

2024

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 2024 年全年度，部分內容涵蓋近 3 年績效數據，以呈現資訊完整性及專案推動進展。

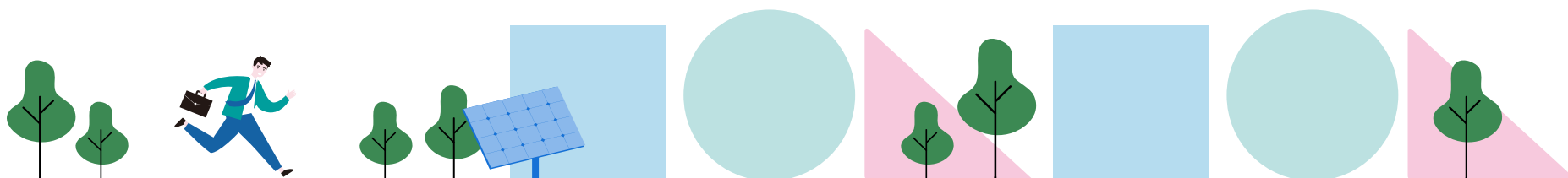
本公司為富邦金融控股股份有限公司 (於本報告書中簡稱富邦金控或金控) 的子公司之一，報告書非財務績效數據係來自自行盤查與統計結果，並按 GRI 通用準則 2021(Global Reporting Initiative Universal Standards 2021, GRI 2021) 要求彙整績效資訊。本報告書報導範疇主要為臺灣的營運活動，及海外人壽子公司^註之環境面、員工面資訊及公司治理概況，若有範疇不一致之情形將特別說明。

註：海外人壽子公司為越南富邦人壽、富邦人壽保險 (香港) 及富邦現代人壽。

編製原則

本報告書依循全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 所屬之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框架 (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，並參考 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」內容，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 及 SASB 保險業指引所編製之報告書，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	英國標準協會 (BSI)
公司治理	ISO 27001:2022 資訊安全管理系統 NIST CSF (美國國家標準暨技術研究院網路安全框架) 認證 BS 10012:2017 個人資料管理系統	英國標準協會 (BSI)
	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 2024 年 6 月。本報告書經董事會決議後於 2025 年發行。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「永續 ESG 專區」。

聯絡資訊

富邦人壽 永續發展部

地址：臺北市信義區松高路 77 號 8 樓

電話：02-8771-6699

E-mail：esg.life@fubon.com



董事長的話

2025 年世界經濟論壇 (WEF) 發布的《全球風險報告》指出，全球正面臨數個重大挑戰，地緣政治緊張局勢加劇導致全球供應鏈重組，氣候變遷引發的極端天氣事件造成資源稀缺，和科技發展帶來的資訊安全威脅與社會信任危機，以及社會經濟不平等加劇等議題，都需要全球各界共同努力因應。

母公司富邦金控作為 WEF 的臺灣金融業唯一會員，始終追求在環境、社會與企業經營間的平衡發展，富邦人壽亦深知金融業在因應這些全球挑戰時肩負的使命與責任，持續透過核心職能發揮永續影響力，在環境永續方面，透過綠色投資與自身減碳行動減緩氣候風險；在社會責任層面，建構完整的防詐機制並推動社會公益；在普惠金融領域，則藉由數位創新及保險教育拓展金融服務的可及性，從多面向展開永續行動。

這些努力使富邦人壽在 ESG 作為、綠色金融推動、社會影響力等方面都有顯著成果，包含連續 13 度榮獲《世界金融雜誌》評選為「臺灣最佳保險公司」，創下壽險業界的獲獎紀錄，並連續 2 年獲頒金融監督管理委員會「永續金融評鑑」與「公平待客原則評核」前 25%，以及「國家永續發展獎」、「遠見 ESG 企業永續獎－傑出方案環境友善組」首獎等多項國內外永續獎項肯定。



林金



深化氣候行動 引領產業低碳轉型

自 2006 年《全球風險報告》發布以來，環境風險的影響在強度和頻率上都仍持續惡化，極端氣候事件比以往更令人擔憂。面對全球氣候變遷的挑戰，富邦人壽積極擴大環境永續影響力，在投資面向持續深化責任投資政策，實施更嚴格的 ESG 篩選標準。除了堅持「不再新承作燃煤比大於 50% 電廠投資」的承諾外，更擴大限制範圍至燃料煤開採 / 運輸業、燃料煤發電及非典型油氣產業，展現推動低碳轉型的決心。

為進一步支持再生能源發展，富邦人壽亦設立星耀控股，籌組專業團隊積極參與綠電投資，全力支持臺灣能源轉型目標，並於 2024 年攜手金控及旗下六家子公司，共同導入 439 萬度綠電，創下臺灣金融業綠電布局跨足外島的首例，不僅展現富邦人壽對環境永續的具體承諾，更為金融業的綠色轉型樹立新標竿。

在自身營運方面，富邦人壽發布首本「氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)」報告書，及早辨識氣候變遷風險與機會，訂定相關策略與調適措施，提升企業經營韌性，並優於主管機關之要求，持續發布中、英文版盡職治理報告書，提升責任投資國際透明度。同時導入國際標準的溫室氣體盤查制度，持續優化環境管理績效，透過系統化的管理方針，逐步擴大營運據點的再生能源覆蓋率，朝向 2050 年淨零碳排的目標邁進。



優化防詐網絡 守護社會資產安全

根據 WEF 2025 年《全球風險報告》，錯誤訊息與假消息傳播依然是近 2 年的全球首要風險，龐雜虛假的訊息，使人們不易辨別真偽，也更容易深陷詐騙陷阱，詐騙案件金額持續攀升，亦顯示維護社會大眾財產安全的重要性與急迫性。富邦人壽以社會責任為己任，從企業內外、識詐阻詐多管齊下，與各界共同構築完整的防詐網絡。

在機制面，富邦人壽與刑事警察局簽署合作備忘錄，強化產官合作打擊詐騙網絡，透過資訊共享與即時通報機制，提高防詐成效，並領先業界推出企業專屬的短碼簡訊「68999」，建立統一且可信賴的訊息傳遞管道，有效降低保戶遭受詐騙風險。

在識詐推廣面，富邦人壽亦與地方政府及諸多外部單位合作，藉由多元線上管道及實體宣講活動，全方位培養民眾的防詐意識與能力。同時考量到臺灣社會的多元性，富邦人壽特別製作中、英、越、韓等多國語言版本的防詐手冊，讓防詐觀念更廣泛地觸及各族群。

採行國際風險管理三道防線 提升企業經營韌性

風險管理為企業永續經營的關鍵作為，富邦人壽透過完整的企業風險管理體系 (Enterprise Risk Management, ERM)，採行國際最佳風險管理模式之三道防線制度，建立嚴謹的風險管理架構，包括風險胃納與風險限額設定、風險管理機制建立等措施，確保公司在追求成長的同時，也能維持穩健的經營基礎。

此外，富邦人壽由董事會及其轄下各個功能性委員會督導及推動各項治理措施，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，亦就永續發展委員會、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，並以「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，以彰顯永續議題之連結。

實踐永續方針 深化社會關懷

在永續領域有一句名言是：From Compliance to Competitiveness，意指從「合規」到「競爭力」，富邦人壽從不僅滿足於合規，而是不斷思考如何善用金融影響力，攜手利害關係人營造永續共好的社會，回應各界對我們的期待。基於這樣的初心，富邦人壽承接金控 ESG 四大策略「低碳、數位、激勵、影響」為行動方針，在永續的道路上持續探索前行。

此外，根據聯合國環境規劃署 (United Nations Environment Programme, UNEP) 的研究報告顯示，近年建築與營建業在全球碳排放中占比近 4 成。為有效落實不動產開發之節能與減碳，富邦人壽持續在建造和營造過程實踐永續 ESG 目標，獲得國際不動產永續基準評級 (Global Real Estate Sustainability Benchmark, GRESB) 最高五星評等肯定及「區域產業領袖獎」殊榮。

前瞻永續發展 擘劃 ESG 新藍圖

為強化永續治理，富邦人壽持續優化董事會的 ESG 監督職能，將永續發展、誠信經營及公平待客原則的推動情形納入董事會績效評估的重要指標。同時，我們也建立永續發展委員會之績效考核機制，確保 ESG 策略的有效落實。

展望未來，富邦人壽將持續以「正向力量 豐富生命」的品牌精神為指引，深化「低碳、數位、激勵、影響」四大策略推動，積極實現永續願景。作為臺灣保險業的領導品牌，富邦人壽將持續發揮金融影響力，以創新思維與具體行動，為臺灣的永續發展注入更多正向動能。我們相信，唯有將 ESG 理念深植於企業文化，並以實際行動展現永續承諾，才能真正實現經濟、環境和社會的均衡發展，共同打造更美好的永續未來。



低碳：

為實踐企業永續經營願景，富邦人壽致力於綠色營運、推動零碳政策，擴大低碳行動，執行 SBT 與 RE100 逐年節能減碳政策，包含提供更多數位化服務減少用紙，導入綠電、積極佈建太陽能發電設施，目標 2040 年全面使用綠電。



數位：

在數位轉型浪潮中，富邦人壽以穩健的資料治理機制為基石，打造完善的數據管理，啟動資料治理平台導入，並持續以數位創新成就綠色轉型，落實投保無紙化，同時運用 AI 及自動化技術，導入流程作業機器人，將工作化繁為簡，重塑作業效率及優化服務品質，結合大數據分析能力，為客戶提供更貼近需求的保險規劃建議。



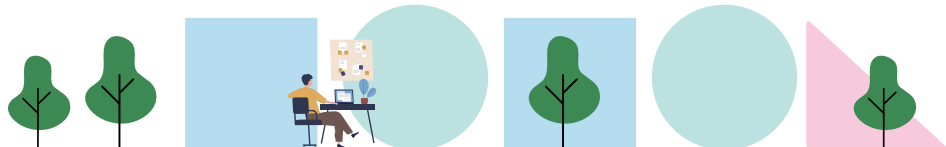
激勵：

富邦人壽致力於打造尊重、和諧溝通的職場環境，與工會簽訂團體協約，納入多項優於法令的勞動條件與福利，並進一步提高育兒津貼補助及持股信託額度。富邦人壽相信，多元、公平、共融的 DEI 幸福職場，並建立包含專業知識、管理、戰略規劃及個人成長的全方位培訓體系，落實師徒制提升員工認同感、激勵員工投入度，帶動組織的創新與成長。



影響：

為實踐「全民懂保險」願景，富邦人壽從社區深入偏鄉、從孩童推及長者，透過多元化的金融教育方案，提升大眾保險觀念及防詐意識；亦持續深化「友善好鄰居」計畫，透過在地業務單位的力量，結合產官學界資源關懷弱勢族群；同時積極推廣運動風氣，支持各項運動賽事，展現在社會公益的廣泛影響力。

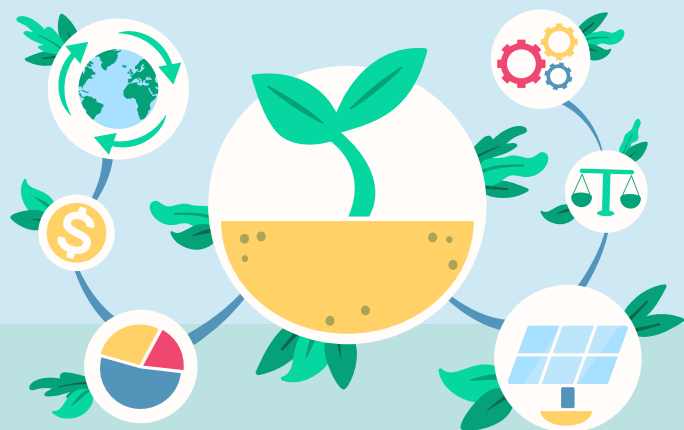


總經理的話

2024 年，我們見證了多項全球氣候行動持續深化的重要進展。在亞塞拜然巴庫舉行的第二十九屆聯合國氣候變遷大會 (COP29) 上，已開發國家承諾至 2035 年每年提供 3,000 億美元的氣候融資，協助開發中國家應對氣候變遷挑戰。大會也通過為全球碳市場奠定基礎，促進高品質且透明的碳權交易，助力各國實現減碳目標。但國際局勢與最新資訊瞬息萬變，我們仍然需要隨時注意趨勢變化，並且保持應對的彈性，做好因應的準備。

在國內，金融監督管理委員會於 2024 年 10 月推出「綠色及轉型金融行動方案」，協力政府與企業共同推動淨零轉型，導引民間資金支持永續相關基礎建設及低碳產業、技術之發展，強化金融業因應 ESG 及新興風險的韌性，並提升永續意識及能力建構。透過發揮金融影響力，提升我國在國際間的能見度，共同邁向 2050 年淨零排放的目標。

面對這些全球與國內政策的推動，富邦人壽秉持永續經營理念，積極透過永續金融的投資力量，引導被投資公司與企業進行永續轉型，除非資金明確用於綠能轉型計畫，不再新增投資燃煤比重超過 50% 的電廠。同時，針對燃料煤開採、運輸業、燃料煤發電及非典型油氣產業，制定嚴格的准入與撤資標準，積極引導資金流向低碳與可再生能源領域，展現對環境永續的堅定承諾，並連續 4 年榮獲「台灣永續投資典範機構獎－機構影響力（壽險組）」殊榮，在責任投資與推動企業永續發展上的卓越表現備受肯定。



陳世昌



永續金融堅實推進 強化治理共創未來

在全球永續發展趨勢與監理要求持續提升的背景下，企業在環境、社會與公司治理 (ESG) 領域的作為，已成為衡量經營韌性與市場競爭力的重要指標。富邦人壽長期關注企業永續發展，積極落實責任投資、強化治理架構，並透過公開透明的資訊揭露，回應各界對金融機構永續經營的期待，連續 2 年名列金融監督管理委員會「永續金融評鑑」保險業前 25% 績優單位。

富邦人壽於「2024 年盡職治理資訊揭露較佳名單評比」中，入選「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」，亦蟬聯「台灣 100 大永續典範企業獎」，並於年度永續報告書評比中獲得「永續報告書獎 – 白金級」最高肯定，顯示企業在 ESG 資訊揭露標準與內部永續治理方面的完善作為，以及在風險管理、資訊透明度及治理機制上的持續精進。

環境守護並進前行 投入金融教育扎根

自然環境平衡是攸關人類生存的重要指標，富邦人壽積極參與環境保護與金融教育，2025 年是連續第 5 年推動「河川廢棄物快篩調查」，關注水域垃圾污染問題，透過志工投入、數據分析與公部門合作，串聯 USR 學校、政府、民眾各界成立巡守隊，公私協力清除川廢熱點，關懷影響力涵蓋 6 條流域，強化環境保護行動，促進永續生態發展。

在金融教育方面，持續推動「金融保險知識推廣」計畫，攜手「台灣財經素養教育推廣協會」，開設高中職財經素養課程，提升學生對保險與財務管理的認識；亦與天下雜誌教育基金會合作，於「希望閱讀護照」中增加風險教育的相關知識發放於全臺 200 所偏鄉學校，強化對偏鄉孩童的金融教育支持，獲得金融教育貢獻獎「最佳協力獎」卓越獎。同時與臺北市政府舉辦 12 場「防詐細胞培力」巡迴宣導活動，提升大眾金融風險防範意識。

多元共融推動職場福祉 打造幸福企業

富邦人壽相信，多元、公平、共融企業文化與作為，將引領企業和合作夥伴成為友善平權的幸福企業，不但能提升員工的幸福感與投入度，也能帶動組織的創新與成長。企業文化的形塑需要經營團隊由上而下、帶頭宣示成為團隊典範，因此富邦人壽於 2024 年舉辦高階主管工作坊，使 DEI 核心領導力成為管理階層的必備能力，透過企業內部文化推動，落實職場平等與包容。

為了進一步支持員工的工作與家庭平衡，富邦人壽提供優渥的生育與育兒補助，包括新生兒每胎補助 10 萬元、6 歲以下子女每年 2.4 萬元的育兒津貼，並提供優於法定標準的產假、產檢假、陪產檢及陪產假，確保所有家庭型態均能獲得相同支持，其中也涵蓋同婚配偶。這些措施獲得「台灣企業永續獎 – 職場福祉領袖獎」，以及部分縣市幸福職場獎項肯定，顯示富邦人壽強化員工福利與營造友善工作環境的堅定信念，已在全臺各地落實。

在專業發展方面，富邦人壽的業務與服務品質持續獲得多項評比肯定，不僅在「保險品質獎」中獲得「知名度最高」、「業務員最優」、「理賠服務最好」、「最值得推薦」等四項特優評比，更 13 連霸保險龍鳳獎「最嚮往的壽險公司」內勤組、外勤組冠軍，深獲全國財金保險系所畢業生青睞。



數位服務持續升級體驗 創新商品契合民眾所需

在數位科技快速演進的時代，金融業亦面臨前所未有的轉型契機與挑戰。富邦人壽持續推動數位創新技術，提升客戶服務體驗，例如推出「AI 職業代碼推薦」系統，透過 AI 技術自動分析客戶的職業屬性，大幅提升職業風險評估的效率與準確性；以及透過 AI 與大數據分析結合的「保單健檢系統」，透過 OCR 技術導入紙本保單資料，為保戶提供更精準的保障規劃建議；並優化「文字客服機器人」，以「解決問題更精準、保戶服務更快速、個資保障更安全」三大優勢，提供更即時的客戶互動體驗；同時升級「身分快遞員」數位服務，協助保戶更安全高效的進行身分驗證。

除此之外，隨著國人健康意識抬頭，保險也從事後理賠轉向事前預防，為鼓勵民眾做好自主健康管理，富邦人壽推出不同類型的外溢保單，以健康管理保費折扣、捐血助人做公益、多元保障放大資產回饋保戶。同時，富邦人壽也洞察到癌症治療的發展趨勢與民眾需求，推出癌症精準治療保單及癌症實支實付附約，將未住院治療的標靶藥物及癌症門診實支實付納入保障範圍，真正滿足病患對於高端醫療的需求、協助解決沉重的醫療負擔。

公平待客再精進 推動全民運動發展

為提升資訊透明度與包容性，富邦人壽持續精進與優化資訊揭露，於官網新增「永續 ESG」與「公平待客」專區，以普惠金融、公平待客的精神規劃網站介面與內容，其中「永續友善專區」及「公平待客專區」更率大型壽險同業之先、取得無障礙標章 2.1 認證，並連 2 年名列金融監督管理委員會「公平待客原則評核」壽險業前 25% 績優單位。

富邦人壽也將公平待客的精神與全民運動相結合，以培育與傳承的核心精神，長期投入大專校園賽事及職業賽事多元經營，並與各界合作共同推廣促動關注，更將運動平權的精神導入各項運動賽事，提升全民運動風氣，連續 8 年榮獲體育推手獎「贊助類金質獎」及三度獲「長期贊助獎」，持續支持全民運動推廣與運動產業發展。

持續強化資訊安全韌性 建立風險管理文化

資訊安全對於企業營運至關重要，富邦人壽致力打造安全無虞的數位環境，持續優化資安防護及強化資安韌性為目標，2023 年自主啟動並完成公司內部大規模資安事件應變演練，以提高企業應變量能，榮獲臺灣保險卓越獎、臺灣企業永續獎等肯定，2024 年亦接軌國際標準完成 ISO 27001 驗證。

另為形成風險管理文化，並創造客戶與股東之最佳利益以及確保風險管理之效能，富邦人壽設有風險管理委員會，定期向董事會提出報告並適時反應風險管理執行情形，並於 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，且訂有「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。

未來，富邦人壽將繼續發揮企業影響力，結合環境保護、金融教育與社會關懷行動，深化公益參與，攜手各界共創更具包容性與韌性的永續未來，同時秉持不斷向前的精神，在永續發展的道路上持續精進，結合金融核心職能推動環境、社會及治理 (ESG) 行動，透過責任投資、數位創新及社會關懷，攜手各界共創更具韌性與包容性的未來，實現長遠的永續願景。



目錄

TABLE OF CONTENTS

001 關於本報告書

003 董事長的話

006 總經理的話

Chapter 01 永續發展 Evolution

011 1.1. 經營績效與佈局

014 1.2. 永續發展策略

023 1.3. 利害關係人溝通

027 1.4. 雙重重大性議題

Chapter 02 永續治理 Norm and Governance

031 2.1. 董事會治理

038 2.2. 誠信經營

042 2.3. 法令遵循

046 2.4. 企業風險管理與核保

Chapter 03 激勵共榮 Reliability

053 3.1. 職場多元包容與人權

057 3.2. 員工薪酬福利

062 3.3. 人才發展與培育

066 3.4. 職業健康與安全

Chapter 04 數位創新 Intelligent Service

072 4.1. 公平待客

076 4.2. 客戶關係維護

085 4.3. ESG 商品服務與推廣

090 4.4. 普惠金融

093 4.5. 數位科技與創新

100 4.6. 資訊安全與隱私

Chapter 05 影響串連 Connection

107 5.1. 社會參與及緊急災難救助

113 5.2. 社會變遷因應

Chapter 06 低碳共好 Harmony

115 6.1. 氣候變遷因應

125 6.2. 強化責任投資

134 6.3. 低碳營運

140 6.4. 永續供應鏈

144 附錄 Appendix

CHAPTER

01

永續發展

011 1.1. 經營績效與佈局

014 1.2. 永續發展策略

023 1.3. 利害關係人溝通

027 1.4. 雙重重大性議題

本公司將永續經營視為企業社會責任之核心，2024 年全球經濟及資本市場朝正向發展，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。



EVOLUTION

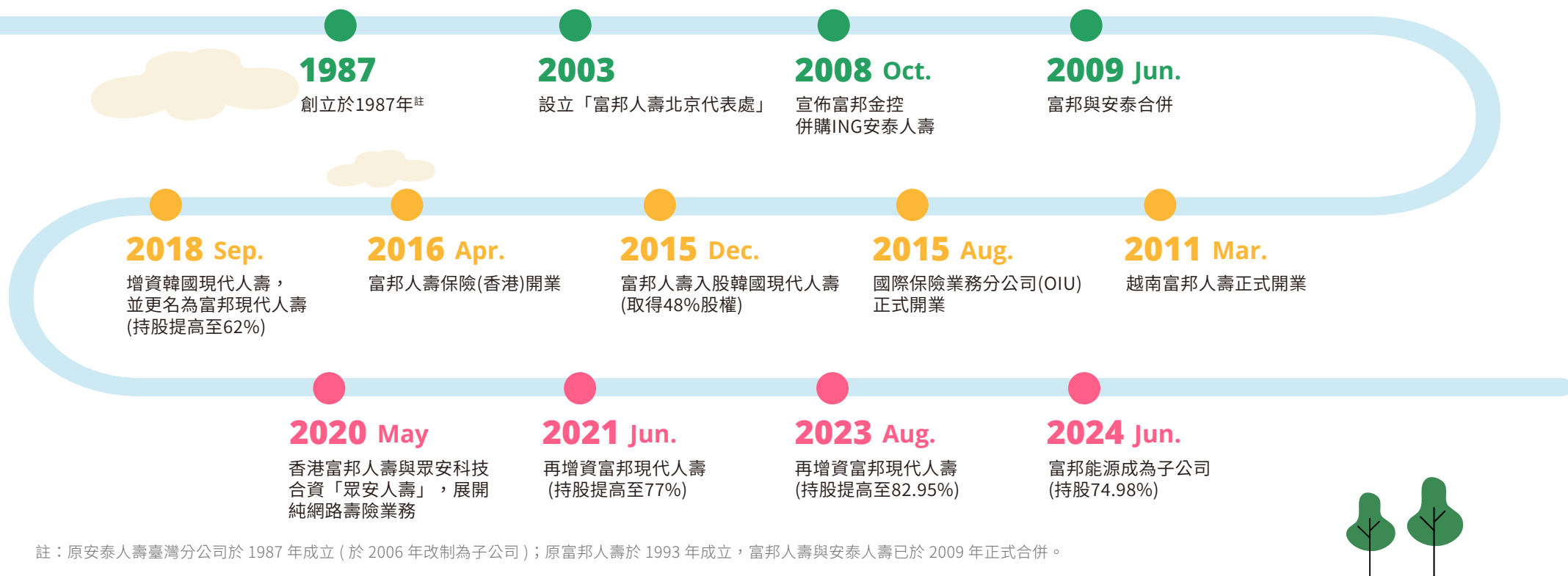
1.1.

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，2024 年全臺據點包含 13 家分公司、345 個業務通訊處，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 2024 年對富邦能源股份有限公司進行增資，並成為本公司持股 74.98% 之子公司，重要發展歷程如下：



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。

1.1.1. 總體環境分析

整體經濟及資本市場穩定成長 帶動壽險市場業績增長

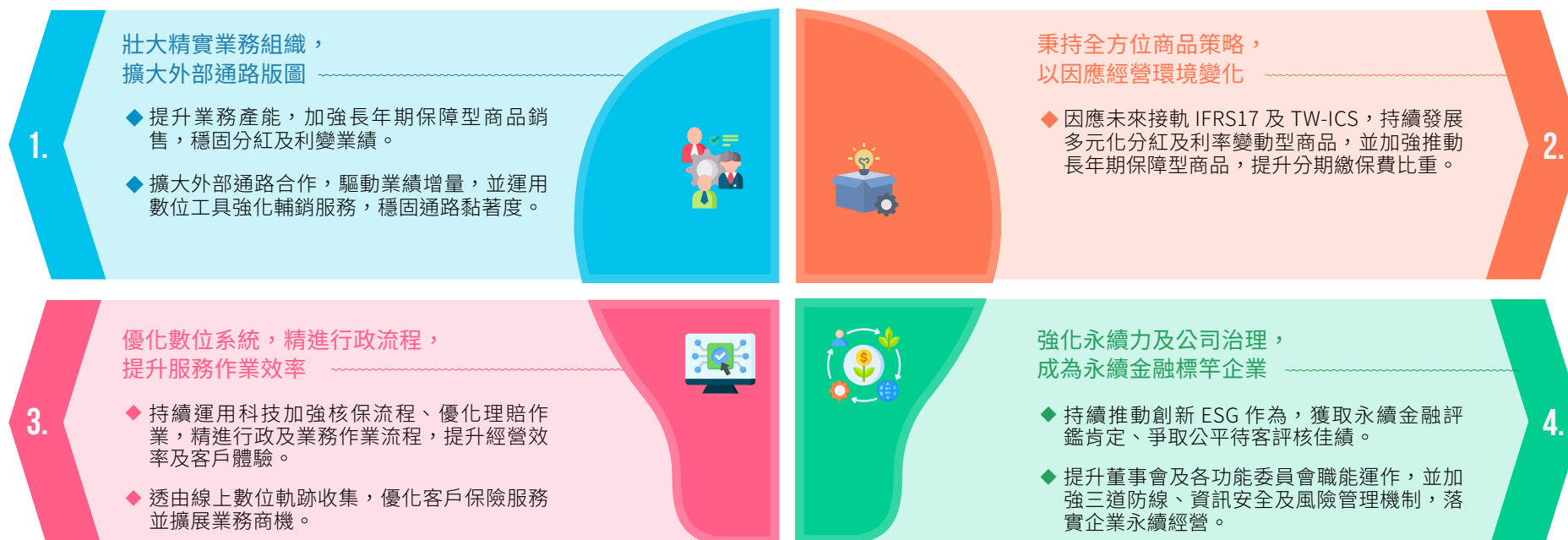
2024 年全球經濟及資本市場朝正向發展，且美國聯準會於第三季啟動降息，使整體壽險市場業績穩定成長，臺灣壽險業初年度保費及總保費收入皆分別較去年同期成長 25.4% 及 11.5%。

因應保險業將於 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)，且主管機關規範實支實付醫療保險商品需落實損害填補原則，壽險經營逐步回歸保險保障為主軸，強化高保障及分期繳商品銷售，將有助保險業務永續發展。

近年各保險業者積極將人工智慧、大數據等新興科技與保險營運結合，優化客戶數位保險服務體驗；主管機關放寬法規，鼓勵金融業與國內外金融科技業者異業合作試辦，加速發展創新商品與服務。

1.1.2. 經營策略

重要經營策略及行動方針



1.1.3. 營運績效

秉持全方位商品策略

善用數位科技提升通路績效及客戶服務 實踐企業永續經營

秉持全方位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，強化分期繳及保障型商品銷售，並推出臺外幣及多元繳別分紅商品，打造國民保單品牌地位，持續創造亮眼績效表現。通路經營面，著重運用科技優化業務系統及數位輔銷工具，提升業務產能；加強外部通路輔銷訓練及支援，強化服務效能，穩固通路黏著度。

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：為響應金融監督管理委員會（下稱金管會）年度施政計畫，於 2024 年 11 月獲主管機關核准試辦「雲端 e 櫃檯」服務，要、被保人可透過視訊方式，異地上線同框申辦完成保單內容變更或保單借款作業，增進消費者便利性，並營造保險業數位化經營環境；擴大行動身分識別服務 (MID) 應用，推出「身分快遞員」數位服務，以 MID 取代保全風控電訪之項目，且服務範圍擴大，送件管道更多元，提升客戶更便捷的數位金融體驗；領先業界導入商用簡碼「68999」做為企業官方簡訊發送碼，提升簡訊辨識度讓保戶能輕鬆判別，以科技簡碼識詐、阻詐，提供客戶信賴、安全的保險服務。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，2024 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。財務表現方面，2024 年本公司創下淨值比 11.39，資本適足率 (RBC)388%，全年稅後獲利 1,026.6 億元。

2024 年董事會核准發放每股 0.6848 元之股票股利，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。

	2022 年	2023 年	2024 年
資產總額 (百萬元)	5,040,875	5,312,703	5,711,297
權益總額 (百萬元)	270,918	492,038	613,848
稅後淨利 (百萬元)	65,537	36,091	102,658
稅後每股盈餘 (元)	5.53	3.05	8.67
每股淨值 (元)	24.44	44.40	51.84
資產報酬率 (ROA)	1.32	0.73	1.92
股東權益報酬率 (ROE)	15.06	9.46	18.57

註 1：與 2024 年本公司個體財報揭露數字一致。

註 2：稅後每股盈餘業已依 2024 年度股東會決議通過之盈餘轉增資發行新股案追溯調整。

註 3：政府之財務補助於「附錄 1、GRI 準則索引表」說明。

單位：百萬元

分配的經濟價值	2022 年	2023 年	2024 年
員工薪資福利	17,898	20,378	25,852
分配股東紅利	15,578	-	7,589
繳納政府稅款	13,504	4,068	1,980
公協會支出	13	14	12
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，對於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與提供所需資料，善盡納稅義務人之社會責任。

2022 年至 2024 年所得稅相關資訊如下：

單位：百萬元

	2022 年	2023 年	2024 年
稅前淨利	73,637	38,179	116,441
所得稅費用	8,099	2,088	13,783
支付所得稅	12,085	2,433	309

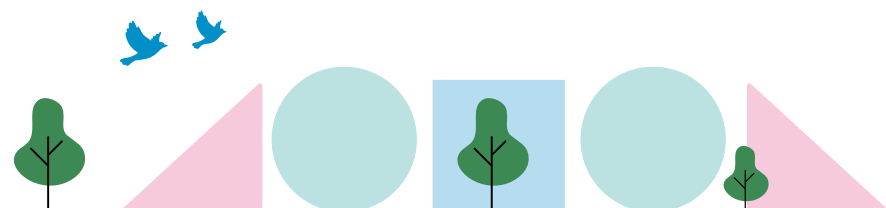
註 1：與 2024 年本公司個體財報揭露數字一致。

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 2024 年支付之所得稅，實為根據 2023 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、TNFD Forum 及永續評比 Sustainalytics 等，並響應 UNFCCC「運動拯救氣候倡議行動 (Sports for Climate Action)」，富邦自 2021 年開始推動 Run For Green™ 計畫，將運動與綠色行動結合，讓參賽者每跑 40 公里，就能種下一棵樹，「跑多少就種多少」，加速臺灣從日常實踐永續，提升我國永續發展能見度。此外，富邦集團以實際行動前進國際永續舞台，2024 年外交部邀請富邦金控參與 WTO 年度最大活動「公共論壇」，與全球代表共同探討如何實現綠色經濟，除了是此次臺灣金融業唯一代表，也創下臺灣金融業參加 WTO「公共論壇」的首例，以實例驗證金融業如何扮演淨零關鍵推手，發揮引導資金流向的影響力，協助產業低碳轉型。富邦金控前進「第 29 屆聯合國氣候變遷大會 (COP29)」實地追蹤國際脈動，並於環境部舉辦的 COP29 系列論壇擔任開幕論壇講者之一，分享以綠色金融驅動低碳的新願景。富邦金控身為國內第一家積極承諾限制投資碳排放敏感性產業的金融機構，已通過科學基礎減碳目標 (SBT) 審查，承諾 2030 年減量 42%、最晚 2050 年實現淨零排放，並增定 2030 年綠色金融達 2.91 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。

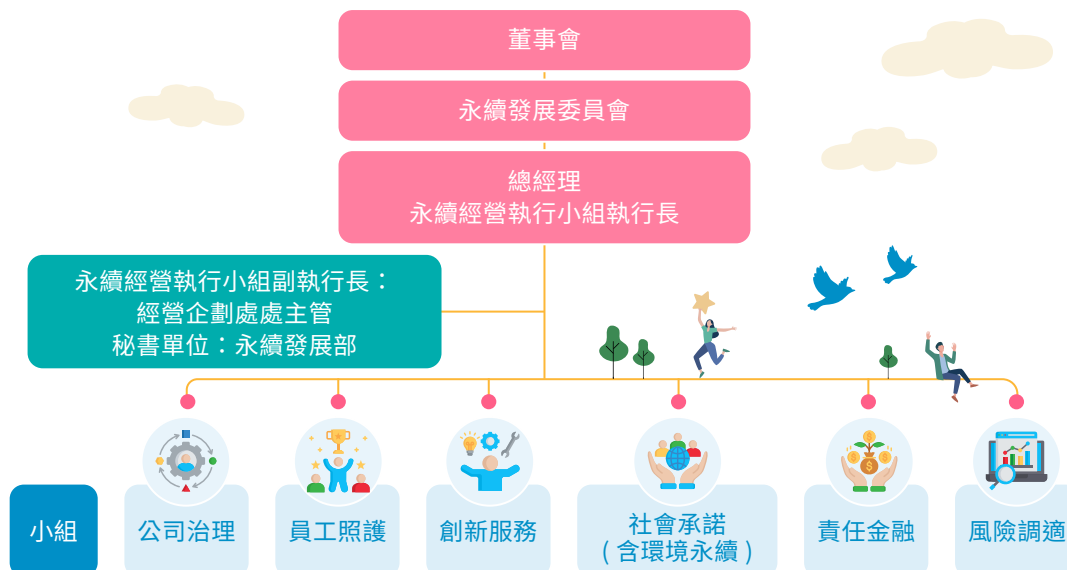


1.2.1. 永續組織架構

成立 ESG 專責組織 持續精進永續發展作為

為落實永續發展責任，因應永續趨勢，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）發展與推動相關專案，由永續發展部擔任 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，請詳 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 年富邦金控提出 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，推動相關行動方案。



Run For Green™
奔向綠色



低碳策略

- ◆ 加強綠色金融投資，以低碳為主軸協助被投資公司提升 ESG 績效及進行永續轉型，並提升綠能、低碳、六大核心戰略產業等主題性標的投資；遵循金控環境管理目標，推動營運減碳及節能環保方案，實踐低碳營運。



數位策略

- ◆ 強化智能科技與業務數位力，持續開拓數據商機，深入客戶關係經營，為客戶打造安全、創新、便捷的數位金融服務體驗；投入數位人才培訓，強化內部數位轉型，提升企業競爭力。



激勵策略

- ◆ 秉持以人為本之精神，致力維護基本人權；提供具競爭力之薪酬福利，提升員工滿意度；形塑多元、尊重、溝通和諧之氛圍，推動人才發展、吸引與留任計畫，並打造健康安全的職場環境，推動各項健康促進活動，全面守護員工健康。



影響策略

- ◆ 運用核心職能，整合跨界資源，持續推動友善鄰里、社會關懷、健康促進、運動贊助、環境永續、推動金融保險教育等活動，發揮社會正向影響力，落實企業永續理念。

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 (2025 年)	中長期目標 (2026-2050 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	◆ 落實企業永續治理理念，強化董事督導及推動公平待客業務之具體作為。 ◆ 優化年度董事會和功能性委員會績效評估作業。 ◆ 呼應數位策略以強化數位轉型，整合董事會及功能性委員會會務作業之數位化流程。	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	◆ 廣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。 ◆ 持續關注金控和國內外誠信經營相關規範之發展，滾動式調整本公司及要求子公司強化誠信經營相關辦法及推動相關措施。	持續推動公司誠信經營企業文化，深化員工誠信經營之認知及實踐能力。
		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趨勢及主管機關要求，進行妥適優化。 ◆ 深化公司營運持續管理治理與跨部門協作。 ◆ 落實營運持續管理相關演練。 ◆ 整備資源以提升營運持續能力。	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。
 低碳	◆ 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	◆ 31% 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 1.86 兆元。	◆ 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。
		環境永續	◆ 溫室氣體範疇一及範疇二合計總排放量較基準年減量 3,808 (tCO₂e)。 ◆ 導入再生能源，配合金控時程轉供綠電。	◆ 2030 年之營運碳排較 2020 年減少約 42.2%。 ◆ 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。



永續策略	策略內容	關注議題	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (2026-2050 年)
數位	- 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 8%(YOY)。 - 電子保單 / 電子化保險契約條款保單申辦率 25%。	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	- 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。 - 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。	多元共融與開放溝通	- 辦理員工人權盡職調查。 - 推動 DEI 友善職場。 - 員工焦點訪談關懷。 - 定期與工會召開勞資會議，進行「團體協約」協商。 - 獎勵進用身心障礙者與原住民。	員工敬業度調查：敬業度 >77 分 參與率 >80%
		人才發展與留任	- 執行「校園人才培育銜接計畫」產學實習計畫、MA 儲備幹部培育計畫及儲備基層主管認證暨培育計畫。 - 部主管備位覆蓋率 100%，科主管備位覆蓋率 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。
		促進健康安全	- 積極實踐職業安全衛生法各項預防計畫。 - 推動臨場服務、減重競賽、職場健康促進各項活動。 - 健康促進活動目標 >4,350 人次。	- 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。 2030 年健康促進活動目標 >28,080 人次。
影響	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第 5 年「河川廢棄物快篩調查」計畫，2025 年將首度前進東臺灣及落實定期複檢，推動宜蘭蘭陽溪調查、新竹頭前溪複查等，調查行動關懷影響力遍及全臺 6 條流域。 - 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，於雙北共 35 所高中職開設校園講座與課程，總計逾 13,500 學生參與。並擴及至臺中市及新增國中學校進行試辦推廣，於新北市及臺中市共安排 6 場富邦校園 (含偏鄉學校) 保險教育與防詐宣導活動，影響逾 1,700 名學生。 - 持續支持國內運動發展，冠名贊助賽事包含 UBA 大專籃球聯賽、高雄富邦馬拉松，攜手中華民國大專院校體育總會、高雄市政府運動發展局等，導入運動平權、金融反詐、環境保護等重要公益議題推廣。 - 持續支持「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；另攜手中華民國老人福利推動聯盟推動孤獨處方箋、預防走失愛的手鍊等計畫，關懷全臺 6 個社區之獨老長輩及逾 1,800 位失智病友。	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

