



2021 永續報告書

- 1 0.1 目錄
- 2 0.2 董事長的話
- 4 0.3 永續肯定與獲獎
- 6 0.4 正向品牌力
- 7 0.5 ESG特色故事

## 1 關於富邦

- 12 1.1 公司簡介
- 13 1.2 營運績效
- 14 1.3 稅務治理
- 15 1.4 總體環境分析

## 2 永續願景工程

- 16 2.1 2025永續願景藍圖
- 18 2.2 ESG執行方針
- 20 2.3 永續影響力
- 23 2.4 永續倡議
- 24 2.5 重大性與利害關係人

## 3 永續治理

- 28 3.1 實踐永續治理
- 30 3.2 誠信經營
- 32 3.3 ESG風險管理

2021

富邦金控 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

## 4 低碳：協助客戶永續轉型

- |    |                |
|----|----------------|
| 40 | 4.1 責任金融框架     |
| 46 | 4.2 責任金融實踐     |
| 48 | 4.3 保險ESG商品與服務 |
| 49 | 4.4 綠色營運       |



## 6 激勵：打造友善健康之幸福職場

- |    |                |
|----|----------------|
| 64 | 6.1 多元與包容      |
| 66 | 6.2 人才發展與留任    |
| 70 | 6.3 人權         |
| 72 | 6.4 友善照護與健康活動力 |



## 5 數位：提供最佳金融服務

- |    |            |
|----|------------|
| 54 | 5.1 服務創新   |
| 60 | 5.2 客戶關係管理 |



## 7 影響：串連社會正向力量

- |    |             |
|----|-------------|
| 76 | 7.1 全人公益影響力 |
| 78 | 7.2 教育推廣    |
| 82 | 7.3 健康促進    |
| 85 | 7.4 弱勢關懷    |
| 87 | 7.5 普惠金融    |



## 8 附錄

- |     |                |
|-----|----------------|
| 90  | 8.1 報告書編輯說明    |
| 91  | 8.2 資訊一覽表      |
| 92  | 8.3 永續性報告指標對照表 |
| 101 | 8.4 SASB指標索引   |
| 102 | 8.5 保證聲明書      |
| 104 | 8.6 會計師獨立確信報告  |



## 董事長的話

# 正向力量 成就可能 富邦永續經營的領航者

「這是最好的時代，也是最壞的時代。」

—狄更斯《雙城記》

2022年，全球COVID-19疫情重燃，俄烏戰爭爆發，導致全球經濟充滿不確定性，負面影響持續發酵，也加劇社會分裂及地緣政治的緊張局勢。「世界經濟論壇（World Economic Forum）」發布之《2022年全球風險報告》顯示，全球籠罩在氣候行動失敗、極端天氣及生物多樣性消失等風險威脅；此外，生計危機、社會凝聚力消失，以及疫病大流行等重大挑戰，恐將造成社會動盪。

面對複雜的環境、社會與治理（ESG）議題，富邦金控攜手利害關係人，一同面對這些艱難的挑戰，我們將以正向力量，共同邁向永續之路。

2021年為富邦60週年，我們揭示全新的品牌理念「正向力量 成就可能」(Be positive All possible)，以正向的力量及全方位的金融服務，支持人們追尋美好未來、成就可能；同時以「Run For Green奔向綠色」為主軸，擘劃永續願景藍圖，以低碳、數位、激勵與影響為ESG四大策略，訂定2025年ESG目標，更以「Run For Green奔向綠色」之名發起 ESG倡議計劃，從金融與非金融層面著手，宣示富邦將深耕永續經營，全力奔向綠色，成為台灣永續經營的領航者；此外，我們在2021年公開收購日盛金控，創下國內首樁「金金併」里程碑，期盼再強化旗下銀行及證券業務規模，發揮營運綜效，提供全方位之金融百貨服務。

