定永續發展短中長期目標，深化永續發展行動。

永續策略	策略內容	關注議題	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2050 年)
 永續治理	■ 強化公司治理。 ■ 推動誠信經營。 ■ 打造安全無虞的資安環境。 ■ 健全營運持續管理。	公司治理	■ 強化董事會進修，提升企業永續價值。 ■ 優化年度董事會和功能性委員會績效評估作業。 ■ 滾動式調整子公司董事會會務考核加分機制。	考量外在環境變遷對公司整體營運活動之影響，及時提出因應策略，以進一步落實有效之公司治理。
		法令遵循	■ 賡續推動誠信經營之措施，強化同仁之誠信經營意識及落實本公司誠信經營文化。 ■ 規劃要求子公司依當地法令或參酌本公司規定訂定誠信經營相關政策及規範。	持續關注金控和國內外誠信經營相關規範之發展，評估優化調整誠信經營相關辦法及推動相關措施。
		資訊安全	■ 參與主管機關 / 壽險公會與金控資安聯防。 ■ 因應新型態攻擊建立應變機制與演練。 ■ 推動零信任網路部署。 ■ 強化供應商資安管理。	持續精進整體資訊安全韌性，打造兼顧服務效率及安全保護的數位環境。
		營運持續管理	■ 持續關注營運持續管理國際標準發展及新版內容。 ■ 加強公司跨部門協作。 ■ 評估管理體系自動化。 ■ 落實人員安全演練。 ■ 資源整備，完善營運持續。	使營運持續管理體系符合最新版國際標準，持續維持 ISO 22301 認證，以建構堅實之組織韌性。

永續策略	策略內容	關注議題	短期目標 (2024 年)	中長期目標 (2025-2050 年)
 低碳策略	■ 加強綠色金融投資，協助被投資公司提升 ESG 績效並進行永續轉型。 ■ 提升綠能、低碳、六大核心戰略產業等主題性標的投資。 ■ 訂定環境永續目標，推動營運減碳及節能環保方案，實踐低碳營運。	責任投資 環境永續	■ 26% 投資部位完成設定其自身科學基礎減碳目標。 ■ 綠色金融投資目標 1.85 兆元。 ■ 溫室氣體範疇一及範疇二合計總排放量較基準年減量 3,070 (tCO₂e)。 ■ 導入再生能源，配合金控時程預計於第二季轉供綠電。	■ 2027 年須達成 40% 被投資公司應完成設定其自身之 SBT。 ■ 2030 年綠色金融投資目標 2.02 兆元。 ■ 2030 年之營運溫排較 2020 年減少約 42%。 ■ 2040 年 100% 使用綠電。 ■ 透過購買綠電、碳中和等方式於 2050 年達到淨零排放。
 數位策略	■ 強化遠距線上服務，確保服務不中斷，並持續開拓數據商機，深入客戶關係經營。 ■ 投入數位人才培訓，強化內部數位轉型，提升企業競爭力。	數位金融 服務	■ 提升智能服務體驗。 ■ 持續精進流程自動化機器人 (RPA)。 ■ 電子通知單申請成長率 9%(YOY)。 ■ 電子保單 / 電子化保險契約條款保單申辦率 23%。	■ 2030 年電子通知單申請成長率 4%(YoY)。 ■ 2030 年電子保單 / 電子化保險契約條款保單申辦率 30%。
 激勵策略	■ 致力維護基本人權。 ■ 形塑多元、尊重、溝通和諧之氛圍。 ■ 持續推動人才發展計畫。 ■ 打造健康安全的職場環境。 ■ 持續推動健康促進。	修訂人權政策 人才發展與留任 建構友善職場	■ 參照聯合國工商企業與人權指導原則、OECD 多國籍企業指導綱領與企業社會責任評估修訂人權政策。 ■ 執行「校園人才培育銜接計畫」產學實習計畫及 MA 儲備主管招募計畫。 ■ 辦理國際人才招聘與培育。 ■ 獎勵進用身心障礙者與原住民。 ■ 輪調常態化、發展多元化、組織活力化。 ■ 部主管備位覆蓋率 100%。 ■ 積極實踐職業安全衛生法各項防護計畫。 ■ 定期與工會召開勞資會議，進行「團體協約」協商。 ■ 健康促進活動目標 >4,350 人次。	■ 員工敬業度調查：敬業度 >77 分 參與率 >80% 持續透過階層人才培育與發展系統，吸引並培養內外部優質人才，並確保各階層管理人才庫板凳深度。 持續推動各項計畫以促進職場健康安全，重視員工健康，致力打造友善職場。
 影響策略	■ 運用核心職能，整合跨界資源，持續深耕在地。	社會承諾	■ 持續倡議河川保育，攜手荒野保護協會展開連續至少五年「河川廢棄物快篩調查」計畫，2024 年目標將累計完成 6 條河川調查 (含複查)。 ■ 推動青少年金融財經素養教育，與台灣財經素養教育推廣協會合作，於雙北逾 20 所高中職開設共約 100 堂校園講座與課程，總計約 3,000 名師生參與。 ■ 持續支持國內運動發展，冠名贊助 UBA 大專籃球聯賽、高雄富邦馬拉松等賽事，並結合運動平權、ESG、金融反詐等重要議題宣導。 ■ 續支持台灣癌症基金會推動「銀髮偏鄉就醫無礙」，提供 200 名偏鄉癌友交通補助服務。	持續推動環境永續、健康促進、高齡弱勢等倡議行動，將關懷力道延伸全臺各地，充分發揮企業正向影響力、落實企業永續承諾。

■ 扎根永續發展 建構永續生態圈

2023 年於環境永續、社會關懷、永續治理等面向之重要執行成效如下（完整執行成效請見報告書各章節內容）：

	E 環境永續	S 社會關懷	G 永續治理
ESG 面向	致力實現「永續營運、氣候調適、綠色採購、綠色金融、友善環境及企業公益」六大環境永續承諾，打造綠色金融品牌。	推動友善好鄰居、失智關懷、弱勢關懷、健康活力等多元面向活動，並持續提升弱勢族群保障及提升員工照護福利，展現企業社會責任。	加強公司 ESG 資訊揭露，以提升永續價值報導之完整性與溝通度，落實企業永續治理並展現企業價值。
重要執行成效	■ 綠色金融投資餘額 18,992 億元，較 2020(基準) 年成長 12%。 ■ 年度綠色採購金額約 1.5 億元。 ■ 推動再生能源，建置太陽能板，總發電量達 124,945 度。 ■ 推動河川保育、推動「Work for Green」專案種植萬株樹守護重要水源地與綠美化生態空間建置與守護，累計種下超過 2 萬株樹。	■ 持續推動失智關懷專案，跨洋連線國際失智症患者珍妮芙·彼尤特醫師分享失智照護，共創造逾 1,200 萬人次曝光。 ■ 關懷偏鄉弱勢高齡癌友，推動銀髮偏鄉就醫無礙專案，專案啟動 (2017 年) 以來已幫助逾 2,171 位癌友就醫。	■ 金管會「第一屆永續金融評鑑」榮列保險業前 20%。 ■ 金管會「公平待客原則評核」排名前 25%。 ■ 「2023 年盡職治理資訊揭露較佳名單評比」列入機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。 ■ 成立「永續發展委員會」。
得獎 / 認證	■ 連續 6 年獲頒經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎 ■ 連續 6 年獲頒環境部「綠色採購績優單位」認證 ■ 連續 8 年取得溫室氣體盤查認證 (ISO 14064-1) ■ 連續 6 年取得能源管理系統認證 (ISO 50001) ■ 連續 5 年取得環境管理系統認證 (ISO 14001) ■ 取得 ISO 14067 保單碳足跡認證 ■ 取得 ISO 20121 永續性活動管理認證	■ 四度蟬聯保險信望愛獎「年度最佳壽險公司」 ■ 連續 8 年獲「保險品質獎」四項特優肯定 ● 知名度最高 ● 業務員最優 ● 理賠服務最好 ● 最值得推薦 ■ 連續 7 年獲體育署「體育推手獎贊助類」金質獎	■ 2023 台灣企業永續獎 ● 永續綜合績效獎 台灣 100 大永續典範企業 ● 永續報告書獎 白金級最高殊榮 ● 資訊安全領袖獎 ● 創意溝通領袖獎 ● 社會共融領袖獎 ■ 2023 亞洲企業社會責任獎 ● 永續報告書獎 ● 社會公益發展獎 ■ 台灣永續投資典範機構獎 機構影響力類壽險組楷模 ■ 第 10 屆臺灣保險卓越 ● 風險管理專案企畫卓越獎 金質獎 ● 公益關懷專案企畫卓越獎 金質獎 ● 資訊安全推展卓越獎 銀質獎 ● 商品創新專案企畫卓越獎 銀質獎 ■ 2023 SGS IT Awards 營運持續管理卓越獎

為使各利害關係人瞭解聯合國永續發展目標 (SDGs) 以及我國永續發展政策，辦理各式交流活動，以建立與利害關係人之良善夥伴關係並發揮影響力，藉以推動永續社會共同目標、形塑永續金融生態圈：

SDGs / 我國永續發展政策		活動	參加人員	場次	人數	辦理情形
 核心目標 14 保育及永續利用 海洋生態系		川廢快篩調查計畫，結合 USR 淨溪 / 淨灘、社區環教活動	員工、社會大眾	45	逾 2,200 人	持續支持川廢快篩計畫，運作淡水河複查、高雄後勁溪調查，號召在地員工、民眾響應志工行動，並結合調查數據結果擴大推廣河川保育觀念，攜手全臺六所 USR 學校師生舉辦永續關懷活動及環境教育課程，另亦舉辦五場淨灘 / 溪，投入人力改善水資源垃圾汙染問題。
		ISO 20121 暨認養海岸	員工、社會大眾	2	160 人	響應行政院環境部海岸認養計畫，並於淨灘活動中取得「ISO 20121 永續性活動管理」認證，認養海岸段榮獲新北市環境保護局頒發感謝狀給予肯定。
 核心目標 12 促進綠色經濟		ESG 環境永續暨綠色採購交流大會	供應商	1	130 家 供應商	連續 3 年舉辦供應商交流大會，累計近 300 家廠商響應，共同打造綠色產業鏈。
		ESG 環境永續暨綠色採購推廣說明大會	員工	1	74 人	推動綠色職場理念，宣導綠色採購、友善職場、服務無紙化以及公益環保等政策。
		「綠色地球邦」環保集點推廣活動	員工、社會大眾	1	新戶數 1,125 人	連續 6 年響應行政院環境部推行「環保集點制度」，新戶累積數為 6,337 人，為金融保險業第一。
 核心目標 13 完備減緩調適行動以因應氣候變遷及其影響		「環境守護有你我」廢棄物減量有獎徵答活動	員工	1	3,846 人	提升廢棄物減量意識，提醒同仁垃圾分類及源頭減量的重要性。全臺各量測據點皆已達成下降 3% 目標。
		廢棄物回收再利用手做活動	員工	1	20 人	回收周邊廢棄物 (6 號塑膠) 再利用，製成實用生活小物，以達推廣源頭減量的目的。
		永續綠體驗	員工、社會大眾	2	60 人	與社企團體「台灣環境資訊協會」合作，前進石門阿里磅農場；透過棲地守護志工行動與生態環境教育，體會環境保育的重要性。
		員工環保教育	員工	2	40 人	參訪「台電電幻 1 號所」及「第一銀行綠色金融教育館」，以綠色金融大富翁、能源健身房等遊戲體驗的方式，鏈結金融、能源與電力等核心議題。
 核心目標 3 確保及促進各年齡層健康生活與福祉		社區巡迴健診	員工、社會大眾	12	1,370 人	整合現有員工健檢資源，提供社區民眾簡易健診公益服務，藉以提升大眾健康管理意識。
		聯合報防詐宣導	社會大眾	1	逾 300 人	與媒體合作舉辦論壇倡議失智友善，宣導失智症認知，結合防詐騙宣導，積極與高齡者、失智者及其家人分享常見金融詐騙態樣及預防方法，降低受騙機會。
		USR 專案結合高齡關懷	員工、社會大眾	56	近 2,300 人	與 2 所 USR 學校合作，舉辦高齡健康促進活動、高齡經濟安全及信託教育、獨老供餐關懷活動等。

SDGs 我國永續發展政策

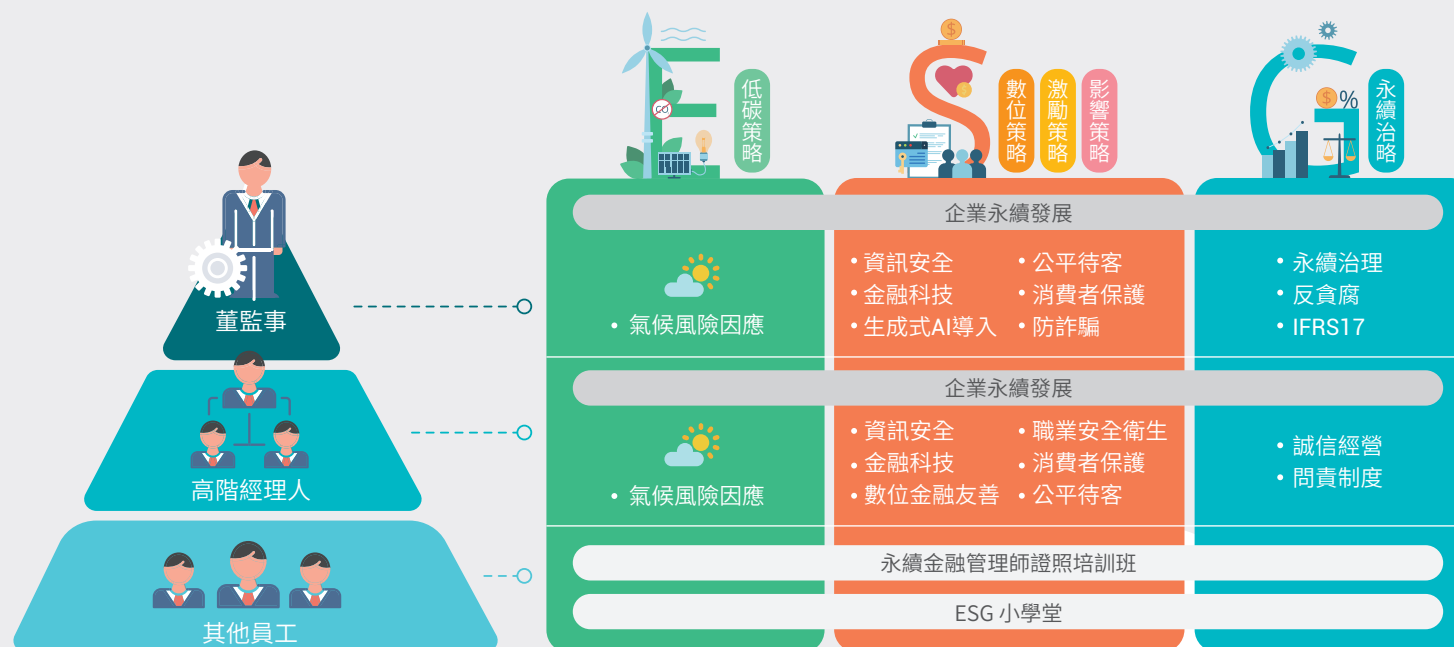
4 優質教育

核心目標 4
確保全面、公平
及高品質教育，
提倡終身學習

活動	參加人員	場次	人數	辦理情形
壽險業防詐新趨勢宣導活動 (區部及業輔場)	員工	1	78 人	北中南區部及業輔同仁熱烈參與，宣導有成。
壽險業防詐新趨勢宣導活動 (督導主管場)	員工	1	67 人	向各單位公平待客督導主管宣導行政院打詐行動綱領、壽險業與刑警局簽訂防詐合作備忘錄要旨，並以實際案例介紹保單詐騙樣態，提升公平待客督導主管反詐知能。
保險詐欺與防制策略一兼談 識詐拒詐宣導	員工	1	47 人	舉辦法律素養系列宣導，提升內勤同仁對於保險詐欺之認識與防制，並響應政府打擊詐欺策略行動。
法令遵循系列課程及公平待 客宣導	員工	1	34,748 人	宣導議題包含「個人資料保護法」、「業務品質」、「法令遵循」、「風險與安全認知」、「公平待客原則」、「共同基金」、「匯率風險與外匯相關法規」，本年度新增「誠信行為風險教育」、「營運持續」，符合相關法令規範，並建立風險管理之企業文化。

■ 聚焦永續發展推動政策 訂定人才培育計畫

為因應國際永續趨勢及國內法定要求，依據本公司永續發展推動策略，訂定人才培育計畫並辦理永續相關課程，訓練對象包括董監事、高階主管及員工，由上而下貫徹永續思維，厚植企業競爭力。





董事會成員

課程名稱	課程內容	頻率	預期效益	2023 年執行現況
董事與監察人（含獨立）暨公司治理主管公司 治理專題講座—從公平待客與洗錢防制 談董事會職能	1. 因應公平待客的監理策略 2. 壽險業面對高齡社會的經營策略 3. 洗錢防制的法遵科技	不定期	建立董事會運作與公平待客、洗錢防制之連結，以期由上而下自董事會之立場出發建立完善的公司治理制度。	完訓
企業經營與危機管理	1. 風險管理的推動與督導 2. 風險議題與企業經營管理之道	不定期	藉由分享近期風險議題連結企業管理方法，提倡風險管理於企業經營中之重要性。	完訓
ChatGPT 演講《生成式 AI 戰情室：洞燭先 機 擘局新商機》	1. 生成式 AI 發展趨勢 2. 生成式 AI 導入與評估	不定期	藉由分析生成式 AI 的發展趨勢，進一步評估企業導入生成式 AI 數位科技之可能性。	完訓
公司治理 3.0 下董事的角色及經營權挑戰的 合規因應	1. 公司治理下的經營權風險因應及董事角色與責任 2. 公司法令遵循的因應重點 3. 公司董事日常營運活動法律風險與責任解析	不定期	了解公司經營權風險因應及董事角色與責任，並帶領本公司形塑遵法守法之企業文化。	完訓
公司治理與證券法規	1. 我國上市上櫃公司執行公司治理之基本法律架構 2. 公司法與證交法近期重大修正之介紹	不定期	了解最新證公司法與證交法修法趨勢，並帶領建立完善之公司治理與內控機制。	完訓
公司治理 - 稅務洗錢風險防範—國家八大洗 錢風險態樣	1. 國內金融業務稅務洗錢防制之態樣 2. 常見企業稅務洗錢模式 3. 國稅局查稅移送司法單位偵辦詐術逃漏稅要點 4. 銀行因應稅務洗錢風險防治類別 5. 企業稅務洗錢常見模式案例說明	不定期	認識國內外不同的洗錢態樣，強化對洗錢風險防治措施的理解，以及公司內部控制制度，避免企業產生類似風險。	完訓
董事與監察人（含獨立）暨公司治理主管公 司治理專題講座 一企業永續發展暨公司治 理趨勢	1. 從 CSR 到 ESG 2. ESG 永續發展趨勢 3. 公司治理與公平待客 4. ESG 對股權評價、風險與績效的影響	不定期	協助董事理解永續發展的核心概念及與公司治理之相關議題，案例分享如何協助 ESG，順應趨勢以發展長期營運與企業永續發展。	完訓

課程名稱	課程內容	頻率	預期效益	2023 年執行現況
從 ESG 企業永續發展看上市櫃公司的資安治理策略	1. 資訊安全對企業永續發展的衝擊 2. 國際資本市場資安監理要求 3. 國內上市櫃公司資安管理要求解析 4. 上市櫃公司資安管理發展策略	不定期	從資訊安全治理的角度出發理解公司治理不同層面的需求與策略，亦深入瞭解國內外資安監理相關規定，使管理者能在全局佈局上進行資源之分布因應。	完訓
《富邦洗防講堂－國際視野》世上最大的金融貪瀆弊案－1MDB	1. 1MDB 事件簡介 2. 人物簡介 3. 弊案過程 4. 贓款流向	不定期	從 1MDB 事件分析洗錢之態樣，使管理者在決策時能避免落入洗錢防制的前車之鑑並理解反貪腐之重要性。	完訓
公平待客原則的關鍵新課題－數位金融永續發展與消費者保護	1. 數位金融科技發展與普惠金融 2. 數位金融科技發展與消費者保護	不定期	強化董事會對普惠金融之認識，並促進本公司數位金融科技之發展。	完訓
公司治理講堂－從公平待客原則談友善服務原則及金融剝削	從公平待客原則談友善服務原則及金融剝削	不定期	強化董事會對公平待客原則落實於本公司之督導職能。	完訓
生成式 AI 下產業的變革、機會與挑戰	1. 生成式 AI 趨勢及產業影響 2. 富邦集團領域生成式 AI 潛力應用 3. 企業導入生成式 AI 的策略及挑戰	不定期	關注國際法規與 AI 標準以評估公司接軌之情形，另透過 AI 數位科技，可活用特有產業資料並強化公司競爭力。	完訓
公司治理講堂－AI 及新科技於金融安全之運用經驗分享	1. 國內犯罪趨勢變化 2. 金融機構運用金融科技之經驗分享	不定期	透過汲取公私部門多元科技技術運用經驗，董事能持續指導本公司進行前瞻投資、拓展國內及國際公私部門合作網絡、培育優質金融安全人才等，逐步實踐富邦集團「金融安全數位轉型藍圖」的目標，落實金融機構 ESG 之社會責任，並承諾於未來持續投入且發表具體成果。	完訓
第 19 屆 (2023) 公司治理國際高峰論壇－開創治理新局 提升企業價值	1. 永續與數位雙主軸轉型的大趨勢 2. 實踐股東行動主義	不定期	掌握先進的公司治理實務及趨勢的發展，並且從長計議，確立我國優化公司治理生態系統的關鍵策略，提供證券交易法及公司法等等相關政策與法制未來的興革方向和建議。	完訓
公司治理講堂－防制洗錢與打擊資恐相關法規對董事會的要求	防制洗錢與打擊資恐相關法規對董事會的要求	不定期	深化防制洗錢與打擊資恐相關法規之遵法意識，於董事會中給予策略指導。	完訓



高階經理人

議題	課程面向	頻率	預期效益	2023 年執行現況
永續發展領域相關培訓	規劃永續發展領域相關培訓課程，並調訓高階經理人參與課程。主題包含： 環境面向 (E) - 氣候變遷風險因應 社會面向 (S) - 職業安全衛生 - 公平待客及強化特定族群保護 - 金融消費者保護法之落實 - 資訊揭露與對外溝通、資訊安全防护機制 治理面向 (G) - 問責及誠信經營原則	每年	每位高階經理人均須具備永續思維，並持續了解永續議題及發展趨勢，協助組織發展 ESG 業務。	完訓



其他員工

議題	課程面向	頻率	預期效益	2023 年執行現況
ESG 小學堂	共 5 堂課： 1. 我們與永續的距離 3. 創造永續專案影響力 5. 永續 X 業務 = 風險降低 + 商機 2. 永續趨勢與 SDGs 4. 嶄新富邦 ESG 願景工程	自 2022 年起，新進同仁均須完成 ESG 小學堂線上課程。	每位富邦夥伴均須具備永續的基本概念，並了解富邦 ESG 願景工程。	5 堂線上課程完訓人次共 2,148 人次。
永續發展相關證照培訓	- 委託「台灣永續能源研究基金會」規劃 15 堂共 40 小時培訓課程，通過認證考試，始取得「永續金融管理師」證照。主題涵蓋：永續金融介紹、永續投資、氣候金融及永續價值鏈管理等 ESG 推動實務。 - 選派同仁參加永續金融與影響力投資學院辦理之「ESG 投資管理分析師」課程，13 堂共 40 小時培訓課程，通過認證考試，始取得「ESG 投資管理分析師」證書。 - 將永續相關證照列入證照獎勵項目，鼓勵同仁取得專業證照，提升 ESG 投資與風險管理專業。	NA	培育 ESG 種子人員，提升 ESG 專業能力，在各項業務中落實 ESG 行動，達成富邦永續目標。	共 18 人取得永續發展相關證照，更多永續相關證照取得情形請參考 3.3.1 人才吸納與培育章節。
永續發展領域相關培訓	規劃永續發展領域相關培訓課程，並調訓全體員工參與課程。(同高階經理人參與之社會面向及治理面向課程。)	每年	每位富邦夥伴均須持續了解永續議題及發展趨勢，協助組織發展 ESG 業務。	完訓

為強化訓練及培育永續金融人才，深植永續金融之理念與文化，本公司編列預算（約 1,367.3 萬）辦理以下專案，以協助員工轉型，進而促進綠色及永續相關議題之社會溝通。

員工類型	專案	說明
 內勤	校園人才培育銜接計畫	運用核心專業，積極參與在校園中普及金融保險知識並培育保險專業人才，善盡企業社會責任。
	永續盃－尋找富邦人壽永續王活動	為鼓勵同仁持續深了解公司永續策略，並推廣公司永續成果，舉辦線上課程與問答活動，提供參與成績優秀之部門及同仁獎金。
	永續電子報	每季發布電子報，提供同仁國內外最新永續知識與趨勢，及本公司最新永續發展動態或成果。
	金控統籌管理課程	針對管理職人員提供各階層所需管理職能之培訓課程，提升領導與管理能力，增進管理與運營效率，並培養企業永續人才。
	公平待客教育廣宣	為形塑 Top-Down 推動公平待客之文化，並持續傳遞相關重要議題與資訊，舉辦相關教育廣宣活動，增進全員對公平待客的認知。
 外勤	環保永續講座	強化生態保育及環境保護觀念，以「環保志工假期」與「海洋保育」為題，鼓勵同仁身體力行，以實際行動保護地球。
	友善好鄰居專案	透過各類跨業合作協助且鼓勵業務單位深耕在地經營，並促進彼此交流，擴大發揚友善鄰里的正向影響力。
	環境永續教育年度活動	為善盡企業社會責任，舉辦環保教育活動，攜手環境部以及非營利環保組織以擴大影響力，積極與同仁及社會大眾溝通。
	通訊處主管進修營一三月梯次課程	為持續強化通訊處主管領導管理職能，成為具有正向力量之主管，辦理主管進修營。課程主題以 ESG 推動、公平待客、長照議題為主，期能彰顯保險社會責任與價值。
	SROI 在地服務專案	將通訊處公益專案效益貨幣化，以「平均每位業務同仁參與公益活動所創造的社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI) 金額」結合業績表現做為衡量指標，鼓勵通訊處兼顧保險本業並落實在地關懷。

1.3 利害關係人溝通

為持續接軌國際永續趨勢，聚焦壽險業永續經營議題，本公司參考國內外同業所鑑別的利害關係人類別，並納入公司各部門意見，藉以強化利害關係人鑑別流程。本次共鑑別出八大類利害關係人，並透過多元管道與各利害關係人溝通，回應其所關注的 ESG 重大議題。



利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題	2023 年溝通成果 相應章節
 政府 / 主管機關	- 主管機關調查報告 / 經營數據 - 會議 / 座談會 - 營收狀況公告 - 年報 / 會計師查核財務報告	- 不定期 / 不定期 - 不定期 / 不定期 - 每月 1 次 - 每年 1 次 / 每季 1 次	法令遵循 公司治理與行為準則 資訊安全與個資保護	1.1.3. 營運績效 2.2.1. 誠信經營政策及制度 2.2.2. 內部推動誠信經營落實機制 2.3.1. 法規遵循作為 2.3.2. 裁罰案件與改善措施 4.6.1. 資訊安全管理 4.6.2. 客戶隱私管理
 投資人 (母公司) / 評比機構	- 人壽股東會 (由董事會代行) - 金控法人說明會 - 金控股東會 - 永續報告書 - 機構投資人盡職治理報告書	- 每年 1 次 (以上) - 每季 1 次 - 每年 1 次 (以上) - 每年 1 次 - 每年 1 次	對本公司重大主題的關注程度均相同	

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題	2023 年溝通成果 相應章節
 員工	- 員工申訴管道 - E 鳴天下 - 員工滿意度調查 - 員工照護網 - 勞資會議 - 職業安全衛生委員會 - ESG 環境永續信箱	- 常設性 - 常設性 - 每 2 年 1 次 - 常設性 - 每 2 個月 1 次 - 每季 1 次 - 常設性	法令遵循 資訊安全與 個資保護 具競爭力的 薪酬及福利	3.1.1 推動職場人權議題 3.1.2 落實多元平等文化 3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度 3.2.3 員工福利政策及使用情形 3.3.1 人才吸納與培育 3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境 3.4.3 員工全方位健康管理
 客戶	080 客服專線 - 客戶滿意度調查 - 客戶申訴管道 - 富邦人壽 APP - 官方網站 - 保戶活動	- 常設性 - 每年 1 次 - 常設性 - 常設性 - 常設性 - 不定期	公司治理與 行為準則 資訊安全與 個資保護 利害關係人 財務報酬	4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質 4.2.2 重視客戶意見 照顧保戶需求 4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題 4.4.1 普惠金融商品與推廣 4.4.2 提供弱勢金融友善環境與服務
 供應商	- 綠色採購暨供應商交流大會 - 供應商教育訓練 - 供應商評鑑 - 金控供應商交流會 - 簽署「供應商行為規範承諾書」	- 每年 1 次 - 每年 1 次 - 每年 1 次 - 每年 1 次 - 不定期	法令遵循 永續供應鏈 管理	6.4.1 供應鏈管理政策
 合作通路	- 商品說明會 - 教育訓練 - 銀保服務站 (LINE@)	- 不定期 - 不定期 - 常設性	法令遵循 公司治理與 行為準則	4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題	2023 年溝通成果 相應章節
 媒體 / 社會大眾	- 新聞稿 - 官方網站 - 平面廣告 - 年度廣告 - 社群媒體	- 不定期 - 常設性 - 不定期 - 不定期 - 不定期	社會參與及 緊急災難救 助 責任投資 風險管理	5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷 5.1.2 建立重大災變支援機制 實踐急難救助 與人道關懷 5.2.1 推廣保險意識 穩定社會力量
 NGO	- 新聞稿 - 官方網站 - 平面廣告 - 年度廣告 - 社群媒體 - 合作會議	- 不定期 - 常設性 - 不定期 - 不定期 - 不定期 - 不定期	法令遵循 公司治理與 行為準則	5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷 5.1.2 建立重大災變支援機制 實踐急難救助 與人道關懷

本公司建立與利害關係人良好的溝通管道，不定期與主管機關、產業公會、客戶、合作夥伴等進行 ESG 相關議題交流，除了日常業務以各種型態與利害關係人保持互動外，公司內部依法設有「發言人及代理發言人制度」，提供雙向溝通之管道，具體落實企業資訊公開及透明度，也有助利害關係人掌握公司資訊，亦於官網建置「企業永續」專區，從環境永續、社會關懷、永續治理三大面向，展現公司長期於 ESG 領域的深耕投入。



1.4 重大主題鑑別

本公司依 GRI 2021 重大主題鑑別流程《GRI 3：Material Topics 2021》檢視重大主題，聚焦每項議題在經濟、環境、人群與社會面向潛在的正負面衝擊，藉發放問卷進行公司內部評估，確認 2023 年重大主題（包含 11 項關鍵主題及 15 項其他主題），各項重大主題推動成果納入本報告書，並經董事會及永續發展委員會檢視與核准，以協助利害關係人掌握公司整體永續經營推動成果。

1.4.1 重大主題鑑別流程



1.4.2 重大主題

重大主題結果

綜合考量衝擊規模與發生可能性，彙整各項永續議題分數（衝擊程度 × 發生可能性）之量化數據後，進行重大性排序。

- 關鍵主題：利害關係人關注程度高、對營運重要且 ESG 衝擊大。
- 其他主題：為日常營運基礎管理議題。



關鍵主題潛在財務影響

議題	衝擊面向	衝擊類別	財務影響程度
違反法令規範	經濟、人群	負面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
公司治理失當	經濟	負面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
實踐影響力投資	經濟、環境、人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
利害關係人財務報酬	經濟	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
公平待客與客戶關係維護	人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
營運持續及金融韌性	經濟、人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
氣候機會與商機	經濟、環境	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
落實普惠金融	經濟、人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
永續供應鏈管理	經濟、環境、人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
促進職場健康	人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
發展金融科技與創新	經濟、環境、人群	正面	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡

財務影響程度

<1	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
1-10 (不含)	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
10-100 (不含)	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
100-1,000 (不含)	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
1,000-10,000 (不含)	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡
≥10,000	🟡 🟡 🟡 🟡 🟡 🟡

貨幣價值 (單位：百萬元)

重大主題與因應 / 補救措施

重大性	議題	衝擊類別	因應及補救措施對應章節
 關鍵主題	違反法令規範	負面	2.3. 法規遵循
	公司治理失當	負面	2.1. 董事會治理 2.2. 誠信經營 2.4. 企業風險管理與核保
	實踐影響力投資	正面	6.2. 強化責任投資
	利害關係人財務報酬	正面	1.1. 經營績效與佈局
	公平待客與客戶關係維護	正面	4.1. 公平待客 4.2. 客戶關係維護
	營運持續及金融韌性	正面	2.4. 企業風險管理與核保
	氣候機會與商機	正面	6.1. 氣候變遷因應
	落實普惠金融	正面	4.4. 普惠金融
	永續供應鏈管理	正面	6.4. 永續供應鏈
	促進職場健康	正面	3.4. 職業健康與安全
 其他主題	發展金融科技與創新	正面	4.5. 數位科技與創新
	侵害職場人權	負面	3.1. 職場多元包容與人權
	企業與客戶資訊洩露	負面	4.6. 資訊安全與隱私
	風險控管失當	負面	2.4. 企業風險管理與核保
	氣候風險衝擊	負面	6.1. 氣候變遷因應
	客戶申訴抱怨及爭議事件	負面	4.2. 客戶關係維護
	負面環境衝擊	負面	6.3. 低碳營運
	社會變遷事件的不利影響	負面	5.2. 社會變遷因應
	投資所造成的環境與社會不利影響	負面	6.2. 強化責任投資
	供應鏈管理失當	負面	6.4. 永續供應鏈
	職災與員工健康受損	負面	3.4. 職業健康與安全
	社會參與及緊急災難救助	正面	5.1. 社會參與及緊急災難救助
	人權保障與職場多元包容	正面	3.1. 職場多元包容與人權
	推動 ESG 商品與服務	正面	4.3. ESG 商品服務與推廣
	多元人才任用及培育	正面	3.3. 人才發展與培育
	具競爭力的薪酬及福利	正面	3.2. 員工薪酬福利

2 Chapter

永續治理 Norm and Governance

為持續深化永續經營作為，本公司從董事會治理、誠信經營、法令遵循與風險管理等四大面向著手，包括設立專責單位以完善規章及員工教育訓練；強化董事會及獨立董事功能並定期進行評鑑；執行利益迴避等，落實公司治理相關作為，提升企業永續價值。「誠信」是公司治理及企業永續經營的根本，而本公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，建構誠信經營之企業文化及健全發展。此外，設有法令遵循單位，持續精進遵法作為，降低違反法令遵循之風險。且建置資訊流暢之風險管理組織，形成風險管理文化，建立有效的風險管理制度，創造客戶與股東之最佳利益以及確保風險管理之效能。

2.1 董事會治理

2.2 誠信經營

2.3 法規遵循

2.4 企業風險管理與核保

2.1 董事會治理

2.1.1 董事會及功能性委員會運作

■ 董事會運作

本公司最高治理機構為董事會，成員現有 9 席。董事會至少每季召開 1 次會議，2023 年共召開 10 次董事會，整體董事實際出席率達 96.7% (每次董事會皆有至少二席獨立董事親自出席)。2023 年各董事會轄下功能性委員會之運作情形詳下表，詳細資訊請詳年報 P.46-96。

功能性委員會	組成與召開頻率規定	召集人	獨董比例	主要職權	運作情形
 永續發展委員會	- 由至少 3 名董事及總經理組成 - 應有 1/2 以上成員為獨立董事 - 至少有 1 名具有本委員會所需之相關專業背景 - 至少每年召開 2 次 - 不定期舉辦「永續發展座談會」	林羣 獨立董事	60% (3/5)	- 督導 ESG 執行小組年度執行計畫暨執行成效 - 督導公平待客原則之落實與評核結果之檢討 - 經理人問責案件之審議 - 其它依公司規定或經董事會決議指示本委員會應辦事項	召開 2 次會議，平均出席率為 100%。 * 註：永續發展委員會於 2023 年 6 月 9 日成立
 審計委員會	- 由全體獨立董事組成 - 人數不得少於 3 人 - 至少 1 人應具備金融保險、會計或財務專長 - 至少每季召開 1 次	王銘陽 獨立董事	100% (4/4)	- 公司財務報表允當表達 - 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效 - 公司內部控制之有效實施 - 公司遵循相關法令及規則 - 公司存在或潛在風險之管控	召開 10 次會議，平均出席率為 97.5%。

功能性委員會	組成與召開頻率規定	召集人	獨董比例	主要職權	運作情形
 風險管理委員會	- 由獨立董事、總經理、財務精算處處主管、保單行政處處主管及風控長組成 - 有至少 1 名具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事 - 至少每季召開 1 次	王銘陽 獨立董事	50% (4/8)	- 訂定與修訂風險管理政策及架構、建立質化或量化之管理標準 - 定期向董事會提出報告並適時向董事會反應風險管理執行情形 - 視環境改變調整風險類別、風險限額配置與承擔方式 - 協調風險管理功能跨部門之互動與溝通	召開 4 次會議，平均出席率為 95%。

本公司透過各權責單位定期與利害關係人溝通，並向董事會進行報告。2023 年除就前述 ESG 三大面向進行年度專案成效報告及年度重要專案計畫報告案外，更細分就治理面 (董事競業禁止解除、董監事及重要職員責任保險、董事會暨功能性委員會績效評估等)、環境面 (溫室氣體盤查報告案、綠能產業投資案等)，以及社會面 (捐贈基金會案、贊助球隊案等) 議題，均呈報董事會。另於社會面為落實董事會對公平待客原則之重視，由上而下建立以「公平待客」為核心之企業文化，本公司董事會積極督導及推動公平待客原則之實施，除參與公平待客原則相關議題之課程外，專責部門於 2023 年度共計 5 次向董事會呈報本公司公平待客原則之具體推行成效、公平待客原則年度評核結果與後續因應之規劃以及修訂公平待客原則相關規章等議案，其中本公司業將金融友善服務準則等弱勢保障措施納入公平待客原則策略第 13 條友善服務原則範疇，並經 2022 年 8 月 12 日董事會審議通過。

此外，對於利益迴避，本公司訂有明確制度，依本公司「董事會議事規則」之規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞，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；是本公司就董事涉有自身利害關係之董事會議案已設有迴避防堵之機制。本公司議事單位亦嚴格遵行前揭規定，無論於董事會前寄發予董事之議事手冊中、或於董事會議進行時，抑或係會後之董事會議事錄中，皆詳載所涉自身利害關係之董事並充分揭露其利害關係之重要內容，以免利益衝突情事發生，並確保議事運作之獨立性。對於董事會代行股東會職權解除董事競業禁止限制之議案，皆將決議揭露於公開資訊觀測站供不特定人瀏覽；每一年度所有經董事會及審計委員會決議通過之利害關係人交易案，均揭露於公司年報，相關資訊請詳 2023 年度公司年報 P.47、P.63。



2.1.2 董事會多元及專業組成

■ 董事會獨立與多元性

姓名	獨立董事	性別	任期(年)	多元化核心項								產業經歷 ^{註4}	對應 ESG 之相關能力
				財務	法務	商務	投資及併購	金融科技	風險管理	營運管理	電子商務/行銷		
林福星 ^{註1}		男	12.5	⚙️		⚙️	⚙️		⚙️	⚙️		金融	E、S、G
蔡承儒		男	1.1	⚙️		⚙️	⚙️	⚙️	⚙️	⚙️	⚙️	金融	E、S、G
蔡明忠		男	0.5		⚙️	⚙️	⚙️	⚙️	⚙️	⚙️		金融	E、S、G
陳世岳 ^{註2}		男	0.9	⚙️		⚙️			⚙️	⚙️	⚙️	金融	E、S、G
林建煌 ^{註3}		男	0.5							⚙️		醫療保健、消費者服務(教育)	E、S、G
王銘陽 ^{註3}	⚙️	男	3.5	⚙️		⚙️	⚙️		⚙️	⚙️		金融、不動產	E、S、G
林羣 ^{註3}	⚙️	男	6.5	⚙️		⚙️	⚙️	⚙️		⚙️		金融、資訊科技	E、S、G
林育祺 ^{註3}	⚙️	男	0.5	⚙️		⚙️	⚙️				⚙️	醫療保健	E、S、G
陳建宏 ^{註3}	⚙️	男	0.5		⚙️	⚙️			⚙️	⚙️		消費者服務(法律)	S、G

註1：董事長林福星未擔任本公司經理人職務。

註2：為本公司總經理，與本公司董事長未具有配偶或一親等之親屬關係。

註3：董事符合獨立性情形：係採用道瓊永續指數(DJSI)評比問卷所列標準，下列9項指標需至少符合4項，其中前3項需至少符合2項：

(1) 過去1年內，董事未任職本公司高階主管。

(2) 本年度董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過60,000美元之報酬，但受美國SEC4200條款允許者不得在此限。

(3) 本年度董事的家族成員未任職公司或任一子公司的高階主管。

(4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問無利害關係。

(5) 董事與公司主要顧客或供應商無利害關係。

(6) 董事與其他企業或其經營階層間無服務契約關係。

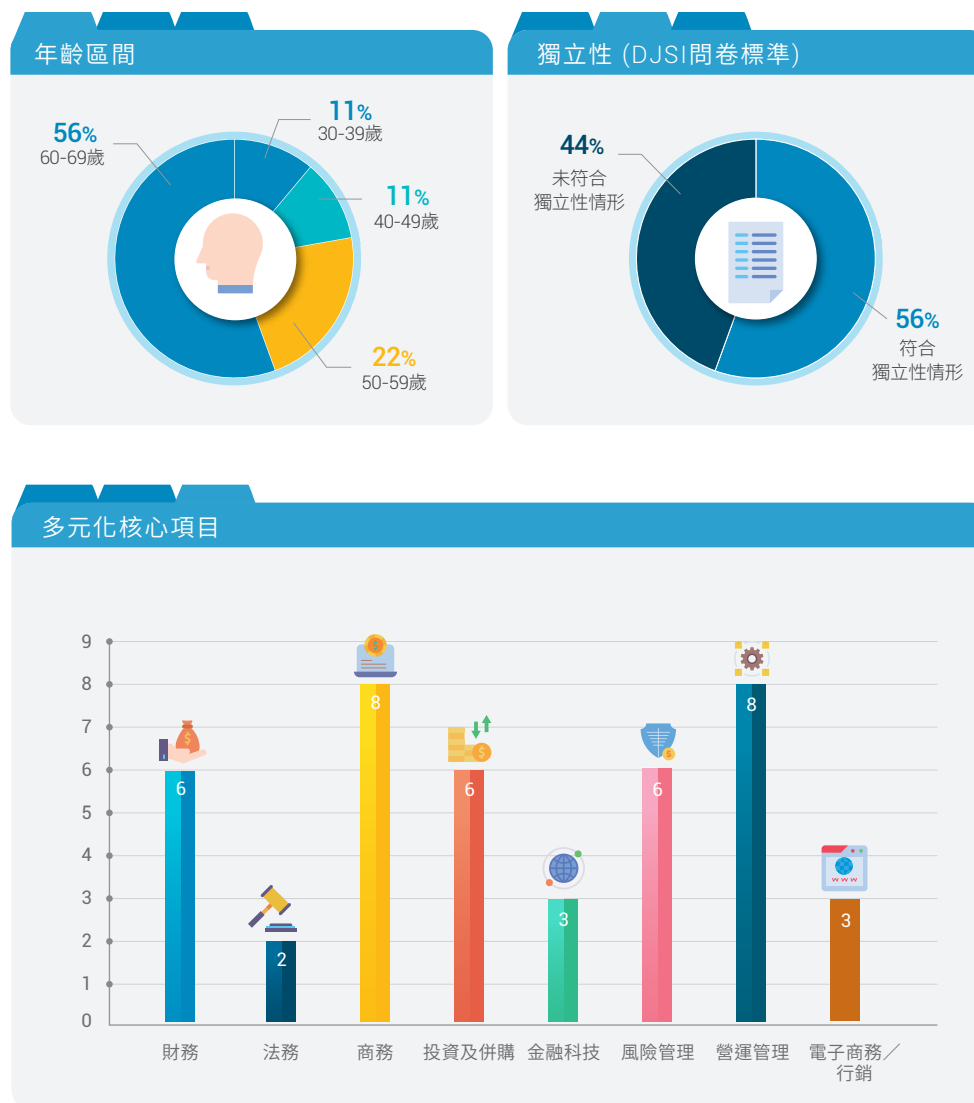
(7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織無利害關係。

(8) 過去1年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。

(9) 董事與董事會獨立運作無任何利益衝突。

註4：採用全球行業分類標準(GICS)分類。

本公司「公司治理守則」規定董事會成員組成宜考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化政策及具體管理目標，宜包括但不限於：一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等，其中女性董事比率宜達董事席次三分之一；二、專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等兩大面向之標準。為確保董事會成員多元性，並兼顧檢視與討論 ESG 議題之能力，母公司金控對於本公司董事會成員之派任首重董事之專業背景，目前本公司董事會成員背景跨及財務、法務、商務、金融科技、風險管理等專業；年齡分布為 30-39 歲 1 人、40-49 歲 1 人、50-59 歲 2 人及 60-69 歲 5 人。另為維持董事會之獨立性，本公司設有 4 席獨立董事及 5 席符合獨立性情形之董事，獨立董事與符合獨立性情形董事占全體董事比例分別達 44.4% 與 55.6%，除持續維持過半席次符合獨立性情形之董事外，並為確保獨立董事得以客觀行使職權，避免因久任降低其獨立性，本公司之獨立董事連續任期均未超過 9 年（即未連任超過 3 屆）。截至 2023 年 12 月 31 日止，現任全體董事之平均任期為 2.9 年。有關董事會成員薪酬資訊，請詳 2023 年度公司年報 P.38-39 及本公司官網。



■ 定期辦理董事會評鑑 提供董事進修課程

本公司依據母公司「富邦金融控股股份有限公司暨子公司指派或推薦轉投資公司之董事及監察人作業辦法」及經董事會通過之本公司「公司治理守則」等相關規定，每年均辦理董事會自我評量及同儕評鑑考核作業，並將評估結果呈報董事會，亦每年就董事會轄下之永續發展委員會、審計委員會及風險管理委員會等功能性委員會及其委員進行整體績效評估，併予呈報董事會，以利董事會了解並掌握董事會與功能性委員會之運作效能。此外，為彰顯永續議題之連結度並落實公平待客原則，2023 年調整新增「董事會推動永續發展、誠信經營及公平待客原則之重視及具體作為情形」作為考核項目之指標，於該指標中全體董事平均自我評量與同儕評鑑分別為 97.2 分與 96.9 分。本公司 2023 年度董事自我評量、同儕評鑑及各功能性委員會績效考核之總平均考核分數皆逾 90 分，依據「保險業公司治理實務守則」附表所訂考核結果等級，平均總分 90 分以上者評等為「優」。另為響應國際趨勢，本公司規劃 2024 年第 4 季，委請外部專業獨立公正機構辦理本公司董事會績效評核，並計畫每 3 年定期舉辦。相關董事會績效評估說明，請詳 2023 年度公司年報 P.54。

本公司董事會成員進修課程多元，踴躍參加如財團法人保險事業發展中心、社團法人中華獨立董事協會、社團法人中華公司治理協會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；其中包括「企業永續發展暨公司治理趨勢」、「公平待客原則的關鍵新課題 - 數位金融永續發展與消費者保護」、「公司治理 3.0 下董事的角色及經營權挑戰的合規因應」、「公司治理講堂 - 從公平待客原則談友善服務原則及金融剝削」等主題。另亦委請勤業眾信聯合會計師事務所舉辦「從 ESG 企業永續發展看上市櫃公司的資安治理策略」2 小時之主題課程，由全體董事共同參與，就資安議題為充分說明。2023 年全體董事進修總時數逾 120 小時（平均進修時數逾 12 小時）。同時，本公司另彙編風險管理專欄及公平待客（含金融友善）自學教材，透過不間斷地向董事進行教育訓練，由上而下有效建立風險管理文化及持續落實公平待客原則。更多董事永續相關進修課程請參照 1.2.2. 永續推動成果章節。

2.1.3 永續績效評估與薪酬連結

針對董事會與高階管理層之薪酬，就董事部份本公司訂有「董事酬金給付準則」明訂董事酬金範圍，由審計委員會討論與決議後送至董事會代行股東會職權核定；本公司於 2023 年修訂董事會績效考核表，就評分指標增訂「董事會推動永續發展、誠信經營及公平待客原則之重視及具體作為等情形」，占比為 12.5%，另建立永續發展委員會之績效考核機制，將委員督導公司 ESG、公平待客原則等落實情形皆納入永續發展委員會績效考核項目，自 2023 年董事績效評估作業適用。本公司董事長、副董事長酬金係經唯一法人股東金控之薪資報酬及提名委員會與其董事會審議後，再由本公司董事會依法代行股東會職權決議之。本公司董事會設有獨立董事參與董事長、經理人薪酬訂定程序，對於薪資報酬之政策、制度、標準與結構提供客觀公平意見，本公司「經理人績效考核及酬金給付準則」明訂經理人視公司整體營運表現情形支領獎金，且訂有「獎金遞延準則」以整體衡量董事長、副董事長及經理人之酬金和公司長期整體獲利、股東利益及未來風險。董事會定期檢視管理階層薪酬，以實踐企業核心價值維護股東權益。內勤員工每年依本公司「晉升及調薪作業管理辦法」辦理晉升及調薪之提報作業，經董事長核准後辦理。



2.2 誠信經營

2.2.1 誠信經營政策及制度

金控及轄下子公司之企業核心價值為「誠信、親切、專業、創新」，首重以「誠信」是公司治理及企業永續經營的根本，而本公司本於廉潔、透明及負責之經營理念，建構誠信經營之企業文化及健全發展，以建立良好商業運作模式與風險控管機制，創造永續發展之經營環境，爰參照「富邦金控誠信經營守則」制定「富邦人壽誠信經營守則」並經董事會決議通過，並於公司內部網站、法令遵循網站公告予內、外勤同仁知悉。