2024 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



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。

重要執行成效

- ◆ 綠色金融投資餘額 18,147 億元。
- ◆ 年度綠色採購金額約 1.85 億元。
- ◆ 推動再生能源，建置太陽能板，總發電量達 167,625 度。
- ◆ 推動河川保育「河川廢棄物快篩調查」計畫，累計支持 7 次調查行動、關懷 5 條流域，持續協助中央主管及地方政府機關優化流域治理，公私協力提升川廢清除效率。

得獎 / 認證

- ◆ 榮獲「《遠見》ESG 企業永續獎 – 傑出方案環境友善組」首獎
- ◆ 連續 7 年獲頒行政院經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎，且獲經濟部 2024 年新增獎項「多元響應獎」殊榮
- ◆ 連續 7 年獲頒行政院環境部「綠色採購績優單位」認證
- ◆ 連續 8 年獲頒臺北市環保局「綠色採購績優單位」認證
- ◆ 連續 9 年取得溫室氣體盤查認證 (ISO 14064-1)
- ◆ 連續 7 年取得能源管理系統認證 (ISO 50001)
- ◆ 連續 6 年取得環境管理系統認證 (ISO 14001)



S 社會關懷



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與員工照護福利、強化訓練及培育永續金融人才。

重要執行成效

- ◆ 持續推動高齡關懷專案，支持孤獨處方箋、預防走失愛的手鍊等計畫，關懷全臺 5 個社區之獨老長輩及逾 1,800 位失智病友，並舉辦論壇倡議高齡福祉權益及失智照護關懷。
- ◆ 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 2,518 位癌友就醫。
- ◆ 與富邦人壽工會簽訂團體協約，樹立保險業勞資互動典範。
- ◆ 持續辦理 16 場社區巡迴健診，提供簡易健診公益服務，藉以提升客戶健康管理意識。

得獎 / 認證

- ◆ 「《現代保險》雜誌第 26 屆保險信望愛獎」8 項大獎及 3 項優選肯定
- ◆ 2024 年度體育推手獎
 - 連續 8 年獲「贊助類金質獎」
 - 連續 3 年獲「長期贊助獎」
- ◆ 「台灣永續行動獎：SDG10 減少不平等」金獎
- ◆ 金管會保險局「2024 年度保險業配合政策推動各項業務」
 - 小額終老保險競賽
 - 友善高齡獎
 - 普及保障獎
 - 微型保險競賽
 - 身心障礙關懷獎
 - 業務績優獎
- ◆ 金管會「金融教育貢獻獎 – 最佳協力獎」卓越獎
- ◆ 連續 3 年取得職業安全衛生管理系統認證 (ISO 45001)



G 永續治理



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。

重要執行成效

- ◆ 金管會「第二屆永續金融評鑑」榮列保險業前 25%。
- ◆ 金管會「公平待客原則評核」獲選壽險業前 25%。
- ◆ 入選證交所 2024 年「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」。
- ◆ 發布氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書。



得獎 / 認證

- ◆ 13 度榮獲《世界金融雜誌》(World Finance) 評比為「臺灣最佳保險公司」
- ◆ 連續 8 年入榜英國品牌諮詢機構 - Brand Finance Insurance Top 100
- ◆ 連續 13 年獲《現代保險》雜誌「保險龍鳳獎 - 最嚮往的壽險公司 (內勤組、外勤組)」
- ◆ 《財訊》雜誌「壽險客戶推薦獎」金質獎
- ◆ 連續 2 年獲「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
- ◆ 2024「台灣企業永續獎」- 永續單項績效
 - 資訊安全領袖獎
 - 社會共融領袖獎
 - 職場福祉領袖獎
 - 人才發展領袖獎
- ◆ 2024「亞洲企業社會責任獎」
 - 永續報告書獎
 - 綠色領袖獎
- ◆ 2024「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
- ◆ 2024「台灣永續投資典範機構獎 - 機構影響力 (壽險組)」楷模
- ◆ 2024「國家永續發展獎」(企業類)
- ◆ 2024「工商時報數位金融獎」
 - 「數位資訊安全獎 - 反詐組」金質獎
 - 「數位資訊安全獎 - 安全組」優質獎
- 「數位服務獎」優質獎
- 「數位公平待客獎」優質獎
- ◆ 《全球經濟雜誌》「年度最佳保險公司」
- ◆ 《全球商業雜誌》「臺灣年度最佳保險公司」
- ◆ 亞洲保險新聞雜誌「臺灣年度最佳保險公司」
- ◆ 亞洲保險新聞雜誌「最具影響力永續倡議」

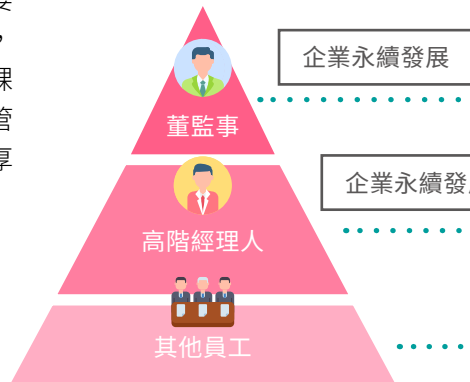


聚焦永續發展推動政策 訂定人才培育計畫

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	執行成果
公司治理專題講座 - 公平待客及洗錢防制進修課程	◆ 公平待客 - 公平待客原則評核暨近期推動重點 - 行政院打詐行動綱領 1.5 版 - 借鏡英國防詐策略 - 公平待客防詐優良實務範例參考 ◆ 洗錢防制 - 制裁概述 - 美國 OFAC 制裁制度解析 - 我國壽險業近期洗錢防制監理實務概覽	不定期	認識公平待客原則，完善公司治理制度並確保弱勢族群權益保障；深化洗錢防制相關法令之遵法意識，以利於管理層進行策略指導。	完訓
誠信經營守則及如何避免誤踩董監責任紅線	◆ 誠信經營守則簡介 ◆ 如何避免誤踩董監責任紅線 - 善管義務及忠實義務 - 財報不實責任 - 短線交易及內線交易 - 非常規交易及特別背信	不定期	強化董事之誠信經營意識及落實本公司誠信經營文化。	完訓
公司治理 - 永續金融	◆ 綠色及永續金融工具和市場篇 - 永續發展之政策與對策 - 從投資永續到永續投資 - 永續金融商品之發展應用 - 永續趨勢下之風控機制 - 永續指標近期爭議探討 ◆ 永續環境 - 碳管理篇 - 低碳淨零轉型 - 組織碳盤查概述	不定期	協助董事理解永續金融的核心概念，並順應趨勢以發展長期營運與企業永續發展。	完訓
保險業永續金融與永續治理轉型	◆ 保險業 ESG 因應之道暨永續金融轉型 ◆ 永續治理暨永續發展委員會職能	不定期	透過本公司永續發展委員會、ESG 執行小組成員與外部講師三方對話交流，形塑公司內部永續 DNA。	完訓

課程名稱	課程內容		頻率	預期效益	執行成果
2024 年度第二期公司治理實務研習班 – 金融服務業公平待客原則	◆ 金融服務業公平待客原則		不定期	認識公平待客原則，完善公司治理制度並確保弱勢族群權益保障。	完訓
公司治理 – 資訊安全：個資安全稽核	◆ 金融資安治理趨勢 ◆ 身分識別與存取控制防護實務 ◆ 資安威脅趨勢、資安韌性強化趨勢	◆ 物聯網 ◆ 個資法的法令概況與實務 ◆ 資安事故實務案例分享	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，以利管理階層佈局公司資源。	完訓
公司治理論壇 – 防制洗錢及打擊資恐趨勢及金融安全科技	◆ 防制洗錢及打擊資恐資訊分享國際趨勢	◆ 金融安全與金融科技	不定期	協助董事掌握洗錢防制法之修訂趨勢及金融業運用人工智慧 (AI) 之 6 項核心原則。	完訓
公司治理專題講座 – 組織韌性關鍵趨勢：數位信任 (資安) X 永續發展	◆ 掌握全球風險脈動 ◆ 金融機構強化數位信任的驅動力	◆ 金融機構強化數位信任的關鍵活動	不定期	掌握即時了解未來可能面臨的資安風險、法令遵循等議題能力，以利有效地投入資源因應變遷。	完訓
IFRS17 接軌重點、國際同業開帳策略及經營策略	◆ IFRS 17 導入現況與接軌重點回顧 ◆ IFRS 17 國際同業會計選擇與開帳策略案例分析	◆ IFRS 17 接軌後國際同業經營策略分享	不定期	了解國際間 IFRS 17 導入現況，並確保董事會督促本公司 IFRS 17 之導入進度。	完訓
企業淨零轉型新路徑！深藏不露的減碳大軍 – 海洋藍碳	◆ 藍碳介紹 ◆ 藍碳、綠碳、黃碳與青碳之差異 ◆ 藍碳自願性碳交易案例	◆ 臺灣藍碳之分布與潛力 ◆ 氣候變遷以自然為本之解方 ◆ 臺灣藍碳減量方法學之展望	不定期	認識淨零轉型路徑，由董事會建立公司之環境策略。	完訓
以風險管理推動企業永續發展	◆ 全球碎鏈化驅使風險管理將戰場延伸至公司治理 – 永續發展藍圖脈絡說明 ◆ 企業風險管理實踐路徑圖 – 參考 ISO 31000	◆ 看點聚焦 – 上市上櫃公司風險管理實務守則 ◆ 董事會監督企業風險管理之主要挑戰	不定期	了解最新風險管理趨勢，並帶領建立完善之公司治理與內控制度。	完訓
董監事不可不知的公司治理評鑑指標最新趨勢 – 智財管理	◆ 公司治理納入智財評鑑指標後之產業智財管理變化 ◆ 從國內知名案例談董監事應留意的智財風險	◆ 產業智財管理需求與未來發展趨勢	不定期	強化董事會建立本公司智慧財產管理制度之職能。	完訓
公司治理論壇 – 金融防詐，破解最新詐騙鏈	◆ 詐騙犯罪趨勢 ◆ 詐騙犯罪手法剖析	◆ 新型態的詐騙手法 ◆ 偵辦案件分享	不定期	認識新型態的詐騙趨勢與手法，實踐本公司保障金融弱勢之社會責任，以達落實公平待客原則的政策目標。	完訓
金融科技趨勢及資安治理弱點評估	◆ 數位金融趨勢 ◆ 數位金融風險	◆ 資安弱點與風險管理 ◆ 資訊安全管理與治理	不定期	強化董事會對數位金融之認識，並促進本公司數位金融科技與資安保護之發展。	完訓



高階經理人

議題	課程面向	頻率	預期效益	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，包含身心障礙者權利公約 (CRPD) 等弱勢族群權益保障 - 金融消費者保護法之落實 - 資訊揭露與對外溝通、資訊安全防護機制 ◆ 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	執行現況
ESG 小學堂	共 5 堂課： ◆ 金融業的永續影響力 ◆ 永續趨勢與 SDGs ◆ 創造永續專案影響力 ◆ 嶄新富邦 ESG 願景工程 ◆ 金融業的永續商機	自 2022 年起，新進同仁均須完成 ESG 小學堂線上課程。	每位同仁均須具備永續的基本概念，並了解富邦 ESG 願景工程。	2024 年 5 堂線上課程完訓人次共 2,567 人次。
永續發展相關證照培訓	◆ 委託「證券暨期貨發展基金會」規劃 4 堂共 12 小時培訓課程，通過認證考試，始取得「永續發展基礎能力」認證。主題涵蓋永續金融基本概念、重要永續議題及永續金融與市場工具等。 ◆ 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。 ◆ 增列「永續金融證照」(含基礎及進階能力)、「淨零碳規劃管理師」及「溫室氣體專業人員認證」於證照獎勵項目，鼓勵同仁取得專業證照，提升永續專業能力。	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。	2024 年共 85 人取得永續發展相關證照，更多永續相關證照取得情形，請詳 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及治理面向課程。)	每年	每位同仁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

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鑑別之利害關係人類別，並納入本公司各單位意見，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，透過多元管道溝通，回應各利害關係人所關注議題。

利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題	溝通成果相應章節	利害關係人	溝通管道	溝通頻率	關注議題	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 - 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措施與機制 2.3.1. 法令遵循作為 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	供應商	- ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會 - 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
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	對本公司永續議題的關注程度均相同		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
員工	- 員工申訴管道 - E 鳴天下 - 員工滿意度調查 - 員工照護網 - 勞資協商會議 - 職業安全衛生委員會	- 常設性 - 常設性 - 每 2 年 1 次 - 常設性 - 每 2 個月 1 次 - 每季 1 次	- 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	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 - 影響力投資 - 風險管理	5.1.1. 整合內外部資源 推展社會關懷 5.1.2. 支援重大災變 實踐人道關懷 5.2.1. 推廣保險意識 穩定社會力量
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 4.6.2. 客戶隱私管理	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. 支援重大災變 實踐人道關懷

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「永續 ESG」專區，從永續發展、永續治理、激勵共榮、數位創新、影響串連及低碳共好等面向，展現公司長期於 ESG 領域的深耕投入。

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，共計 1,339 場，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	河川廢棄物快篩調查計畫， 結合 USR 淨溪 / 淨灘、社區環 教活動	員工、社會大眾	88	逾 3,800 人	持續支持川廢快篩調查計畫，2024 年完成高雄後勁溪、雲林北港溪調查及臺中烏溪複查、協辦大臺北淡水河年檢，號召在地員工、民眾響應志工行動，產出垃圾分布、數量等成果報告，促進公私協力提升川廢清除效率、倡議河川保育觀念。另亦攜手全臺四所 USR 學校師生舉辦環境保育活動，結合企業及合作夥伴資源舉辦 6 場淨灘 / 溪，致力改善水資源垃圾汙染問題。
	認養海岸	員工	2	165 人	認養新北石門風箏公園及洲子灣 (興化店) 海岸，號召同仁撿拾海廢合計 357 公斤，並獲頒新北市環保局感謝狀肯定。
 核心目標 12 促進綠色經濟	ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會	供應商	1	155 家 供應商	連續 4 年舉辦 ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會，累計近 500 家廠商響應，致力於淨零轉型、減碳節能、人權人力發展、防詐及資訊安全與透明等 ESG 相關議題進行宣導，打造「共同的永續未來」。
	ESG 環境永續暨綠色採購推廣課程 (E-learning)	員工	1	74 人	由內勤各部室推派 1 位種子教官參與線上課程，推動綠色職場理念，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。
	「綠色地球邦」環保集點推廣活動	員工、社會大眾	1	新戶數 3,563 人	響應政府推行「環保集點制度」，輔以環保點數獎勵方案，本案已連續執行 7 年，參與及推廣的累積人數 9,468 人，推動成效在金融保險業名列前茅。
 核心目標 13 完備減緩調適行動以因應氣候變遷及其影響	「減廢愛地球」有獎徵答暨減量創意募集活動	員工	1	3,968 人	辦理有獎徵答及廢棄物減量創意募集，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，並蒐集同仁的創意提案做為未來課程及活動執行參考。
	廢棄物減量講座暨回收再利用手作活動	員工	3	85 人	邀請達人教同仁「如何利用廢棄物再製成實用小物」，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	邀請富邦同仁與客戶前往「桃園新屋石滬」深入生態場域參與環保志工服務，建立環境永續觀念，累積企業永續形象與聲量。
	員工環保教育	員工	4	120 人	延續「永續綠體驗」及「海洋保育行動」議題推廣，規劃環境永續講座活動，邀請「海湧工作室」執行長、「台灣環境資訊協會」講者擔任講師，說明淨灘 SOP 並分享減塑理念，分享臺灣生態場域分佈，並介紹近年來廣受歡迎的志工假期，擴大環保意識之宣傳效益。
	氣候變遷風險管理法定教育訓練課程	員工	1	130 人	依據「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，高階管理階層之職責，應配置適切之氣候相關風險之管理人員，並給予必要之訓練。本公司彙整氣候變遷概況、國際相關發展趨勢、氣候金融市場發展及金融業氣候風險管理等內容編制課程教材，以確保高階管理階層已接受足夠之訓練。

SDGs / 我國永續發展政策	活動	參加人員	場次	人數	辦理情形
3 良好健康與福祉  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	16	1,938 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	320 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，由企業律師陳明賢出席分享防詐觀念，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	194	逾 6,600 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、環境保育等。
	「台北國際照顧博覽會－樂齡幸福五安新藍圖論壇」	社會大眾	1	125 人	與中華民國老人福利推動聯盟合作「台北國際照顧博覽會－樂齡幸福五安新藍圖論壇」，以「高齡經濟足安心－談長者財務安全、防詐守護安老儲蓄」為題進行分享，對高齡者宣導防詐新知識。
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	業務品質與防詐教育宣導	員工	30	1,700 人	向業務員進行業務品質規範與防詐宣導，以實際案例說明申訴爭議及違失行為，與介紹常見詐騙樣態，提升業務人員對法令、公司規範與反詐知能，降低爭議案件發生。
	業務員工會防詐講座	員工	1	70 人	舉辦「壽險防詐新趨勢－提升業務員識詐阻詐能力」講座，邀請新北地檢署檢察官就最新型詐騙手法樣態進行剖析，提升業務員識詐阻詐能力。
	公平待客督導主管講習	員工	2	124 人	向各單位公平待客督導主管宣導公平待客重要資訊、公平待客原則業務督導管理辦法、及公平待客推行規劃，未來持續優化公平待客措施、提升公平待客二道防線功能，並積極推動公私協力防詐措施，提升公平待客督導主管反詐知能。
	公平待客專題講座	員工	3	513 人	呼應金管會 2024 年啟動「防範詐騙及金融犯罪」主題式推廣活動，舉辦 2 場講授防詐與趨勢、1 場申訴處理機制與數位金融等相關主題，強化全員防範金融詐騙的意識與公平待客專業知識。
	教育訓練課程 / 活動	員工	98	逾 16 萬人次	辦理各種業務相關教育訓練，以提升員工專業能力，如：公平待客、落實誠信行為風險、職業安全衛生教育、金融友善服務及聯合國身心障礙者權利公約、法令遵循課程、資安宣導、公司治理等。
	公私攜手培養防詐種子細胞－「防詐細胞培力」巡迴宣導活動	社會大眾	12	近 2,000 人	攜手臺北市政府進行 12 場「防詐細胞培力」巡迴宣導活動，邀集里鄰長及熱心公益民眾總計近 2,000 位市民參與，透過彼此守望相助的力量，成為各里鄰的防詐種子細胞，擴大並強化市民防詐意識。
	業務通路活動－防詐宣導	員工、社會大眾	754	近 93,000 人次	於業務通路活動播放防詐宣導影片。
	「防詐 339」宣導活動	員工、社會大眾	1	近 13,000 人	舉辦「防詐 339」宣導活動，藉由觀看影片、填寫問卷及於社群媒體分享「防詐觀念 EDM」，向廣大民眾進行防詐宣導，提升全體同仁及民眾防詐免疫能力，善盡本公司企業社會責任。
	校園財經防詐素養課程	社會大眾	9	13,500 人	於新北 / 臺中安排富邦校園保險教育與防詐宣導活動。
	銘傳大學偏鄉合作活動	社會大眾	7	近 230 人	與銘傳大學資訊應用與金融保險學系（原風險管理與保險學系）合作前往金門樂齡中心、新北金山高中、八里聖心女中，以及三重商工新住民學習中心，由富邦人壽績優業務同仁及銘傳大學研究所同學帶領活動，向樂齡族、偏鄉高中學生及新住民族群進行防詐及保險觀念宣講。

SDGs / 我國永續發展政策	活動	參加人員	場次	人數	辦理情形
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	「新世代風險管理教育」論壇	社會大眾	2	近 150 人	與現代保險教育事務基金會合作，在淡江大學、逢甲大學共同舉辦「新世代風險管理教育」論壇，邀請到產官學的专业人士與年輕學子與談，針對大學生最容易遭遇詐騙的類型，以及保險教育的推廣方式，展開一場跨世代的議題交流。
	現代婦女基金會合作活動	社會大眾	1	15 人	與現代婦女基金會合作，以「建立識詐知能、提升阻詐能力」為題，向受暴婦女及現代婦女基金會社工分享相關觀念，以提升其識詐能力。
	非現金支付交易的識詐與防詐法律素養宣導	員工	1	69 人	舉辦法律素養系列宣導，提升內勤同仁對於非現金支付交易的識詐與防詐能力，並響應政府打擊詐欺策略行動。
	中廣流行網「媒事來啦啦」廣播	社會大眾	1	(收聽人數難以推算)	以「金融保險防詐騙」為題，講述防詐重要性與富邦人壽金融防詐作為，提升大眾識詐能力。
	老天鵝娛樂「鵝學堂」網路影片	社會大眾	1	94,000 人	以「金融保險防詐騙」為主題，講述防詐重要性與本公司金融防詐作為。
	防詐宣導系列活動	員工、社會大眾	100	逾 13.5 萬人次	於活動中進行防詐宣導，包含社區巡迴健診、在地好鄰居活動、永續綠體驗、USR 專案、高齡關懷計畫、法遵相關活動等，提升參與民眾防詐知能，響應政府打詐政策。



1.4. 雙重重大性議題

本公司參考歐盟提出之雙重重大性原則進行永續議題評估，除了依 GRI 2021 重大主題鑑別流程 GRI 3：Material Topics 2021 評估公司對經濟、環境及人群（包含人權）的正負面影響外，亦參考企業永續報導指令（Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD）評估永續風險與機會對公司的財務影響。本公司藉由發放問卷進行雙重重大性評估，並將各項永續議題推動成果納入本報告書，經董事會檢視與核准後揭露，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. 雙重重大性議題分析流程



鑑別與定義

檢視企業自身的營運活動、商業合作關係、永續性脈絡，以及利害關係人，歸納出企業營運所涉及的永續議題，並辨識所產生的影響面向。



20 項永續議題



評估

重大性問卷

考量過去各永續議題之影響程度與關注程度，及鑑別企業營運活動及價值鏈對經濟、環境、人群（包含人權）的正負面影響進行綜合評估。

潛在財務影響問卷

評估因應永續正負面影響的現金流入、投資金額、資本支出，及對公司資產、收入、成本和費用的影響。

共計回收 27 份各單位問卷



調整與確認

透過重大性問卷統計分析並納入負面影響調整因子^註，考量各永續議題對經濟、環境及人群（包含人權）之影響程度與關注程度，確立本公司 2024 年永續議題中最具重大性之 8 項關鍵主題；此外，透過潛在財務影響問卷分析，確認高度財務影響之永續議題。

註：經檢視裁罰情形皆已反應在各單位評估之關注程度分數中，故無需調整負面因子。

8 項關鍵主題 12 項其他主題



呈報董事會

將雙重重大性議題之相關評估結果及因應措施提報董事會通過並編製於本報告書。



1.4.2. 雙重重大性議題分析結果

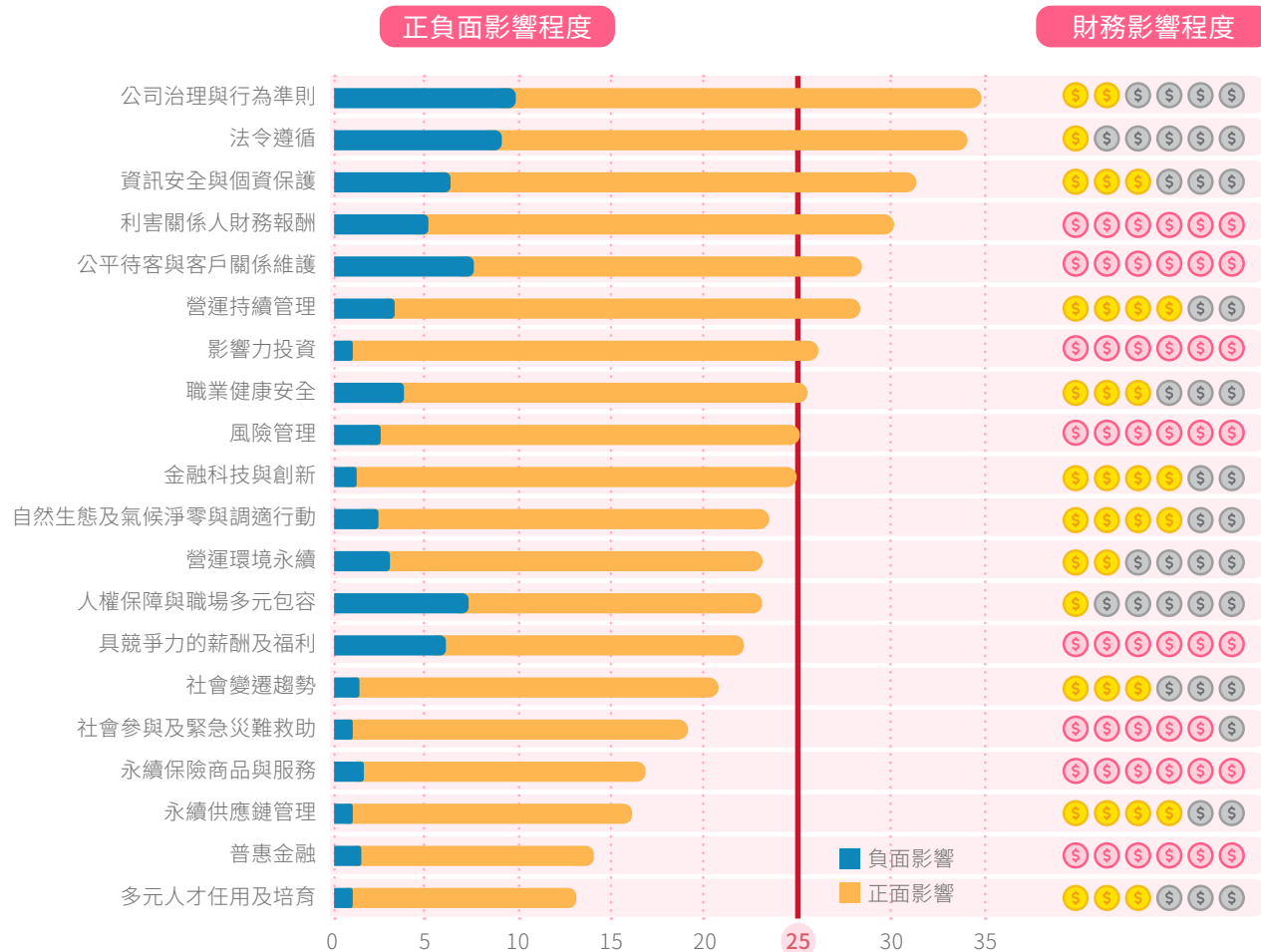
雙重重大性矩陣圖

◆ 影響重大性：綜合考量永續議題的正負面影響程度，將影響分數加總，滿分為 50 分，以 25 分為基準，超過則定義為關鍵主題。

◆ 關鍵主題：利害關係人關注程度高、對營運重要且影響大。

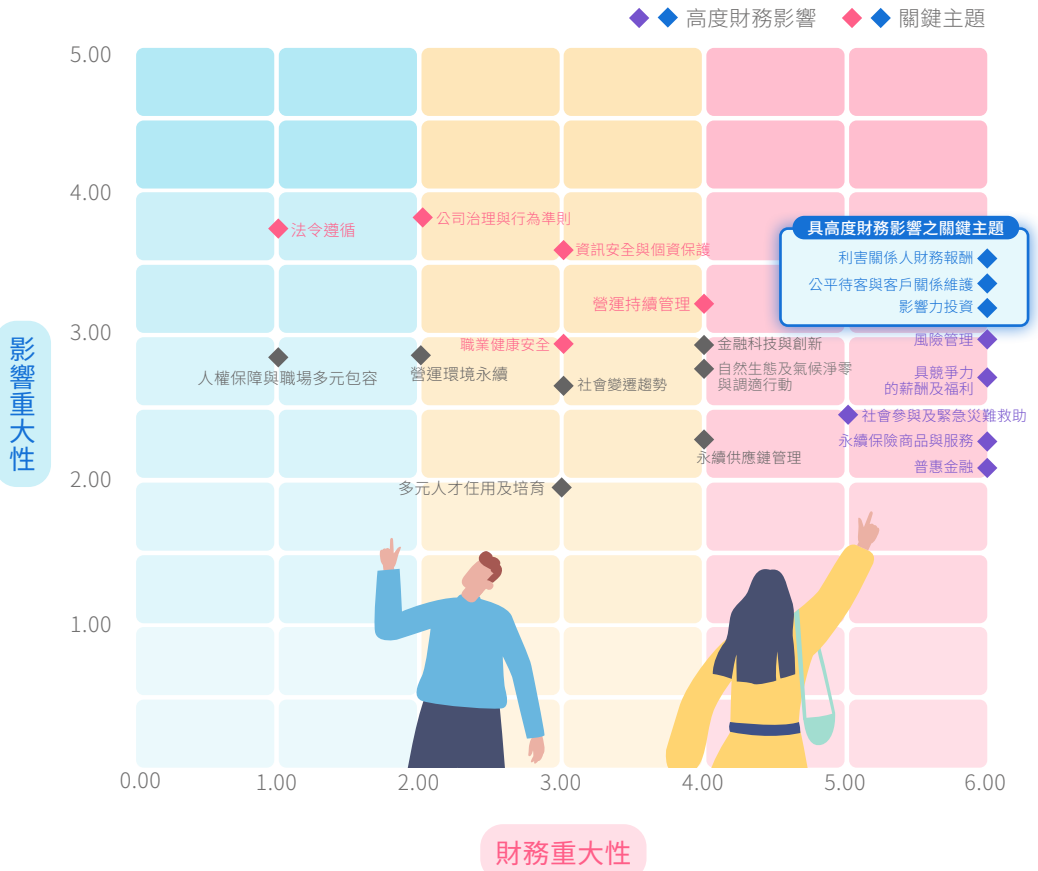
◆ 其他主題：為日常營運基礎管理議題。

◆ 財務重大性：各項永續議題財務變數加總後，依數值區間判定財務影響程度；級距達 10 億以上者為財務影響程度較高之永續議題，共 8 項。



貨幣價值 (單位：百萬元)

◆綜合「影響重大性」及「財務重大性」評估分數，得出雙重重大性評估結果，其中「利害關係人財務報酬」、「公平待客與客戶關係維護」及「影響力投資」為具高度財務影響之關鍵主題。



雙重重大性議題與因應 / 補救措施

雙重重大性議題	因應及補救措施對應章節
影響力投資	6.2 強化責任投資
利害關係人財務報酬	1.1 經營績效與佈局
公平待客與客戶關係維護	4.1 公平待客 4.2 客戶關係維護
營運持續管理	2.4 企業風險管理與核保
資訊安全與個資保護	4.6 資訊安全與隱私
職業健康安全	3.4 職業健康與安全
公司治理與行為準則	2.1 董事會治理 2.2 誠信經營
法令遵循	2.3 法令遵循
風險管理	2.4 企業風險管理與核保
永續保險商品與服務	4.3 ESG 商品服務與推廣
普惠金融	4.4 普惠金融
具競爭力的薪酬及福利	3.1 職場多元包容與人權 3.2 員工薪酬福利
社會參與及緊急災難救助	5.1 社會參與及緊急災難救助
金融科技與創新	4.5 數位科技與創新
自然生態及氣候淨零與調適行動	6.1 氣候變遷因應 6.3 低碳營運
永續供應鏈管理	6.4 永續供應鏈
社會變遷趨勢	5.2 社會變遷因應
多元人才任用及培育	3.3 人才發展與培育
營運環境永續	6.3 低碳營運
人權保障與職場多元包容	3.1 職場多元包容與人權

CHAPTER

02

永續治理

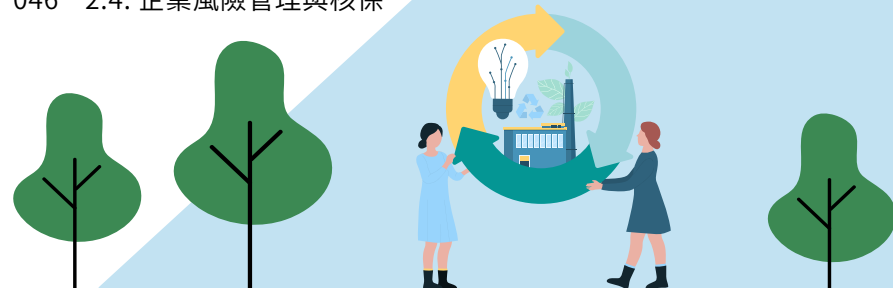
031 2.1. 董事會治理

038 2.2. 誠信經營

042 2.3. 法令遵循

046 2.4. 企業風險管理與核保

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。



NORM AND GOVERNANCE

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，2024 年共召開 9 次董事會，整體董事實際出席率達 98.8%(每次董事會皆有至少 2 席獨立董事親自出席)。2024 年各董事會轄下功能性委員會之運作情形詳下表，詳細資訊請詳本公司 2024 年度年報 P.39-94。海外子公司董事會轄下功能性委員會運作情形，請詳附錄 8、海外人壽子公司環境面、員工面資訊及公司治理概況。



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%。
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	林育祺 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 9 次會議，平均出席率為 100%。
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、客戶服務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	許碩芬 獨立董事	44% (4/9)	◆ 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 5 次會議，平均出席率為 94%。(其中獨立董事之出席率為 100%)

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。2024 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 2024 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 2022/8/12 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，相關資訊請詳本公司 2024 年度年報 P.40、P.57。

為強化各獨立董事與內部稽核主管及會計師間之溝通管道，本公司除財報於提報本公司審計委員會時由會計師列席提出詢答外，本公司稽核室每半年與審計委員會之獨立董事進行稽核業務座談會，針對重要主題及重要查核發現向獨董進行報告並做成會議紀錄備查，另每年稽核計畫提報董事會前先提報審計委員會，完成查核之稽核報告，亦依規定於查核結束後 2 個月內將稽核報告以電子郵件呈送獨立董事審閱，並每半年將稽核議題改善辦理情形提報審計委員會及董事會，以利督導年度稽核計畫制定及落實情形。



2.1.2. 董事會多元及專業組成

董事會獨立與多元性

項目 姓名	獨立 董事	性別	任期 (年)	多元化核心項目								產業經歷 ⁴
				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 ¹		男	14.5	○		○	○		○	○		金融
蔡承儒		男	2.1	○		○	○	○	○	○	○	金融
蔡明忠		男	1.5		○	○	○	○	○	○		金融
陳世岳 ²		男	1.9	○		○			○	○	○	金融
林建煌 ³		男	1.5							○		醫療保健、消費者服務 (教育)
林羣 ³	○	男	7.5	○		○	○	○		○		金融、資訊科技
林育祺 ³	○	男	1.5	○		○	○			○	○	醫療保健
陳建宏 ³	○	男	1.5		○	○			○	○		消費者服務 (法律)
許碩芬 ³	○	女	0.5	○				○	○			金融

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 條款允許者得不在此限。
- (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。

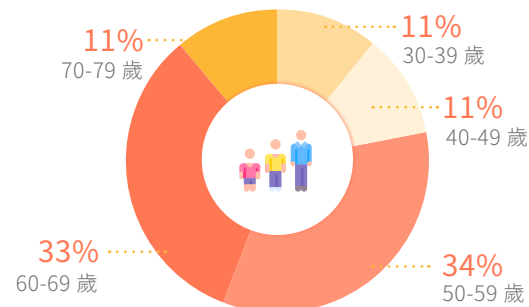


本公司「公司治理守則」規定董事會成員組成宜考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化政策及具體管理目標，宜包括但不限於：一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等，其中女性董事比率宜達董事席次 1/3；二、專業知識與技能：專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等兩大面向之標準。為確保董事會成員多元性，並兼顧檢視與討論 ESG 議題之能力，母公司金控對於本公司董事會成員之派任首重董事之專業背景，目前本公司董事會成員背景跨及財務、法務、商務、金融科技、風險管理等專業；年齡分布為 30-39 歲 1 人、40-49 歲 1 人、50-59 歲 3 人、60-69 歲 3 人及 70-79 歲 1 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 2024/12/31 止，現任全體董事之平均任期為 3.6 年。有關董事會成員薪酬資訊，請詳本公司 2024 年度年報 P.31-32 及[本公司官網](#)。

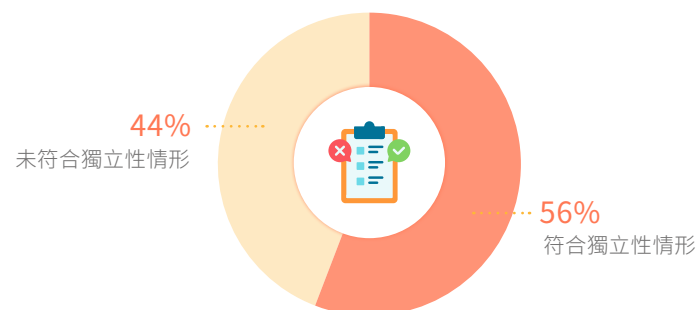
海外子公司董事會之獨立與多元性說明請詳附錄 8、海外人壽子公司環境面、員工面資訊及公司治理概況。



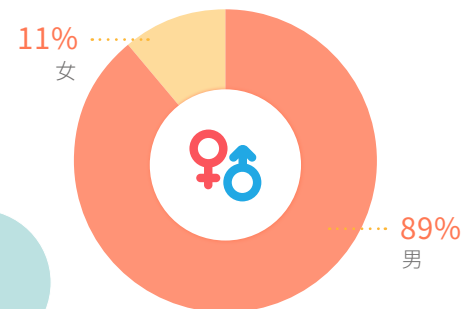
年齡區間



獨立性 (DJSI 問卷標準)



董事性別比例



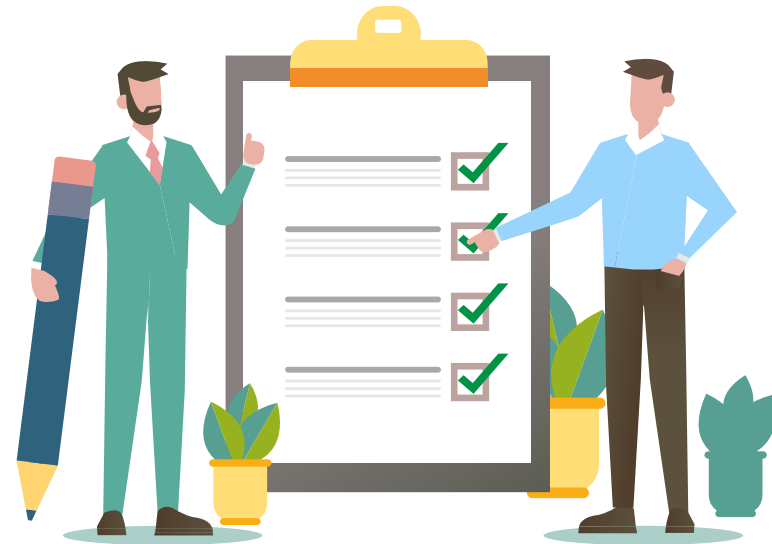
設置公司治理專責單位

本公司設置公司治理專責單位－公司治理部，並設置公司治理主管 1 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、同業裁罰案件宣導及永續相關新訊（含公平待客原則等）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。