■ 設置公司治理專責單位

本公司設置公司治理專責單位—公司治理部，設置公司治理主管1人，其除具有臺灣及美國之律師資格外，並有15年以上金融保險機構法務及法令遵循主管相關經驗，並下轄公司治理人員共13人。公司治理部除專責董事會、審計委員會與永續發展委員會會務外，另統籌不定期提供公司治理之相關法令規章、同業裁罰案件宣導、風險管理專欄及永續相關新訊（含公平待客原則等）執行成效予董事參閱，以優化董事會決策等公司治理相關業務，並將董事於提名、選任時及任職期間內資格檢核及董事異動相關事宜，納入本公司之公司治理措施，以協助董事合規地執行業務、發揮監督功能。

■ 完善各項公司治理管理規範

本公司遵循「富邦人壽誠信經營守則」，作為推動與執行企業誠信經營之最高指導方針，同時遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治罪條例、政府採購法、公職人員利益衝突迴避法、公開發行公司及保險業等相關規章或其他商業行為有關法令，以作為落實誠信經營之基本前提與堅實基礎。此外，本公司訂有各項公司治理管理規範，並不定期因應法令更新與實務作業異動進行修訂，落實公司治理與管理之標準性與一致性，實踐永續治理之精神。

■ 杜絕不正當行為並落實監督

依據「富邦人壽誠信經營守則」及「富邦人壽誠信經營作業程序及行為指南」之規定，明定董事、經理人、受僱人應遵守誠實信用原則，不得從事不誠信之行為，包括：禁止行（收）賄、禁止提供非法政治獻金、禁止不當慈善捐贈或贊助、禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益、禁止侵害智慧財產權、禁止從事不公平競爭之行為、及商品或服務損害客戶或利害關係人等行為，並訂有防範方案及措施。同時於員工「工作規則」暨「工作暨職場紀律管理辦法」等亦明定員工應善盡保護營業秘密責任，落實誠信行為。此外，本公司修訂「法扣人員管理要點」將員工常有奢侈生活方式與其薪資所得不相當之情事納入異常態樣，俾利主管執行員工關懷作業之參考。

關於資訊面之營業秘密保護，本公司訂有「防火牆管理辦法」，以強化資訊防火牆之客戶資訊保密，明確規範本公司及轄下子公司人員對於客戶個人資料、往來交易資料及其他相關資料。

2.2.2 內部推動誠信經營落實措施與機制

誠信經營落實措施

► 依「保險業公司治理實務守則」第 66 條第 1 項規定及金融服務業公平待客原則之「落實誠信經營原則」，為確保公司之誠信經營，並防範公司之不誠信行為，保險業應制訂誠信經營相關措施，以資遵循。本公司採行之措施包括：

- ☑ 推動誠信經營專案，以強化誠信經營架構、建置不誠信行為風險評估機制及問責制度等項目，並已完成各階段目標，後續將繼續在此架構下精進相關措施，俾強化本公司全體同仁之誠信經營意識及樹立本公司誠信經營之企業文化。
- ☑ 依本公司「誠信經營守則」第 26 條規定，已於 2023 年 3 月公告制定本公司「誠信經營作業程序及行為指南」，以補充遵循該守則之應注意事項及強化本公司誠信經營架構。
- ☑ 依本公司「誠信經營守則」第 8 條規定，本公司全體董事及高階管理階層（部主管以上）已簽署誠信經營規範聲明書，展現本公司對於誠信經營之承諾與執行決心。
- ☑ 本公司鼓勵各部門宣導誠信經營守則，符合條件者可獲法遵考核加分，全公司 88 個部門均於期限前完成宣導並符合法遵考核加分條件（達成率 100%）。

☑ 2023 年 3 月舉辦 UCO（單位法令遵循主管）「誠信經營守則」教育訓練，透過強化各單位 UCO 之誠信觀念以深化並落實誠信經營原則。

☑ 為加強履行誠信經營資訊揭露，已於本公司官網專區揭露本公司「誠信經營守則」內容。另已依據「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」第 8 條相關規定，於 2023 年 3 月底將本公司履行誠信經營情形相關事項揭露於保險業公開資訊觀測站提供公開查閱。

☑ 依本公司「誠信經營守則」第 17 條規定，已於 2023 年 4 月向董事會報告本公司 2022 年度誠信經營執行情形在案，之後每年定期向董事會提報本公司誠信經營執行情形。

☑ 本公司各部門之法遵手冊及法遵自評工作底稿新增誠信經營業務項目，以落實各單位之誠信經營相關自評作業。

☑ 強化海外子公司誠信經營之遵循，已提供「富邦人壽保險股份有限公司誠信經營守則」及「富邦人壽保險股份有限公司誠信經營作業程序及行為指南」英譯版給各子公司。本公司督導及協助各子公司建立誠信經營規範，例如越南子公司之董事會於 2023 年底通過「越南富邦人壽保險責任有限公司誠信經營守則」；對已有誠信相關類似規範之香港與韓國子公司，也持續督導其就差異部分進行評估，並就必要部分進行調整。

➡ 問責制度

為因應主管機關強化金融業高階管理階層誠信經營之治理規範，本公司已制定「富邦人壽保險股份有限公司經理人責任管理準則」，並建構本公司經理人責任地圖以強化誠信經營，明確經理人應當負之督導管理責任，落實問責機制，2023 年度尚無啟動問責案件。

■ 提供內外檢舉管道 落實吹哨與溝通機制

為建立本公司良好之公司治理機制，以符合「保險業公司治理實務守則」及本公司之公司治理守則規定，特於官網設置審計委員會信箱 (auditcommittee.life@fubon.com)，作為內部及外部人員申訴管道，並由公司治理部負責管理。另依「富邦人壽誠信經營守則」及「富邦人壽檢舉制度」規定，內部及外部人員得透過本公司內部網站或官網所揭示之檢舉管道（包含書面信件、電子郵件及專線電話）向本公司提出檢舉。2023 年共計收受檢舉案件 29 件，均依循上開制度處理完成或持續追蹤至結案。

本公司於 2023 年修訂「富邦人壽檢舉制度」，就不誠信行為之參考依據、配合本公司建立經理人問責機制增訂啟動問責處理程序之規定、增訂對協助檢舉案調查之相關人員保護措施規定等進行修訂。

■ 對外宣示及承諾

透過集團管理規章、對外文件、公司網站明示誠信經營政策，並適時於法人說明會或其他對外活動宣示誠信經營理念與規範。本公司高階管理階層定期宣達傳達誠信之重要性，並要求董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，及於僱用條件要求受僱人遵守誠信經營政策，並於內部管理及外部商業活動中確實執行，積極落實誠信經營之承諾。

■ 不誠信行為之預防與管理

本公司基於誠信經營理念，已於 2023 年度建置完成不誠信行為之風險評估機制，將之融入本公司作業風險管理體系，並訂有「富邦人壽不誠信行為風險評估辦法」，定期評估營業範圍內不誠信行為風險，檢討誠信經營之風險管理措施妥適性與有效性，以提升誠信經營之風險管理成效。

前揭不誠信行為風險評估機制，包含本公司不誠信行為之風險辨識、不誠信行為為整體風險評估、不誠信行為風險監控，以及不誠信行為風險改善等。

➡ 不誠信行為之風險辨識

- ☑ 本公司透過訪談公司各單位，並參考「上市上櫃公司誠信經營守則」及「保險業公司治理實務守則」辨識公司可能之不誠信行為，訂定不誠信行為十大風險類型作為其評估因子。



➡ 不誠信行為整體風險評估

- ☑ 本公司於建置不誠信行為風險評估機制之過程中，已於 2023 年初完成公司整體不誠信行為之風險評估，評估結果未超出其剩餘風險容忍目標。
- ☑ 依據「富邦人壽不誠信行為風險評估辦法」之規定，本公司每三年辦理乙次整體不誠信行為之風險評估，未來將持續配合辦理。

➡ 不誠信行為風險監控

- ☑ 本公司已建立全公司各單位之不誠信行為風險關鍵風險指標 (KRI)，並針對專責單位建立作業風險監控點 (RT)；透過每月定期監控 KRI 及 RT，落實執行不誠信行為風險事件之事前預防及事後因應機制，以降低公司整體不誠信行為風險。
- ☑ 有別於多數同業，本公司於海外設有三家保險子公司，故本公司於 2023 年 5 月佈達各子公司建置不誠信行為風險之 KRI 及 RT 乙事，各子公司配合建置完畢，以此強化子公司不誠信行為風險之監控。

➡ 不誠信行為風險改善

- ☑ 前揭不誠信行為風險監控若有異常之情事，或公司不誠信行為之整體剩餘風險超逾風險容忍度目標，本公司相關單位皆會提出風險抵減計畫，以改善風險情形。
- ☑ 本公司不誠信行為風險評估機制已融入公司既有之作業風險體系，每年皆會檢視事前預防及事後因應指標之妥適性，並滾動調整次年度監控指標，以提升本公司不誠信行為風險整體剩餘風險之控管強度。

➡ 不誠信行為之懲戒與申訴制度

- ☑ 若內部人員發生不誠信行為之情事，將依違反誠信經營規定之懲戒與申訴制度處理。另本公司除透過不誠信行為風險之評估機制，定期分析及評估、檢討防範不誠信行為方案之妥適性與有效性外，本公司之董事、經理人、受僱人應盡善良管理人之注意義務，督促公司防止不誠信行為，並隨時檢討其實施成效及持續改進，確保誠信經營政策之落實。此外，本公司隨時注意國內外誠信經營相關規範之發展，並鼓勵董事、經理人及受僱人提出建議，據以檢討改進公司訂定之誠信經營政策及推動之措施，以提升公司誠信經營之落實成效。

過去三年，本公司履行誠信經營，未有貪腐裁罰事件發生。「富邦人壽誠信經營守則」就不誠信行為訂有相對應之防範方案，如：與代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象簽訂契約，內容宜包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款；有事實足認其商品、服務有危害客戶或其他利害關係人權益之虞時，原則上應即停止販售該商品或停止其服務等。

■ 擬定內部稽核計畫 提升誠信行為管理層級

依據「富邦人壽誠信經營守則」規定，就具較高不誠信行為風險之營業活動，建立有效之會計制度及內部控制制度，不得有外帳或保留秘密帳戶，並應隨時檢討，以確保該制度之設計及執行持續有效。內部稽核單位依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範方案遵循情形。而查核結果應通報高階管理階層及誠信經營專責單位，並作成稽核報告提報董事會。

■ 強化誠信經營與反貪腐教育訓練

藉由教育訓練與宣導，由上而下使相關人員充分瞭解公司誠信經營之決心、政策、防範方案及違反不誠信行為之後果，本公司持續推行誠信經營（含反貪腐）教育訓練，說明如下：

- ➡ 本公司依據訂定之「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」，分別製作教材並安排董事、高階管理階層及一般人員之教育訓練課程，董事、高階管理階層及一般內勤人員均已完成誠信經營及反貪腐課程，外勤人員教育訓練的完訓率亦高達 99.3%。此外，本公司另以電子郵件方式提供金控製作之「誠信經營及行為指南」宣導簡報予（全體）董事參閱，俾利董事掌握誠信經營方針，展現本公司對於誠信經營執行決心，並實踐集團誠信為本的企業文化。
- ➡ 本公司繼續要求全體同仁（含新進人員）接受年度法令遵循教育（包含介紹檢舉制度），內勤人員均已完訓，外勤人員的完訓率亦高達 99.5%。

反貪腐 教育訓練	2023-(人壽法定必修) 法令遵循課程(含反貪腐)	2023-(人壽法定必修) 落實誠信行為風險課程(含反貪腐)
課程內容	1. 瞭解本公司檢舉制度 2. 知悉檢舉管道及程序 3. 瞭解對檢舉人的保護及獎勵措施	1. 行為風險概述 2. 保險業行為風險新聞與裁罰案例 3. 不誠信行為監管趨勢 4. 富邦人壽誠信經營守則暨誠信經營作業程序及行為指南
時數	 2 小時 40 分鐘	 1 小時
涵蓋率	內勤 4,000 人，完訓率 100%。 外勤 42,333 人，完訓率 99.5%。	董事及總經理（含）以下內勤人員 4,025 人，完訓率 100%。 外勤 36,762 人，完訓率 99.3%。

■ 商業活動導入誠信經營作為

本公司本於誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。於商業往來之前，應考量代理商、供應商、客戶或其他商業往來交易對象之合法性及是否涉有不誠信行為，避免與涉有不誠信行為者進行交易。與前述對象所簽訂契約，內容宜包含遵守誠信經營政策及交易相對人如涉及不誠信行為，得隨時終止或解除契約之條款。



2.3 法規遵循

2.3.1 法規遵循作為

本公司設法令遵循單位，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，每年依董事會通過之法令遵循年度計畫，推動各項法令遵循業務如下，並由總機構法令遵循主管每半年定期向董事會報告，以維持適當有效之法令遵循機制運行。各項法令遵循作業亦會藉由與各單位日常溝通、照會或意見徵詢對於業務進行反饋，以及定期或不定期之檢討，或透過裁罰個案缺失情形了解主管機關之監理態度、趨勢，進而檢視、評估、調整相關遵法作業，以持續精進遵法作為，降低違反法令遵循之風險。

法令遵循業務內容

- 1 法令遵循風險評估作業
- 2 同業裁罰案件檢視作業
- 3 法令異動管理作業
- 4 法令遵循手冊維護作業
- 5 法令遵循事項自行評估作業
- 6 法令遵循教育訓練與業務宣導
- 7 商品廣告暨公開資訊管理作業
- 8 法令遵循風險監控作業
- 9 法令遵循業務考核作業
- 10 本公司違反法令案件之管理
- 11 FATCA法案遵循作業及對子公司法令遵循業務之監督管理



■ 辨識監控法令遵循風險—法令遵循事項自行評估及法令遵循風險評估作業

本公司由法令遵循單位設計法令遵循事項自行評估作業，每半年由各單位自行辦理執掌所轄業務之遵循情形評估，若有發現缺失事項，應予以改善，並將相關自行評估、改善情形送法令遵循單位備查。另已建立全公司之法令遵循風險管理及監督架構，透過定期及不定期評估主要營運活動、商品及服務、資金運用或業務專案、有違反法令之虞之重大客訴等法令遵循風險管理情形，並針對超過風險限額之弱點事項要求及督導改善計畫及時程，以辨識、預防及追蹤違反法令遵循之情形。

■ 掌握監理趨勢—同業裁罰案件檢視作業

本公司實施同業裁罰案件檢視作業，逐案收集壽險同業裁罰案例，要求與同業裁罰案所述事實內控點有關之權責單位，進行相關內部控制措施之自我檢視，以檢視單位內是否存在與裁罰案例相同或類似之作業弱點，始能及時改正，以有效遵循法令規章及降低本公司之法令遵循風險。另法令遵循單位針對本公司可能受罰風險程度較高之議題，就相關部門之作業落實度執行抽檢，2023 年度就 17 件同業裁罰案事實態樣，均已確認對應之權責單位，並針對其中 10 件同業裁罰案例發出 37 件檢視通知；另完成 26 份報告。

■ 法遵科技—優化法令遵循風險管理平台及推動 Compliance+ 智能法遵平台

為優化法令遵循風險評估作業整體作業流程，本公司於 2020 年第 4 季上線「法遵風險管理平台」，近三年分階段進行該平台優化專案。2023 年完成簡化覆核檢視流程、增加系統管理員權限及優化後台法規匯入功能，以回應實務作業需求並提升效率，往後將持續收集使用者意見，滾動式評估可優化項目，以增進平台系統效能與效率。

本公司由法令遵循單位實施法令異動即時管理機制，於知悉與公司業務有關之法令規章有新訂或修正等異動之情事時，透過「法令遵循網」系統即時發送法令異動檢核表，督促相關權責單位確認及進行因應辦理事項；另因現行「法令遵循網」系統屬早期開發系統，為持續強化該系統功能，法令遵循單位配合金控創新科技處推動利用科技協助業務轉型，成立「Compliance+ 智能法遵平台」專案，除導入全新法令異動管理平台外，2023 年已完成建置外部法規資料庫、開發 AI 內外規比對引擎系統等項目，以取代原有以人工蒐集外部法令、人工判讀異動法規對應業務單位之作業方式，可增加法令異動管理效率及正確性。另將持續開發法規異動任務系統，並對已開發模組進行測試作業。

■ 消費者保護遵循—商品廣告審核作業

為使本公司廣告之製作與使用，確實遵守公平交易法、消費者保護法、金融消費者保護法暨金融業廣告辦法、保險法、主管機關發布之函令及自律規範等相關規定，法令遵循單位訂有「富邦人壽保險股份有限公司廣告製作使用管理辦法」，製作廣告部門就所製作之廣告應依其性質完成對應之審核程序，始得發布使用。法令遵循單位事後得透過定期或不定期抽查或排定專案監控計畫，就廣告製作、發布及使用之法令遵循情形，對有關部門進行檢核。

■ 強化法遵監控—辦理法遵監控作業

自 2021 年 8 月 16 日起於法令遵循單位轄下新設法遵監控查核單位，負責執行檢舉受理案件的調查、各單位通報作業異常情形之查核、各單位相關法遵作業之抽查、其他重大專案查核（監控）及其他法令遵循事項之執行及管理，以加強法遵監控查核作業之廣度及深度。2023 年已進行 9 類重要法令遵循業務之專案查檢、23 項覆核上年度違反法令規章案件處理結果之專案監控及完成 25 個部門之既有作業流程檢視作業。

2.3.2 裁罰案件與改善措施

2023 年本公司計有 7 件裁罰案件（不含海外子公司），均已進行相關改善措施。

類型	裁罰案件數	說明
環境面	0	—
社會面	4	此四案為違反職業安全衛生相關規範、建築法等案件。
產品及服務面	0	—
其他類型的違規或罰款	3	此三案非屬反競爭、反貪腐或個資洩漏之裁罰案。

本公司針對主管機關所為之裁處，依「富邦人壽保險股份有限公司違反法令事件或降評事件管理辦法」以下述標準判斷是否屬重大違反法令事件：

- 一、金融監督管理委員會依規定於其官網公布之本公司重大裁罰案件。
- 二、主管機關指明事件重大違反法令並要求提報董事會者。
- 三、遭金管會以外之國內主管機關、稽徵機關或其他機關核處罰款新臺幣壹佰萬元（含）以上。
- 四、董事及副總經理（含）以上遭解職或停止執行職務之處分者。
- 五、遭國外主管機關核處罰款達新臺幣叁佰萬元等值（含）以上；或因違反法令而衍生任何形式與主管機關協商、和解、賠償等類似性質之影響金額達新臺幣叁佰萬元等值（含）以上。
- 六、就主管機關已核處罰款之缺失，再度發生違反同一法令款項之相同缺失事實，而於前述裁罰之裁罰書發文日起一年內，再次遭相同主管機關發文核處罰款者。

金錢裁罰事件

2023 年本公司共發生 7 件裁罰事件，均非屬重大違規事件，涉及金錢裁罰有 4 件，占比約 57%；非金錢裁罰有 3 件，占比約 43%。

針對裁罰案件，均由法令遵循單位啟動法令遵循缺失或弊端案件管理，進行原因分析、評估可能影響，及檢視、追蹤相關缺失是否已完成改善。2023 年本公司發生之裁罰事件，均已完成改善，改善措施包含針對缺失案件之補正；表單、機制或作業流程之調整、補強或優化；強化內部查核頻率及加強宣導、參與裁罰案例研習或與該受裁罰業務相關之專業課程訓練。此外，法令遵循單位亦已依本公司「法令遵循業務考核作業辦法」對受裁處之單位進行考核。

是否為重大違規事件	類型	裁罰事件	裁罰金額	改善狀況
否	社會面	基礎工程（廣告塔）未依建築法規定申報勘驗。	2023 年 4 月 18 日經新竹縣政府核處 9 千元。	已進行內部宣導，後續如有施作相關工程，不管施工地點位於哪個縣市，一律要求承包商依基礎工程規格，辦理申報勘驗作業。
否	社會面	未依核定施工時間施工。	2023 年 9 月 5 日經臺北市政府工務局核處 3 萬元。	已要求承攬廠商日後進行道路銑鋪作業，應依規定時間施作，並妥善安排工期。
否	其他類型的違規或罰款	未經許可轉增資大陸地區之保險業。	2023 年 5 月 2 日受經濟部投審會核處 16 萬元。	調整內部作業時程，加速進行申報作業，以符合投審會之期待。
否	其他類型的違規或罰款	漏未答覆法院查詢債務人之財產、收入及業務狀況。	2023 年 10 月 17 日經臺灣新北地方法院核處 5 千元。	通盤改善強制執行系統，包括增設系統流程控制點及加強案件警示功能。

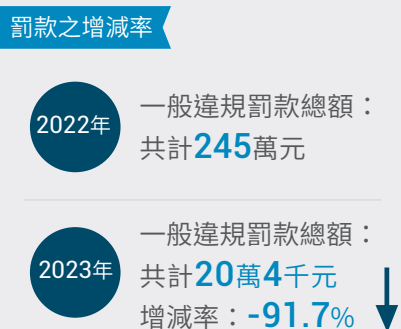
罰款總件數



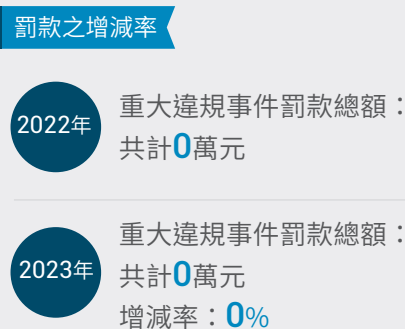
罰款總額



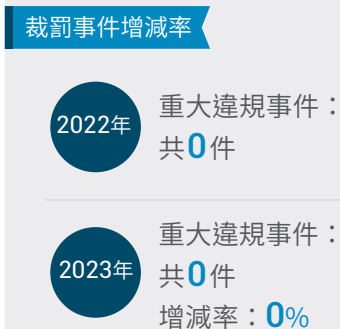
相比2022年一般違規



相比2022年重大違規事件



相比2022年重大違規



非金錢裁罰事件

是否為重大違規事件	類型	裁罰事件	裁罰金額	改善狀況
否	社會面	本公司員工僅觀看職場不法侵害預防教育影片，未實體授課。	2023年6月26日經臺北市政府勞動檢查處核處限期改善。	本公司於2023年7月11日到7月24日共辦理16場訓練會議，並將訓練資料彙整回覆勞檢，已完成改善。
否	社會面	未參照中央公告之指引訂定本公司之職場不法侵害預防計畫。	2023年6月26日經臺北市政府勞動檢查處核處限期改善。	勞檢已於2023年7月3日同意本公司修訂職場不法侵害預防計畫內容。
否	其他類型的違規或罰款	本公司對行動應用程式(App)所需權限之必要性及合理性未建立審核機制且未留存相關會辦書面紀錄備查。	2023年12月4日經壽險公會核處糾正。	本公司已修訂相關作業程序，要求每次應用系統上線前，應檢視應用程式所需權限應與提供服務相當並留存佐證。

相比2022年重大違規

裁罰事件增減率

2022年 非金錢重大違規事件
共0件

2023年 非金錢重大違規事件
共0件
增減率：0%



2.4 企業風險管理與核保

本公司進行風險管理的目的為建置資訊流暢之風險管理組織，形成風險管理文化，建立有效的風險管理制度，創造客戶與股東之最佳利益以及確保風險管理之效能。

依據內部相關規範，定期執行風險預警、超限處理、例外管理呈報以及重大事件通報等管理機制，除進行例行監控作業、風險回應措施及呈報流程外，本公司風險管理單位亦定期向風險管理委員會及董事會呈報風險管理情形及監控結果，針對風險控管相關因應補救措施，請詳2.4.3 風險評估與管理章節。

此外，本公司秉持誠信、公平之原則進行核保程序，充分瞭解客戶及商品適合度以維護客戶權益，並善盡核保風險篩檢，確保公司經營安全。(氣候風險相關內容，請詳6.1 氣候變遷因應章節。)



2.4.1 風險管理組織架構



2.4.2 風險管理政策與方針

本公司根據「富邦人壽風險管理政策」之規範，採行國際最佳風險管理模式之三道防線制度，建立本公司風險管理架構，包括風險胃納與風險限額、風險管理機制、風險管理文件化，旨在考量本身業務之風險性質、規模及複雜程度，運用量化和質化的風控衡量技術，對公司可能潛藏的風險進行辨識、衡量、監控與報告，以有效落實整體企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM)。

基於 ERM 的架構下，本公司完成自我風險及清償能力評估 (Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)，ORSA 係對風險管理情形與清償能力進行自我評估與衡量，並與經營目標、投資業務計畫、風險管理以及資本管理相連結。

本公司於年度 ORSA 報告中包含壓力測試之評估結果，壓力測試暴險部位分別以未來三年（期末）之資產為基礎，風險因子則為考量公司風險辨識後之結果，量身設計適合之測試情境，另針對流動性風險進行評估。其結果及改善措施均呈報於董事會，以了解各風險因子對本公司財務強度的影響及檢視本公司針對不同極端情境之因應對策之有效性。

本公司已於 2021 年經董事長通過氣候變遷管理辦法，並於辦法中劃分氣候治理與權責架構，本公司依循此辦法及本金控相關準則，定期執行氣候變遷風險與機會衡量，自 2018 年起定期進行氣候變遷風險評估，氣候變遷風險管理係參考 TCFD 氣候風險重大性評估方法，評估各風險因子項目脆弱度及衝擊程度並研擬相應之風險回應措施。在氣候變遷方面，除積極

參與相關教育訓練與相關會議、加強對外揭露等，另有參與本金控 TCFD 精進專案。除外，本公司已執行其他氣候變遷管理事項，包括：氣候變遷風險暴險分析及壓力測試、營運據點淹水潛勢分析及投資部位敏感度分析。

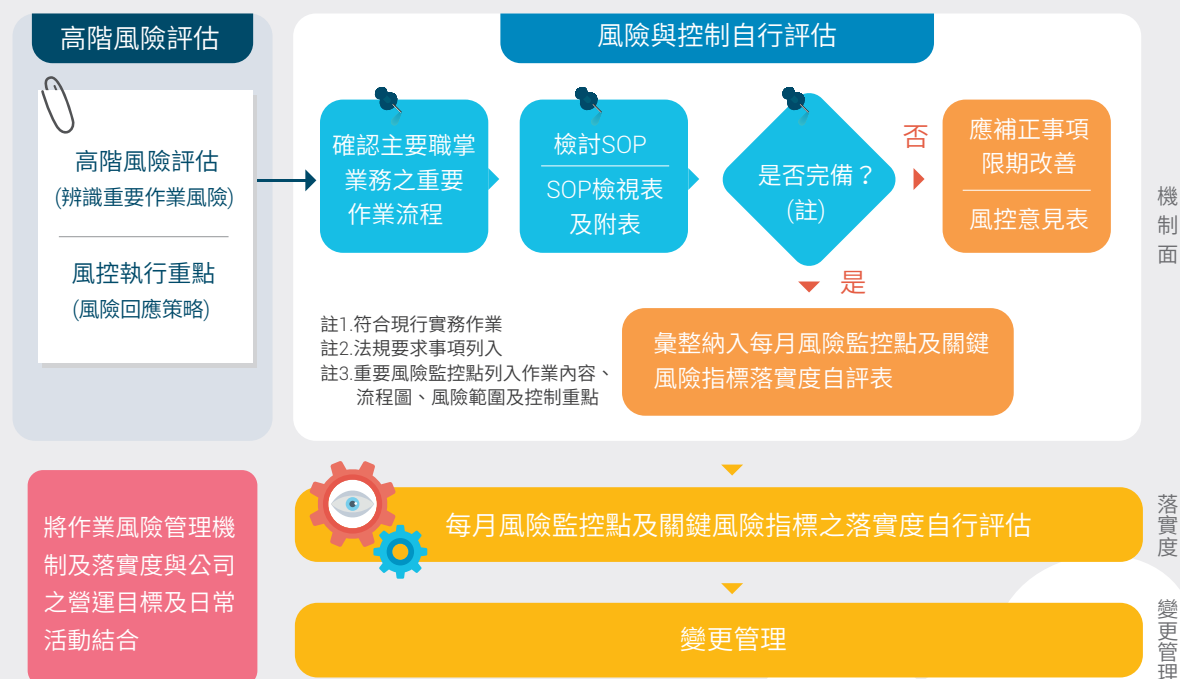
針對流動性風險管理，本公司分別對資金流動性風險與市場流動性風險訂定對應之風險指標作為控管標準，控制公司資金之進出與金額對流動性之影響，以確保資產之變現性。另本公司設有緊急資金應變計畫，相關部門透過緊急通報機制，由權責單位統籌資金管理，以處理重大流動性風險，透過本公司訂定之重大資產負債風險暨流動性風險事件通報管理辦法，以建立事件通報及管理機制。此外，公司採用現金流量預測模型，持續評估及監控未來現金流量變化情形，評估流動性來源是否足以支應流動性需求，若評估未來年度有較顯著之現金流出狀況，將適時規劃調整資產配置策略或調度資金以茲因應。

本公司法定資本適足率符合風險胃納設定水準。公司藉由 ORSA 評估過程，衡量法定資本適足率、自評資本需求及結果，評估增加保留盈餘等措施，以強化風險管理與資本管理，確保公司有適當之管理機制因應。

2.4.3 風險評估與管理

■ 高階風險評估

每年定期啟動高階風險評估 (High Level Risk Assessment, HLRA)，藉由蒐集、分析及彙整各項經營內外環境風控變化資訊，及高階主管指引風險管理重點的過程，協助辨識與評估公司營運過程中可能面臨之重要作業風險，作為擬訂風險控管優先順序與回應措施之參考，以及年度風險與控制自行評估 (Risk & Control Self-Assessment, R&CSA) 的風控重點提示。



■ 作業風險管理及有效性的評估機制

經由 R&CSA 安排各項自評活動，確保各項內控機制均能有效落實，產出質化 / 量化風控管理數據，結合風險管理資料庫，分析產出統計報表資料及風控管理數據，以作為風險監控與風險管理決策之依據。

自 SOP 中辨識出屬於質化風險指標與量化風險指標之風險監控點 (Risk Trigger, RT)/ 關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)，以連結控制措施的機制面，每月執行落實度評估作業，依據評估結果，決定採行風險規避、移轉、抵減或接受風險等風險回應行動，使本公司處於可接受的風險水準，並期能將未辨識風險之可能性降至最低。

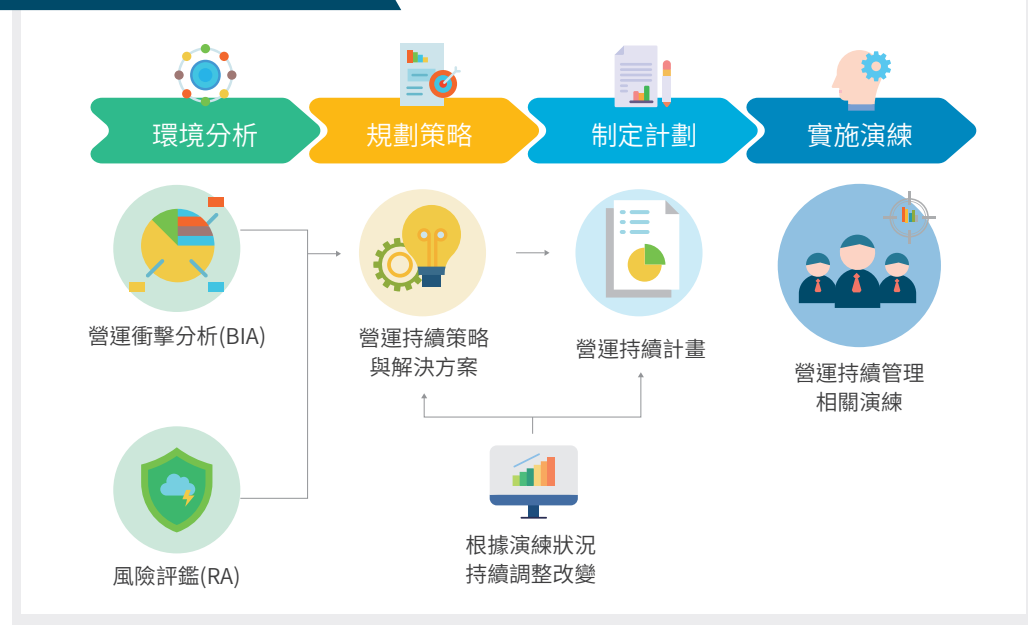
■ 營運持續管理體系 (BCMS)

本公司為有效回應各類可能威脅公司營運中斷的風險，於 2021 年建置營運持續管理體系 (Business Continuity Management System, BCMS) 以強化企業組織韌性。除符合主管機關監理要求外，為進一步與國際接軌，於 2022 年取得 ISO 22301:2019 營運持續管理系統 (BCMS) 驗證，並於 2023 年通過續審驗證，確保營運持續管理機制能有效運作，保障客戶及相關利害關係人權益。

為順利推動與落實營運持續管理之各項工作，本公司營運持續管理體系設置專責組織與任務編組，以利推行日常維運事務與快速因應緊急應變事宜。本公司經由營運衝擊分析辨識需優先保護之關鍵業務，並透過風險評鑑檢視分析可能引發營運中斷之內外部高風險威脅事件，以此規劃適用的營運持續策略與解決方案，進而制定緊急應變與營運持續相關之計畫程序。

本公司除實施教育訓練提升同仁之營運持續管理意識，也透過各項演練以檢視相關計畫程序之有效性。為增進營運持續管理量能，本公司定期舉辦異地備援演練，將實際業務納入演練項目，藉此檢視演練程序中之潛在問題與風險，進而完備各項作業程序。2023 年本公司聯合資訊、資安及業務單位共計 50 個部級單位、200 人參與異地備援演練活動，以確認備援機制的有效性，同時強化人員對緊急事件的應變能力與企業組織韌性。

營運持續管理體系運作機制



2023 年 11 月本公司榮獲國際驗證機構台灣檢驗科技 (股) 公司 (SGS) 頒發「2023 SGS IT Awards 營運持續管理卓越獎」，為保險業唯一獲頒此獎項之公司。主辦單位高度肯定本公司高層對於營運持續管理的堅實承諾，各權責單位落實執行營運持續管理各項作業，於建置營運持續管理體系後仍逐步提升的努力。



如同本公司於「營運持續管理政策」展現公司維護人員安全、保障客戶權益的決心，本公司未來亦將依循營運持續管理之國際標準 ISO 22301 與最佳實務，持續精進與深化營運持續管理體系及人員培育，以期於風險事件發生時能迅速反應、減輕公司損害，維持與回復關鍵業務之營運能力，展現企業韌性並落實永續經營。



重大風險管理



風險控管失當



氣候風險衝擊

議題類別	經濟 / 人群	經濟 / 環境 / 人群
對於公司的可能衝擊	因外部新興、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險等管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人的權益。	未能有效管理氣候風險導致氣候變遷影響加劇，包含未能落實投資氣候風險管理而導致資金流向高碳排產業或營運減碳行動失敗導致溫室氣體排放增加，進而造成氣候相關災難並對經濟、環境及社會造成影響。
權責單位	風險控管處 作業風控部	風險控管處 投資規劃部 秘書總務部 職安管理部 永續發展部
因應措施	針對資產風險的監控回應措施，本公司依據相關內部規範，定期執行風險預警、超限處理、例外管理呈報以及重大事件通報等管理機制。除上述機制外，風險管理單位亦定期向風險管理委員會及董事會呈報風險管理情形及監控結果。針對作業風險的回應，可藉由風險抵減、風險規避、風險移轉與風險接受的組合來達成。本公司每年定期執行 R&CSA 風險與控制自行評估程序，每月定期執行 CSA 風險自評，並透過不定期執行主題式風險與控制自行評估及變更管理，來達成動態回應改變及持續改善的風險管理。	詳見 6.1 氣候變遷因應章節。

■ 新興風險管理

有鑒於新興科技的快速發展，可能對公司的經營發展帶來重大影響。為加強對相關風險之關注及管理，本公司遵循「富邦金控暨子公司新興風險管理準則」及「富邦人壽新興風險管理辦法」規範，啟動主題式風險評估，定期執行新興風險鑑別程序以研擬其因應措施。

本公司新興風險管理係參考世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 所公布之全球風險報告，由各單位每年定期逐一檢視評估風險項目因子，包含業務關聯度、脆弱度 (準備度 / 適應力) 及影響度 (直接 / 間接財務影響)，產出衝擊程度，據以進行重大性排序，並研擬重大新興風險之風險回應措施。

2023 年辨識出三項重大新興風險及風險回應措施，分別列於下表：

新興風險	風險回應措施
Top 1  地緣政治風險 - 地緣經濟對抗	1. 定期執行市場、信用風險、資產負債等風險管理機制，調整相關政策及系統，事件發生時增加因應人力。 2. 制定各項風險預警指標、風險限額監控，定期執行風險值、壓力測試、國家風險狀況等風險管理機制，觀察風險因子影響是否擴大，適時調整投資部位。
Top 2  經濟風險 - 長期經濟衰退	1. 制定各項風險預警指標、風險限額監控，定期執行風險值、壓力測試、國家風險狀況等風險管理機制，觀察風險因子影響是否擴大，適時調整投資部位。 2. 因應市場狀況，改變商品推動策略，提供客戶保守穩健資產增值商品，並加強教育訓練、提供景氣循環相關輔銷工具以供客戶及前線參考。
Top 3  社會風險 - 傳染性疾病	1. 持續觀察國際間傳染性疾病發展，密切關注金融市場變化，落實風控及緊急應變機制。 2. 加強總經研究與債券投資組合，並觀察風險因子影響是否擴大，伺機調整投資部位。

經綜整評估後，做成本公司新興風險管理資訊，呈報管理階層作為經營策略參考，藉此持續監控新興風險，並追蹤風險回應措施執行結果，確保落實新興風險管理。

2.4.4 核保風險管理

■ 建立可靠安全的核保風險管理機制 善盡管理人的責任

本公司從四大面向評估保單之危險程度並予以分類，依投保商品類型不同及危險程度不同，採取對應之核保策略，以防堵不可承保之風險，進而以合宜及安全的方式擴大承保能量。此外，積極培育公司核保人才，運用金融科技拓展行動投保功能，將簡易核保規則功能前推，提升核保審查效能。

評估面向	說明
 醫務風險	由要保書健康告知事項或體檢報告得知客戶體格、投保前曾罹患或現治療中疾病，並對照公司醫務核保手冊進行風險分類。
 財務風險	由業務人員報告書與財務告知書得知客戶財務狀況及公司與同業投保紀錄(含保額、保費)，綜合評估其經濟需求、持續支付保險費能力及是否適合投保。
 個人風險	依客戶性別及年齡訂定不同保險費率；如投保傷害險其職業風險適用不同費率標準。
 其他風險	如業務人員不當銷售問題，及疑似洗錢或資恐等異常表徵。設定新契約投保相關之異常態樣，並於系統設置警示訊息，對於有異常態樣或高風險客戶，採行進階審查作業，加強身分確認及保費來源確認。

為強化風險管理並落實法令遵循，本公司依保險業招攬及核保理賠辦法制定「富邦人壽核保處理制度及程序」，供核保人員依循並定期檢視核保標準。核保人員依要保書及要保文件中客戶所告知之資訊，依據公司之投保規定及醫務審核標準加以評估分類後，依商品特性給予適切的承保條件；並審酌保戶之年齡、意思表示、身體狀況及財務狀況落實投保適合度評估。

風險完善評估

核保人員依相關流程進行核定作業，確保核保風險妥善管控。



核保授權

- 依核保人員之核保經驗訂定不同授權核定額度。
- 逾授權額度保件，須依分層負責表權限轉交具適當授權之人員核定。



法令遵循

- 因應法令變動，將建立追蹤管理機制，以確保作業部門於法令規範時程內完成作業調整。



查核作業

- 作業部門每月辦理自行查核作業。
- 法令遵循單位及稽核室定期或不定期辦理核保查核作業。

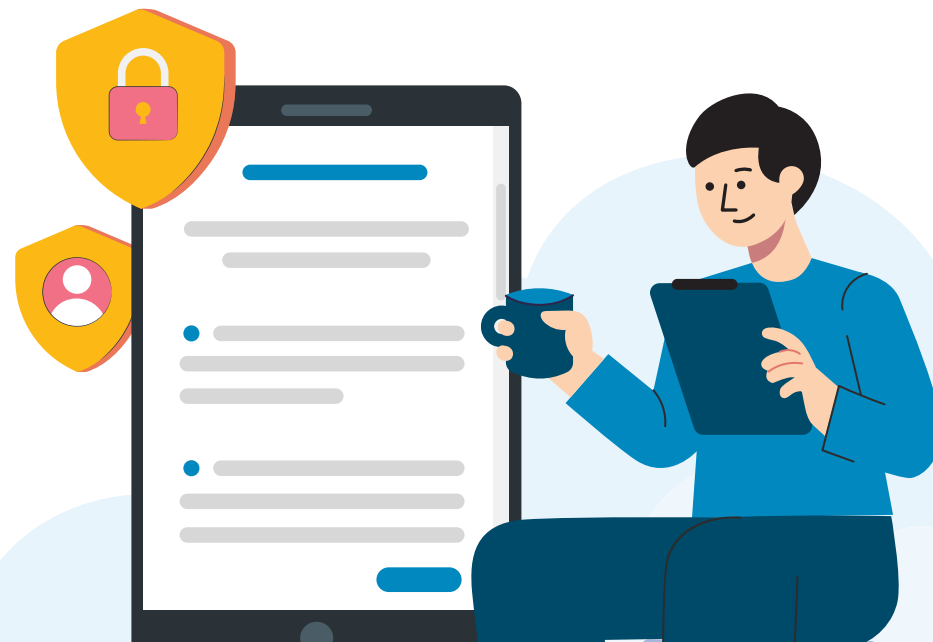


核保風險
管控作業

- 核保部每季回報核保風險管控執行情形，包含風險概況說明及近期法令變動對核保作業之影響。

在核保專業人才訓練上，透過定期組訓及核保專業課程的訓練，使同仁都有足夠核保知識，在執行核保審查時能有一定的敏感度，足以辨識客戶異常投保態樣，達到符合法令規範且合理的風險評估，減少錯誤判斷所致的客訴發生。

核保相關教育訓練	課程內容	累計訓練時數	核保同仁完訓率	核保同仁涵蓋率
組訓課程	依主管機關、公司及各部門所發佈的公告與核保審查作業相關的法令、議題及特殊案例 ... 等內容製作成教案，進行宣導。	5,730	100%	100%
核保專業課程	依據核保同仁應具備之專業能力，規劃不同訓練課程（包含保險法及相關法規、商品及投保規則介紹、核保作業系統、風險篩選 ... 等課程），進行教育訓練。	840	100%	100%



激勵共榮 Reliability

本公司以「職場多元包容與人權」、「員工薪酬福利」、「人才發展與培育」及「職業健康與安全」四大方向，本公司長期致力於人才發展與培育，除了提供豐富多元學習資源與職涯發展機會，激勵員工自我成長，亦重視勞動人權的保障，積極響應各項國際人權公約。本公司薪酬與福利具有競爭力，定期參與市場薪酬調查，依據市場薪資水準、經濟趨勢、個人績效調薪，維持整體薪酬競爭力。亦提供員工全方位的多元服務，規劃員工照護相關行動方案，致力打造「健康快活、工作悠活、學習樂活、公益暖活」的幸福企業。

3 Chapter

3.1 職場多元包容與人權

3.2 員工薪酬福利

3.3 人才發展與培育

3.4 職業健康與安全



3.1 職場多元包容與人權

本公司為致力維護基本人權，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，讓人員均能獲得公平而有尊嚴的對待，參考《聯合國工商企業與人權指導原則》及 ILO 國際勞動組織的核心勞動基準規範修訂「人權政策」，經董事會同意並採行相關推動措施。本公司建立以保護、尊重與補償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》、《國際勞工公約》、《責任投資原則》、《赤道原則》及當地法令，並以公平、相互尊重的態度面對全體員工、夥伴關係（含客戶）、供應商及其員工，致力營造一個多元、公平、共融工作環境。若有發生人權相關事件且經調查屬實，本公司將依內部相關規定辦理並加強宣導以避免再度發生。「人權政策」詳細內容請詳本公司官網。

3.1.1 推動職場人權議題

本公司針對職場人權訂定「員工意見申訴及處理辦法」、「性騷擾防治申訴調查與懲戒處理辦法」，同仁可藉由專線電話、傳真、電子信箱、工會等多元管道進行申訴，相關申訴及意見反應案件均由專人負責處理，對申訴個案盡絕對保密之義務，目前申訴管道均正常運作。本公司亦實施「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，依計畫執行各單位危害辨識風險評估及職安教育訓練等預防措施，成立處理小組（包含人事部門代表 / 法務代表 / 工會代表 / 職安人員），如有不法侵害投訴案件，依事件進行相關調查，事件發生後皆於時限內有效處理並結案，過程秉持合情、合理、合法精神查明事實，透過委員會公平客觀審理，妥善將申訴案件作周延之處理，2023 年無不法侵害案件成立。

本公司配合金控主導之人權盡職調查，根據《聯合國工商業與人權指導原則》之報導框架，建立人權盡職調查流程，落實人權風險管理，包括：鑑別人權議題、辨識容易受人權議題的影響對象、定期風險評估、擬定減緩及補償措施、公開揭露與提供申訴機制。於所有營運據點持續推動各個面向的減緩計畫，例如：



本公司持續推動職場多元及人權教育宣導，2021 年至 2023 年接受人權議題相關訓練之內勤與外勤人數及時數統計如下表，期間未有歧視事件之申訴案件。

內勤員工

人權議題訓練	2021 年			2022 年			2023 年		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
訓練時數 (時)	646	1,870	2,516	10,348	26,794	37,142	7,445	18,863	26,308
受訓員工人數	749	2,039	2,788	1,167	2,648	3,815	1,221	2,775	3,996
員工總數	1,171	2,651	3,822	1,234	2,758	3,992	1,239	2,781	4,020
受訓員工百分比	64.0%	76.9%	72.9%	94.6%	96.0%	95.6%	98.5%	99.8%	99.4%

外勤員工

人權議題訓練	2021 年			2022 年			2023 年		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
訓練時數 (時)	66,385	108,280	174,665	84,966	141,323	226,289	82,030	140,722	222,752
受訓員工人數	13,277	21,656	34,933	12,138	20,189	32,327	12,210	20,341	32,551
員工總數	13,277	21,656	34,933	12,138	20,189	32,327	13,634	20,701	34,335
受訓員工百分比	100%	100%	100%	100%	100%	100%	89.6%	98.3%	94.8%

說明：

1. 內勤員工

(1) 內勤員工係指 2023 年 12 月 31 日在職之全體員工。

(2) 內勤人權訓練課程包含：

- i. 職業安全衛生教育。
- ii. 公平待客原則之相關課程。
- iii. 性騷擾防治之相關課程。
- iv. 金融友善、身心障礙者權利公約、高齡友善等相關課程。

2. 外勤員工

(1) 上述外勤員工係指於業務通路登錄之業務員，為部分工時勞工，包含承攬人員。

(2) 外勤人權訓練各課程及其時數：

- i. 職業安全衛生在職教育訓練 (1 小時)。
 - ii. 金融友善服務 (內含保險業金融友善服務準則 & 實務作業問答集、聯合國《身心障礙者權利公約》、身心障礙者之招攬作業程序、保險業務員協助身心障礙者投保機制) (1 小時)。
 - iii. 公平待客原則 (3 小時)。
 - iv. 高齡客戶投保權益保障之相關課程 (2 小時) (自 2022 年開始。故，2020、2021 年訓練時數為 5 小時，2022、2023 年為 7 小時。業務員於當年度未完訓者，隔年可補訓，仍未完訓者將按業務員管理規則第 13 條規範：業務員不參加教育訓練者，所屬公司應撤銷其業務員登錄。)
- (3) 員工總數：係指應訓人數，即上述訓練課程於每年調訓當時之在職人數。
- (4) 受人權訓練之員工總人數：係指完訓人數，包含之後離職之業務員。
- (5) 員工人權訓練受訓百分比：即完訓人數 / 應訓人數。未完訓者隔年可補訓，故前一年度受訓人數及百分比會變動。

落實勞資和諧溝通 簽訂團體協約

本公司與富邦人壽工會於 2024 年 5 月 8 日簽訂團體協約，協約共計 24 條，納入多項優於法令的勞動條件及員工福利，實踐對員工關懷與照護之承諾。

3.1.2 落實多元平等文化

落實職場性別平等獲主管機關認證

本公司積極推動各項友善職場性別平等措施，提供生育及育兒補助協助員工達成工作與生活平衡。2023 年 11 月通過臺北市政府職場性別平等認證，未來仍將持續推動職場人權，提供多元公平的留才及人力發展計畫，鼓勵員工與公司一起永續成長。



■ 致力提供具競爭力之薪酬

為吸引優秀人才加入及激勵績優員工，本公司針對內勤人員每年均會依績效並參考市場薪酬水準辦理調薪，且不因性別而有差別待遇，以持續保有薪資競爭力。

2021 年至 2023 年內勤員工薪酬依性別比較如下表：

固定薪酬	2021 年	2022 年	2023 年
	女：男	女：男	女：男
副總級以上 (含)	101：100	105：100	100：100
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	99：100	100：100	99：100
其他員工 (非管理職) 內勤	84：100	84：100	85：100

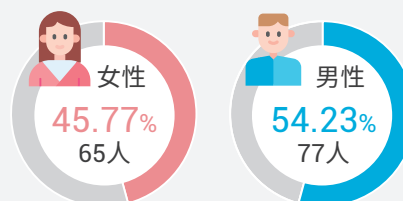
年薪酬	2021 年	2022 年	2023 年
	女：男	女：男	女：男
副總級以上 (含)	93：100	91：100	85：100
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	98：100	100：100	99：100
其他員工 (非管理職) 內勤	83：100	83：100	84：100