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」等規定，每年均辦理董事會自我評量及同儕評鑑考核作業，及至少每 3 年執行外部評估 1 次，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，並將評估結果呈報董事會，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，本公司業將「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，2024 年於該指標中全體董事平均自我評量與同儕評鑑分別為 96.7 分與 97.4 分。本公司 2024 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 95 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」。於 2024 年第 4 季，本公司委請社團法人中華公司治理協會辦理本公司董事會績效外部評估。相關董事會績效評估說明，請詳本公司 2024 年度年報 P.47-48 及[本公司官網](#)。

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（下稱保發中心）、社團法人中華獨立董事協會、社團法人中華民國公司經營暨永續發展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「公司治理專題講座－公平待客及洗錢防制進修課程」、「企業淨零轉型新路徑！深藏不露的減碳大軍－海洋藍碳」、「以風險管理推動企業永續發展」、「公司治理論壇－金融防詐，破解最新詐騙鏈」等主題。另亦委請保發中心舉辦「公司治理專題講座－組織韌性關鍵趨勢：數位信任（資安）× 永續發展」1.5 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。2024 年全體董事進修總時數逾 100 小時（平均進修時數逾 10 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詳 1.2.2. 永續推動成果章節。



2.1.3. 董事會永續專業督導

董事會督導永續管理具體措施

內部稽核辦理各項例行查核作業時，針對有規劃執行 ESG 重點專案或年度工作計畫訂有 ESG 相關工作目標之受查單位，於查核時檢視其是否依規劃執行 ESG 重點專案或依工作目標定期檢視執行情形，稽核計畫並呈報董事會審議通過。

法令遵循制度為第二道防線之核心制度之一，其目的在於促進本公司之健全經營，以合理確保達成「相關法令規章之遵循」之目標，本公司為確保所有員工及業務員在保險經營之行為，皆能符合法律規範、主管機關函令、保險業自律組織之自律規範、母公司富邦金融控股股份有限公司與本公司之各項管理政策，有效控管法令遵循風險，本公司法令遵循處法令遵循部已訂定本公司「法令遵循制度」，並經董事會通過，其內容包含總則、董事會、董事及審計委員會職責、法令遵循組織與業務職掌、法令遵循風險管理及監督架構等，以做為建置健全法令遵循風險管理制度之依據，確保本公司之穩健經營，奠定公司治理之基礎。

本公司法令遵循處法令遵循部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，並由總機構法令遵循主管 / 防制洗錢及打擊資恐專責主管每半年定期向董事會報告，2024 年均依時程提報，請詳 2.3. 法令遵循章節。除此之外，依保險業公司治理實務守則第 66 條規定及金融服務業公平待客原則「落實誠信經營原則」，本公司亦於每年定期向董事會提報本公司誠信經營執行情形，2024 年於 3 月完成提報。另本公司於 2024 年度舉辦誠信經營活動「法遵 × 誠信 FUN 生活」，更多活動資訊請詳 2.2.2. 內部推動誠信經營落實措施與機制章節。

另法令遵循部尚訂有以下規章經董事會核准後實施，供各單位遵循：

規章名稱	核定層級
1 富邦人壽保險股份有限公司防制洗錢及打擊資恐政策	董事會
2 富邦人壽保險股份有限公司防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項	董事會
3 富邦人壽保險股份有限公司法令遵循制度	董事會
4 富邦人壽保險股份有限公司檢舉制度	董事會
5 富邦人壽保險股份有限公司誠信經營守則	董事會



本公司董事會對氣候相關風險之管理負有最終責任，訂有「氣候變遷管理辦法」，董事會轄下設置風險管理委員會，為氣候變遷風險管理之監督單位，並明確劃分風險管理委員會與高階管理階層之職責。更多氣候治理資訊請詳 6.1.1. 氣候治理章節。

本公司風險控管處每年會編製「自我風險及清償能力評估報告」(ORSA)，並陳報董事會，透過 ORSA 協助董事會瞭解壓力情境下公司可能的財務狀況，並針對情境研擬改善措施，以達到公司財務穩健、永續經營之目標。有關風險管理政策與方針請詳 2.4.2. 風險管理政策與方針章節。

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；本公司業於董事會績效考核評分指標訂立「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」評核項目，其占比為 12.5%，另建立有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，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」等規定，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，並將評估結果揭露於公司網站、年報及永續報告書。本公司董事長、副董事長酬金係經單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、經理人薪酬訂定之程序，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。

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，本公司之「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：

- ◆ 持續推動誠信經營專案，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，於 2024 年度亦請新任董事及新任高階管理階層於就任後完成簽署，展現本公司對於誠信經營之承諾與執行決心。
- ◆ 為深化內外勤同仁對誠信經營之意識，以及呼應公平待客之落實誠信經營原則，本公司於 2024/6/20-2024/7/30 舉辦誠信經營活動—「法遵 × 誠信 FUN 生活」，藉由專題講座、互動式網站遊戲及影片宣導等各階段活動及規劃相關獎項，以聚焦同仁誠信經營核心知識的建立以及對誠信經營文化的認知及實踐能力，本公司鼓勵宣導講座內容，符合條件者可獲取法遵考核加分，全公司 84 個單位均完成宣導並符合法遵考核加分條件（達成率為 100%）。
- ◆ 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 2024 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 2024 年 3 月向董事會報告本公司 2023 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已定期就誠信經營業務項目進行自評，以落實誠信經營。

- ◆ 強化海外子公司誠信經營之遵循，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」；香港與韓國子公司則分別訂有 Anti-Bribery and Corruption Policy 及 Gift and Entertainment Policy、Ethics Policy 及 Gift and Entertainment Policy 等與誠信相關之類似規範。另香港子公司、越南子公司及韓國子公司董事已分別於 2024 年 3 月、4 月及 2025 年 2 月完成簽署誠信經營聲明書。

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，明確經理人應當責之督導管理責任，落實問責機制，2024 年度因應公司各委員會委員調整及組織與主管異動案，完成責任地圖內容更新事宜，並參與產壽公會「保險業責任地圖制度自律規範」草案研議相關會議，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」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。此外，「富邦人壽檢舉制度」訂有檢舉人保護措施，包括對其身分保密及保障不因檢舉而遭受解僱、解任、降調、減薪或其他不利處分等不當處置之規定；並將協助檢舉案件調查之相關人員亦納入保護對象範圍。2024 年共計收受檢舉案件 27 件，均依循上開制度處理完成或持續追蹤至結案。

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 3 年辦理乙次整體不誠信行為之風險評估，預計 2025 年啟動次一輪整體風險評估作業，以持續確保本公司整體不誠信行為風險管控得宜。

◆ 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 3 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，並將亮燈原因及改善措施呈報作業風險委員會，以改善風險情形；另作業風控部每年皆會將全年度不誠信行為相關 KRI/RT 監控結果及督導情形提供法令遵循部，供其彙整誠信經營專案年度執行情形，並執行後續呈報作業。
- ◆ 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。

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 99.7%。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 99.7%。

反貪腐教育訓練	課程內容	時數	涵蓋率
2024 (人壽法定必修) 誠信經營行為風險 管理趨勢教育訓練	- 行為風險概述 - 公平待客與行為風險發展趨勢 - 富邦人壽誠信經營守則與富邦人壽誠信經營作業程序及行為指南一董事及高階管理階層應配合事項說明 - 問責機制與責任地圖	1 小時	董事及高階主管（副總經理以上）等 39 人，完訓率 100%。

反貪腐教育訓練	課程內容	時數	涵蓋率
2024 (人壽法定必修) 誠信經營行為風險 教育訓練	- 行為風險概述 - 保險業行為風險新聞與裁罰案例 - 不誠信行為監管趨勢 - 富邦人壽誠信經營守則暨誠信經營作業程序及行為指南	1 小時	內勤完訓人數 3,968 人 (已扣除 高階主管)，完訓 率 100%。 外勤完訓人數 31,798 人，完訓 率 99.7%。
2024 (人壽法定必修) 法令遵循課程 (含 洗錢防制打擊資 恐)	- 法令遵循之重要性 - FATCA 法案簡介 - 富邦人壽檢舉制度 - 金融檢查重點 - 近期洗錢 / 資恐相關法令動態 - 高洗錢風險犯罪 - 保險業 AML/CFT 最佳實務指引說明 - 實質受益人辨識 - 疑似洗錢、資恐或資助武擴交易調查方法及相關應注意事項 - 檢查局監管重點及內外查核缺失	1 小時	內勤完訓人數 3,986 人，完訓 率 100%。 外勤完訓人數 31,798 人，完訓 率 99.7%。

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. 法令遵循

2.3.1. 法令遵循作為

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

- 法令遵循風險評估作業
- 同業裁罰案件檢視作業
- 法令異動管理作業
- 法令遵循手冊維護作業
- 法令遵循事項自行評估作業
- 法令遵循教育訓練與業務宣導
- 商品廣告、教育訓練教材暨公開資訊管理作業
- 法令遵循風險監控作業
- 法令遵循業務考核作業
- 本公司違反法令案件之管理
- 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。

洗錢防制及打擊資恐、資武擴 – 政策宣示及作業

為配合國家政策、善盡企業社會責任，本公司積極響應遏止洗錢、資恐及資武擴等不法行為，已依據「洗錢防制法」及「資恐防制法」相關法令規範，制定防制洗錢及打擊資恐相關內控規範，並規劃符合法令之身分辨識、盡職審查、可疑交易申報及紀錄保存等作業程序，以期有效預防不法人士利用本公司實施洗錢或資恐 / 資武擴等犯罪。

而為持續強化全體同仁對保險業洗錢防制及打擊資恐相關法令之認識與瞭解、辨識洗錢風險之能力及防詐意識，於 2024 年透過以下方式宣導：

◆ 巡迴研討會

於臺北、臺中及高雄舉辦共 3 場「洗錢防制及打擊資恐研討會」，邀集法務部調查局調查官、專業外部律師與本公司洗錢防制專責單位人員、一線作業單位人員共同研討，內容涵蓋「AML 系統操作說明」、「可疑交易申報理由及評估重點-稅務及負面新聞」、「保險業詐欺案例及金融詐騙案例系列課程」等主題，以持續精進人員之作業執行能力。

◆ 持續在職訓練

針對單位防制洗錢督導主管辦理「國內外制裁規範及規避制裁之洗錢手法及案例」、「金融犯罪管控機制與風險管理：偵測防範金融犯罪之實務可行作法」、「保險洗錢與打擊資恐實務案例與法律分析」等 3 場專題課程，並續由單位防制洗錢督導主管進行單位內部人員教育訓練，持續養成全體人員知識學能。

◆ 客製主題課程

因應不同職位及業務職能，分別針對董事、高階管理人員及人事管理單位辦理「公平待客及洗錢防制進修課程」、「人力資源業務單位防制洗錢與打擊資恐教育訓練」等主題課程，俾利人員具備執行其職責之專業能力。

◆ 多元宣導管道

- ◆ 內部刊物：由本公司洗錢防制專責單位自行編製「防制洗錢秘笈」。
- ◆ 影音教材：含「防制洗錢五所不知系列影片」及「防詐宣導系列影片」。
- ◆ M+ 推播：以 M+ 通訊軟體發送防詐重點宣導圖卡。
- ◆ 電子郵件：透過內部電子郵件寄發防詐新聞新知。

◆ 多元互動宣導

有鑑於詐欺屬於洗錢前置犯罪類型之一，為積極配合政府機關打詐政策目標，善盡本公司企業社會責任，特舉辦「防詐 339」宣導活動，藉由觀看影片、填寫問卷及於社群媒體分享「防詐觀念 EDM」，向廣大民眾進行防詐宣導，提升全體同仁及民眾防詐觀念，以及早預防洗錢行為發生。

◆ 考核鼓勵誘因

對於積極參與防制洗錢及打擊資恐作業或主動參與防制洗錢業務或提供妥適之防制洗錢意見，有助於推廣業務或有效降低防制洗錢風險之內部單位，納入年度法遵業務考核加分，並連動個人年度績效考核。



另，亦善用數位科技，導入以流程機器人方式執行名單分類及彙整等資料庫建檔作業；並彙整防詐警示之可疑交易態樣與審查注意事項，供一線作業人員執行交易審查留意，並減少客戶遭騙之可能性，提升防詐作為及洗錢防制作業成效。

最後，為善盡企業社會責任並響應國家整體打詐之重要綱領，本公司另於官網設置「防制洗錢 / 打擊資恐專區」及「防詐專區」，透過不定期方式與大眾分享有關防制洗錢及打擊資恐 / 資武擴作業相關規範及資訊，俾達強化金流透明性與確保客戶財產安全之最終目標。

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，2024 年度就 19 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 11 件同業裁罰案例發出 36 件檢視通知；另完成 22 份報告。

消費者保護遵循 – 商品廣告、教育訓練教材審核作業

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。

另，為使本公司商品教育訓練教材遵循保險業自行辦理業務員保險商品教育訓練自律規範等規定，法令遵循單位於 2024 年 11 月訂定「富邦人壽保險股份有限公司自行辦理業務員保險商品教育訓練教材製作使用管理辦法」，規範本公司各單位自行辦理內部業務員保險商品教育訓練教材之製作、使用及審核之管理機制。

強化法遵監控 – 辦政法遵監控作業

自 2021/8/16 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。2024 年已進行 11 類重要法令遵循業務之專案查檢、6 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 2 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

2024 年本公司計有 3 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	1	此為違反建築法之案件。
產品及服務面	0	-
其他類型的違規或罰款	2	此二案非屬反競爭、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「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：

- ◆ 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。
- ◆ 主管機關指明事件重大違反法令並要求提報董事會者。
- ◆ 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。
- ◆ 董事及副總經理 (含) 以上遭解職或停止執行職務之處分者。
- ◆ 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。
- ◆ 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

2024 年本公司共發生 3 件裁罰事件，均非屬重大違規事件，涉及金錢裁罰有 2 件，占比約 67%；非金錢裁罰有 1 件，占比約 33%。

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。2024 年本公司發生之裁罰事件，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	開發案承攬廠商施作工程未符合規定，違反建築法。	2024/3/18 經高雄市政府核處勒令停工及新臺幣 9 萬元。	一、承攬廠商已繳清罰鍰並與相關人員達成和解。另依承攬合約規定，由廠商負責相關責任，本公司無財產上損失。本件工程亦經高雄市政府工務局核可復工。 二、本公司將要求承攬廠商加強現場人員教育訓練及確保施工工程應符合相關法令。
否	其他類型的違規或罰款	辦理與金融機構間保戶資料共享作業欠妥適。	2024/11/29 經金管會核處 60 萬元。	本公司已完成資安風險暨保護措施評估，並已制定保戶資料共享之內規以資遵循。

罰款總件數	罰款總額	相比 2023 年一般違規罰款之增減率	相比 2023 年重大違規事件罰款之增減率	相比 2023 年重大違規裁罰事件增減率
2023 年共 4 件	2023 年共計 204,000 元	2023 年一般違規罰款總額：共計 204,000 元	2023 年重大違規事件罰款總額：共計 0 元	2023 年重大違規事件：共 0 件
2024 年共 2 件	2024 年共計 690,000 元	2024 年一般違規罰款總額：共計 690,000 元 增減率：+ 238%	2024 年重大違規事件罰款總額：共計 0 元 增減率：0%	2024 年重大違規事件：共 0 件 增減率：0%

非金錢裁罰事件

是否為重大違規事件	類型	裁罰事件	裁罰方式	改善狀況
否	其他類型的違規或罰款	辦理業務員對招攬之高齡保戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力及投保商品適合之評估表單作業，未建立適當管控措施。	2024/11/11 經壽險公會核處書面糾正。	本公司已全面檢視調整高齡評估表問項內容，並加強要求業務人員須落實評估。

相比 2023 年的重大違規裁罰事件增減率

2023 年非金錢重大違規事件：共 0 件
 2024 年非金錢重大違規事件：共 0 件
 增減率：0%

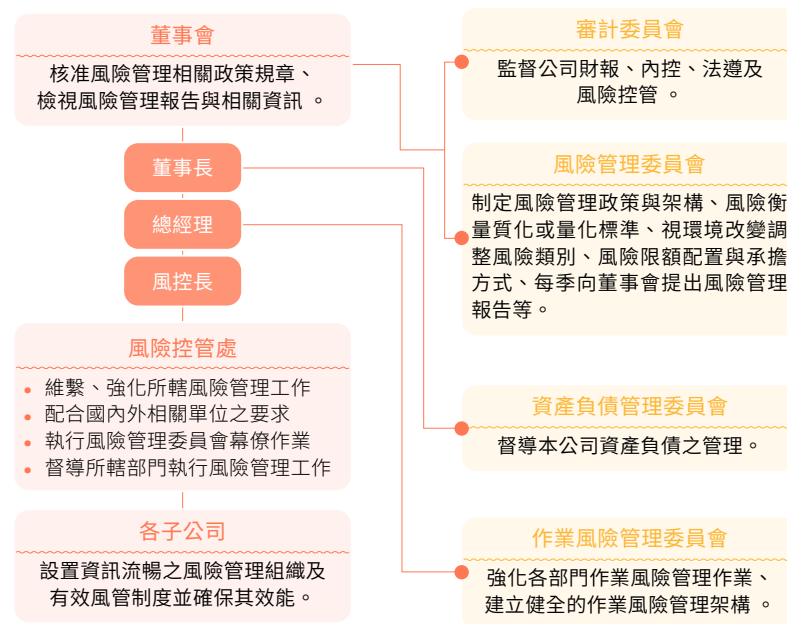
2.4. 企業風險管理與核保

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 3 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。

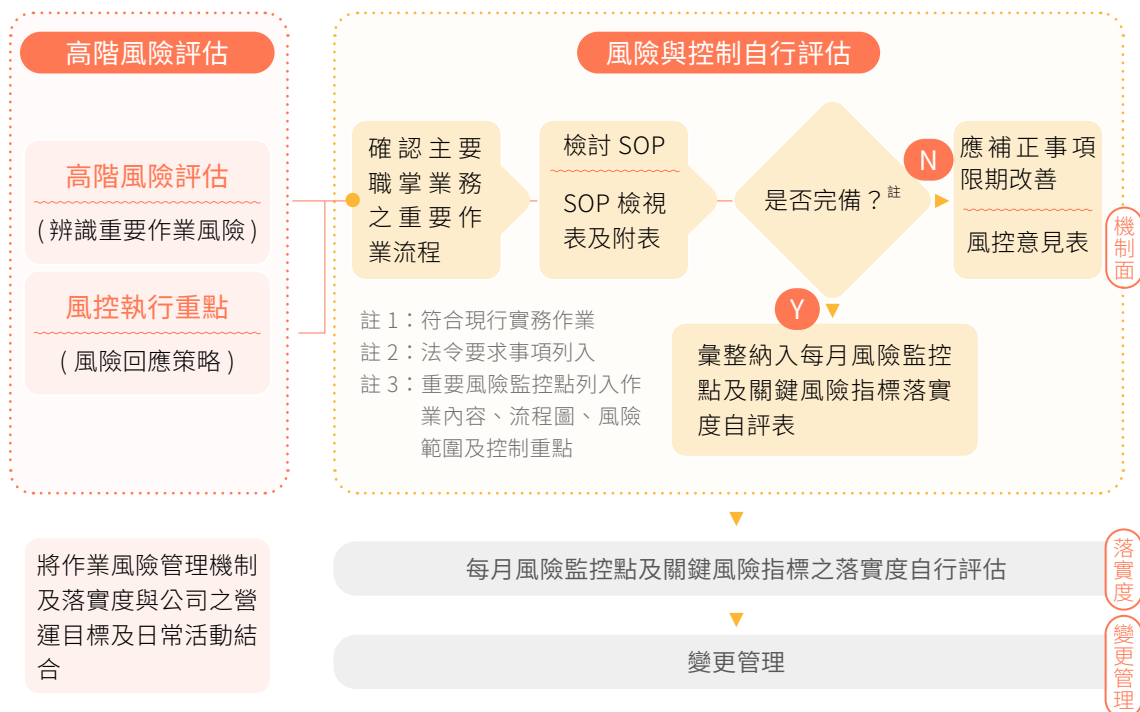
本公司法定資本適足率符合風險胃納設定水準。公司藉由 ORSA 評估過程，衡量法定資本適足率、自評資本需求及結果，評估增加保留盈餘等措施，以強化風險管理與資本管理，確保公司有適當之管理機制因應。



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。

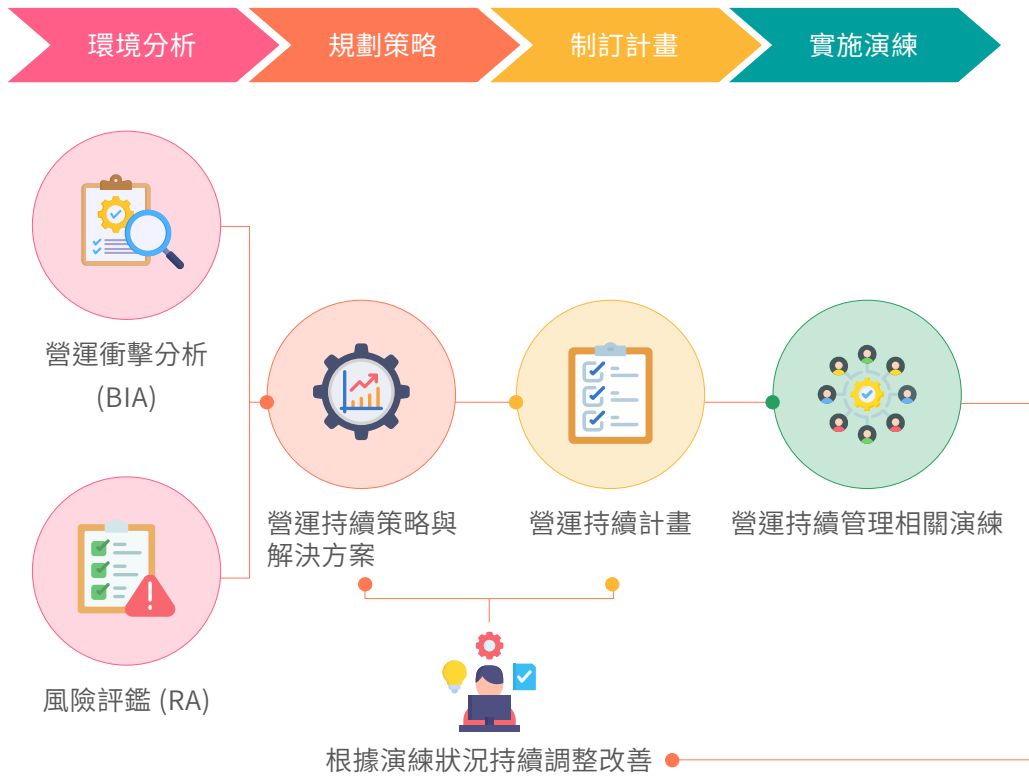
營運持續管理體系 (BCMS)

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，2023 年與 2024 年亦順利通過續審驗證，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。

基於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與單位專責人員，以利推行日常維運事務與快速因應緊急應變事宜。經由營運衝擊分析辨識需優先保護之關鍵業務，以及風險評鑑關注風險趨勢、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，進而制定同仁足以遵循之緊急應變與營運持續相關之計畫程序。

為持續深耕營運持續管理，除定期實施不同主題之教育訓練提升同仁對於營運持續管理之認知，也透過桌面演練、實地演練等方式實施各項演練，以檢視相關計畫程序之適切性與可行性，並強化同仁對於角色職責、計畫內容的熟悉度。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。2024年本公司聯合資訊、資安及業務單位共計 51 個部級單位、187 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。

營運持續管理運作機制



舉行緊急應變與營運持續桌面演練

本公司基於董事會核定之「營運持續管理政策」所揭示維護人員安全、保障客戶權益的承諾，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，及培育相關人才，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，展現企業韌性以落實永續經營。



重大風險管理

重大風險名稱	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。 請詳 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。

2024 年辨識出 3 項重大新興風險及風險回應措施，分別列於下表：

Top 1

經濟風險 – 經濟衰退

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 – 通貨膨脹

於商品設計方面可考量增加低保費高保障商品或延長繳費年期或分紅保單，以提升客戶購買意願。

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 3

地緣政治風險 – 地緣經濟對抗

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。

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。

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	說明	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。	6,220	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。	1,240	100%	100%

CHAPTER

03

激勵共榮

053 3.1 職場多元包容與人權

057 3.2 員工薪酬福利

062 3.3 人才發展與培育

066 3.4 職業健康與安全

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，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。

RELIABILITY

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，2024 年共 2 件不法侵害案件成立，性質屬言語上之侵害，公司已依規定進行適當之查處。

本公司配合金控主導之人權盡職調查，根據「聯合國工商企業與人權指導原則」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：



◆ 制度面

推動各項安全防護計畫以強化員工健康及職場安全。



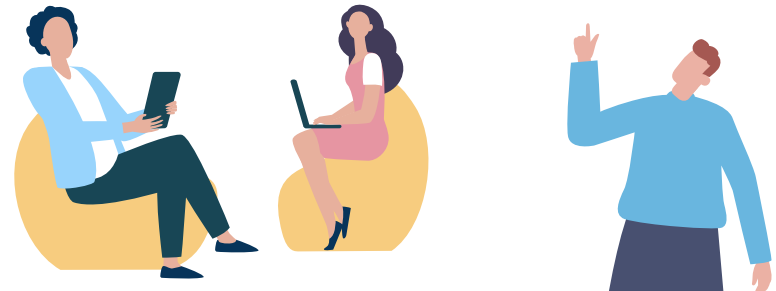
◆ 輔導面

由主管協助工時較長之員工適度調配工作、加強宣導工作環境各項危害應注意事項以降低事故發生、持續宣導性騷擾防治議題等。



◆ 懲處 / 補償面

依「獎懲辦法」處分有性騷擾行為之員工、依「工作規則」提供職業災害補償與撫卹。



本公司持續推動職場多元及人權教育宣導，2022-2024 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	2022			2023			2024		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
訓練時數 (時)	10,348	26,794	37,142	7,445	18,863	26,308	14,876	37,644	52,520
受訓員工人數	1,167	2,648	3,815	1,221	2,775	3,996	1,232	2,760	3,992
員工總數	1,234	2,758	3,992	1,239	2,781	4,020	1,248	2,764	4,012
受訓員工百分比	94.6%	96.0%	95.6%	98.5%	99.8%	99.4%	98.7%	99.9%	99.5%
外勤員工									
人權議題訓練	2022			2023			2024		
	男	女	整體	男	女	整體	男	女	整體
訓練時數 (時)	84,966	141,323	226,289	81,165	140,616	221,781	81,326	141,260	222,586
受訓員工人數	12,138	20,189	32,327	11,595	20,088	31,683	11,618	20,180	31,798
員工總數	12,138	20,189	32,327	11,595	20,088	31,683	11,659	20,229	31,888
受訓員工百分比	100%	100%	100%	100.0%	100.0%	100.0%	99.6%	99.8%	99.7%

說明：

1. 內勤員工

(1) 內勤員工係指 2024/12/31 在職之全體員工 (不含董事長、副董事長及留職停薪人員)。

(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。2024 年完成以上課程共有 3,992 人。其中「身心障礙者權利公約暨金融友善服務」先訓人數 3,988 人，佔全體員工 99.4%。

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)。2024 年完成本課程共有 31,798 人。

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)

上述課程合計 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，且扣除年底未完訓且離職人數。

(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 2024/5/8 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。



富邦人壽工會闕念祖理事長 (左)、富邦人壽林福星董事長 (右)

3.1.2 落實多元平等文化

全力打造 DEI 多元共融友善職場

本公司一直將人才視為永續經營的核心，除了提供具競爭優勢的薪資福利，亦致力於形塑多元、公平及共融的友善職場文化，不僅員工組成多元，提供每人公平的資源機會，更建立多元溝通管道，打造安全友善的職場環境。

企業文化的形塑需要由上而下、由經營團隊帶頭宣示並成為團隊的典範，2024 年舉辦高階主管工作坊，由高階主管帶頭推動 DEI 文化，在團隊中發揮正面影響力；並舉辦「DEI 友善職場 領導力傳承講座」，主題聚焦在 DEI 核心領導力，現場近百位富邦管理團隊齊聚於富邦國際會議中心，除借鏡國際企業落實 DEI 友善職場文化的成功典範，林福星董事長及陳世岳總經理親自分享個人如何落實多元、公平、共融的領導心法，使 DEI 核心領導力能成為富邦管理階層必備的能力。



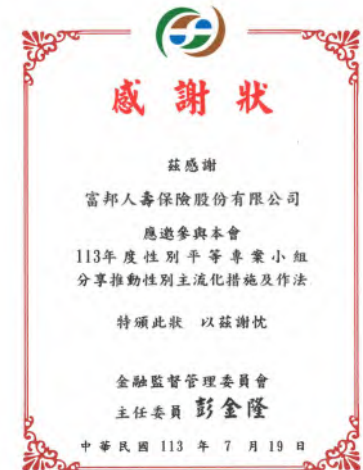
董事長林福星(左6)與總經理陳世岳(左5)與管理團隊參與「DEI 友善職場 領導力傳承講座」，帶頭推動 DEI 企業文化。

落實職場性別平等獲主管機關認證與肯定

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。2024 年獲臺北市政府「友善育兒事業獎－標竿企業獎」，並受邀至金管會性別平等專案小組分享推動性別主流化措施及作法。



臺北市政府友善育兒標竿企業獎



金管會感謝狀



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。

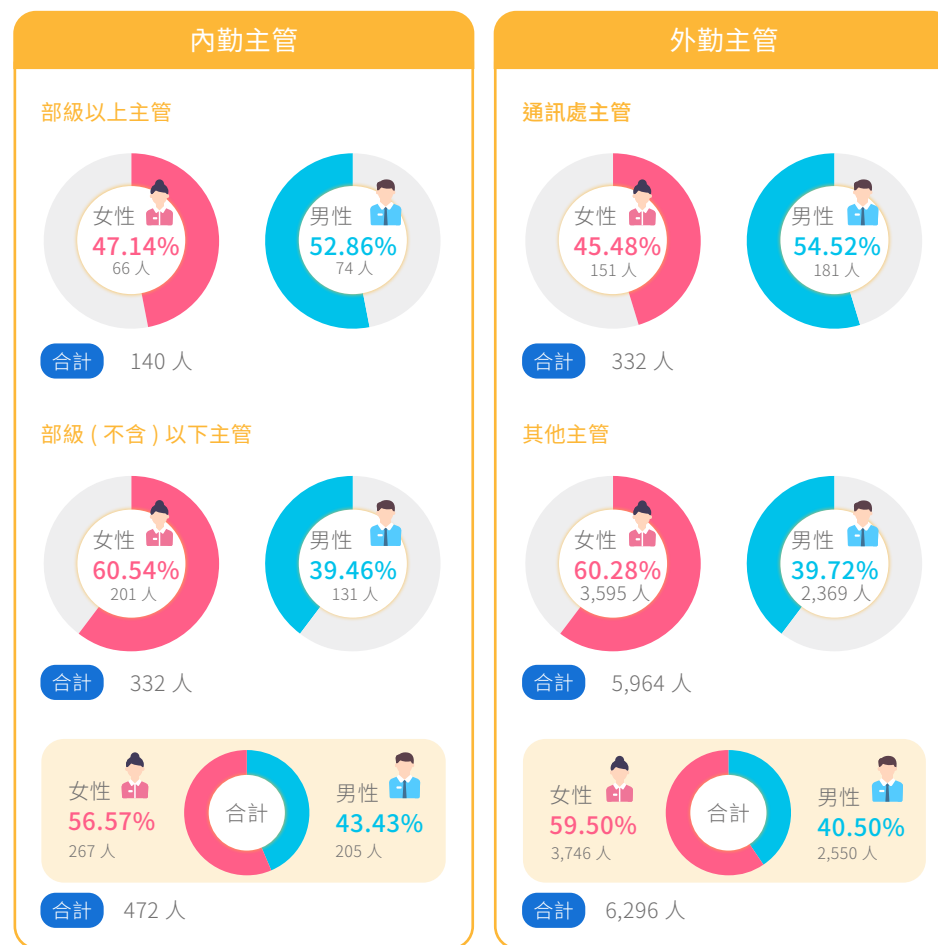
2022-2024 年內勤員工薪酬依性別比較如下表：

 固定薪酬	2022	2023	2024
	女：男	女：男	女：男
副總級以上 (含)	105：100	100：100	96：100
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	100：100	99：100	98：100
其他員工 (非管理職)	84：100	85：100	86：100

 年薪酬	2022	2023	2024
	女：男	女：男	女：男
副總級以上 (含)	91：100	85：100	82：100
副總級 (不含) 以下主管 (部主管及科主管等)	100：100	99：100	97：100
其他員工 (非管理職)	83：100	84：100	83：100

管理階層性別平等

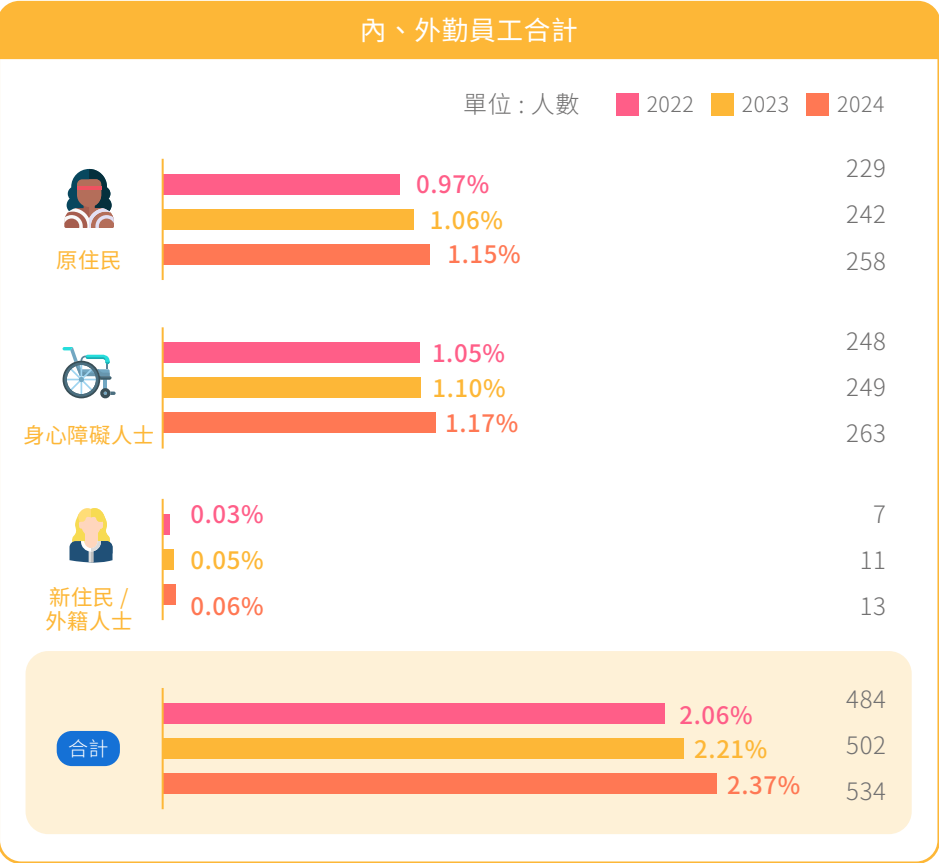
本公司主管人員性別比例相近，內勤部級以上主管包含總經理、處級及部級管理人員，總經理轄下一階處級主管女性占比為 50%，部級以上主管女性占比為 47.1%，部級 (不含) 以下主管女性占比 60.5%。外勤人員的通訊處主管女性占比為 45.5%，其他主管女性占比 60.3%。整體而言，各級主管任一性別比例皆有達 1/3。



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，2024 年每月均超額進用身障人士，截至 2024 年底每百名員工具有就業能力之身心障礙者約為 1.2 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。

2022-2024 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令，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

本公司總經理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，總經理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

本公司全體內勤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年終獎金有效連結。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責規劃、推動或執行相關行動方案，並落實公平待客原則，以共同達成公司 ESG 策略目標暨形塑公平待客之企業文化。) 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	1,227	30.58%	2,744	68.40%
部分工時勞工	21	0.52%	20	0.50%
合計	1,248	31.10%	2,764	68.90%
不定期契約勞工	1,225	30.53%	2,730	68.05%
定期契約勞工	23	0.57%	34	0.85%
合計	1,248	31.10%	2,764	68.90%

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	0.14%	20	0.11%
部分工時勞工	6,898	37.30%	11,551	62.46%
合計	6,923	37.43%	11,571	62.57%

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	2022		2023		2024	
	男	女	男	女	男	女
30 歲以下	171	453	161	447	169	426
占比 (%)	13.86%	16.42%	12.99%	16.07%	13.54%	15.41%
30-50 歲	728	1,685	717	1,616	716	1,548
占比 (%)	59.00%	61.09%	57.87%	58.11%	57.37%	56.01%
50 歲以上	335	620	361	718	363	790
占比 (%)	27.15%	22.48%	29.14%	25.82%	29.09%	28.58%
合計	1,234	2,758	1,239	2,781	1,248	2,764

外勤員工						
全體員工統計	2022		2023		2024	
	男	女	男	女	男	女
30 歲以下	2,306	2,248	2,525	2,391	2,192	2,034
占比 (%)	32.01%	18.16%	36.23%	20.37%	31.66%	17.58%
30-50 歲	3,825	6,644	3,478	6,209	3,651	6,041
占比 (%)	53.09%	53.66%	49.90%	52.91%	52.74%	52.21%
50 歲以上	1,074	3,489	967	3,136	1,080	3,496
占比 (%)	14.91%	28.18%	13.87%	26.72%	15.60%	30.21%
合計	7,205	12,381	6,970	11,736	6,923	11,571

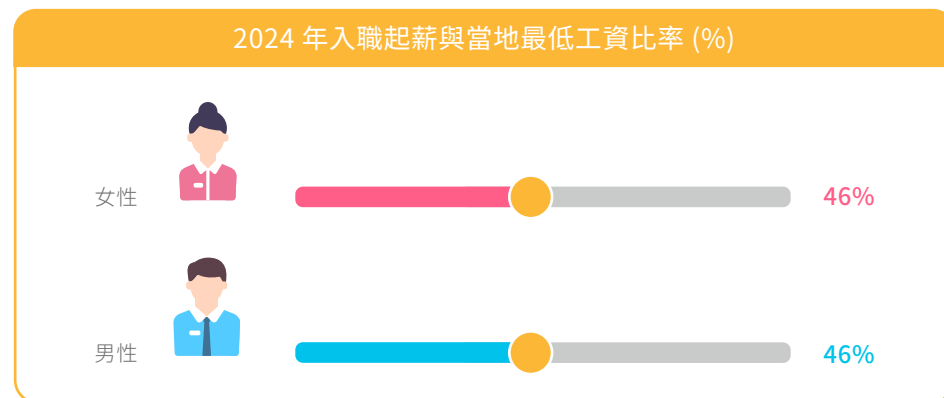
2024 年內勤新進人員占比為 10.7%，近 3 年平均新進人員占比約 10.7%；內勤員工離職率 10.6%，近 3 年離職率趨近平穩。2022-2024 年新進及離職員工人數統計如下表：

 內勤員工	2022		2023		2024		
	男	女	男	女	男	女	
新進員工統計							
年齡	30 歲以下	76	156	57	131	76	133
	30-50 歲	86	137	79	108	82	119
	50 歲以上	4	5	3	3	3	11
	合計	166	298	139	242	161	263
多元性	原住民	0	4	0	3	3	1
	身心障礙人士	0	3	2	0	0	1
	新住民／外籍人士	2	1	0	2	1	0
	合計	2	8	2	5	4	2
離職員工統計							
年齡	30 歲以下	34	79	36	74	37	84
	30-50 歲	54	104	77	114	69	150
	50 歲以上	29	34	21	24	34	45
	合計	117	217	134	212	140	279
多元性	原住民	0	2	0	0	0	1
	身心障礙人士	0	2	0	0	1	1
	新住民／外籍人士	0	0	0	0	0	1
	合計	0	4	0	0	1	3

 外勤員工	2022		2023		2024		
	男	女	男	女	男	女	
新進員工統計							
年齡	30 歲以下	1,196	1,163	1,687	1,493	1,254	1,161
	30-50 歲	650	1,217	853	1,567	694	1,195
	50 歲以上	112	351	113	396	88	222
	合計	1,958	2,731	2,653	3,456	2,036	2,578
多元性	原住民	10	43	10	43	30	71
	身心障礙人士	10	9	8	6	7	10
	新住民／外籍人士	0	0	0	4	0	1
	合計	20	52	18	53	37	82
離職員工統計							
年齡	30 歲以下	1,249	963	1,421	1,297	1,044	892
	30-50 歲	891	1,252	1,146	1,902	875	1,337
	50 歲以上	203	676	210	736	155	509
	合計	2,343	2,891	2,777	3,935	2,074	2,738
多元性	原住民	18	53	18	53	41	53
	身心障礙人士	13	15	17	10	14	10
	新住民／外籍人士	0	0	0	1	0	1
	合計	31	68	35	64	55	64

提供具競爭力的薪資與獎酬

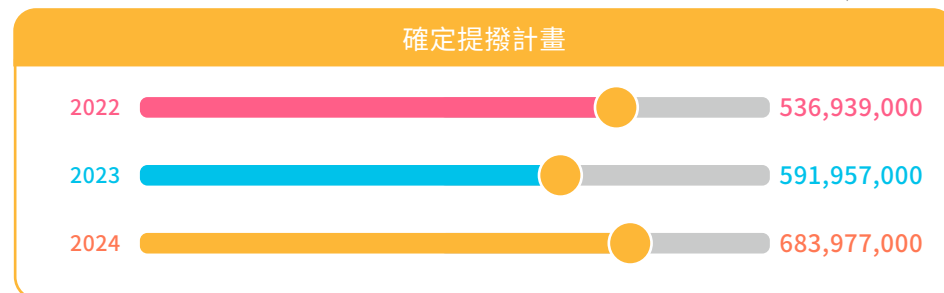
無經驗人員平均薪資逾臺灣基本工資 46% 以上



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 46% 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，2022-2024 年全公司確定提撥金額如下表。

(單位：元)



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 100,000 元，6 歲以下子女育兒補助每年每人從 15,000 元調高至 24,000 元，相同性別之二人依司法院釋字第 74 四八號解釋施行法辦理結婚登記者，亦有適用。2024 年發放員工生育及育兒津貼逾 1 億元，照顧逾 2,697 名富邦寶寶。

2024 年福利補助統計 (內外勤合計)



福利項目

補助人數

補助金額

生育補助

467 人次

4,661.0 萬元



育兒補助

2,230 人次

5,352.0 萬元



資深同仁獎勵

1,171 人次

1,910.9 萬元

註：生育補助有 1 人係適用 2020 年度每胎補助 10,000 元之發放標準，本公司自 2021 年度起每胎生育補助金額提高至 100,000 元。

2022-2024 年內勤育嬰留停人數統計

	2022		2023		2024	
	男	女	男	女	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	67	108	85	103	85	109
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	6	45	3	54	10	38
申請率 (B/A)	8.96%	41.67%	3.52%	52.4%	11.76%	34.86%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	5	33	3	37	9	40
當年度實際申請復職人數 (D)	4	31	3	32	5	37
復職率 (D/C)	80.00%	93.94%	100%	86.49%	55.56%	92.50%
上一年度復職人數 (E)	3	30	4	34	3	33
上一年度復職滿一年人數 (F)	3	25	3	23	1	27
留任率 (F/E)	100%	83.33%	75.00%	67.65%	33.33%	81.82%

註：2024 年起育嬰假申請以人數統計。

2022-2024 年外勤育嬰留停人數統計

	2022		2023		2024	
	男	女	男	女	男	女
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	420	716	362	729	303	661
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	134	326	83	280	82	230
申請率 (B/A)	31.90%	45.53%	22.93%	38.41%	27.06%	34.80%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	99	283	92	270	80	260
當年度實際申請復職人數 (D)	86	236	82	228	74	238
復職率 (D/C)	86.87%	83.39%	89.13%	84.44%	92.50%	91.54%
上一年度復職人數 (E)	53	231	99	283	92	270
上一年度復職滿一年人數 (F)	38	164	83	242	74	241
留任率 (F/E)	71.70%	71.00%	83.84%	85.51%	80.43%	89.26%

註：2024 年起育嬰假申請以人數統計。



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、客戶服務及法令遵循層面，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「基層儲備主管認證暨培育計畫」則兼顧了內外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，以培養業務同仁成為客戶一生的主要顧問。「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，通訊處主管則培養其具備永續經營、法令遵循、正向領導、團隊運作四大能力，旨在與公司共同戮力促使業務同仁具備最高素養，提供給客戶最周延的服務。正因為我們的人才培訓，著重在於扎實基礎與系統性的運作，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	55,434	1,248	44.4
	女	116,761	2,764	42.2
年齡	<30 歲	26,752	595	45.0
	30 ~ 50 歲	93,537	2,264	41.3
	>50 歲	51,906	1,153	45.0
職位	中高階主管	11,685	191	61.2
	基層主管	16,390	308	53.2
	一般員工	114,120	3,513	41.0
訓練類別	ESG 之核保與投資	87,691	4,421	19.8
	工作專業	28,571	2,912	9.8
	組織經營與管理	8,713	4,035	2.1
	法令遵循	37,297	4,318	8.6
	數位資訊	5,845	640	9.1
	其他	4,078	481	8.5
培育成本 (元)		36,202,253		

註：內外勤員工包含全時勞工及部分工時勞工。外勤人員課程總時數為業務通路之訓練課程總時數。



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	635,000	6,923	91.72
	女	995,263	11,571	86.01
年齡	<30 歲	483,494	4,226	114.41
	30 ~ 50 歲	798,542	9,692	82.39
	>50 歲	348,227	4,576	76.10
職位	主管	300,543	6,296	47.74
	業務員	1,329,720	12,198	109.01
訓練類別	工作專業	975,799	34,157	28.57
	組織經營與管理	18,504	200	92.52
	法令遵循	635,960	31,798	20.00
培育成本 (元)		62,773,757		



內勤員工

項目		課程總時數 (時)	員工總數 (人)	平均時數 (時)
永續相關訓練課程	責任投資與 ESG 推進	1,694	447	3.8
	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	227	614	0.4
	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	29,538	4,212	7.0
	職業安全與員工福利	24,982	4,300	5.8
	資訊安全防護機制	20,887	4,309	4.8
	提升企業永續價值	4,041	3,851	1.0
	誠信經營原則	6,322	4,187	1.5
	培育預算 (元)	2,325,916		

註：上表之永續相關訓練課程，培育成本為 2,325,916 元，其中培養核保與投資相關人員之培訓費用約 76.6 萬元 (含證照獎勵)，課程總時數為 1,694 小時。

本公司於 2024 年度除了持續辦理 ESG 推進之訓練課程，委請證券暨期貨發展基金會辦理「永續金融證照 (基礎能力)」專班，加速養成永續專業人才；同時將多項永續相關證照納入獎勵制度 (如：「永續金融證照」(含基礎及進階能力)、「溫室氣體專業人員認證」等)。本年度永續相關證照取得人數共 85 人次，累計已超過百人。



證照名稱	2024 年取得人次	累計取得人次
永續金融證照 (基礎能力)	74	74
永續金融證照 (進階能力)	4	4
SCR 持續性與氣候風險管理認證	-	4
企業永續管理師	1	6
永續金融管理師證書	-	11
CFA ESG Investing Certification	3	3
ESG 投資管理分析師	1	2
國際金融風險管理師 (Financial Risk Manager, FRM)	1	14
淨零碳規劃管理師	1	1
合計	85	119

註：以 2025 年 2 月份在職人數為基準，統計 2024/12/31 前取得證照之人數。

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，自 2016 年以來，持續推動「校園人才培育銜接計畫」。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。統計自 2021 年以來，已有至少超過 60 所國內外學校系所之學生參與本計畫；參與同學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！



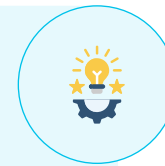
傳承

每位實習生都有專屬 Mentor，傳承智慧，分享陪伴，讓職場學習不孤單！



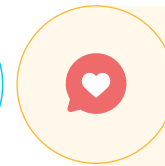
實踐

“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！



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！



2024 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	31	28
產學合作系所數	62	40
參與學生人數	113	177
參與單位 / 通訊處數	42	46
實習計畫轉正人數	29	87
實習生轉正比率	25.7%	49.15%

◆ 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 1 年廣度建立的基礎培訓，第 2 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。

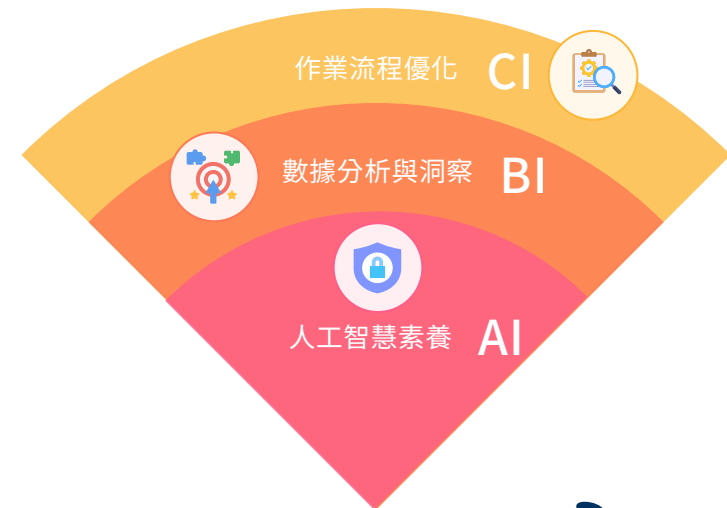
◆ 基層儲備主管認證暨培育計畫

「基層儲備主管認證暨培育計畫」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。2024 年度依據各單位人才需求持續挹注 10 餘位內部潛力人才進入基層人才庫。

自此兩項專案啟動以來，已有近 270 位潛力人才參與其中，並藉由計畫培育晉升為管理職之人數近 60 人，成為本公司充實管理梯隊及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

在少子化與勞動市場競爭日趨激烈的時代，本公司深刻體認單純依賴人力已無法應對未來的挑戰，應朝效率化經營，簡化各項作業程序及降低作業風險、解決人力短缺問題；在營運上應加快數位化發展，持續簡化行政流程及規則，精進人力運作提供生產力。為此，本公司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。2024 年持續推動 ABC 數位人才培育計畫，以 AI(人工智慧)、BI(商業智慧) 與 CI(持續改善) 為核心，打造一個面向未來的數位化人才發展機制，為公司注入創新活力，邁向數位轉型的全新里程碑，藉由主題工作坊，讓每位參訓學員能在學習過程中以實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。



ABC 數位人才培育計畫

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，打造不限時空的線上自主學習環境，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

本公司持續支持培育臺灣管理界優秀人才，連續 11 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」，2024 年論文投稿數達 1,040 件再創新高，成長近 5 成。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」，2024 年投稿件數高達 302 件，相較於 2023 年成長超過 7 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 33 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。



富邦人壽管理博碩士論文獎

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 1/3 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，並透過職業安全衛生委員會議倡議，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，發現職災前二大主因依序為交通意外事故 (76%)、跌倒 (24%)，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，2024 年本公司未有勞工發生職業病案例。

2022-2024 年職業災害分析統計表							
 內勤員工	性別	2022		2023		2024	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
職災受傷	男	6	0.49%	12	0.97%	2	0.16%
	女	15	0.54%	20	0.72%	1	0.04%
總計		21	0.53%	32	0.80%	3	0.07%
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	2,424,264		2,433,608		2,461,648	
	女	5,428,200		5,468,444		5,482,080	
損失日數	男	19		183		16	
	女	111		317		2	
失能傷害頻率	男	2.46		4.93		0.81	
	女	2.75		3.65		0.18	
失能傷害嚴重率	男	7		75		6	
	女	20		57		0	

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)。
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)。
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

 外勤員工	性別	2022		2023		2024	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
職災受傷	男	38	0.53%	34	0.49%	15	0.22%
	女	72	0.58%	60	0.51%	16	0.14%
總計		110	0.56%	94	0.50%	31	0.17%
職災死亡	男	0	0	0	0	0	0
	女	0	0	1	0.01%	0	0
總計		0	0	1	0.01%	0	0
總工時	男	14,352,360		13,828,480		13,624,464	
	女	24,662,952		23,284,224		22,771,728	
損失日數	男	2,384		1,076		802	
	女	3,162		8,149		803	
失能傷害頻率	男	2.65		2.45		1.10	
	女	2.92		2.62		0.70	
失能傷害嚴重率	男	166		77		58	
	女	128		349		35	

- 頻率/嚴重率計算。
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。
5. 上述職災案件 2024 年末包含於上下班時間所造成通勤事故的傷害。
6. 本公司 2024 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 位內勤及外勤同仁。
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。
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，2024 年本公司敦北人壽大樓連續 3 年通過「ISO 45001 職業安全衛生管理系統」第三方續審驗證；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

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。

母性健康保護計畫

針對懷孕期間及分娩後 1 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，2024 年共計 91 人參與。

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。

職場不法侵害預防計畫

制定「職場不法侵害預防計畫」，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，2024 年第 3 季於「通訊處主管進修營」對全省通訊處主管宣導不法侵害，提醒及預防不法侵害之行為發生，全臺共 4 場；第 4 季辦理「2024 年職場性騷擾與不法侵害主管班」線上課程，課程由知名律師以實際案例進行解說，強化對職場不法侵害的認知。

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。

職場夜間工作安全衛生計畫

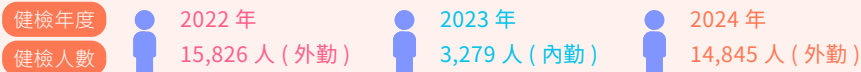
強化夜間工作職業安全衛生，確保夜間工作同仁工作安全、身心健康及降低職場暴力之風險。





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，2024 年對象為外勤人員。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。同時於員工健檢場次媒合健康服務中心，辦理四癌篩檢共 23 場。



定期監測辦公環境

每年 2 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，皆符合職安法規範，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

- ◆ 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。
- ◆ 每年進行 2 次消防避難演練，並將演練紀錄上傳至公司內部網站。

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

制定「單位健康促進主管 (Unit Health Officer, UHO) 管理辦法」，由各部門副理級以上人員擔任 UHO，透過定期會議交流健康促進成果及未來推廣計畫，作為職場健康促進活動規劃的方向，另建立 UHO 群組溝通平台，及時傳遞健康促進訊息，讓 UHO 成為公司健康促進活動最佳推手。

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，2024 年辦理醫護臨場服務共計 10,727 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。



2024 年 UHO 年度會議

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）、醫療院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，2024 年共舉辦 7 個場次。

健康促進活動推展

2024 年舉辦「職場健康促進需求調查（含心情溫度計）」，調查統計結果，同仁前三大需求分別為「身體健康議題」、「運動體適能」、「手作紓壓」依同仁回饋開展各項貼近同仁需求的健促活動。

- ◆ **講座課程**：因應同仁性別、年齡等，伴隨企業穩定發展、成長，每年舉辦各式健康課程，主題包含有中高齡黃金世代、紓壓、菸害宣導、傳染病預防、緊急救護等課程，邀請各領域專家提供員工一系列實用的日常保健及養生知識，2024 年總計辦理 114 場次，活動參與達 4,218 人次。
- ◆ **健走競賽**：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，連續 4 年結合公司創建之「Fun group 放個鹿 APP」，舉辦健走競賽活動，2024 年共 2,474 人報名參加，活動總步數約 5.2 億步。
- ◆ **減重競賽**：邀請運動及飲食專家協同同仁恢復良好體態，活動期間定期發布減重飲食或運動 EDM，提供同仁於減重所需健康資訊，2024 年舉辦 7 堂運動課程、1 場營養師減重飲食講座及 11 場一對一營養師諮詢，給予同仁專屬的減重飲食建議，活動共計 554 人參與，共計減重 813.8 公斤。

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。

- ◆ TCSA「台灣企業永續獎」：2024 年本公司首度取得「職場福祉領袖獎」。
- ◆ 全國職場安全健康週系列活動實施計畫：連續 3 年取得勞動部證明。
- ◆ 國民健康署健康職場認證：全臺共 12 棟職場通過健康促進標章認證。
- ◆ 縣市衛生局哺集乳室認證：全臺共 10 棟職場取得優良哺集乳室認證。
- ◆ 花蓮縣「花縣幸福友善職場」：獲頒「特優事業單位獎」。
- ◆ 臺中市「幸福職場評選」：獲頒「幸福創意獎」。
- ◆ 高雄市「職 GO 雄健康」：獲評為「頂尖組」企業。



臺中市「幸福創意獎」



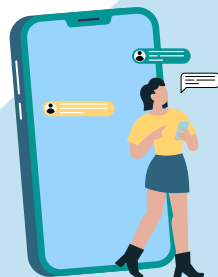
花蓮縣「花縣幸福友善職場特優事業單位獎」

CHAPTER

04

數位創新

- 072 4.1 公平待客
- 076 4.2 客戶關係維護
- 085 4.3 ESG 商品服務與推廣
- 090 4.4 普惠金融
- 093 4.5 數位科技與創新
- 100 4.6 資訊安全與隱私



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。

INTELLIGENT SERVICE

4.1

公平待客

4.1.1 由上而下積極落實公平待客原則

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，陸續設置公平待客深耕行動委員會及公平待客專責單位落實執行公平待客加強事項，並於 2024 年完成第 5 次修訂，增列因應「內部控制三道防線守則」，將公平待客業務明定為第二道防線功能之一，參酌主管機關函令要旨，修訂公平待客原則之內部控制及稽核政策。

另為落實督導及強化各部門公平待客原則之執行，本公司將公平待客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	2024/3/8	2023 年公平待客原則推行成效
2	2024/4/23	2024 年公平待客原則自評結果暨董事作為
3	2024/10/22	2024 年公平待客原則評核結果分析暨 2024 年上半年度執行情形 修訂公平待客原則政策與策略
4	2024/12/20	2025 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 × PDCA 的督導架構。
組織分組	以商品、銷售、服務與支援的商品生命週期，對應公司組織的功能分工。
參與成員	參與公平待客評核單位之部級以上主管。
召開頻率	每季舉行定期會議。
報告內容	針對年度工作計畫之推行亮點及主管機關之監理重點，提出具體因應與執行進度報告，並追蹤委員會主席指示事項的辦理情形。

建立以公平待客為公司企業文化核心

- ◆ 獨立董事積極參與公平待客業務
本公司為展現塑造公平待客原則企業文化的重視，邀請獨立董事列席 2024 年第四季公平待客委員會，親自授獎 2024 年考核優良單位，同時聽取與指導各單位 2025 年「落實公平待客原則」年度計畫。
- ◆ 公平待客建立管理辦法鼓勵各單位持續精進及業務推動
為落實處級主管提報與執行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 2024 年的年度計畫內，每季追蹤管控執行狀況；2024 年訂定「公平待客原則業務督導管理辦法」，以強化各單位落實公平待客原則執行之督導，鼓勵各單位持續精進公平待客原則各項業務推動；另投資等單位亦將落實誠信經營原則納入強化重點，執行年度查核，彰顯公司建立公平待客文化的決心，也足以表彰本公司積極回應 ESG 永續經營的企業使命。

董事會領導啟動深耕行動 向全體同仁宣導公平待客的理念與執行

為了解主管機關政策與未來趨勢，本公司第 7 屆董事會全體董事分別於 2024 年參加由保發中心舉辦「公平待客及洗錢防制進修課程」、「公司治理專題講座－組織韌性關鍵趨勢：數位信任（資安）× 永續發展」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 2024 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，製作書面教材供全體董事自行研讀。

依據本公司公平待客深耕行動規劃，呼應金管會 2024 年啟動「防範詐騙及金融犯罪」主題式推廣活動，共辦理 3 場專題講座，強化全員防範金融詐騙的意識與公平待客專業知識，邀集公平待客督導主管與有興趣之同仁共同參與。

2024 年公平待客系列講座	講座時數	參加人數	總時數（小時 × 人數）
從英國「防詐生態圈」探討我國壽險公司的注意與忠實義務的落實	2 小時	156 人	312 小時
壽險業之注意與忠實義務－以防詐措施為基準	3 小時	153 人	459 小時
公平待客原則的再深化－從申訴處理機制與數位金融談起	3 小時	204 人	612 小時
總計			1,383 小時

為使公平待客落實在每一項日常作業中，安排公平待客督導主管參加 2 場公平待客督導主管講習，宣導公平待客重要資訊、公平待客原則業務督導管理辦法、及公平待客推行規劃，未來持續優化公平待客措施、提升公平待客二道防線功能，並積極推動公私協力防詐措施，提升公平待客督導主管反詐知能。

另依據金管會金融服務業公平待客原則，每年安排全公司內外勤同仁參與公平待客原則 3 小時線上課程，課程內容涵蓋公平待客原則政策與策略、重要資訊宣導、防詐宣導、金融服務業公平待客原則、金融消費爭議案例解析等。

2024 年公平待客原則線上課程	時數（3 小時 × 人數）
總計	122,121 小時



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、識詐宣導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，及強調十項公平待客原則之監理重點，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。

全體動員響應主管監理期待

◆ 2024 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

創新友善服務

- 1 為改善高齡及身障數位落差，考量 LINE 使用程度普及化，新增由金控 LINE 官方帳號發送通知訊息予保戶，提供保戶更即時與便利接收訊息的管道，保障客戶權益。
- 2 擴大高齡客戶投保服務，放寬以視訊生調合併生調、電訪與抽樣體檢之年齡由 65 歲調降至 60 歲，2025 年 2 月正式適用。
- 3 持續優化「行動理賠」與「網路理賠」作業，於 2024 年 7 月再推出產壽共同件服務，簡化須向二家公司申請的程序，並縮短申辦時間，透過 E-mail 及簡訊等多元給付通知管道，藉以提供弱勢團體深化友善及便利服務。
- 4 富邦人壽領先壽險業界，首創 APP 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；登入頁面的圖形驗證碼，可選擇播放出聲音，不須用視力吃力辨識，另有「語音 OTP 驗證」，一鍵操作即可收到來自富邦人壽的電話通知，播放 OTP 驗證碼。
- 5 針對視障人士與高齡客戶，於保戶會員專區、富邦人壽 APP 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

創新友善服務

原住民

- 1 提供原住民客戶族名登記服務，於保單上同時列出原住民的羅馬拼音傳統姓名與漢人姓名，尊重原住民客戶的文化認同、支持原住民族語平權。

新住民

- 2 於人壽官網以英文和越南語介紹說明富邦人壽客戶服務據點提供多語翻譯服務，協助客戶處理保險相關事務。
- 3 針對以英文為慣用語的新住民，將有效契約電訪問卷中較艱深難懂的專有名詞翻譯為英文白話文，使保戶能更加容易理解相關權益。
- 4 為服務更多元的保戶，繼原已提供之中、英文版本理賠申請書及保險單借款約定書及保戶申訴書外，新增越南語版本，使客戶充分了解其權益及影響。
- 5 提供簡式變更申請書越文版，供臨櫃客戶使用，2025/2/21 提供使用。

其他族群

- 6 落實檢核遠距投保視訊影像，若發現有業務員勸誘客戶解除或終止契約，或以貸款、保險借款繳交保險費之情形，應完整記錄違規情形回報相關部門進行後續措施，以維護客戶權益。
- 7 試辦新增法令或實務作業尚未開放之網路保險服務項目，提供保戶線上提出申請，再透過審核人員以視訊與保戶確認後完成申請，保戶可免親臨公司櫃檯或委託辦理。
- 8 提供不方便親簽之身心障礙保戶以蓋章、指印或其他方式取代簽名，並需經見證人簽名證明，以保障其權益；或有受監護 / 輔助宣告之保戶，僅需於首次辦理時檢附證明文件，以簡化申請流程。

回顧 2024 年執行成效 展望 2025 年永續經營未來

◆ 2024 年公平待客執行成效

榮獲 2024 年金管會頒發之「微型保險競賽 – 業務績優獎、身心障礙關懷獎」、「小額終老保險競賽 – 友善高齡獎、普及保障獎」等殊榮，2023 年及 2024 年連續兩年富邦人壽皆榮獲金管會頒發同業前 25% 之佳績「公平待客原則評核績優獎」，顯見富邦人壽之努力深獲主管機關與社會大眾肯定。

另獲得《現代保險》雜誌公布的「第 31 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《今周刊》首次針對全臺近 2,139 保戶以電訪、網路問卷進行「壽險業公平待客原則」消費者認知與感受度調查調查，富邦人壽位列壽險業綜合評比之冠，顯見經營服務有感，深獲民眾及企業信賴。



2024 年金管會主任委員彭金隆 (右) 頒獎，富邦人壽總經理陳世岳 (左) 代表受獎。



今周刊 2024 年壽險業公平待客原則消費者認知與感受度調查發布記者會。(資料來源：今周刊)

展望 2025 結合永續經營 富邦人壽 good I.D.E.A.

富邦人壽為深耕公平待客原則，2023 年成立永續發展部，統籌公平待客等相關永續業務的規劃與推動，在董事會下增設永續發展委員會，督導公平待客原則的落實，凝聚公司由上到下每位成員共識，攜手各部門共同落實公平待客十大原則於商品與服務循環週期的每個環節，並接軌聯合國永續發展目標 (SDGs)，推動「富邦人壽 Good I.D.E.A.」的公平待客推行理念，確實執行「共融 I·多元 D·

公平 E·行動 A」的公平待客行動方針，於富邦人壽官網設立公平待客原則專區，且全區取得 2A 無障礙標章；官網自 2024/9/13 上線迄 2024/12/31 止，已逾 2 萬人次瀏覽，持續更新大事記等重要資訊，推動公平待客原則理念。

宣言

說明



共融

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。

Inclusion



多元

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。

Diversity



公平

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。

Equity



行動

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。

Action



富邦人壽公平待客原則專區 Good I.D.E.A.



公平待客專區



公平待客十大原則

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。

防制金融詐騙

◆ 防制詐騙三部曲

本公司積極因應金融防制詐騙措施，落實前線客服人員識詐防詐教育與宣導，以守護客戶財產安全。

隨著科技發展，詐騙手法不斷推陳出新，富邦人壽第一線同仁落實「防詐三部曲」主動關懷、敏銳識詐、成功阻詐，守護客戶財產安全。

◆ 識詐：

- 製作詐騙案例教材提升第一線同仁識詐意識並主動關懷客戶資金用途，辨識可疑申辦動機，例如：提到「申購抽中數張股票」或朋友介紹投資「穩賺不賠」的金融商品時，第一線同仁就會提高警覺，主動進行關懷提問，透過關懷提問方式蒐集資訊判斷其是否誤入詐騙陷阱。同時，高齡客戶會再以「銀髮族權益確認書」再三確認申辦用途，也會針對陪同者身份與客戶關係進行確認，辨識異常。
- 自 2024 年 3 月起於「給付預告通知」亦列示簡訊代表門號及簡訊中連結短網址之提醒文字，以利保戶辨識是否為公司的來電或發出的簡訊。另響應政府的政策，本公司率壽險業之先導入短碼簡訊，「68999」的商用簡碼讓保戶能識別真偽，有助於減少偽冒企業名義的詐騙簡訊橫行，降低財務損失的風險。

◆ 防詐：

- 10 個客櫃放置防詐宣導 DM 並於客櫃大廳播放防詐影片，以提高客戶防詐意識。



防詐宣導影片

- 客戶來電 080 諮詢解約金、大額或 65 歲以上長者詢問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。

◆ 阻詐：

- 研判客戶疑遭詐騙，即偕同客戶撥打 165 反詐專線進行確認，如客戶不信勸阻，會評估通報警察機關共同勸說。為了避免客戶再次遭詐騙集團誑騙，改換其他管道申辦，服務人員會在系統上對該名客戶進行保護註記，提高其他同仁警覺，避免客戶更換其他申辦管道，降低再次受詐風險。
- 2024 年客戶櫃檯人員成功攔阻詐騙事件，阻詐金額累計達 651 萬，並分別獲得各地警察局表揚肯定；著實展現富邦人壽對金融防詐之努力，具體落實公平待客原則。



阻詐感謝狀

◆ 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，2024 年透過積極進行及參與多樣化之防制詐騙宣導活動，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不同受眾，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 1.3 利害關係人溝通章節。

行政院新世代打擊詐欺策略行動綱領，2023 年 5 月通過「行動綱領 1.5 版」、2024 年 12 月升級為「行動綱領 2.0 版」，除原有「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4 大面向架構外，新增第 5 面向「防詐」，定義為強化數位經濟產業治理，並以「運用 AI 防制、深化跨境合作、監管防詐產業、加強被害保護」為規劃，希望達成「強化防詐意識、減少發生數、降低財損數」3 大目標，為國人打造更安全的生活環境。



打詐是一場與詐騙集團鬥心、鬥力、鬥智、鬥法的戰爭，為積極落實打擊詐欺策略行動綱領，並因應金管會將金融業者辦理防制詐騙之措施及其成效作為重要推動政策之一，公司持續推動打詐措施。透過公私協力推動各項防詐作為，包含與警政署刑事警察局合作反詐騙、及壽險公會成立副總層級之打詐專案工作小組，並將防制金融詐騙納入各處工作計劃，2024 年本公司之因應及作為如下：

序號	行動綱領面向 ^註	2024 年本公司之因應與作為
1	 識詐 (教育宣導面)	◆ 對內勤同仁：開立線上課程、舉辦專題講座。 ◆ 對外勤同仁：至通訊處宣導、舉辦專題講座。 ◆ 於公平待客督導主管會議做專題宣導。 ◆ 透過 M+ 企業即時通訊及四語版防詐手冊（中、英、越、韓）向全體內勤與業務同仁進行防詐宣導。 ◆ 加強供應商資安風險管理機制：供應商社交工程演練提升為一年兩次、辦理供應商資安訓練及防詐宣導，建立防詐的第一道防線；另供應商的 RFP 中強化資安要求、並增訂供應商資安風險評估 SOP「資通系統與服務供應商資安風險評估程序」，提升資安風險管理機制。 ◆ 業務通路修訂並宣導關懷通報辦法，增訂因通報而避免造成保戶或公司權益受損者，得呈報主管特案酌予通報人適當獎勵之規定，以鼓勵同仁透過關懷通報機制舉報案件，後續並將內部舉報機制宣導列為通訊處主管研習營及區部主管會議宣導之事項。
	 保戶、社會大眾	◆ 客戶服務櫃檯：不定期播放防詐影片、製作防詐文件供客戶參閱。 ◆ 於網頁平台「團險整合服務系統」置入防詐警語。 ◆ 透過「在地好鄰居」活動與保戶互動，深化保戶防詐意識。 ◆ 於大眾傳播或網路媒體進行防詐宣導，如：參與中廣流行網「媒事來哈啦」錄音及老天鵝娛樂「鵝學堂」網路影片錄製。 ◆ 與政府機關及公益團體合作，協力提升民眾識詐能力，如：與臺北市政府合作舉辦「防詐細胞培力」、至現代婦女基金會進行識詐分享。 ◆ 參與或協辦論壇發表專題演講，如：於「台北國際照顧博覽會－樂齡幸福五安新藍圖論壇」以「高齡經濟足安心－談長者財務安全、防詐守護安老儲蓄」為題進行分享、於「2024 失智症永續照護新未來國際論壇」進行「全面守護長者財產安全 高年級經濟安全策略」專題演講。 ◆ 撰寫防詐宣導專文，如：撰寫退休養老計畫防詐宣導文章，並刊載於聯合報健康版；撰寫高齡詐騙的事前預防與事後處理專文，並刊載於學老誌。 ◆ 強化青少年識詐能力，如：透過財經素養課程，至多所高中向學子分享金融防詐觀念。 ◆ 對於臨櫃客戶申辦保單解約、部分提領 / 終止、保單借款，給付金額大於 50 萬元（含）以上，或服務過程發現客戶有異常態樣，例如客戶告知「申購中籤的數張股票」或投資「穩賺不賠」、「保證獲利」之股票基金等，櫃檯人員皆會進行關懷提問，了解其辦理之原因。倘研判客戶可能遭詐騙時，主管將立即協同了解、勸阻，進而撥打 165 反詐騙諮詢專線確認或評估通報警察機關，保障客戶財產安全。 ◆ 為使高齡客戶能充分理解申辦業務之相關權益，櫃檯人員除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。對於臨櫃辦理保單解約、部分提領、保單借款作業的高齡客戶，將依銀髮族權益確認書依申辦業務逐項與客戶確認是否充分了解其相關權益，並加強關懷其資金用途，發現有疑似詐騙情況時將立即通報主管協同了解、勸阻，進而撥打 165 反詐騙諮詢專線確認或評估通報警察機關。
2	 堵詐 (電信網路面)	◆ 強化新契約受理通知機制：新契約案件於受理後皆發送受理通知予客戶知悉，並重新調整客戶姓名隱碼條件。 ◆ 建置以 LINE PNP 發送保戶通知功能：新增保戶於 LINE 綁定「富邦 FUBON」LINE 官方帳號，可即時接收富邦人壽傳送之通知訊息。 ◆ MID 取代保全電訪：擴大運用以 MID 身分認證取代保全電訪，加速保全變更內容的確認，更可確保為保戶本人申請變更，維護交易安全。 ◆ 通用簡碼訊息服務：推動科技防制，以「68999」商用簡碼，其具有唯一性與不可竄改特性，寄發保費相關通知內有連結之重要簡訊給保戶，以「68999」專屬簡碼來呈現發送門號，以利保戶辨識、信任簡訊來源。 ◆ 簡化數位申請流程：透過第三方單位勾稽並驗證保戶申請理賠意思表示，避免保戶遭有心人士以幫忙代辦為由而行詐騙之風險。

註：參照行政院新世代打擊詐欺策略行動綱領 2.0 版之各項定義。

◆公私攜手「防詐細胞培力」巡迴宣導活動 積極強化全民防詐意識

為因應不斷翻新的詐騙犯罪型態與手法，富邦人壽 2024 年攜手臺北市政府進行 12 場「防詐細胞培力」巡迴宣導活動，邀集里鄰長及熱心公益民眾總計近 2,000 位市民參與，透過彼此守望相助的力量，成為各里鄰的防詐種子細胞，擴大並強化市民防詐意識。

「防詐細胞培力」宣導活動，目標將識詐知能從 12 行政區、456 里擴及至每家每戶，讓市民大眾能瞭解詐騙態樣與案例，擴大反詐宣導量能，期待如同施打防詐疫苗一般，培養各里鄰防詐細胞發揮個人圈層力量，持續透過每位市民的高效警覺，阻防身旁親友身陷詐騙。



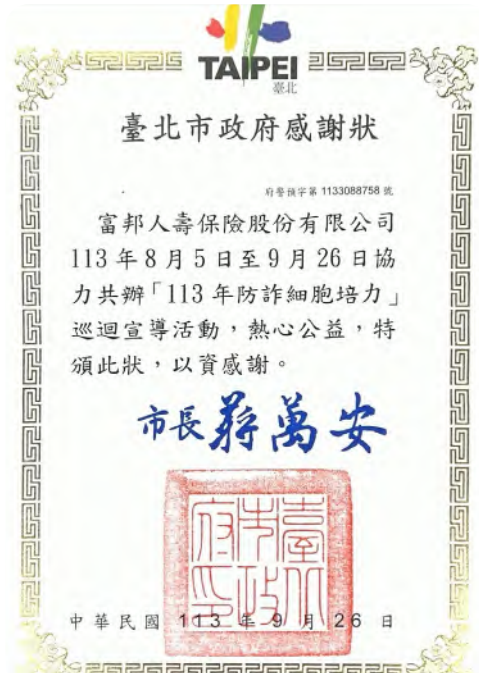
活動合照



臺北市政府頒發感謝狀合影



活動合照



臺北市政府感謝狀

強化新契約受理通知機制

現行新契約行動投保線上簽名件會發送簡訊、Email 通知客戶案件上傳成功。2024/9/23 起，不論客戶以何種方式投保，只要有留存簡訊或 Email，於新契約案件於受理後皆會發送受理通知予客戶知悉，防範客戶遭他人偽冒投保之不誠信行為之風險。截至 2024 年，共發送 408,796 通簡訊、188,147 封 Email 通知。

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令於公司網站揭露 (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」、「金融友善服務」、「公平待客原則」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「富邦人壽商品文宣及訓練教材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令。藉由循序漸進的上市流程、下列各項法令檢核等層層把關，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。
- ◆ 各項重要法令及行政函釋。

循序漸進的上市流程



保單條款白話導讀

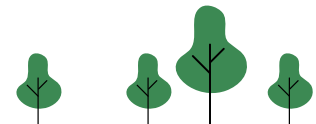
消弭民眾對保險知識的落差

本公司「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」、「富邦人壽精準守護防癌定期健康保險」、「富邦人壽愛實在一年期防癌醫療健康保險附約」及「富邦人壽換然醫新定期健康保險」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，案件處理過程中，均依據公平待客原則及金融消費者保護法令檢視，並定時與客戶聯絡說明進度，於公司評估確認後，再將處理結果回覆客戶知悉，提供客戶即時、快速、友善且公允的權益維護體驗，並檢視分析服務或作業流程是否符合公平待客原則，進行跨單位檢討及內部作業調整或更正來提升服務品質，以減少客戶申訴之發生，進而踐行公平待客的企業文化。



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：行動理賠、網路理賠，並串聯理賠聯盟鏈、理賠醫起通等功能，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

由業務同仁協助客戶申請的行動理賠及客戶可自主使用的網路理賠，皆可串聯理賠聯盟鏈、理賠醫起通等功能。其中「理賠聯盟鏈」為結合主管機關與壽險公會整合推出的服務，有效提升客戶理賠申請的便捷性，客戶僅需一次授權，即可將申請文件透過「保險科技運用共享平台」安全傳遞至他家保險公司，達到單一申請、多家受理的便民服務。客戶亦可使用「數位身分驗證」功能，透過「MID+ 身分證資料」或「保險存摺帳號」進行身分驗證作業，免除簽署紙本同意書及理賠申請書，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。