■ 管理階層性別平等

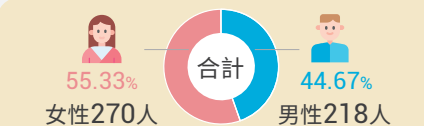
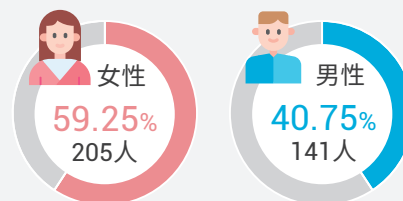
本公司主管人員性別比例相近，內勤部級以上主管包含總經理、處級及部級管理人員，總經理轄下一階處級主管女性占比為 53.3%，部級以上主管女性占比為 45.8%，部級 (不含) 以下主管女性占比 59.3%。外勤人員的通訊處主管女性占比為 46.6%，其他主管女性占比 60.5%。整體而言，各級主管任一性別比例皆有達三分之一。

內勤主管

部級以上主管 合計142人



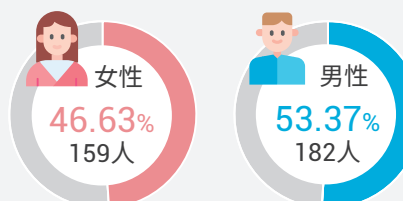
部級(不含)以下主管 合計346人



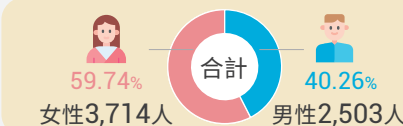
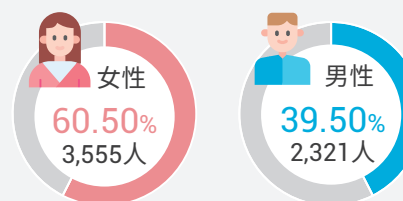
合計488人

外勤主管

通訊處主管 合計341人



其他主管 合計5,876人

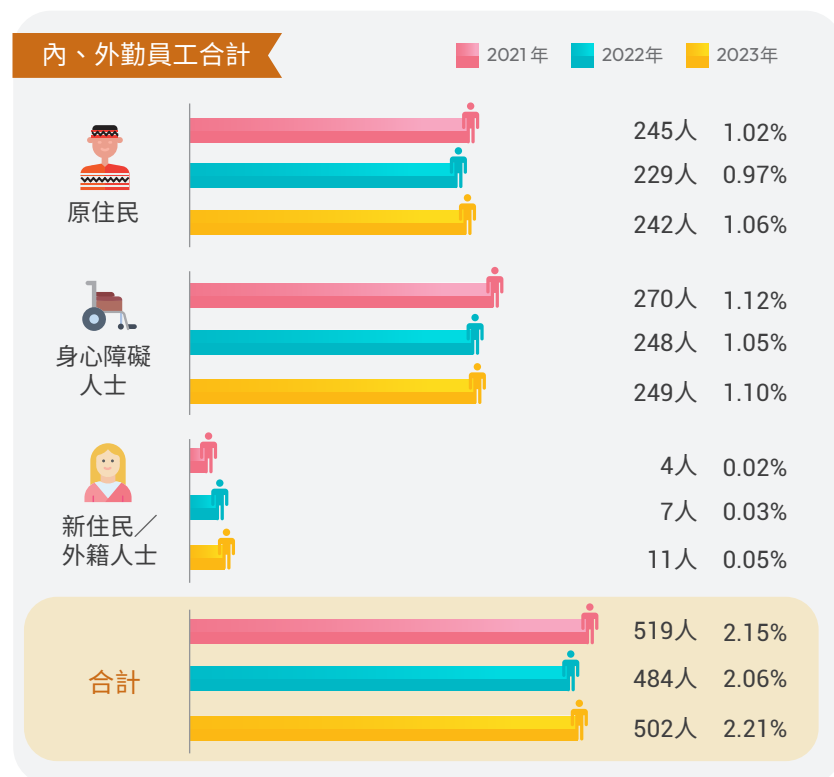


合計6,217人

■ 鼓勵進用原住民及身障人士 打造友善工作環境

本公司鼓勵進用原住民及身障人士，2023 年每月均超額進用身障人士，截至 2023 年底每百名員工具有就業能力之身心障礙者約為 1.1 人。為打造友善環境，本公司也公告「全國技術士手語翻譯證照（丙級、乙級）獎勵專案」，獎勵金額為丙級核發 10,000 元，乙級核發 20,000 元，並予嘉獎表揚，以鼓勵業務同仁提升多元專業並提升與身障人士的互動及溝通能力。

2021 年至 2023 年全公司進用人數統計如下表：



3.2 員工薪酬福利

本公司員工及高階主管以臺灣當地為主，且本公司確實遵守政府勞動相關法規，依法僱用外籍人士、從未僱用童工。為吸引並留任人才，本公司每年參加薪酬市場調查以確保薪酬競爭力，並參考市場薪酬水準調薪，持續推動具外部競爭力、內部公平性且與績效聯結之薪酬制度與各項福利措施，落實公平薪酬與多元福利。

3.2.1 員工績效評估制度

■ 經理人薪酬結構與績效連動 激勵其實踐企業核心價值、維護股東權益

本公司 CEO 及高階主管之年度績效目標，除設有營收、獲利等財務指標，亦將內部控制及法令遵循納入關鍵考核項目，重視以誠信遵法之嚴謹內控程序有效達成相關營運目標。同時，為落實環境永續及企業長青，CEO 及高階主管均將督導 ESG 四大策略「低碳、數位、激勵、影響」成效納入績效目標（設定權重至少 5%）。

■ 全員績效目標連結企業 ESG 策略 凝聚同仁對企業 ESG 策略願景的共識

本公司全體正職同仁皆定期接受年度績效檢視，全員年度績效考核均設有連結金融消費者保護及公平待客落實成果之相關指標且和績效獎金有效連結。年度績效考核表單中，除了個人目標區段外，另將「正向的力量」（依「金控永續經營 (ESG) 願景工程」藍圖，在四大策略「低碳、數位、激勵、影響」下，就個人工作職務上所負職責規劃、推動或執行相關行動方案，以共同達成公司 ESG 策略目標。）列入職場行為區段的必考核指標之一，且權重不得低於該區段的 10%（個人目標占績效考核之 70%，職場行為占 30%），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。其考核結果將依「績效評核辦法」之規範與同仁的獎金有效連結，以鼓勵同仁持續與公司政策共同努力與成長。

3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度

本公司致力穩定內部人才，並吸引外部潛力人才，內勤員工 99% 為全時不定期契約員工，部分工時及定期契約人員約占 1%，並持續透過產學合作計畫提供實習生職涯探索學習機會，提升其畢業即就業之成功率。

內勤員工

依性別分類	男性	占比 (%)	女性	占比 (%)
全時勞工	1,226	30.50%	2,762	68.71%
部分工時勞工	13	0.32%	19	0.47%
合計	1,239	30.82%	2,781	69.18%
不定期契約勞工	1,221	30.37%	2,742	68.21%
定期契約勞工	18	0.45%	39	0.97%
合計	1,239	30.82%	2,781	69.18%

外勤員工 (不定期契約)

依性別分類	男性	占比 (%)	女性	占比 (%)
全時勞工	25	0.13%	21	0.11%
部分工時勞工	6,945	37.13%	11,715	62.63%
合計	6,970	37.26%	11,736	62.74%

註 1. 全時勞工 (本公司內勤不定期契約人員)：依據臺灣勞基法第 30 條第 1 項，勞工正常工作時間，每週工時 40 小時，每日工時 8 小時的勞工。

註 2. 部分工時勞工：工時未達全時勞工的條件 (每週工時 40 小時，每日工時 8 小時) 之勞工，便是部分工時工作者，而對於部分工時員工，其法定權益與全時勞工是一樣的，只是基本工資或休假的部分可以按其工作時間的比例減少。本公司外勤人員多數為部分工時不定期契約。

註 3. 定期契約勞工 (含實習生)：只有在特殊情況與員工簽訂有期限合約，如有臨時性、短期性、季節性或特定性的工作，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續約。無資遣費、雇主須提繳退休金。

內勤員工

全體員工統計		2021 年		2022 年		2023 年	
		男	女	男	女	男	女
年齡	30 歲以下	139	408	171	453	161	447
	占比 (%)	11.87%	15.39%	13.86%	16.42%	12.99%	16.07%
	30-50 歲	725	1,707	728	1,685	717	1,616
	占比 (%)	61.91%	64.39%	59.00%	61.09%	57.87%	58.11%
	50 歲以上	307	536	335	620	361	718
	占比 (%)	26.22%	20.22%	27.15%	22.48%	29.14%	25.82%
合計		1,171	2,651	1,234	2,758	1,239	2,781

外勤員工

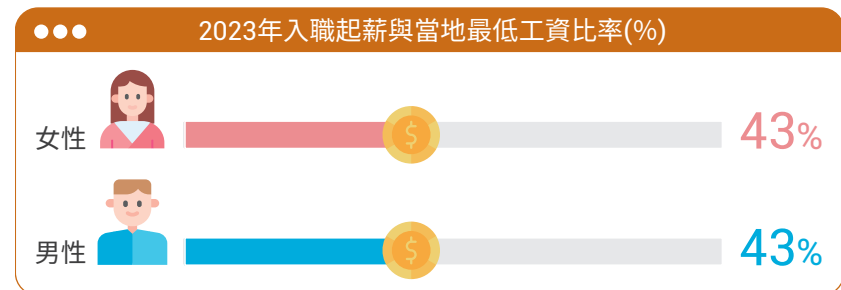
全體員工統計		2021 年		2022 年		2023 年	
		男	女	男	女	男	女
年齡	30 歲以下	2,733	2,439	2,306	2,248	2,525	2,391
	占比 (%)	35.65%	19.36%	32.01%	18.16%	36.23%	20.37%
	30-50 歲	3,868	6,735	3,825	6,644	3,478	6,209
	占比 (%)	50.46%	53.45%	53.09%	53.66%	49.90%	52.91%
	50 歲以上	1,065	3,427	1,074	3,489	967	3,136
	占比 (%)	13.89%	27.20%	14.91%	28.18%	13.87%	26.72%
合計		7,666	12,601	7,205	12,381	6,970	11,736

2023 年內勤新進人員占比為 9.6%，近 3 年平均新進人員占比約 9.5%；內勤員工離職率 8.7%，近 3 年離職率趨近平穩。2021 年至 2023 年新進及離職員工人數統計如下表：

內勤員工		2021 年		2022 年		2023 年	
		男	女	男	女	男	女
新進員工統計							
年齡	30 歲以下	52	126	76	156	57	131
	30-50 歲	77	94	86	137	79	108
	50 歲以上	7	7	4	5	3	3
	合計	136	227	166	298	139	242
多元性	原住民	0	0	0	4	0	3
	身心障礙人士	1	1	0	3	2	0
	新住民／外籍人士	1	0	2	1	0	2
	合計	2	1	2	8	2	5
離職員工統計							
年齡	30 歲以下	28	62	34	79	36	74
	30-50 歲	62	91	54	104	77	114
	50 歲以上	15	34	29	34	21	24
	合計	105	187	117	217	134	212
多元性	原住民	0	0	0	2	0	0
	身心障礙人士	0	2	0	2	0	0
	新住民／外籍人士	1	1	0	0	0	0
	合計	1	3	0	4	0	0

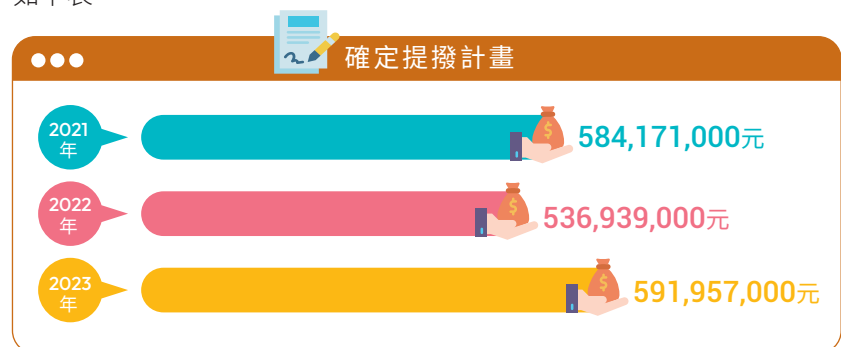
外勤員工		2021 年		2022 年		2023 年	
		男	女	男	女	男	女
新進員工統計							
年齡	30 歲以下	1,123	865	1,196	1,163	1,687	1,493
	30-50 歲	404	745	650	1,217	853	1,567
	50 歲以上	61	183	112	351	113	396
	合計	1,588	1,793	1,958	2,731	2,653	3,456
多元性	原住民	12	36	10	43	10	43
	身心障礙人士	6	4	10	9	8	6
	新住民／外籍人士	0	1	0	0	0	4
	合計	18	41	20	52	18	53
離職員工統計							
年齡	30 歲以下	1,247	941	1,249	963	1,421	1,297
	30-50 歲	785	1,265	891	1,252	1,146	1,902
	50 歲以上	188	553	203	676	210	736
	合計	2,220	2,759	2,343	2,891	2,777	3,935
多元性	原住民	35	47	18	53	18	53
	身心障礙人士	12	15	13	15	17	10
	新住民／外籍人士	1	0	0	0	0	1
	合計	48	62	31	68	35	64

提供具競爭力的薪資與獎酬 無經驗人員平均薪資逾臺灣基本工資 43% 以上



為吸引並穩定人才，本公司每年定期參與市場調查，以維持薪酬競爭力。據調查，本公司無經驗人員平均薪資超過臺灣基本工資 43% 以上，金控並持續納入臺灣證券交易所評比的「臺灣高薪 100 指數」成份股。此外，全體同仁的薪酬結構分為固定薪酬、變動薪酬（含績效獎金），主要參考同業水準，並考量個人表現及公司經營績效進行核給。

本公司依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有員工退休制度，另委請專業顧問公司精算，評估退休金結果皆為足額提列，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付，2021 年至 2023 年全公司確定提撥金額如下表。



3.2.3 員工福利政策及使用情形

員工福利涵蓋經濟、健康等多元面向



友善家庭職場計畫

鑑於近年來臺灣生育率持續下降，為減緩員工生育、育兒的壓力，並善盡社會責任，本公司提供員工優於法定生育、育兒補助及給假，包括產檢假、陪產檢及陪產假 8 天，有薪產假 10 週，每胎新生兒補助 10 萬元，6 歲以下子女育兒補助每年每人 1 萬 5 千元，相同性別之二人依司法院釋字第七四八號解釋施行法辦理結婚登記者，亦有適用。2023 年發放員工生育及育兒津貼逾 7,800 萬元，照顧逾 2,700 名富邦寶寶。

2023 年福利補助統計（內外勤合計）

福利項目	生育補助	育兒補助	資深同仁獎勵
補助人數	447 人次	2,259 人次	1,234 人次
補助金額	4,444.0 萬元	3,388.5 萬元	2,092 萬元

2021 年至 2023 年內勤育嬰留停人數統計

	2021 年		2022 年		2023 年	
	男	女	男	女	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	74	104	67	108	85	103
當年度實際育嬰假申請人次 (B)	2	48	6	45	3	54
申請率 (B/A)	2.70%	46.15%	8.96%	41.67%	3.52%	52.4%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	4	33	5	33	3	37
當年度實際申請復職人數 (D)	3	30	4	31	3	32
復職率 (D/C)	75.00%	90.91%	80.00%	93.94%	100%	86.49%
上一年度復職人數 (E)	4	17	3	30	4	34
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	14	3	25	3	23
留任率 (F/E)	25.00%	82.35%	100%	83.33%	75.00%	67.65%

2021 年至 2023 年外勤育嬰留停人數統計

	2021 年		2022 年		2023 年	
	男	女	男	女	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	487	904	420	716	362	729
當年度實際育嬰假申請人次 (B)	80	297	134	326	83	280
申請率 (B/A)	16.43%	32.85%	31.90%	45.53%	22.93%	38.41%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	53	231	99	283	92	270
當年度實際申請復職人數 (D)	42	200	86	236	82	228
復職率 (D/C)	79.25%	86.58%	86.87%	83.39%	89.13%	84.44%
上一年度復職人數 (E)	52	196	53	231	99	283
上一年度復職滿一年人數 (F)	41	125	38	164	83	242
留任率 (F/E)	78.85%	63.78%	71.70%	71.00%	83.84%	85.51%

3.3 人才發展與培育

本公司秉持「正向力量 豐富生命」的經營理念，持續在業務拓展、人員教育、客戶服務或法令遵循層面，堅持做「對的事情」，實踐對每位客戶的承諾，同時打造能提昇並發揮同仁專業的幸福職場。從「多元人才吸納與培育」、「增進員工數位能力」及「推廣全民金融保險教育，提升全民金融保險知識水平」等務實方向，致力成為保險業界的模範表率與領導品牌。

3.3.1 人才吸納與培育

本公司內勤人員培訓規劃乃奠基於雙軌制之「員工培訓與發展系統」，在全方位考量專業、管理、策略性及自我發展四大培訓體系之下，讓「管理職」及「專業職」同仁均能得到循序漸進的完整培訓發展；並藉由「校園人才培育計畫」超前部署，徵募優秀學子加入富邦；「儲備幹部培育計畫」及「基層儲備主管培訓暨認證計畫」則兼顧了內外部菁英人才的吸納與養成。

外勤訓練則以「制式訓練」、「單元訓練」、「銜接訓練」及「養成訓練」形成的「訓練四環」持續強化業務同仁的保險專業知識與技能。「訓練四環」以

公司經營與組織發展策略為指導原則，依照各階業務同仁職能分析與培訓需求，分別提供專業且完整的職能培訓、業務單位銜接訓練、特定主題強化培訓及中高階主管養成訓練等課程，強化業務同仁之各階段的專業能力，以提供給客戶最周延的服務。面對疫後時代的人才培訓，過去累積之扎實基礎與系統運作，使本公司能敏捷應變，同仁的能力養成與人才供應鏈持續不中斷。

內外勤人員培訓分為實體與數位兩類課程，並依據保險服務專業分工，提供工作專業、經營管理、法令遵循及數位資訊等不同類別之訓練，近年為推動永續發展及更針對強化同仁對永續金融經營思維與專業，規劃多元永續發展人才培訓課程提供更多相關培訓，整體培訓成果如下：

內勤員工

項目		課程總時數(時)	員工總數(人)	平均時數(時)
性別	男	50,260	1,239	40.56
	女	108,405	2,781	38.98
年齡	<30 歲	23,733	608	39.03
	30 ~ 50 歲	92,173	2,333	39.51
	>50 歲	42,759	1,079	39.63
職位	中高階主管	10,975	142	77.29
	基層主管	13,806	346	39.90
	一般員工	133,884	3,532	37.91
訓練類別	ESG 之核保與投資	73,326	4,322	16.97
	工作專業	33,948	4,024	8.44
	組織經營與管理	5,322	488	10.91
	法令遵循	39,673	4,328	9.17
	數位資訊	5,872	273	21.51
	其他	524	428	1.22
培育成本(元)		25,709,121		

外勤員工

項目		課程總時數(時)	員工總數(人)	平均時數(時)
性別	男	611,611	6,970	87.75
	女	981,125	11,736	83.60
年齡	<30 歲	449,681	4,916	91.47
	30 ~ 50 歲	820,284	9,687	84.68
	>50 歲	322,771	4,103	78.67
職位	中高階主管	—	341	—
	基層主管	311,128	5,876	52.95
	一般員工	1,281,608	12,489	102.62
訓練類別	ESG 之核保與投資	—	—	—
	工作專業	757,170	26,705	28.35
	組織經營與管理	47,316	5,652	8.37
	法令遵循	788,250	31,530	25.00
	數位資訊	—	—	—
	其他	—	—	—
培育成本(元)		48,012,694		

註：內勤員工包含全時勞工及部分工時勞工；外勤員工係指業務通路，包含專職及兼職外勤人員。外勤人員課程總時數為業務通路之訓練課程總時數。

永續發展課程內容及辦理情形請詳以下表格：

內勤員工		項目	課程總時數 (時)	受訓人數 (人)	平均時數 (時)
永續 相關 訓練 課程	E	責任投資與 ESG 推進	570	14	40.71
		氣候變遷風險因應；淨零排放趨勢與碳盤查相關監理規範；綠色供應鏈管理…等	607	569	1.07
	S	公平待客及強化特定族群保護；金融消費者保護法之落實…等	25,793	4,220	6.11
		職業安全與員工福利	20,956	4,216	4.97
		資訊安全防護機制	16,519	4,191	3.94
	G	提升企業永續價值	756	527	1.43
		誠信經營原則	8,126	4,148	1.96
	培育成本 (元)			1,430,638	

註：永續發展各領域課程大多由公司自行舉辦，相關培訓費用約 143 萬元；透過專業機構舉辦之相關培訓，培養核保與投資相關人員之培訓費用約 39.5 萬元 (含證照獎勵)。

除了辦理永續發展訓練課程，本公司於 2023 年度持續增加多項永續及風險管理相關證照包含永續金融管理師、企業永續管理師、ESG 投資管理分析師及國際金融管理師 (FRM) 等。

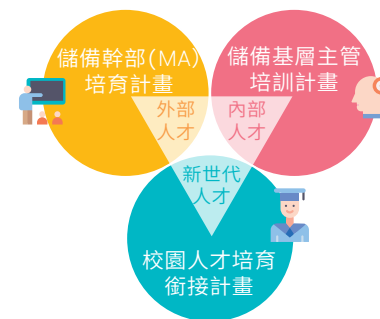
證照名稱	取得人次
SCR 持續性與氣候風險管理認證	3
企業永續管理師	1
永續金融管理師證書	11
ESG 投資管理分析師	1
國際金融風險管理師 (Financial Risk Manager, FRM)	2

人才培育計畫

在人才庫的儲備與養成，本公司廣開內外部人才來源進行人才獲取與培育，以強化人才板凳深度。

校園人才培育銜接計畫

本公司積極參與在校園中普及金融保險知識並培育保險專業人才，透過幫助學生體驗保險實務面，提升未來進入職場競爭力，推動「校園人才培育銜接計畫」，自 2016 年推動以來，已有超過 60 所國內外學校、2,000 位同學參與歷年計畫。在計畫中融入「教育」、「傳承」、「實踐」及「感動」等四大推進器，同時為與年輕的數位原生世代接軌，本公司更發揮數位科技運用經驗，運用各項數位工具讓學生完成團隊任務，並於線上平台學習職場能力，在實習期間同時認識保險產業，了解人生責任準備 (風險管理) 的重要觀念，並提前接觸企業實際執行面，與職涯規劃接軌，為自己的未來人生做好準備。歷年來，參與本計畫之學生對此計畫之整體滿意度均達 4.5 分以上 (滿分 5 分)，透過本計畫轉為正職之實習生比例近三成。



四大推進器

教育

別再有拉保險的刻板印象，給自己機會認識保險業！

實踐

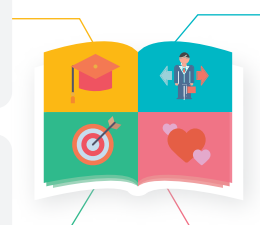
“做中學”是最重要的元素，把握每一次的實作機會，你就離成功更近囉！

傳承

每位實習生都有專屬的 Mentor，傳承智慧，分享陪伴，讓職場學習不孤單！

感動

保險業是一個有溫度的行業，將帶領你從各類活動中，感受“保險人”的溫暖！



2023 年度校園人才培育銜接計畫成果

	內勤單位	外勤單位
產學合作學校數	28	28
產學合作系所數	57	52
參與學生人數	135	284
參與單位 / 通訊處數	31	68
實習計畫轉正人數	32	112
實習生轉正比率	23.7%	39.4%

儲備幹部培育計畫

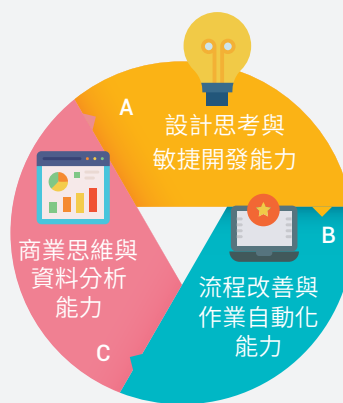
本公司廣招不同領域的新世代菁英人才，透過「儲備幹部培育計畫」歷經第一年廣度建立的基礎培訓，第二年則進入目標職位所屬單位進行為期 1 年的深度紮根實務歷練，中期目標為在 2.5 年內成為保險金融之領域專家，並提供海外子公司的歷練機會，累積儲備菁英人才國際視野。

儲備基層主管培訓計畫

「基層儲備主管培訓暨認證計畫」為本公司培育內部優秀基層人才之重要管道，此計畫以 70-20-10 學習法則規劃個人發展計畫 (IDP)，藉由專案帶領 (Leading project) 和主管指導 (Coaching)，培養儲備人才之基層主管管理職能。自 2016 年專案全面啟動以來，已有超過 180 位潛力人才參與此計畫，2023 年度依據各單位人才需求持續挹注近 20 位內部潛力人才進入基層人才庫，合併計入「儲備幹部培育計畫」之外部人才，自基層人才庫晉升為管理職之人數近 50 人，成為優秀潛力人才拓展職涯之重要管道。

3.3.2 增進員工數位能力

本公司體認數位轉型不在於科技取代人力，而在於透過數位科技、方法和技能去賦予同仁因應未來環境變化的能力。為此，本公司於 2015 年訂定「員工訓練及轉職之三年轉型計畫」，並據此展開每年之員工數位轉型培訓計畫。除因應組織數位人才需求，運用特別盈餘公積提列專款，作為規劃數位人才培育計畫之預算後盾；並聚焦數位核心能力、連結保險實務，推展各項金融科技轉型業務及提升員工數位能力。2023 年本公司持續聚焦三大數位核心能力：設計思考與敏捷開發能力、流程改善與作業自動化能力、商業思維與資料分析能力，透過實務工作坊學程，讓每位參訓學員能在學習過程中以實際業務相關之議題進行實作，產出實際可運用之改善方案或學習成果，優化行政作業與服務流程，以提升組織經營與客戶服務效能。



A 同仁先以顧客和使用者為中心出發(使用者故事/使用者畫像)並創造更佳體驗為目標，進行流程、平台、場域和商模(服務/商品)的調整。

B 調整後的流程、平台、場域確認後，將進行自動化或數位科技導入，同仁開始學習基本程式語言(VBA/RPA/Python)和應用數位科技工具(AR/VR/聲紋辨識)。

C 當自動化和數位科技導入後，同仁可蒐集工作活動中所有的作業數據和行為數據並在商業思考下做建模和分析，並回饋與支持下一次的流程、平台、場域和商模(服務/商品)的調整。

外勤人員之數位能力提升藉由獨創的「FBFLi 智能業務管理系統」，使用先進演算機制協助業務人員提升與客戶的互動黏著度，為客戶帶來更好的體驗。並將業務人員各項活動予以量化，協助主管進行輔導。此外，雲端學習中心的「富邦新視界 / 富邦電子書城 / 富邦易學網 / 在職訓練學習網」四大學習平台，提供影音、有聲書等各項保險專業知識、法令遵循系列知識等，同仁可在安全條件下，為客戶提供更完善的服務。

3.3.3 推廣全民金融保險教育 提升全民金融保險知識水平

本公司持續支持培育臺灣管理界優秀人才，連續 10 年贊助中華民國管理科學學會「富邦人壽管理博碩士論文獎」，除持續鼓勵「最佳實務應用獎」，2022 年起因應產業與環境趨勢，領先國內管理學研究獎項，連結 ESG 增設「永續發展論文獎」，2023 年投稿件數高達 175 件，相較於 2022 年成長超過 3 成，足見 ESG 永續議題已成為管理學門重要研究方向。此獎項走過 32 年已是管理學領域跨世代指標獎項，涵蓋財務金融 / 會計與風險管理、資訊管理與創新應用、人力資源管理與組織行為、營運與供應鏈管理等領域，每年吸引逾千名師生，及全臺近半數大專院校投入，串聯產學實務應用為研究注入活力，持續整合學術與實務趨勢觀點，帶動學界師生關注、深化研究。

3.4 職業健康與安全

本公司長期以「永續經營職場健康促進與員工健康安全」為目標藍圖，持續推動員工照護。為打造多元平等的正向文化、適性發展且兼具工作與生活平衡的職場環境，制定各項計畫促進職場健康安全，以全方位的多元健康服務，成就「健康快活、工作悠活、學習樂活、公益暖活」的幸福企業。

3.4.1 用心關懷守護員工

■ 設置職安專責單位 且勞工代表人數占全體委員 3 分之 1 以上

為落實職業健康與安全各項計畫執行與推動，公司設有專責業務部門—職安管理部，依「職業安全衛生法」訂定安全衛生工作守則、職業安全衛生管理規章，並透過職業安全委員會議倡議，確保員工的安全及身心健康。

「職業安全衛生委員會」由總經理指派主任委員綜理會務，成員包含部門高階主管、職業安全衛生專責人員、從事勞工健康服務之醫護人員及勞工代表等；其中，勞工代表由本公司工會選派代表參與會議，每季定期召開會議，討論職業安全與健康風險議題，並將計畫目標列入相關人員之年度績效考核，以促進各項安全防護計畫的落實，防止職業災害，保障同仁安全及健康。此外，每月記錄各項安全衛生管理計畫施行結果，彙整成年度結案報告，針對檢討項目提出改善建議，並將計畫列入年度目標執行，建構健康與安全的職場環境。



職業災害分析及預防措施

每年依年度結案報告進行職災類型分析，發現職災前三大主因依序為交通意外事故 (80%)、跌倒 (18%)、衝撞 (1%)、物體飛落 (1%)，透過掌握員工受傷原因，規劃造成意外主因之防治教材，以快報、活動、會議等方式加強宣導，將交通安全及工作環境危害告知，納入新進 / 在職教育訓練必修課程，以提升員工安全意識，降低意外發生；同時要求單位舉辦公務活動前，應先完成活動安全評估表，針對活動的安全性進行評估，避免危害發生，2023 年本公司未有勞工發生職業病案例。

2021 年至 2023 年職業災害分析統計表

內勤員工	性別	2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
職災受傷	男	7	0.60%	6	0.49%	12	0.97%
	女	16	0.60%	15	0.54%	20	0.72%
總計		23	0.60%	21	0.53%	32	0.80%
職災死亡	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	0	0	0	0	0
總計		0	0	0	0	0	0
總工時	男	2,332,632		2,424,264		2,433,608	
	女	5,280,792		5,428,200		5,468,444	
損失日數	男	434		19		183	
	女	533		111		317	
失能傷害 頻率	男	3.00		2.46		4.93	
	女	3.02		2.75		3.65	
失能傷害 嚴重率	男	186		7		75	
	女	100		20		57	

外勤員工	性別	2021 年		2022 年		2023 年	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
職災受傷	男	27	0.35%	38	0.53%	34	0.49%
	女	47	0.37%	72	0.58%	60	0.51%
總計		74	0.37%	110	0.56%	94	0.50%
職災死亡	男	0	0	0	0	0	0
	女	2	0.02%	0	0	1	0.01%
總計		2	0.01%	0	0	1	0.01%
總工時	男	15,270,672		14,352,360		13,828,480	
	女	25,101,192		24,662,952		23,284,224	
損失日數	男	1,079		2,384		1,076	
	女	14,005		3,162		8,149	
失能傷害 頻率	男	1.76		2.65		2.45	
	女	1.95		2.92		2.62	
失能傷害 嚴重率	男	70		166		77	
	女	557		128		349	

註 1. 失能傷害頻率 (FR) = (失能傷害人次 × 10 的六次方) ÷ 總經歷工時 = (受傷 + 死亡) × 10 的六次方 ÷ ((不定期契約人數 × 總工作天數 × 8 小時) + (定期契約人數 × 該年度工作期間週數 × 每週工作小時)) (計算至小數點兩位，不四捨五入)。

註 2. 失能傷害嚴重率 (SR) = (失能傷害損失日數 × 10 的六次方) ÷ 總經歷工時 (計算至整數，不四捨五入)。

註 3. 各項統計數據依據「勞動部職業安全衛生署」所定義之職災受傷 / 死亡人數、損失日數、失能傷害頻率 / 嚴重率計算。

註 4. 各項數據皆拆分男性及女性進行計算，例如：男性失能傷害頻率以男性總人數計算，以此類推。

註 5. 上述職災案件包含於上下班時間所造成通勤事故的傷害。

註 6. 本公司 2023 年嚴重的職業傷害 (排除死亡人數)(超過六個月無復工者) 為 0 位外勤同仁。

註 7. 基於個資保護限制 (病歷屬於特種個資)，本公司未收集非屬本公司人員之職業傷害資訊。

註 8. 職業災害分析統計表自 2022 年起納入定期契約勞工。

3.4.2 建構優良工作環境

為打造更健康、安全及友善之職場環境，2023 年總公司敦南人壽大樓連續兩年通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」認證，藉由導入管理系統，及於所有職場執行各項計畫之危害鑑別與風險評估，預防及排除工作可能之危害，提升全體員工對職業安全衛生的認知，建構健康安全工作環境，提供全員更加安全、衛生、健康的職場環境。

本公司與職業安全相關作為如下：



全面推動安全計畫

1. 異常工作負荷促發疾病預防計畫

透過計畫問卷及分析資料，了解員工的工作及生活負荷情形。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、生活上與健康相關的建議。

2. 母性健康保護計畫

針對懷孕期間及分娩後一年內之員工，提供關懷、醫師諮詢、環境各類危害鑑別，保護員工及胎兒平安、健康。每年定期規劃媽媽教室，邀請專業婦幼醫師針對新手爸媽及產後返回職場的同仁提供哺乳及職場生活調適的實用知識，2023年講座回饋滿意度達98分。

3. 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、依醫師建議安排諮詢、提供衛教EDM、聘請具執照的視障按摩師，於職場設置「舒壓按摩小站」，免費提供員工預約按摩服務，協助員工消除疲勞解除壓力。

4. 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，保障員工免於因執行勤務而遭受內外部之不法侵害。

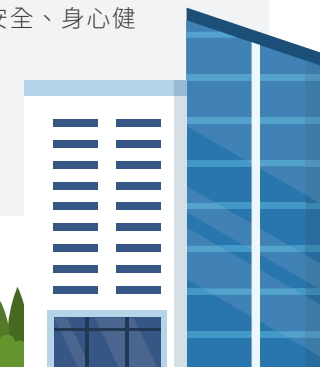
為預防職場不法侵害案件發生，提供同仁健康友善的職場環境，舉辦職場不法侵害與精神醫學案例探討講座，邀請知名律師及臺大精神科醫師主講，共計163名主管與會。

5. 中高齡及高齡員工健康保護計畫

預防中高齡及高齡員工因執行職務可能引發之危害並建構友善作業環境，提供健康管理措施，以達到維護員工身心健康之目的。

6. 職場夜間工作安全衛生計畫

強化夜間工作職業安全衛生，確保夜間工作同仁工作安全、身心健康及降低職場暴力之風險。





提供優於法規的健康檢查

每2年舉辦1次全體員工健康檢查，因此2023年為全體內勤人員受檢。公司提供30項以上健檢項目，讓員工了解自身健康狀況及改善重點，後續並依健康檢查結果規劃健康促進活動、講座、醫療諮詢資源等，協助同仁有效管理、減緩與預防健康風險。

健檢年度	 2021 年	 2022 年	 2023 年
健檢人數	3,062人次(內勤)	15,826人次(外勤)	3,279人次(內勤)



定期監測辦公環境

每年二次實施職場二氧化碳、照度及反偷拍偵測作業，並公告監測報告，皆符合職安法規，以持續維持辦公室環境空氣品質。



落實職業安全衛生教育訓練

- 1.於員工e化訓練平台建置「職安防護網」，放置職安衛生相關影片及資訊。
- 2.規劃與執行各項職業安全衛生教育訓練與措施，提升員工對職場安全衛生的認知與預防。
- 3.每年進行二次消防避難/地震演練，並將演練紀錄上傳至公司內部網站。



部級以上主管參與職場不法侵害與精神醫學案例探討講座

3.4.3 員工全方位健康管理

■ 設置「單位健康促進主管」強化員工健康促進業務的推動效能

本公司於 2017 年率先業界制定「單位健康促進主管 (Unit Health Officer, UHO) 管理辦法」，由各部門推派人員擔任 UHO，建立一個由上至下的健康支持系統，鼓勵員工參與職場健康促進活動，以運用「政策支持→規劃→執行→評價與改善」之循環建構職場健康促進執行模式守護員工健康。

■ 規劃醫護臨場服務 滿足員工的健康保健需求

除全面推動職安法各項健康安全計畫之外，本公司特約醫師及聘僱專責護理人員提供員工健康相關建議，2023 年辦理醫護臨場服務共計 186 場次，達 10,453 人次參與，並以「健康促進專用公務信箱」與員工保持順暢溝通。

■ 建立完善的職災通報機制 提升同仁健康自主管理及職安意識

為第一時間掌握職業災害的原因及提供相關協助，本公司同仁，如於上班時間發生職災，先與單位主管聯繫後，由單位主管協助通報，如於下班時間發生職災，可透過公司 24 小時同仁服務專線進行案件通報，以此建立 24 小時職業災害通報機制，讓同仁們隨時能找到健康資源。並於同仁意外發生後了解發生原因，後續透過每月製作職安快報進行內部宣導，提升同仁安全意識；安全衛生工作守則亦載明同仁於執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。

法定傳染病衛教宣導 提升職場健康安全



職場健康宣導：

不定期依國內時事趨勢，規劃提供傳染性疾病預防相關健康衛教 EDM 及辦理健康講座，以增進公司同仁認識法定傳染病相關之危險性，進而能於日常生活中養成預防重於治療之觀念，期透過職場宣導及配合衛生主管機關政策的實施作為，達到提升同仁健康識能，進而預防職場群聚感染。



公費流感疫苗職場設站：

每年因應流感季節媒合健康服務中心（衛生所）定期舉辦職場公費流感疫苗接種，維護員工健康、避免發生流感群聚，共舉辦 6 個場次。

健康促進活動推展



健康促進課程：

因應同仁年齡伴隨企業穩定發展、成長，全臺舉辦一系列黃金世代及舒壓課程，邀請營養師、健身教練…等專家，提供同仁一系列實用的日常保健、養生知識。同仁回填課程滿意度均達 95% 以上之正向回饋。2023 共舉辦 52 堂，活動參與人數近 1,785 人（含視訊）。



健走競賽活動：

走路不僅是運動還是世界衛生組織認證「最完美的運動」，可預防及改善心血管疾病、糖尿病、代謝症候群等慢性疾病、控制體重、預防骨質疏鬆、預防跌倒、更可紓解壓力，為養成同仁良好的健走習慣，2023 年持續結合公司創建之「Fun group 放個鹿 APP」，舉辦「永續健康行動力」健走競賽活動，共 1,980 人報名參加。活動總步數約 5.9 億步，換算消耗近 3 千萬卡路里。

職場健康促進認證及獎項



為響應政府職場安全衛生政策，展現本公司員工照護及建構職場安全環境之作為，將職場安全衛生及健康促進年度活動執行成果提報申請認證。經勞動部審核通過，連續兩年取得「全國職場安全健康週系列活動實施計畫」證明。



本公司積極推動職場癌症防治工作，榮獲「112 年高雄市職場員工健康服務推動計畫」「傑出組」獎項。



健康職場認證：敦南人壽及松山大樓連續三屆通過認證，嘉義農會及高雄民族大樓連續兩屆通過認證。



臺北職場共 8 間哺集乳室通過臺北市優良哺集乳室認證為特優等級、嘉義農會大樓職場哺集乳室通過「優良」等級認證。



參與《康健雜誌》主辦的第 5 屆「CHR 健康企業公民獎」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。



數位創新 Intelligent Service

為落實公平待客與普惠金融服務，本公司與時俱進在不同面向全面提升，從客戶角度出發，設計多元金融商品與服務，包含規劃守護弱勢與高齡、符合年輕族群之商品、行銷活動與銷售保護機制。

因應現今快速變化的環境，本公司持續導入不同的數位科技，全力推動多元的線上服務，針對客戶的需求，提供全方面的保險服務，提升客戶服務品質與效率，並優化各項數位服務流程，持續推動完善的保險服務以及創新的數位服務體驗。

4 Chapter

4.1 公平待客

4.2 客戶關係維護

4.3 ESG商品服務與推廣

4.4 普惠金融

4.5 數位科技與創新

4.6 資訊安全與隱私



4.1. 公平待客

4.1.1 由上而下積極落實執行公平待客原則

本公司為響應金管會推動公平待客政策，於 2016 年制定公司公平待客政策，包含設置公平待客深耕行動委員會、落實執行公平待客加強事項。並於 2023 年 4 月 27 日完成第四次修訂，增列因新增「友善服務原則」及「落實誠信經營原則」而更新的應注意加強事項與釋例。

另為落實督導及強化各部門公平待客原則之執行，於 2023 年 4 月 27 日完成公平待客深耕行動委員會組織規程制定，將公平待客原則深耕行動委員會，由指導架構調整為呈報平台，權責主管就執掌範圍之相關業務，在例行會議報告規劃與執行情形，並就相關議題提出通盤檢討，將重要事項應納入每季公平待客原則執行報告，定期向董事會提報：

序號	董事會提案日期	議題
1	2023 年 03 月 13 日	2022 年公平待客原則推行成效暨 2024 年評核機制之補充因應措施
2	2023 年 04 月 27 日	2023 年公平待客原則自評結果、修訂政策與策略及制定委員會規程
3	2023 年 10 月 25 日	2023 年公平待客原則評核結果分析暨 2023 年上半年度執行情形
4	2023 年 12 月 20 日	2024 年公平待客原則推行暨評核作業規劃

項目	公平待客深耕行動委員會運作說明
運行概念	Bottom-Up 的呈報平台。
組織分組	商品、銷售、服務與支援等功能分組，並對應公司組織商品生命週期。
參與成員	參與公平待客評核之部級以上主管。
召開頻率	每季舉行定期會議。
報告內容	針對主管機關監理重點、公平待客評核項目及委員會主席指示項目等三面向，提出具體因應與執行進度報告。

■ 上下一心 績效連結公平待客

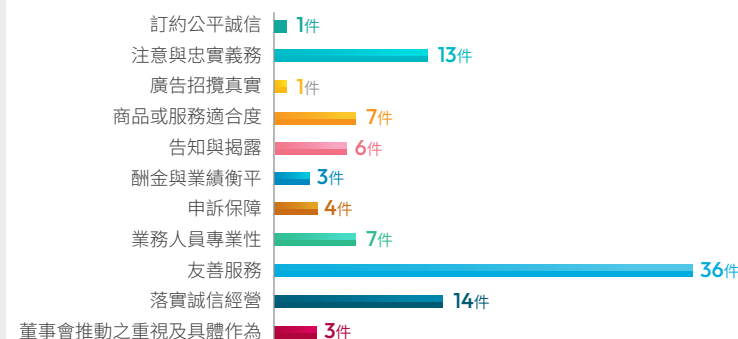
➡ 董事會帶頭績效連結公平待客

- 本公司為展現對塑造公平待客原則企業文化的重視，於「永續發展委員會績效考核表」明定「永續發展委員會定期督導公司就公平待客原則之落實，並就公司參與各項評鑑 / 評量結果給予指導，以提報董事會檢討、改進」，以此作為永續發展委員會 2023 年績效考核的項目之一。

➡ 公平待客納入管理階層重要工作計畫與部門權責 KPI

- 為落實處級主管提報公平待客之亮點措施與專案規劃，各權責部門將「落實公平待客原則」納入 2023 年的年度計畫內，每季追蹤管控執行狀況；另投資等單位亦以落實誠信經營原則為強化重點，執行年度查核，除彰顯公司建立公平待客文化的決心，也提前因應 ESG 永續經營對各金融機構的期待。

★ 處級主管亮點措施與專案規劃對應之公平待客原則



全體動員響應主管監理期待

2023 監理關注重點的落實執行

金融友善服務 - 改善高齡及身心障礙者數位落差

序號	創新友善服務
1	優化全委帳戶專區篩選及關鍵字搜尋功能，提升使用者體驗，並於 2023 年 5 月取得國家數位發展部「無障礙標章 2.0」認證。
2	「健保協同商保專區」於 2022 年 9 月推出，因應金管會 2024 年公平待客原則評核機制，加強「解決改善高齡及身心障礙者數位落差」為評核重點，2023 年 1 月新增字級放大功能，優化高齡客戶的閱讀便利性。
3	富邦人壽 APP 新增金融友善服務專區，為高齡及視障人士設計專屬 UI 並搭配手機語音旁白功能（壽險業首創）。
4	針對視障人士與高齡客戶，於保戶會員專區、手機 e 方便等自助查詢平台，新增「轉接專人」功能服務。

金融友善服務—原住民、新住民與多元族群友善服務：

序號	對象	創新友善服務
1		原住民姓名登記可漢人姓名並列羅馬拼音、傳統名字並列羅馬拼音，並可使用原住民語言書寫之特殊符號登記。
2		協助原住民建構保險保障防護網，讓原住民也能享有基本保障，減緩因意外事故而造成的家庭經濟困境。
3		鼓勵原住民同仁參與歲時祭儀活動時使用「原住民族歲時祭儀」假別。
4		定期提醒新住民更換新式統一證號後辦理保單統一證號變更。
5		提供雙語版（中 / 英）保單借款約定書供客戶填寫。
6		規劃製作多國語言指示牌（中、英、越），置於營業處所出入口，說明櫃檯樓層、營業時間、服務項目，預計 2024 年建置完成。
7		建置越南語官網專區，提供財務資訊（資產負債表及綜合損益表）。



序號	對象	創新友善服務
8		六都 7 個客戶服務櫃檯設有 1 名簡易英語服務人員、全臺 10 個客戶服務櫃檯配置多語翻譯機（支援 10 國語言）。
9		規劃於每年 3、9 月提供英文版「重要訊息提醒」電子通知（公司存有資料與電子郵件地址者）。
10		善盡企業社會責任，鼓勵中度（含）以上身障業務同仁投入職場。
11		鼓勵業務同仁提升多元專業（如：手語），提供身心障礙者更完善之友善服務。

年輕客群 KYC：

金管會為因應成年之法定年齡降低，預計年輕客群持續擴大，因此將年輕客群 KYC 作為落實「商品或服務適合度」、「告知與揭露」等原則之評核重點。

序號	創新友善服務
1	為善盡年輕客群 KYC，對於無收入之學生，系統強化檢核保費來源合理性，並參酌主要經濟來源者之財況收入，落實商品適合度評估。
2	與 Yahoo TV 合作拍攝「保險教育暨街頭挑戰影片」，推廣保險知識及風險觀念教育，讓普羅大眾及年輕族群建立正確的保險認知。
3	金管會鼓勵保險業者研發具外溢效果之健康管理保險商品，以提升國人對於健康管理的重視，並滿足保戶對保險保障之多樣需求。期許透過官網建立「外溢保單專區」，協助嫻熟數位工具之年輕族群了解商品，及早建立保障同時促進健康。

➡ 2023 年社會關注議題的有效回應：

☑ 防制金融詐騙：

本公司作為壽險業領導品牌，為積極落實行政院 2023 年 5 月通過「行動綱領 1.5 版」，精進「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4 大面向，並期待透過公私協力推動各項防詐作為，達到「減少接觸、減少誤信、減少損害」3 減目標，於 2023 年同步開始從四大面向防制金融詐騙，以期達到主管機關 3 減目標期待，成為壽險同業的標竿與楷模。

序號	四大面向 ^註	本公司之因應與作為	本公司之因應與作為
1	識詐 (教育宣導面)	 同仁、供應商	1. 對內勤同仁：開立線上課程、舉辦專題講座。 2. 於公平待客督導主管會議做專題宣導。 3. 透過 M+ 企業即時通訊向全體內勤與業務同仁進行防詐宣導。 4. 於供應商大會上進行資安宣導，建立防詐的第一道防線。
2	堵詐 (資訊揭露面)	 保戶、社會大眾	1. 客戶服務櫃檯：(1) 不定期播放防詐影片、(2) 製作防詐 DM 供客戶參閱。 2. 於網頁平台「團險整合服務系統」置入防詐警語。 3. 參與或協辦論壇發表專題演講，如：於 2023 年國際失智照護論壇進行「守護失智財產安全預防金融剝削」專題演講。
3	阻詐 (金流偵測面)		1. 透過業務同仁行為建立人、事、時的相關性，進行邏輯行為關聯分析，進而找出風險徵兆，發掘隱而未現的風險，自 2023 年 Q3 至 2024 年初查檢出 13 件疑慮件，業已寄發客戶提醒信函，並進行風險管理，目前尚無異常態樣發生之情事。 2. 製作字體放大版重要權益告知文件，並加強關懷高齡客戶的資金用途。 3. 針對有營業品質問題的業務員，對其招攬或服務之高風險保單，進行關懷電訪。
4	懲詐 (違失究責面)		針對傷及客戶權益之行為，於 2023 年 9 月修訂業務品質評議辦法，如業務同仁因涉挪用、侵占所收保險費或其他保險款項的行為致喪失保險招攬資格而遭解任，未來將不得重新報聘。

註：參照行政院新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版之各項定義，詳參：<https://reurl.cc/77QjxQ>

☑ 健全申訴處理機制之積極作為：

本公司致力於完善每一件申訴案件，致使 2021 年起連三年申請評議率排名為業界第二，更多申訴處理情形請詳 4.2.2. 重視客戶意見照顧保戶需求章節。

然有鑑於金融消費者權益抬頭，本公司雖然申訴處理排名雖位居業界翹楚，但也發現到評議件數漸多之趨勢，為加強優化力道，超出主管機關與社會期待，於 2023 年啟動「ISO10002 客訴品質管理認證」專案，並透過數據分析、模型建立等方式，全面提升整體服務。

序號	創新作為	說明
1	建置業務同仁異常作業風險模型	請參閱上表阻詐（金流偵測面）第一點。
2	發起客訴契撤案件研究	針對保單成立後數年間，客訴契撤案件分析是否存有未公平待客情形，後發現部分申訴類型的業務同仁具有顯著的風險態樣，不同保戶族群有其偏好申訴類型，已將分析結果納入 2024 年度作業機制規劃，對具有相關風險特徵業務同仁及其所招攬保戶族群特徵開發為數據模型，標定可能發生契撤疑慮的對象加以觀察，並規劃於 2024 年寄發「客戶重要訊息提醒信函」加強對保戶提醒。
3	精進申訴案件通報改善作業管理平台	為簡化人工、提升通報與服務改善作業效率，防免遺漏等風險發生，故規劃精進申訴案件通報改善作業管理平台，於 2023 年完成精進平台需求確定，預計 2024 年下半年正式啟用。
4	規劃取得 ISO10002 客訴品質管理認證	為確保客訴管理制度之建立與執行，符合公平待客原則，已於 2023 年啟動 ISO 10002 客訴品質管理認證專案，預計 2024 年取得認證。

■ 董事會帶頭精進 塑造公平待客的企業文化

為了解主管機關政策與未來趨勢，本公司第6屆與第7屆董事會全體董事分別於2023年3月13日與8月16日參加由保發中心於舉辦「從公平待客與洗錢防制談董事會職能」、「企業永續發展暨公司治理趨勢」之董事進修課程，並核發研習證明書，公平待客專責部門另彙整2023年全年重要監理政策、保險業評核情形說明、學者專題講座簡報等資料，製作書面教材供董事會全體董事參閱。

為使公平待客落實在每一項日常作業中，本公司安排高階主管參加「公司治理之發展趨勢」2小時進修營，並持續辦理專題講座，探討公平待客重要議題與未來趨勢。

■ 實踐公平正義 形塑正向文化 公平待客從防詐做起

為響應主管機關杜絕金融詐騙之決心，本公司致力於「第一線從業人員」培力，目的讓第一線從業人員成為防詐尖兵，2023年透過四場大型防制詐騙宣導活動，由本公司法務單位指派專業律師透過訓練課程、會議宣導與專題發表等形式，向本公司內勤同仁、業輔同仁、公平待客督導主管與社會大眾等，從識詐層面宣導詐騙之樣態與可採取之預防方式，也從阻詐層面分享基層金融從業人員之關懷語境。相關防詐宣導活動請詳1.2.2 永續推動成果章節。

■ 結合數位金融 傳遞公平待客重要資訊

➡ 持續發行期刊：

- 結合本公司雲端學習中心—富邦電子書城平台，每半年向全體內勤與業務同仁布達主管機關重要函令、監理重點以及公司推行公平待客的重要政策與執行重點。

➡ 每月透過 M+ 企業即時通訊傳遞訊息：

- 為能及時回應社會期待與因應主管機關重要政策，針對即時議題與主管機關重大政策，透過 M+ 企業即時通訊向全體內勤與業務同仁傳遞即時且重要的訊息。

■ 展望 2024 結合永續經營 富邦人壽 good I.D.E.A.

為因應主管機關修正公平待客為十大原則，彙整聯合國 SDGs 永續發展目標，及主管機關關注的普惠金融、金融友善和公平合理等重點，萃取「共融 (Inclusion)、多元 (Diversity)、公平 (Equity)、行動 (Action)」的英文字母字首，整合為「富邦人壽 good I.D.E.A.」的公平待客原則推行理念，期待讓每一位客戶和社會大眾，都能感受到本公司所提供的每一項商品或服務，個個都是 good idea！



宣言

說明

1

共融
Inclusion

實踐普惠金融，營造與維持友善和開放的環境和氛圍，讓每個客戶都能感受到尊重，並能夠充分表達意見。

2

多元
Diversity

尊重多元性，依不同族群客戶各自獨特的特質和價值，提供不同需求的商品和服務，發揮金融友善精神。

3

公平
Equity

維護客戶權利，提供每個客戶都能享有平等的權利和機會，不會因為個人差異而受到不公正的對待或歧視。

4

行動
Action

採取具體作為，將共融、多元、公平的價值付諸行動，深耕公平待客，落實在每一天。

■ 2023 年公平待客執行成效

榮獲 2023 年金管會頒發之「公平待客原則評核績優獎」、「微型保險競賽—身心障礙關懷獎」、「小額終老保險競賽—表現優良獎」等殊榮。另獲得《現代保險雜誌》公布的「第 30 回壽險公司評鑑報告」，當中的「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」、「最值得推薦」四項特優肯定，並在「第 22 回千大企業保險購買行為暨滿意度」調查中，得到各大企業肯定為「專業服務」及「值得推薦」第一名，經營服務有感，深獲民眾及企業信賴。

4.2 客戶關係維護

4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質

本公司重視客戶滿意度及客戶關係維護，不僅推動各項優質線上線下服務、迅速透明的溝通管道，更以客觀數據做為衡量服務品質的指標，定期追蹤各項服務表現並針對服務缺口進行改善，強化客戶關係維護。綜觀近年持續提升的各類滿意度調查及穩定的長期保單繼續率表現（請詳附錄 4、SASB 索引表），足證本公司服務深受客戶肯定。

■ 防制詐騙加強客戶關懷

本公司致力打造金融友善環境，於 2023 年設置友善服務櫃檯，並依循「櫃檯服務作業」程序說明書，對於身心障礙及 65 歲以上長者客戶，以淺顯易懂溝通語言，搭配字體放大及特別明顯標示重點的文件，方便長者客戶一邊聽取解說、一邊閱讀文字，確保客戶了解辦理事項的相關權益。同時關懷客戶資金用途，發現有疑似詐騙情況時，將進一步與客戶關心與探詢，家人是否知悉該狀況，發現異常情況時立即通報主管協同了解、勸阻或評估通報警察機關，另製作防詐 DM 放置客戶座位區，供客戶等候時閱覽，強化客戶防詐意識，降低詐騙風險。

另 65 歲以上長者來電 080 諮詢大額解約、保單借款或投資型保單基金贖回金額時，客服人員會主動關心詢問客戶辦理動機及目的並善意提醒提防詐騙，避免財物損失，此應對原則列入部門「諮詢服務作業」程序說明書以利客服人員依循。

不僅如此，為了降低高齡客戶遭受勸誘之情形，進行高齡關懷電訪提問。針對高齡客戶投保新契約、申請保單變更或保單借款，於電訪時會進行關懷提問，加強確認高齡客戶了解相關權益及投保或申請意願，進而降低遭受勸誘之情形，並依「自行查核作業」程序說明書定期進行高齡電訪案件查核，確認符合「電訪作業程序」程序說明書。

另為使客戶放心接聽公司撥打之來電及讀取公司發送之簡訊，於本公司官網新增「防範詐騙保護」專區，揭露本公司電訪外撥代表門號及簡訊通知門號。

• 友善服務櫃檯及防詐DM •



■ 向客戶充分揭露商品資訊 確認投保適合度

本公司於商品開辦前之審查流程中，已設計相關檢核表，如保險商品說明書製作自行檢核表、商品審查應注意事項及相關法令自行檢核表，透過內部自行檢核，確認條款及保險商品說明書符合法令要求，以期客戶能夠充分瞭解有關該契約重要內容及其風險之說明，協助客戶確認投保適合度，此外定期進行抽樣電訪，以確保落實 Know Your Customer(KYC) 之流程。

提供年輕族群商品服務前，業務員充分了解對於年輕客群之相關資料(包含評估財力狀況等)，並向年輕客群說明金融商品、契約內容及潛在風險，未成年人購買保單時，同時也會評估父母財力狀況，進行保額核實，倘若未成年人購買投資型保單時，針對投保年齡及可選擇之投資標的也會有較嚴謹的規範，助於防範潛在風險。

本公司商品各項資訊皆依法規於公司網站揭露(請詳 4.3. ESG 商品服務與推廣章節)，且在保單進件時，透過各項文件及訪談評估，如「業務人員報告書」、「以外幣收付之非投資型人身保險客戶適合度調查評估表」、65 歲以上投保投資型保險需錄音錄影及事後電話訪問等，確認客戶清楚了解所購買之商品內容及投保意願，善盡本公司告知義務。

此外，於通路端推動相關教育訓練，如新進人員「壽險商品班」及「銷售初階班」皆涵蓋有高齡與身心障礙者投保應注意事項、於「富邦新視界」雲端學習平台製作各項營業品質宣導影片、每年執行業務同仁需接受「6 小時外部共通法令遵循數位課程」、「高齡客戶投保權益保障課程」等，使業務同仁確實具備友善公平對待高齡客戶之專業技能與銷售品質，協助客戶投保適合商品。

本公司商品文宣品依據下列法規揭露相關資訊，無論是對外的商品行銷 DM 文宣、官網商品專區，或是對內的行銷訓練簡報，在商品上架前皆透過「商品文宣事項暨公平待客原則檢核表」之審查機制，確認遵循公平待客原則及相關法規。藉由循序漸進的上市流程、下列各項法規檢核等層層把關，以提供客戶充分與正確的商品資訊。

- ▶ 保險法及相關子法人身保險商品審查應注意事項、投資型保險商品銷售應注意事項。
- ▶ 保險業招攬廣告自律規範、投資型保險商品銷售自律規範、投資型保險資訊揭露應遵循事項。
- ▶ 公平交易法、金融消費者保護法、金融服務業公平待客原則與個資法。
- ▶ 各項行政釋令與重要法規。

循序漸進的上市流程



保單條款白話導讀 消弭民眾對保險知識的落差

2023年10月於官網推出「保單條款白話導讀專區」，從民眾需求視角發想，將富邦人壽富貴長紅分紅終身壽險及富邦人壽精準守護防癌定期健康保險之條款以生動有趣插畫圖文、資訊圖表化呈現，輔以淺顯易懂的白話文智能語音導讀播放功能，助民眾快速看懂保單條款。

建置迅速、透明、良好的溝通管道與公平的理賠機制

為落實執行公平待客原則，有效提升對於消費者權益之保障，本公司設置專責部門—客戶權益部，提供官網留言、電子信箱、專線以及書面等多元申訴管道，依據報請董事會核准之分層負責表，於收受客戶申訴之日起30日內為適當之處理，並將處理結果回覆提出之客戶，再透過服務改善機制，對重大或涉及公平待客原則之議題，進行檢討評估並定期追蹤改善成效，以及透過知識庫建立知識管理與傳承。

為有效管理申訴案件確實做好服務改善，並符合公平待客原則，訂定「富邦人壽申訴案件服務改善作業要點」。凡申訴案件涉有商品設計不周延、行政違失、或服務瑕疵等爭議事項時，權責部門應進行案件檢視與必要之改善；專責部門檢視權責部門回覆之改善措施是否符合公平待客原則，若檢視結果有不符公平待客之虞者，提請服務改善審議程序。2023年並未發生有違反公平待客原則或金融消費者保護法規之申訴案例；同時亦無發生違反行銷傳播法規相關裁罰案件；另有違反產品資訊或標示法規相關裁罰事件請詳2.3.2. 裁罰案件與改善措施章節。在確認理賠程序已被充分了解下，以迅速、公平、敏銳與透明的方式回應客戶的理賠申請，具體實踐公平待客原則在每一張保單的保障中，以超越主管機關要求與社會期待。



持續開發不同理賠申請管道

持續開發多樣化的理賠申請方式，例如：官網、LINE等，提升保戶自主申請並讓理賠機制更加迅速、透明及公平。



行動理賠及網路理賠

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。2023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。



保險理賠醫起通

串聯24家大型醫療機構，透過「保險科技運用共享平台」提供醫療文件資料共享服務，讓客戶省去申請醫療單據的困擾，診斷書及收據等相關文件無須繳回保險公司，「保險理賠醫起通」亦結合「理賠聯盟鏈」之轉送服務，並可選擇「行動/網路理賠申請數位身分驗證」，免除紙本同意書及理賠申請書簽署作業，客戶透過自身手機裝置即於線上完成身分驗證，讓客戶享有一站式保險理賠服務，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。2023年保險理賠醫起通共389件，並持續推廣客戶多加使用。2024年預計新增臺大、長庚、北榮等醫學中心醫院，並持續擴大合作醫療院所，將服務推廣至六都及其他縣市，達到客戶、保險公司、環境三贏局面。



「理賠申請之診斷書及收據資料傳輸」(北醫合作案)

與臺北醫學大學附設醫院合作，由醫院以電子化加密方式將就醫資料傳輸給公司進行審核，客戶不須再蒐集紙本醫療單據，減少客戶不便，省時又省力，以此達成友善服務之公平待客原則。



防詐領保險金機制

配合主管機關針對保險業保險詐欺風險管理工作指引，制定理賠客戶意見處理暨重大案件及保險詐欺風險管理SOP，並針對疑似保險詐欺案件通報「財團法人金融法制暨犯罪防制中心」或檢警機關進行分析及調查。另，針對65歲以上之保戶，於審核系統上新增提示訊息，針對送件人員進行身分檢視與識別，避免高齡族群被有心人士詐騙，並持續透過保險詐欺防範作業，減少詐領保險金事件發生，以此維護整體客戶權益並落實公平待客原則。



保險金抵繳醫療費用

現階段與全臺7家醫學中心等級醫院合作，客戶於住院期間提出申請並確認符合資格後，即可在出院時直接以保險金扣抵醫療費用，無須自行申請診斷書等單據。開辦以來，2023年理賠總金額為158.8萬元。未來將更積極與其他醫院合作，擴展服務範圍，提供客戶更優質的服務。透過保險金抵繳服務，將符合抵繳金之保險金額直接付款給醫院，省去客戶開立相關證明文件之不便。另外，客戶也不用再為此筆住院醫療費用擔心其生活品質受到影響，提供友善之便民服務。

優化各項應用系統以精進服務品質



4.2.2 重視客戶意見照顧保戶需求

爭議處理情形

- 金融消費爭議：有關公平待客原則個別衡量指標之金融消費爭議處理情形，2023年累計收到評議決定102件，其中申請人全部或部分有理由3件，已逐案對公司不利之案件通報權責部門研議。另依申訴案件之來源、類型及處理結果分析，將重大客訴案或客戶申訴爭議予以類型化後，提報至董事會報告，以利董事會審視消費者保護執行情形及檢討消保機制之有效性，讓董事會能深入了解爭議成因、具體解決方案或優化措施。

客戶關係維護成果亮眼

- 2023年連續八年榮獲「保險品質獎」之「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」、「最值得推薦」特優之肯定。
- 2023年受新冠肺炎疫情影響，相關保險商品銷售與理賠件數均上升，總體申訴受理件數及申訴率連帶產生升幅，申訴受理件數升幅4.66%，申訴率升幅3.31%。

年度	受理件數	有效契約件數	申訴率 (萬分比)	受理件數成長	申訴率成長
2021	367	26,295,018	0.1395702	-4.43%	-8.04%
2022	493	26,900,053	0.1832710	+34.3%	+31.3%
2023	516	27,252,240	0.18934223	+4.66%	+3.31%

投訴案件類型



- 2023年理賠申訴受理件數、整體理賠申訴率維持與2022年相當狀態。其中，理賠申請評議件數共87件，理賠申請評議比率為0.03‰。

年度	理賠受理件數	有效契約件數	理賠申訴率 (萬分比)	受理件數成長	申訴率成長
2021	193	26,295,018	0.073	3.21%	-0.69%
2022	264	26,900,053	0.098	36.8%	+34.2%
2023	268	27,252,240	0.098	1.5%	0%

- 2023年申請評議比率為21家壽險公司第二名。

爭議對象	申請評議比率 (萬分比)
2 富邦人壽	0.05100498
新光人壽	0.05801292
凱基人壽	0.06238384
南山人壽	0.07042854
國泰人壽	0.07517765
台灣人壽	0.12699144
業者平均	0.10253944



■ 每年執行客戶服務滿意度調查

為了解客戶服務成果，每年會舉行一次客戶滿意度調查，彙整並陳報專案執行情形至董事會及董事長。2023 年執行本公司整體客戶滿意度調查（調查期間 2023 年 3 月 22 日至 4 月 16 日），針對過去一年有實際業務往來，或與服務人員接觸之客戶進行問卷調查，完整詢問客戶的整體感受與對服務細項的看法，以獲取客戶對本公司服務項目更真實的聲音。

經問卷調查分析，2023 年人壽整體滿意度為 76 分，客戶淨推薦值 (NPS 值) 為 19.3，本次調查服務管道包含業務員、服務櫃檯、080 客服。未來將每年定期執行客戶滿意度調查，並追蹤各服務項目之滿意度數據，以持續精進客戶服務。

■ 持續提升櫃檯及諮詢服務

本公司重視客戶需求，持續透過課程深化人員之專業並強化服務軟實力。針對客戶服務櫃檯人員，每月進行監視器影像服務禮儀評核，「服務品質合格率」需大於 92%；針對客戶諮詢滿意度調查中，客戶回饋不滿意者，主管會回電保戶，並輔導同仁，致力提供溫馨、有感及貼心的服務。

▶ 祕密客評核：

為強化櫃檯人員服務品質，提升客戶滿意度，每年委託專業顧問公司執行「祕密客評核」。2023 年整體平均滿意度為 97.54 分，較 2022 年提升 1.5 分。

▶ 「海外急難救助服務」問卷訪查：

海外急難救助完成件數 79 件，滿意度 100%（目標設定 95%）。

▶ 客戶諮詢服務滿意度：

滿意度調查完成件數 20,624，「滿意以上」達 98.6%（目標設定 92%）。

4.3 ESG 商品服務與推廣

4.3.1 目標與願景

本公司秉持壽險以人為本的精神，以本業結合 ESG，推動多面向金融商品及服務，並透過官網及社群平台等管道推廣，期攜手客戶及社會大眾共同守護健康、促進環境永續。

4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮

本公司商品策略遵循 PSI，將 ESG 議題納入考量，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。

■ 結合外溢機制 推出精準治療專屬癌症險

面對癌症「高發生率、高端治療、高醫療費」三高趨勢的威脅，創業界之先推出具「質子治療」保障之商品—「富邦人壽精準守護防癌定期健康保險」聚焦癌症好發年齡 (40-70 歲) 族群、「富邦人壽好精準防癌定期保險」針對青壯族群 (25-39 歲)，藉精準醫療以提升癌症治療效能，並納入罹癌後癌症基因檢測、標靶治療、免疫細胞治療等高額且須自費的癌症新式檢測與療法的給付，協助民眾升級防癌保障。其中「富邦人壽精準守護防癌定期健康保險」更導入「外溢機制」鼓勵保戶做好事前預防可享健康管理保險費折扣。

■ 推出健康促進商品 強化國人自主健康管理意識

為響應政府政策、關心國人健康議題，本公司積極將風險管理提前到事前「損害防阻」，開啟保險「健康促進」新商業模式，陸續於 2023 年推出鼓勵健康促進的差異化費率商品，讓健康險功能從消極轉變為積極層面，突破保險商品傳統被動的損害填補角色，轉為事前預防。

■ 本公司與北富銀推出全臺首張捐血外溢保單 捐血助人還能減保費

相較一般利己型外溢保單，2023 年本公司領先業界，與台北富邦銀行推出全臺首張捐血外溢保單「富邦人壽溢起樂血利率變動型終身壽險」，以保障終身、捐血助人又益己、健康管理保費折扣來回饋保戶，滿足風險保障與健康管理的多元需求。

➡ 開發動機

環境挑戰 (E) 近 10 年臺灣捐血率冠全球，醫療用血卻藏隱憂，特別是年輕族群捐血人數短少 5 成，隨著人口老化、癌症增加，用量也將提升，台灣血液基金會預估 2030 年醫療用血的供需將嚴重失衡。

鼓勵健康 (S) 隨著國人健康意識抬頭，為鼓勵保戶做好自主健康管理，保險也從事後理賠轉向事前預防，翻轉了保險價值。

響應政策 (G) 金管會鼓勵保險業研發具外溢效果之健康管理保險商品。

➡ 行銷規劃與成效

配合商品上市同步發布新聞稿，並於銀保社群輔銷平台—銀保服務站 LINE@ 成立專區推廣，共有 69 位保戶完成檢測並享有外溢折扣。



■ 打造首張心臟專屬醫材保單 為保戶築起心臟防護網

2023 年推出「富邦人壽心有醫靠定期健康保險附約」是一張特別為心臟疾病好發年齡族群打造的十年定期險，鎖定心血管疾病好發年齡族群 (40 歲 -65 歲) 聚焦心臟疾病和手術常用到的醫材項目補助給付，最高保障 100 萬元。以附約形式打造銅板價護心專屬擴充包，協助民眾低保費享有高保障，輕鬆補足心臟醫材保障，減輕醫療負擔。本商品不僅可加購在舊主約保單上，建議衝刺事業的壯年族群，在既有住院實支實付險、日額險及癌症險基礎上，可以加購一次性給付的重大傷病險主約搭配「心有醫靠」附約，打造更完整的「醫療前中後」保障規劃。另外屆退的中年族群，則可考慮以保費實惠的小額終老保險搭配「心有醫靠」附約，守護心的健康，愛自己也照顧家人。



■ 針對高齡 / 青年推出保險商品規劃 提高退休保障及補足青年保障缺口

- ➡ 2023 年開辦「富邦人壽樂齡增福防癌定期健康保險」，為提供退休生活之健康保障，針對中高齡族群 (55-80 歲) 提供含有一次性癌症保險金的給付，可彌補立即性龐大的治療費用、收入中斷的損失，且依約定之穿戴裝置或應用程式計步，達標可享續期保費健康步數折扣。
- ➡ 為對抗三大退休風險「醫療風險、長壽風險與通貨膨脹風險」，2023 年開辦「富邦人壽美年優退外幣利率變動型養老保險」、「富邦人壽美年優外幣利率變動型終身保險」，在到達約定年齡即開始領取生存保險金，除了擁有退休穩定現金流，亦可滿足外幣資產累積及退休規劃需求。
- ➡ 針對高齡者推廣「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。此外，自 2014 年起即推動保單活化，保戶可將現有終身壽險保單轉化為醫療、長照等高齡需求保障商品，無須重新投保及繳納保費，解決高齡照護問題。
- ➡ 公司針對年輕族群推出專屬的「十在好漾專案」，以「零件式保單」組合設計，提供十年期定期險、保證續保，並使年輕人得以較低保費獲得全面性保障。



■ 投資型保單標的納入 ESG 基金

本公司 2022 年於「投資型保險標的評選作業」規範中，修訂 ESG 共同基金評選規則，以基金是否揭示於「臺灣集中保管結算所股份有限公司」、「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會」、「中華民國期貨業商業同業公會」共同設立之「基金資訊觀測站—ESG 基金專區」中作為基金是否漂綠之第一道控管機制，另召開「投資型商品決策會議」執行第二道控管機制，由商品、精算、財務及通路主管組成之決策委員共同遴選出合規之 ESG 基金，供投資型保單連結。該類商品之投資決策增加永續發展元素，ESG 投資取向不只讓投資人發揮社會責任影響力，投資報酬率也較禁得起金融市場波動，帶動資本市場的正向循環。截至 2023 年 12 月本公司符合「基金資訊觀測站—ESG 基金專區」之基金已有 27 檔，總庫存市值約新臺幣 121.43 億。



減少社會與環境量化衝擊數據

保單類型	保單名稱	社會環境衝擊	衝擊減少數量
 健走外溢保單	■ 富邦人壽醫起 GO 重大傷病定期健康保險 ■ 富邦人壽 e 起動網路投保定期壽險 ■ 富邦人壽天行健定期健康保險 ■ 富邦人壽樂齡增福防癌定期健康保險 ■ 富邦人壽網投日安心定期健康保險	保戶每日平均步數達門檻，可享保費折扣 / 健康管理回饋保險金，此可喚起國人對自身健康意識的重視，進而鼓勵保戶自主健康管理，降低死亡及罹病風險。	共 115 人達成健走目標並享有外溢折扣，其平均每日步數至少達 8,000 步。
 癌症健檢外溢保單	■ 富邦人壽富溢美利外幣利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽鑫美溢足外幣利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽華富美溢外幣利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽富易傳家利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽鑫享富利率變動型終身壽險 ■ 富康樂齡利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽華富滿溢利率變動型終身壽險 ■ 富邦人壽溢起健康重大疾病增額終身保險 ■ 富邦人壽精準守護防癌定期健康保險 ■ 富邦人壽富貴樂齡利率變動型終身壽險	提供健康檢測項目為「新一代循環腫瘤細胞檢測」及「腫瘤標記檢測」，保戶可透過保險商品提升自身健康管理，進而降低罹癌後死亡機率。	共 20,108 人完成檢測並享有外溢折扣。
 一般健檢外溢保單	■ 富邦人壽新醫卡優重大傷病終身健康保險 ■ 富邦人壽健康樂 (實物給付型) 保險	透過適當的定期健康檢查，可於早期發現潛在疾病或危險因子，早期改善、早期治療。	共 824 人完成健康檢查。
 施打指定疫苗 + 健檢之外溢保單	■ 富邦人壽家有醫寶重大傷病定期健康保險 (V1) ■ 富邦人壽醫漾呵護重大傷病定期健康保險 ■ 富邦人壽新金守護終身健康保險 ■ 富邦人壽醫卡放心重大傷病保險 ■ 富邦人壽溢起樂血利率變動型終身壽險	透過適當的定期健康檢查，可於早期發現潛在疾病或危險因子，早期改善、早期治療。此外，接種疫苗可減少罹病、重症或死亡的風險。	本類型商品於 2023 年共 2,874 人完成檢測或接種疫苗並享有外溢折扣。
 血糖體況外溢保單	■ 富邦人壽智糖人生定期健康保險	透過適當的定期健康檢查，可喚起血糖偏高、具糖尿病危險因子或糖尿病患者，對自身健康意識的重視，進而鼓勵保戶自主健康管理以減少罹病、重症或死亡的風險。	共 328 人完成檢測並享有外溢折扣。
 心臟專屬醫材保單	■ 富邦人壽心有醫靠定期健康保險附約	為中壯年提供心臟醫材補助保險金，包含心臟血管支架置放術、心律調節器植入術等 5 項醫材補助，保險期間 10 年內無理賠，則有 30% 年繳總保費的無理賠回饋保險金。	自 2023 年 12 月開辦起，截至年底已簽署 4 件有效契約。
 投資型保單	■ 富邦人壽真豐利變額年金保險	基於永續議題受全球高度重視，為與國際接軌，強化投型保單連結 ESG 基金標的，及防堵「漂綠」基金。	截至 2023 年 12 月本公司符合「基金資訊觀測站 -ESG 基金專區」之基金已有 27 檔，總庫存市值約新臺幣 121.43 億。

4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題

■ 多元商品行銷 提升保障意識

為推廣國人重視退休規劃及促進健康觀念，於公司官網退休四帳戶專區，透過簡易圖說懶人包，以生活化議題及有趣插畫，與大眾傳遞退休保障規劃與促進健康的思維，2023 年新推出「每個人眼中癌症不一樣」及「癌症治療像極了愛情」二大主題，喚起民眾對防癌保障及健康的重視，整合本公司官方臉書 /LINE/ 電子報等社群平台露出，專區 2023 年總累計頁面瀏覽量約 1.7 萬。

為使國人醫療保障更到位，2022 年健保署推動「健保協同商保」，本公司獲邀成為首波合作保險公司之一，於官網成立「健保協同商保專區」提供癌症精準醫療、醫材、實支實付、重大傷病等四大類商品保障升級資訊，並在「全民健保行動快易通 / 健康存摺」APP 建置查詢入口，透過內部宣導及外部社群媒體的廣宣推播，專區截至 2023 年 12 月底總累計頁面瀏覽量約 2.9 萬。

而響應金管會鼓勵保險業者研發具外溢效果之健康管理保險商品，提升國人對健康管理的重視並強化保險保障，本公司 2023 年 2 月於官網推出「外溢保單專區」，以「點亮健康促進 + 保險保障的雙重願景」為主題概念，內容涵蓋癌症篩檢小尖兵、「步」局健康人生、指定疫苗接種、定期輕鬆健檢四大外溢機制介紹、及其對應連結之保險商品，另加上健康科普報導，鼓勵客戶利用外溢保單規劃自身壽險及健康險保障。專區截至 2023 年 12 月底總累計頁面瀏覽量約 1.3 萬。

另外金融市場瞬息萬變，本公司推出多張分紅保單成為民眾資產規劃新選擇，2023 年 9 月特別於官網成立「分紅保單專區」，協助民眾快速了解分紅保單特色及多元商品架構，以富邦悍將職棒運動風格為設計主軸，訴求「全力分享 當紅不讓」為主題，規劃圖像化九宮格問題選單，引導民眾快速找到最關心的議題內容，並將商品依不同客群需求，分為資產傳承、退休金流二大類，加上互動式商品試算，讓訪客能參考不同紅利情境下分紅保單的規劃結果，並導流至客服專線提供客製化服務。專區上線 4 個月 (2023 年 9 月 1 日至 12 月 31 日) 總累計頁面瀏覽量約 6.9 萬。



4.4 普惠金融

本公司為落實普惠金融服務，與時俱進在不同面向全面提升，從客戶角度出發，設計多元金融商品與服務，包含規劃守護弱勢與高齡、符合年輕族群之商品、行銷活動與銷售保護機制；數位創新與彌平數位落差等金融友善服務，用具體行動展現對客戶的服務。

4.4.1 普惠金融商品與推廣

積極推動微型保險 落實普惠金融

本公司自 2014 年起便積極響應「保險業辦理微型保險業務應注意事項」等政府政策，推廣微型保險商品，本著關懷弱勢族群的社會責任，推出微型壽險保單，藉由該商品保費低廉、投保便利等特色，提供經濟弱勢者在家庭危難時一筆基本保障，發揮安定社會的力量。

多年來攜手富邦慈善基金會，擴大關懷臺中市、新北市、高雄市、臺東縣、花蓮縣等縣市內微型保險保障對象，亦與世界展望會、天主教善牧社會福利基金會、社團法人中華基督教救助協會及中華民國自閉症全臺各分會等公益 / 身障團體持續合作，2023 年於金管會主辦之微型保險競賽榮獲「身心障礙關懷獎」肯定。2023 年再擴大服務花蓮縣政府轄下弱勢團體超過 9,000 人。自 2016 年起至 2023 年底累計捐贈金額 5,610 萬，2023 年度共計守護全臺弱勢族群 63,183 人、保額達新臺幣 188.4 億元。



■ 推動小額終老保險 普及壽險保障

本公司因應人口老化與少子化趨勢，為普及高齡者基本保險保障而推出金來寶小額終身壽險，其中六年期繳費商品，最高投保年齡可高達 84 歲，小額終老保險包含終身壽險，可提供被保險人身故或完全失能時之保障，保障期間為終身，並可附加一年期傷害保險附約，增加因意外傷害事故所致死亡或失能之保障。

為便於高齡者投保，小額終老保險商品內容以簡單易懂為原則，且保費較其他同類型壽險低廉，使國人簡單輕鬆即擁有壽險保障。2023 年大力推動之下，富邦人壽小額終身壽險件數較 2022 年增加約 2.9 萬件，為安定社會貢獻一份力量，並於 2023 年榮獲小額終老「表現優良獎」。

■ 推動保障型網路平台（基富通）普及壽險 / 健康險保障

本公司推出低附加費用率、低保費的網投商品，包含重大疾病險、定期壽險、小額終身壽險等。民眾可透過網路平台滿足保險需求，且低保費負擔可使年輕族群提前規劃退休保障需求。

除上開金融商品外，2022 年 12 月本公司於保障型網路平台（基富通）推出「富邦人壽網路投保一年定期微型壽險」、「富邦人壽網路投保真安心微型傷害保險」、「富邦人壽網投微型意外傷害醫療保險附約」等三張保險商品，期望透過基富通平台，滿足弱勢族群基本壽險及傷害險保障的需求，讓投保更便利，並為國人意外傷害事故提供更多元的保障。2023 年基富通微型商品累計件數 20 件、保費累計 8,131 元。

4.4.2 提供弱勢金融友善環境與服務

■ 始於招攬擴及售後服務 鼓勵業務員提升金融友善服務軟實力

本公司自 2014 年起便積極響應「保險業辦理微型保險業務應注意事項」等政府為提升第一線業務人員與身心障礙保戶溝通交流的能力，鼓勵業務員協助身心障礙客戶投保及售後服務時，提供親切、無距離的溝通方式，本公司業務通路處訂定「全國技術士手語翻譯證照獎勵專案」，希望提高業務員公平待客、友善服務的軟實力，在與客戶接觸的每一個環節，都能令身心障礙者感受到富邦的用心。

另外，為提醒業務員時刻秉持友善服務的心態，業務通路處除了定期宣導公平待客的重要性之外，並年年實施相關議題的在職教育訓練、對相關議題拍攝「用心投保、身心無礙」內部宣導影片，透過多重管道，營造全方位金融友善服務環境。

■ 保險金融友善服務

身心障礙客戶如須臨櫃洽辦保險業務時，可透過親友進線 080 或網路留言進行櫃檯預約服務，本公司將視客戶需求，提前安排專人至大樓門口導引接送。全臺客戶服務櫃檯大樓門口亦設有服務鈴或人員協助引導，另提供高齡弱勢族群各式所需輔具，包括老花眼鏡、LED 放大鏡、輪椅、血壓機等友善設施。



友善服務設施



首度於客服專線增設敬老快速通道，讓 65 歲（含）以上長者優先進線，提供不搶快、不插話、不忘覆誦且無語言隔閡的諮詢服務，並主動協助保單資訊檢視與更新，搭配客服同仁專業說明，讓高齡長者充分了解其辦理事項的相關權益，不只服務快速亦保有服務溫度。另官網保戶會員專區提供英文申請介面，方便外籍客戶藉由英文說明步驟操作申請成為會員。

■ 手語翻譯服務

為使聽語障客戶享有無差別的金融友善服務環境，本公司攜手台灣手語翻譯協會，於全臺 10 個客戶服務櫃檯導入「手語翻譯服務」，客戶可依業務需求，在營業時間內至客戶服務櫃檯表明需要手語服務，櫃檯人員將安排以視訊會議方式，由持有證照的專業手語翻譯員，提供聽語障客戶線上翻譯服務。客戶亦可事前預約，由專業手語翻譯員到客戶服務櫃檯現場，為聽語障客戶進行翻譯，讓聽語障客戶能精準地與櫃檯人員溝通；並於本公司金融友善服務專區公告相關資訊，使客戶可明確知悉此服務訊息。

■ 多國語言即時翻譯服務

新住民朋友在日常生活中，偶爾會面臨語言不通的困擾，面對人數日趨成長的新住民客群，本公司除於客戶櫃檯安排具有英文溝通能力人員外，全臺 10 個客戶服務櫃檯皆配置多語即時雙向翻譯機，為新住民保戶提供以其母語溝通的即時服務，讓雙方溝通零障礙、零誤差，提升新住民朋友的金融體驗好感度。



■ 服務可及性

生調是風險管理的重要一環，傳統生調作業從約訪到人員抵達，保戶可能需要一段等待的時間，尤以偏鄉保戶為甚。本公司積極發展「視訊生調服務」，在進行視訊生調作業前將先取得保戶授權同意，確認投保意願與相關資訊，視訊影像亦將加密保存，充分保障保戶個人資料安全。統計 2023 年全年生調件數共 40,414 件，其中視訊及視訊替代體檢生調件數已達 24,868 件（相較於 2022 年 17,589 件，件數成長約 41%），占比約 61%，讓保戶不受距離影響獲得更快速的生調服務。

視訊生調雖然便捷，但客戶需先行下載 M+ 企業即時通訊，考量高齡銀髮長者對於數位工具的使用較不熟悉，本公司於 2022 年 3 月新增透過簡訊發送視訊連結服務，客戶點選連結直接開啟視訊網頁，再輸入簡訊內專屬密碼，即可進行視訊生調，以更直觀且簡便的方式讓銀髮客戶輕鬆完成視訊生調，大幅提升操作便利性。若身心障礙客戶不方便以視訊生調執行，或其他較不熟悉數位裝置之客戶，仍可由生調人員以傳統登門訪視的方式進行生調，雙軌合併執行，降低數位落差以提供客戶更友善的保險服務。

■ 公平待客自行查核及客訴改善流程

- ▶ 每季進行公平待客自評與抽核作業，自我檢視各項金融友善作為符合公平待客原則，相關部門查核資料由公平待客專責單位彙整後以每季執行報告方式呈總經理，並定期提報董事會，更多公平待客執行情形請詳 4.1.1 由上而下積極落實執行公平待客原則章節。



- ➡ 遇法規新增、異動或同業相關裁罰案亦同步更新自行查核項目；壽險公會通知金融友善服務準則及問答集內容更新時，亦會通知各權責單位檢視並更新官網金融友善服務專區，更多法規遵循情形請詳 2.3.1 法規遵循作為章節。
- ➡ 公司收到客戶申訴案件後，將進行服務改善機制，由客訴處理部門立案，將案件轉會相關部門，檢視現行作業流程及服務內容，針對疏失，訂定改善方案及改善期限回覆客訴部門，由客訴部門檢視改善內容是否符合公平待客原則，並追蹤改善進度，更多客戶申訴處理情形請詳 4.2.2 重視客戶意見照顧保戶需求章節。

■ 從制度面與行為面建置金融友善環境與服務

本公司 2022 年提報董事會修訂公平待客原則策略，新增第 13 條友善服務原則納入金融友善服務準則，並於 2023 年 4 月 27 日修訂第 13 條內容，明定提供金融商品與服務均應考量高齡者、身心障礙者及其他特定身分族群客戶之需求，並採取適當友善措施，除相關部門專(兼)職人員負責官網金融友善服務專區與手機 APP 的保戶會員專區、客戶臨櫃與諮詢所需的軟硬體服務，並將提供弱勢金融友善環境與服務納入各部門之定期自評項目，並由公平待客原則專責部門每季製作執行報告呈報總經理，且彙整全年執行情形於高階主管會議報告後提報董事會，包含為維護弱勢及身心障礙者之金融消費權益，並提供適當之金融友善服務措施，積極響應政府政策，持續擴大微型保險保護傘，董事會議決通過微型保險執行之相關議案。另，稽核室藉由對高齡客戶銷售保險商品作業以及公平待客之落實情形等專案查核，檢視本公司對於金融消費者保護與金融友善服務公平待客原則整體執行情形。此外，本公司董事除簽收「認識聯合國《身心障礙者權利公約》」等年度自學教材，董事長、副董事長、總經理(兼董事)與高階主管在內全體同仁，須再每年接受金融友善服務的線上課程調訓，以持續提升對金融友善服務的專業知識。

■ 兼顧不同族群需求設計之數位金融服務

保戶會員專區、本公司 APP 等自助查詢平台提供方便視障及 65 歲以上客戶「轉接專人」之網路電話功能。當點選「轉接專人」按鈕時，搭配開啟語音輔助功能，語音將讀出「轉接專人按鈕，點擊兩下來撥打網路專線電話」後可直接撥打至客戶諮詢專線，增加對數位弱勢族群的差異化服務。

■ 高齡客戶以視訊生調完成體檢及電訪問項詢問

高齡客戶投保如需進行生調、承保前電訪或體檢等作業，必須依照不同項目個別執行，為提供客戶更友善的保險服務，本公司於 2023 年 9 月 1 日新增透過一次視訊生調協助客戶完成上述各項作業。視訊生調進行前將先詢問客戶同意合併執行的意願，於取得客戶同意後，由視訊人員於視訊過程，同時詢問客戶生調 / 替代體檢 / 承保前電訪等各個問項後，完成生調報告書及電訪問項，交付核保進行審查。透過此項合併措施一次執行各項作業，優化行政流程，加快整體核保效率，使客戶盡快獲得保險保障；透過視訊作業，亦可提升客戶便利性，客戶在家即可完成，並以影像完整記錄與客戶之視訊過程，強化保障客戶權益。

統計 2023 年 9 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日透由視訊生調合併執行承保前電訪 / 體檢之案件，合計已執行 251 件。針對此項作業，本公司並已訂立相關管理指標，於客戶指定時間應配合完成視訊生調作業比率 $\geq 96\%$ ，經統計前述區間達成率為 99%。

4.5 數位科技與創新

4.5.1 推動暖心客戶服務

本公司依據「保險業辦理資訊安全防護自律規範」之「運用新興科技作業原則」，遵循相關主管機關法令與內部規章制訂「運用新興科技作業辦法」，建立完善的控管機制，以確保公司提供之新興科技具安全防護能力，能夠妥善管理其運用新興科技可能產生的風險，保障消費者權益，達成安全、便利、營運不中斷的服務。

本公司以客戶為中心，除了關注社會變遷帶來的影響、推出相對應之服務外，也因應全球氣候變遷對環境生態的衝擊，積極發展創新服務，優化客戶服務體驗，並透過電子化及行動化之轉型，簡化客戶申辦文件及降低客戶申辦時間與成本，並定期執行自行查核（如理賠單位定期檢視各類案件以確保皆落實審核流程與品質，理賠聯盟鏈定期查核轉送予其他接收公司之成功率皆為 100%，透過數位身分驗證而成功申請理賠之成功率亦達 100%；保全單位定期檢視 MID 行動身分識別服務以確保作業品質，檢視網路服務會員註冊抽樣電訪確認為本人案件比率為 100%，以 MID 取代保全電訪確認完成案件，結案後接獲非本人真意之申辦案件為 0 件），定期以工作會報呈報電子通知單及電子保單暨電子化保險契約條款保單申辦率達成情形，另配合金控每半年定期檢視追蹤電子化及行動化數位金融服務預算與成本執行狀況及成效，同時也能為社會創造綠色價值。相關企業減碳成效，請詳 6.3. 低碳營運章節。

■ 涵蓋保險全生命週期的 e 化服務



擴展行動投保功能，提升客戶使用體驗

本公司行動投保提供即時服務功能，要保資料上傳完成後，客戶即可線上進行視訊生調及電訪作業，加快保單審核時效，另於2021年結合Microsoft Teams視訊工具導入VIP視訊保平台，2023年共受理3,068件，擴展行動投保使用範圍，讓業務同仁隨時隨地都能協助客戶進行投保，使保險服務不中斷，並將行動投保使用率納入公司服務e化指標，核保部定期提供行動投保使用率予通路，以利追蹤成效，共同持續強化指標追蹤管理。



2023年 紙本要保書

共減少**330,553份**
推估可減少
約**50,070公斤**
的碳排放量



推廣行動繳費管道

本公司提供客戶行動繳費管道，繳交新契約、有效契約之保費。
2023年使用行動繳費管道繳費，新契約共4,781件，金額共1.35億元。有效契約共64,970件，金額共4.03億元。合計69,751件，金額共5.38億元。
2023年新契約紙本授權書共減少5,469份，推估可減少約118公斤的碳排放量。



使用行動投保繳交首期保險費時，推薦選用以下繳費管道

信用卡 網路信用卡 / Apple Pay / LinePay **轉帳** 網路即時轉帳 / 一卡通MONEY

讓保戶在線上就立即完成繳費動作，不僅快速方便外，還有以下三大好處喔。



即時繳費，
加速保費入帳



線上立即繳費，
不需追蹤扣款結果





投保服務

推廣「電子化繳費授權」

自2022年2月推出新契約「電子化繳費授權」功能以來，本公司持續建置及推廣使用電子化繳費授權。2022年12月及2023年3月新增有效契約「網銀帳密、立碼驗電子化繳費授權」功能，提供本公司的客戶無論是新契約或有效契約，皆可選擇「電子化繳費授權」功能進行繳費授權之申請，線上驗證通過立即完成約定保費授權扣款帳號，無須另外填寫紙本授權書及蓋印鑑章，節省約2-3天客戶投遞郵寄及3-6天送交銀行的核印時間。

2023年 共達成保費授權 **31,089件**，紙本授權書共減少**57,148張紙**
推估可減少約**1,237公斤**的碳排放量，與2022年減少的825公斤的碳排放量相比成長**150%**

提供多元化的保單型式

本公司於官網設置「電子保單暨電子化保險契約條款保單專區」，設計電子保單及電子化保險契約條款保單的體驗檔，透過線上操作實際體驗，可增加客戶對於多元化保單的認識進而促進申辦使用意願。「電子化保險契約條款保單」綜合了紙本及電子兩種特性，保戶簽署的要保文件以紙本方式呈現，保單條款及商品說明書則轉換為 QR Code，保戶可以透過掃描QR Code立即查閱，不僅減少了保單的厚度，也增加了便利性。2023年共計59,636件電子保單(占該年度新契約保單的15%)與35,327件電子化保險契約條款保單申辦完成，合計占該年度新契約保單的23.9%。與2022年相比，總申辦件數成長10.6%。2023年全年保單減紙印製共94,963份保單，總計減少2,617,165張紙，推估可減少約56,634公斤的碳排放量，與2022年減少50,176公斤的碳排放量相比成長12.9%。

註：2022年共計45,464件電子保單(占該年度新契約保單的11.8%)與40,418件電子化保險契約條款保單申辦完成，合計占該年度新契約保單的22.2%。

電子保單



電子化保險契約條款保單



保單服務

推廣行動保全

透過行動保全一次授權機制，保戶可簽署「行動保全服務申請暨同意書(一次授權)」，後續申辦行動保全業務以OTP進行身分驗證，於行動保全上傳後即可受理變更，免再簽署紙本同意書。截至2023年底，已有10,422人申請行動保全服務一次授權且行動保全使用量較2022年度成長28.26%。



MID行動身分識別保全運用

自2021年本公司為首家運用MID行動身分識別於取代保全電訪及網路申辦交易會員，為展現該服務之即時與便利性達到最大化的保戶服務效益，2023年提出擴大適用條件之試辦申請，並新增保單基本資料驗證及身分證資訊驗證加強核身，自2023年12月17日起試辦，截至2023年底已有1,156件以MID加強機制取代電訪風控；同時有每月平均超過2,000位保戶透過網路申請以MID完成身分驗證成為網路服務會員進而享有網路相關服務。



行動電話變更以MID門號資料核實進行驗證

為確保即時正確聯繫客戶，避免客戶未接獲公司來電或重要訊息，影響保單相關權益。客戶申請行動電話變更或進行網路保險服務時，新增運用「MID門號資料核實」機制，驗證客戶留存之行動電話資訊是否為本人申辦或有無異常情形，以加強落實客戶資料確認，2023年已有逾87,041件以該項機制進行成功驗證，有效強化風險管控與客戶權益維護。





保單服務 客戶Call in 080辦理聯絡資訊變更



提供客戶24小時撥打客服專線由客服人員完成身分核對後，即可於電話線上辦理保單聯絡資訊變更，透過寄發簡訊連結予保戶確認相關權益及變更內容，經客戶同意以「MID門號資料核實」機制驗證客戶留存於公司之行動電話為客戶本人申辦後，即可於線上完成保單聯絡資訊變更，客戶無需等待客服人員寄出變更申請書再回寄公司，更可免除客戶等待變更申請書郵件往返約2個工作天時間。

至2023年已有50,150件完成變更並以MID門號資料核實，落實確認客戶資料，約可減少紙張50,150張，推估減少約1,085公斤的碳排放量。

建置保戶聯絡資訊異常集中處理平台

自2023年9月起運用新契約及保全聯絡資訊變更件遇有異常集中之處理平台，包含自動調閱要保書/變更申請書等影像供人員審核，並透過無關條件寄發保戶通知信函等自動化處理作業，減少人工作業及紙本。

至2023年底新平台共處理3,825件，紙張減少11,475張，推估減少約248公斤的碳排放量。

保全批註改以電子文件寄送

自2023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，提供客戶更即時收到變更完成之批註文件及避免批註郵寄時外漏風險，同時減少紙張使用量。至2023年底，已有86,683件變更批註文件以電子文件寄送，並減少338,741張紙，減少碳排放量約7,330公斤。

提供線上部分償還保單利息方案

保戶可隨時透過本公司官網或APP試算保單借款之還款金額，並考量保戶資金運用彈性或依其經濟能力，提供保戶償還部分利息之功能，落實金融友善服務。



保單服務 推廣申辦電子通知單

持續於金控LINE@、M+企業即時通訊、News富邦影片推播及舉辦保戶首次申辦成功即贈超商購物金的活動來推廣申辦電子通知單，2023年新增130,044要保人申辦電子通知單，共節省1,040,352張紙，可減少22,512公斤的碳排放量。

累積至2023年總申辦1,478,113要保人，共節省逾11,824,904件紙本，減少255,882公斤碳排放量，與2022年減少的233,369公斤的碳排放量相比成長9.6%。



智能文字客服機器人

2023年4月推出本公司智能客服機器人，客戶可從本公司官網、保戶會員專區、本公司APP、富邦LINE官方帳號與智能文字機器人交談。由機器人回答常見問題(FAQ)如：如何申請保戶會員、如何查詢保單內容、如何辦理保單相關變更、查詢保單繳費狀況、信用卡&金融機構扣款或繳費單問題、如何辦理保單借款、還款，如何查詢生存/滿期保險金、如何申辦理賠---等問題。透過AI 機器人能快速處理大量的簡易諮詢，並將較專業艱深問題引導分流給客服同仁，使客戶問題能快速獲得解決，減少等待時間並提升服務品質。

累計至12月底已服務超過20.8萬人次。2024年預計再推出更聰明的智能客服機器人，保戶可直接向機器人詢問個人保單問題，例如投保內容、變更進度、保費金額、保單帳戶價值等資訊。



理賠服務 推廣行動理賠

續推廣客戶使用行動理賠，以線上理賠申請書取代紙本，降低理賠申請紙張的使用量，提供客戶更便利又順暢的理賠申請體驗。2023年約6.5萬使用量，並持續優化行動理賠系統，提供更便民、更優質服務給保戶。



自動核賠

透過系統自動進行理賠案件檢核及計算客戶本次理賠申請核付金額，加速理賠服務作業時效，讓客戶更快領取理賠金，達到保險服務重要之損害填補原則。

2023年共計9,885件，較2022年大幅成長130%，每件節省約4張理賠審查表，紙本減少39,540張，推估可減少約856公斤碳排放量。



理賠案件



自動核賠



完成理賠作業

本公司依據「保險業辦理資訊安全防護自律規範」之「運用新興科技作業原則」，遵循相關主管機關法令與內部規章制訂「運用新興科技作業辦法」，建立完善的控管機制，以確保公司提供之新興科技具安全防護能力，能夠妥善管理其運用新興科技可能產生的風險，保障消費者權益，達成安全、便利、營運不中斷的服務。