2024 年行動理賠及網路理賠之申請件數約 9.16 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 22 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。2024 年保險理賠醫起通共 644 件，並持續推廣客戶多加使用。2024 年新增臺大、北榮、中榮、高榮、三軍總醫院等醫療機構，範圍涵蓋北、中、南、東各地區，實現全臺串聯，未來將持續擴大合作醫療機構，讓更多客戶享受即時、便捷的理賠服務，達到將服務深耕在地的精神。



產壽險理賠共同客戶轉送

透過集團內部資源整合，於 2024 年 7 月正式啟用「產壽險理賠共同客戶轉送」服務。在合規的基礎上，利用資料共享方式，讓富邦人壽與富邦產險的共同客戶，僅需填寫一份理賠申請書及轉送同意書，便可將理賠申請資料快速傳輸至富邦產險。截至 2024 年 12 月已有 14,326 件理賠申請透過此服務成功傳輸至富邦產險，有效縮短產險收件時間。



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。2024 年抵繳總金額為 83.8 萬元，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

單位：百萬元	2022	2023	2024
投入研發費用總額	83	359	138

4.2.2 重視客戶意見 照顧保戶需求

健全申訴處理機制

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」。藉由客戶申訴反映每一案的意見，逐一檢視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，需提請服務改善審議程序。2024 年並未發生有違反公平待客原則或金融消費者保護法令之申訴案件；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。

◆ 健全申訴處理機制之積極作為

本公司致力於完善處理每一件申訴案件，2024 年申請評議率為六大壽險公司最低，另外根據「富邦人壽保戶服務專線民眾通話後的滿意度調查」滿意達 98.6% 以上。

本公司雖然申訴處理排名位居業界翹楚，但仍持續以顧客為中心，不斷改進申訴處理流程，提升顧客服務品質，並對每一件申訴案件，秉持客觀透明、主動溝通的態度，維護每一位客戶的權益，營造一個友善客戶的服務環境，持續精進各項作業環節，全面提升客訴案件處理程序、管理機制以及服務品質。



創新作為

1 建置業務同仁異常作業風險模型

透過業務員異常作業風險模型，撈取近 2 年符合態樣之保單約 1.7 萬筆，驗證有無異常情形，且日後將納入定期監控。並針對業務員保單服務品質、及易受客戶進行研究，已完成近 3 年違失案件受害分析及統計報告，將研究分析納入 2025 年「業務員風險指標模型」因子分析。

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在未公平待客情形，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，為提升外籍或新住民客戶對於業務員銷售及服務應落實之規範之理解及注意，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，寄發「客戶重要訊息提醒信函」加強對保戶提醒；為提升外籍或新住民客戶對於業務員銷售及服務應落實之規範之理解及注意，另寄發「英文版本重要訊息提醒」信函，強化傳遞公司訊息。

3 啟用申訴案件服務改善作業管理平台

為實踐、檢視及分析服務或作業流程是否符合公平待客原則，於 2024 年啟用申訴案件服務改善作業管理平台，藉由客戶申訴反映的意見進行跨部門檢討及內部作業調整或更正，來提升服務品質。



創新作為

4 取得 ISO 10002 客訴品質管理認證

為響應金管會「金融服務業公平待客原則」，富邦人壽致力於落實公平待客之精神、提升客戶服務品質，2023 年開始導入 ISO 客訴品質管理國際標準，並於 2024 年正式獲頒 BSI 英國標準協會「ISO 10002：2018 客訴品質管理系統認證」，接軌國際標準，透過 ISO 國際標準及規範的指引，持續精進各項作業環節，全面提升客訴案件處理程序、管理機制及服務品質。藉由運用 ISO10002 處理流程，於 2024 年受理申訴件數較 2023 年下降 11.05%，整體申訴率則下降 14.38%，且申訴率在 21 家壽險公司中名列前茅。



新聞稿連結



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，2024 年累計收到評議決定 159 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。

◆ 2024 年在有效契約件數穩定上升及新冠肺炎疫情結束下，理賠及招攬等申訴件數均下降，總體申訴受理件數及申訴率連帶下調，申訴受理件數下降 11.05%，申訴率下降 14.38%。

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
2022	493	26,900,053	0.1832710	+34.3%	+31.3%
2023	516	27,252,240	0.18934223	+4.66%	+3.31%
2024	459	28,312,300	0.16212035	-11.05%	-14.38%



投訴案件類型



- ◆ 2024 年理賠申訴受理件數、整體理賠申訴率較 2023 年略為下降。其中，理賠申請評議件數共 90 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
2022	264	26,900,053	0.098	+36.8%	+34.2%
2023	268	27,252,240	0.098	+1.5%	0%
2024	233	28,312,300	0.082	-13.1%	-16.3%

- ◆ 2024 年申請評議比率為 21 家壽險公司第二名，且為國內前 6 大壽險公司第一名。

爭議對象	申請評議比率 (萬分比)
富邦人壽	0.05227410
新光人壽	0.06430791
凱基人壽	0.05350492
南山人壽	0.11356734
國泰人壽	0.07973154
台灣人壽	0.19280662
業者平均	0.12192713



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。2024 年執行本公司整體客戶滿意度調查 (調查期間 2024/4/19 至 2024/5/10)，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，2024 年人壽整體滿意度為 92 分，客戶淨推薦值 (NPS 值) 為 52，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」。2024 年整體平均滿意度為 90.8 分。
- ◆ 「海外急難救助服務」問卷訪查：海外急難救助完成件數 92 件，滿意度 99.1% (目標設定 95%)。
- ◆ 客戶諮詢服務滿意度：滿意度調查完成 17,991 件，「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。

另因應金管會 2024 年發布「金融機構防漂綠參考指引」，本公司同年依循前揭指引新增制定「防漂綠聲明作業規範」（下稱本規範），本公司對外提供之金融商品及服務做出「永續」或「綠色」相關聲明前，應依本規範覆核或經外部第三方機構驗證，並定期檢視實際情形符合相關聲明，透過內部控制或風險管理機制，將 ESG 納入營運及風險管理的決策流程。

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 2024 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。



長照商品

開發多元的長照商品，包括長照兼具壽險保障的終身綜合險「富邦人壽連馨滿溢長期照顧終身健康保險」、「富邦人壽詠馨滿溢長期照顧終身壽險」，與保障至 85 歲的純長照保障定期險「富邦人壽順馨滿溢長期照顧定期健康保險」。兩商品皆提供 10 年期、20 年期、30 年期多種繳費年期，保戶可自由選擇。並提供外溢（健康檢查或疫苗接種）保費折扣，透過外溢機制鼓勵保戶持續健康管理。

保障內容皆提供長照一次金 / 分期金（每年單利 2% 增額），另提供外溢（健康檢查或疫苗接種）保費折扣，透過外溢機制鼓勵保戶持續健康管理。自 2024/1/13 起保險金信託增加長照給付，保險金可指定匯入信託專戶，讓長照商品增加信託之周邊服務價值。



重大傷病卡商品

開發多種選擇的重大傷病卡商品，包括提供臺、外幣滿期給付的重大傷病卡養老險「富邦人壽金卡安重大傷病保險」、「富邦人壽美好醫卡外幣重大傷病保險」，與兼具壽險與重大傷病卡保障的終身險「富邦人壽醫保安重大傷病終身健康保險」。除重大傷病保障外，另將七項重大疾病中的「急性心肌梗塞」及「冠狀動脈繞道手術」納入給付以完整保障範圍，並針對燒燙傷 / 重大創傷 / 脊髓損傷或病變增加 20% 給付，與同業商品差異化，另提供外溢（健康檢查或疫苗接種）保費折扣，透過外溢機制鼓勵保戶持續健康管理。



手術險商品

「富邦人壽金安守護終身健康保險」為終身醫療新商品，為補足手術缺口，新增 26 項特定處置項目（包含牙周、拔牙、皮膚燒灼、產後出血等），另有失能豁免保險費及透過外溢機制（健康檢查或疫苗接種）鼓勵保戶持續健康管理的外溢保費折扣。



定期壽險「附約」

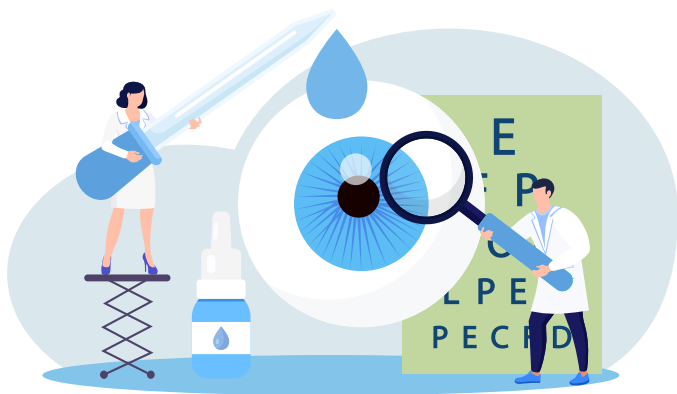
因應公司作業系統完成，「富邦人壽樂溢定期壽險附約」為公司首張可提供外溢（健康檢查或疫苗接種）保費折扣的定期壽險「附約」，透過外溢機制鼓勵保戶持續健康管理，並提供年滿期（10/20/30 年）及歲滿期（50/55/60/65 歲）等多種繳費年期供保戶彈性選擇。

迎戰超高齡趨勢 強化器官退化保障

為中壯年與高齡族群，提前防範未來風險，2024 年推出「富邦人壽換然醫新定期健康保險」是一張特定器官手術險，針對較易退化之器官（眼睛、耳朵、髖關節、膝關節）提供保障。本商品承保年齡為 30~70 歲，可保障至被保險人 80 歲屆滿，且符合條款規定滿期可領取獎勵健康的無理賠回饋保險金，為退休金帶來小確幸。更提供無理賠回饋保險金及外溢（健康檢查）保費折扣，希望透過外溢機制鼓勵保戶持續健康管理。

打造多樣醫材保單 為保戶築起醫療防護網

2024 年推出「富邦人壽金醫靠健康保險附約」，聚焦手術常用到的醫材項目補助給付，為業界最多醫材商品（包括心血管醫材、人工關節、人工水晶體等），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，亦可加購一次性給付的重大傷病險主約搭配「金醫靠」附約，打造更完整的「醫療前中後」保障規劃。「金醫靠」以附約形式打造銅板價擴充包，強化健保自負型醫材保障缺口，保險給付項目單純故費率較低，協助民眾低保費享有高保障，輕鬆補足醫材保障，減輕醫療負擔。



跟上癌症醫療趨勢 推出「免住院」的精準治療保障

隨著醫療技術日益進步，健保負擔外的自費項目逐年增加，且癌症治療方式逐漸轉向精準治療且不需住院，例如癌症標靶治療等先進或精準醫療（如口服標靶藥物、質子治療等），費用很昂貴，傳統實支實付險可能無法完全保障這些高端醫療的需求。「富邦人壽愛實在一年期防癌醫療健康保險附約」提供癌症門診及住院的高自負額型實支險，透過自負額設計減輕保費負擔，讓保障加碼更容易，也可避免醫療費用的浪費。



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

◆ 針對年輕族群開發退休規劃套餐，「富邦人壽優富年年分紅養老保險」透過分紅保險長期累積資產，有多種退休開始領生存金的年齡（55、60、65 歲）可供選擇，提供月繳優惠鼓勵分期定期繳納保費，繳費期間長可降低繳費壓力，未來按月領生存金，提供穩定現金流收入。另可彈性搭配零件式歲滿期型附約，可於達退休年齡前增加保障，如定期壽險、定期重大傷病保險、住院日額醫療險、防癌險、長照險、傷害保險、豁免保險費等。

- ◆「富邦人壽樂活年年終身保險」、「富邦人壽美年樂活外幣終身保險」分別為臺、外幣固定利率型退休規劃商品，提供保戶樂活享退選擇權，保戶可選擇在 65 歲時，將一部分的壽險保障轉換為生存金的給付，以作為未來退休生活的固定收入來源。
- ◆退休後最不可或缺的需求，就是月退休金、醫療金以及長照金的保障，富邦人壽透過「退休三金專案」，滿足全方位的退休需求。「富邦人壽鑫樂悠利率變動型即期年金保險(乙型)」、「富邦人壽享美鑫外幣利率變動型即期年金保險(乙型)」分別為臺、外幣的即期年金可提供月退休給付；「富邦人壽鑫實在住院醫療終身健康保險」為帳戶型實支險可做為第二醫療儲備金，延續實支保障至終身；「富邦人壽鑫安守護長期照顧終身健康保險」為提前給付型的長照保險，並透過保險金分期給付，可做為長照的照護金；最後再搭配簡易核保的躉繳終身壽險「富邦人壽金珍愛終身壽險」，提供客戶退休後的各項金流，到身後事的全方位保障規劃。
- ◆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 2024 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 30 檔，總庫存市值約新臺幣 136.79 億元。



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 244 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 ◆ 富邦人壽溢鑫享富利率變動型終身壽險	◆ 富邦人壽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。	3,062 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	◆ 富邦人壽換然醫新定期健康保險	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 1,458 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 ◆ 富邦人壽金卡安重大傷病保險 ◆ 富邦人壽醫保安重大傷病終身健康保險	◆ 富邦人壽連馨滿溢長期照顧終身健康保險 ◆ 富邦人壽順馨滿溢長期照顧定期健康保險 ◆ 富邦人壽醫漾守護重大傷病定期健康保險 ◆ 富邦人壽詠馨滿溢長期照顧終身壽險 ◆ 富邦人壽樂溢定期壽險附約 ◆ 富邦人壽金安守護終身健康保險 ◆ 富邦人壽美好醫卡外幣重大傷病保險	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。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 2024 年共 2,879 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 595 人完成檢測並享有外溢折扣。
 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，強化投資型保單連結 ESG 基金標的，及防堵「漂綠」基金。	截至 2024 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 30 檔，總庫存市值約新臺幣 136.79 億元。

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，2024 年符合超高齡化社會醫療趨勢，持續新增如器官退化、癌症實支險等創新型態商品，專區截至 2024 年 12 月底總累計頁面瀏覽量約 4 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。2024 年持續新增重大傷病、器官退化醫材等商品，並因應短影音行銷趨勢興起，與北富銀合作上架捐血外溢商品（溢起樂血 IBV）行銷影片，帶動國人自主健康管理意識。專區截至 2024 年 12 月底總累計頁面瀏覽量約 2.8 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，同時配合分紅形象廣告 2024 年 12 月播出，於專區新增「專人服務」導流連結，提供民眾客製化服務管道。

另外，2024 年持續維運高齡客群友善功能（字級縮放），並新增「退休智選方案」單元，以 6P 臺幣還本型 (PAC)、55/60/65 歲滿期分紅 (PAJ) 商品為核心，自由組搭六大類型附約，提供自選組合保障概述及代表年齡保費，有效藉助分紅保單的高人氣，帶動健康 / 意外保障型商品的消費者關注度。專區至 2024 年 12 月底總上線累計頁面瀏覽量約 44 萬。



健保協同商保專區



外溢保單專區



分紅保單專區



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、南投縣、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，2024 年於金管會主辦之微型保險競賽榮獲「業務績優獎」及「身心障礙關懷獎」肯定。2024 年擴大服務南投縣政府轄下弱勢民眾超過 6,800 人並將服務觸角延伸至南投縣原住民，人數超過 10,000 人。自 2016 年起至 2024 年底累計捐贈金額 7,310 萬，2024 年度共計守護全臺弱勢族群 55,938 人、保額達新臺幣 164.2 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 6 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。2024 年大力推動之下，富邦人壽小額終身壽險件數較 2023 年增加約 3.3 萬件，為安定社會貢獻一份力量，並於 2024 年榮獲得小額終老「友善高齡獎」。

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。2024 年基富通微型商品累計件數 24 件、保費累計 10,660 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

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

本公司為關懷弱勢族群，設置無障礙友善櫃檯、提供身障客戶預約服務，客戶可撥打客服專線或以網路留言方式進行預約，客戶服務櫃檯會安排專人至櫃檯門口或電梯口接送與導引；櫃檯門口亦設有服務鈴或安排專人引導，同時櫃檯內備有輪椅、老花眼鏡、LED 放大鏡等貼心輔具。



友善服務設備

080 客服除原有之樂齡服務專線外，另於其他專線電話新增敬老快速通道，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，於全臺 10 個客戶服務櫃檯導入「手語翻譯服務」，對於聽語障客戶臨櫃洽辦業務時，可由櫃檯服務人員透過遠端視訊設備，由專業手語翻譯員，提供聽語障客戶線上專業的翻譯服務，協助客戶更精確了解保險商品與服務。

多國語言指示牌及多語翻譯服務

為提升新住民朋友的金融體驗好感度，各地服務據點設置多國語言指示牌，標示櫃檯樓層、營業時間、服務項目等，提供新住民熟悉的文字資訊。除多語指示牌，也備有多語即時雙向翻譯機（日、韓、越、泰等）及具有英文溝通能力人員，提供多國語言的即時服務，讓外籍客戶服務順暢，確保溝通無礙。



多國語言指示牌及多語翻譯機

服務可及性

生調是風險管理的重要一環，傳統的生調作業由訪視人員抵達親訪，客戶除須提供親訪時段，更有地域上的限制。富邦人壽發展「視訊生調服務」，並延續擴大視訊生調的應用範圍，推出以視訊方式確認體況替代體檢，透過行動裝置提供視訊服務，客戶無須出門即可完成生調及確認體況流程。

臺灣於 2025 年即將步入超高齡社會，為提供高齡客戶更友善的保險服務，於 2023 年即已超前部署，將高齡客戶投保原需個別進行的生調親訪、前往醫院的體檢及承保前電訪等作業項目，透過一站式視訊生調服務，僅需單次預約，即可以一次視訊方式完成生調 / 替代體檢 / 承保前電訪等問項流程，提供服務零距離、作業零接觸、健康零風險的便捷體驗；且視訊過程必須先取得客戶同意授權，確認投保意願與相關資訊，視訊影像會加密保存，無論承保與否，皆充分保障個資不洩漏，落實資料保護，讓高齡客戶暖心更放心。統計 2024 年全年生調件數共 49,790 件，其中視訊及視訊替代體檢生調件數已達 31,148 件之

(含合併執行承保前電訪之案件 650 件)，相較 2023 年 24,868 件，件數成長約 25%，占比約 63%。

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. 由上而下積極落實公平待客原則章節。
- ◆ 遇法令新增、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，更多法令遵循情形請詳 2.3.1. 法令遵循作為章節。
- ◆ 公司收到客戶申訴案件後，藉由客戶申訴反映每一案的意見，會逐案進行服務改善，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是否符合公平待客原則，針對疏失及可更精進部分，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，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 2024 年修訂第 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，包括解決或改善多元客群數位落差問題，定期追蹤落實情形與執行成效。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「金融友善服務教材」(含身心障礙者權利公約(CRPD)，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。

經濟弱勢保戶保單借款優惠專案

2022 年起，每年 1/1 至 3/31 常態性開放經濟弱勢保戶保單借款優惠專案，讓經濟弱勢保戶得以降低負擔，即時獲得必要援助與關懷，2024 年總計受理近千張保單、發放借款紓困金額超過新臺幣 4,300 萬元，關懷約 530 名保戶走過生活重大變故及減緩經濟壓力。



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均為本人申辦案件，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



投保服務

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視訊投保平台，2024年共受理548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。

2024年業務通路紙本要保書共減少362,141份，推估可減少約55,332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、有效契約之保險費。

2024年使用行動繳費管道繳費，新契約共4,350件，金額1.15億；有效契約共77,454件，金額4.81億，合計81,804件，金額共5.96億。

2024年新契約紙本授權書共減少4,894份，推估可減少約106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 / LINE Pay 轉帳 網路即時轉帳

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。





投保服務

推廣「電子化繳費授權」

「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。

2024 年共達成保費授權 37,613 件，紙本授權書共減少 75,226 張紙，推估可減少約 1,628 公斤的碳排放量。

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。2024 年共計 85,647 件電子保單與 93,391 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 38.6%。與 2023 年相比總申辦率成長 61.5%。2024 年全年保單減紙印製共 179,038 份保單，總計減少 4,312,863 張紙，推估可減少約 93,327 公斤的碳排放量，與 2023 年減少 56,634 公斤的碳排放量相比成長 64.8%。

註：2023 年共計 59,636 件電子保單與 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%。

電子保單



電子化保險契約條款保單



保單服務

推廣行動保全暨線上交易

透過 MID 身份認證機制，保戶可透由手機申請為網路保險服務會員，以手機操作即可申請聯絡資訊、繳別等，及投資型商品保費緩繳 / 部分終止 / 單筆增額 / 減少帳戶價值等各項變更，2024 年線上交易變更件數為 184,590 件，節省 1,292,130 張紙，減少碳排放量約 27,961 公斤。

另外保戶亦可簽署「行動保全服務申請暨同意書（一次授權）」申請行動保全一次授權，後續申辦行動保全業務以 OTP 驗證成功上傳後，即可受理變更，免再簽署紙本同意書，增加服務便利性及交易安全，2024 年共計 8,227 人申請行動保全服務一次授權。行動保全使用件數較 2023 年成長 32.46%。

MID 行動身分識別保全運用

自 2021 年富邦人壽首創推出運用 MID 行動身分識別於取代保全電訪及網路申辦交易會員，於 2023 年再升級推出「身分快遞員」服務，新增保單基本資料及身分證驗證加強身分驗證，提升該服務之即時與便利性。2024 年統計平均每月約 1,600 件變更案件以 MID 取代電訪風控；同時每月平均有超過 2,733 位保戶透過網路申請以 MID 驗證身分成為網路服務會員進而享有網路相關服務。



保單服務



行動電話變更以 MID 門號資料核實進行驗證

為客戶能及時接獲公司電話與重要資訊，以免影響保單各項權益，客戶申請行動電話變更或進行網路保險服務時，以「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，有效落實客戶資料確認，於 2024 年已有 81,672 件核實驗證，提升風險管控效益與客戶權益維護。



客戶 Call in 080 辦理聯絡資訊變更

客戶透過公司 24 小時客服專線，經客服人員核對身分後，即可於電話線上辦理保單聯絡資訊變更，續經公司簡訊連結予保戶確認相關權益及變更內容後，客戶同意以「MID 門號核實」驗證客戶留存於公司之行動電話為本人申辦，即可完成保單聯絡資訊變更，客戶毋須變更申請書郵寄往返，迅即完成聯絡資訊變更，於 2024 年已有 83,391 件完成變更並以 MID 門號核實確認客戶資料。

在 2024/8/31 更擴展至本公司 callout 客戶時，亦提供本項服務，共計有 1,539 件。



建置保戶聯絡資訊異常集中處理平台

自 2023 年 9 月起運用保全聯絡資訊變更件遇聯絡資訊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，並透過無關係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。

2024 年度新平台共處理 12,122 件，紙張減少 36,366 張，推估減少約 787 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，客戶可即時收到變更完成之批註文件，免除業務同仁遞送往返及變更資訊安全，亦大幅減少紙張用量。於 2024 年已有 255,375 件變更批註文件以電子文件寄送，已減少 1,096,661 張紙，減少碳排放量約 23,731 公斤。



臨櫃身分驗證

自 2024 年 7 月起優化客戶臨櫃的「身分辨識暨錄影作業」，透過 OCR 辨識，由系統自動比對內政部網站的身分證有效性驗證結果，並由系統合併身分證明文件影像以及身分證驗證結果 PDF 檔後，自動匯入該次申請案件，取代人工證件影印、資料輸入查詢比對、列印、文件掃描暨歸檔作業，減少人工作業及紙本。於 2024 年已有 72,505 件臨櫃身分驗證以系統自動 OCR 辨識比對，並減少 72,505 張紙，減少碳排放量約 1,569 公斤。



變更明細表改以 EMAIL 寄發

自 2024 年 10 月起響應節能減碳，提供業務同仁之『契約變更明細表』由紙本調整為電子文件寄送，業務同仁即時且易於查詢服務保單之變更明細，同時強化文件保密，提升資訊安全。於 2024 年已有 174,369 件變更明細表以電子文件寄送，節省 174,369 張紙，減少碳排放量約 3,773 公斤。

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，2024 年新增 148,937 要保人申辦電子通知單，共節省 1,191,496 張紙，可減少 25,783 公斤的碳排放量。

累積至 2024 年總申辦 1,627,050 要保人，共節省逾 13,016,400 件紙本，減少 281,665 公斤碳排放量。



導入「LINE 通知型訊息 (PNP)」服務發送保戶通知功能

隨著民眾對社群媒體黏著度逐漸攀升，保險公司與保戶的溝通方式也在不斷進化。致力於提升保險科技應用服務的富邦人壽在 LINE 官方帳號「富邦 FUBON」新增推出「LINE 通知型訊息」服務，保戶即可於第一時間接收到新契約投保、保全變更、繳費方式變更及保單借款等案件受理進度及結案等通知訊息，讓保戶享受更加便捷、高效的服務體驗。自 2024 年 9 月啟用截至 12 月底，共 12,572 人申請、發送 10,537 則通知。

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、信用卡及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 55.5 萬人次。2024 年再推出更聰明的智能客服機器人並持續新增可應答服務項目，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

持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。2024 年約 8.2 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。



無紙化理賠給付通知

為進一步提升客戶服務便利性，自 2024 年 5 月起新增無紙化理賠給付通知選項，提供客戶以 Email 或簡訊接收理賠給付通知書的服務。客戶可選擇以電子文件形式保存，既能快速查閱與管理，也符合現代數位生活需求。統計約 75% 客戶選擇電子通知方式，截至 2024 年 12 月推估減少 1,065,222 紙張數，相當於減少 23,051 公斤的碳排放量。

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 2024 年底共受理 14,261 件，每月平均約 340 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 2024 年 12 月底約有 49,000 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 2021/1/1 正式開辦，2024 年間以富邦為首家申辦之客戶數共 42,057 人，轉收之客戶數共 32,958 人。

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 2022/11/1 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，保戶可透過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，2024 年共有 93,391 件。

另為保障客戶權益並落實公平待客原則，於 2020/12/31 前申請之電子保單，及其後續辦理保全變更產生之電子保單、電子批註單及電子批註書，將傳送電子檔案至壽險公會進行補存證，民眾可透過中華民國人壽保險商業同業公會網站之「保險存摺」入口查詢保單是否已有驗證與存證紀錄，本次共計 240,577 件需追溯存證，全數已於 2024 年 5 月完成補存證。

優化醫療審核平台

於 2023 年 6 月正式將醫療險的審核與覆核功能整合至「理賠整合系統」，全面提升作業效率，有效減少了紙張使用及人工傳遞文件的時間，讓理賠審核速度更快、更精準。2024 年底於該系統新增了自動索引公會資料、交查與照會等多項功能，對於需要進一步查證的案件，平均節省約一個工作天文件等待時間，使得整體作業流程更加流暢。統計 2024 年共 879,952 案醫療理賠件，估計減少 3,379,016 張紙，打造高效、友善且具永續性的理賠服務。



產壽險理賠共同客戶轉送

為提升客戶理賠便利性，透過集團內部資源整合，於 2024 年 7 月正式啟用「產壽險理賠共同客戶轉送」服務。在遵循合規原則的基礎上，利用資料共享方式，讓同為富邦人壽與富邦產險的客戶，僅需填寫一份理賠申請書及轉送同意書，便可將理賠申請資訊、文件影像及登打資料快速傳輸至富邦產險。截至 2024 年 12 月已有 14,326 件理賠申請透過此服務成功傳輸至富邦產險。此服務有效縮短產險收件時間，省去客戶需準備兩套理賠申請資料的繁瑣流程。

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「FBFLi 智能業務管理」系統，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，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 2024 年底，平均每月推出 9 篇素材，各類數位內容總計業務員轉傳逾 33.8 萬次，客戶點擊人數近 37.1 萬人，客戶點擊人次逾 54.4 萬次。



◆ 客戶歷程彙整，業務管理升級

「FBFLi 智能業務管理」系統自動化彙整客戶互動與過往接觸歷程，涵蓋「需求銷售流程 (NPSS)」與「增員流程 (PRSS)」二面向，集結客戶「問卷、產險成交、保單健檢、壽險成交」銷售歷程，以及「夢想試算、模考紀錄、職前課程、公會考試 / 登錄」增員等資訊，協助業務同仁提供不同樣貌客戶的專屬個人化服務，透過數位科技提升商業推動效能。2024 年更升級為業務管理系統，創新自我管理及追蹤功能，協助業務同仁隨時掌握自己的活動量，朝向設定目標邁進，並且在客戶名單自動匯入，及行銷、增員歷程數位化彙整之外，提供個人化自訂「經營客戶名單」，以及「訪談引導模組」自訂與分享機制，便於業務同仁活化客戶名單，提升運用彈性與效益。



◆ 強化主管輔導，破除盲點推升動能

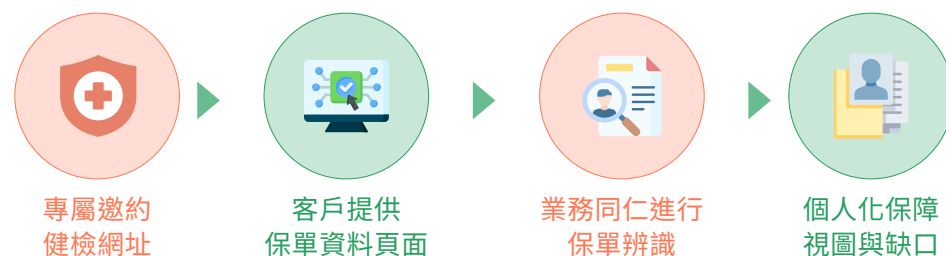
除了個人業務管理，「FBFLi 智能業務管理」系統更強化主管輔導管理功能，協助主管觀測夥伴的活動量及銷售活動轉換率，即時督導行程安排與拜訪量，並且對於業務同仁的接觸中客戶，主管可追蹤其行銷或增員進程，適時督促夥伴再次約訪，協助夥伴發掘盲點、掌握潛在機會，提醒夥伴往前推進方向，機會來時不漏接。幫助主管進行團隊輔導管理「有效率」，業務活動「有效能」，加速超越擴大績效及組織發展目標。



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。



◆ 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 2024 年底為止，業務同仁使用率高達 98%，已累計服務逾 184 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。



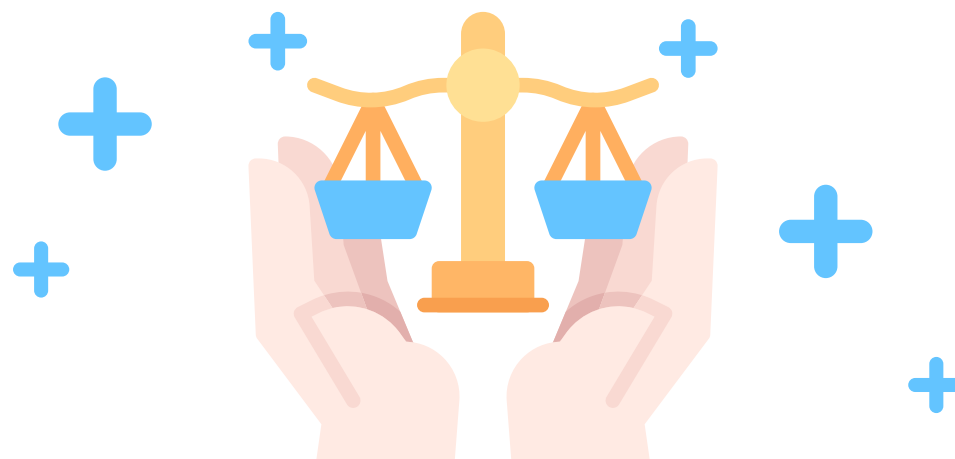
4.5.4 提高公司營運環境與效率

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，並推展資訊數位工具普及化，累計至 2024 年共 33 個部門導入 RPA 自動化工具，占全公司 40% 部門，上線使用之自動化流程達 185 支，累計約 14.92 個全職人力 (FTE)，共計為 2,626 小時。全年度舉辦教育訓練及推廣活動達 12 場，課程包含第三季起開辦新人通識課程，使新進同仁初入企業即可充分瞭解 RPA，以及開發實作培訓課程人員，讓初學開發同仁可縮短開發時間；全年度累積參加教育訓練及推廣活動共計 75 個部門、672 人次。

建立法務系統管理平台 提升工作效率

已於 2021 年建置「合約送審系統」(專利字號：TWM627400U)、於 2022 年建置「法律諮詢系統」及於 2023 年建置「訴訟案件系統」，取代既有透過電子郵件及紙本之日常作業，以達到無紙化減碳目標。此外，透過線上簽核、數位保存等機制，提升處理案件之效率及有利查閱過往案件處理歷程，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。



2024 年數位創新專案與成效

專案	內容	成效	投入研發費用 (新臺幣：元)	投入人力
 RPA 流程 自動化機器人	2024 年持續發展 RPA 流程自動化機器人，提升保單行政及客戶服務之作業效率及品質，降低人為錯誤風險、作業流程標準化，並結合外部資料，強化證據力，降低申訴爭議案件。	累計至 12 月底全公司 40% 部門使用 RPA，累計 14.92 個全職人力 (FTE)。	軟體費用：4,785,000 教育訓練：410,000 顧問諮詢：375,000	每月投入 4 人推展專案計畫。
 富邦幸福 more 生態圈	2023/10/1 正式啟用「富邦幸福 more」數位化客戶經營平台，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 31,833 人。共上架 204 檔活動任務，累計 324 萬人次參與。	0 元 ^註	建置階段共計投入 7 人進行平台規劃、開發、建置與維運，每月投入 2 人進行平台活動任務發展與推廣。
 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)。 2024 年擴大服務範圍讓客戶可透過智能客服機器人查詢保障內容、查詢保單到期日、查詢保單地址、查詢 / 聯絡服務人員、查詢投資型保單帳戶價值資訊保單解約金試算、如何變更繳費方式、查詢保單繳費金額、查詢還需要繳費的保單、下載年度繳費明細、查詢轉帳 / 信用卡授權、變更進度 / 內容、保單借款、理賠進度、保險費入帳狀況、保單還款 - 索取還款帳號、自動墊繳 - 復繳申請相關功能。	累計至 12 月底已服務超過 55.5 萬人次。	0 元 ^註	每月投入 3 人推展專案計畫。

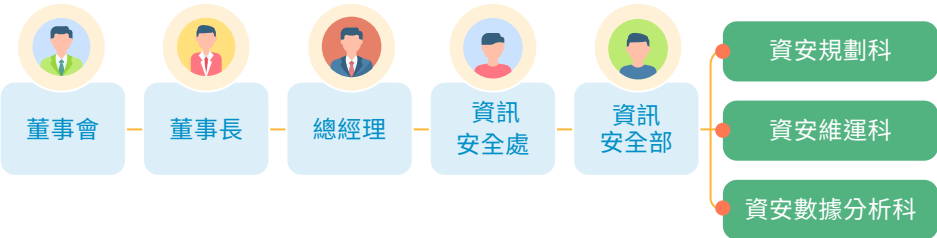
註：本專案由本公司自行開發，故無研發費用。

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，強化員工資訊安全意識，建構完善的風險管理機制，訂有資訊安全政策、管理辦法與相關作業程序，俾利各單位辦理各項資訊安全措施有所依循，以降低任何資訊安全事件可能帶來之衝擊，打造兼顧服務效率及安全保護的環境，保障本公司資訊資產安全，並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



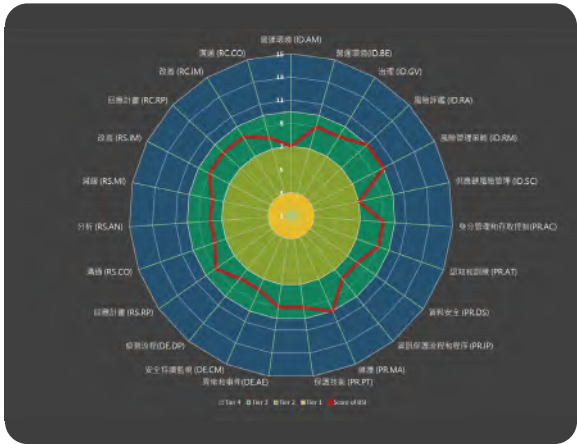
為強化資安風險治理，2018 年 11 月設置資訊安全專責主管及專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業；2024 年本公司資安專責人員共 25 人，於每月作業風險管理委員會向總經理提報公司資安狀況共 12 次，每季呈報資訊安全概況予總經理且每年由資安長將前一年度之資訊安全整體執行情形，聯名出具內部控制制度聲明書，提報董事會，2024 年本公司投入資安經費占全部資訊預算費用之比率為 5.44%、無發生重大資訊安全事故。持續延聘安永諮詢服務股份有限公司總經理擔任資安專業顧問，提供本公司董事會資安諮詢顧問服務，強化資訊安全於公司治理中。

資訊安全管理架構及核心業務

◆ 資訊安全管理架構

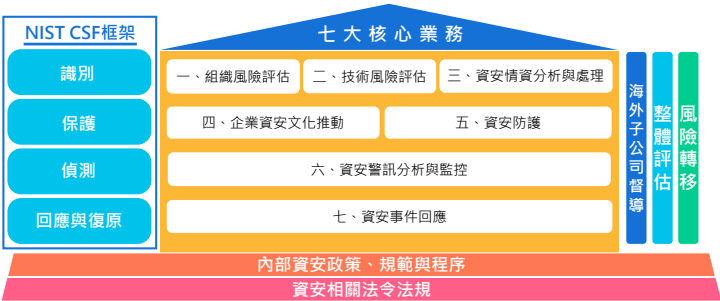
本公司除持續維持 ISO 27001 資安認證之有效性外，並採用美國國家標準與技術研究所的網路安全框架 (NIST CSF) 建立整體資訊安全管理架構，作為網路安全成熟度評估機制，並於 2024 年 11 月取得認證；NIST 網路安全框架涵蓋了資安的五大面向，包括識別、保護、偵測、回應與復原，通過該框架來建立資安風險管理，並透過風險評鑑來減緩對於關鍵服務的衝擊影響，於事件發生時能有效地識別、抵禦、回應和處理網路安全風險，保護客戶的資訊資產及數據，持續精進資訊安全韌性及企業永續。