因應現今快速變化的環境，本公司持續導入不同的數位科技，全力推動多元的線上服務，針對客戶的需求，提供全方面的保險服務，提升客戶服務品質與效率，並優化各項數位服務流程，持續推動完善的保險服務以及創新的數位服務體驗。

4.5.2 提升服務品質及效率

■ 便利的數位視訊投保服務

➡ 視訊投保 FBVIP (Video Insurance Platform)

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 2021 年 7 月開放視訊投保以來累計至 2023 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。視訊投保目標如下：



■ 線上簽署行動投保服務同意書

線上簽署行動投保服務同意書於 2022 年 12 月獲准試辦，於行動投保系統經 MID 身分認證及身分證驗證後，可線上簽署行動投保服務同意書，累計至 2023 年 12 月底約有 27,000 位客戶使用線上簽署行動投保服務同意書，取代書面同意書之填寫，減少碳排放量。

■ 理賠聯盟鏈服務

理賠聯盟鏈服務採用數位簽章、時戳與第三方驗證存取技術，打造科技運用共享平台的服務，只要一次申請即可辦理完成多家保險公司的保險服務，達成單一申請，資訊共通的效益，不僅解決保戶一大痛點，也大幅降低人力成本，提高資料正確性與安全性。

聯盟鏈也結合本公司多項行動服務及身份驗證服務，保戶可透過身份驗證免除紙本申請書及同意書簽署作業，方便又快速，另本公司持續提供保戶多元的線上服務管道，不僅提升保戶服務效率，更可以降低業務員與客戶間的交通往返時間，以數位電子化的作業方式減少碳排放，實踐 ESG 永續精神。理賠聯盟鏈於 2021 年 1 月 1 日正式開辦，2023 年間以富邦為首家申辦之客戶數共 27,088 人，轉收之客戶數共 24,001 人。

■ 行動電話變更以 MID 門號資料核實驗證

為確保即時正確聯繫客戶，避免客戶未接獲公司來電或重要訊息，影響保單相關權益。自 2022 年 10 月起，客戶申請行動電話變更或進行網路保險服務時，新增運用「MID 門號資料核實」機制，驗證客戶留存之行動電話資訊是否為本人申辦或有無異常情形，以加強落實客戶資料確認，至 2023 年底已有逾 87,041 件以該項機制進行成功驗證，有效強化風險管控與客戶權益維護。

■ 客戶撥打客服專線辦理聯絡資訊變更並以 MID 門號資料核實驗證

自 2022 年 9 月起，提供客戶 24 小時撥打客服專線由客服人員完成身分核對後，即可於電話線上辦理保單聯絡資訊變更，透過寄發簡訊連結予保戶確認相關權益及變更內容，經客戶同意以「MID 門號資料核實」機制驗證客戶留存於公司之行動電話為客戶本人申辦後，即可於線上完成保單聯絡資訊變更。2023 年已有 50,150 件完成變更並以 MID 門號資料核實，落實確認客戶資料。

■ 電子化保險契約條款保單存證

為落實節能減碳永續經營政策，配合壽險公會推動電子保單認證及存證機制，自 2022 年 11 月 1 日起，新增「條款」與「電子化保險契約條款保單」作業，透過區塊鏈技術進行存證，強化安全性及確保資料不可竄改，如發生疑義時，保戶可透由公會提供相關紀錄資料進行查驗，因電子化保險契約條款保單之條款以 QR Code 呈現，為避免資料毀損或竄改，亦進行「簽章」及「存證」作業，且電子化保險契約條款之保單同步進行公會存證保護，2023 年共有 35,327 件。

4.5.3 強化通路銷售效能

■ 智能業務管理 FBFLi (Facebook LINE Instagram)



智能演算推薦增進客戶經營溫度

結合年輕族群的社群平台使用習慣，創新推出「智能業務管理 FBFLi」系統，獨創智能演算機制，依照每位業務員客戶名單總數級距與接觸頻率，推薦不同筆數的客戶名單，平均每天推薦聯絡 15 位客戶，以穩定客戶關係，鞏固人脈網絡，於 2022 年 9 月取得經濟部智慧財產局發明專利肯定。此外基於有效提升業務員與客戶互動頻率，增進客戶黏著度，本公司更首創數位內容分享功能，推出數位議題包、陌生 / 商機開發問卷及互動式小遊戲，在潛移默化中呈現保險價值，強化客戶風險意識與保險觀念，自 2021 年 3 月推出上線，截至 2023 年底，平均每月推出 10 篇素材，各類數位內容總計業務員轉傳逾 31.6 萬次，客戶點擊人數近 35.3 萬人，客戶點擊人次逾 51.7 萬次。



資訊整合數位軌跡提升服務效率

「智能業務管理 FBFLi」系統自動化整合客戶互動紀錄，與「約訪」、「成交」、「保單健檢」等銷售歷程，及導入核保、保全、理賠服務資訊；並提供系統化客戶分群與輪廓標籤化，輔以落實客戶訪談重點記錄，提供不同樣貌客戶的專屬個人化服務。2021 至 2023 年每月平均逾 1.5 萬業務員使用，使用率達 79.1%。





即時觀測評量強化主管輔導力道

「智能業務管理 FBFLi」系統創新自我管理及團隊輔導功能，不僅業務員可隨時在系統掌握自己的活動量指標，朝向設定目標邁進；主管更能透過輔導功能，即時觀測夥伴的活動量，追蹤客戶進程與行程安排狀況，並藉由每日給予夥伴評量，督促夥伴提升業務動能，協助夥伴發掘商機，提醒夥伴往下推進方向，並引導客戶人身保障與家庭責任的潛在需求，協助主管升級團隊輔導，擴大組織發展及產能。



智能客戶經營完善人身規劃

發展「動態式退休月收入模擬」功能，協助客戶盤點退休後每月可能的金流與缺口，結合退休規劃建議，模擬退休後月收入的變化，協助客戶盡早為退休做準備。近期更順應環境趨勢與客戶需求，推出保障視圖優化、大數據保障數值，以及遠距健檢服務再升級；在既有「五大保障」視圖之外，新增以人生責任及醫療前、中、後階段的「人生八保圖」，提供相似客戶族群的大數據保障數值，並強化遠距健檢安全機制與便利性。自「健檢百保箱」上線至 2023 年底為止，業務同仁使用率高達 92%，已累計服務逾 147 萬客戶完成保單健檢服務，協助客戶強化風險意識，完善其人身保障規劃。

健檢百保箱 FBSIR (Smart Insurance Review)



科技輔助增進保單健檢服務

因應不同人生階段有不同的需求與責任，斥資 1,435 萬元開發，於 2019 年 8 月推出「健檢百保箱」保單健檢平台，並於新冠肺炎疫情期間提供「遠距保單健檢服務」，結合線上服務邀請、保單影像上傳、光學字元辨識 (OCR) 及自然語言處理 (NLP) 等科技，快速解析保單資訊，協助業務員不受疫情、地域的限制，為客戶提供高效率及零距離的保單健檢服務。



專屬邀約
健檢網址



客戶提供保單
資料面頁



業務同仁進行
保單辨識



個人化保障視圖
與缺口



4.5.4 提高公司營運環境與效率

RPA 導入數位助理流程自動化應用

自 2021 年導入 RPA 流程自動化機器人，將例行性的人工作業交由自動化機器人來執行，已完成相關應用，例如：會計單位使用 RPA 取代人工比對財務報表，大幅減少錯誤率發生；法遵單位蒐集負面新聞的定期性作業等，降低人工判讀錯誤的狀況與節省人工建立名單比對的時間；法律事務部比對觸發郵件過濾規則之信件、後勤單位將寄送例行信件或刊登公告訊息的重複性工作由 RPA 執行，不僅減少因人工作業所導致的錯誤發生，同時也促進人力轉型與高效應用，提高效率與提供更優質的服務。

推展資訊數位工具普及化，2023 年導入素人開發模式，連續三年每年舉辦 4-10 場 RPA 開發訓練課程及分享會，已培訓 188 位開發人員，60 個部門投入 RPA 運用研究，引導各處室運用軟體客製開發 RPA 流程，部門內各項例行性工作自動化，累計至 2023 年開發與使用之自動化流程達 110 支，已有 27 部門導入使用。另，建立各部門通用的共通性流程，將公司的 AML 查詢作業標準、統一化，除了因自動化增加工作效率外，亦可降低人工查詢錯誤率，推展成效顯著。

建立法務系統管理平台 提升工作效率

已建置「合約送審系統」(專利字號：TWM627400U)及「執行命令系統」(專利字號：TWM619877U)及訴訟系統，取代原本透過電子郵件及紙本作業，達到無紙化減碳目標，並透過線上簽核、數位保存，實踐永續管理機制。運用資料庫及數據分析，有效解決作業痛點，並制定相應作業指引，強化人員專業性並落實公平待客原則。

2023 年數位創新專案與成效

專案	說明	成效說明	投入研發費用 (單位：新臺幣：元)	投入人力
 RPA 流程 自動化器人	導入 RPA 流程自動化機器人，將例行性的人工作業交由自動化機器人來執行，減少因人工作業所導致的錯誤發生，同時也促進人力轉型與高效應用，提高效率與提供更優質的服務。	導入素人開發模式，培訓 188 位開發人員，累計開發與使用之自動化流程超過 100 支，已有 27 部門導入使用。建立共通性流程，除了因自動化增加工作效率外，亦可降低人工查詢錯誤率。	軟體費用： 3,900,000 教育訓練： 385,000 顧問諮詢： 375,000	每月投入 4 人推展專案計畫，全年累計共 60 個部門投入 RPA 運用開發與研究。
 智能文字客服 機器人	2023 年 4 月推出本公司智能客服機器人，客戶可從人壽官網、保戶會員專區、APP、富邦 LINE 官方帳號與智能文字機器人交談。由機器人回答常見問題 (FAQ)。	累計至 12 月底已服務超過 20.8 萬人次。	0 元註 註：本專案為本公司自行開發，故無研發費用。	每月投入 3 人推展專案計畫。
 富邦幸福 more 生態圈	2023 年 10 月 1 日正式啟用「富邦幸福 more」數位客戶經營平台，運用集團資源拓展客戶經營，聚焦經濟守護、健康促進、實踐 ESG 三大面向發展客戶互動場景，鼓勵完成任務得積分兌換 momo 幣，深化客戶經營。	累計至 12 月底註冊會員數 12,051 人。共上架 31 檔活動任務，累計 27 萬人次參與。	0 元註 註：本專案由本公司自行開發，故無研發費用。	建置階段共計投入 7 人進行平台規劃、開發、建置與維護，每月投入 2 人進行平台活動任務與發展與推廣。



4.6 資訊安全與隱私

4.6.1 資訊安全管理

本公司持續精進整體資訊安全韌性，強化員工整體資安意識，建構完整的風險管理機制，訂有資訊安全政策、管理辦法與相關作業程序，以作為各項資訊作業辦理依據，使相關人員有所依循，降低任何資訊安全事件所可能帶來之衝擊，打造兼顧服務效率及安全保護的環境，以實踐對客戶隱私與個人資料保護之承諾。

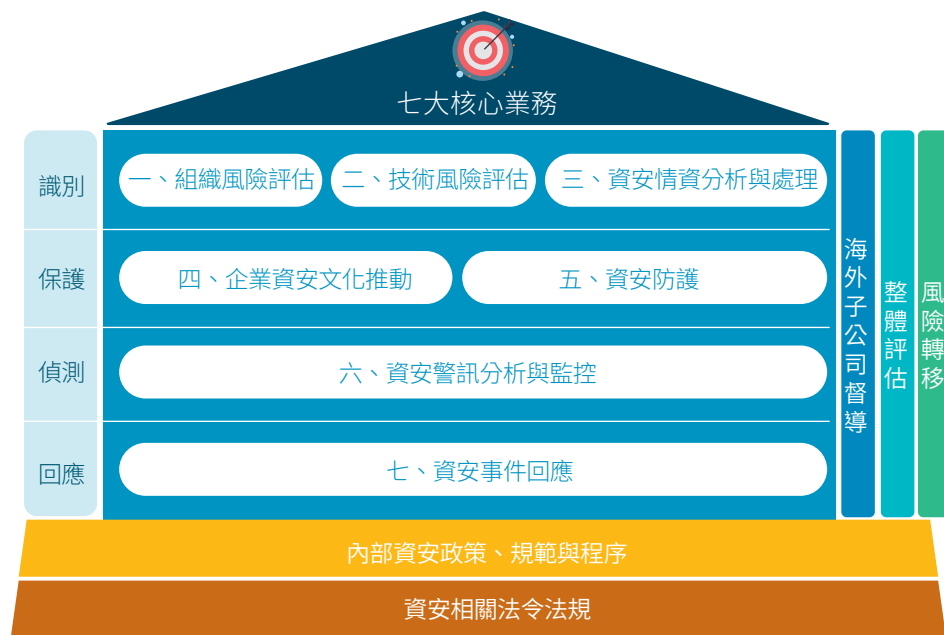
成立資安專責單位 健全資安治理組織架構



為強化資安風險治理，2018 年 11 月設置資安長及資訊安全部，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業；於 2022 年 1 月更名為資訊安全處，於每月作業風險管理委員會議向總經理提報公司資安狀況共 12 次，每季呈報資訊安全概況予總經理且每年由資安長將前一年度之資訊安全整體執行情形，聯名出具內部控制制度聲明書，提報董事會，2023 年本公司投入資安經費占全部資訊預算費用之比率為 4.84%、無發生重大資訊安全事故。持續延聘安永諮詢服務股份有限公司總經理擔任資安專業顧問，提供本公司董事會資安諮詢顧問服務，強化資訊安全於公司治理中。

資訊安全管理架構及核心業務

- ➡ 在資安風險評估上，每年透過各種檢測工具及演練，揭露已知或未知的弱點，進行修補或執行補償性控制，並於 2022 年辦理資安治理成熟度評估，其網路安全評估結果為「發展中」，經改善後於 2023 年評估後，網路安全成熟度評估結果已達到「進階」。
- ➡ 定期委託第三方外部專家模擬駭客攻擊方式進行滲透測試及紅隊演練，持續檢視系統瑕疵或弱點。
- ➡ 採用外部資安風險評級、網路釣魚防範等機制，以強化公司整體資訊安全。
- ➡ 持續推動企業資安文化，建立資安促進主管制度，每年辦理內外勤員工資安教育訓練以提升資安意識，並且於 2023 年舉辦董事暨高階主管資安教育訓練，且 9 位董事皆完成訓練課程並取得完訓證明。
- ➡ 因應公司內部資訊環境變動及外界資安攻擊活動手法不斷進化，建立資安事件管理中心 (SIEM)，導入 SOC 7×24 小時不間斷資安監控並於 2023 年 12 月加入 F-SOC，完成資安聯防機制。
- ➡ 持續強化資安異常監控並訂有資安事件通報及處理流程，強化事件回應能力。
- ➡ 定期辦理資安事件演練，因應事件發生時之應變措施，以降低損害並進一步減少未來事件發生之可能。



為達到整體資訊安全防護，本公司推動以下行動方案：

行動方案	行動計畫	成效
 校準法令法規	- 定期依據國際標準、政府及公會規範、完成各項資訊安全評估作業。 - 通過資訊安全國際標準 ISO 27001 認證。	- 已完成電腦系統資訊安全評估報告、APP 檢測、跟董事會報告資訊安全整體執行情形，以確保符合法令法規。 - 通過資訊安全國際標準 ISO27001 認證，對於客戶資料之存取、處理、傳輸、保存以及人員與設備之安全，均已完整管控。

行動方案	行動計畫	成效
 強化資安思維	- 辦理教育訓練、強化員工資安意識。 - 專業化訓練機制培訓資安人才，提升資安事件應變能力並取得資安專業證照。 - 社交工程演練。 - 各部門設置單位資安促進主管，用以宣導資訊安全意識。 - 資通供應商資安教育訓練。	- 已完成資安教育訓練3小時，含內外勤同仁40,981人。 - 已完成資訊安全專責人員每人每年15小時教育訓練。 - 全公司取得62張國際資安專業證照。 - 已完成全公司同仁每年2次社交工程演練，點擊人員已完成教育訓練。 - 已完成： - 每季2.5小時對單位資安促進主管資訊安全宣導； - 發佈4則「報你知」資安宣導資訊； - 透過M+企業即時通訊/智能業務管理FBFLi對外勤同仁進行4則資安宣導。 - 已對參加公司辦理供應商大會之供應商人員做資訊安全教育訓練，強化其資安意識。
 強化風險管理	- 辦理紅藍隊演練。 - 外部風險管理平台。 - 投保資訊安全保障保險。	- 依紅藍隊演練所發現之漏洞，於本公司服務系統全面盤點與修補，以整體強化網站安全。 - 掃描本公司相關外部風險弱點（如：站台安全性、存在於暗網的本公司資訊等），並依弱點內容進行分析與改善。 - 已完成投保「資訊安全保障保險」以利風險轉嫁、降低事故損失並確保公司聲譽與客戶權益。
 鞏固縱深防禦	- 檢視外部情資並訂定標準作業流程。 - 建置資安事件管理中心。 - 導入SOC 7x24 監安監控。 - 檢視子公司資安執行情況，校準資安策略方向。	- 定期分析金融資安資訊分享與分析中心、等外部情資，以即時掌握情資並有所應變。 - 完成建置資安事件管理中心，資安分析人員可將資安管理平台偵測疑似異常的事件比對威脅情資，做適當處置，以精進資安應變能力。 - 導入SOC 7x24 監控，加強情資享，資安警訊及資安事件分析能力並加入F-SOC完成資安聯防機制。 - 利用RPA於當各上市櫃公司於公開資訊觀測站發佈資訊安全相關重訊時，本公司亦能收到訊息，快速掌握情資。 - 定期檢視子公司資安報告，相互溝通，提出資安建議。

4.6.2 客戶隱私管理

■ 設置專責作業風險管理委員會 強化個資保護管理

本公司致力於保障保戶資料安全，依據外部法令及國際標準訂定內部控制制度、規範及管理機制，導入個人資料管理體系；本公司設有作業風險管理委員會，上而下督導並指示個人資料保護相關事宜，由作業風控部擔任專責個資保護管理督導單位，協助建置個人資料保護體系與制度、監督相關教育訓練、制定年度個人資料保護管理計畫，建立永續循環且落實執行之個人資料管理制度架構，將個人資料保護內化於所有同仁的行為中，並於內部稽核、內部自行查核範圍中加入個人資料保護相關內容，以檢視個人資料保護落實程度。

2023 年有受理涉及客戶資料之爭議，件數共有 22 件，其中 11 件是來自外部機關（含保險局、縣市政府消保官及評議中心）的案件，另外 11 件則是來自公司內部客戶權益維護專線、客戶書面來函等其他方式。上述案件調查結果，涉及業務人員服務疏失，且涉及資訊洩露、失竊、遺失客戶資料及侵犯客戶隱私等事件共 3 件。前述事件未涉及資安疑慮，亦未達侵犯客戶隱私程度，主要為業務人員個資保護觀念未充分，於服務過程造成之疏失，3 件均已取得客戶諒解並加強業務人員教育訓練及宣導。

為能妥善因應重大資料事故，本公司訂定個資通報處理及應變程序，於事件發生第一時間啟動對公司內部及對主管機關之通報，並設立個資緊急事故應變小組，由總經理擔任召集人，召開緊急應變小組會議，成員包括應變中心指揮官、資訊、法遵、法務等功能單位，就其職責及事故情形協助事件單位採取應變措施，調查事故原因及控制損害，並於資料事故處理完成後，研議矯正及預防措施。

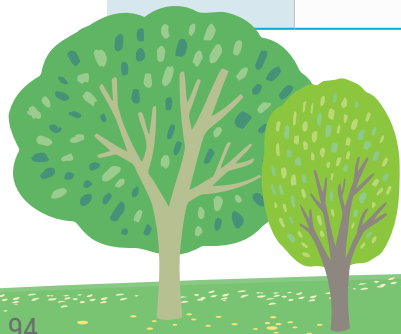
倘因個資事故而造成客戶資料外洩，緊急應變小組將責成事故單位依個資保護相關法令規範進行法定告知，通知內容包括個資受侵害情形、公司採取之因應措施、提供保戶諮詢專線等，使保戶瞭解相關狀況及提供後續查詢與協助。

為保障客戶隱私權益，本公司提供多元的申訴管道，如：客戶權益維護專線（電話：0809-000-120）、24 小時保戶服務專線（電話：0809-000-550），也有客戶權益維護電子信箱（complaints.life@fubon.com）、官網留言，以及書面方式等申訴方式。當接獲保戶及其他利害關係人提出之申訴，將依申訴受理、專人負責、案件評估、方案協商、通知結果等流程，於法令要求之處理期限內妥善處理議題；2023 年有關資安爭議的申訴案件件數為 0 件。

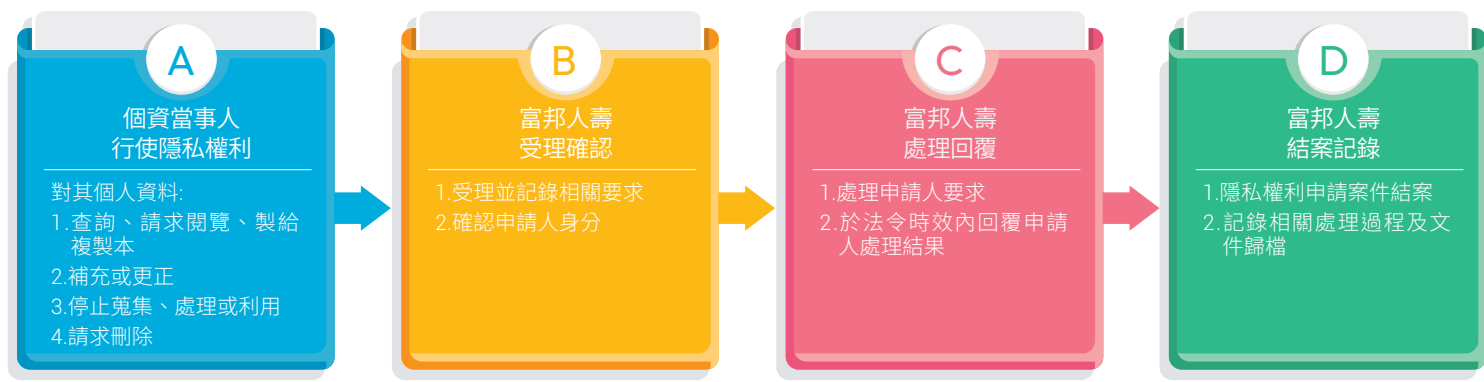


為達到客戶資料隱私保護，本公司推動以下行動方案：

行動方案	行動計畫	成效																						
 保戶資料之保護	 個資保護管理機制及成果	■ 2023 年 R&CSA 暨個資保護管理自我評估之執行成果彙總如下： <table><tr><td>P-1. 制定年度管理計畫</td><td>▶ 112/3/9 核定</td></tr><tr><td>P-2. 執行高階風險評估 (HLRA)</td><td>▶ 36 項 Top Risks</td></tr><tr><td>P-3. 維護作業風控及個資相關政策及辦法</td><td>▶ 已完成檢視及制 / 修訂</td></tr><tr><td>P-4. 檢視及修訂 Risk and Control Library</td><td>▶ 已完成</td></tr></table> <table><tr><td>D-1. 檢討內部規範</td><td>▶ 完成內部規範及 SOP 共 1,488 份檢視</td></tr><tr><td>D-2. 個資遮蔽盤點</td><td>▶ 完成應用系統畫面、報告及報表，共 1,604 項</td></tr><tr><td>D-3. 個資檔案盤點</td><td>▶ 完成 BIF/ 清冊盤點，共 263 份</td></tr><tr><td>D-4. 個資委託監督</td><td>▶ 完成 50 家保代及 368 家廠商 / 機構（非保代）受託人監督作業</td></tr><tr><td>D-5. 個資自行查核</td><td>▶ 完成共 90 個單位之自行查核作業</td></tr><tr><td>D-6. 認知教育訓練</td><td>▶ 完成含董事會成員 + 內 / 外勤（含約聘）同仁之教育訓練</td></tr><tr><td>D-7. 個人資料緊急應變計畫演練</td><td>▶ 完成個資外洩模擬整合性演練</td></tr></table>	P-1. 制定年度管理計畫	▶ 112/3/9 核定	P-2. 執行高階風險評估 (HLRA)	▶ 36 項 Top Risks	P-3. 維護作業風控及個資相關政策及辦法	▶ 已完成檢視及制 / 修訂	P-4. 檢視及修訂 Risk and Control Library	▶ 已完成	D-1. 檢討內部規範	▶ 完成內部規範及 SOP 共 1,488 份檢視	D-2. 個資遮蔽盤點	▶ 完成應用系統畫面、報告及報表，共 1,604 項	D-3. 個資檔案盤點	▶ 完成 BIF/ 清冊盤點，共 263 份	D-4. 個資委託監督	▶ 完成 50 家保代及 368 家廠商 / 機構（非保代）受託人監督作業	D-5. 個資自行查核	▶ 完成共 90 個單位之自行查核作業	D-6. 認知教育訓練	▶ 完成含董事會成員 + 內 / 外勤（含約聘）同仁之教育訓練	D-7. 個人資料緊急應變計畫演練	▶ 完成個資外洩模擬整合性演練
		P-1. 制定年度管理計畫	▶ 112/3/9 核定																					
P-2. 執行高階風險評估 (HLRA)	▶ 36 項 Top Risks																							
P-3. 維護作業風控及個資相關政策及辦法	▶ 已完成檢視及制 / 修訂																							
P-4. 檢視及修訂 Risk and Control Library	▶ 已完成																							
D-1. 檢討內部規範	▶ 完成內部規範及 SOP 共 1,488 份檢視																							
D-2. 個資遮蔽盤點	▶ 完成應用系統畫面、報告及報表，共 1,604 項																							
D-3. 個資檔案盤點	▶ 完成 BIF/ 清冊盤點，共 263 份																							
D-4. 個資委託監督	▶ 完成 50 家保代及 368 家廠商 / 機構（非保代）受託人監督作業																							
D-5. 個資自行查核	▶ 完成共 90 個單位之自行查核作業																							
D-6. 認知教育訓練	▶ 完成含董事會成員 + 內 / 外勤（含約聘）同仁之教育訓練																							
D-7. 個人資料緊急應變計畫演練	▶ 完成個資外洩模擬整合性演練																							



行動方案	行動計畫	成效
 保戶資料之保護	 個資保護管理機制及成果	 C-1.~C-3 SOP 初審 & 覆審、抽樣驗證 自行查核、實地觀察 C-4. 個資認證 共計 334 項補正及覆審意見 PIMS (個資保護管理) 續審暨擴大驗證 獲續審暨擴大驗證 PIMS 證書
	 提升個人資料保護認知及訓練	■ 已完成每年規劃的個人資料保護教育訓練，以使執行業務過程中必須接觸個人資料之人員瞭解個人資料保護相關法令之要求，落實執行對客戶資料保密之義務。 2023年 完訓率 99.48% 內勤(含派遣) 4,482人 外勤 36,503人(註) 線上課程/紙本課程 自學教育(數位檔案)/ 雲端/線上課程(考試) 2023 個資教育訓練主題 - 個資法之立法沿革與目的 - 個資法之重要規範內容 - 違反個資法之法律責任 - 個資保護函令及裁罰案例 註：(外勤)訓練企劃管理部尚在持續調訓中，預計 2024/12/31 完成調訓。

行動方案	行動計畫	成效
 保戶資料之保護	 建立當事人權利行使機制	提供多元化之隱私權保護處理措施及管道，在進行客戶個人資料蒐集、處理及利用時，設置各種措施以保護客戶隱私權益，當客戶遇有隱私權維護之相關問題或疑義時，可經由本公司提供之各項便捷服務，獲得解決。  A 個資當事人行使隱私權利 對其個人資料： 1.查詢、請求閱覽、製給複製本 2.補充或更正 3.停止蒐集、處理或利用 4.請求刪除 B 富邦人壽受理確認 1.受理並記錄相關要求 2.確認申請人身分 C 富邦人壽處理回覆 1.處理申請人要求 2.於法令時效內回覆申請人處理結果 D 富邦人壽結案記錄 1.隱私權利申請案件結案 2.記錄相關處理過程及文件歸檔
	 通過國際標準驗證	2019 年正式取得國際標準 BS10012:2017 個人資料管理體系認證。 2020 年 11 月獲英國標準協會 (British Standard Institution, BSI) 頒發個資保護實踐獎。 2021 年 12 月以「無主要、次要不符合事項」獲頒續審證書。 - 於 2022 年 11 月通過 PIMS(個資保護管理)之三年重審作業，確保證書之有效性。 - 於 2023 年除原驗證範圍續審外，更配合公司試辦業務擴大驗證範圍，並持續以「無主要、次要不符合事項」完成續審及擴大認證；上述情形皆足顯本公司對個資保護管理不遺餘力。 2023 年本公司續審暨擴大認證通過證書：   
GDPR「歐盟通用資料保護規則」	GDPR「歐盟通用資料保護規則」適用性評估	依據歐盟 GDPR 執行現況、歐盟官方相關釋疑及本國壽險公會提供之 GDPR 適用性評估問卷，評估適用範圍及歸納合規改善作業項目，相關作業已於 2019 年專案完成，2020-2023 年並持續每年於 R&CSA 中審視。

5

Chapter

影響串連 Connection

本公司依據聯合國永續發展目標(SDGs)擬定各項ESG行動方案，並運用核心職能、整合跨界資源，從深耕「友善環境行動」、推動「健康促進倡議」、實踐「人道正義關懷」三大策略層次實踐企業社會責任，關注地球環境汙染、身心健康衛生管理、弱勢族群資源照顧等議題，促進國人良好健康與福祉，以人為本積極投入社會關懷，並將服務及關懷延伸到全臺各地，盼達成減碳與健康並進、環境與經濟齊顧，充分發揮企業正向的力量及保險業安定社會之角色，落實企業永續承諾及金融保險業永續核心價值。

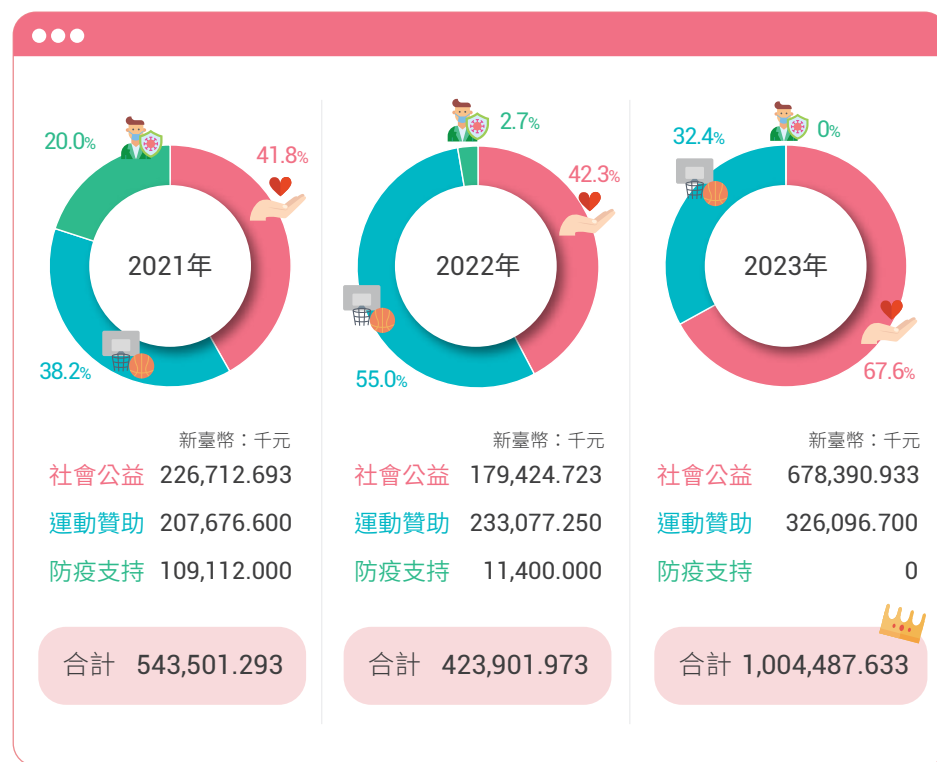
5.1 社會參與及緊急災難救助

5.2 社會變遷因應



5.1 社會參與及緊急災難救助

本公司 2023 年公益投入約 10 億元(含捐贈約 4.8 億元)，關懷議題橫跨社會救助、失智高齡、弱勢照顧、運動贊助、學術發展、藝文推動、環境保護等，透過各項公益專案推動，充分發揮企業影響力。同時，為使各項公益活動落實執行，除了於企業內部塑造「全員皆公益」的企業文化，提供公益假、志工培訓等資源，更制定「富邦人壽捐贈管理準則」供各單位依循、善盡企業社會責任。

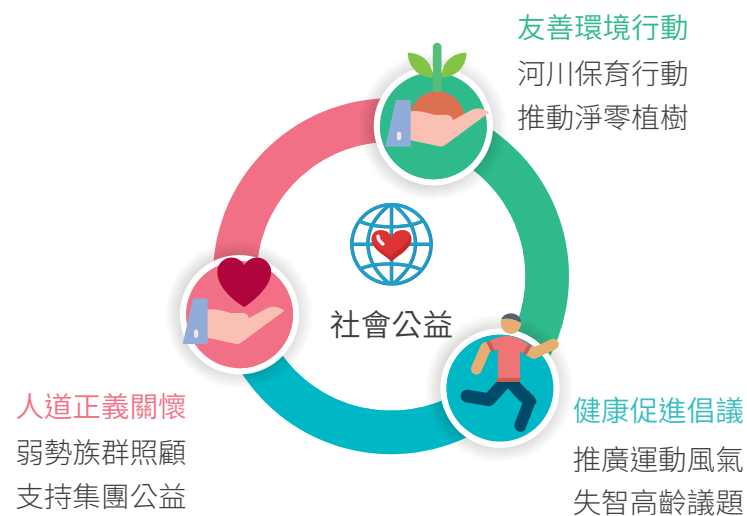


5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷

推動公益關懷策略 落實社會公益責任

2023 年本公司從深耕「友善環境行動」、推動「健康促進倡議」、實踐「人道正義關懷」三大策略層次實踐企業社會責任，並規劃相關推動專案，另視專案性質訂定相關關鍵績效指標，致力引領國人與自然和諧共存、推動運動風氣扶持健康醫療、平衡社會資源及機會分配落差，落實金融保險業永續核心價值。

專案依重要性順序分別臚列如下：





深耕「友善環境行動」

➡ 深耕河川保育行動

- 依據荒野保護協會調查指出，川廢是海廢的重要來源之一，為積極響應SDG14「保育及永續利用海洋生態系」以及推動國內河川保育，從2020年開始，本公司與荒野保護協會共同倡議關注川廢議題，成為臺灣首家響應之企業。並自2021年起展開連續至少五年的「河川廢棄物快篩調查」計畫合作，截至2023年已完成臺中烏溪、新竹頭前溪調查及淡水河複查，並啟動高雄後勁溪調查，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，進而跨機關協調整合，公私協力集中資源清運6-20% 垃圾熱點河段，加速阻止80% 河川廢棄物匯流入海，促動提升水域健康及生態永續等「全國水環境改善計畫」願景實現。另為倡議永續未來從護一條溪開始，2023年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，以淡水河複查成果為基礎設計專題演講與座談議題，搭建起產官學領袖與校園學子、當地居民的對話交流平台，總計近60人參與，並再收錄活動精華製成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。



➡ 海岸認養淨灘 取得國際認證

- 從2020年起本公司支持行政院環境部海岸認養計畫，連續3年認養新北市淡水洲子灣（興化店）海岸線約600公尺，2023年新增認養石門風箏公園海灘約400公尺，合計約1,000公尺。富邦人壽透過舉辦淨灘活動，引領員工及客戶實際前進沙灘認識海廢議題，意識到垃圾問題之嚴重性，並取得ISO 20121永續性活動管理認證。另亦響應壽險公會「為地球保險」串聯關懷臺東金樽漁港，總計舉辦3場淨灘活動，共200位員工及客戶共襄盛舉、合力清除540公斤的海岸垃圾，持续提升企業同仁環境保護、永續及自身健康等意識。



➡ 推動淨零植樹方案

- 自 2022 年起本公司亦推出 Work for Green 機制，以同仁業績連結綠色永續目標，與財團法人慈心有機農業發展基金會合作，以恢復自然生態、守護重要水源地為目標選擇植樹地點，已關懷臺中福壽山農場、臺南台江國家公園、雲林大埤抽水站及嘉義義仁公園推動造林，累計種下超過 2 萬株樹。



推動「健康促進倡議」

➡ 支持國內籃球運動

- 本公司連續 8 年冠名贊助「富邦人壽 UBA 大專籃球聯賽」，112 學年度持續從公平待客精神出發，帶領公開組一級 / 二級、一般組決賽同進小巨蛋、及舉辦輪椅籃球示範賽等，致力實踐運動平權，為更多球員及弱勢身障提供圓夢舞台；此外，不僅持續支持多元轉播服務，使觀賽管道橫跨電視、MOD 及線上平台，更透過五度舉辦人氣票選活動、持續優化 UBA 會員服務等，帶動賽事期間總計吸引逾 900 萬人線上、逾 13 萬人進場觀賽；另為落實企業永續責任，亦支持 UBA 串聯綠色環保精神，於決賽賽場導入塑膠瓶回收獎勵區，呼籲進場球迷響應愛地球。



- 本公司亦連續九年舉辦「富邦人壽勇士系際冠軍盃」，為全國目前唯一跨系、跨區、專業規格素人籃球賽事，目前已累計 109 校、逾 290 支不同系隊參與，為促進職業籃壇、校園籃賽進一步交流，邀請臺北富邦勇士籃球隊員共襄盛舉八強選手歡迎餐會，而臺北富邦勇士亦邀請本屆冠軍隊伍出席其主場開幕週賽事，現場感受職業賽事的熱血張力，鼓勵大專球員們持續追求籃球夢。
- 隨三對三籃球運動成為 2020 年東京奧運正式競賽項目，本公司自 2022 年起投入資源支持 ABSOLUTE 3x3 聯盟賽，協助於國內推廣三對三籃球運動，2023 年共有 25 支隊伍參賽，男子組 12 隊、女子組 13 隊，其中包括中華民國籃球協會籌組 5 支培訓隊參賽，歷經八回合賽事累計超過 25 萬現場觀賽人潮，且中華亞運代表隊透過聯盟賽洗禮、累積賽事經驗，男子組於 2023 年杭州亞運奪金，締造隊史紀錄、女子組第四名，促動臺灣籃球能見度提升及推動全民關注賽事風氣。



➡ 打造國民路跑賽事

- 本公司長期投入國內馬拉松運動推展，持續支持四大馬拉松（臺北馬拉松、高雄富邦馬拉松、萬金石馬拉松、田中馬拉松）。其中，高雄富邦馬拉松為連續四年冠名贊助，2023 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。為促進賽事舉辦帶動地方發展，2023 年更結合首創夜市特色補給站、首辦恐龍變裝趣味賽、獨特山海河港及跑進軍區動線，引領其他縣市跑者及近 270 名國際選手，體驗認識高雄的人文風情及特色景點。此外，除持續設置「破全國紀錄獎金」鼓勵本土優秀跑者挑戰佳績，更結合 ESG 理念倡議綠色賽事行動，包含推出寶特瓶環保紗製作跑衣、落實跑者物資減碳（如活動手冊及完賽證書電子化、使用紙袋及避免過度包裝）、使用電動汽機車等措施。



➡ 全民健康資訊推廣

- 本公司響應 SDG3「推動全民健康及促進各年齡層的福祉」，長期舉辦健走、支持各式運動賽事推展國人健康運動風氣。2021 年因應疫情及數位趨勢，應用 LINE 平台，首創業界專屬倡議健康促進「富邦人壽健康邦」LINE 主題帳號。除鼓勵用戶每日登入健走步數維持日常運動習慣，並透過趣味調查、知識問答等方式，持續推廣健康新知、防疫措施、環境保護、運動生活等觀念，創建至今已號召逾 86 萬名好友，2023 年活動參與人次破 200 萬。



➡ 關懷失智高齡議題

- 2025 年臺灣將進入超高齡社會，為協助國人因應高齡社會帶來的衝擊，落實 SDG3「確保健康及促進各年齡層的福祉」，本公司積極推動「失智高齡關懷」專案，從「預防、協尋、支持、知識傳遞」四大面向著手，持續與中華民國老人福利推動聯盟（下稱老盟）攜手推動協尋愛的手鍊，於醫療院所推動企業首創之「醫師確診送手鍊」模式。2023 年共協助約 1,787 名病友，配戴者走失尋獲率更高達 100%。

本公司持續投入失智症教育，引領臺灣走向失智友善共融社會。2023 年攜手聯合報舉辦「國際失智友善論壇」，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、確診失智後快速應變的方法、失智者與照顧者的靈性照顧，進一步宣導分享常見高齡失智長者受騙之實務案例及防詐騙措施，預防失智者遭金融剝削，獲得財務安全保障。另亦持續響應台灣失智症協會「2023 國際失智症月」及與老盟合辦「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。



➡ 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，2023 年共舉辦 12 場次，服務在地民眾 1,101 人。





實踐「人道正義關懷」

➡ 聯手大專院校 深耕在地環境永續及高齡關懷

- 本公司響應教育部推動大學社會責任實踐(USR計畫)，深耕區域性產學連結及在地服務經營，鼓勵年輕世代善用所學投入社區服務、具體實踐公民責任。2023年聚焦河川保育及高齡關懷兩大主軸，攜手大專院校系所，共執行102場社區關懷活動，近1,600位本公司志工與大專學子，透過高齡健康促進活動、高齡經濟安全及信託教育、獨老供餐關懷，以及河川巡守、淨溪淨灘、減塑工作坊、生態觀察等不同形式，總觸及社會大眾超過4,000人次。



➡ 串聯運動賽事 幫助弱勢學童

- 為幫助國內家庭經濟困難及高風險家庭的學生，本公司持續攜手富邦慈善基金會、串聯富邦悍將隊，執行體育公益回饋創新專案—「悍」你用愛心做朋友，球季期間，富邦悍將隊於新莊主場賽事每得1分，本公司即捐贈新北在地弱勢學子一年7,200元的助學金。2023年共捐助新臺幣約146萬元，幫助203位弱勢學童，盼望陪伴更多孩子安心學習成長，並勉勵遇到人生各種挫折與挑戰時，展現奮戰不懈的運動家精神。

➡ 投入偏鄉就醫交通

- 有鑒於偏鄉銀髮癌友因地區醫療資源匱乏，衍生就醫往返時間及費用成本高，導致就醫意願降低，本公司與台灣癌症基金會合作執行「全臺癌友就醫交通困境調查」，並創業界之先，於2017年起推動「銀髮偏鄉 就醫無礙」，提供南部與東部偏鄉60歲以上、就醫距離超過10公里的癌友每人8千元就醫交通補助，協助偏鄉地區經濟弱勢的高齡癌友解決就醫交通問題，專案啟動以來已幫助2,171位癌友就醫。此外，邀請知名藝人小薰黃瀞怡擔任公益大使，呼籲大眾一起關注此議題，協助台癌基金會小額募款，2017-2023年累計突破新臺幣885萬元。同時「銀髮癌友偏鄉交通媒合平台」上線，透過在地車行資源媒合服務，提供偏鄉癌友更實質、更便利的交通服務，協助癌友邁向健康之路。



➡ 支持集團公益行動

- 透過富邦慈善、藝術、及富邦美術館三大基金會社會關懷及藝術文化活動，2023 年捐贈金額共計 526,021,600 元，活動詳細資訊，依各活動分類敘述如下：

單位	主要活動項目	人壽分攤捐贈金額 (新臺幣：千元)
富邦慈善基金會	長期推動用愛心做朋友助學活動、921 與 206 扶育金專案、愛心志工社等社會救助公益活動。	18,021.6
富邦藝術基金會	推廣文化資產應用及展演設施產業，致力於臺灣藝術教育、辦理課程研習培植藝術人才、為提升公共空間美感，於 Folio 富藝旅規畫「富邦藝庭」執行接待中心藝術品規劃，與藝術家完成作品設置，促進臺灣藝術國際化、創造交流平台、建立當代美學與藝術史定位、保存藝術文化財產及典藏藝術品等業務。	28,000
富邦美術館基金會	秉持推廣藝術、提昇文化品質及永續經營為宗旨，並支持文化資產應用及展演設施產業。2023 年於 A25 園區，與藝術基金會共同完成藝術家作品共 17 件之戶外藝術裝置。企劃執行各項藝術文化活動，促進藝術國際化並創造交流機會及平台。	480,000
合計		526,021.6



5.1.2 建立重大災變支援機制 實踐急難救助與人道關懷

為落實 SDG11「促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性」，本公司訂定「重大事故緊急應變作業辦法」，並成立「重大災變支援與追蹤中心」，當重大事故災難發生時，結合客服中心 24 小時服務不中斷的特性，立即進行保戶傷亡清查，快速啟動緊急應變方案及保戶關懷服務措施，聯繫業務同仁進行慰問及協助理賠申請作業。2023 年共 8 件意外事故啟動名單清查行動，並通報公會；另有 5 件因颱風襲臺，啟動颱風災害應變措施。



5.2 社會變遷因應

5.2.1 推廣保險意識 穩定社會力量

本公司持續關注社會變遷相關議題，包含人口結構變化、城鄉差異擴大、民眾保險保障觀念待持續提升等，並透過公司資源及人力投入，協助解決社會重要議題，善盡壽險業社會責任。同時本公司積極參與外部公協會，攜手產官學合作，共同推動壽險業朝永續發展方向不斷邁進。(本公司參與之協會，詳請見附錄 6、富邦人壽參與之協會。)

■ 保險教育深化互動 提升國人保障意識

本公司長期推動保險教育傳播，隨著產業環境和閱聽習慣改變，持續透過創新傳播手法，以及兼顧共鳴感和淺顯易懂之保險內容，將保障核心精神帶入日常生活，達成強化國人風險意識之目標。

本公司不僅全面透過官網等數位媒體平台推廣保險教育，並持續推出保險教育系列街訪影片，藉由活潑生動的問答挑戰與業務員的專業說明，向民眾傳遞正確保險觀念。另因應民法成年下修為 18 歲，為強化年輕族群的風險意識，更深入臺大、世新及輔仁等大專院校，藉由校園風雲人物採訪瞭解學生族群對保險的需求與想法，系列街訪影片自 2020 年推動至今共推出 30 支影片，總觸及人次破千萬。

此外，為將保險知識向下扎根，2023 年起更鎖定全臺高中校園推動「高中校園基礎保險教育」，藉由發展兼顧老師及學生族群需求的保險議題教育素材，透過老師分享、擴大傳播至學生及家長，觸及全國 500 所高中及 3 萬名教師，亦於台北市高中職學校推動全學期課程、微課程、寒暑假營隊等形式，向高中學子傳遞財經保險觀念。推廣議題涵蓋「認識風險與保險價值」、「基礎商品觀念」、「公平待客」等，循序漸進溝通商品 / 保障觀念，目標提升與普及校園師生風險管理、扎根保險教育。

透過街訪互動了解民眾對保險知識的認知落差，並搭配富邦績優業務員專業解說，持續推廣全民保險教育。

擔心癌症找上門！這些準備你做了嗎？
2023.01.19
每4分10秒就有一人罹癌！罹癌年齡越來越低，除了飲食與生活習慣之外，更要提前為自己做好防護，避免造成家人負擔。...