NIST 框架成熟度共分 4 等級，經 2024 年評估，本公司目前已達等級 3，部分達等級 4(風險評鑑、風險管理策略、維護)，評估結果如右：



◆ 資安七大核心業務

- ◆ 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。另於 2022 年辦理資安治理成熟度評估，採行美國聯邦金融機構檢查委員會 (FFIEC) 所公布之金融業網路安全評估工具 (CAT) 進行評估，CAT 成熟度共分 5 等級；經評估結果成熟度為等級 2「發展中」，經改善並於 2023 年評估後，成熟度已達到「進階」等級 4；並持續於 2024 年評估後，成熟度維持為等級 4「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 2024 年舉辦董事暨高階主管資安教育訓練，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，已建立安全資訊與事件管理 (SIEM)，並導入資訊安全監控中心 (SOC) 進行 7×24 全日不間斷之資安監控，另於 2023 年 12 月加入金融資安聯防監控中心 (F-SOC) 會員，進行情資接收及分享，2024 年分享情資至 F-SOC 達 4,716 筆，並榮獲 2024 年金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 保險群組情資分享優等獎殊榮。
- ◆ 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
 校準相關法令	◆ 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，以確保符合相關法令。 ◆ 通過資訊安全國際標準 ISO 27001 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。
 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： - 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 2 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	◆ 辦理紅隊演練。 ◆ 外部風險管理平台。 ◆ 投保資訊安全保障保險。 ◆ 持續強化資通供應商資安風險管理。	◆ 依紅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。 ◆ 已執行「資通系統與服務供應商」資安風險評估，用以衡量資通供應商資訊安全風險情形，並藉此與資通供應商共同增強整體供應鏈資訊安全防禦能力。
 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 7×24 資安監控。 ◆ 導入 RPA 資安重大訊息通報。 ◆ 檢視子公司資安執行情況，校準資安策略方向。 ◆ 運用創新 AI 技術，打造端點暨網路威脅防護及應變機制。	◆ 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 7×24 監控，加強情資分享，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 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。 ◆ 考量端點惡意攻擊常態化、外界攻擊手法不斷變化，於 2023-2024 年陸續部署網路威脅偵測及回應機制 (NDR) 及端點偵測及應變機制 (EDR)，運用創新 AI 技術自動化，提高端點及網路防護與即時回應之資安量能，強化本公司整體資安防禦與監控能力。

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。

2024 年本公司未發生重大資訊安全事件，另 2024 年受理涉及客戶資料之爭議件數共有 20 件，其中 17 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 3 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而有資訊洩露、失竊、遺失客戶資料及侵犯客戶隱私等事件共 3 件，受影響之要保人人數為 3 人。前述事件未涉及資安疑慮，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，已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，以及書面填寫等申訴方式。當接獲保戶及其他利害關係人提出申訴，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及迅速處理議題；2024 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	◆ 2024 年 R&CSA 暨個資保護管理自我評估之執行成果彙總如下	
	DO PLAN CHECK ACT 持續 落實管理 P-1. 制定年度管理計畫 P-2. 執行高階風險評估 (HLRA) P-3. 維護作業風控及個資相關政策及辦法 P-4. 檢視及修訂 Risk and Control Library	▶ 113/3/14 核定 ▶ 35 項 Top Risks ▶ 已完成檢視及制 / 修訂 ▶ 已完成
	DO PLAN CHECK ACT 持續 落實管理 D-1. 檢討內部規範 D-2. 個資遮蔽盤點 D-3. 個資檔案盤點 D-4. 個資委託監督 D-5. 個資自行查核 D-6. 認知教育訓練 D-7. 個人資料緊急應變計畫演練	▶ 完成內部規範及 SOP 共 1,631 份檢視 ▶ 完成應用系統畫面、報告及報表，共 1,742 項 ▶ 完成 BIF/ 清冊盤點，共 270 份 ▶ 完成 46 家保代及 375 家廠商 / 機構 (非保代) 受託人監督作業 ▶ 完成共 89 個單位之自行查核作業 ▶ 完成含董事成員 + 內 / 外勤 (含約聘) 同仁之教育訓練 ▶ 完成個資外洩模擬整合性演練
	DO PLAN CHECK ACT 持續 落實管理 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 449 項補正及覆審意見 ▶ PIMS 續審暨擴大驗證獲續審暨擴大驗證 PIMS 證書
	DO PLAN CHECK ACT 持續 落實管理 A-1. 執行結果呈報 A-2. 議題改善及追蹤	▶ 113/12/12 呈報 ORC ▶ 114 年 Q1 呈報金控個資督導委員會 ▶ 已完成 81 項改善續行追蹤改善 10 項

行動方案	行動計畫	成效
保戶資料之保護	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。 2024 年 完訓率 99.78% 內勤 (含派遣) 4,471 人 線上課程 / 紙本課程 外勤 36,706 人^註 自學教育 (數位檔案) / 雲端 / 線上課程 (考試) 註：(外勤)業務訓練部尚在持續調訓中，預計 2025/12/31 完成調訓。 2024 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
	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。 個資當事人 行使隱私權利 A 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 富邦人壽 受理確認 B 1. 受理並記錄相關要求 2. 確認申請人身份 富邦人壽 處理回覆 C 1. 處理申請人要求 2. 於法令時效內回覆 申請人處理結果 富邦人壽 結案記錄 D 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。 ◆ 2022 年 11 月通過 PIMS(個資保護管理)之 3 年重審作業，確保證書之有效性。 ◆ 2023 年及 2024 年除原驗證範圍續審外，配合公司試辦業務以及擴展 PIMS 認證範圍計畫，將試辦業務範圍及通路、財會之部分業務納入認證，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。 ◆ 2024 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」	◆ 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，並持續每年於 R&CSA 中審視。

CHAPTER

05

影響串聯

107 5.1 社會參與及緊急災難救助

113 5.2 社會變遷因應

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。

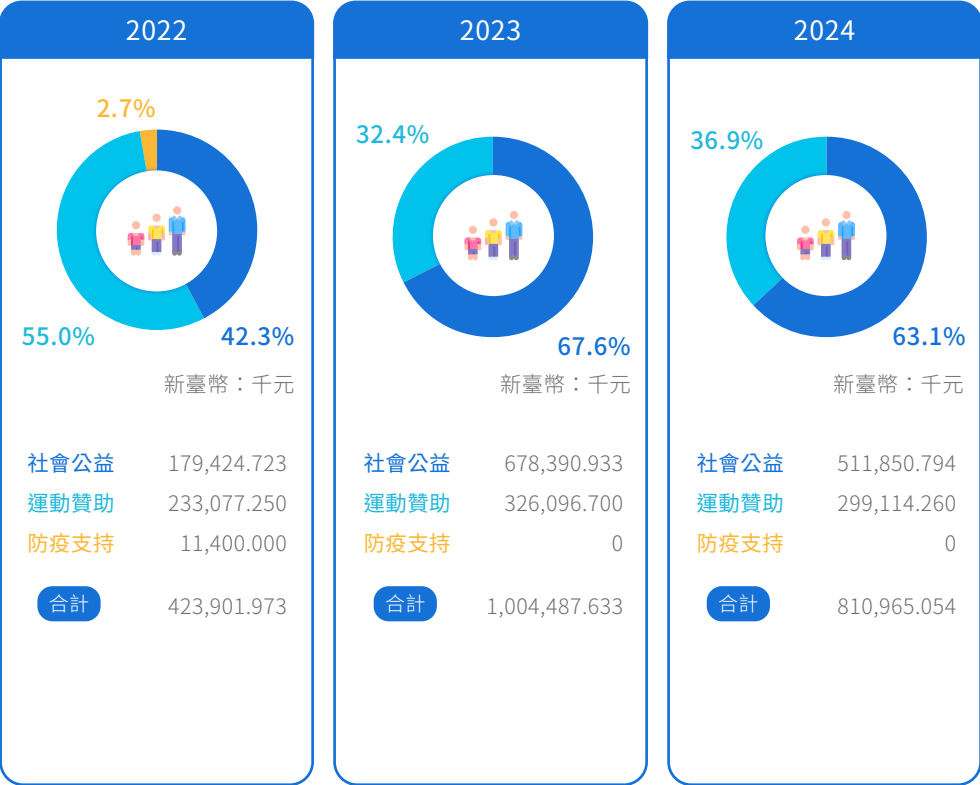


CONNECTION

5.1

社會參與及緊急災難救助

本公司 2024 年公益投入約 8 億元 (含捐贈約 2 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

2024 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。



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「海洋生態」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 5 年的「河川廢棄物快篩調查」計畫合作，截至 2024 年已完成臺中烏溪（含複查）、新竹頭前溪、高雄後勁溪、雲林北港溪調查，及淡水河複查與協辦年檢，累計支持 7 次調查行動關懷 5 條流域，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 3.5-20% 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。另為帶領更多民眾認識川廢調查的環保意義，2024 年亦推出川廢調查紀錄片 2 支，導入動畫風格及結合主題曲創作，期盼吸引年輕族群、在地民眾等相關各界積極關注及投入保育在地河川。



◆ 支持海岸認養 持續淨灘活動

從 2020 年起本公司支持行政院環境部海岸認養計畫，連續 4 年認養新北市淡水洲子灣（興化店）海岸線約 600 公尺，連續 2 年認養石門風箏公園海灘約 400 公尺，合計約 1,000 公尺。2024 年本公司舉辦 2 場淨灘活動，另響應壽險公會「為地球保險」串聯關懷臺東杉原海灣，總計舉辦 3 場淨灘活動，超過 200 位員工及客戶共襄盛舉、合力清除約 800 公斤的海岸垃圾，持續引領企業同仁與客戶前進海灘認識海廢議題，提升環境保護、永續及自身健康等意識。



◆ 永續綠體驗 生態志工行動

為維護臺灣物種多樣性，自 2023 年起攜手第三方社企團體「台灣環境資訊協會」舉辦「永續綠體驗」生態志工活動。2024 年邀請 60 位同仁與客戶前進「桃園新屋石滬」生態場域，完成 2 場環保志工服務，透過親身參與建立環境永續觀念，並達成聯合國永續發展目標 SDG 12「責任消費與生產」及 SDG 14「海洋生態」。



推動「健康促進倡議」

◆ 支持國內籃球運動

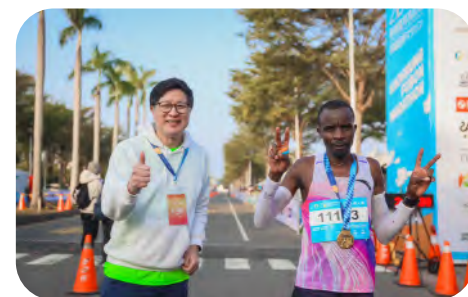
本公司連續 9 年冠名贊助「富邦人壽 UBA 大專籃球聯賽」，113 學年度持續從公平待客精神出發，帶領公開組一級 / 二級、一般組決賽同進小巨蛋、舉辦輪椅籃球示範賽，及邀請公益關懷對象進場觀賽，致力擴大運動平權實踐影響力，為更多球員及弱勢身障提供圓夢舞台；此外，不僅持續支持多元轉播服務，使觀賽管道橫跨電視、MOD 及線上平台，更透過 6 度舉辦人氣票選活動、持續優化 UBA 會員服務等，帶動賽事期間總計吸引近 680 萬人線上、逾 10 萬人進場觀賽；另為落實企業永續責任，亦支持 UBA 串聯綠色環保精神，於決賽賽場導入塑膠瓶回收獎勵區、球迷應援物循環利用區，呼籲進場球迷響應愛地球，同時結合宣導活動積極提升年輕球迷的防詐意識。



◆ 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五屆冠名贊助，賽事於 2025 年 1 月舉行，吸引逾 1.3 萬名國內外好手報名參賽，並持續深耕「視障組、輪椅組」賽事，包含獎金性別分組、陪跑員措施、輪椅組優先起跑等機制，致力打造友善賽跑環境，維護選手安全。為促進賽事舉辦帶動地方發展，更結合夜市特色補給站（提供多種高雄特色小吃，如蚵仔寮的烏魚子、旗山的香蕉蛋糕等）、續辦恐龍變裝趣味賽、獨特山海河港及跑進軍區動線，推廣高雄的人文風情及特色景點。

此外，鼓勵本土優秀跑者挑戰佳績，持續設置「破全國紀錄獎金」、響應政策公私協力攜手推廣識詐及阻詐觀念，更結合 ESG 理念倡議綠色賽事行動，包含推出再生布料製作跑衣、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，更首度規劃「永續組」邀請跑者響應環保不領取賽事衣，節省經費總計 136,480 元回饋高雄市運動發展基金，支持青少年運動選手培育。



◆ 全民健康資訊推廣

本公司響應 SDG3「健康與福祉」，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、環境保護、運動生活等觀念，創建至今已號召近 88 萬名好友，2024 年活動參與人次逾 160 萬。



◆ 關懷失智高齡議題

2025 年臺灣進入超高齡社會，為協助國人因應高齡社會帶來的衝擊，落實 SDG3「健康與福祉」，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，2024 年持續與中華民國老人福利推動聯盟合作，並首次攜手推動「孤獨處方箋」計畫，由社區中退休的中高齡長輩擔任志工，定期透過電話及到府訪視關懷獨居長輩，透過「老老互助」概念達到社區之「老老共好」，減緩老年孤獨感並增加社會參與，2024 年共關懷 5 個社區，執行關懷訪視逾 4 千人次，宣導金融本業防詐議題，及透過前後測發現其健康狀況、幸福指數、生活品質皆有顯著提升，尤其高齡者憂鬱症症狀最高更降低 1 倍以上。

同時，持續推廣經醫師確診罹患失智症即送「愛的手鍊」服務，2024 年合作 110 間醫療院所、縣市社會局及各區域公所共同發送、協助逾 1,800 名病友，且自 2016 年起推廣此協尋服務已累計發送超過 1.8 萬條手鍊，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，為守護失智症患者（失智症患者經醫生評估可申請身心障礙聲明）之金融財產安全，2024 年與聯合報合作舉辦「失智症永續照護 新未來國際論壇」倡議失智友善，並結合金融防詐議題宣導，以「失智症者防詐騙 3 招守住財產」為主題，由本公司企業講師陳明賢律師出席分享，向失智症患者與家屬、社會大眾講解，如何透過預告登記、監護宣告、輔助宣告等三大策略，提升失智族群的財務管理能力與防詐意識，藉由跨界合作與專業金融知識分享，確保失智族群亦能享有平等、安全的金融服務與保障，落實身心障礙族群的普惠金融目標，現場共有 320 人參與。



◆ 社區巡迴健診 守護客戶健康

整合現有健檢資源，舉辦健診公益服務，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，2024 年共舉辦 16 場次，服務在地民眾 1,479 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。2024 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近 1,600 位志工執行 194 次大型活動及社區服務，透過高齡健康促進活動、高齡經濟安全及信託教育、獨老供餐等活動，關懷逾 6,600 人次，及完成 81 戶高齡者居家環境安全評估；同時推動河川巡守、淨溪淨灘、減塑工作坊、生態觀察等形式關懷河川環境，總觸及社會大眾近 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 1 年 7,200 元的助學金。2024 年共捐助新臺幣約 164 萬元，幫助 228 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 協助癌友穩定就醫

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 2,518 位癌友就醫，另規劃「好行康復包」提供抱枕被、衛教手冊與照護康復品，強化癌友就醫過程之關懷與實質幫助，並以病友故事製作廣宣影片，呼籲大眾一起關注此議題，協助「台灣癌症基金會」小額募款，2017-2024 年累計突破新臺幣 1,000 萬元，持續協助癌友邁向健康之路。



廣宣影片節錄，「等待」是偏鄉銀髮癌友就醫的日常。



廣宣影片節錄，獨自騎車就醫，長期舟車勞頓與孤獨感讓方伯伯多次萌生放棄治療的念頭。

◆ 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，2024 年捐贈金額共計 176,642 千元，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、206 扶金專案、愛心志工社等社會救助公益活動。	1,642
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、藝術展覽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。	25,000
富邦人壽美術館基金會	秉持推廣藝術、提昇文化品質及促進各項藝術文化活動交流為宗旨，2024 年美術館舉辦「真實本質－羅丹與印象派」、「富邦典藏展－觸動」、「梵谷－尋光之路」、「新宮晉：宇宙－風之旅人」等藝術作品展覽，提供中英文導覽及親子工作坊教育推廣活動，並製作形象影片展現美術館空間無限想像與創造各種可能的夢想實現。	150,000
合計		176,642



5.1.2 支援重大災變 實踐人道關懷

為落實 SDG11「永續城市」，本公司訂定「重大事故緊急應變作業規範」，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。2024 年共 2 件意外事故啟動名單清查行動，並通報公會；另有 4 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，請詳附錄 7、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。

因應數位時代，影音內容成為民眾接收資訊的主要來源，本公司持續透過數位媒體，向社會大眾傳遞正確保險觀念與知識，於 2024 年推出 6 支保險教育短片「投保前給我 60 秒」，主題包括保險送金單、杜絕境外保單防詐、主附約保險投保觀念、重疾與重傷險差異、保險年齡計算、保險金信託等，同時也因應媒體環境，推出直式與橫式影片擴大觸及，影片共計超過 115 萬觀看人次。

另為協助年輕學子增強金融風險抵抗力，本公司完整串聯不同學齡階段的風險意識扎根行動，於 2024 年首度與天下雜誌教育基金會合作，在「希望閱讀護照」中增加風險教育及防詐的相關知識，於全臺 200 所偏鄉中小學發放，共計觸及約 1.3 萬名學童（含有原住民）；亦與「台灣財經素養教育推廣協會」合作，前進雙北共 35 所高中職學校，結合學年課程與活動推廣財經素養，總計逾 1.35 萬名學生參與；並與現代保險教育事務基金會合作，舉辦 2 場「新世代風險管理教育」論壇，邀請產官學人士與年輕學子與談，針對大學生最容易遭遇詐騙的樣態，及保險教育推廣方式，展開跨世代的議題交流，共有約 150 人參與，滿意度高達 91%。

此外，為在全臺各角落實現金融保險教育、達成金融普惠願景，本公司亦與銘傳大學風險管理與保險學系合作前往金門樂齡中心、新北金山高中、八里聖心女中，及三重商工新住民學習中心，由本公司績優業務同仁及銘傳大學研究所同學帶領活動，向樂齡族、偏鄉高中學生及新住民族群進行防詐與保險觀念宣講，共執行 7 場活動、約 230 人參與，滿意度達 91%。



富邦人壽講師透過紙牌金字塔遊戲，讓學生了解生活中不可預測的風險可能帶來的危機與衝擊。



因應數位時代閱聽習慣改變拍攝 60 秒保險教育影片，讓民眾輕鬆吸收各類保險知識。

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。

CHAPTER

06

低碳共好

115 6.1 氣候變遷因應

125 6.2 強化責任投資

134 6.3 低碳營運

140 6.4 永續供應鏈

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。

HARMONY

6.1

氣候變遷因應

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 發表 2025 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，2024 年更進一步發布本公司首本 TCFD 報告書。

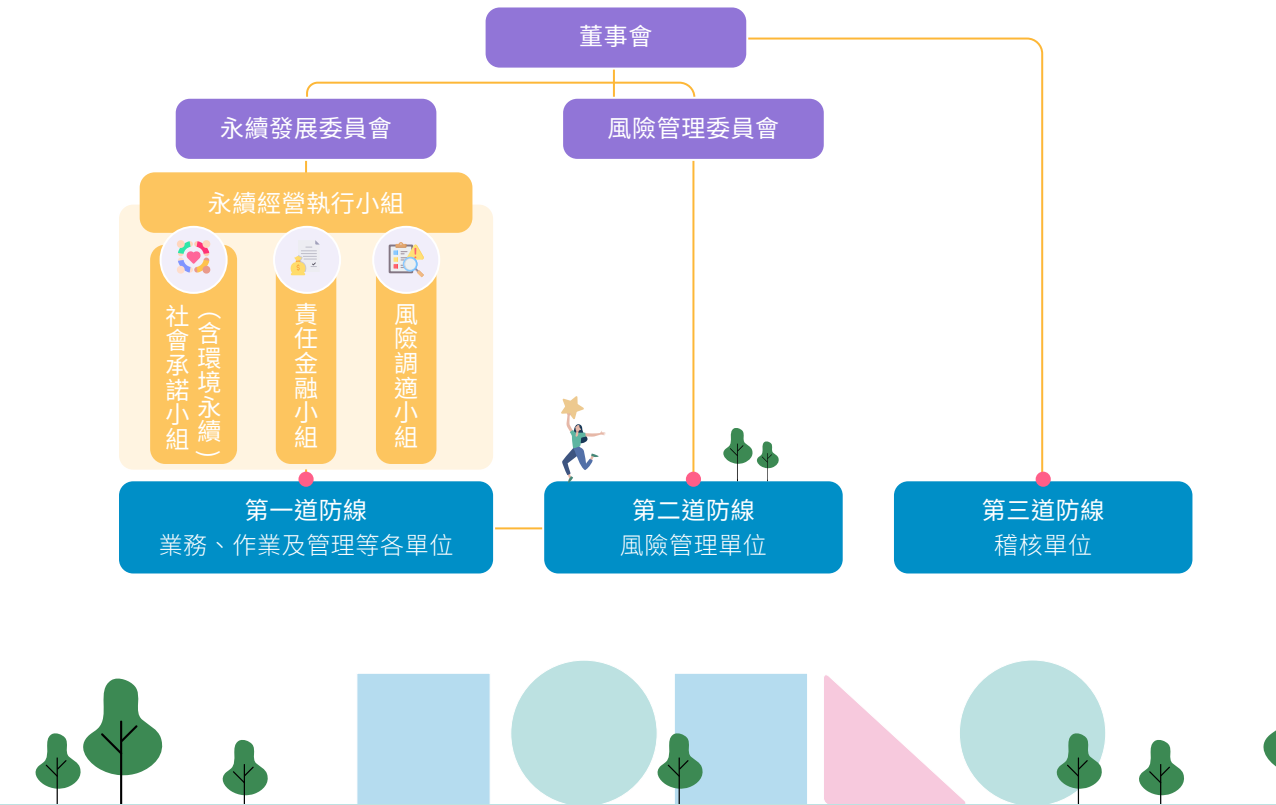
除此之外，本公司積極參與壽險公會 2023 年成立的「本國保險業揭露及確信 (查證) 財務碳排放 (範疇三)- 投融資業務實務作業手冊暨揭露及確信 (查證)、減碳目標與策略等時程規劃工項專案小組」，共同研究氣候相關財務揭露建議，並定期參與相關討論及提供意見。以下就 TCFD 四大面向，分別說明本公司在氣候變遷因應所進行的準備。



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。本公司以董事會為氣候治理的最高權責單位，以確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將氣候重大性風險與機會納入考量。



風險管理委員會

隸屬於董事會下的功能性委員會，負責統籌氣候風險治理機制，確保相關政策與管理架構均符合企業永續發展目標，並與公司整體風險管理架構相互銜接。因此，風險管理委員會職責為核定並監督氣候風險管理架構與政策、確認氣候風險已納入風險胃納的質化或量化指標，以確保氣候治理機制有效運作並進而提升風險管理的完整性與可監測性。

為了強化決策層對於氣候風險的認識，委員會職責亦含確保董事會及高階管理階層對氣候風險與機會有適切的了解，以提升其在氣候治理上的能力，進而確保氣候策略的有效推動。

永續發展委員會

與風險管理委員會相同，隸屬於董事會下的功能性委員會，其下設置永續經營執行小組，並由總經理擔任執行長，執行本公司永續經營相關事項，包含公司治理、員工照護、責任金融、創新服務、社會承諾（含環境永續）及風險調適六大工作小組，其中，與氣候變遷較為相關之工作小組主要為社會承諾（含環境永續）小組、責任金融小組與風險調適小組，各組別之權責分別列示如下：

◆ 社會承諾（含環境永續）小組



凝聚本公司永續共識，提升品牌永續影響力；規劃及推行各項社會關懷、社會參與、公平待客與環境永續相關專案及活動；遵循金控環境管理目標，落實節能減碳、水資源及廢棄物管理，並推動綠色採購及永續供應商管理及擬定行動方案。

◆ 責任金融小組



負責建立責任投資策略、投資機制與推動行動方案；強化機構投資人議合及盡職治理；配合金控評估加入及參與 ESG 國際倡議組織及規劃與導入各項責任投資相關專案。

◆ 風險調適小組



負責鑑別與評估氣候變遷風險與機會；本公司內控與防範人員不誠信行為之有效運作；風險管理相關規章之制定與執行相關管理機制；訂立重大風險緊急應變計畫。

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，亦可參考 2024 年富邦人壽 TCFD 報告書 2.3 訓練計畫章節。

獎酬機制

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. 員工薪酬福利章節與 2024 年富邦人壽 TCFD 報告書 2.4 獎酬機制章節。

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」、「富邦金融控股股份有限公司暨子公司氣候變遷管理準則」、「富邦人壽保險股份有限公司氣候變遷管理辦法」，參考國內外機構公布之相關資訊，包含「上市上櫃公司永續發展實務守則」、「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。



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、15 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。2024 年辨識出 4 項重大氣候變遷風險，分別為 2 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「氣候暖化導致傳染病擴散加速」，和 2 項轉型風險：「溫室氣體排放導致營運成本增加」與「碳排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 永續策略納入氣候變遷風險之評估，並提報董事會，以因應氣候變遷衝擊對營運帶來之重大影響。

風險類型	氣候風險名稱	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	營業成本和營業收入	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。	定期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。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。如遇傳染病擴散加速，安排居家辦公或視訊設備，亦可考慮購置防疫物資及設備，並提前編列預算以因應。設計或調整保險商品以因應保險賠付率增加。	中期	5	3	3
	氣候暖化導致傳染病擴散加速	2	營業成本和營業收入	作業 / 保險風險	氣候暖化導致傳染病擴散加速，人身保險保險賠付率增加，導致財務損失。另外，抗生素抗藥性增加，疾病不易控制，致死率升高及勞動力短缺。		中期	3	3	3
				作業風險	氣候暖化導致傳染病擴散加速，防疫成本增加或勞動力出現缺口等，進而影響營業成本增加。					
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。	中期	5	4	3
			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；增加相關節能系統建置費用支出，未來可降低實體運輸費用。					
	碳排敏感性產業資產價值減損致財務風險增加	2	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，以調整投資組合配置。內部已訂定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	4	3	3
				市場風險	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、法令資訊。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。廢紙回收銷毀取得回饋金，職安管理部預估增加業外收入約 6 萬元。
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。 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。	短、中期 中、長期	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支相關經費，職安管理部預估增加環境永續業務活動費用約 87 萬元。
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。 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。 參與金控可再生能源導入計畫，未來持續擴大可再生能源使用類別，以增加減碳之成效。	中、長期 短、中期 短、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。

註：影響期間：短期 2 年以內；中期 2~5 年；長期 5 年以上。

氣候策略與行動

本公司深知氣候風險與機會密不可分，故期望於在風險中尋找轉型契機，並將氣候變遷視為推動企業永續發展的重要動力。因此，在鑑別氣候風險的基礎上，進一步結合已盤點的機會事件，整合公司永續策略與產業發展趨勢，制定「低碳營運」、「氣候金融」及「溝通與議合」三大策略方向，以提升企業韌性並創造永續價值。

◆ 低碳營運

本公司低碳營運策略包含自身營運淨零目標減碳、內部碳定價、推動再生能源、降低自身能耗資源等多個面向，相關細節請詳 6.3. 低碳營運章節。

◆ 氣候金融

◆ 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。相關細節請詳 6.2. 強化責任投資章節。

◆ 氣候融資

為響應金控永續願景藍圖的綠色金融目標，本公司於 2022 年參與「海龍離岸風電計畫」聯貸案（下稱海龍專案），於 2023 年 9 月完成融資到位，並獲得出口信用保證機構 (ECA) 的支持。海龍專案包含「海龍二號風場」及「海龍三號風場」，係由加拿大北陸能源、日本三井物產及馬來西亞 Gentari 共同開發，該計畫位於彰化外海約 45-70 公里處、水深約 35-55 公尺，採用西門子哥美颯 (SGRE) SG 14-222DD 型風機共 73 座，總裝置容量達 1,022MW。海龍專案透過產業關聯與在地供應商合作，2024 年度完成安裝海龍二號風場 37 座水下基礎及海上變電站。

兩座風場預計於 2027 年前全數併網，待正式商轉 (COD)，將成為臺灣最大離岸風場之一，亦成為政府能源轉型政策 2025 年 5.6 GW，2035 年 20.6 GW 目標之重要專案。

◆ 投融資溫室氣體盤查

本公司依據 PCAF 方法論，完成 2024 年範疇三投融資部位碳排放量計算，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，涵蓋本公司及子公司投資與融資部位。投融資部位總碳排放量約為 1,064 萬公噸二氧化碳約當量 (tCO₂e)，較 2023 年減少約 11.1%，碳足跡則為約 2.7 公噸 CO₂e/ 百萬新臺幣元，資料品質分數為 2.0，盤查覆蓋率為 80%。

其中本公司主要財務碳排放投融資產業來源為電力及燃氣供應業、石油及天然氣礦業及石油及煤製品製造業，前三大財務碳排放產業碳排放量占總財務碳排放占比約 70%，其他產業占比約 30%，本公司將持續審視高碳排放產業曝險情形。



報告年度：2024 年

資產類別	範疇一 絕對排放量 (萬公噸 CO ₂ e)	範疇二 絕對排放量 (萬公噸 CO ₂ e)	範疇一和二 絕對排放量 (萬公噸 CO ₂ e)	各資產類別投 融資餘額比例
債權投資	481.71	89.10	570.80	65.88%
主權債務	-	-	427.77	13.47%
股權投資	9.54	25.83	35.53	15.43%
專案投融资	6.55	3.16	24.28	<1%
個人房貸	-	-	4.04	3.16%
商業不動產	-	-	1.32	1.22%
車輛貸款	-	-	0.01	<1%
總計	497.80	118.08	1,063.77	100.00%

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。

註 5：表中碳排放量與各資產類別投融资餘額比例數字皆已四捨五入至小數點後第二位。

◆ 溝通與議合

本公司於 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，強化議合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；此外本公司亦持續與供應商進行溝通與議合，相關細節請詳 6.4. 永續供應鏈章節。

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、投融资部位實體風險分析等，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。

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：

第一道防線

業務、作業及管理等各單位

各單位就其功能及業務範圍，在執行相關工作時，負責辨識及管理氣候風險，落實風險控管程序。

第二道防線

風險控管部門

負責氣候風險管理規範之訂定、風險監控及報告。

第三道防線

稽核單位

負責查核氣候風險管理相關規章與機制之遵循與執行情形。

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「對於高碳排放性產業投融资對象，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。

氣候變遷情境分析

◆ 氣候情境與參數設定

IPCC 於 2014 年發布之第 5 次評估報告 (The Fifth Assessment Report, AR5) 中使用代表濃度途徑 (Representative Concentration Pathways, RCPs) 作為未來排放情境，成為近年來實體風險情境因子產製時常使用之標準；2021 年發布之第 6 次評估報告 (The Sixth Assessment Report, AR6) 則進一步採用共享社會經濟途徑情境 (Shared Socioeconomic Pathways, SSPs)，將社會經濟發展納入評估。此外，針對在臺灣之營運據點與投融资對象，本公司則運用「金融業氣候實體風險資訊整合平台」、災害防救科技中心 (National Science and Technology Center for Disaster Reduction, NCDR) 臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台計畫 (Taiwan Climate Change Projection Information and Adaptation Knowledge Platform, TCCIP) 資料平台、水利署第三代淹水潛勢圖等資料庫，取得更細緻的臺灣氣候資料。

轉型風險方面，則選用全球主要央行與監理機關組成之中央銀行與監理機關綠化金融系統網絡 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS) 提供之 3 種情境 - Net Zero 2050、Delayed Transition、Fragmented World。綜合實體風險與轉型風險情境，產出情境分析使用之「有序轉型」(AR6：SSP 1-2.6，NGFS：Net Zero 2050)、「無序轉型」(AR6：SSP1-2.6，NGFS：Delayed Transition) 以及「消極轉型」(AR6：SSP 2-4.5，NGFS：Fragmented World) 情境。各業務 / 資產類別氣候情境分析採用之情境及參數整理如下：

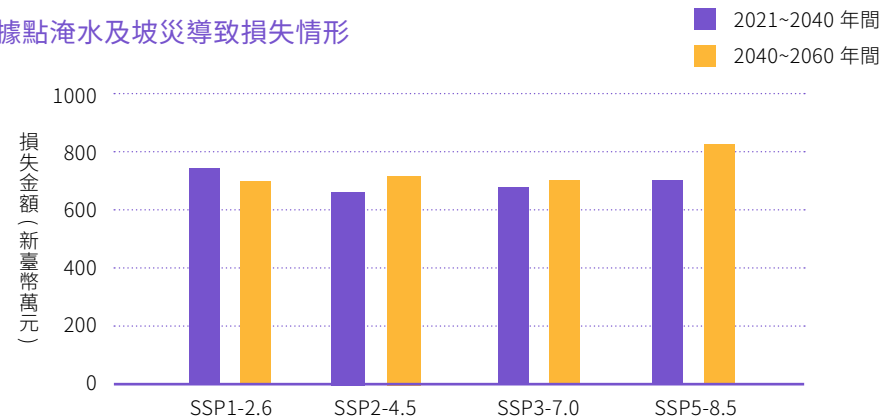
	實體風險				轉型風險		
	a	b	c	d	e	f	g
氣候情境	SSP 1-2.6	SSP 5-8.5	SSP 2-4.5	SSP 3-7.0	Net Zero 2050	Delayed Transition	Fragmented World
時間軸	2015-2100 年				2020-2050 年		
世紀末升溫幅度	1.8°C	4.4°C	2.7°C	3.6°C	1.4°C	1.7°C	2.3°C
地理邊界	全球						

◆ 情境分析 – 自身營運

本公司為了解實體風險對公司之衝擊程度，於 2024 年對各營運據點包含總公司、服務中心及通訊處，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新臺幣 900 萬元。

營運據點淹水及坡災導致損失情形



◆ 情境分析 – 投融資業務

◆ 投資性不動產與個人房貸

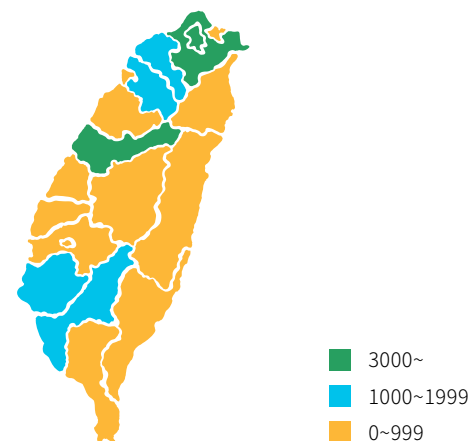
本公司與金控合作委託外部顧問針對本公司投資性不動產與個人房貸業務進行實體風險分析，定期檢視實體風險變化情形，並持續精進分析模型。本公司已完成以 2024 年底為基準日的海內外投資性不動產與個人房貸實體風險評估。

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。

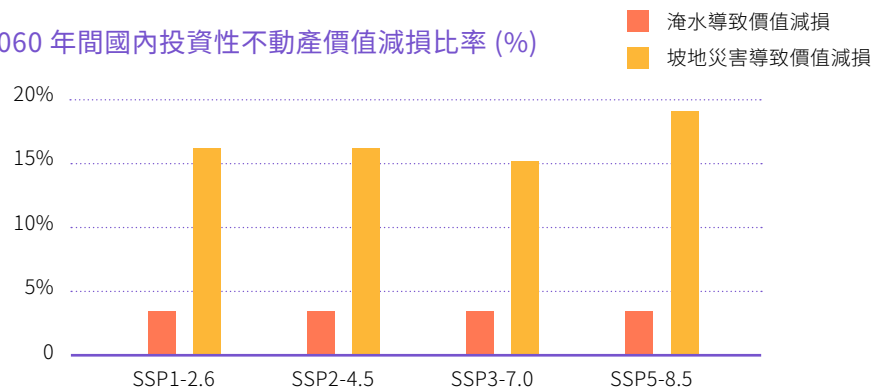
針對國內投資性不動產淹水與坡地災害的不動產價值減損分析。本公司依 IPCC 氣候情境 (SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0 及 SSP5-8.5) 及 2021-2060 時間區間情境資料進行分析，於 2041-2060 時間區間內在最嚴峻情境下，淹水導致最大價值減損在 5% 以內，衡量坡地災害價值減損下，最大價值減損為 20% 以內。

針對個人房貸風險分析，本公司透過壓力測試，綜合考量轉型與實體風險在 NGFS 有序轉型、無序轉型與消極轉型 3 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



2041~2060 年間國內投資性不動產價值減損比率 (%)



◆ 股權及債權投資

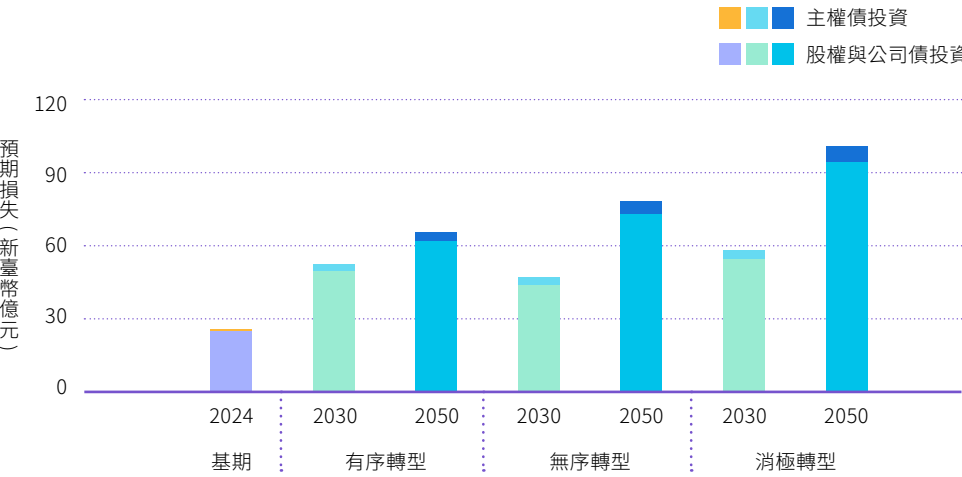
為了解本公司在未來不同情境下的策略韌性，以及可能面對的投資面衝擊。本公司根據 NGFS 訂定 2030 年及 2050 年氣候情境，以 2024 年底為部位日，綜合考量轉型風險與實體風險進行信用風險影響評估，並再另外針對轉型風險進行市場風險影響評估，以下為評估結果。

信用風險衝擊結果

信用風險衝擊納入的投融資部位包含海外子公司，涵蓋股權、公債及公司債投資。

本公司在轉型風險部分，綜合考量國家、產業之轉型風險進行風險等級評估，實體風險則是考量了淹水、乾旱、熱浪等風險因子後進行分級。以 2024 年底部位進行檢視，在最嚴峻的情境下，轉型風險與實體風險同時落在高風險等級之部位僅占整體投資部位餘額之 0.25%。

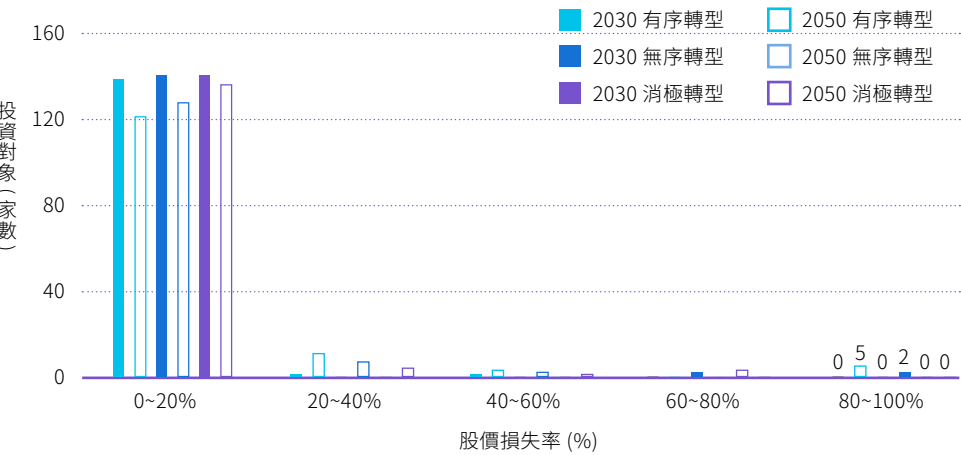
下圖揭露衝擊結果，可觀察到以消極轉型情境在 2050 年的衝擊最大。



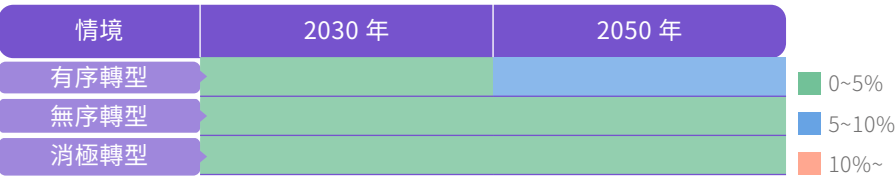
市場風險衝擊結果

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 5 家公司，且此 5 家公司多屬於高碳排產業。



下圖為各情境下平均股價損失率，以有序轉型在 2050 年的衝擊最大。各情境下損失率皆小於 10%。



氣候變遷情境分析詳細結果可參考 2024 年富邦人壽 TCFD 報告書。

風險回應與監控

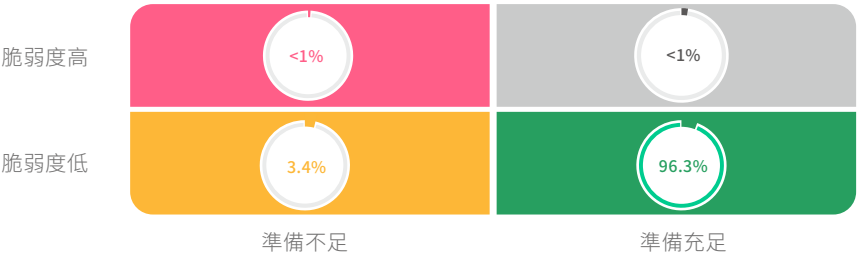
◆ 市場風險

- ◆ 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。
- ◆ 不動產投資管理機制
依循既有之「國內不動產投資及管理處理程序」，不動產投資評估案皆依個案評估風險分析，並將依個案情況評估是否有氣候變遷相關風險及其對策。

不動產若遇重大事件則依循「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」及「重大偶發事件通報辦法」，通報如天然災害等致不動產標的受嚴重破壞或其他重大影響。

◆ 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 2024 年起導入國家風險分級調整機制，並每年依循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。



註：上述比例係以 2024 年底投資部位為基礎，並排除無氣候風險資訊之國別。其中屬高氣候風險國家曝險為脆弱度高準備不足之國家。

◆ 作業風險

- ◆ 營運據點風險評估與管理
本公司為了解實體風險對公司之衝擊程度，於 2024 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。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。

6.1.4 氣候指標與目標

本公司依循氣候策略與行動，建立監控指標與目標，以確保氣候風險管理以及機會的執行均能得以有效的落實，提升企業的韌性。

低碳營運

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。

指標	單位	基準年	2024 年達成情況	2030 年目標
營運碳排減量 (範疇一 + 範疇二)	公噸 CO ₂ e	2020	減少 4,486	減少 7,616

註：其他環境永續各項數據請詳 6.3. 低碳營運章節。



氣候金融

◆ 綠色金融投資目標

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 2024 年底，綠色金融投資金額為 1.81 兆元，較 2020(基準)年之實際金額成長 7%。

指標	單位	基準年	2024 年達成情況	2030 年目標
綠色金融投資金額	新臺幣：元	2020	較基準年成長 7% 1.81 兆	成長 19% 2.02 兆

註 1：有關本公司投融資碳排放量之目標與指標，請參考富邦金控 2024 TCFD 報告書。

註 2：綠色金融投資範疇為低碳投資、綠債投資及綠能科技。

◆ ESG 敏感性產業觀察目標

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，除訂定綠色金融量化目標，也訂定質化目標 – 自 2021 年起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）；在持續梳理高碳排放敏感性產業方面，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，並於 2030 年底前全面退出燃料煤相關產業，2040 年底前全面退出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，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。

溝通與議合

本公司亦依循富邦整體減碳路徑，以達成科學基礎減碳目標 (SBT)。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。

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。

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 高風險國家名單，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 負面公司名單方面，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。

此外，本公司制定之「防漂綠聲明作業規範」敘明，宜注意投資決策過程符合永續相關規範並納入風險監控，以確保其投資決策符合相關之永續聲明。



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 & 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」等外部法令規範，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 2024 年度投資相關部門持續派人參與 ESG 投資管理分析師課程及永續金融證照基礎、進階能力課程並考取相關證照，未來將持續參與外部或本公司所舉辦之 ESG 相關課程。

配合本公司於 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，並依序提報永續發展委員會及董事會，以利追蹤管理投資面之 ESG 推動之進展。此外，配合本公司稽核單位之查核，確保投資面之 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 六大原則說明至 2024 年底之執行成果

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名單。 ◆ 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「富邦金融控股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。
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。2024 年本公司參與股東會出席率達 100%。 ◆ 協同金控完成 ESG 議合路徑規劃及議合準則與投票準則之訂定。 富邦人壽遵循聲明
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 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名單。
透過合作強化 PRI 實踐之效能	◆ 與金融同業共同參與政府相關部會舉行之公共工程會議，以強化 PRI 實踐之效能。 ◆ 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) 及於 2024 年加入 AIGCC 之 Energy Transition Working Group、Asset Owners Working Group；破核算金融聯盟 (PCAF)、自然相關財務揭露 (TNFD)。 ◆ 協同氣候行動 100+ 倡議 (Climate Action 100+) 組織成員，參與國內外多家企業議合小組。 ◆ 協同金控及其他子公司舉辦「SBT 科學減碳目標議合工作坊」。 ◆ 配合金控簽署 2024 Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis 表達對於氣候變遷議題之關注。
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詳 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。

參考「永續經濟活動參考指引」引導產業升級或轉型

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 3 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 6 項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」。主管機關匡列 29 項「一般經濟活動」，訂定符合環境目的之「具實質貢獻之技術篩選標準」，符合其中之一項環境目的技術篩選標準，即為對環境目的具有實質貢獻。而 6 項環境目的及社會保障則以「未造成重大危害」即未因相關法令而受目的事業主管機關重大裁處之情形為原則。

本公司於資金運用時藉由 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名單；關注投資標的企業是否因違反環境目的相關法令及國內勞工相關法令而受目的事業主管機關重大裁處。

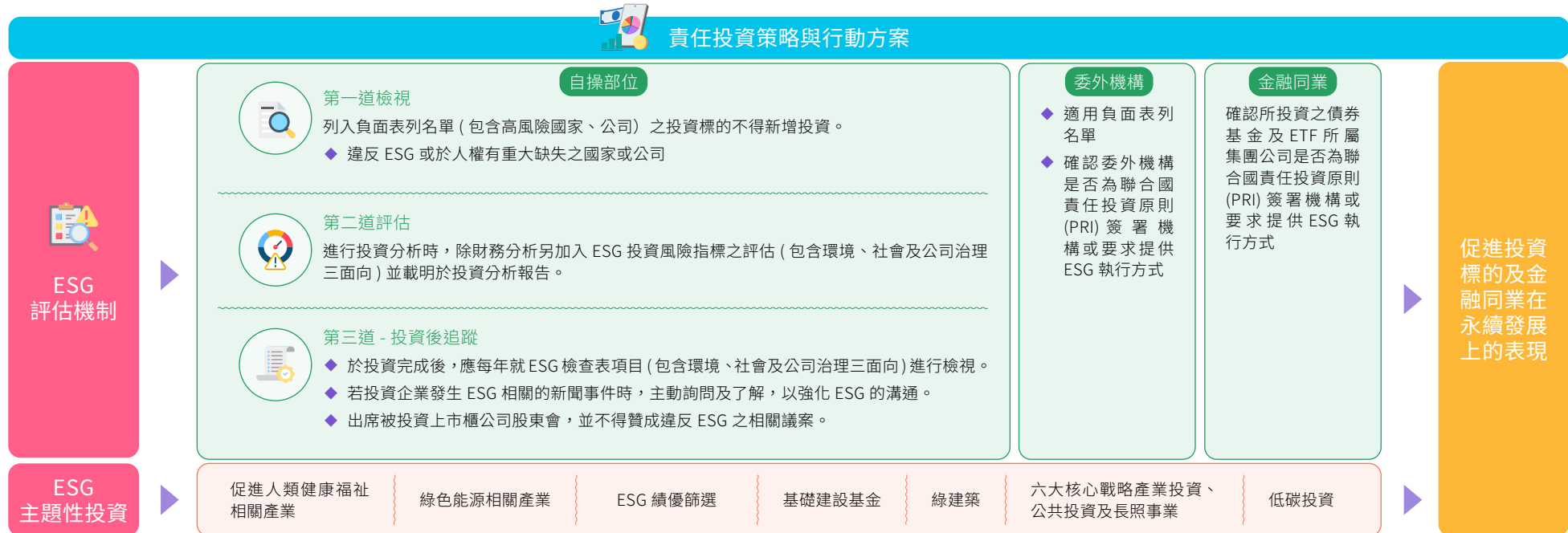
此外，該指引對任一環境目的「具有實質貢獻」訂有「技術篩選標準」，本公司目前已配合金控整體減碳路徑，以達成科學基礎減碳目標 (SBT)，且配合「TCFD 精進專案」進行投資部位碳盤查，掌握被投資公司溫室氣體排放情形。

此外，投資後，本公司持續強化議合行動，相關具體行動請詳 6.2.4. ESG 行動方案章節。於 2024 年與金控及其他子公司共同執行議合專案，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，包括於 2024 年 7 月舉辦議合工作坊，藉由集團力量邀請富邦人壽、產險、銀行、證券及授信之重要投融資企業參與，針對永續金融趨勢、SBT 及「永續經濟活動認定參考指引」等主題進行介紹及議合，引導產業升級或轉型的過程中有更明確的方向，促進臺灣永續金融發展。

本次議合工作坊參與之企業超過 30 家，其中 5 家屬本公司之投資標的；在參與工作坊後之後續追蹤，有 4 家企業表示正評估承諾設定 SBT 目標，1 家企業已提交 SBT 目標但尚未通過認證；此外，將「永續經濟活動認定參考指引」納入本公司之議合問卷，以了解及追蹤被投資企業之適用及符合情形，並於 2025 年協同金控、其他子公司與顧問舉辦「永續經濟活動認定指引工作坊」以協助被投資企業制定轉型或改善計畫，逐步達到參考指引所定之永續條件。



參考上市櫃公司自評經濟活動適用 / 符合永續經濟活動認定於 ESG 數位平台 (報告年度 2023 年) 之揭露結果，截至 2024 年底本公司所投資企業共 2 家適用該指引，符合該指引之投資金額為新臺幣 4,200 萬元。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，目前本公司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」之十二項關鍵戰略產業，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。
- ◆ 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。

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。於 2024 年更進一步將該量化目標增訂至 2030 年；截至 2024 年 12 月底止，綠色金融投資金額為 1.81 兆元，較 2020(基準) 年成長 7%，至 2030 年目標預計將成長 19%。

本公司投資之綠色債券餘額為新台幣 224 億元，其中經證券櫃檯買賣中心認可之永續發展債券金額為新台幣 72 億元。

同時隨著氣候變遷風險、營運淨零排放逐漸成為國際金融關注焦點之趨勢，本公司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、法令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。

在氣候調適提升能源供給方面，除了積極投資多項太陽能電廠案，例如：星耀能源、禾碩綠電等，於 2024 年更與台灣大哥大、富邦媒體科技、富邦金創及泓德能源共同投入綠電投資平台，整合集團資源打造「富邦能源綠能平台」，運用於投資光電案場及儲能案場，強化能源安全（如：提升能源自主及促進能源多元）、促進環境永續（如：節能減碳及環境保護）以達到降低氣候衝擊之目的。此外，在土地利用領域方面，持續規劃不動產開發案之投資節能設計以取得綠建築標章，達到降低氣候變遷對人居环境之衝擊。

亦透過投資綠債進行影響力投資，以投資 T 公司所發行之綠債為例，該綠債之資金用途分別用於：

- ◆ 興建綠建築為對應 SDG11 及 13，以取得臺灣綠建築標章黃金級以上之認證為目標。
- ◆ 興建零廢製造為對應 SDG12 及 13，興建完成後針對晶圓廠製造後產生之硫酸、異丙醇 (IPA)、液氨、廢溶劑、CMP 污泥、CaF₂ 污泥等 6 項物料總計回收 / 處理廢棄物年總量約 13.7 萬噸，約當每年減碳 3.8 萬噸。
- ◆ 興建大型不斷電系統對應 SDG13，完成後透過整流、變流穩定供電，UPS 節能效益總計為每年 2,891 萬度，相當於年減二氧化碳 14,511 噸。
- ◆ 興建廢水處理系統對應 SDG6 及 13，興建完成後 8 項主要汙染物以優於科學園區放流水納管標準排放 (+25%~+97%)，並同時每年回收 1,873 萬噸廢水，回收率約 85%，創造之回收水效益約為新臺幣 2.2 億。



本公司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。

2024 年各項主題性投資之執行成果

對應 SDGs	願景工程策略	行動方案	執行成果
	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 90 億元，債權約新臺幣 1,024 億元。
	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 (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 80 億元。
		投資綠色債券	投資金額：新臺幣 224 億元。
		低碳投資	投資金額：新臺幣 17,484 億元。
	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 432 億元。
	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 投資六大核心戰略產業投資、公共投資及長照事業	投資金額：新臺幣 3,477 億元。 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 4,958 億元。其中綠能科技產業 (綠電及再生能源產業) 投資金額約新臺幣 3,599 億元；臺灣精準健康產業投資金額約新臺幣 2,637 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 2024 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，投資金額為 44,061 億元；其中依據人權相關負面排除機制進行投資之金額為 28,805 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。		100% 涵蓋新增之投資部位
	負面表列名單之制定	◆ 高風險國家及公司名單，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。 ◆ 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 負面表列名單。		
	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	◆ 2030 年底前全面退出燃料煤相關產業，2040 年底前全面退出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畫之企業。		
 投資後之檢視	債券 ESG 檢查表	自行投資之國內與國外債券	包含環境、社會、公司治理三面向，並於每年進行檢視。	100% 涵蓋現有之投資部位
		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。相關細節請詳本公司盡職治理報告。		
 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
	負面表列名單	◆ 國內委外機構須遵循負面表列公司名單。		
 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) 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
	集保結算所「公司投資人關係整合平台 (ESG IR 平台)」	◆ 參考該平台所提供之國內外 ESG 評等機構的評等，確認被議合之公司是否改善。		適用於本公司議合之部位

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，請詳本公司盡職治理報告書），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。相關議合程序及議合個案請參考本公司盡職治理報告書。

在持續強化議合方面，於 2024 年協同金控與其他子公司共同合作啟動議合專案，完成訂定「富邦金融控股股份有限公司暨子公司議合準則」及「富邦金融控股股份有限公司暨子公司投票準則」；另，於本次專案中規劃議合路徑（短 / 中 / 長期議合比例及議合改善比例）及議合對象優先順序、議合項目、議合改善定義外，也設計社會面的人權、職業安全，公司治理面的永續組織、規章訂定以及環境面的淨零轉型、科學基礎減碳目標 (SBT) 與永續經濟活動認定參考指引等相關議合主題之議合行動（包含：議合問卷、舉行工作坊及書面議合建議等），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。

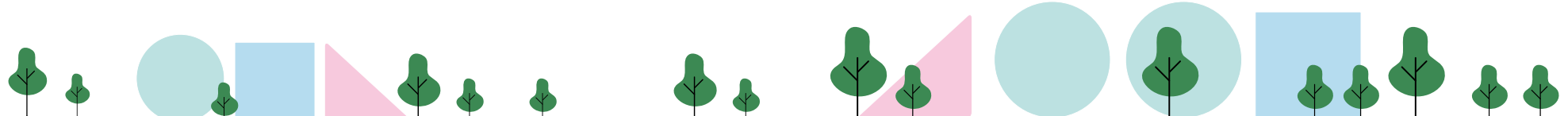


富邦人壽盡職治理報告書

在透過與外界合作強化 PRI 實踐之效能方面，本公司投資部門持續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)，更進一步於 2024 年加入 AIGCC 之 Energy Transition Working Group、Asset Owners Working Group；此外，以貢獻投資人 (Contributing Investor) 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，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 2024 年經 SBTi 批准淨零 (Net Zero) 目標。本公司預計於 2025 年針對脫碳策略等議題對該公司持續議合；最後，本公司於 2024 年新加入 3 間國外企業之議合小組，目前已累積加入 6 間 CA100+ 之議合小組，期望於未來能透過共同議合發揮影響力，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 2024 年底 33.6% 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 26.1%，較 2023 年底增加 3.2%。此外，預計於 SBTi 公布金融業淨零標準正式版後展開專案設定 SBT 淨零 / 長期目標。



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 – 自 2021 年起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 & 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	
設施資產 Property	投資性不動產	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。

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「可負擔能源」、SDG 13「氣候行動」及 SDG 17「全球夥伴」，近年優異表現屢獲外界肯定，2024 年環境永續亮點成果如下表。



獲獎事蹟

- ◆ 連續 7 年榮獲環境部頒發「綠色採購績優單位」認證肯定
- ◆ 連續 7 年獲頒經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎肯定，且獲經濟部今年新增獎項「多元響應獎」殊榮。



績優事蹟

- ◆ 連續 9 年取得溫室氣體盤查認證 (ISO-14064-1)
- ◆ 連續 7 年取得能源管理系統認證 (ISO-50001)
- ◆ 連續 6 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 擘劃低碳策略 推動環境永續

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 2050 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，2024 年平均碳價介於每噸 -3.8 千元~50.2 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	2024 年目標	2024 年實際減量	2025 年目標	2026 年目標
營運碳排放量 (範疇一＋範疇二)	公噸 CO ₂ e	2020	減少 3,046	減少 4,486	減少 3,808	減少 4,569
用電減量	千度	2020	減少 18.1%	減少 16.7%	減少 22.7%	減少 27.2%
用水減量	度	2020	減少 6.0%	減少 16.0%	減少 7.5%	減少 8.0%
影印用紙減量	包	2019	減少 16.0%	減少 36.3%	減少 20.0%	減少 21.0%
人均廢棄物減量	公斤	2021	減少 4.0%	減少 30.79%	減少 5.0%	減少 5.5%

致力降低自身能資源耗用 積極導入綠建築

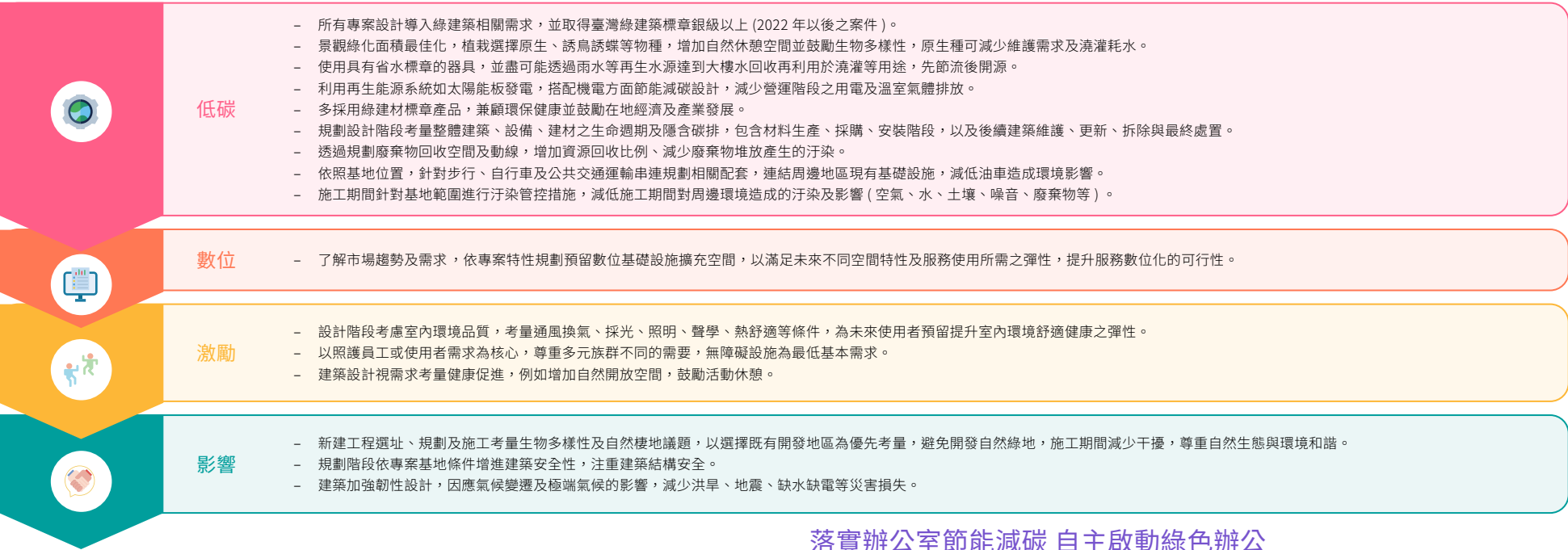
本公司為金融服務產業，主要的能資源耗用及環境影響多發生在建築物及辦公環境當中，為善盡地球公民責任，實踐環境生態承諾，本公司積極取得綠建築標章，目前已有 9 棟自有建築物取得綠建築標章，並將綠建築指標納入新建物營造之興建原則，採行節能減碳設計，降低對自然環境的衝擊。本公司 2024 年提報國際不動產永續基準評級 GRESB- 不動產類別中的開發基準 (Real Estate Assessment-Development Benchmark)，獲得最高五星評等肯定，並且榮獲「區域產業領袖獎」(Regional Sector Leader) 殊榮。另，富邦人壽總部辦公室亦於 2024 年榮獲美國 LEED 室內裝修金級認證。

富邦人壽取得綠建築標章一覽表		
建築物名稱	取得年度	分級評估
富邦人壽北投區新地段新建工程 (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

富邦人壽取得綠建築標章一覽表		
建築物名稱	取得年度	分級評估
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) 之建案。

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：



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，現已於富邦人壽大樓、建北大樓、敦南大樓、渣打銀行大樓、臺中文心大樓和富邦美術館之樓頂建置太陽能發電設備，2024 年度本公司總發電量達 167,625 度，較 2023 年增加約 42,680 度，太陽能發電已成長 34.2%。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，除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，另於 2023 年啟動綠電購置評估作業，並自 2024 年導入約 178.5 萬度綠電，並將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、辦公場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。

富邦人壽環境影響力	
行動方案	亮點成效
富邦 House T5 燈具更換為 LED 節能燈具專案	富邦 House T5 燈具於 2024 年更換為 LED 節能燈具專案，汰換共計 2,081 盞，每年可節電約 252,084 度。
176 號大樓 7 樓空調主機汰換為變頻式冰水主機專案	2024 年 176 號大樓 7 樓空調主機汰換為變頻式冰水主機，推估每年節省用電度數約 21,428 度。

採行綠色行動服務 攜手保戶實踐永續生活

2024 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	2024 年網路投保總件數為 132,528 件，其中電子保單占 97%，旅平險 98% 為電子保單。
	行動投保 (MAPP)	業務通路使用行動投保平台者，約占新契約受理量的 91%。2024 年紙本要保書共減少 362,141 份，推估可減少約 55,332 公斤的碳排放量。
	電子保單與電子化保險契約條款保單	2024 年全年保單減紙印製共 179,038 份保單，總計減少 4,312,863 張紙，推估可減少約 93,327 公斤的碳排放量，與 2023 年減少 56,634 公斤的碳排放量相比成長 64.8%。
 保單服務	行動保全暨線上交易	2024 年全年透過行動保全暨線上交易件數 620,958 件，占總受理件 39.95%，紙本申請書減少 4,346,706 張，推估可減少約 94,060 公斤的碳排放量，與 2023 年減少 73,504 公斤的碳排放量相比成長 27.96%。
	保全批註改以電子文件寄送 (保全)	2024 年電子文件寄送變更批註案件共計 255,375 件，減少 1,096,661 張紙與 23,731 公斤碳排量。
	建置保戶聯絡資訊集中處理平台	2024 年共查驗 12,122 筆資料，減少紙張數量 36,366 件，減少 787 公斤碳排量。
	變更明細表改以 email 寄發	2024 年 10 月起，通知業務同仁之保單變更明細表也全面調整以電子郵件寄送，減少 174,369 紙張數張，減少 3,773 公斤碳排量。
	優化臨櫃身分驗證流程	透過 OCR 辨識除進行身分證領補換發查驗外，該證件及查驗結果以系統串接存檔於該變更案件之文件影像，毋須另行影印身分證文件，自 2024/7/20 上線後，減少 72,505 張紙與 1,569 公斤碳排量。
	建置保費授權書審核作業平台，影像審核取代紙本	2024 年透過此平台進行案件審核之作業，節省約 993,998 張紙張，降低約 21,509 公斤之碳排放量。
	推廣電子通知單申辦	2024 年新增 148,937 要保人申辦電子通知單，共節省 1,191,496 張紙，可減少 25,783 公斤的碳排放量。截至 2024 年共有 1,627,050 要保人申辦電子通知單，共節省 13,016,400 張紙，可減少 281,665 公斤的碳排放量。
	建置客利給付作業平台	2024 年透過給付平台進行案件審核之作業，節省約 19.5 萬張紙張，降低約 4,217 公斤之碳排放量。
	借款作業導入保全平台	2024 年上線後透過平台進行案件審核之作業，節省約 25.2 萬張紙張，降低約 5,443 公斤之碳排放量。
 理賠服務	行動理賠 / 網路理賠	2024 年透過行動理賠與網路理賠申請件數共計 91,612 件，節省約 183,224 張紙張，降低約 3,965 公斤之碳排放量。
	理賠聯盟鏈與理賠醫起通推廣	2024 年透過理賠聯盟鏈與理賠醫起通申請件數共計 75,659 件，節省約 151,318 張紙張，降低約 3,274 公斤的碳排放量，與 2023 年減少 2,228 公斤的碳排放量相比成長 47%。
	醫療理賠審核平台整合	醫療理賠件，節省約 3,379,016 張紙張，降低約 73,119 公斤的碳排放量。

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。

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，2024 年本公司舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，持續實踐低碳永續，輔導供應商轉型，同時布局綠色供應鏈，展現企業永續競爭力。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，2024 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。

此外，本公司連續 7 年積極響應環境部「環保集點制度」，推行「富邦地球隊綠色地球邦」環保集點活動，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 3,563 位新朋友加入「富邦人壽企業帳戶」，7 年累積參與人數為 9,468 人，推動成效在金融保險業中名列前茅，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 2050 年為環境永續的階段性目標年，訂定歷年環境永續目標，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

本公司所有據點均已導入 ISO 14064-1 溫室氣體盤查認證，另本公司營業總部及部分據點也已導入 ISO 50001 能源管理系統及 ISO 14001 環境管理系統，將依據規劃、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 3 年溫室氣體排放量統計如下，2024 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 23.79 %，2024 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。

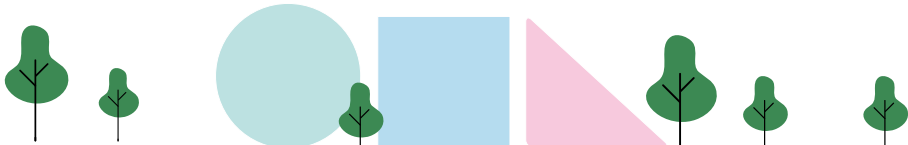
溫室氣體排放量統計表					
項目	範圍 / 計算方式	單位	2022 年	2023 年	2024 年
溫室氣體排放量	範疇一	公噸 CO ₂ e	2,116.48	2,102.56	1,031.13
	範疇二	公噸 CO ₂ e	14,712.48	13,654.89	13,341.65
	範疇一＋ 範疇二	公噸 CO ₂ e	16,828.96	15,757.45	14,372.78
	範疇三	公噸 CO ₂ e	18,699.9	17,984.27	18,136.99
單位營收碳排放量	(範疇一＋範疇二)/ 每百萬營收		0.0344	0.0326	0.0240
單位面積碳排放量	(範疇一＋範疇二)/ 每平方公尺權狀面積		0.0699	0.0617	0.0556

註 1：2020 年至 2024 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及液體廢棄物處理產生的排放。

註 4：全球暖化潛勢值方面，優先參採政府建議之 IPCC 第六次評估報告（AR6, 2022）工作小組第三組（WGIII）附錄 7 表 9 所公告之最新數據；溫室氣體排放係數依照環境部公告之 113 年 2 月 5 日溫室氣體排放係數及係數管理表 6.0.4 版、113 年度車用汽油 / 柴油熱值；經濟部能源署－2023 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。

2024 年上下半年各執行 4 波的環境教育 EDM 發送，辦理「減廢愛地球」有獎徵答暨減量創意募集活動，除加強同仁對公司的減廢目標及提升減廢觀念外，更透過減量創意募集活動蒐集同仁的辦公室垃圾減量小妙招，並將創意提案做為未來課程及活動執行方向參考，活動共 3,968 人參與。為推動廢棄物回收再利用，舉辦 3 場廢棄物減量講座暨手作課程，藉由活動邀請達人教大家「如何利用廢棄物再製成實用小物」，例如以日常生活中常用到的塑膠袋，回收編織成實用的飲料袋，以達推廣源頭減量的目的。

為推動廢棄物減量管理，於 2024 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 4% 之目標。



廢棄物管理統計表					
項目	單位	2022 年	2023 年	2024 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	449,128	373,772	305,751	
焚化處理一般事業廢棄物總量	公斤	425,746	401,794	317,603	
回收處理廢棄物之計算方式說明表					
項目	統計	單位	2022 年	2023 年	2024 年
回收處理一般事業廢棄物總量 (廢容器等)	(A)	公斤	369,298	297,572	226,091
回收處理一般事業廢棄物總量 (回收紙銷毀)	(B)	公斤	79,830	76,200	79,660
回收處理一般事業廢棄物總量	小計 (A+B)	公斤	449,128	373,772	305,751

◆ 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，無須揭露用水量和取水量。

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。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	2022 年	2023 年	2024 年
分攤金控所屬之人壽總耗水量	百萬公升	39.89	38.47	56.11
人壽分支機構總耗水量	百萬公升	113.85	117.9	166.58
人均用水量	百萬公升 / 人	0.0064	0.0069	0.0098
單位淨收益用水量	百萬公升 / 百萬淨收益	0.0023	0.0042	0.0019

註：自 2020 年起分攤金控所屬人壽大樓之總耗水量，盤查範疇涵蓋富邦人壽大樓、210 大樓、內湖大樓及松山大樓等 4 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，2024 年整體用紙量 51,505 包，較 2019(基準) 年 80,855 包下降約 36.3%，推估減碳量 93 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要點」，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、電腦週邊軟硬體設備類、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 4,560 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要點」，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級廠商等級，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 2024 年本公司共新增國內 758 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，應敘明評估理由呈報核決權限主管核准。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 2024 年止，連續 7 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 8.46 億。

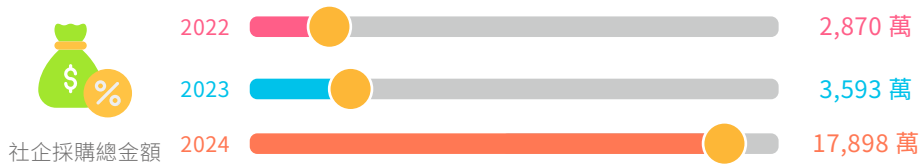


近 3 年綠色採購執行情形

年度	2022 年	2023 年	2024 年
執行內容	◆ 舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，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。 ◆ 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。 ◆ 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。	◆ 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。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。 ◆ 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。 ◆ 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。	◆ 舉辦「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，參與率創歷年新高，充分發揮企業影響力，展現公司對於綠色永續、公平待客及資訊安全之重視，打造綠色價值鏈，攜手供應商夥伴邁向低碳淨零的永續願景，並與供應商一同面對 2025 碳價元年和 2050 淨零目標。同時舉辦「內勤單位綠色採購推廣課程」，持續宣導並強化綠色採購相關政策。 ◆ 新增社企廠商禮贈品商品清冊並持續更新綠色採購商品清冊，落實綠色採購。 ◆ 持續輔導供應商成為經濟部社企廠商或引進社企廠商成為公司之供應商。
綠色採購總金額 (含綠色建材)	6,953 萬元	1.5 億元	1.85 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 2024 年已成功引進 77 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 2024 年止，連續 7 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，今年更率先取得經濟部首創之 Buying Power「多元響應獎」，社企廠商採購金額累計近 2.93 億。



2024 年經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎



2024 年經濟部「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」多元響應獎

支持在地採購

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 7 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 6 年共邀請 289 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。

2024 年舉辦第四屆「ESG 環境永續暨綠色採購供應商交流大會」，已累計近 500 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 42 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				
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	P. 11	
		1.2.1. 永續組織架構	P. 15	
	2-7 員工	3.2.2. 員工組成、薪酬與退休制度	P. 58	
	2-8 非員工的工作者	3.2.2. 員工組成、薪酬與退休制度	P. 58	
	2-9 治理結構及組成	2.1.1. 董事會及功能性委員會運作	P. 31	
		2.1.2. 董事會多元及專業組成	P. 33	
	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	P. 31	
		2.1.2. 董事會多元及專業組成	P. 33	
	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	P. 31	
		2.1.2 董事會多元及專業組成	P. 33	
	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	P. 31	
		2.1.2. 董事會多元及專業組成	P. 33	
	2-13 衝擊管理的負責人	1.2.1. 永續組織架構	P. 15	
		2.1.1. 董事會及功能性委員會運作	P. 31	
	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. 雙重重大性議題	P. 15 P. 27	
	2-15 利益衝突	2.1.1. 董事會及功能性委員會運作	P. 31	
	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. 31	
	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. 33	
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.3. 董事會永續專業督導	P. 36	
	2-19 薪酬政策	2.1.3. 董事會永續專業督導	P. 36	
		3.2.1. 員工績效評估制度	P. 57	
	2-20 薪酬決定流程	2.1.3. 董事會永續專業督導 3.2.1. 員工績效評估制度	P. 36 P. 57	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 2：一般揭露 2021				
GRI 2： 一般揭露 2021	2-21 年度總薪酬比率		—	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	P. 3	
		總經理的話	P. 6	
		1.2. 永續發展策略	P. 14	
	2-23 政策承諾	2.2.1. 誠信經營政策及制度	P. 38	
		3.1. 職場多元包容與人權	P. 53	
		6.2. 強化責任投資	P. 125	
		6.4.1. 供應鏈管理政策	P. 140	
	2-24 納入政策承諾	2.2.2. 內部推動誠信經營落實措施與機制	P. 39	
		6.2. 強化責任投資	P. 125	
		6.4.1. 供應鏈管理政策	P. 140	
	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	P. 39	
		2.3.1. 法令遵循作為	P. 42	
		3.1.1. 推動職場人權議題	P. 53	
		4.2.1. 以客戶為出發點提升服務品質	P. 76	
		4.2.2. 重視客戶意見 照顧保戶需求	P.82	
		4.6.1. 資訊安全管理	P. 100	
		4.6.2. 客戶隱私管理	P. 103	
		6.2.4. ESG 行動方案	P. 132	
	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. 44	
	2-28 公協會的會員資格	附錄 7、富邦人壽參與之協會	P. 153	
	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. 53	團體協約涵蓋全體員工 100% 以及無勞雇關係的純承攬人員。

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
GRI 3：重大主題 2021				
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.4.1. 雙重大性議題分析流程	P. 27	
	3-2 重大主題列表	1.4.2. 雙重大性議題分析結果	P. 28	
	3-3 重大主題管理	1.4.1. 雙重大性議題分析流程 1.4.2. 雙重大性議題分析結果	P. 27 P. 28	
重大主題：鑑別結果為關鍵主題及其對應之 GRI 準則				
公司治理與行為準則				
管理方針		2.1. 董事會治理 2.2.1. 誠信經營政策及制度	P. 31 P. 38	
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措施與機制	P. 39	
	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措施與機制	P. 39	
法令遵循				
管理方針		2.3.1. 法令遵循作為	P. 42	
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. 44	
資訊安全與個資保護				
管理方針		4.6.1. 資訊安全管理	P. 100	
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. 103	
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. 13	
	201-4 取自政府之財務援助	—	—	2024 年向政府申請優惠房貸之利息補貼款 407 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. 14	
公平待客與客戶關係維護				
管理方針		4.1.1. 由上而下積極落實公平待客原則	P. 72	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
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 4.3.2. 永續商品設計 促進社會共榮 4.4.1. 普惠金融商品與推廣	P. 76 P. 85 P. 90	
GRI 417：行銷與標示 2016	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 4.2.2. 重視客戶意見 照顧保戶需求	P. 44 P. 82	
	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 4.2.2. 重視客戶意見 照顧保戶需求	P. 44 P. 82	
營運持續管理				
管理方針		2.4.3. 風險評估與管理	P. 48	
影響力投資				
管理方針		6.2. 強化責任投資	P. 125	
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. 129	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6.2.3. ESG 主題性投資	P. 129	
職場健康安全				
管理方針		3.4. 職業健康與安全	P. 66	
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. 66 P. 68	
	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. 66 P. 68	
	403-3 職業健康服務	3.4.3. 員工全方位健康管理	P. 69	
	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. 66 P. 68	
	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. 68	
	403-6 工作者健康促進	3.4.3. 員工全方位健康管理	P. 69	
	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. 66 P. 68 P. 69	
	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. 66 P. 68 P. 69	
	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. 66 P. 68	
	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. 66 P. 68	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
其他主題：鑑別結果為一般之主題及其對應之 GRI 準則				
風險管理				
管理方針	2.4. 企業風險管理與核保		P. 46	
金融科技與創新				
管理方針	4.5. 數位科技與創新		P. 93	
自然生態及氣候淨零與調適行動				
管理方針	6.3. 低碳營運		P. 134	
GRI 302：能源 2016	302-4 減少能源消耗	6.3.1. 擊劃低碳策略 推動環境永續	P. 134	
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. 138	
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. 138	
	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. 138	
	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. 138	
	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. 138	
	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. 138	
營運環境永續				
管理方針		6.1.1. 氣候治理	P. 115	
		6.1.2. 氣候策略	P. 116	
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. 120 P. 124	
人權保障與職場多元包容				
管理方針		3.1. 職場多元包容與人權	P. 53	
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	3.1. 職場多元包容與人權 6.4.1. 供應鏈管理政策	P. 53 P. 140	本公司營運據點和供應商並無使用童工之重大風險。
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	3.1. 職場多元包容與人權 6.4.1. 供應鏈管理政策	P. 53 P. 140	本公司營運據點和供應商並無具有強迫或強制勞動事件之重大風險。