富邦人壽「懂保險」專區

■ 與媒體合作擴大企業影響力 提升國人對 ESG 議題之重視

當世界各地的政府與企業都將永續發展視為首要目標，唯有與全民攜手推動社會永續與多元關懷，才能勾勒出永續未來的美好藍圖。本公司認為從 ESG 認知層面提升，是促進國人實踐更多永續行動的重要關鍵，因此積極與各大重點媒體運作傳播議題，強化 ESG 各面向之觀點傳播與觸及廣度，包含保險保障、公益關懷、環境守護、人才育成與職涯發展等，希望發揮企業影響力，帶動國人重視永續議題並具體實踐。

■ 執行在地服務 SROI 效益評估暨內部獎勵 提升企業社會影響力

為持續鼓勵通訊處深耕在地社區，擴大企業影響力，2023 年委託外部顧問公司執行社會投資報酬率 (Social Return on Investment, SROI) 評估，透過訂定獎勵機制，以通訊處「平均每一位業務同仁參與公益活動所創造的 SROI 效益金額」結合業績表現做為衡量指標，鼓勵通訊處兼顧保險本業及落實在地關懷，並於年度績優業務人員大會表揚社會效益表現良好之通訊處。

2023 年入圍評選之通訊處，聚焦於五大面向，包括金融教育、弱勢扶助、高齡陪伴、低碳響應、疫情守護，執行在地社區公益專案類型多元。本公司根據外部顧問計算成果，今年入圍的通訊處單一年度投入公益活動，累積可創造逾千萬的社會價值。換算下來，每位業務同仁投入參與公益活動，亦可創造 2 萬至 3 萬元之 SROI 效益金額，其中 SROI 效益金額及業績表現俱佳的 3 個通訊處執行之公益專案面向包含推廣金融教育向下扎根，透由與大專院校合作，於通識課程與寒暑假安排實習，提供學生理財、財經知識、保險實務等資訊，有助於提升金融素養及降低金融風險。針對弱勢扶助公益專案活動，藉由陪同身障者健走與共騎協力車，業務同仁除可提升自我公益使命感，身障者、參與民眾亦獲得身心靈的滿足，愛心能量具明確效益。

透由深耕在地關懷不僅能為社會帶來正向影響，顯示本公司不僅在追求企業獲利之餘，也積極履行企業社會責任，展現企業的永續發展精神。



富宅通訊處—富邦協力亮羽前進計畫



富碩通訊處—均富大團隊公益活動



高乘通訊處—理財體驗營

低碳共好 Harmony



落實環境永續、實踐永續承諾是本公司的企業使命，本公司遵循永續經營理念，將環境永續納入公司營運與管理，並以2050年淨零排放為首要目標，打造綠色金融品牌，致力實現六大環境永續承諾，包含永續營運、氣候調適、綠色採購、綠色金融、友善環境與企業公益。此外，本公司也積極透過內外部活動及論壇，提升員工及社會大眾的環境永續意識，並透過制定具包容性且具永續風險意識的投資方針，兼顧環境保護、企業誠信及社會責任等要點納入投資時之考量，尋找永續投資標的進行投資，發揮企業影響力，影響各利害關係人從關注、了解進而參與環境議題，共同守護環境，邁向減碳未來。

6 Chapter

6.1 氣候變遷因應

6.2 強化責任投資

6.3 低碳營運

6.4 永續供應鏈

6.1 氣候變遷因應

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發表 2024 年全球風險報告，未來 10 年的全球風險，前四大皆和氣候變遷與環境議題相關。本公司為提早因應氣候變遷可能帶來的衝擊，全面審視氣候變遷對營運及業務的潛在風險，並於 2019 年由金控簽署成為 TCFD Supporter。

除此之外，本公司積極參與壽險公會 2021 年成立的「TCFD 實務手冊訂定專案小組」及 2023 年成立的「本國保險業揭露及確信 (查證) 財務碳排放 (範疇三) 一投融資業務實務作業手冊暨揭露及確信 (查證)、減碳目標與策略等時程規劃工項專案小組」，共同研究氣候相關財務揭露建議，並定期參與相關討論及提供意見。以下就 TCFD 四大面向，分別說明本公司在氣候變遷因應所進行的準備。

6.1.1 氣候治理

治理與權責架構

本公司於 2021 年經董事長通過「氣候變遷管理辦法」，以因應氣候變遷可能之衝擊，管理辦法中劃分氣候治理與權責架構。風險管理委員會定期檢視風險管理執行情形，管理報告包含氣候變遷相關資訊。

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 ESG 執行小組，由總經理擔任執行長。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。ESG 執行小組轄下設置各工作小組並指定各權責單位，其中責任金融小組負責責任投資，依循責任投資六大原則擬定

行動方案並進行投資部位碳盤查，將環境面等 ESG 議題整合至所有權政策與實務，相關細節請詳 6.2.4. ESG 行動方案章節。風險調適小組負責氣候風險管理及相關事項；在氣候變遷方面，除完成主管機關氣候變遷風險管理相關作業並擴大對外揭露內容，另積極參與相關內外部教育訓練、會議，並共同執行金控 TCFD 精進專案人壽範疇作業。



三道防線風險管理制度

為落實氣候相關治理，本公司氣候風險三道防線各防線之管理職責劃分如下：



教育訓練情形

為確保高階管理階層已接受足夠之訓練，針對部級以上主管，本公司提供氣候變遷相關之教育訓練，以利高階管理階層瞭解氣候議題。其他教育訓練資訊請詳

3.3.1. 人才吸納與培育章節。

6.1.2 氣候策略

因應氣候變遷議題，本公司依循「保險業風險管理實務守則」、「保險業氣候相關風險財務揭露指引」、「富邦金控暨子公司氣候變遷管理準則」、「富邦人壽氣候變遷管理辦法」，參考國內外機構公布之相關資訊，包含「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」、「國家氣候變遷調適行動計畫」、聯合國環境規劃署 (UNEP) 研究報告及國際金融穩定委員會 (FSB) 發佈的氣候相關財務揭露建議書 (TCFD) 等，強化公司對氣候變遷的關注與管理，以因應氣候變遷衝擊對營運帶來之重大影響。

風險胃納

本公司已訂定「致力於管理現在及未來所面臨的轉型與實體風險，以及淨零碳排策略目標之達成」及「對於高碳排敏感性產業投融資對象，目前已不再新增僅開採煤礦業公司之融資以及新增投資燃料煤發電產能占比逾 50% 電廠（未提出與巴黎協定目標一致減碳轉型計劃之企業）」之氣候變遷相關風險胃納聲明。

責任投資管理

責任投資方面則以「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」作為推動與執行責任投資之最高指導方針。此外，配合金控 ESG 四大願景之「協助客戶永續轉型」，本公司責任投資以「低碳」做為策略主軸，積極推動綠色金融，引導資金流向綠色用途，協助產業低碳轉型，行動方案包括：訂定綠色金融質化與量化目標及持續梳理制訂高碳排敏感性產業之准入 / 撤資標準，此外，於 2022 年起每年進行範疇三投資部位碳盤查，並依循完成設定之科學基礎減碳目標 (SBT)，及富邦整體減碳路徑之管理方式，追蹤投資對象轉型作為，逐步達成減碳目標。相關細節請詳 6.2. 強化責任投資章節。



氣候變遷風險與機會鑑別結果

本公司自 2018 年起定期進行氣候變遷風險評估。氣候變遷風險管理係參考 TCFD 氣候風險重大性評估方法，將氣候變遷風險區分為實體風險及轉型風險兩大類別、十四項風險，並以潛在脆弱度 (Potential Vulnerability)、潛在衝擊程度 (Potential Impact) 以及發生可能性 (Likelihood) 等三面向進行評估。各單位逐一檢視風險因子項目與其業務之連結性，評估各風險因子項目脆弱度及衝擊程度。2023 年辨識出四項重大氣候變遷風險，分別為二項實體風險：「極端天氣事件嚴重程度提高—淹水、暴雨（投融資對象 / 不動產擔保品 / 承保標的）」與「降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化—乾旱」，和二項轉型風險：「溫室氣體排放導致營運成本增加」與「碳排放敏感性產業資產價值減損致財務風險增加」，並研擬相應之風險回應措施，相關研擬因應措施已呈報於本公司風險管理委員會。公司 ESG 永續經營策略納入氣候變遷風險之評估，並擬定年度工作計劃、提報董事會，以因應氣候變遷衝擊對營運帶來之重大影響。

風險類型	風險名稱	風險係數排序	影響層面	對應既有風險	可能之財務影響	因應策略與措施	影響期間	潛在脆弱度	潛在衝擊程度	發生可能性
實體風險	極端天氣事件嚴重程度提高—淹水、暴雨（投融資對象 / 不動產擔保品 / 承保標的）	1	資本支出及資本配置	市場 / 信用風險	因極端天氣事件，針對高風險投資地區的資產數、投資標的、承保標的價值下降與損失，目前較難評估實際的財務影響。	除依本公司訂定之「各項災害緊急應變措施辦法」，定期舉辦防災教育訓練、加強設施安全維護檢查、規劃災害緊急應變演練災害防範演練、安排職業安全宣導、強化消防設施。可考慮購買相關保險商品、積極參與環保活動、落實永續承諾，並提前編列預算以因應。定期提供資料予資產負債管理委員會及投資暨風控月會，進行資產配置及風控之檢視。應密切觀察國內外總體經濟之情勢發展與各項指標，慎選投資標的，持續觀察全球氣候變化對相關投資標的之影響。	中期	5	2	5
			營業成本和營業收入	作業風險	因極端天氣事件，影響員工健康、安全及出勤，並可能造成財產、設備破壞致財務損失。增加基礎建設成本以維持正常營運，目前較難評估實際的財務影響。					
	降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化—乾旱	2	營業成本和營業收入	作業 / 保險風險	可能產生能源短缺或原物料價格變化、勞動力短缺等影響，致營運成本增加。氣溫變化可能使死亡率及罹病率增加，造成營業損失，目前較難評估實際的財務影響。		中期	3	3	5
				市場 / 信用 / 作業風險	因氣候模式改變，發生用水及糧食缺乏危機，致使基礎民生物資上漲，實體風險的影響也可能對投資標的造成損失或產生額外費用。					
轉型風險	溫室氣體排放導致營運成本增加	1	資本支出及資本配置	市場風險	投資標的製造成本提升與競爭力受影響，導致投資標的獲利下降，目前較難評估實際的財務影響。	加重投資於議價能力強的公司、積極與供應商、客戶、投資人議合，引導並協助產業進行綠色轉型。內部制定碳相關制度與因應措施，定期監督量測碳排放量，規劃導入綠電，更換節能設備，減少對營運成本的衝擊。	長期	3	2	4
			營業成本和營業收入	作業風險	政府新增碳排放定價政策，可能造成營運成本增加。					

風險類型	風險名稱	風險係數排序	影響層面	對應既有風險	可能之財務影響	因應策略與措施	影響期間	潛在脆弱度	潛在衝擊程度	發生可能性
轉型風險	碳排敏感性產業資產價值減損致財務風險增加	1	資本支出及資本配置	市場 / 信用風險	碳排放敏感產業的投資減損可能性大增，可能對資產面損益產生衝擊，然實際影響金額將視投資標的而定，較難估算。	針對資產面衝擊，本公司已進行多元資產配置，具有自然避險效果，且相關權責單位已定期提供資料予資產負債管理委員會及投資暨風控月會進行資產配置及風控之檢視。定期追蹤已設定 / 承諾 SBT 目標之全球企業清單，檢視投資或融資部位議合比例目標達成情形，以調整投融资組合配置。例如：減少相關投資比重，將現有相關部位重分類為持有至到期日。內部已定訂環境永續節能減碳目標，並積極參與國際 SBT 科學基礎減量，於 2022 年加入 RE100 國際倡議。	中期	3	2	4
				市場風險	中、長期因應相關氣候變遷辦法修訂、主管機關的要求，公司為達成減碳目標訂定，勢必需提高綠色金融投資金額可能使成本增加。					

註 1：潛在脆弱度 (1~5)：係以各業務單位所評估之準備度與適應力進行評估，分數越高，表示該風險對應較無相關的管理人力、能力或資源。

註 2：潛在衝擊程度 (1~5)：係以財務衝擊、間接財務衝擊、品牌形象影響等面向進行評估，分數越高代表衝擊越大。

註 3：發生可能性 (1~5)：係參考全球性、國家區域等相關報告、法規資訊。分數越高，代表已發生或近幾年可能發生。

註 4：風險係數排序：係以各項風險因子評估後對應風險重大性排序。

註 5：影響期間：短期 -2 年以內；中期 -2~5 年；長期 -5 年以上。

類別	氣候機會名稱	機會之短、中、長期業務策略	策略期間	影響層面	對公司之正面財務影響與執行情形
資源	採用更高效率的運輸方式	短期可推行綠色通勤、公出開會以走路取代計程車乘載或以共乘方式及內部傳遞採無紙化方式，減少過多的碳排放量。	短期	營業成本和營業收入	可依本公司綠色採購作業要點，依採購單位需求規劃併車 / 併案等事宜，以節省資源效率。 針對電子化傳輸，後續可能有增加系統建置費用支出，然未來可降低實體運輸費用。
效率	回收再利用	短期透過部門宣導減少紙張消耗及推行資源回收再利用，以增進資源效率。	短期	營業成本和營業收入	降低部門於紙張及碳粉之採購費用，達到經費節流之效益，但此政策已長期落實，無法推估從中節省金額。
產品和服務	業務活動多元化	短、中期可舉辦線上理財講座及客說會活動，並以電子檔提供活動與會議資料，降低實體活動的成本，並降低活動參與的侷限。	短、中期	營業成本和營業收入	減少紙張及碳粉之採購費用：以每月平均紙張成本計算，但此政策已長期落實，無法推估從中節省金額。增加系統開發成本。減少人力成本、減少場地費用租借成本、活動耗材採購費用，對公司提供經費節流之功效。增加舉辦環境永續業務活動及宣導之相關經費。
		中、長期，本公司擬藉由增加跨售商品管道及機會、增加網路投保商品及持續推廣線上投保及線上服務、持續提升跨裝置雲端服務及利用 AI 技術，發展行銷招攬輔助工具，以提供客戶更多選擇。	中、長期		
韌性	參與可再生能源項目並採用節能措施	中、長期可以進行國內再生能源相關之專案投資與放款融資。	中、長期	資本支出及資本配置	目標投資政府獎勵 / 長期 (>10 年)，具有穩定收益來源之再生能源項目，預估未來年收益 6% 的穩定現金收入。增加購買再生能源設備或節能設備之相關經費，未來可減少一般用電量 (非綠電) 之成本。
		短、中期提升再生能源使用 (大樓樓頂建置太陽能板)，並積極強化節能設備更新。	短、中期		

影響期間：短期 -2 年以內；中期 -2~5 年；長期 -5 年以上。

氣候變遷情境分析

為了解本公司在未來不同情境下的策略韌性，以及可能面對的投資面衝擊。本公司根據 NGFS 訂定 2030 年及 2050 年氣候情境，以 2023 年底為部位日，針對轉型風險進行信用風險與市場風險的影響評估，由於情境三，並無採行減碳措施，故無轉型風險，以下僅揭露情境一與情境二評估結果。

情境名稱	情境一 有序轉型 (Net Zero 2050)	情境二 無序轉型 (Delayed Transition)	情境三 無政策 (Current Policies)
說明	假設從現在開始有計畫並積極的減碳，目標是達成2050年淨零碳排以及全球升溫小於1.5°C。	假設在2030年以前政府對減碳沒有任何作為，在2030年之後才開始激進的實施減碳措施。	假設政府從頭到尾都沒有採取任何的減碳措施。

信用風險衝擊結果

- 信用風險衝擊納入的投融资部位包含海外子公司，涵蓋股權、公債及公司債投資。

本公司針對國家、產業與投資對象轉型風險等級進行評估，可發現本公司部位的產業風險主要集中在「低」等級；國家風險集中在「低中」等級；投資對象轉型風險占比集中在風險最低的等級 A。

產業	低風險	低中風險	中風險	中高風險	高風險
	盾	盾	盾	盾	盾
國家	低風險	低中風險	中風險	中高風險	高風險
	盾	盾	盾	盾	盾
發行人風險等級	A	B	C	D	E
	盾	盾	盾	盾	盾

占比圖示

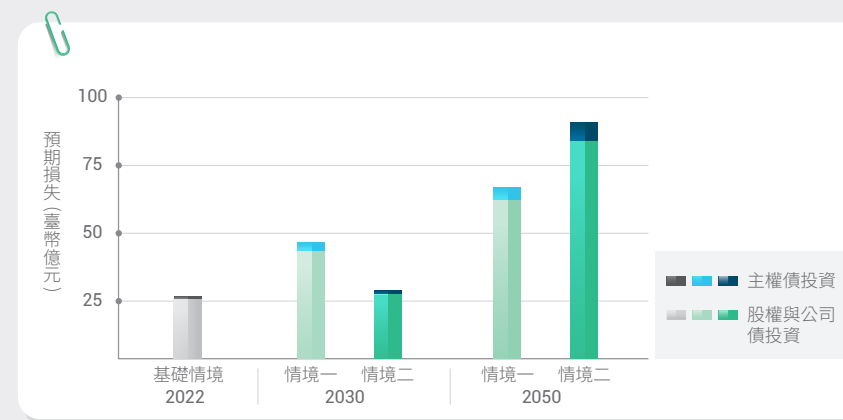
0~25% 盾

25~50% 盾

50~75% 盾

75%~100% 盾

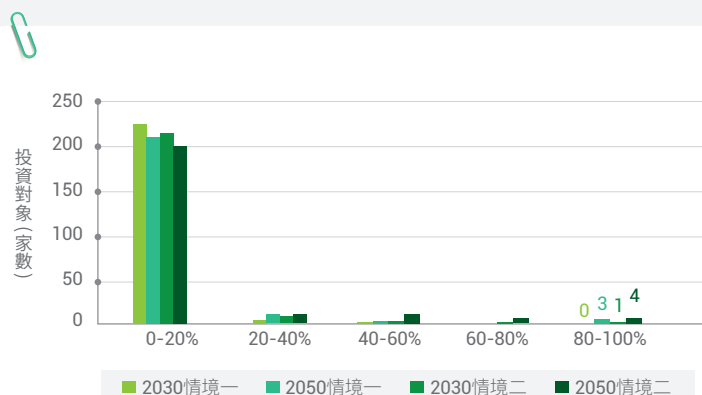
下圖揭露衝擊結果，可觀察到以情境二在 2050 年的衝擊最大。



➡ 市場風險衝擊結果

- 市場風險計算部位包含會計分類為 FVOCI 與 FVPL 覆蓋法之股權投資。

可看到各情況之下本公司計算範圍內之投資對象的股價損失率統計，主要投資對象股價損失率都在 20% 以內。而在最嚴重的情境下，股價損失率超過 80% 的有 4 家公司，且此 4 家公司多屬於高碳排產業。



右圖為各情境下平均股價損失率，以情境二在 2050 年的衝擊最大。各情境下損失率皆小於 10%。

情境	2030	2050
情境一		
情境二		

損失率圖示

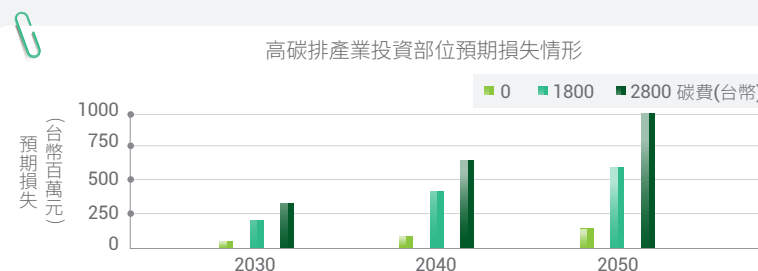
0~5%

5~10%

10%~

➡ 碳費敏感度分析

- 為瞭解本公司所面臨之轉型風險衝擊，本公司參酌「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」所設定之高碳排敏感性產業准入 / 撤資標準，透過財務假設及預期信用損失模型進行碳費敏感度分析，衡量本公司 2023 年底涉及相關高碳排敏感性產業投資部位，在不同碳費情境（每公噸碳排放量 1,800、2,800 元）以及短中長期不同時點下的預期信用損失。以 2050 年為例，國外投資部位最大預期損失在碳費為 1,800 元時約為新臺幣 6.1 億元，碳費為 2,800 元時約為新臺幣 9.8 億元。



6.1.3 氣候風險管理

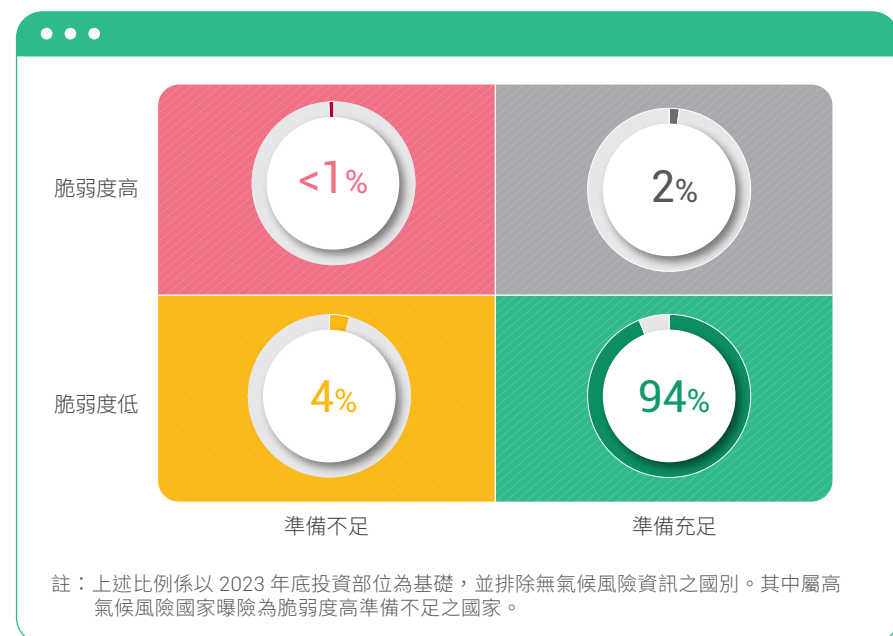
本公司已訂定氣候風險管理辦法，將氣候變遷風險納入本公司風險管理政策中，並針對本公司可能受氣候風險影響較大之業務，分別實施多項風險管理行動，包含重大案件投資前風險評估納入 ESG 風險分析、氣候風險納入國家風險分級、營運據點盤查、投融資部位實體風險分析及安定基金氣候變遷情境分析，上述管理行動涵蓋氣候變遷風險對應之市場風險、信用風險及作業風險的評估及管理。部分管理行動為本金控年度共同施行之精進內容，藉由各項專案內容精進現行氣候風險管理，執行更全面的氣候風險盤查與更廣泛的衝擊分析與壓力測試，以精進氣候風險管理能力。

■ 市場風險：重大案件投資前風險評估納入 ESG 風險分析

本公司於 2023 年起，針對部分投資重大案件評估新增 ESG 風險分析，包含外部機構針對投資標的 ESG 風險資訊及內部計算的氣候風險量化分析結果。藉由上述分析，精進現行重大案件投資風險涵蓋資訊。

■ 信用風險：氣候風險納入國家風險分級

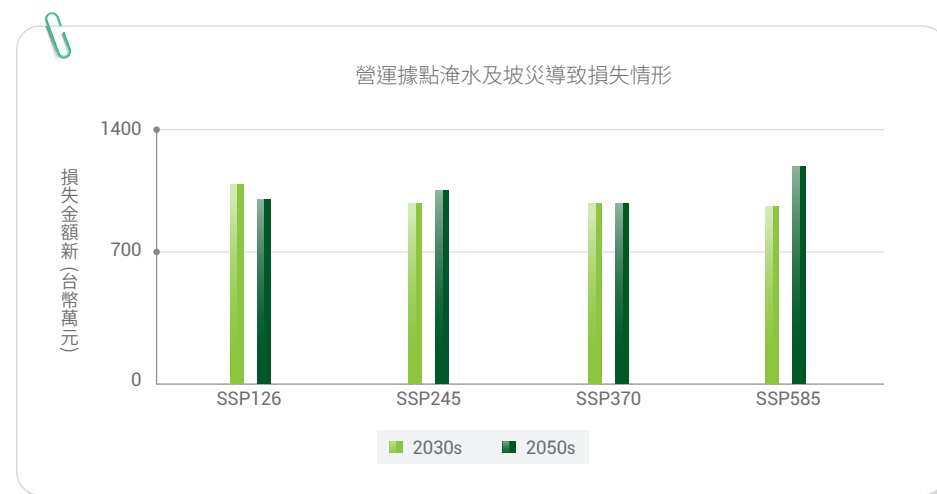
依循 TCFD 揭露指引並參考國際趨勢，本公司自 2023 年著手進行國家風險分級調整機制研擬，並在 2024 年 4 月依循本金控分級調整針對高氣候風險國家調整風險分級。經審視本公司投資部位，納入氣候風險檢視部位中屬於高氣候風險國家占比小於 1%，藉由分級調整精緻投資部位氣候風險管理。



■ 作業風險：營運據點盤查

本公司為了解實體風險對公司之衝擊程度，已於 2023 年對各營運據點包含總公司、服務中心及業務通路處，進行淹水造成設備損失之風險評估；依 IPCC 氣候情境 (SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0 及 SSP5-8.5) 考量在 2021~2040 年間及 2041~2060 年間損失情形。

經分析之後，在最嚴峻情境下，營運據點合計之預期損失金額小於臺幣 1300 萬元。本公司依「各項災害緊急應變措施辦法」，設置災害緊急應變小組，可因應與降低可能造成之影響。

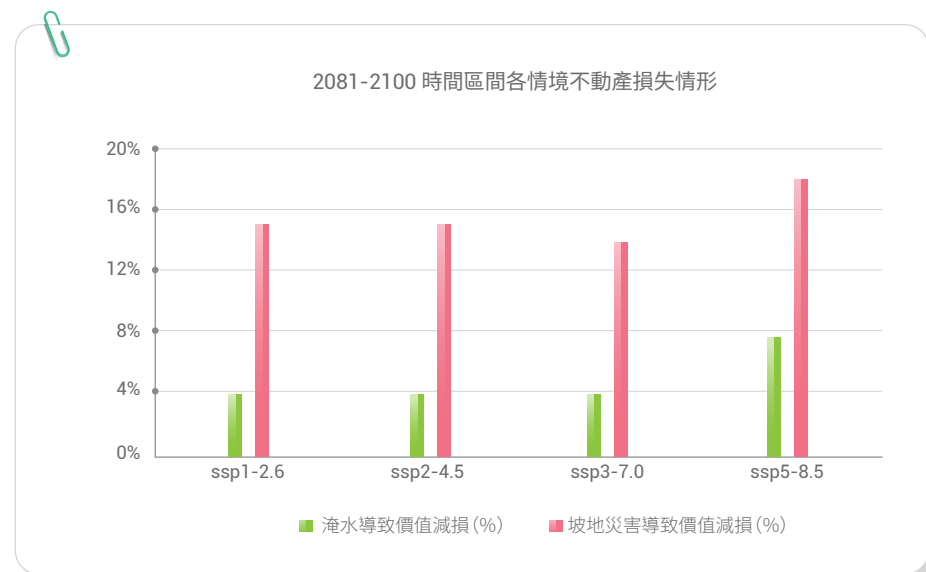


■ 投融資部位實體風險分析

本公司與富邦金控合作委託外部顧問針對本公司投資性不動產與個人房貸業務進行實體風險分析，定期檢視實體風險變化情形，並持續精進分析模型。本公司已完成以 2023 年底為基準日的海內外投資性不動產與個人房貸實體風險評估。

針對海外投資性不動產，本公司考量 4 種 IPCC 氣候情境 (SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0 及 SSP5-8.5) 及 2021~2100 時間區間，評估的風險項目包含：淹水事件衝擊及碳排放量變化。其中，淹水事件對不動產價值減損衝擊程度評估透過國內外風險資料、總體經濟資料整合及重大性評估方法的建立，計算不動產價值減損比率，產製最終結果。本公司海外不動產價值減損比率在上述情境中均小於 5%。建物碳排變化則納入建築物能耗、原始碳排及供暖與供冷能耗碳排強度，推估未來的碳排情形，在 2050 年代 (2041~2060) 各氣候情境下建物的碳排變化率均下降。

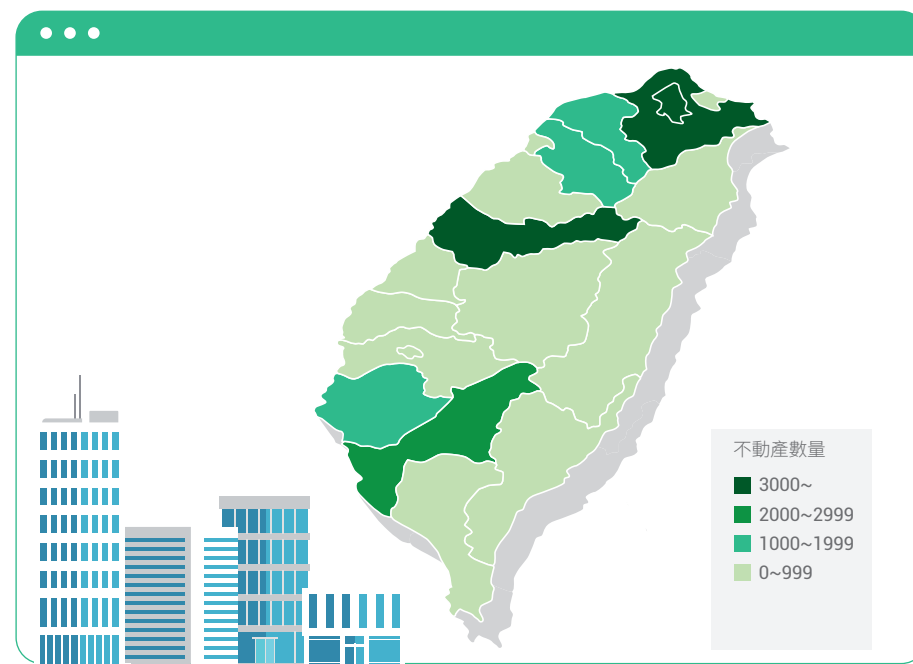
針對國內投資性不動產淹水與坡地災害的不動產價值減損分析。本公司依 IPCC 氣候情境 (SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0 及 SSP5-8.5) 及 2021~2100 時間區間情境資料進行分析，於 2081~2100 時間區間內在最嚴峻情境下，淹水導致最大價值減損在 10% 以內，衡量坡地災害價值減損下，最大價值減損為 20% 以內。



本公司訂有「國內不動產投資及管理處理程序」及「國外及大陸地區不動產投資重大事件通報及退出投資作業管理辦法」強化不動產投資及管理內控機制，就各別投資性不動產之運用效益建立適當檢核標準與風險管控機制，超逾標準者，於年度收益報告時另行檢討，並提具運用效益改善計畫。

針對個人房貸風險分析，本公司透過實體風險壓力測試，考量在 NGFS 有序轉型、無序轉型與無政策三種情境下 2030 及 2050 年，違約率受到總體經濟因子改變的影響及不同地區擔保品價值減損情形，並計算出預期信用損失金額與損失比率，在各情境下平均預期信用損失比率均小於 1%。

投資性不動產與個人房貸分布情形



■ 安定基金氣候變遷情境分析

本公司配合安定基金氣候變遷情境分析填報作業，參酌國際保險監理官協會 (IAIS) 2021 年發布的全球保險市場報告氣候變遷特輯為基礎，結合本公司既有的內部模型模組，於 2023 年分別評估本公司資產部位在三種不同未來可能之氣候情境下，氣候變遷財務影響數。其中主要損失來源係為以下三大產業：能源密集活動、石化燃料及公用事業（電力）。在太少太晚情境下，對公司資產影響最大，其次為失序轉型，有序轉型情境下的資產價值損失尚在可控，對於本公司淨值之衝擊影響有限。考量國際間對氣候變遷已積極在進行相關政策的推進，且本公司已有相關投資政策，積極控制上述產業的曝險。相關分析結果已呈報本公司資產負債管理委員會、風險管理委員會及董事會，以利管理階層及相關單位了解各情境風險對本公司的影響，將氣候風險納入策略調整考量。

資產類別	部位占比	有序轉型情境	失序轉型情境	太少太晚情境
		增減率	增減率	增減率
權益證券	16%	●	●	●
公司債、借款與抵押貸款	60%	●	●	●
公債	12%	●	●	●
不動產	12%	●	●	●

損失比率圖例

註 1：分析資產部位占比係以 2022 年底部位日為基準，並經四捨五入調整。

註 2：權益證券僅計入普通股、特別股、出資證明書或股單、存託憑證。

註 3：不動產之影響評估，優先以公司評估價值衡量，若無資料則以帳載淨額衡量。

註 4：基準日之公允價值為依 IAIS 方法論調整後之數值。

(1) 屬金融產業之資產，依各公司投資氣候相關產業比重，分配至各類產業。

(2) 屬公用事業（電力）產業之資產，依所屬國家再生能源使用比重扣除部分曝險。

6.1.4 氣候指標與目標

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，逐年追蹤達成狀況，並透過 ESG 執行小組定期呈報董事長、董事會；每季亦提報董事會範疇一、二溫室氣體盤查進度，供董事會檢視控管。另外也進行科學基礎減碳目標、範疇三碳排查、燃煤電廠、高碳排敏感性產業及績效目標等相關作業。

➡ 富邦金控已於 2022 年正式向科學基礎減碳目標倡議 (Science-based Targets initiative, SBTi) 提交科學基礎減碳目標進行審查，並於同年 9 月經 SBTi 通知審核通過，本公司將依循富邦整體減碳路徑，以達成科學基礎減碳目標 (SBT)。溫室氣體排放之範疇一（直接排放）及範疇二（能源間接排放）；以 2020 年為基準年，逐年規劃減量目標，訂定至 2030 年減碳 42.2% 之中期目標，以及至 2040 年減碳 92.3%，2050 年達成淨零碳排放之長期目標。範疇三投資目標設定採用議合法設定目標：2027 年 40% 之投資部位，被投資公司應完成設定其自身 SBT 目標。

➡ 本公司設定綠色金融投資目標，包含低碳投資、綠債投資及綠能科技等投資，截至 2023 年底，綠色金融投資金額達成率為 102%，較 2020（基準）年之實際金額成長 12%。

➡ 本公司亦依據 PCAF 方法論，完成 2023 年範疇三投融資部位碳排量計算，針對股權投資、個人房貸、商業不動產、專案投融資及債券投資（包含主權債）等進行盤查，涵蓋富邦人壽及其子公司投資融資部位。投融資部位總碳排量為 1,196 萬公噸二氧化碳約當量 (tCO₂e) 較 2022 年增加約 1%，碳足跡則為約 3.2 公噸 CO₂e/ 百萬新台幣元，資料品質分數為 1.8，盤查覆蓋率為 81%。

報告年度：2023 年

資產類別	範疇一和二絕對排放量 (萬公噸 CO ₂ e)	各資產類別財務 碳排放量比例
債權投資	581	48.6%
主權債務	494	41.3%
股權投資	85	7.1%
專案投融资	29	2.4%
個人房貸	4	0.4%
商業不動產	3	0.2%
車輛貸款	<1	<0.1%
總計	1,196	100%

其中本公司主要財務碳排放投融资產業來源為電力及燃氣供應業、製造業與礦業及土石採取業，前三大財務碳排放產業碳排放量占總財務碳排放占比逾 80%，其他產業占比低於 20%，本公司將持續審視高碳排放產業曝險情形。

註 1：投融资碳排放量計算排除無法取得連結標的之股權投資 / 公司債 / 主權債投資基金、地方主權與市政層級債務、私募股權基金、衍生性金融商品、股票 / 債券型指數基金 (ETF)、對中央銀行曝險持有的現金 / 外匯 / 衍生品交易及貸款證券化商品。

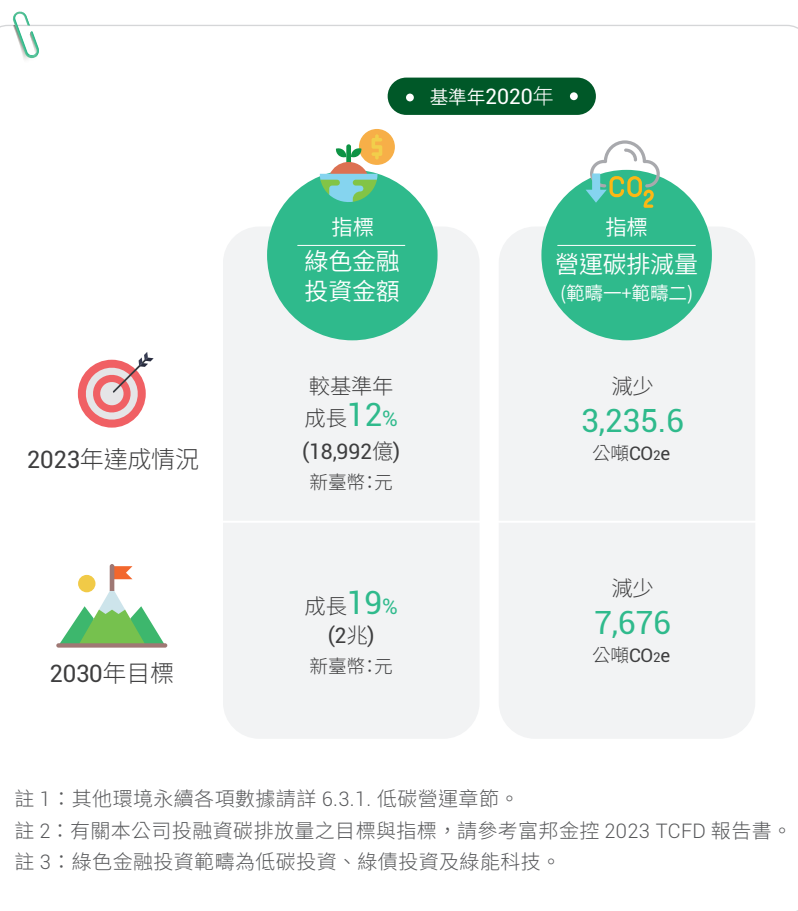
註 2：考量被投資標的碳排放揭露情形及計算量能，現行盤查結果僅包含投融资部位範疇一及範疇二碳排放量，未來將持續精進擴大揭露範圍。

註 3：盤查覆蓋率為盤查投融资部位餘額 / 投融资總餘額，投融资總餘額係為合併資產負債表之投資 (包括 FVTPL、FVOCI、AC 及權益法) 含抵減保證金與放款金額之加總。

註 4：商業不動產類別包含 REITs，REITs 絕對排放量計算因資產特性額外納入被投資標的範疇三排放量計算。

針對績效衡量，本公司依金控永續願景工程藍圖 (包含低碳策略) 設定 CEO 及高階主管績效目標，使其薪酬結構與績效連動；另全體員工個人 ESG 績效目標納入正向的力量，以期共同達成公司 ESG 策略目標。相關細節請詳 3.2. 員工薪酬福利章節。

重要指標與目標及達成情形請見下表。



6.2 強化責任投資

本公司投資單位依循金控 ESG 四大策略主軸：低碳、數位、激勵與影響，以「低碳」做為策略主軸，透過永續金融投資的力量，協助被投資公司提升 ESG 績效及進行永續轉型，資金運用符合各帳戶之負債特徵與流動需求、資產與負債之對稱性外，也考量投資標的企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任等責任投資原則。

除此之外，為了落實企業永續作為及聯合國責任投資原則 (Principle Responsible Investment, PRI)，以提升人類健康福祉、確保所有人皆能取得永續與潔淨的能源、幫助基礎設施完善及促進包容且永續的經濟成長為目標，尋找生技、綠能、基礎建設、六大核心戰略產業、ESG 表現優良及低碳等 ESG 主題性標的加以投資；另一方面將 ESG 融入投資流程，訂立投資相關政策及辦法，兼顧環境保護、企業誠信及社會責任等要點納入投資時之考量，建立 ESG 評估機制，以促進投資標的及金融同業在永續發展上的表現。最後，於投資後善盡盡職治理的責任，若發現投資標的企業有違反 ESG 之情事，主動了解以強化與被投資企業在 ESG 的溝通。

在人權保護方面，也依循責任投資六大原則辦理資金運用，建立 ESG 高風險國家清單，同時納入各國人權保護之考量，避免投資高風險國家所發行之公債；在 ESG 負面公司清單方面，同時也納入勞工權益保護之考量，並視情況與被投資公司展開議合，如無改善行動予以調降投資部位或撤銷投資。

6.2.1 管理機制推動及執行成果

本公司以「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」作為推動與執行責任投資之最高指導方針，明確規範於資金運用時需遵循 PRI，並依投資商品屬性與實務運作之可行性，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，於投資前及投資後，透過各項 ESG 檢核清單及評估指標，辨識、評估、衡量投資標的之永續發展風險並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。

同時依據「保險業資產管理自律規範」等外部法規規範，明定投資前對於投資標的之信用風險、市場風險及流動性風險，投資標的之發行者信用風險暨交易對手信用風險，於投資前均善加評估，並就投資標的企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任等資訊進行評估及分析；投資承作後亦定期評估風險狀況、持續進行追蹤管理，及檢視投資標的企業是否有善盡環境保護、企業誠信及社會責任。另外，2018 年完成「機構投資人盡職治理守則」簽署，每年持續更新簽署及遵循該守則。

為落實永續政策之執行及有效性，本公司投資部門隸屬於「責任金融小組」負責執行責任投資規劃與推動，各投資部門指派 ESG 人員共計 10 人，負責 ESG 相關事宜之聯繫及指派 ESG 各項專案之參與人員，持續強化與落實責任投資原則。此外，為增加 ESG 專業能力，透過 ESG 教育訓練強化 ESG 風險評估的概念及決策流程，於 2023 年度投資相關部門派人參與 ESG 投資管理分析師及永續金融管理師課程並獲得永續金融管理師證照，未來將持續參與外部或本公司及金控永續、人資部門所舉辦之 ESG 相關課程。



配合本公司公司治理部於 2023 年成立「永續發展委員會」，每半年由「責任金融小組」向總經理報告責任投資相關專案執行成效及當年度重要專案規劃，並依續提報永續發展委員會及董事會，以利追蹤管理 ESG 推動之進展。此外，配合本公司稽核單位之查核，確保 ESG 相關法令規章之遵循。

本公司各投資單位均需於日常工作中落實責任投資與盡職治理政策，包含：國內外固定收益、變動收益投資部門及投資行政部門，皆投入人力及運用資源，負責投資前之分析及投資後之檢視、行使股東行動主義、與投資標的發行公司進行議合、依商品特性建立各項專屬管理機制，與彙整責任投資執行成果對外揭露等。

依 PRI 六大原則說明迄今之執行成果

PRI 六大原則	執行成果
將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	✓ 將 ESG 原則納入投資政策。 ✓ 納入資產池之股票皆須符合 ESG 相關規範。 ✓ 投資前依 ESG 投資風險指標評估投資標的。 ✓ 積極進行主題性投資（藥物開發、替代能源、ESG 績優篩選、基礎建設基金、綠建築、低碳投資及六大核心戰略產業等）。 ✓ 藉由外部資源並依程序評估後建立高風險國家及公司清單。 ✓ 定期檢視並更新負面表列名單。 ✓ 依 ESG 檢查表每年檢視自行投資國內外債券發行公司。 ✓ 建立 ESG 敏感性產業指引。 ✓ 遵循「富邦金控股份有限公司暨子公司永續金融政策」執行科學基礎減碳目標（SBT）及持續梳理高碳排敏感性產業准入 / 撤資標準。 ✓ 進行投資部位碳盤查。 ✓ 使用明晟資訊股份有限公司 (MSCI INC.) ESG 資料庫，作為投資前之檢核依據。
將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	✓ 已簽署「機構投資人盡職治理守則」。 ✓ 為避免個人投資行為與公司產生利益衝突，已訂定國內股權商品投資相關人員受禁止之行為事項及每月申報之相關規定，持續遵循盡職治理及利益管理。 ✓ 落實股東行動主義，審慎評估被投資公司。 至 2023 年 12 月止，本公司參與股東會出席率達 100%。  富邦人壽 聲明書
要求所投資的機構適當揭露 ESG 資訊	✓ 蒐集並檢視國內被投資企業永續報告書。 ✓ 如有個股違反 ESG 及「永續保險原則」將列入負面表列名單並不得新增投資。

PRI 六大原則	執行成果
促進投資業界接受及執行 PRI	✓ 依 ESG 檢查表每年檢視自行投資國外基金及 ETF 所屬集團公司皆為簽署 PRI 成員。 ✓ 依 ESG 檢查表每年確認自行投資國內發行債券基金及 ETF 所屬集團公司 ESG 執行狀況。 ✓ 要求全權委託機構提出 ESG 執行文件，全權委託機構亦須遵循負面表列清單。
透過合作強化 PRI 實踐之效能	✓ 參與政府相關部會舉行之公共工程會議。 ✓ 參與外部機構舉辦之 ESG 論壇及配合主管機關研議永續相關議題。 ✓ 向環境保護團體說明富邦責任投資的相關理念與做法。 ✓ 加入 FAIRR 以金融影響力關注畜牧產業的重大議題以及潛在的 ESG 風險。 ✓ 應外部機構邀請進行永續金融及責任投資經驗分享。 ✓ 配合金控評估加入國際永續倡議組織或參與相關會議，例如：亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)、碳核算金融聯盟 (PCAF)、自然相關財務揭露 (TNFD)。 ✓ 偕同氣候行動 100+ 倡議 (Climate Action 100+) 組織成員，參與國內外多家企業議合小組。
個別報告執行 PRI 之活動與進度	✓ 定期於永續發展委員會及董事會報告責任投資執行狀況。 ✓ 透過每年之永續報告書及機構投資人盡職治理報告書，向社會大眾傳達對於責任投資之重視。

6.2.2 ESG 投資機制

本公司於資金運用時遵循 PRI，持續強化及整合各項 ESG 行動方案並建立 ESG 的投資機制，希望藉由 ESG 的評估機制及各項主題性投資，達到促進投資標的及金融業在永續發展之目的。

此外，針對逐漸受到重視的漂綠議題，本公司透過以下方式分辨漂綠企業並引導企業精進 ESG 績效表現。

■ 將 ESG 融入投資流程分辨且避開漂綠的企業

本公司透過 ESG 責任投資管理機制瞭解被投資公司在 ESG 方面的表現，考慮 ESG 各面向指標對企業營運和決策的長期影響，而非聚焦於眼前 ESG 表現好的項目以避免忽略被投資公司於環境、社會及公司治理上的負面影響；具體之管理機制及聚焦項目請參考 6.2.4. ESG 行動方案章節。

■ 積極了解被投資公司運作

投資後，除追蹤所投資之上市櫃公司營運狀況等其他公開訊息外，將視狀況拜訪公司經營階層或發言體系，以更全面地掌握經營狀況。

■ 關注國內對「臺灣永續分類標準」之相應措施

本公司派員參與金管會委託中華經濟研究院所舉辦的四場臺灣永續分類標準溝通說明會，與金融業及一般產業進行溝通，以明確訂定我國「永續企業」的條件及評估方式，提供給金融機構具一致性的基準，包括審查要項和企業的資訊揭露項目，防止漂綠以保護投資者和消費者。

本公司關注主管機關已公布之「永續經濟活動認定參考指引」，該指引認定之「永續經濟活動」係採三種評估方式，需同時符合「對任一環境目的具有實質貢獻，且未對其他環境目的及社會保障造成重大危害」之條件，始得認定為「永續經濟活動」。其中就「氣候變遷減緩」環境目的訂定「具實質貢獻之技術篩選標準」，而就「氣候變遷調適、水及海洋資源的永續性及保育、轉型至循環經濟、污染預防與控制及生物多樣性及生態系統的保護與復原等」其他環境目的及社會保障則以「未造成重大危害」即未因相關法規而受目的事業主管機關重大裁處之情形為原則。截至目前為止，國內「永續經濟活動認定參考指引」仍屬鼓勵上市櫃公司自願揭露營運主要經濟活動以符合指引之情形，並鼓勵金融機構參考該指引進行投融資評估，積極與企業議合。

本公司已於資金運用時藉由 ESG 評估機制，在進行投資前評估分析時，除產業及財務分析等，另針對投資標的企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任 (Environmental, Social, Governance, ESG) 等資訊 (例：環境汙染、損害人權及勞工權益) 進行評估分析，並以 ESG 投資指標作為投資決策依據，若涉及違反法令當判刑定讞後會將該股列入負面表列清單；關注投資標的企業是否因違反環境目的相關法規及國內勞工相關法規而受目的事業主管機關重大裁處。

此外，有關對任一環境目的「具有實質貢獻」訂有「技術篩選標準」，本公司目前已配合金控整體減碳路徑，以達成科學基礎減碳目標 (SBT)，且配合「TCFD 精進專案」進行投資部位碳盤查，掌握被投資公司溫室氣體排放情形；本公司將持續關注主管機關於近期啟動之第二階段精進「我國永續經濟活動認定參考指引」計劃，目前本公已配合金控啟動議合專案，於本次專案中設計永續經濟活動認定參考指引相關議合主題之議合行動，引導產業升級或轉型的過程中有更明確的方向，進而促進整體社會共同因應氣候變遷，促進臺灣永續金融發展。



6.2.3 ESG 主題性投資

■ 主題性投資 發揮永續影響力

為回應聯合國永續發展目標 (SDGs) 之目標，除了加強 ESG 投資評估機制，也持續尋找能夠促進人類健康福祉、發展綠色能源、基礎建設及 ESG 表現良好之標的等 ESG 主題性相關產業加以投資，善盡社會責任顯現本公司在實踐責任投資策略的執行績效。

- ➡ 持續透過投資新藥、生技醫療或臺灣精準健康等相關產業，以因應國人保障落差，更可完成提升人類健康福祉之目標。
- ➡ 持續投資經證券櫃買中心認可之綠債、綠能或替代能源等相關產業及低碳投資（例如：風電 / 光電、運具電動化或資源循環零廢棄產業），以響應政府「2050 淨零排放路徑」之關鍵戰略產業，並確保所有人皆能取得永續與潔淨的能源。
- ➡ 持續規劃不動產開發案之投資節能設計和投資基礎建設基金，以幫助基礎設施完善之目標。
- ➡ 進行 ESG 績優篩選方式，投資於 ESG 表現良好之臺灣企業；也配合政府政策投資於六大核心戰略產業投資、公共投資及長照事業以促進包容且永續的經濟成長。

雖積極進行 ESG 主題性投資，但隨著氣候變遷風險、營運淨零排放逐漸成為國際金融關注焦點之趨勢，也持續關注各項潛在風險，例如：目前國際趨勢為各國政府可能透過稅收、補貼、法規從嚴等抑制碳排之管理作為，進而影響投資對象之成本或營收；此外，低碳技術門檻與客戶要求可能降低投資對象產品的需求或提升額外的資本投資。上述對投資對象的財務衝擊皆會傳導至保險業的信用風險、市場風險、作業風險等既有之風險。為評估低碳轉型對投資產生的風險，本公司定期檢視評估氣候變遷可能對其業務產生的風險，以潛在脆弱度、衝擊程度及發生可能性進行投資面向實體風險與轉型風險以及擬定因應策略與措施；除此之外，配合金控 TCFD 精進專案，進行投資標的碳盤查，並進行氣候變遷情境分析以瞭解本公司在未來不同情境下可能面對的投資面衝擊。

本公司將持續配合金控對投資組合進行權衡與調整，更有效的分配資源，期望運用核心職能擴大永續投資效應，驅動產業創新與轉型，引領社會邁向共好的永續未來。

本公司致力於透過投資，協助被投資公司進行永續轉型。2021 年配合金控 ESG 四大願景以低碳為策略目標，訂定至 2025 年之綠色金融投資金額之量化目標，綠色金融投資包含低碳投資、綠債投資及綠能科技投資。截至 2023 年 12 月底止，綠色金融投資餘額為 18,992 億元，較 2020(基準)年成長 12%，2023 年當年度之目標達成率為 102 %。