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
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. 57	
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. 58	
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. 58	
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. 60	
	401-3 育嬰假	3.2.3. 員工福利政策及使用情形	P. 60	
社會變遷趨勢				
管理方針		5.2.1. 推廣保險意識 穩定社會力量	P. 113	
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. 107	
社會參與及緊急災難救助				
管理方針		5.1.1. 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 107	
		5.1.2. 支援重大災變 實踐人道關懷	P. 113	
永續保險商品與服務				
管理方針		4.3.1. 目標與願景	P. 85	
		4.3.2. 永續商品設計 促進社會共榮	P. 85	
永續供應鏈管理				
管理方針		6.4.1. 供應鏈管理政策	P. 140	
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. 141	
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. 140	
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. 140	
普惠金融				
管理方針		4.4. 普惠金融	P. 90	
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. 90	
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.4.1. 普惠金融商品與推廣	P. 90	

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼	補充說明
多元人才任用及培育				
	管理方針	3.3. 人才發展與培育	P. 62	
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. 55	
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. 58	
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. 33 P. 58	
	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. 55	
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. 53	
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. 62	
	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. 57	

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	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措施與機制	P. 11 P. 38 P. 39
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. 15 P. 31 P. 33
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. 雙重重大性議題	P. 23 P. 27
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. 39

Governance 永續治理			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
受保護的倫理建議和報告機制	應包含內外部位機制如下： 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. 39
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。	1.3. 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 2.4. 企業風險管理與核保	P. 23 P. 39 P. 46
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	針對所有溫室氣體揭露範疇一以及範疇二之每公噸 / 二氧化碳當量以及估算並揭露主要的上下游範疇三排放量（如適用）。	6.3.2. 運用國際標準 建立環境永續管理措施	P. 138
TCFD 導入	全面落实 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. 氣候變遷因應	P. 115
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）。	本公司營運據點均以辦公室為主，故對當地無重大影響之營運活動。	—
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. 138
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（%）	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. 55 P. 58
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. 55
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 (第二點考量資訊機敏性，此資訊無法揭露)	P. 58

附錄 3、PSI 索引表

People 以人為本			
指標	核心指導與揭露	對應章節	頁碼
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. 53 P. 140
健康和安全（%）	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 3.4.3. 員工全方位健康管理	P. 66 P. 69
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. 62
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	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. 58
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 附錄一 GRI 201-4	P. 13 P. 144
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. 13
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	P. 76
		4.5.4. 提高公司營運環境與效率	P. 99
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. 14

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. 雙重重大性議題	P. 14 P. 27
	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. 62
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. 47 P. 48 P. 51
	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. 47 P. 48 P. 51
	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. 85
商品與服務	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	P. 66
		4.3.2. 永續商品設計 促進社會共榮	P. 85
		5.1.1. 整合內外部資源 推展社會關懷	P. 107
理賠管理	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. 76 P. 82
	將 ESG 相關議題納入理賠服務中。	4.2.1. 以客戶為出發點提升服務品質	P. 76
		4.5.2. 提升服務品質及效率	P. 97
銷售與推廣	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. 62 P. 89
	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	P. 76
		4.2.2. 重視客戶意見 照顧保戶需求	P. 82
投資管理	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	P. 126
		6.2.2. ESG 投資機制	P. 128
		6.2.4. ESG 行動方案	P. 132

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. 89 P. 114 P. 140 P. 141
	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. 89 P. 114 P. 140
	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. 140
	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. 140
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. 85 P. 89
	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. 62
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. 126
	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. 47 P. 48
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. 47 P. 48 P. 126
	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 6.2.4. ESG 行動方案	P. 107 P. 132
	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。	3.3.3. 推廣全民金融保險教育 5.1.1. 整合內外部資源 推展社會關懷 5.2.1. 推廣保險意識 穩定社會力量	P. 66 P. 107 P. 114
	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 4.3.3. 行銷推廣結合 ESG 議題	P. 66 P. 89

原則四：透明公開揭露保險業永續原則實行狀況，將定期誠實揭露視為責任			
構面	細項	對應章節	頁碼
其他主要利害關係人	評估、衡量及監測公司在管理 ESG 議題方面的進展，並積極、定期向公眾揭露相關資訊。	關於本報告書	P. 1
	參與相關的揭露或報告框架。 與客戶、監管機構、評級機構及其他利害關係人進行溝通，確保雙方就透過永續保險原則進行資訊揭露之價值達成共同理解。		

附錄 4、SASB 索引表

構面	代碼	指標	對應資訊
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別：(1) 財產及意外、(2) 人壽、(3) 再保險分入業務	- 本公司無產物保險。 - 本公司 2024 年人壽保險有效保單件數 23,797,033 件。 - 本公司無再保險分入業務。
為客戶提供透明資訊與公允建議	FN-IN-270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	2024 年客訴件數計 1,988 件，其中有 775 件屬業務招攬類（件數占比約 39.0%）；此類客訴並未發生引起訴訟的相關金錢損失。
	FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	本公司 2024 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	客戶留存率	針對長期壽險契約之繼續率，請詳以下資訊： 1. 本公司 2024 年永續報告書 - 4.2.1. 以客戶為出發點提升服務品質 2. 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	向客戶告知商品資訊之作法之描述	- 本公司 2024 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 2024 年永續報告書 - 4.3.3. 行銷推廣結合 ESG 議題。

構面	代碼	指標	對應資訊						
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 (ESG) 因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	• 本公司 2024 年永續報告書 - 6.2.2. ESG 投資機制。						
	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	本指標屬產險範疇，人壽保險不適用。						
設計用以激勵負責任行為之保單	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	• 本公司 2024 年永續報告書 - 4.3.3. 行銷推廣結合 ESG 議題。 <table><tr><th>項目</th><th>截至 2024 年</th></tr><tr><td>納入此類條款的保單數量</td><td>2024 年底有效契約件數為 233,877 件</td></tr><tr><td>相關產品產生的保費收入金額</td><td>2024 年總保費收入為 7,928,253 千元</td></tr></table> 註：涵蓋商品包含： - 健走外溢保單：天行健定期健康保險 (SWF)、e 起動網路投保定期壽險 (ETA/ETA1)、醫起 GO 重大傷病定期健康保險 (SWN/SWN1)、富邦人壽樂齡增福防癌定期健康保險 (CLQ)、富邦人壽網投日安心定期健康保險 (EHA) - 癌症健檢外溢保單：富道美利外幣利率變動型終身壽險 (FAB)、鑫美溢足外幣利率變動型終身壽險 (FAH)、滋鑫享富利率變動型終身壽險 (IBH)、富昌傳家利率變動型終身壽險 (IBA)、溢起健康重大疾病增額終身保險 (SWQ)、新滿溢足外幣利率變動型終身壽險 (FAA)、富康樂齡利率變動型終身壽險 (IBL)、精準守護防癌定期健康保險 (CLO)、華富滿溢利率變動型終身壽險 (IBQ)、華富美溢外幣利率變動型終身壽險 (FAS)、富邦人壽富貴樂齡利率變動型終身壽險 (IBS)——般健檢外溢保單：健康險 (實物給付型) 保險 (XEX)、(新) 醫卡優重大傷病終身健康保險 (SWW/SWW1)、換然醫新定期健康保險 (HTB) - 施打指定疫苗 + 健檢之外溢保單：家有醫寶重大傷病定期健康保險 /V1(SWUA/B/C/D)、(新) 全守護終身健康保險 (SID/SUID1)、醫漾呵護重大傷病定期健康保險 (SWXA/B)、醫卡放心重大傷病保險 (SWY)、富邦人壽溢起樂血利率變動型終身壽險 (IBV)、全卡安重大傷病保險 (SDA)、醫保安重大傷病終身健康保險 (SDB)、建馨滿溢長期照顧終身健康保險 (LTK)、順馨滿溢長期照顧定期健康保險 (LTM)、醫漾守護重大傷病定期健康保險 (SDCA/B)、詠馨滿溢長期照顧終身壽險 (LTN)、樂溢定期壽險附約 (XTY)、全安守護終身健康保險 (SIE)、美好醫卡外幣重大傷病保險 (FDB) - 血糖體況外溢保單：智糖人生定期健康保險 (SWI)	項目	截至 2024 年	納入此類條款的保單數量	2024 年底有效契約件數為 233,877 件	相關產品產生的保費收入金額	2024 年總保費收入為 7,928,253 千元
	項目	截至 2024 年							
納入此類條款的保單數量	2024 年底有效契約件數為 233,877 件								
相關產品產生的保費收入金額	2024 年總保費收入為 7,928,253 千元								
實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失 (PML)	本指標屬產險範疇，人壽保險不適用。						
	FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 (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，人壽保險不適用。						
	FN-IN-450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	• 本公司 2024 年永續報告書 - 6.1.3. 氣候風險管理。						

構面	代碼	指標	對應資訊																																																																																									
系統性風險管理	FN-IN-550a.1.	衍生工具暴險，按類別劃分：(1) 非中央清算之衍生工具之總暴險、(2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	富邦人壽 2023 年及 2024 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 (P.34) 及 (4) 避險之金融資產及負債 (P.37) https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5865&year=113&seamon=&mtype=A&																																																																																									
	FN-IN-550a.2	債券擔保資產之公允價值總額	2024 年本公司無債券交易。																																																																																									
	FN-IN-550a.3.	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	- 富邦人壽 2023 年及 2024 年個體財務報告暨會計師查核報告 (2) 流動性風險 (P.90) 及 3. 流動性風險分析 (P.110) https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5865&year=113&seamon=&mtype=A& - 本公司 2024 年永續報告書 - 2.4.3. 風險評估與管理。																																																																																									
財務碳排放	FN-IN-410c.1	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	單位：噸 CO₂e；新臺幣佰萬元 <table><tr><th rowspan="2">資產類別</th><th colspan="2">債權投資</th><th colspan="2">股權投資</th><th colspan="2">授信部位</th><th colspan="2">其他</th></tr><tr><th>財務碳排放量</th><th>投資餘額</th><th>財務碳排放量</th><th>投資餘額</th><th>財務碳排放量</th><th>投資餘額</th><th>財務碳排放量</th><th>投資餘額</th></tr><tr><td>農、林、漁、牧業</td><td>75,867</td><td>5,272</td><td>13,183</td><td>297</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>礦業及土石採取業</td><td>1,665,562</td><td>187,541</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>電力及燃氣供應業</td><td>2,274,436</td><td>182,788</td><td>1,618</td><td>4,436</td><td>162,337</td><td>7,806</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>用水供應及污染整治業</td><td>55,697</td><td>11,022</td><td>6,505</td><td>1,638</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>運輸及倉儲業</td><td>263,989</td><td>69,983</td><td>7,237</td><td>257</td><td>45,576</td><td>2,780</td><td>-</td><td>-</td></tr><tr><td>其他</td><td>1,372,457</td><td>2,138,372</td><td>326,795</td><td>601,142</td><td>78,977</td><td>150,875</td><td>4,287,495</td><td>574,866</td></tr><tr><td>總計</td><td>5,708,008</td><td>2,594,979</td><td>355,338</td><td>607,770</td><td>286,890</td><td>161,462</td><td>4,287,495</td><td>574,866</td></tr><tr><td colspan="6">投融資碳排放量計算部位佔總投融資部位比例</td><td colspan="3">80%</td></tr></table> 註 1：資產類別「其他」包括主權債務及商業不動產投資。 註 2：受限於資料可取得性，採投融資對象之範疇一及範疇二碳排放量計算財務碳排放量。 註 3：PCAF 尚未提供財務碳排放量計算方法論之資產類別（如衍生性金融商品、貸款證券化商品等）未納入計算。 註 4：總計數為原始數據加總後經四捨五入取至整數位，與各產業別原始數據經四捨五入取至整數位再加總所得存在些微差異。	資產類別	債權投資		股權投資		授信部位		其他		財務碳排放量	投資餘額	財務碳排放量	投資餘額	財務碳排放量	投資餘額	財務碳排放量	投資餘額	農、林、漁、牧業	75,867	5,272	13,183	297	-	-	-	-	礦業及土石採取業	1,665,562	187,541	-	-	-	-	-	-	電力及燃氣供應業	2,274,436	182,788	1,618	4,436	162,337	7,806	-	-	用水供應及污染整治業	55,697	11,022	6,505	1,638	-	-	-	-	運輸及倉儲業	263,989	69,983	7,237	257	45,576	2,780	-	-	其他	1,372,457	2,138,372	326,795	601,142	78,977	150,875	4,287,495	574,866	總計	5,708,008	2,594,979	355,338	607,770	286,890	161,462	4,287,495	574,866	投融資碳排放量計算部位佔總投融資部位比例						80%		
	資產類別	債權投資			股權投資		授信部位		其他																																																																																			
		財務碳排放量		投資餘額	財務碳排放量	投資餘額	財務碳排放量	投資餘額	財務碳排放量	投資餘額																																																																																		
	農、林、漁、牧業	75,867		5,272	13,183	297	-	-	-	-																																																																																		
	礦業及土石採取業	1,665,562		187,541	-	-	-	-	-	-																																																																																		
	電力及燃氣供應業	2,274,436		182,788	1,618	4,436	162,337	7,806	-	-																																																																																		
	用水供應及污染整治業	55,697		11,022	6,505	1,638	-	-	-	-																																																																																		
	運輸及倉儲業	263,989		69,983	7,237	257	45,576	2,780	-	-																																																																																		
	其他	1,372,457		2,138,372	326,795	601,142	78,977	150,875	4,287,495	574,866																																																																																		
	總計	5,708,008		2,594,979	355,338	607,770	286,890	161,462	4,287,495	574,866																																																																																		
投融資碳排放量計算部位佔總投融資部位比例						80%																																																																																						
FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險																																																																																											
FN-IN-410c.3	包含於財務碳排放計算中之總暴險百分比																																																																																											
FN-IN-410c.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述																																																																																											

附錄 5-1、國際財務報導準則第 S1 號

支柱	揭露主題	揭露主題說明	報告書章節 (部分條文非完全符合)	頁碼	
治理	治理	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. 雙重重大性議題分析結果 2.1.3. 董事會永續專業督導	P. 15 P. 15 P. 28 P. 36	
		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. 雙重重大性議題 2.1.1. 董事會及功能性委員會運作	P. 27 P. 31	
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。	1.1.1. 總體環境分析 1.4. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27
	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. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27
	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. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27
	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。 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	1.1.3. 營運績效 1.4.2. 雙重重大性議題分析結果	P. 13 P. 28
			1.1.2. 經營策略 1.4. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27	
			1.1.2. 經營策略 1.4. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27	
			1.1.2. 經營策略 1.4. 雙重重大性議題	P. 12 P. 27	
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. 雙重重大性議題分析結果 2.4.2. 風險管理政策與方針	P. 28 P. 47
		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。	個體用以辨認、評估、排序及監控永續相關機會之流程。	1.4.1. 雙重重大性議題分析流程 2.4.2. 風險管理政策與方針	P. 28 P. 47
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	P. 1 P. 15
		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	P. 15	

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 (部分條文非完全符合)	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. 115
		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、控制及程序中角色。	6.1.1. 氣候治理	P. 115
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. 116
	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. 116
	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	P. 116
			6.1.4. 氣候指標與目標	P. 124
	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：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 6.1.3. 氣候風險管理	P. 116 P. 120
		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 6.1.3. 氣候風險管理	P. 116 P. 120
		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。	6.1.2. 氣候策略 6.1.3. 氣候風險管理	P. 116 P. 120
		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。		
	氣候韌性	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. 116 P. 120
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. 120
		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. 116 P. 120
		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. 120

支柱	揭露主題	揭露主題說明	報告書章節 (部分條文非完全符合)	頁碼
指標與目標	氣候相關風險	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. 124 P. 138
		氣候相關轉型風險—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。	6.1.3. 氣候風險管理	P. 120
		氣候相關實體風險—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. 120
		氣候相關機會—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。	-
	氣候相關指標	資本配置—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. 120 P. 128 P. 129
		內部碳價格一個體應揭露。	6.3.1. 擊劃低碳策略 推動環境永續 (目前僅針對內部設備採購實施內部碳定價機制)	P. 134
		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. 57 P. 124
		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. 124
	氣候相關目標	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. 124
		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. 124

附錄 5-3、IFRS S2—保險行業基礎施行指引

主題	代碼	指標	報告書章節	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. 128
	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，人壽保險不適用。	-
設計用以激勵負責任行為之保單	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. 85

主題	代碼	指標	報告書章節	頁碼
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，人壽保險不適用。	-
	FN-IN-450a.3	對將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體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，人壽保險不適用。	-
活動 指標	FNIN-000.A	有效保單數量，按商品部門別：(1) 財產及意外、 (2) 人壽、(3) 再保險分入業務	- 本公司 2024 年人壽保險有效保單件數 23,797,033 件。 - 本公司無產物保險。 - 本公司無再保險分入業務。	-

附錄 6、永續揭露指標—金融保險業

編號	指標	指標種類	對應章節	頁碼	備註
一	資訊外洩資料數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	4.6.2. 客戶隱私管理	P. 103	2024 年富邦人壽涉及資訊外洩案件數量為 3 件，其中與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，因資訊外洩事件而受影響之顧客數為 3 人。
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	不適用	-	
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	5.2.1. 推廣保險意識 穩定社會力量	P. 113	2024 年富邦人壽透過活動向樂齡族、偏鄉高中學生及新住民族群進行防詐與保險觀念宣講，共執行 7 場活動、230 人參與。
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	質化敘述	4.4.1. 普惠金融商品與推廣	P. 90	富邦人壽積極提供微型保險服務，自 2016 年起至 2024 年底累計捐贈金額 7,310 萬，2024 年度共計守護全臺弱勢族群 55,938 人、保額達新臺幣 164.2 億元； 富邦人壽為高齡者設計小額終老保險，2024 年較前一年度增加 3.3 萬件； 富邦人壽截至 2024 年底符合「基金資訊觀測站—ESG 基金專區」之基金已有 30 檔，總庫存市值約新臺幣 136.79 億。

附錄 7、富邦人壽參與之協會

類別	名稱	類別	名稱
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
	中華民國精算學會		中華民國內部稽核協會
學會	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		中華保險服務協會
	中華民國保險學會		中華人事主管協會
	美國精算學會 SOA	其他	金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)
	LOMA		台灣金融服務業聯合總會
			中華民國工商協進會
			政治大學風險與保險研究中心

附錄 8、海外人壽子公司環境面、員工面資訊及公司治理概況

海外子公司 2024 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)	122.35	16.10	138.45
	範疇二	公噸 (CO ₂ e)	1,126.73	86.57	1,213.30
	範疇一 + 範疇二	公噸 (CO ₂ e)	1,249.07	102.67	1,351.74
	範疇三 - 員工通勤	公噸 (CO ₂ e)	334.47	34.75	369.22
	範疇三 - 燃料及能源相關活動	公噸 (CO ₂ e)	121.44	34.75	156.19
2024 年度營收	百萬新台幣	新台幣	60,473.61	216.71	60,690.32
總面積	平方公尺		33,452.93	2,245.42	35,698.35
單位營收 碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每百萬營收		0.02	0.47	0.02
單位面積 碳排放量	(範疇一 + 範疇二) / 每平方公尺權狀面積		0.04	0.05	0.04

附註 1：韓國：盤點範圍涵蓋富邦現代人壽總部及十三個分支據點，並經 The Korea Management Registrar Inc.(KMR) 確信通過。
附註 2：越南：
- 盤查範圍涵蓋越南富邦人壽所有服務據點。
- 盤查方法學採用營運控制法，並依 ISO 14064-1:2018 進行盤查。溫室氣體排放係數引用越南貿易部於 2011 年 4 月 19 日發佈之能源轉換係數指引。
- 範疇二排放量為依用電量，並以電力排放係數 0.6766 kg CO₂e/KWh 計算。
- 範疇三員工通勤產生的排放量為依據員工通勤車輛種類 * 排放係數 * 通勤天數進行估算。
附註 3：香港：尚未執行溫室氣體盤查。
附註 4：合計數為原始數據加總後經四捨五入取至小數點後第二位，與各範疇原始數據經四捨五入取至小數點後第二位再加總所得存在些微差異。
附註 5：貨幣換算採用 2024/12/31 台灣銀行之匯率，港幣匯率為 4.066；韓國匯率為 0.02051；越南盾匯率為 0.00106。

海外子公司 2024 年水資源管理數據					
	單位	香港	韓國	越南	海外子公司合計
總耗水量	百萬公升	0.88	12.32	4.59	17.79
總員工數	人數	81	471	108	660
2024 年淨收益	百萬新台幣	284.62	-1,925.83	-29.43	-1,670.64
人均用水量	百萬公升 / 人	0.011	0.03	0.04	0.03
單位淨收益 用水量	百萬公升 / 百萬淨收益	0.003	-0.01	-0.16	-0.01

附註 1：香港：
- 統計資料涵蓋富邦人壽保險（香港）所有服務據點。

附註 2：韓國：
- 統計資料涵蓋富邦現代人壽總部及十三個分支據點。

附註 3：越南：
- 統計資料涵蓋越南富邦人壽所有服務據點。

附註 4：貨幣換算採用 2024/12/31 台灣銀行之匯率，港幣匯率為 4.066；韓國匯率為 0.02051；越南盾匯率為 0.00106。

海外子公司 2024 年廢棄物管理數據					
	單位	香港	韓國	越南	海外子公司合計
回收處理一般事業 廢棄物總量	公斤	-	12,481	264	12,745
掩埋處理一般事業 廢棄物總量	公斤	2,844	12,029	239	15,112

附註 1：香港：
- 統計資料涵蓋富邦人壽保險（香港）所有服務據點。
- 辦公大樓無設置資源回收箱。

附註 2：韓國：
- 統計資料涵蓋富邦現代人壽總部及十三個分支據點。

附註 3：越南：
- 統計資料涵蓋越南富邦人壽所有服務據點。

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	81	66	5,328	40.49
	市場行銷批准單數位化	5	566	2,829	21.50
	財務批准單數位化	6	1,451	8,703	66.14
	年度合規報告數位化	1	30	30	0.23
韓國	TM 新合約以數位系統發送	13,991	215	3,014,140	22,907.46
	建立數位化客戶平台	2,697	5.80	15,632.00	35.13
	採用電子註冊系統	21,080	3.23	68,107.00	517.61
	實施會計電子憑證	25,265	3.41	86,154.00	654.77
越南	採用政府電子證書流程	1,200	4.51	5,413.00	41.14
	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	15,068	16.78	252,900.00	1,922.04
	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	15,068	13.43	202,320.00	1,537.63
	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	15,068	3.36	50,580.00	384.41
海外子公司合計				3,712,135.94	28,128.56

註：每張 A4 紙的碳排放量以 0.0076 公斤 / 張計算。

海外子公司 2024 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. 辦公室綠色植栽。 4. 紙張毀損及回收。 5. 常規訂購 Nespresso 咖啡膠囊。			
		採購獲得環保認證或能源效率等級 1 的產品。 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	0.54	3.08	2.33	5.95

註：貨幣換算採用 2024/12/31 台灣銀行之匯率，港幣匯率為 4.066；韓國匯率為 0.02051；越南盾匯率為 0.00106。

海外子公司 2024 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	4	12.90%	27	87.10%	31	8	61.54%	5	38.46%	13	20	34.48%	38	65.52%	58
部級（不含）以下主管	2	25.00%	6	75.00%	8	15	33.33%	30	66.67%	45	4	80.00%	1	20.00%	5	21	36.21%	37	63.79%	58
合計	10	45.45%	12	54.55%	22	19	25.00%	57	75.00%	76	12	66.67%	6	33.33%	18	41	35.34%	75	64.66%	116
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%	0	0.00%	0	1	33.33%	2	66.67%	3	0	0.00%	0	0.00%	0	1	33.33%	2	66.67%	3
其他主管	0	0.00%	2	0.00%	2	0	0.00%	0	0.00%	0	2	40.00%	3	60.00%	5	2	28.57%	5	71.43%	7
合計	0	0.00%	2	100.00%	2	1	33.33%	2	66.67%	3	2	40.00%	3	60.00%	5	3	30.00%	7	70.00%	10

海外子公司 2024 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）	102:100	0:100	100:0
副總級（不含）以下主管（部主管及科主管等）	111:100	83:100	52:100
非管理職內勤員工	115:100	80:100	63:100

海外子公司 2024 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）	123:100	0:100	100:0
副總級（不含）以下主管（部主管及科主管等）	93:100	88:100	31:100
非管理職內勤員工	110:100	75:100	50:100

海外子公司 2024 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	93:100	132:100
非管理職	74:100	102:100	100:100

海外子公司 2024 年員工性別 / 國別組成數據																	
香港					韓國				越南				海外子公司合計				
內勤員工	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	34	41.98%	43	53.09%	195	46.88%	221	53.13%	25	23.15%	83	76.85%	254	41.98%	347	57.36%	
部分工時勞工	1	1.23%	3	3.70%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	0.17%	3	0.50%	
合計	35	43.21%	46	56.79%	195	46.88%	221	53.13%	25	23.15%	83	76.85%	255	42.15%	350	57.85%	
不定期契約勞工	33	40.74%	43	53.09%	170	40.87%	187	44.95%	13	12.04%	54	50.00%	216	35.70%	284	46.94%	
定期契約勞工	2	2.47%	3	3.70%	25	6.01%	34	8.17%	12	11.11%	29	26.85%	39	6.45%	66	10.91%	
合計	35	43.21%	46	56.79%	195	46.88%	221	53.13%	25	23.15%	83	76.85%	255	42.15%	350	57.85%	
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	6	60.00%	4	40.00%	3	11.54%	23	2.83%	336	14.95%	725	32.27%	345	15.11%	752	50.64%	
部分工時勞工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	453	20.16%	733	32.62%	453	19.84%	733	49.36%	
合計	6	60.00%	4	40.00%	3	11.54%	23	88.46%	789	35.11%	1,458	64.89%	798	34.95%	1,485	100.00%	

海外子公司 2024 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	5	3	8	6	37	43	8	17	25	19	57	76
	比例	14.29%	6.52%	9.88%	3.08%	16.74%	10.34%	32.00%	20.48%	23.15%	7.45%	16.29%	12.56%
	30-50 歲	22	32	54	146	172	318	16	64	80	184	268	452
	比例	62.86%	69.57%	66.67%	74.87%	77.83%	76.44%	64.00%	77.11%	74.07%	29.28%	41.14%	74.71%
	50 歲以上	8	11	19	43	12	55	1	2	3	52	25	77
	比例	22.86%	23.91%	23.46%	22.05%	5.43%	13.22%	4.00%	2.41%	2.78%	20.39%	7.14%	12.73%
	合計	35	46	81	195	221	416	25	83	108	255	350	605
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	1	0	1	253	570	823	254	570	824
	比例	0	0	0	33.33%	0.00%	3.85%	32.07%	39.09%	36.63%	31.83%	38.38%	36.09%
	30-50 歲	6	4	10	1	17	18	382	704	1,086	389	725	1,114
	比例	100%	100%	100%	33.33%	73.91%	69.23%	48.42%	48.29%	48.33%	48.75%	48.82%	48.80%
	50 歲以上	0	0	0	1	6	7	154	184	338	155	190	345
	比例	0	0	0	33.33%	26.09%	26.92%	19.52%	12.62%	15.04%	19.42%	12.79%	15.11%
	合計	6	4	10	3	23	26	789	1,458	2,247	798	1,485	2,283

海外子公司 2024 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	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
年齡	30 歲以下	10	3	4	10	5	4	19	17
	30-50 歲	5	10	19	21	4	12	28	43
	50 歲以上	1	3	2	1	0	0	3	4
	合計	16	16	25	32	9	16	50	64
多元性	身心障礙人士	0	0	1	0	0	0	0	0
國別多元性	中國	16	16	0	0	0	0	16	16
	台灣	0	0	0	1	2	0	2	1
	越南	0	0	0	0	7	16	7	16
	南韓（原住民）	0	0	25	31	0	0	25	31
	合計	16	16	25	32	9	16	50	64

海外子公司 2024 年新進及離職員工數據 - 內勤員工 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
年齡	30 歲以下	7	2	4	5	5	12	16	19
	30-50 歲	4	8	13	13	16	13	33	34
	50 歲以上	2	7	4	0	6	3	12	10
	合計	13	17	21	18	27	28	61	63
多元性	身心障礙人士	0	0	1	0	0	0	0	0
國別多元性	中國	13	17	0	0	0	0	13	17
	台灣	0	0	0	1	4	2	4	3
	越南	0	0	0	0	23	26	23	26
	南韓（原住民）	0	0	21	17	0	0	21	17
	合計	13	17	21	18	27	28	61	63

海外子公司 2024 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	
		男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
年齡	30 歲以下	0	0	1	0	111	156	112	156
	30-50 歲	3	3	0	1	106	187	109	191
	50 歲以上	0	0	0	0	25	34	25	34
	合計	3	3	1	1	242	377	246	381
多元性	身心障礙人士	0	0	0	0	0	0	0	0
國別多元性	中國	3	3	0	0	0	0	3	3
	台灣	0	0	0	0	0	0	0	0
	越南	0	0	0	0	242	377	242	377
	南韓（原住民）	0	0	1	1	0	0	1	1
	合計	3	3	1	1	242	377	246	381

海外子公司 2024 年新進及離職員工數據 - 外勤員工 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
年齡	30 歲以下	0	0	0	0	169	254	169	254
	30-50 歲	2	1	0	0	284	372	286	373
	50 歲以上	0	0	0	0	74	84	74	84
	合計	2	1	0	0	527	710	529	711
多元性	身心障礙人士	0	0	0	0	0	0	0	0
國別多元性	中國	2	1	0	0	0	0	2	1
	台灣	0	0	0	0	0	0	0	0
	越南	0	0	0	0	527	710	527	710
	南韓（原住民）	0	0	0	0	0	0	0	0
	合計	2	1	0	0	527	710	529	711

海外子公司 2024 年育嬰留停人數統計 - 內勤員工									
育嬰留停人數統計		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
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)		0	1	63	57	0	1	63	58
當年度實際育嬰假申請人次 (B)		0	1	4	11	0	1	4	12
申請率 (B/A)		0%	100%	6.35%	19.30%	0.00%	100.00%	6.35%	20.69%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)		0	1	5	12	0	6	5	18
當年度實際申請復職人數 (D)		0	1	5	12	0	5	5	17
復職率 (D/C)		0%	100%	0.00%	100.00%	0.00%	83.33%	100%	94.44%
上一年度復職人數 (E)		0	0	0	16	0	3	0	19
上一年度復職滿一年人數 (F)		0	0	0	14	0	1	0	15
留任率 (F/E)		0%	0%	0.00%	87.50%	0.00%	33.33%	0.00%	78.95%

註：2024 年度並無海外子公司外勤員工符合育嬰假資格或實際申請育嬰假。

海外子公司 2024 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	31	33	64	1196.37	426	449	875	20,874	41	199	240	2,886	498	681	1,179	24,955
	數位課程	217	295	512		1,817	1,994	3,811		228	707	935		2,262	2,996	5,258	
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	2	8	10	173.1	2	2	4	1,003	45	79	124	32,271	49	89	138	33,447
	數位課程	45	32	77		28	198	226		736	1,100	1,836		809	1,330	2,139	

海外子公司 2024 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	13	20	33	41	訓練類別	ESG	36	43	79	215	訓練類別	ESG 承保與投資	0	0	0	0
	公司治理	152	211	363	350		工作專業	68	99	167	2,333		工作專業	11	35	46	197
	資訊安全	49	54	103	158		組織經營與管理	151	123	274	1,258		組織經營與管理	0	0	0	0
	工作專業	34	43	77	647		法規遵循	1,828	1,971	3,799	16,202		法規遵循	216	672	888	783
	組織經營與管理	0	0	0	0		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	160	207	367	865		其他	41	199	240	1,907
培育成本	百萬 (新台幣)	0.45				培育成本	百萬 (新台幣)	2.75				培育成本	百萬 (新台幣)	0.49			
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	1	8	9	14	訓練類別	ESG	1	1	2	0.5	訓練類別	ESG 承保與投資	0	0	0	0
	公司治理	26	19	45	51.1		工作專業	1	0	1	48		工作專業	781	1,179	1,960	32,271
	資訊安全	6	4	10	15		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	14	9	23	93		法規遵循	27	198	225	950		法規遵循	0	0	0	0
	組織經營與管理	0	0	0	0		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	1	1	2	4.5		其他	0	0	0	0
培育成本	百萬 (新台幣)	0.058				培育成本	百萬 (新台幣)	0.02				培育成本	百萬 (新台幣)	0.11			

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 2024/12/31 台灣銀行之匯率，港幣匯率為 4.066；韓圓匯率為 0.02051；越南盾匯率為 0.00106。

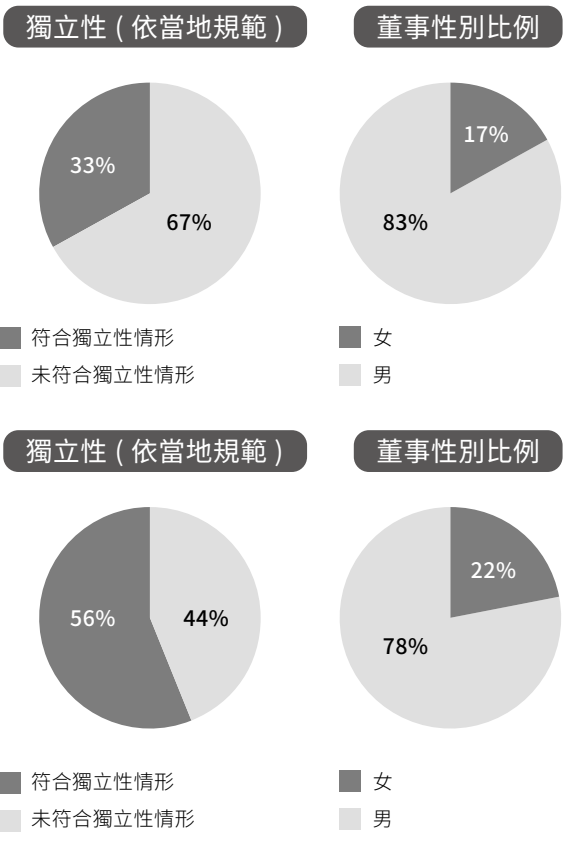
海外子公司 2024 人權教育訓練成果												
2023 人權教育訓練時數	香港			韓國			越南			海外子公司合計		
內勤員工	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)
訓練時數	0	0	0	546	630	1,176	100	484	584	646	1,114	1,760
受人權訓練之員工總人數	0	0	0	192	215	407	14	69	83	206	284	490
員工總數	35	46	81	195	221	416	25	83	108	255	350	605
員工人權訓練受訓百分比	0.00%	0.00%	0.00%	98.46%	97.29%	97.84%	56.00%	83.13%	76.85%	80.78%	81.14%	80.99%
外勤員工	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)	男性 (人數)	女性 (人數)	合計 (人數)
訓練時數	0	0	0	9	66	75	0	0	0	9	66	75
受人權訓練之員工總人數	0	0	0	3	22	25	0	0	0	3	22	25
員工總數	6	4	10	3	23	26	789	1,458	2,247	798	1,485	2,283
員工人權訓練受訓百分比	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	95.65%	96.15%	0.00%	0.00%	0.00%	0.38%	1.48%	1.10%

註 1：越南富邦人壽受人權訓練之男性外勤員工人數包含新進員工，該人員參與受訓數次。
註 2：韓國富邦現代人壽受人權訓練之外勤員工人數僅包含全時勞工。

海外子公司 2024 校園人才培育銜接計畫								
校園人才培育	香港		韓國		越南		海外子公司合計	
	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	4	0	0	0	0	0	4	0
產學合作系所數	4	0	0	0	0	0	4	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	0	0	0	0	0	0	0	0
實習生轉正比率	0.00%	0.00%	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0.00%

海外子公司董事會之獨立與多元性											
香港											
項目 姓名	獨立董事 / 外部董事	性別	多元化核心項目								
			會計	財務	法務	商務	投資及 併購	資訊 / 資安	風險 管理	營運 管理	電子商務 / 行銷
周資為 *		男	◎	◎		◎			◎	◎	
陳世岳		男		◎		◎			◎	◎	◎
董采苓		女	◎	◎		◎	◎			◎	
鍾國強		男		◎		◎	◎		◎	◎	
Rory McLaughlin CARSON	◎	男		◎		◎	◎		◎	◎	
陳其盛	◎	男		◎	◎	◎	◎			◎	
韓國											
項目 姓名	獨立董事 / 外部董事	性別	多元化核心項目								
			會計	財務	法務	商務	投資及 併購	資訊 / 資安	風險 管理	營運 管理	電子商務 / 行銷
陳世岳 *		男		◎		◎			◎	◎	◎
周資為		男	◎	◎		◎			◎	◎	
李宰源 **		男				◎	◎		◎	◎	◎
金銀株		女				◎			◎	◎	
Andrew J. Barrett	◎	男	◎	◎					◎	◎	
趙炳津	◎	男							◎	◎	
金有美	◎	女						◎		◎	
莊永丞	◎	男			◎		◎				
楊宗煒	◎	男		◎			◎		◎	◎	

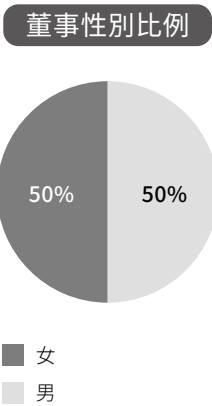
註：* 董事長 / ** 總經理



海外子公司董事會之獨立與多元性											
越南											
項目 姓名	職務	性別	多元化核心項目								
			會計	財務	法務	商務	投資及 併購	資訊 / 資安	風險 管理	營運 管理	電子商務 / 行銷
陳寬偉	董事長	男				◎					◎
陳世岳	董事	男		◎		◎		◎		◎	◎
羅美芳	董事暨 總經理	女				◎					◎
董采苓	董事	女	◎	◎		◎	◎			◎	
廖志文	監察人	男				◎		◎			◎

註：越南子公司未設置有獨立董事

海外子公司功能性委員會運作情形			
香港			
功能性委員會	召集人	獨董 / 外部董事比例	2024 年運作情形
風險管理委員會	獨立董事 Rory McLaughlin CARSON	33% (1/3)	召開 3 次會議，平均出席率為 100%。
審計委員會	獨立董事 陳其盛	33% (1/3)	召開 2 次會議，平均出席率為 100%。
韓國			
功能性委員會	召集人	獨董 / 外部董事比例	2024 年運作情形
提名委員會	外部董事 莊永丞	67% (2/3)	召開 2 次會議，平均出席率為 100%。
審計委員會	外部董事 Andrew J. Barrett	100% (4/4)	召開 6 次會議，平均出席率為 96%。
風險管理委員會	外部董事 楊宗煒	75% (3/4)	召開 10 次會議，平均出席率為 100%。
薪酬委員會	外部董事 金有美	60% (3/5)	召開 4 次會議，平均出席率為 94%。
越南			
越南因公司治理架構設計上之不同（設監察人），故未設有功能性委員會。			





富邦人壽保險股份有限公司

臺北市信義區松高路77號8樓

02-8771-6699

<https://www.fubon.com/life/>