各項主題性投資之實際投資情形如下：

對應 SDGs	願景工程策略	行動方案	2023 年執行成果
3 健康與福祉	持續透過投資新藥及生技醫療等相關產業，以完成提升人類健康福祉之目標。	投資藥物開發及生技產業	投資生技醫療相關之股權約新臺幣 47 億元，債權約新臺幣 1,006 億元。
7 可負擔與潔淨能源	持續投資綠能或替代能源等相關產業，確保所有人皆能取得永續與潔淨的能源(例如：風電/光電、運具電動化或資源循環零廢棄產業)，以響應政府「2050 淨零排放路徑」之關鍵戰略產業。	投資替代能源產業	投資太陽能電廠及其他替代能源之股權約新臺幣 46 億元。
		投資綠色債券	2023 年投資餘額：新臺幣 224 億元。
		低碳投資	2023 年投資餘額：新臺幣 15,764 億元。
9 產業、創新與基礎建設	持續規劃不動產開發案之投資節能設計和投資基礎建設基金，以幫助基礎設施完善之目標。	規劃不動產開發案之投資節能設計	各項規劃不動產工程已陸續開發，工程總預算金額超過新臺幣 863 億元。
		尋找屬基礎建設之投資標的	投資國外基礎建設基金約新臺幣 577 億元。
8 尊嚴勞動與經濟增長	投資於 ESG 表現良好之臺灣企業、ESG 相關主題之基金、配合政府政策投資於六大核心戰略產業投資、公共投資及長照事業，以促進包容且永續的經濟成長。	投資於 ESG 表現良好之臺灣企業及 ESG 相關主題之基金	2023 年投資餘額：新臺幣 3,803 億元。
		投資六大核心戰略產業投資、公共投資及長照事業	投資於六大核心戰略產業投資、公共投資及長照事業之投資金額約新臺幣 4,627 億元。其中綠能科技產業(資訊及數位產業、綠電及再生能源產業)投資金額約新臺幣 3,212 億元；臺灣精準健康產業投資金額約新臺幣 54 億元。

註 1：低碳投資係採 MSCI ACWI Low Carbon Target Index 成分股之股票 / 債券投資。

註 2：ESG 表現良好之臺灣企業為入選臺灣證券交易所公司治理 100 指數或 DJSI(道瓊永續指數)成分股之國內企業。

註 3：配合政府政策，在五十二產業創新、AI 與 5G 的基礎上積極推動六大核心戰略產業之投資，其包含：「資訊及數位產業」、「資安卓越產業」、「臺灣精準健康產業」、「國防及戰略產業」、「綠電及再生能源產業」及「民生及戰備產業」。

6.2.4 ESG 行動方案

■ 建立 ESG 投資檢核指標管理投資永續風險

針對永續相關議題，本公司於投資前及投資後，透過各項 ESG 檢核清單及評估指標辨識、評估、衡量永續發展風險；於投資前即針對被投資公司評估及分析是否善盡社會責任、發生環境汙染、食安問題、違反誠信原則、重大危害公共安全、人民生命財產安全、人權或嚴重勞資糾紛等議題，並納入投資前評估分析報告。

本公司 2023 年已 100% 依據 ESG 相關機制及 ESG 負面排除機制進行國內外債權及股權投資，投資餘額為 41,033 億元；其中依據人權相關負面排除機制進行投資之餘額為 27,327 億元。

ESG 投資行動 執行重點	說明		投資部位 涵蓋率 (%)
 投資前之檢核	ESG 投資風險指標之制定	包含環境、社會、公司治理三面向，投資前進行評估並於投資分析報告揭露。	
	負面表列清單之制定	1. 高風險國家及公司清單，於投資前進行檢視，列入負面表列名單之投資標的不得進行投資，或經例外管理始得新增。 2. 將違反人權、資助恐怖份子及洗錢防制有嚴重缺失之國家列入 ESG 負面表列清單。 3. 屬於 MSCI ESG 資料庫中之菸草產業、爭議性武器產業或聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 除名公司，不予投資。	
	建置國內股票 ESG 資產池	納入資產池之股票皆須符合 ESG 相關規範，並不得投資資產池以外之標的。	
	制定 ESG 敏感性產業觀察指標	建立 ESG 敏感性產業指引的內容，針對能源、化學、採礦等行業新增 ESG 敏感性產業觀察指標，觀察上述產業潛在 weak point，並納入 SOP 列為責任投資原則評估事項之一。	
	制定高碳排敏感性產業准入 / 撤資標準	於 2040 年後，不再新增投資燃料煤開採 / 運輸、燃料煤發電、非典型油氣產業中未提出與巴黎協定目標一致減碳轉型計劃之企業。	
 投資後之檢視	債券 ESG 檢查表	自行投資之國外債券	包含環境、社會、公司治理三面向，並於每年進行檢視。
		自行投資之國外債券基金及 ETF	每年確認所屬集團公司是否為 PRI 簽署機構。
		自行投資之國內債券	包含環境、社會、公司治理三面向，並於每年進行檢視。
		自行投資之國內發行債券基金及 ETF	每年確認所屬集團公司 ESG 執行狀況。
	股東行動主義及議合	依循本公司「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」原則三及四，透過持續關注被投資公司並與其對話及互動等方式，積極落實盡職治理作為。相關細節請詳盡職治理報告。	

ESG 投資行動 執行重點	說明		投資部位 涵蓋率 (%)
 委外機構之監督	確認全權委託國外機構 ESG 執行狀況	確認全權委託機構為 PRI 簽署機構或要求提供 ESG 執行方式。	100% 涵蓋新增之 委外部位
	負面表列清單	國內委外機構須遵循負面表列公司清單。	
 外部資源之輔助	由外部資源或評比機構之 ESG 資訊以辨識高風險國家或公司	完成制定以外部資訊 (例如：世界銀行、MSCI ESG 資料庫) 為依據之高風險國家及公司管控流程。	100% 涵蓋新增之 投資部位

協助投資對象永續轉型

在協助被投資公司建立永續轉型能力方面，除了訂定綠色金融量化目標，持續投資於綠債、綠能科技產業及進行低碳投資，協助被投資公司進行永續轉型外，於投資後本公司亦持續關注被投資公司在環境、社會及治理三大面向的作為，透過訂定 ESG 關鍵議題做為持續關注被投資公司的監督與評估指標，當被投資公司違反本公司 ESG 關鍵議題 (包含環境、社會及公司治理三個層面，詳盡職治理報告書)，將主動與被投資公司議合，也以提高社會對於保險業永續金融發展與氣候風險的意識，與投資標的及產業夥伴建立合作性議合行動，旨在積極履行資產擁有者盡職治理行為，同時提升社會風險意識。相關議合程序同時提升社會風險意識。相關議合程序及議合個案請參考本公司盡職治理報告。



在透過與外界合作強化 PRI 實踐之效能方面，本公司投資部門派人參與金控及本公司所加入的國際永續倡議組織之會議，包括碳核算金融聯盟 (PCAF)、及亞洲投資人氣候變遷聯盟 (AIGCC)；此外，以支持者 (supporter) 的身分加入氣候行動 100+ (CA100+)，並參與「H 公司」議合小組會議，與不同金融機構的合作夥伴對 H 公司進行氣候議合，會中針對溫室氣體排放目標、脫碳路線圖及供應鏈管理與

再生能源使用等議題進行議合，該公司已於 2023 年經 SBTi 核准基礎減碳目標 (SBT)；除了參與「H 公司」議合小組，亦於 2023 年加入二間國外企業之議合小組，期望於未來能透過團體議合發揮影響力，透過金融市場的力量積極支持被投資公司低碳轉型，扮演責任投資領航者的角色，帶動責任投資風氣。

訂定投資組合淨零轉型目標

為強化責任投資原則及促進投資標的永續轉型，本公司將依循金控於 2022 年經 SBTi 通知審核通過之科學基礎減碳目標 (SBT)，逐步達成減碳目標，以發揮金融業引導資金流向低碳路徑。有關投資部位之目標設定係採用議合法 - 2027 年 40% 之被投資公司應承諾或完成設定其自身 SBT 目標。後續將追蹤投資部位 SBT 之設定比例，管理方式舉例如下：增加持有已設定 / 承諾 SBT 之標的、要求既有的被投資公司設定 SBT、新增之投資標的需要有計畫設定 SBT 或將無意願設定 SBT 之被投資公司，調整其投資金額或移除。透過以上之方式，於 2023 年底 33.0% 之被投資公司已承諾或完成設定其自身 SBT 目標，其中被投資公司已完成自身設定比率為 22.9%，較 2022 年底增加 4.8%。

為因應國際淨零趨勢及臺灣 2050 年淨零排放目標，除設定 SBT，本公司也配合金控「TCFD 精進專案」進行投資部位碳盤查，其中盤查方式係以碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting and Financials, PCAF) 所發布之「金融業全球溫室氣體盤查和報告準則」作為計算投資組合財務碳排之方法依據，先參考 PCAF 所列金融資產類別，針對涵蓋期間及組織排放邊界，將本公司所持有之投資對象蒐集其產業類別、營業活動、規模、營收數據與溫室氣體排放量，計算出應歸屬於本公司投資組合之溫室氣體排放量後再進行氣候風險情境分析。

此外，本公司已建立 ESG 敏感性產業觀察指標以強化責任投資機制，並配合金控 ESG 四大願景以低碳為策略目標，如前所述除了訂定綠色金融量化目標，也訂定質化目標—不再新增投資燃料煤發電產能占比逾 50% 之電廠（未提出與巴黎協定目標一致減碳轉型計劃之企業），在持續梳理高碳排敏感性產業方面，於 2023 年新增燃料煤開採 / 運輸、燃料煤發電及非典型油氣產業之准入 / 撤資標準，以降低被投資公司於氣候、淨零或其他永續活動對本公司產生的風險。

在遵循責任投資原則下，本公司透過制定或修訂政策、辦法或程序說明書 (SOP) 將以上 ESG 行動方案落實在各資產類別（商品別）如下表：

涵蓋之資產類別		責任投資管理行動方案
上市股權 Listed Equity	—	依投資商品屬性與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中。
固定收益 Fixed Income	—	
私募股權 Private Equity	 私募基金	
基礎設施 Infrastructure	 基礎建設基金	
衍生性金融商品及另類投資 Derivatives & Alternatives	 涵蓋另類投資，例如：對沖基金	將綠建築設計納入合約，並於新建工程專業顧問委任或工程發包時，得優先考量企業社會責任表現優良之廠商。
設施資產 Property	 投資性不動產	

6.3 低碳營運

本公司依循金控「永續願景工程」訂定節能減碳目標並定期追蹤管理，為積極推行節能減碳，本公司制定氣候變遷管理辦法等規範並發布「環境永續承諾」（詳情請見本公司官網「環境永續承諾」），以落實低碳營運。

在邁向環境永續的旅途上，本公司積極透過活動、論壇或會議等方式與內外部利害關係人溝通，響應聯合國永續發展目標 SDG 7「再生能源」、SDG 13「氣候行動」及 SDG 17「夥伴關係」，近年優異表現屢獲外界肯定，2023 年環境永續亮點成果如下表。



獲獎事蹟

- 連續6年榮獲環境部頒發「綠色採購績優單位」認證肯定
- 連續6年獲頒經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎



績優事蹟

- 連續8年取得溫室氣體盤查認證(ISO-14064-1)
- 連續6年取得能源管理系統認證(ISO-50001)
- 連續5年取得環境管理系統認證(ISO-14001)
- 取得保單碳足跡認證(ISO-14067)

6.3.1 擘劃低碳及自然策略 推動短中長期環境永續計畫

本公司積極配合金控參與國際碳揭露 (CDP) 氣候變遷評比，導入科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，持續推動減碳計畫，並透過 ISO 系列國際認證及管理系統，建立管理措施。

此外，本公司於內外部推行低碳計畫，例如：落實環保教育、辦理內外部環保活動、更換節能設備等方式，將環境永續理念，融入企業日常營運及各項服務環節，將企業影響力拓展至社會大眾，善盡企業公民責任。

■ 設立積極「環境永續目標」實踐低碳營運

為響應政府「2050 年淨零排放」之目標，有效管理氣候風險，本公司全盤考量營運過程中，可能對環境造成的影響，透過國際標準之規範，定期量測並統計與營運高度相關之能資源消耗情形。

本公司以 2025 年為目標年度，訂定環境永續目標，包含營運減碳、用電、用水、影印用紙減量及人均廢棄物減量，定期追蹤管理，將目標達成率納入相關部門之績效衡量指標；除藉由更換節能、省水等設備及推行環境教育、推廣行為改變以外，更實施內部設備採購之碳定價機制，針對採購金額達 30 萬元（含）以上之節能設備項目計算碳價，並依「平均碳價表」同類型節能設備之平均碳價進行減碳效益評估，2023 年平均碳價介於每噸 -3.0 千元 ~51.2 千元，以落實內部碳風險管控。

環境永續目標管理表

管理指標	單位	基準年	2023 年目標	2023 年實際減量	2024 年目標	2025 年目標
1 營運碳排減量 (範疇一 + 範疇二)	公噸 CO _{2e}	2020	減少 2,302	減少 3,235.6	減少 3,070	減少 3,838
2 用電減量	千度	2020	減少 13.6%	減少 15.6%	減少 18.1%	減少 22.7%
3 用水減量	度	2020	減少 4.5%	減少 21.9%	減少 6%	減少 7.5%
4 影印用紙減量	包	2019	減少 12.0%	減少 29.1%	減少 16%	減少 20%
5 人均廢棄物減量	公斤	2021	減少 3.0%	減少 12.84%	減少 4%	減少 5%

■ 致力降低自身能資源耗用 積極導入綠建築

本公司為金融服務產業，主要的能資源耗用及環境影響多發生在建築物及辦公環境當中，無營運據點位於保護區或關鍵生物多樣性區域 (KBA)。為善盡地球公民責任，實踐環境生態承諾，本公司積極取得綠建築標章，目前已有 9 棟自有建築物取得綠建築標章，並將綠建築指標納入新建物營造之興建原則，採行節能減碳設計，降低對自然環境的衝擊。

建築物名稱	取得年度	分級評估
富邦北投泉源大樓	2023	黃金級
富邦人壽大樓 * (A25)	2023	黃金級
富邦人壽長春段一小段新建工程 (遼寧大樓)	2021	黃金級
富邦人壽林森南路中正區成功段旅館新建工程 * (臺北林森南路旅館)	2020	黃金級
富邦人壽中正區臨沂段二小段 354 地號等 1 筆土地新建工程 (銅山大樓)	2019	銅級
富邦人壽臺中文心辦公大樓新建工程 * (臺中文心大樓)	2018	銅級
富邦人壽大安路旅館新建工程 (大安路旅館)	2015	合格級
富邦敦南大樓新建工程 * (敦南大樓)	2015	鑽石級
富邦人壽信義 A10 商旅大樓 (信義 A10 商務大樓)	2013	鑽石級

註 1：標章資料來源為財團法人台灣建築中心。 註 2：以 * 標記已認養人行道（綠地）之建築案。



富邦人壽大樓(A25)於2023年分別取得綠建築標章黃金級及美國綠建築LEED-Core & Shell v4 核心與外殼認證黃金級。建築於設計及施工階段進行整合性考量，包括永續基地、節水、能源效率、材料和資源的選擇以及室內環境品質等。另也認養鄰近機關用地進行綠美化工程，開放公眾休憩。

富邦北投泉源大樓於2023年取得黃金級綠建築標章，透過外牆格柵系統等設計於外殼、空調、照明等方面達到建築節能效益；同時也著重戶外環境的綠化及保水。另與政府及營運管理單位合作，規劃公益性空間及提供戶外足湯開放公眾使用。



富邦人壽長春段一小段新建工程，於2021年取得黃金級綠建築標章，建築外觀規劃金屬飾板及使用Low-E玻璃有效遮蔽熱源減少外殼耗能，並於基地四周留設寬敞開放空間，打造可及性極佳之友善林蔭環境。

富邦人壽林森南路中正區成功段旅館新建工程於2020年取得黃金級綠建築標章，並認養相鄰人行道(綠地)，打造友善鄰里環境之綠化休憩空間。



富邦敦南大樓建置太陽能板及風力發電，支持再生能源發展。



本公司新建工程永續策略以 ESG 四大策略主軸「低碳、數位、激勵與影響」為基礎，考量實際執行可行性與通用性，並依專案特性各別導入合適之執行策略以利具體落實，概要框架如下：



低碳

- 所有專案設計導入綠建築相關需求，並取得臺灣綠建築標章銀級以上 (2022 年以後之案件)。
- 景觀綠化面積最佳化，植栽選擇原生、誘鳥誘蝶等物種，增加自然休憩空間並鼓勵生物多樣性，原生種可減少維護需求及澆灌耗水。
- 使用具有省水標章的器具，並盡可能透過雨水等再生水源達到大樓水回收再利用於澆灌等用途，先節流後開源。
- 利用再生能源系統如太陽能板發電，搭配機電方面節能減碳設計，減少營運階段之用電及溫室氣體排放。
- 多採用綠建材標章產品，兼顧環保健康並鼓勵在地經濟及產業發展。
- 規劃設計階段考量整體建築、設備、建材之生命週期及隱含碳排，包含材料生產、採購、安裝階段，以及後續建築維護、更新、拆除與最終處置。
- 透過規劃廢棄物回收空間及動線，增加資源回收比例、減少廢棄物堆放產生的汙染。
- 依照基地位置，針對步行、自行車及公共交通運輸串連規劃相關配套，連結周邊地區現有基礎設施，減低油車造成環境影響。
- 施工期間針對基地範圍進行汙染管控措施，減低施工期間對周邊環境造成的汙染及影響 (空氣、水、土壤、噪音、廢棄物等)。



數位

- 了解市場趨勢及需求，依專案特性規劃預留數位基礎設施擴充空間，以滿足未來不同空間特性及服務使用所需之彈性，提升服務數位化的可行性。



激勵

- 設計階段考慮室內環境品質，考量通風換氣、採光、照明、聲學、熱舒適等條件，為未來使用者預留提升室內環境舒適健康之彈性。
- 以照護員工或使用者需求為核心，尊重多元族群不同的需要，無障礙設施為最低基本需求。
- 建築設計視需求考量健康促進，例如增加自然開放空間，鼓勵活動休憩。



影響

- 新建工程選址、規劃及施工考量生物多樣性及自然棲地議題，以選擇既有開發地區為優先考量，避免開發自然綠地，施工期間減少干擾，尊重自然生態與環境和諧。
- 規劃階段依專案基地條件增進建築安全性，注重建築結構安全。
- 建築加強韌性設計，因應氣候變遷及極端氣候的影響，減少洪旱、地震、缺水缺電等災害損失。

■ 響應國家永續政策及國際倡議 積極導入再生能源以實現淨零碳排

本公司為配合金控響應國家永續政策及 SBTi 和 RE100 等國際倡議，積極佈建太陽能發電設施，現已於臺北建北大樓、敦南大樓和渣打銀行大樓，以及臺中文心大樓樓頂建置太陽能發電設備，2023 年度本公司總發電量達 124,945 度，較 2022 年增加約 31,457 度，太陽能發電已成長 33.7%。本公司同時配合金控政策，於 2020 年提前佈署及規劃淨零碳排目標，並依循減碳及灰電減降目標路徑，逐步減降自身營運灰電用量，於 2023 年啟動綠電購置評估作業，預計於 2024 年導入綠電，以持續擴大自身營運據點的再生能源覆蓋率，實現 2050 淨零碳排目標。

■ 落實辦公室節能減碳 自主啟動綠色辦公

為因應全球氣候變遷，本公司積極推動能資源設備更換及環境綠化。自 2016 年起推動自願性節能計劃，透過辦公室空調設定 26 度、採用高效率燈具、裝設節能控制裝置、控制離峰時間電梯台數、設定事務機及電腦設備自動休眠、辦公區域以綠色建材為優先考量等節能措施，有效降低能源消耗，積極打造友善職場。

本公司亦響應經濟部能源局夏日節能運動，擔任「企業節電行動家」，並因應夏日調節冷氣室溫為 26-28°C，參與地球關燈日活動，並進一步於全臺非營業單位之分支機構擴大實施中午關燈 1 小時。

富邦人壽環境影響力

行動方案	亮點成效
210 號大樓 3 樓冷氣主機汰換為變頻式冰水主機	2023 年 210 號大樓 3 樓冷氣主機汰換為變頻式冰水主機，推估每年節省用電度數約 19,536 度。
臺南大樓廁所更換為二段式沖水配件 (40 組)	臺南大樓 40 座一段壁掛式沖水馬桶更換為二段式沖水配件，推估每年節省用水度數約 794 度。

■ 採行綠色行動服務 攜手保戶實踐永續生活

2023 年本公司持續運用保險科技 (InsurTech) 推動各項綠色行動服務，打破距離限制、維護防疫安全、加速案件處理時效，更大幅減低用紙、交通往返的碳排放量，落實環境永續理念 (詳見下表)，另對於客戶面之綠色行動方案細節與成效請詳 4.5.1. 推動暖心服務客戶章節。

服務類型	行動方案	亮點成效
投保服務	網路投保	2023 年網路投保總件數為 103,378 件，其中電子保單占 97%，旅平險有 98% 為電子保單。
保單服務	行動保全暨線上交易	2023 年全年透過行動保全暨線上交易件數 485,255 件，占總受理件 33.9%，紙本申請書減少 3,396,785 張，推估可減少約 73,504 公斤的碳排放量，與 2022 年減少 65,884 公斤的碳排放量相比成長 11.6%。
	建置保費授權書審核作業平台，影像審核取代紙本	2023 年透過此平台進行案件審核之作業，節省約 901,863 張紙張，降低約 19,516 公斤之碳排放量。
	建置客利給付作業平台	2023 年透過給付平台進行案件審核之作業，節省約 19.4 萬張紙張，降低約 4,203 公斤之碳排放量。
	借款作業導入保全平台	2023 年上線後透過平台進行案件審核之作業，節省約 8.3 萬張紙張，降低約 1,803 公斤之碳排放量。
理賠服務	理賠聯盟鏈與理賠醫起通推廣	結合主管機關與壽險公會透過「保險科技運用共享平台」整合推出之「理賠聯盟鏈」及「保險理賠醫起通」服務，前項可將個人的資料通知其他保險公司一併申請理賠，後者可由合作醫療機構提供客戶就診資料申請，讓保戶享有保險理賠一站式服務。 2023 年共計約 5.1 萬件，每件可節省 2 張理賠申請書，紙本減少 10.3 萬張，推估可減少約 2,228 公斤的碳排放量，與 2022 年減少 1,315 公斤的碳排放量相比成長 69.4%。
	醫療理賠審核平台整合	2023 年 6 月上線將醫療險之審核、覆核功能，整合至理賠整合系統作業。審核及覆核使用之審核意見表、審查資訊表，由畫面顯示，並以系統流程進行覆核，不須紙本審查。 統計 2023 年 7-12 月共 417,539 案醫療理賠件，每案平均節省 4 張紙，推估減少 1,670,156 張紙，減少碳排放量約 36,141 公斤。

■ 連結核心本業與環境教育 擴大圈層影響力

本公司基於保險之本質，以人類健康為福祉，透過規劃核心業務連結綠化專案、攜手供應商推動綠色採購，擴大企業永續影響力。同時，為協助民眾建立環保意識與健康風險管理觀念，持續辦理環保教育活動，激盪民眾反思自然環境與人類生存需要之關係。

為完整發揮人壽綠色金融價值，並響應金控 Run For Green™ 植樹活動，本公司於 2021 年底規劃業務結合綠化公益專案，將業務通路長期業務競賽結合植樹活動，為業績達標同仁植樹，以激勵業務同仁 Work for Green，2022 年起與慈心有機農業發展基金會合作植樹，地區包括臺中福壽山、臺南台江國家公園、雲林大埤抽水站及嘉義義仁公園。2023 年於福壽山種植面積約 2.1 公頃，共種植紅檜、扁柏、臺灣雲杉等共 5,250 棵，另為綠美化環境、豐富當地生態，栽種九芎、水柳、苦楝、山黃梔、大葉黃楊、臺灣魚木等草本植物與樹種，分別於雲林大埤抽水站種植 1,997 棵、嘉義義仁公園種植 3,595 棵。自 2022 年起合計種植 2 萬多棵，估計每年可減碳達 240 公噸。

除了以核心本業連結綠化專案之外，本公司亦積極與供應商互動，溝通環境永續之相關議題，2023 年本公司舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，協助供應商認識「經濟部 Buying Power 社會企業獎勵機制」及各式環保標章，期望攜手供應商一同邁向更永續的未來。有關綠色採購及供應商交流大會等資訊請詳 6.4. 永續供應鏈章節。

為善盡企業社會責任，發揮本公司正向力量，積極與社會大眾溝通、推行環保教育活動，2023 年延續與行政院環境部產官合作，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。

持續響應行政院環境部相關環保政策與行動，2023 年攜手非營利環保組織臺灣環境資訊協會，籌辦「永續綠體驗」環保志工服務，帶領同仁與民眾前進「石門阿里磅農場」，透過生態志工體驗，感受為自然環境付出後的深厚回饋和感動，並達成聯合國永續發展目標 SDG 13「氣候行動」及 SDG 15「陸域生態」。

此外，本公司連續 6 年積極響應行政院環境保護署「環保集點制度」，推行「綠色地球邦」活動，持續提倡同仁及社會大眾綠色消費循環的習慣，實現環保行動有價化，讓「綠色生活，環保選購」成為生活中的一部分；活動期間共 1,125 位新朋友加入「富邦人壽企業帳戶」，6 年累積參與人數為 6,337 人，推廣人數目前為金融保險業第一，有效發揮企業影響力，並共同致力實踐循環生活、減緩環境衝擊。

6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施

本公司以 2025 年為環境永續的階段性目標年，訂定 5 年環境永續目標，並將目標納入日常營運管理，包含營運減碳、用電、用水、影印用紙減量及人均廢棄物減量，逐年追蹤目標達成情形。

■ 碳管理

本公司已導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證、ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14001 環境管理系統，涵蓋率達 100%，依據規劃、執行、查核與行動 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 的管理循環模式，強化自發性管理機制，持續朝節能減碳目標前進。

本公司近三年溫室氣體排放量統計如下，2023 年範疇一及範疇二溫室氣體排放總量較 2020(基準) 年下降幅度達 17.04%，2023 年本公司持續落實節能減碳措施，包含陸續汰換節能燈具和老舊空調系統等，以提升設備用電效率，並以 2050 年淨零碳排放為願景，逐年達成減量目標。

溫室氣體排放量統計表

項目	範圍 / 計算方式	單位	2021 年	2022 年	2023 年
溫室氣體排放量	範疇一	公噸 (CO ₂ e)	2,423.16	2,116.48	2,102.56
	範疇二	公噸 (CO ₂ e)	15,044.68	14,712.48	13,654.89
	範疇一 + 範疇二	公噸 (CO ₂ e)	17,467.84	16,828.96	15,757.45
	範疇三	公噸 (CO ₂ e)	22,930.13	18,699.9	17,984.27
單位面積碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每百萬營收		0.0267	0.0344	0.0326
單位面積碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每平方公尺權狀面積		0.0700	0.0699	0.0617

註 1：2020 年至 2023 年盤查邊界涵蓋本公司於臺灣之所有營運據點；2022 年盤查邊界新增本公司海外據點－北京代表處。

註 2：盤查方法學採用營運控制法，參考 ISO 14064-1: 2018、溫室氣體盤查議定書－企業會計與報告標準及溫室氣體排放量盤查作業指引進行盤查。

註 3：範疇三依據間接溫室氣體排放源重大性方法學進行評估，揭露具重大性排放類別為：類別 3- 員工通勤和商務旅行產生的排放、類別 4- 源自採購商品的排放和固體 & 液體廢棄物處理產生的排放。

註 4：全球暖化潛勢值 (Global Warming Potential, GWP) 採用 2021 年聯合國政府間氣候變化專門委員會的第六次評估報告 (Intergovernmental Panel on Climate Change Assessment Report 6, IPCC - AR6) 版本；溫室氣體排放係數引用環境部氣候變遷署－溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版；經濟部能源局－111 年度電力排碳係數；產品碳足跡資訊網。

廢棄物管理

為邁向資源循環零廢棄，本公司以「垃圾極小化、資源回收最大化」為目標，於 2021 年增訂廢棄物減量目標，以作為精進環境永續業務之依據。

2023 年上下半年各執行 6 波的環境教育 EDM 發送，並於下半年舉辦廢棄物減量「環境守護有你我」有獎徵答活動，共計 3,846 人報名參與，持續打造健康與優質的職場，為地球盡一份心力。為推動廢棄物回收再利用，舉辦 1 堂廢棄物回收手做課程，教導同仁回收周邊廢棄物 (6 號塑膠) 再利用，製成實用的生活小物，以達推廣源頭減量的目的。

為推動廢棄物減量管理，於 2023 年推動廢棄物減量教育廣宣及活動，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，年度廢棄物減量目標已達成下降 3% 之目標。

廢棄物管理統計表

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
有害與非有害廢棄物的總重量				
回收處理一般事業廢棄物總量	公斤	434,074	449,128	373,772
焚化處理一般事業廢棄物總量	公斤	495,246	425,746	401,794

回收處理廢棄物之計算方式說明表

項目	統計	單位	2021 年	2022 年	2023 年
回收處理一般事業廢棄物總量 (廢容器等)	(A)	公斤	358,054	369,298	297,572
回收處理一般事業廢棄物總量 (回收紙銷毀)	(B)	公斤	76,020	79,830	76,200
回收處理一般事業廢棄物總量	小計 (A+B)	公斤	434,074	449,128	373,772



水資源管理

有鑒於全球氣候變遷對環境生態帶來衝擊，自然災害發生機率頻繁，企業將面臨水資源匱乏所造成的經營危機。為降低水資源缺乏所產生的營運風險，本公司已將水資源管理納入環境永續管理政策的重要議題。除此之外，依據 WRI Aqueduct 水風險地圖集工具，臺灣整體於水壓以及缺水狀態為低度風險，而本公司據點位於臺灣，因此非水資源緊張地區，無須揭露用水量及取水量。

為落實水資源管理，本公司陸續於現有辦公大樓引進新式水龍頭、省水馬桶及自動化沖洗感知系統等節水設備，定期檢視日常用水度數，針對異常數據訂定管理改善計畫，並持續推動「ESG 專案—辦公職場節水方案」，2023 年針對臺南大樓廁所更換二段式沖水配件，預估每年節省用水度數約 794 度。此外，同步於新建大樓設置雨水回收系統再利用於景觀澆灌，及使用省水標章之節水設備以減少自來水用量。

本公司近三年水資源管理統計如下表。

水資源管理統計表

項目	單位	2021 年	2022 年	2023 年
分攤金控所屬之人壽總耗水量	百萬公升	42.81	39.89	38.47
人壽分支機構總耗水量	百萬公升	119.98	113.85	117.9
人均用水量	百萬公升 / 人	0.0062	0.0064	0.0069
單位淨收益用水量	百萬公升 / 百萬淨收益	0.0015	0.0023	0.0042

註：自 2020 年起分攤金控所屬人壽大樓之總耗水量，盤查範疇涵蓋人壽大樓、福安大樓、產物大樓、210 大樓、內湖大樓及松山大樓等 6 棟大樓。

影印用紙減量管理

為落實影印用紙減量管理，本公司持續推動辦公室用紙減量專案，2023 年整體用紙量 57,315 包，較 2019(基準) 年 80,855 包下降約 29.1%，推估減碳量超過 78 公噸。2022 年已引進具靠卡列印功能之事務機，可降低誤印率，減少紙張浪費，同時透過使用量報表分析及控管，達到用紙減量之目標。

6.4 永續供應鏈

6.4.1 供應鏈管理政策

制定供應商分級管理制度

為強化採購品質，提升採購選商作業效率及滿意度管理，並使廠商管理作業有所依循，本公司制定「廠商遴選暨管理作業辦法」，適用範圍包含新廠商引進原則、採購規模分級、廠商評鑑分級、邀請參標規範、滿意度調查、停權罰責及動態評鑑管理等作業，作為有效管理廠商之方針。

本公司供應商主要類型，包含辦公設備類、職場設備維護類、電腦機房系統類、營繕工程類、雜項設備類、勞務服務類、辦公室修繕類、電腦週邊軟體設備類、專案服務類(如顧問諮詢 / 公關廣宣等)、獎勵旅遊類、節目活動製作類、禮贈品類、環境清潔維護類、印刷品類、庶務總務類及委外作業類，合計 16 類共 4,348 家廠商。

■ 供應商依其表現進行升降級 以督促供應商提升品質

- ➡ 依「廠商遴選暨管理作業辦法」，本公司針對各分類採購且年度交易金額達 30 萬元（含）以上之供應商，進行年度滿意度評鑑，其區間以一年為基礎，並與前一年基期相互比較，以評鑑廠商升降等級，說明如下：廠商共分五級：A 級為績優廠商（90 分以上）、B 級為良好廠商（80 分以上）、C 級為普通廠商或新進廠商（70 分以上）、D 級為表現不佳廠商（停權一年）（60 分以上）、E 級為永久停權廠商（未達 60 分）。
- ➡ 良好廠商或業界績優廠商：年度滿意度達 80 分以上者可晉升為良好廠商、90 分以上者可晉升為績優廠商等級，並有參與中大型標案之機會。
- ➡ 缺失事件之瑕疵記錄廠商：依循扣分機制，調降廠商等級。
- ➡ 表現不佳廠商：如未達到 70 分之廠商則停權一年，復權後視同普通廠商重新計算廠商等級。



情節嚴重列為重大瑕疵之廠商，將永久停權。透過年度評鑑作業可去蕪存菁，實質管控供應商之服務品質，故現階段採行之評鑑選商管理模式，公平周延，足以因應實務現況。

■ 要求供應商重視自身企業社會責任 以促進社會共好

本公司期許所有合作之供應商共同正視企業社會責任、善盡一己之力。自 2016 年起即要求供應商遵循本公司「供應商永續發展守則」，並作為新供應商遴選的標準，內容包含五大要項，依序為勞工權益與人權、勞工健康安全、環境保護、禁止不誠信行為及永續採購等，充分體現公司對供應商社會責任之重視。

2018 至 2023 年本公司共新增國內 653 家新進供應商，均依照上述篩選標準，並已具體要求國內新進供應商簽署「供應商行為規範承諾書」，實際承諾前述守則內容，以督促供應商重視環境保護，促進環境永續，簽署完成率達 100%。此外，為避免供應鏈中有潛在負面社會衝擊，採購交易時皆於反洗錢監控系統中，查詢供應商交易對象是否列入我國「資恐防制法」所涉之洗錢、資恐制裁、資助武擴交易名單或負面新聞，藉以評斷是否可作為實質交易之對象，降低交易風險。如供應商有發生嚴重危害勞動人權或環境污染等重大事件，經評估仍需與其往來者，在不違反法令規定下，應敘明評估理由依核決權限上一階主管核決。此外，於電子採購系統皆標示本公司聯繫資訊及窗口，作為供應商聯繫之管道。

6.4.2 綠色採購

■ 成立綠色採購小組 串聯永續供應鏈

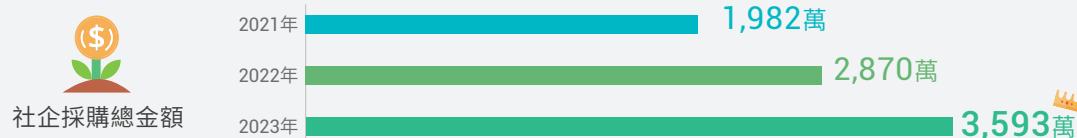
為深化永續供應鏈管理，本公司自 2017 年起成立「綠色採購小組」，制定四大行動方向：綠色消費教育訓練、綠色供應夥伴開發 / 管理、綠色商品規格制定 / 提案、綠色企業認證。持續推廣綠色採購，扶植友善環境之小農或社企團體，帶動綠色消費風氣，積極爭取綠色採購相關認證及獎項，相關執行成果卓著。至 2023 年止，連續 6 年榮獲行政院環境部「綠色採購績優單位」認證，綠色採購金額累計近 6.59 億。

歷年綠色採購執行情形

年度	2018-2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
執行內容說明	1. 完成 3 場綠色消費教育訓練講座。 2. 推廣綠色採購及綠色消費相關知識及公司政策，滿意度皆達 100%。 3. 完成綠色採購作業要點制定。 4. 定期製作綠色採購商品手冊，公告於公司內部網站及透過公司內部 E-DM(環境永續快報) 進行推廣。 5. 盤點請購單位需求後進行綠色採購商品提案。 6. 媒合社企廠商及有機小農進行禮(贈)品提案。	1. 舉辦 ESG 環境永續暨綠色採購「推廣說明大會」及「供應商交流大會」，內部宣導綠色採購實績並分享成功案例。 2. 編製綠色採購商品手冊，鼓勵各單位於請購時落實綠色採購。 3. 向供應商推廣「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，並輔導廠商申請成為社企廠商。	1. 舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購交流大會」，邀請企業供應商與會，宣導綠色永續及公平待客，共同促進綠色採購實務應用。同時於內部持續推動綠色職場之理念，宣導綠色採購、友善職場、服務無紙化、公益環保等政策。 2. 擴增綠色採購商品手冊類別清單，鼓勵各單位於請購時落實綠色採購。 3. 持續向供應商推廣「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，並輔導廠商申請成為社企廠商。	1. 舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，引導產業、投資人、消費者共同重視綠色永續，創造低碳永續商機，並宣導公平待客及資訊安全最新國際議題。同時於內部持續宣導環境永續、強化綠色採購、環保標章認識及廢棄物減量等政策。 2. 持續擴增並更新綠色採購商品手冊類別清單，落實綠色採購。 3. 持續向供應商推廣「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，並輔導廠商申請成為社企廠商。
推動綠色採購總金額 (含綠色建材)	2018 年：7,701 萬元 2019 年：1.12 億元 2020 年：7,305 萬元	9,683 萬元	6,953 萬元	1.5 億元

扶植小農暨社會企業團體

- 本公司響應經濟部主辦之「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」，截至 2023 年已成功引進 62 家社企廠商(含輔導 42 家本公司既有供應商成為社企廠商)。
- 至 2023 年止，連續 6 年榮獲經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎，社企廠商採購金額累計近 1.14 億。



■ 支持在地採購

為更積極推動供應商永續管理，履行企業永續發展承諾與責任，強化供應商 CSR 本公司所有營業據點優先向臺灣當地供應商採購，藉以促進臺灣當地經濟並建立長期永續之合作關係，自 2018 年起，連續 6 年在地採購金額占公司整體採購金額達 9 成以上。

■ 舉辦供應商交流會議 宣導永續經營理念發揮金融影響力

為更積極推動供應商永續管理，履行企業永續發展承諾與責任，強化供應商 CSR 項目之表現，自 2019 年起，連續五年共邀請 235 家供應商共同參與金控供應商永續管理評鑑作業，目的為透過 CSR 審查了解各供應商實行永續推動情形並強化各合作廠商能與國際標準對接，且與供應商分享「碳管理」理念及作法，宣導氣候變遷對地球之影響，建構「供應商永續管理」之關係，推廣永續採購政策，希望由下而上提升整體產業價值鏈，發揮企業領導與串聯各界影響力，攜手供應商以互惠互利的共生模式，共同實踐企業社會責任。

2023 年舉辦第三屆「ESG 環境永續暨綠色採購交流大會」，已累計近 300 家企業供應商響應，共同追求淨零碳排永續發展目標，且於會中分享「淨零轉型議題及策略」，強化供應商了解在低碳經濟轉型下，如何掌握機會，創造低碳永續商機，以國際化視野擴展在地經營，提供專業化服務，並接軌 ESG 潮流，邁向淨零轉型新未來，建構互利共榮的永續生態圈。此外，亦積極輔導超過 40 家企業成為經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」之績優廠商，也獲得廠商正面回饋表示，感謝本公司的帶領，因加入社會企業組織後，大幅提升公司能見度並帶動營收成長，讓他們能為社會盡一份心力，挹注更多活力與機會，持續追求永續共好的環境。本公司將持續發揮企業影響力，輔導合作供應商參與經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」等環保項目認證，致力打造綠色價值鏈。



附錄

附錄 1、GRI 準則索引表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	1.1 經營績效與佈局	P. 11	
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	P. 1	
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	P. 1	
	2-4 資訊重編		—	本年度本公司無資訊重編情況。
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	P. 1	
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	1.1 經營績效與佈局 1.2.1 永續組織架構	P. 11 P. 14	
	2-7 員工	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53	
	2-8 非員工的工作者	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 董事會及功能性委員會運作 2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 29 P. 30	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 董事會及功能性委員會運作 2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 29 P. 30	
	2-11 最高理單位的主席	2.1.1 董事會及功能性委員會運作 2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 29 P. 30	
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	2.1.1 董事會及功能性委員會運作 2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 29 P. 30	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.2.1 永續組織架構 2.1.1 董事會及功能性委員會運作	P. 14 P. 29	
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	1.2.1 永續組織架構 1.4 重大主題鑑別	P. 14 P. 25	
	2-15 利益衝突	2.1.1 董事會及功能性委員會運作	P. 29	
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.1.1 董事會及功能性委員會運作	P. 29	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 30	
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.3 永續績效評估與薪酬連結	P. 32	
	2-19 薪酬政策	2.1.3 永續績效評估與薪酬連結 3.2.1 員工績效評估制度	P. 32 P. 52	
	2-20 薪酬決定流程	2.1.3 永續績效評估與薪酬連結 3.2.1 員工績效評估制度	P. 32 P. 52	
	2-21 年度總薪酬比率	3.2.1 員工績效評估制度	P. 52	考量資訊機敏性，此資訊無法揭露。
	2-22 永續發展政策的聲明	董事長的話 總經理的話 1.2 永續發展策略	P. 3 P. 6 P. 14	
	2-23 政策承諾	2.2.1 誠信經營政策及制度 3.1 職場多元包容與人權 6.2 強化責任投資 6.4.1 供應鏈管理政策	P. 33 P. 49 P. 118 P. 131	
	2-24 納入政策承諾	2.2.2 內部推動誠信經營落實機制 6.2 強化責任投資 6.4.1 供應鏈管理政策	P. 34 P. 118 P. 131	
	2-25 補救負面衝擊的程序	2.2.2 內部推動誠信經營落實機制 2.3.1 法規遵循作為 3.1.1 推動職場人權議題 4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質 4.2.2 重視客戶意見 照顧保戶需求 4.6.1 資訊安全管理 4.6.2 客戶隱私管理 6.2.4 ESG 行動方案	P. 34 P. 38 P. 49 P. 70 P. 74 P. 91 P. 93 P. 123	
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	1.3 利害關係人溝通	P. 23	
	2-27 法規遵循	2.3.2 裁罰案件與改善措施	P. 39	
	2-28 公協會的會員資格	附錄 6、富邦人壽參與之協會	P. 144	
	2-29 利害關係人議合方針	1.3 利害關係人溝通	P. 23	
	2-30 團體協約	3.1.1 推動職場人權議題	P. 49	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.4.1 重大主題鑑別流程	P. 25	
	3-2 重大主題列表	1.4.2 重大主題	P. 26	
	3-3 重大主題管理	1.4.1 重大主題鑑別流程 1.4.2 重大主題	P.25 P.26	
重大主題：鑑別結果為關鍵主題及其對應之 GRI 準則				
實踐影響力投資				
管理方針		6.2 強化責任投資	P. 118	
GRI 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	6.2.3 ESG 主題性投資	P. 121	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.2.3 ESG 主題性投資	P. 121	
利害關係人財務報酬				
管理方針		1.1 經營績效與佈局 1.1.2 經營策略	P. 11 P. 12	
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1.3 營運績效	P. 12	
	201-4 取自政府之財務援助		—	2023 年向政府申請優惠房貸之利息補貼款 417 萬，未使用透過創投事業取得之股東投資抵減。
GRI 207：稅務 2019	207-1 稅務方針	1.1.4 稅務管理	P. 13	
公平待客與客戶關係維護				
管理方針		4.1.1 由上而下積極落實執行公平待客原則	P. 66	
GRI 417：行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質	P. 70	
		4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮	P.75	
		4.4.1 普惠金融商品與推廣	P. 80	
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2.3.2 裁罰案件與改善措施	P. 39	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	2.3.2 裁罰案件與改善措施 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題	P. 39 P. 79	
營運持續及金融韌性				
管理方針		2.4.3 風險評估與管理	P. 43	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
氣候機會與商機				
管理方針		6.1.1 氣候治理 6.1.2 氣候策略	P. 108 P. 109	
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	6.1.3 氣候風險管理 6.1.4 氣候指標與目標	P. 113 P. 116	
落實普惠金融				
管理方針		4.4 普惠金融	P. 80	
GRI 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	4.4.2 提供弱勢金融友善環境與服務	P. 81	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.4.1 普惠金融商品與推廣	P. 80	
永續供應鏈管理				
管理方針		6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131	
GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	6.4.2 綠色採購	P. 132	
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 使用環境標準篩選新供應商	6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131	
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會標準篩選新供應商	6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131	
促進職場健康				
管理方針		3.4 職業健康與安全	P. 60	
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境	P. 60 P. 62	
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境	P. 60 P. 62	
	403-3 職業健康服務	3.4.3 員工全方位健康管理	P. 63	
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境	P. 60 P. 62	
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	3.4.2 建構優良工作環境	P. 62	
	403-6 工作者健康促進	3.4.3 員工全方位健康管理	P. 63	
	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	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境 3.4.3 員工全方位健康管理	P. 60 P. 62 P. 63	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境 3.4.3 員工全方位健康管理	P. 60 P. 62 P. 63	
	403-9 職業傷害	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境	P. 60 P. 62	
	403-10 職業病	3.4.1 用心關懷守護員工 3.4.2 建構優良工作環境	P. 60 P. 62	
發展金融科技與創新				
管理方針		4.5 數位科技與創新	P. 84	
違反法令規範				
管理方針		2.3.1 法規遵循作為	P. 38	
GRI 206：反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.3.2 裁罰案件與改善措施	P. 39	
公司治理失當				
管理方針		2.1 董事會治理 2.2.1 誠信經營政策及制度	P. 29 P. 33	
GRI 205：反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2.2 內部推動誠信經營落實機制	P. 34	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2.2 內部推動誠信經營落實機制	P. 34	
其他主題：鑑別結果為一般之主題及其對應之 GRI 準則				
推動 ESG 商品與服務				
管理方針		4.3.1 目標與願景 4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮	P. 75 P. 75	
多元人才任用及培育				
管理方針		3.3 人才發展與培育	P. 56	
GRI 202：市場地位 2016	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	3.1.2 落實多元平等文化	P. 50	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53	
GRI 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	2.1.2 董事會多元及專業組成 3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 30 P. 53	
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	3.1.2 落實多元平等文化	P. 50	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.1.1 推動職場人權議題	P. 49	
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.3.1 人才吸納與培育	P. 57	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.2.1 員工績效評估制度	P. 52	
具競爭力的薪酬及福利				
管理方針		3.2.1 員工績效評估制度	P. 52	
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53	
GRI 202：市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53	
GRI 401：勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.2.3 員工福利政策及使用情形	P. 55	
	401-3 育嬰假	3.2.3 員工福利政策及使用情形	P. 55	
負面環境衝擊				
管理方針		6.3 低碳營運	P. 125	
GRI 302：能源 2016	302-4 減少能源消耗	6.3.1 擘劃低碳及自然策略 推動短中長期環境永續計畫	P. 126	
GRI 303：水與放流水 2018	303-5 耗水量	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	
	305-4 溫室氣體排放強度	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 305：排放 2016	305-5 溫室氣體排放減量	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129	
社會變遷事件的不利影響				
管理方針		5.2.1 推廣保險意識 穩定社會力量	P. 105	
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援 服務的發展及衝擊	5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 98	
人權保障與職場多元包容、侵害職場人權				
管理方針		3.2 員工薪酬福利	P. 52	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用 童工之重大風險	3.2 員工薪酬福利 6.4.1 供應鏈管理政策	P. 52 P. 131	
GRI 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	6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131	
風險控管失當				
管理方針		2.4 企業風險管理與核保	P. 41	
企業與客戶資訊洩露				
管理方針		4.6.1 資訊安全管理	P. 91	
GRI 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	4.6.2 客戶隱私管理	P. 93	

附錄 2、WEF 指標索引表

Governance 永續治理			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
成立目的	成立目的：企業宗旨應為包括股東在內的所有利益相關者創造價值。	1.1 經營績效與佈局 2.2.1 誠信經營政策及制度 2.2.2 內部推動誠信經營落實機制	P. 11 P. 33 P. 34
治理機構組成	治理機構組成：包含最高治理機構及委員會的組成，其對應 ESG 的能力、任期、獨立性、承諾、性別等組成。	1.2.1 永續組織架構 2.1.1 董事會及功能性委員會運作 2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 14 P. 29 P. 30
受重大主題影響的利害關係人	受重大主題影響的利害關係人：對公司及關鍵利害關係人的重大溝通議題、議題如何被辨識、利害關係人如何參與溝通。	1.3 利害關係人溝通 1.4.1 重大主題鑑別流程 1.4.2 重大主題	P. 23 P. 25 P. 26

Governance 永續治理			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
反貪腐	反貪腐：接受過組織反腐敗政策和程序培訓的治理機構成員、員工和業務合作夥伴的總百分比，並按地區細分。 a) 報導年度期間確認與過往的貪腐事件相關聯的數量與性質統計 b) 報導年度期間確認於期間的貪腐事件數量 與性質統計 為打擊貪腐，與相關利害關係人溝通改善公司營運環境與文化的相關舉措。	2.2.2 內部推動誠信經營落實措施與機制	P. 34
受保護的倫理建議和報告機制	受保護的倫理建議和揭露機制：應包含內外部機制如下： 1. 針對道德、合法行為以及組織誠信尋求建議 2. 揭露對不道德或非法行為的擔憂	1.3 利害關係人溝通 2.2.2 內部推動誠信經營落實措施與機制	P. 23 P. 34
整合風險與機會於企業營運	整合風險與機會於企業營運：明確辨別與揭露公司面臨的主要重大風險和機會、如何隨時間如何因應變化、整合至於重大的經濟、環境與社會議題，如氣候變遷與資訊 / 數據管理。	1.4.1 重大主題鑑別流程 2.4.2 風險管理政策與方針 2.4.3 風險評估與管理 2.4.4 核保風險管理 6.1.3 氣候風險管理	P. 25 P. 42 P. 43 P. 46 P. 113
Planet 關懷地球			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
溫室氣體排放	溫室氣體排放：針對所有溫室氣體揭露範圍一以及範圍二之每公噸 / 二氧化碳當量以及估算並揭露主要的上下游範圍三排放量（如適用）。	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129
TCFD 導入	TCFD 導入：全面落實 TCFD 氣候相關財務資訊揭露，如有必要包含三年期的規劃，並揭露是否以設定或承諾將溫室氣體排放升溫限制於工業化前 2 度 C、努力將升溫限制於 1.5 度 C，致力於 2050 年前達到淨零排放。	6.1.1 氣候治理 6.1.2 氣候策略 6.1.3 氣候風險管理 6.1.4 氣候指標與目標	P. 108 P. 109 P. 113 P. 116
土地利用和生態系統敏感性	土地利用和生態系統敏感性：揭露在保護區和 / 或關鍵生物多樣性區域 (KBA) 內或附近擁有、租賃或管理的土地數量和面積（以公頃為單位）。	6.3.1 擘劃低碳及自然策略 推動短中長期環境永續計畫	P. 126

Planet 關懷地球			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
缺水地區的用水量和取水量	缺水地區的用水量和取水量：就適用處進行報導，根據世界資源研究所 WRI Aqueduct 水風險地圖集工具，在基線水壓力高或極高的地區，所抽取的百萬升水、消耗的水（兆升）以及每種水的百分比。評估並報導整個價值鏈（上下游）同樣的資訊。	6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 129
People 以人為本			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
多元化和包容性	多元化和包容性（%）：揭露員工類別按年齡組、性別和其他多樣性指標（例如種族）的百分比。	3.1.2 落實多元平等文化 3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 50 P. 53
薪酬平等	薪酬平等（%）：按重要運營據點，依照優先類別揭露基本工資與薪酬比例，如女性與男性，少數族裔與主要民族，以及其它相關平等領域。	3.1.2 落實多元平等文化	P. 50
薪酬水平	薪酬水平（%）： 1. 揭露按性別劃分的入門起薪相對當地最低工資的比率。 2. CEO 年度總薪酬與除 CEO 外所有員工年度總薪酬中位數比率。	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度 考量資訊機敏性，此資訊無法揭露	P. 53
童工、強迫或強制勞動事件的風險	童工、強迫或強制勞動事件的風險：被認為具有重大童工、強迫或強制勞動事件風險的營運和供應商需說明： a) 經營類型（如製造工廠）和供應商類型。 b) 業務和供應商被認為面臨風險的國家或地區。	3.1 職場多元包容與人權 6.4.1 供應鏈管理政策	P. 49 P. 131
健康和 safety	健康和 safety（%）： 1. 因工傷導致的死亡人數和比率、工傷紀錄、主要工傷類型、工作小時數。 2. 解釋組織如何促進工人獲得非職業醫療和保健服務，以及為員工與工人所提供的可行協助範疇。	3.4.1 用心關懷守護員工	P. 60
提供的訓練訓（數量與金額）	提供的訓練訓（數量與金額）：報導期內，員工接受的平均培訓時數，並按性別和員工類別劃分（比率：為員工提供的培訓總時數除以員工人數）。每名全職員工的平均培訓和發展支出。	3.3.1 人才吸納與培育	P. 57

Prosperity 繁榮共存			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
絕對就業人數和就業率	絕對就業人數和就業率：報導期內按年齡組別、性別、其他多樣性指標和地區分列的新員工總數和比率、員工離職率。	3.2.2 員工組成、薪酬與退休制度	P. 53
經濟貢獻	經濟貢獻： 1. 產生和分配的直接經濟價值（EVG&D），涵蓋組織的全球營運，理想情況下揭露以下：收入、營運成本、員工薪資和福利、給資本提供者的支出（債券/銀行資金/排放額收入/基金會贈與等）、提供給政府的相關補助款項、社區投資。 2. 報導期內本組織接受任何政府資助的貨幣價值總額。	1.1.3 營運績效	P. 12
金融投資貢獻	金融投資貢獻： 總資本支出 (CapEx) 減去折舊，符合公司的整體投資策略。 股票回購和股息支付，並輔以敘述公司向股東回報資本的策略。	1.1.3 營運績效	P. 12
研發費用總額（\$）	研發費用總額（\$）：與研發相關的總成本。	4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質 4.5.4 提高公司營運環境與效率	P. 70 P. 90
已繳稅款總額	已繳稅款總額：公司承擔的全球稅收總額，包括按稅種分類的企業所得稅、財產稅、不可抵扣增值稅和其他銷售稅、雇主支付的工資稅以及構成公司成本的其他稅款。	1.1.4 稅務管理	P. 13

附錄 3、PSI 索引表

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策			
構面	細項	對應章節	頁碼
企業策略	董事會與管理階層擬訂企業經營策略，應鑑別、評估、管理與監控 ESG 相關議題。	1.2 永續發展策略 1.4 重大主題鑑別	P. 14 P. 25
	與企業股東溝通涉及 ESG 之企業發展策略。	1.2 永續發展策略 1.3 利害關係人溝通	P. 14 P. 23
	員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題。	3.3.1 人才吸納與培育	P. 57

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策			
構面	細項	對應章節	頁碼
風險管理與核保	建立相關流程以辨識與評估產品組合中的 ESG 風險，並了解企業交易可能涉及之各項 ESG 議題。	2.4.2 風險管理政策與方針 2.4.3 風險評估與管理 2.4.4 核保風險管理	P. 42 P. 43 P. 46
	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等。	2.4.2 風險管理政策與方針 2.4.3 風險評估與管理 2.4.4 核保風險管理	P. 42 P. 43 P. 46
商品與服務	開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務。	4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮	P. 75
	發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的基礎認知教育計畫。	3.3.3 推廣全民金融保險教育 提升全民金融保險知識水平 4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮 5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 60 P. 75 P. 98
	對顧客請求之回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已被充分了解。	4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質 4.2.2 重視客戶意見 照顧保戶需求	P. 70 P. 74
理賠管理	將 ESG 相關議題納入理賠服務中。	4.2 客戶關係維護 4.5.2 提升服務品質及效率	P. 70 P. 87
	提供銷售 / 行銷人員有關 ESG 議題之產品 / 服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息。	3.3.1 多元人才吸納與培育 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題	P. 57 P. 79
銷售與推廣	確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充分了解。	4.2.1 以客戶為出發點提升服務品質 4.2.2 重視客戶意見 照顧保戶需求	P. 70 P. 74
	應採行責任投資原則（Principles for Responsible Investment, PRI），將各項 ESG 議題納入投資之決策程序中。	6.2.1 管理機制推動及執行成果 6.2.4 ESG 行動方案	P. 118 P. 123
原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視，管理風險並制定解決方案			
構面	細項	對應章節	頁碼
客戶與供應商	與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題的好處，並告知企業對於 ESG 議題之期望與要求。	4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題 5.2.1 推廣保險意識 穩定社會力量 6.4.1 供應鏈管理政策 6.4.2 綠色採購	P. 79 P. 105 P. 131 P. 132
	提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 各項議題。	4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題 5.2.1 推廣保險意識 穩定社會力量 6.4.1 供應鏈管理政策	P. 79 P. 105 P. 131
	將 ESG 各項議題納入供應商之招標與選擇程序中。	6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視，管理風險並制定解決方案			
構面	細項	對應章節	頁碼
客戶與供應商	鼓勵客戶與供應商運用相關框架揭露 ESG 議題。	6.4.1 供應鏈管理政策	P. 131
保險人、再保險人與經紀仲介機構	推廣相關機構採用永續發展原則。	1.3 利害關係人溝通 4.3.2 永續商品設計 促進社會共榮 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題	P. 23 P. 75 P. 79
	鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題。	3.3.1 多元人才吸納與培育	P. 57
原則三：和政府、保險監理單位、其他利害關係人合作，促進 ESG 議題相關行動			
構面	細項	對應章節	頁碼
政府單位、保險監理單位及決策者	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構。	1.2.2 永續推動成果 6.2.1 管理機制推動及執行成果	P. 15 P. 118
	透過與政府單位及保險監理單位之溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案。	1.3 利害關係人溝通 2.4.2 風險管理政策與方針 2.4.3 風險評估與管理	P. 23 P. 42 P. 43
其他主要利害關係人	透過與跨政府單位或非政府組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展。	1.3 利害關係人溝通 2.4.2 風險管理政策與方針 2.4.3 風險評估與管理 6.2.1 管理機制推動及執行成果	P. 23 P. 42 P. 43 P. 118
	跨產業別與地區與各企業與產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題。	5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 98
	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫。	5.1.1 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 98
	透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施。	3.3.3 推廣全民金融保險教育 提升全民金融保險知識水平 4.3.3 行銷推廣結合 ESG 議題	P. 60 P. 79

附錄 4、SASB 索引表

構面	代碼	指標	對應資訊
企業運營指標	FN-IN-000.A	有效保單的數量，分為產物保險、人壽保險與再保險	- 本公司 2023 年人壽保險有效保單件數約 2287.6 萬件；再保險保單件數約 166.6 萬件。 - 本公司無產物保險。

構面	代碼	指標	對應資訊		
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）	2023 年客訴件數計 1,930 件，其中有 571 件屬業務招攬類（件數占比約 29.6%）；此類客訴並未發生引起訴訟的相關金錢損失。		
	FN-IN-270a.2	客訴率	本公司 2023 年永續報告書 - 4.2.2. 重視客戶意見照顧保戶需求。		
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	- 年針對長期壽險契約之繼續率，請詳以下資訊： - 本公司 2023 年永續報告書 - 4.2.1. 以客戶為出發點提升服務品質 - 保險業公開資訊觀測站 - 富邦人壽股份有限公司 - 各項財務業務指標:https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-12.aspx?UID=27935073		
	FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	- 本公司 2023 年永續報告書 - 4.2.1. 以客戶為出發點提升服務品質。 - 本公司 2023 年永續報告書 - 4.3.3. 行銷推廣結合 ESG 議題。		
投資管理納入 ESG 因子	FN-IN-410a.2	描述將 ESG 要素納入投資管理流程與策略的方法	本公司 2023 年永續報告書 - 6.2.2. ESG 投資機制。		
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的淨保費收入	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。		
	FN-IN-410b.2	說明如何透過產品與產品設計促進健康、安全或對環境負責的行動與行為	本公司 2023 年永續報告書 - 4.3.3. 行銷推廣結合 ESG 議題。		
			項目	2023	納入此類條款的保單數量
項目	2023				
納入此類條款的保單數量	2023 年底有效契約件數為 123,226 件				
相關產品產生的保費收入金額	2023 年總保費收入為 6,053,880 千元				

構面	代碼	指標	對應資訊
實體風險暴險	FN-IN-450a.1	被保險商品因氣候相關天然巨災產生之可能最大損失 (PML)	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。
	FN-IN-450a.2	歸因於來自 (1) 納入模型之天然災害及 (2) 未納入模型之天然災害之保險給付之貨幣損失總額，按事件類型及地理區域（納入再保險之淨額及不包含再保險之總額）	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。
	FN-IN-450a.3	對將環境風險納入 (1) 個人合約之承保流程及 (2) 公司層級風險及資本適足之管理之作法之描述	本公司 2023 年永續報告書 - 6.1.3. 氣候風險管理。
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	按類別區分衍生性金額商品的暴險程度： (1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度； (2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值； 以及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度	- 本公司目前僅有非中央清算之衍生性商品的潛在總暴險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位。 - 富邦人壽 2022 年及 2023 年個體財務報告暨會計師查核報告 (2) 透過損益按公允價值衡量之金融資產及負債 (P32) 及 (4) 避險之金融資產及負債 (P35)https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5865&year=112&seamon=&mtype=A&
	FN-IN-550a.2	證券借貸抵押資產的總公允價值	2023 年本公司為出借人，僅於財報揭露出借證券之帳面金額及公允價值為 500,600 千元。
	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	- 富邦人壽 2022 年及 2023 年個體財務報告暨會計師查核報告 (2) 流動性風險 (P86) 及 3. 流動性風險分析 (P106) https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5865&year=112&seamon=&mtype=A& - 本公司 2023 年永續報告書 - 2.4.3 風險評估與管理。
	FN-IN-410c.1	絕對毛財務碳排放量，區分 (1) 範疇一、(2) 範疇二和 (3) 範疇三	本公司 2023 年永續報告書 - 6.1.4 氣候指標與目標。
財務碳排放	FN-IN-410c.2	資產類別中各產業暴險	本公司 2023 年永續報告書 - 6.1.3 氣候風險管理。
	FN-IN-410c.3	納入財務碳排放計算之暴險比率	本公司 2023 年永續報告書 - 6.1.4 氣候指標與目標。
	FN-IN-410c.4	說明財務碳排放計算之方法	本公司 2023 年永續報告書 - 6.1.4 氣候指標與目標。

附錄 5-1、國際財務報導準則第 S1 號

支柱	揭露主題	指標		報告書章節	頁碼
治理	治理	使一般用途財務報告之使用者，能了解個體用以監控、管理及監督永續相關風險與機會之治理流程、控制及程序。	應說明負責監督永續相關風險與機會之（各）治理單位（包括董事會、委員會或負責治理之類似單位）或（各）個人。	1.2.1 永續組織策略 1.2.2 永續推動成果 1.4.2 重大主題 2.1.3 永續績效評估與薪酬連結 6.1.2 氣候策略	P. 14 P. 15 P. 26 P. 32 P. 109
			應說明管理階層在用以監控、管理及監督永續相關風險與機會之治理流程、控制及程序中之角色。	1.4 重大主題鑑別 2.1.1 董事會及功能性委員會運作	P. 25 P. 29
策略	永續相關風險與機會	使一般用途財務報告之使用者，可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會。	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者能了解，可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會之資訊。	1.1.1 總體環境分析 1.4 重大主題鑑別	P. 11 P. 25
	經營模式與價值鏈	使一般用途財務報告之使用者，可了解該等永續相關風險與機會對個體經營模式及價值鏈之目前及預期影響。	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解永續相關風險與機會對個體經營模式及價值鏈之目前及預期影響之資訊。	1.1.2 經營策略 1.4 重大主題鑑別	P. 12 P. 25
	策略及決策	使一般用途財務報告之使用者，可了解該等永續相關風險與機會對個體策略及決策之影響。	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解永續相關風險與機會對其策略及決策之影響之資訊。	1.1.2 經營策略 1.4 重大主題鑑別	P. 12 P. 25
	財務狀況、財務績效及現金流量	使一般用途財務報告之使用者，可了解該等永續相關風險與機會對個體於報導期間之財務狀況、財務績效及現金流量之影響，以及在考量該等永續相關風險與機會如何納入個體財務規劃中之後，對個體短期、中期及長期之財務狀況、財務績效及現金流量之預期影響。	個體應揭露下列事項之量化及質性資訊（在揭露量化資訊時，個體得揭露單一數額或區間）： 目前財務影響 個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解永續相關風險與機會對個體於報導期間之財務狀況、財務績效及現金流量之影響。 預期財務影響 以及在考量永續相關風險與機會如何納入個體之財務規劃中之後，永續相關風險與機會對個體短期、中期及長期之財務狀況、財務績效及現金流量之預期影響。	1.1.3 營運績效 1.4.2 重大主題	P. 15 P. 26
			若個體經判定為下列兩種情況之一，則無需提供有關永續相關風險或機會之目前或預期財務影響之量化資訊： (a) 該等影響並非可單獨辨認 (b) 估計該等影響所涉及之衡量不確定性之程度過高，以致所產生之量化資訊不具有用性 （此外，若個體不具備技能、能力或資源以提供有關某一永續相關風險或機會之預期財務影響之量化資訊，個體無需提供該量化資訊。）	1.4.2 重大主題	P. 26

支柱	揭露主題	指標		報告書章節	頁碼
策略	韌性	使一般用途財務報告之使用者，可了解個體策略及經營模式對該等永續相關風險之韌性。	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解其對永續相關風險所產生不確定性之調整能力之資訊。 個體應揭露有關其永續相關風險之策略及經營模式之韌性之質性及（若適用時）量化評估，包括有關如何執行評估及其時間區間之資訊。當提供量化資訊時，個體得揭露單一數額或區間。	1.1.2 經營策略 1.4.2 重大主題 2.4.2 風險管理政策與方針	P. 12 P. 26 P. 42
			其他國際財務報導準則永續揭露準則可能明定個體所須揭露有關其對特定永續相關風險之韌性之資訊類型，以及如何編製該等揭露，包括是否須作情境分析。	1.4.2 重大主題 2.4.2 風險管理政策與方針 6.1.2 氣候策略 6.1.3 氣候風險管理	P. 26 P. 42 P. 109 P. 113
風險管理	風險管理	使一般用途財務報告之使用者能了解個體辨認、評估、排序及監控永續相關風險與機會之流程，包括該等流程是否及如何整合至並影響個體之整體風險管理流程，以及評估個體之整體風險概況及其整體風險管理流程。	個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關風險之流程及相關政策。	1.4.2 重大主題 2.4.2 風險管理政策與方針 6.1.3 氣候風險管理	P. 26 P. 42 P. 113
			個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關機會之流程。	1.4.1 重大主題鑑別流程 2.4.2 風險管理政策與方針 6.1.3 氣候風險管理	P. 25 P. 42 P. 113
			永續相關風險與機會之辨認、評估、排序及監控流程，在何種程度上及如何整合至並影響個體之整體風險管理流程。	1.4.1. 重大主題鑑別流程 1.4.2. 重大主題 2.4.2. 風險管理政策與方針	P. 25 P. 26 P. 42
指標和目標	指標和目標	使一般用途財務報告之使用者，能了解與個體永續相關風險與機會有關之績效，包括個體對所設定之任何目標，以及法令規範所規定須達成之任何目標之進展。	個體應就每一可合理預期將影響個體展望之永續相關風險與機會揭露。	關於本報告書 1.2.2 永續推動成果 6.1.4 氣候指標與目標	P. 1 P. 15 P. 116
			個體應揭露其用以監控其對達成策略性目標（strategic goals）之進展所設定之目標（targets），以及法令規範所規定須達成之任何目標之資訊。	1.2.2 永續推動成果 6.1.4 氣候指標與目標 6.3.1 擘劃低碳及自然策略推動短中長期環境永續計畫	P. 15 P. 116 P. 126

附錄 5-2、國際財務報導準則第 S2 號

支柱	揭露主題	揭露主題說明	報告書章節	頁碼
治理	治理	負責監督氣候相關風險與機會之（各）治理單位（可能包括董事會、委員會或負責治理之類似單位）或（各）個人。	6.1.1 氣候治理	P. 108
		管理階層在用以監控、管理及監督氣候相關風險與機會之治理流程、控制及程序中之角色。	6.1.1 氣候治理	P. 108
策略	氣候相關風險與機會	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解可合理預期將影響個體展望之氣候相關風險與機會之資訊。	6.1.2 氣候策略	P. 109
	經營模式及價值鏈	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解氣候相關風險與機會對個體經營模式及價值鏈之目前及預期影響之資訊。	6.1.2 氣候策略	P. 109
	策略及決策	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解氣候相關風險與機會對其策略及決策之影響之資訊。	6.1.2 氣候策略 6.1.4 氣候指標與目標	P. 109 P. 116
		個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解：氣候相關風險與機會對個體於報導期間之財務狀況、財務績效及現金流量之影響（目前財務影響）。	6.1.2 氣候策略	P. 109
	財務狀況、財務績效及現金流量	個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解：在考量氣候相關風險與機會如何納入個體之財務規劃中之後，氣候相關風險與機會對個體短期、中期及長期之財務狀況、財務績效及現金流量之預期影響（預期財務影響）。	6.1.2 氣候策略	P. 109
		若個體判定其無需提供有關氣候相關風險或機會之目前或預期財務影響之量化資訊，個體應： 一說明其為何未提供量化資訊。 一提供有關該等財務影響之質性資訊，包括辨認相關財務報表中，可能受或已受氣候相關風險或機會影響之單行項目、總計及小計。 一提供有關該氣候相關風險或機會與其他氣候相關風險或機會及其他因素之綜合財務影響之量化資訊，除非個體判定該等綜合財務影響之量化資訊不具有用性。	6.1.2 氣候策略	P. 109
		個體應揭露使一般用途財務報告之使用者，能了解其策略及經營模式對氣候相關變遷、發展與不確定性之韌性（考量個體所辨認之氣候相關風險與機會）之資訊。個體應使用氣候相關情境分析，採用與個體情況相稱的作法來評估其氣候韌性。當提供量化資訊時，個體得揭露單一數額或區間。	6.1.2 氣候策略 6.1.3 氣候風險管理	P. 109 P. 113
	氣候韌性			
風險管理	風險管理	個體用以辨認、評估、排序及監控氣候相關風險之流程及相關政策。	6.1.3 氣候風險管理	P. 113
		個體用以辨認、評估、排序及監控氣候相關機會之流程，包括個體是否及如何使用氣候相關情境分析以影響其對氣候相關機會之辨認之資訊。	6.1.2 氣候策略 6.1.3 氣候風險管理	P. 109 P. 113
		氣候相關風險與機會之辨認、評估、排序及監控流程，在何種程度上及如何整合至並影響個體之整體風險管理流程。	6.1.3 氣候風險管理	P. 113

支柱	揭露主題	揭露主題說明	報告書章節	頁碼
指標與目標	氣候相關指標	範疇一、範疇二、範疇三溫室氣體排放。	6.1.4 氣候指標與目標 6.3.2 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 116 P. 129
		氣候相關轉型風險一易受氣候相關轉型風險影響之資產或經營活動之數額及百分比。	6.1.2 氣候策略	P. 109
		氣候相關實體風險一易受氣候相關實體風險影響之資產或經營活動之數額及百分比。	6.1.3 氣候風險管理	P. 113
		氣候相關機會一與氣候相關機會對應之資產或經營活動之數額及百分比。	已進行氣候機會辨識和財務影響質化評估，惟尚未進行量化分析	—
	指標與目標	資本配置一為氣候相關風險與機會配置之資本支出、籌資或投資之金額。	6.1.3 氣候風險管理 6.2.2 ESG 投資機制 6.2.3 ESG 主題性投資	P. 113 P. 120 P. 121
		內部碳價格一個體應揭露。	6.3.1 擘劃低碳及自然策略 推動短中長期環境永續計畫 (目前僅針對內部設備採購實施內部碳定價機制)	P. 126
		薪酬一個體應揭露。	3.2.1 員工績效評估制度 6.1.4 氣候指標與目標	P. 52 P. 116
	氣候相關目標	個體應揭露其用以監控其對達成策略性目標 (strategic goals) 之進展所設定之量化與質性氣候相關目標 (targets)，以及法令規範所規定須達成之任何目標之資訊，包括任何溫室氣體排放量目標。	6.1.4 氣候指標與目標	P. 116
		個體應揭露有關其設定及複核每一目標之作法之資訊，以及其如何監控每一目標之進展。	6.1.4 氣候指標與目標	P. 116
		個體應揭露有關每一氣候相關目標之績效及對個體績效之趨勢或變動之分析之資訊。	6.1.4 氣候指標與目標	P. 116

附錄 5-3、IFRS S2—保險行業基礎施行指引

主題	代碼	指標	對應章節	頁碼
將環境、社會及治理因素納入投資管理	FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理因素納入投資管理流程及策略之作法之描述。	6.2.2 ESG 投資機制	P. 120
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術有關所簽發之保費。	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。	—
	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或環境上負責任行動或行為之商品或商品特性之討論。	4.3.2 永續商品設計促進社會共榮	P. 75
將實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然災害之保險商品之可能最大損失（PML）。	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。	—
	FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然災害之保險給付之貨幣損失總額（再保險之淨額及總額），按事件之類型及地區別。	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。	—
	FN-IN-450a.3	對將環境風險納入 (1) 個人合約之承保流程及 (2) 公司層級風險及資本適足之管理之作法之描述。	本指標屬產險範疇，人壽保險較不適用。	—
活動指標	FNIN-000.A	有效保單數量，按部門別：(1) 財產及意外、(2) 人壽、(3) 再保險分入業務。	•本公司 2023 年人壽保險有效保單件數約 2287.6 萬件；再保險保單件數約 166.6 萬件。 •本公司無產物保險。	—

附錄 6、富邦人壽參與之協會

同業公會	中華民國人壽保險商業同業公會	協會	社團法人中華人力資源管理協會
學會	中華民國精算學會		中華民國內部稽核協會
	中華民國金融治理與法令遵循學會		社團法人中華公司治理協會
	中華民國人壽保險管理學會	其他	中華人事主管協會
	美國精算學會 SOA		台灣金融服務業聯合總會
	LOMA		中華民國工商協進會
			政治大學風險與保險研究中心

附錄 7、海外子公司環境面與員工面資料

海外子公司 2023 年溫室氣體排放量數據					
範圍 / 計算方式		單位	韓國	越南	海外子公司合計
溫室氣體排放量	範疇一	公噸 (CO ₂ e)	-	14.00	14.00
	範疇二	公噸 (CO ₂ e)	68.40	98.38	166.78
	範疇一 + 範疇二	公噸 (CO ₂ e)	68.40	112.38	180.78
	範疇三 - 員工通勤	公噸 (CO ₂ e)	-	42.00	42.00
	範疇三 - 燃料及能源相關活動	公噸 (CO ₂ e)	-	42.00	42.00
2023 年度營收	百萬新台幣	新台幣	5,911.90	446.00	6,357.90
總面積	平方公尺		7,223.14	2,245.42	9,468.56
單位營收碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每百萬營收		0.01	0.25	0.03
單位面積碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每平方公尺權狀面積		0.01	0.05	0.02

註 1：韓國富邦現代人壽：
- 數據涵蓋總部及七個分支據點。
- 範疇二排放量按租金管理費用比例 (20%) 計算，並將其除以韓國的平均電費後，以係數 0.465kg CO₂e/kWh 估算。
- 數據尚未經外部驗證。

註 2：越南富邦人壽：
- 數據涵蓋所有服務據點。
- 氣體計算遵循 ISO 14064-1:2018 並採用運營控制法 (operational control approach)，溫室氣體指數遵循越南貿易部於 2011 年 4 月 19 日發布的能源轉換係數。
- 範疇二排放量根據用電量計算，係數為 0.7221 kg CO₂e/kWh。
- 範疇三員工通勤排放量由員工通勤車輛數 * 車輛排放係數 * 通勤日數估算。

註 3：富邦人壽保險 (香港)：尚未執行溫室氣體盤查。

註 4：貨幣換算採用 2023/12/29 臺灣銀行之匯率，港幣匯率為 3.875；韓國匯率為 0.02391；越南盾匯率為 0.00125。

海外子公司 2023 年水資源管理數據					
項目	單位	香港	韓國	越南	海外子公司合計
總耗水量	百萬公升	0.45	5.45	4.60	10.50
總員工數	人數	90	426	133	649
2023 年淨收益	百萬新台幣	310.00	-429.42	447.63	328.21
人均用水量	百萬公升 / 人	0.005	0.01	0.03	0.02
單位淨收益用水量	百萬公升 / 百萬淨收益	0.001	-0.01	0.01	0.03

註 1：富邦人壽保險 (香港)：數據涵蓋所有服務據點。
註 2：韓國富邦現代人壽：數據涵蓋總部及七個分支據點。
註 3：越南富邦人壽：數據涵蓋所有服務據點。
註 4：貨幣換算採用 2023/12/29 臺灣銀行之匯率，港幣匯率為 3.875；韓國匯率為 0.02391；越南盾匯率為 0.00125。

海外子公司 2023 年廢棄物管理數據				
	單位	香港	越南	海外子公司合計
回收處理一般事業廢棄物總量	公斤	—	264	264
掩埋處理一般事業廢棄物總量	公斤	2,976	346,000	348,976

註 1：富邦人壽保險 (香港)：數據涵蓋所有服務據點。辦公室無回收垃圾桶。
註 2：越南富邦人壽：數據涵蓋所有服務據點。
註 3：韓國富邦現代人壽：尚未執行廢棄物盤查。

海外子公司 2023 年紙張減量管理數據					
國家	服務	服務人數； 服務使用次數	紙張使用 / 每人； 紙張使用 / 每次服務	節省紙張 (張)	減少碳排 (公斤 CO ₂ e)
香港	IT 系統維護需求數位化	98	50	4,900	37.24
	市場行銷批准單數位化	4	695	2,780	21.13
韓國	TM 新合約以數位系統發送	19,803	212	4,198,236	31,906.59
	建立數位化客戶平台	11,358	1.31	14,878.98	113.08
	採用電子註冊系統	10,244	2.65	27,146.60	206.31
	實施會計電子憑證	25,526	2.90	74,025.40	562.59
	採用政府電子證書流程	504	3.80	1,915.20	14.56
越南	實施數位客戶服務計畫，如客戶平台、線上支付系統、電子發票和電子報系統	4,046	13.03	52,719.38	400.67
	銷售服務數位化，如代理平台、電子學習系統、代理渠道銷售管理系統和全職代理渠道銷售管理系統	4,046	6.42	25,975.32	197.41
	發展其他數位系統，如公共網站系統、GL 財務相關系統、內部網站系統、出勤管理系統、電子學習系統、R3S 精算專業系統和醫保系統	4,046	5.82	23,547.72	178.96
海外子公司合計				4,426,124.60	33,638.55

註：每張 A4 紙的碳排放量以 0.0076 公斤 / 張計算。

海外子公司 2023 年綠色採購數據					
		香港	韓國	越南	海外子公司 合計
執行內容		1. 購買獲得 PEFC 認證的辦公室用紙。 2. 採購倡導再利用、回收和綠色採購的多功能印表機。 3. 安裝 LED 辦公室照明。 4. 安裝照明控制系統以提高能源效率。	1. 採購獲得環保認證或能源效率等級 1 的產品。 2. 使用混合動力低碳汽車。	選擇從附近的供應商採購材料和商品。	
推動綠色採購總金額 (含綠色建材)	百萬新台幣	1.00	1.71	2.50	5.21

註：貨幣換算採用 2023/12/29 臺灣銀行之匯率，港幣匯率為 3.875；韓國匯率為 0.02391；越南盾匯率為 0.00125。

海外子公司 2023 年管理階層性別平數據																				
	香港					韓國					越南					海外子公司合計				
內勤主管	女性		男性		合計	女性		男性		合計	女性		男性		合計	女性		男性		合計
	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數
部級以上主管	8	57.14%	6	42.86%	14	6	23.08%	20	76.92%	26	9	56.25%	7	43.75%	16	23	41.07%	33	58.93%	56
部級 (不含) 以下主管	4	44.44%	5	55.56%	9	12	27.91%	31	72.09%	43	2	66.67%	1	33.33%	3	18	32.73%	37	67.27%	55
合計	12	52.17%	11	47.83%	23	18	26.09%	51	73.91%	69	11	57.89%	8	42.11%	19	41	36.94%	70	63.06%	111
外勤主管	女性		男性		合計	女性		男性		合計	女性		男性		合計	女性		男性		合計
	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數	人數	比例	人數	比例	人數
通訊處主管	0	0.00%	2	100.00%	2	3	18.75%	13	81.25%	16	14	40.00%	21	60.00%	35	17	32.08%	36	67.92%	53
其他主管	0	0.00%	0	0.00%	0	27	49.09%	28	50.91%	55	25	41.67%	35	58.33%	60	52	45.22%	63	54.78%	115
合計	0	0.00%	2	100.00%	2	30	42.25%	41	57.75%	71	39	41.05%	56	58.95%	95	69	41.07%	99	58.93%	168

海外子公司 2023 年性別薪酬比數據 (女：男)			
內勤員工 - 固定薪酬	香港	韓國	越南
副總級以上 (含)	148:100	85 : 100	100:0
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	75:100	97 : 100	66:100
非管理職內勤員工	163:100	79 : 100	125:100

海外子公司 2023 年性別薪酬比數據 (女：男)			
內勤員工 - 年薪酬	香港	韓國	越南
副總級以上 (含)	148:100	76 : 100	100:0
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	82:100	99 : 100	56:100
非管理職內勤員工	159:100	78 : 100	157:100

海外子公司 2023 年性別薪酬比數據 (女：男)			
外勤員工	香港	韓國	越南
管理職	0:100	80:100	122:100
非管理職	40:100	108:100	180:100

海外子公司 2023 年員工性別 / 國別組成數據																
內勤員工	香港				韓國				越南				海外子公司合計			
	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例
全時勞工	36	40.00%	53	58.89%	194	45.54%	228	53.52%	42	31.58%	91	68.42%	275	42.11%	373	57.12%
部分工時勞工	0	0.00%	1	1.11%	0	0.00%	4	0.94%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	5	0.77%
合計	36	40.00%	54	60.00%	194	45.54%	232	54.46%	42	31.58%	91	68.42%	275	42.11%	378	57.89%
不定期契約勞工	36	40.00%	53	58.89%	171	40.14%	198	46.48%	15	11.28%	50	37.59%	225	34.46%	302	46.25%
定期契約勞工	0	0.00%	1	1.11%	23	5.40%	34	7.98%	27	20.30%	41	30.83%	50	7.66%	76	11.64%
合計	36	40.00%	54	60.00%	194	45.54%	232	54.46%	42	31.58%	91	68.42%	275	42.11%	378	57.89%
外勤員工	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例	男性	比例	女性	比例
全時勞工	5	71.43%	2	28.57%	3	0.73%	1	0.24%	215	7.91%	506	18.62%	223	30.46%	509	69.54%
部分工時勞工	0	0.00%	0	0.00%	183	44.31%	226	54.72%	829	30.51%	1,167	42.95%	1,012	42.08%	1,393	57.92%
合計	5	71.43%	2	28.57%	186	45.04%	227	54.96%	1,044	38.42%	1,673	61.58%	1,235	39.37%	1,902	60.63%

海外子公司 2023 年員工年齡組成數據													
		香港			韓國			越南			海外子公司合計		
內勤員工		男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
年齡	30 歲以下	4	3	7	8	38	46	8	32	40	20	73	93
	比例	4.44%	3.33%	7.78%	1.88%	8.92%	10.80%	6.02%	24.06%	30.08%	3.08%	11.25%	14.33%
	30-50 歲	24	36	60	138	177	315	28	54	82	190	267	457
	比例	26.67%	40.00%	66.67%	32.39%	41.55%	73.94%	21.05%	40.60%	61.65%	29.28%	41.14%	70.42%
	50 歲以上	8	15	23	48	17	65	6	5	11	62	37	99
	比例	8.89%	16.67%	25.56%	11.27%	3.99%	15.26%	4.51%	3.76%	8.27%	9.55%	5.70%	15.25%
合計		36	54	90	194	232	426	42	91	133	272	377	649
外勤員工		男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
年齡	30 歲以下	0	0	0	20	14	34	304	648	952	324	662	986
	比例	0.00%	0.00%	0.00%	4.84%	3.39%	8.23%	11.19%	23.85%	35.04%	10.33%	21.10%	31.43%
	30-50 歲	5	2	7	132	126	258	539	800	1,339	676	928	1,604
	比例	71.43%	28.57%	100.00%	31.96%	30.51%	62.47%	19.84%	29.44%	49.28%	21.55%	29.58%	51.13%
	50 歲以上	0	0	0	34	87	121	201	225	426	235	312	547
	比例	0.00%	0.00%	0.00%	8.23%	21.07%	29.30%	7.40%	8.28%	15.68%	7.49%	9.95%	17.44%
合計		5	2	7	186	227	413	1,044	1,673	2,717	1,235	1,902	3,137

海外子公司 2023 年新進及離職員工數據 - 內勤員工

新進員工		香港		韓國		越南		海外子公司合計		離職員工		香港		韓國		越南		海外子公司合計	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性			男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
年齡	30 歲以下	3	2	3	15	2	10	8	27	年齡	30 歲以下	4	3	2	14	1	6	7	23
	30-50 歲	1	8	30	20	12	8	43	36		30-50 歲	3	6	18	24	9	15	30	45
	50 歲以上	0	1	1	2	1	1	2	4		50 歲以上	3	1	6	7	2	0	11	8
	合計	4	11	34	37	15	19	53	67		合計	10	10	26	45	12	21	48	76
多元性	身心障礙人士	0	0	0	0	0	0	0	0	多元性	身心障礙人士	0	0	1	0	0	0	1	0
國別 多元性	中國	4	11	0	0	0	0	4	11	國別 多元性	中國	9	9	0	0	0	0	9	9
	臺灣	0	0	0	0	0	0	0	0		臺灣	1	1	0	0	1	0	2	1
	越南	0	0	0	0	15	19	15	19		越南	0	0	0	0	11	21	11	21
	韓國	0	0	34	37	0	0	34	37		韓國	0	0	26	45	0	0	26	45
	合計	4	11	34	37	15	19	53	67		合計	10	10	26	45	12	21	48	76

海外子公司 2023 年新進及離職員工數據 - 外勤員工

新進員工		香港		韓國		越南		海外子公司合計		離職員工		香港		韓國		越南		海外子公司合計	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性			男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
年齡	30 歲以下	0	0	21	16	127	216	148	232	年齡	30 歲以下	0	0	23	10	59	117	82	127
	30-50 歲	1	0	58	90	198	292	257	382		30-50 歲	1	2	73	85	121	205	195	292
	50 歲以上	0	0	14	33	57	66	71	99		50 歲以上	0	0	16	68	53	120	69	188
	合計	1	0	93	139	382	574	476	713		合計	1	2	112	163	233	442	346	607
多元性	身心障礙人士	0	0	0	0	0	0	0	0	多元性	身心障礙人士	0	0	0	0	0	0	0	0
國別 多元性	中國	1	0	0	0	0	0	1	0	國別 多元性	中國	1	2	0	0	0	0	1	2
	臺灣	0	0	0	0	0	0	0	0		臺灣	0	0	0	0	0	0	0	0
	越南	0	0	0	0	382	574	382	574		越南	0	0	0	0	233	442	233	442
	韓國	0	0	93	138	0	0	93	138		韓國	0	0	112	162	0	0	112	162
	加拿大	0	0	0	1	0	0	0	1		加拿大	0	0	0	1	0	0	0	1
	合計	1	0	93	139	382	574	476	713		合計	1	2	112	163	233	442	346	607

海外子公司 2023 年育嬰留停人數統計 - 內勤員工

育嬰留停人數統計	韓國		越南		海外子公司合計	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	68	56	0	4	68	60
當年度實際育嬰假申請人次 (B)	2	23	0	4	2	27
申請率 (B/A)	2.94%	41.07%	0.00%	100.00%	2.94%	45.00%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	0	14	0	1	0	15
當年度實際申請復職人數 (D)	0	13	0	1	0	14

海外子公司 2023 年育嬰留停人數統計 - 內勤員工

育嬰留停人數統計	韓國		越南		海外子公司合計	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
復職率 (D/C)	0.00%	92.86%	0.00%	100.00%	0.00%	93.33%
上一年度復職人數 (E)	3	11	0	1	3	12
上一年度復職滿一年人數 (F)	2	8	0	1	2	9
留任率 (F/E)	66.67%	72.73%	0.00%	100.00%	66.67%	75.00%

註 1：2023 年度富邦人壽保險（香港）未有員工申請育嬰留停。

註 2：2023 年度並無海外子公司外勤員工符合育嬰資格或實際申請育嬰假。

海外子公司 2023 員工訓練成果																	
執行成果		香港				韓國				越南				海外子公司合計			
內勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數
課程 方式	實體課程	20	46	66	889	556	418	974	18,124	72	272	344	5,964	639	715	1,354	24,977
	數位課程	173	291	464		1,294	1,575	2,869		312	648	960		1,666	2,291	3,957	
外勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數
課程 方式	實體課程	0	0	0	78	1,041	1,583	2,624	94,481	59	174	233	71,928	1,100	1,757	2,857	166,487
	數位課程	28	15	43		653	1,354	2,007		1,031	1,763	2,794		1,712	3,132	4,844	

海外子公司 2023 員工訓練成果																	
執行成果		香港				執行成果		韓國				執行成果		越南			
內勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	內勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	內勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數
訓練類別	員工福祉	8	38	46	46	訓練類別	ESG	64	50	114	207	訓練類別	ESG 承保與投資	0	0	0	0
	公司治理	130	210	340	316		工作專業	98	109	207	2,916		工作專業	1	3	4	1,180
	資訊安全	38	56	94	141		組織經營與管理	182	104	286	1,218		組織經營與管理	0	0	0	0
	工作專業	14	25	39	332		法規遵循	1,311	1,562	2,873	13,014		法規遵循	198	458	656	873
	組織經營與管理	3	8	11	55		數位資訊	0	0	0	0		數位資訊	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0		組織文化	195	168	363	769		其他	185	459	644	3,912
培育成本	百萬(新台幣)	0.32				培育成本	百萬(新台幣)	3.25				培育成本	百萬(新台幣)	0.34			
外勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	外勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數	外勤員工		男性(人數)	女性(人數)	合計(人數)	訓練時數
訓練類別	員工福祉	0	0	0	0	訓練類別	ESG 承保與投資	0	0	0	0	訓練類別	ESG 承保與投資	0	0	0	0
	公司治理	17	9	26	21		工作專業	1,135	1,763	2,898	88,919		工作專業	1,090	1,937	3,027	71,928
	資訊安全	5	3	8	12		組織經營與管理	0	0	0	0		組織經營與管理	0	0	0	0
	工作專業	0	0	0	0		法規遵循	559	1,174	1,733	5,562		法規遵循	0	0	0	0
	組織經營與管理	6	3	9	45		數位資訊	0	0	0	0		數位資訊	0	0	0	0
	其他	0	0	0	0		其他	0	0	0	0		其他	0	0	0	0
培育成本	百萬(新台幣)	0.01				培育成本	百萬(新台幣)	2.27				培育成本	百萬(新台幣)	0.05			

註 1：培育費用包括課程費用、學費、伙食費、培訓資料、場地租賃費、住宿費；內部講師費用根據訓練時數和工資合理計算。

註 2：貨幣換算採用 2023/12/29 臺灣銀行之匯率，港幣匯率為 3.875；韓國匯率為 0.02391；越南盾匯率為 0.00125。

海外子公司 2023 人權教育訓練成果

2023 人權教育訓練時數	香港			韓國			越南			海外子公司合計		
內勤員工	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
訓練時數	0	1	1	553	668	1,221	58	254	312	629	929	1,558
受人權訓練之員工總人數	0	1	1	188	226	414	15	64	78	206	292	497
員工總數	36	54	90	194	232	426	42	91	133	275	378	653
員工人權訓練受訓百分比	0.00%	1.85%	1.11%	96.91%	97.41%	97.18%	34.52%	69.78%	58.65%	74.73%	77.12%	76.11%
外勤員工	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
訓練時數	0	0	0	9	3	12	26,040	45,888	71,928	26,049	45,891	71,940
受人權訓練之員工總人數	0	0	0	3	1	4	1,090	1,397	2,487	1,093	1,398	2,491
員工總數	5	2	7	186	227	413	1,044	1,673	2,717	1,235	1,902	3,137
員工人權訓練受訓百分比	0.00%	0.00%	0.00%	1.61%	0.44%	0.97%	104.41%	83.50%	91.53%	88.50%	73.50%	79.41%

海外子公司 2023 校園人才培育銜接計畫

	香港		韓國		越南		海外子公司合計	
校園人才培育	內勤員工	外勤員工	內勤員工	外勤員工	內勤員工	外勤員工	內勤員工	外勤員工
產學合作學校數	2	0	0	0	0	0	2	0
產學合作系所數	2	0	0	0	0	0	2	0
參與學生人數	7	0	0	0	0	0	7	0
參與單位 / 通訊處數	1	0	0	0	0	0	1	0
實習計畫轉正人數	2	0	0	0	0	0	2	0
實習生轉正比率	28.57%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	28.57%	0.00%

附錄 8、會計師有限確信報告



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義路5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel: +886 2 8101 6666
傳真 Fax: +886 2 8101 6667
網址 Web: kpmg.com.tw

會計師有限確信報告

富邦人壽保險股份有限公司 公鑒：

本會計師接受富邦人壽保險股份有限公司（以下簡稱「富邦人壽」）之委託，對富邦人壽民國一一二年度（2023年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

富邦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」）及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，「SASB」）發布之保險永續會計準則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

富邦人壽應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一二年度（2023年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有等因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸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，惟其目的並非對富邦人壽民國一一二年度（2023年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

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

~ 1 ~

KPMG, a Taiwan partnership and a member firm of the KPMG global organization of independent member firms affiliated with KPMG International Limited, 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：

- 取得富邦人壽民國一一二年度（2023年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談富邦人壽管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之確信標的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

富邦人壽民國一一二年度（2023年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及富邦人壽管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

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

其他事項

本確信報告出具後，富邦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：

李達暉



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一三年六月六日

~1-1~

附件一：確信標的實試量總表

序号	核算要素	项目内容	计量单位
2	折旧费	2.1 折旧费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提折旧比例 2.2 折旧费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提折旧比例 2.3 折旧费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提折旧比例	GB25002-2003
3	摊销费	3.1 摊销费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提摊销比例 3.2 摊销费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提摊销比例 3.3 摊销费=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提摊销比例	GB25002-2003
4	其他费用	4.1 其他费用=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提其他费用比例 4.2 其他费用=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提其他费用比例 4.3 其他费用=（原值-预计净残值）÷预计使用寿命×当期计提其他费用比例	GB25002-2003

2 2 2

種類	報告書	
----	-----	--

[illegible]

~ 3 ~

編號	報告書	
----	-----	--

1 1.3.1 1.3.2 1.3.3 1.3.4 1.3.5 1.3.6 1.3.7 1.3.8 1.3.9 1.3.10 1.3.11 1.3.12 1.3.13 1.3.14 1.3.15 1.3.16 1.3.17 1.3.18 1.3.19 1.3.20 1.3.21 1.3.22 1.3.23 1.3.24 1.3.25 1.3.26 1.3.27 1.3.28 1.3.29 1.3.30 1.3.31 1.3.32 1.3.33 1.3.34 1.3.35 1.3.36 1.3.37 1.3.38 1.3.39 1.3.40 1.3.41 1.3.42 1.3.43 1.3.44 1.3.45 1.3.46 1.3.47 1.3.48 1.3.49 1.3.50 1.3.51 1.3.52 1.3.53 1.3.54 1.3.55 1.3.56 1.3.57 1.3.58 1.3.59 1.3.60 1.3.61 1.3.62 1.3.63 1.3.64 1.3.65 1.3.66 1.3.67 1.3.68 1.3.69 1.3.70 1.3.71 1.3.72 1.3.73 1.3.74 1.3.75 1.3.76 1.3.77 1.3.78 1.3.79 1.3.80 1.3.81 1.3.82 1.3.83 1.3.84 1.3.85 1.3.86 1.3.87 1.3.88 1.3.89 1.3.90 1.3.91 1.3.92 1.3.93 1.3.94 1.3.95 1.3.96 1.3.97 1.3.98 1.3.99 1.4 1.4.1 1.4.2 1.4.3 1.4.4 1.4.5 1.4.6 1.4.7 1.4.8 1.4.9 1.4.10 1.4.11 1.4.12 1.4.13 1.4.14 1.4.15 1.4.16 1.4.17 1.4.18 1.4.19 1.4.20 1.4.21 1.4.22 1.4.23 1.4.24 1.4.25 1.4.26 1.4.27 1.4.28 1.4.29 1.4.30 1.4.31 1.4.32 1.4.33 1.4.34 1.4.35 1.4.36 1.4.37 1.4.38 1.4.39 1.4.40 1.4.41 1.4.42 1.4.43 1.4.44 1.4.45 1.4.46 1.4.47 1.4.48 1.4.49 1.4.50 1.4.51 1.4.52 1.4.53 1.4.54 1.4.55 1.4.56 1.4.57 1.4.58 1.4.59 1.4.60 1.4.61 1.4.62 1.4.63 1.4.64 1.4.65 1.4.66 1.4.67 1.4.68 1.4.69 1.4.70 1.4.71 1.4.72 1.4.73 1.4.74 1.4.75 1.4.76 1.4.77 1.4.78 1.4.79 1.4.80 1.4.81 1.4.82 1.4.83 1.4.84 1.4.85 1.4.86 1.4.87 1.4.88 1.4.89 1.4.90 1.4.91 1.4.92 1.4.93 1.4.94 1.4.95 1.4.96 1.4.97 1.4.98 1.4.99 1.5 1.5.1 1.5.2 1.5.3 1.5.4 1.5.5 1.5.6 1.5.7 1.5.8 1.5.9 1.5.10 1.5.11 1.5.12 1.5.13 1.5.14 1.5.15 1.5.16 1.5.17 1.5.18 1.5.19 1.5.20 1.5.21 1.5.22 1.5.23 1.5.24 1.5.25 1.5.26 1.5.27 1.5.28 1.5.29 1.5.30 1.5.31 1.5.32 1.5.33 1.5.34 1.5.35 1.5.36 1.5.37 1.5.38 1.5.39 1.5.40 1.5.41 1.5.42 1.5.43 1.5.44 1.5.45 1.5.46 1.5.47 1.5.48 1.5.49 1.5.50 1.5.51 1.5.52 1.5.53 1.5.54 1.5.55 1.5.56 1.5.57 1.5.58 1.5.59 1.5.60 1.5.61 1.5.62 1.5.63 1.5.64 1.5.65 1.5.66 1.5.67 1.5.68 1.5.69 1.5.70 1.5.71 1.5.72 1.5.73 1.5.74 1.5.75 1.5.76 1.5.77 1.5.78 1.5.79 1.5.80 1.5.81 1.5.82 1.5.83 1.5.84 1.5.85 1.5.86 1.5.87 1.5.88 1.5.89 1.5.90 1.5.91 1.5.92 1.5.93 1.5.94 1.5.95 1.5.96 1.5.97 1.5.98 1.5.99 1.6 1.6.1 1.6.2 1.6.3 1.6.4 1.6.5 1.6.6 1.6.7 1.6.8 1.6.9 1.6.10 1.6.11 1.6.12 1.6.13 1.6.14 1.6.15 1.6.16 1.6.17 1.6.18 1.6.19 1.6.20 1.6.21 1.6.22 1.6.23 1.6.24 1.6.25 1.6.26 1.6.27 1.6.28 1.6.29 1.6.30 1.6.31 1.6.32 1.6.33 1.6.34 1.6.35 1.6.36 1.6.37 1.6.38 1.6.39 1.6.40 1.6.41 1.6.42

~ 4 ~

[illegible]

~ 6 ~



富邦人壽保險股份有限公司

地址：台北市松山區敦化南路一段108號14樓

電話：02-8771-6699

網址：<https://www.fubon.com/life/>