富邦金控更連續十三年穩居台灣金融業獲利王寶座，2021年全年度稅後淨利首次突破千億元，達1,446億元，資產價值超過十兆元；亦連續四年獲選《Fortune》全球500大企業，更於國際四大永續評比成績連年遞進，已連續五年入選道瓊世界指數成分股；連續六年入選道瓊永續新興市場指數成分股；連續五年入選MSCI永續指數成分股；連續兩年獲CDP氣候變遷、供應鏈議合評比「雙項A級」榮譽；在Sustainalytics ESG評比更位居全球保險產業前三名。這些國內外的評比與獎項，不斷地砥礪且鼓舞著富邦，精進各面向之永續作為，更要追求卓越。

回顧2021年，面臨疫情影響下，富邦金控對於員工、客戶、社會與環境行動皆未停下腳步，我們在員工照顧面，(1) 設立「富邦篩檢站」，讓員工安心上班、(2) 提高生育與育兒補助，獎勵生產報國、(3) 員工團險新增「法定傳染病健康保險」、(4) 對於生計受影響之業務同仁，提供多項紓困獎勵與補助方案。

在客戶產品與服務面，(1) 富邦人壽推出首張「法定傳染病定期健康險」、富邦產險推出「企業防疫薪資費用保險」與個人防疫保險商品「法定傳染病醫療及費用補償保險」、(2) 為提供客戶安全的投保方式，富邦產險創新推出「Next2U遠距視訊投保」、(3) 富邦人壽推「安心貸」幫助保戶渡過經濟難關、(4) 台北富邦銀行提供聽語障友善服務等。

針對低碳氣候行動方面，(1) 針對電廠、煤礦、水泥、石化、鋼鐵等五項高碳排敏感性產業擬定准入及撤資標準、(2) 發布金融業第一本TCFD (Task Force on Climate-related Financial

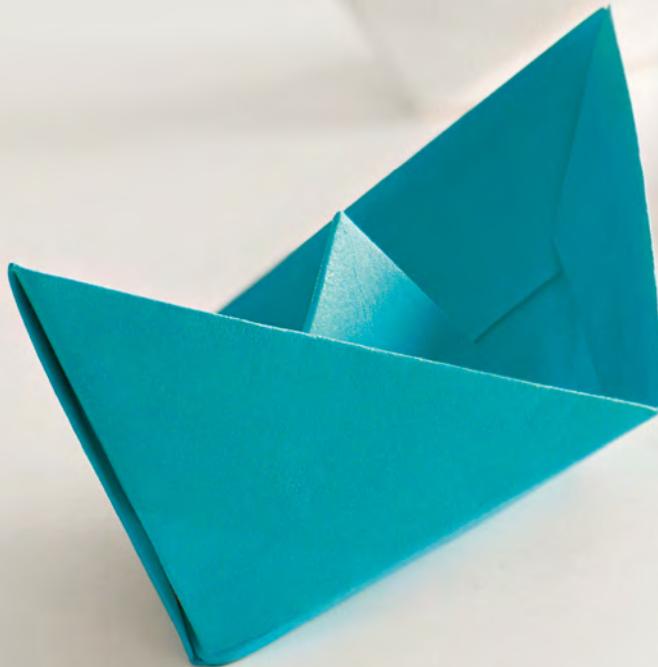
Disclosures，氣候相關財務揭露，簡稱TCFD ) 報告書、(3) 制定永續金融政策、(4) 設定與提交SBT (Science-Based Target，科學基礎減碳目標，簡稱SBT) 、(5) 提供各項永續金融商品與服務(如：台北富邦銀行與美律實業簽訂永續指數連結貸款、台北富邦銀行與永豐餘工業用紙簽訂綠色聯貸案、永續債券與富邦未來車ETF)、(6) 推動賽事綠色轉型，結合四大馬拉松，期許在五年內為台灣種下十萬棵樹；我們透過以上各項的行動方案，持續優化與改善，以期展現積極的執行力。

在第26屆聯合國氣候變遷大會(COP26)之後，全球邁向淨零之路，更多的積極行動持續展開。為因應全球淨零排放趨勢、供應鏈減碳壓力，以及極端氣候

的負面衝擊，台灣於2022年公布「2050淨零排放政策路徑藍圖」，富邦亦已蓄勢待發，除了延續2021年低碳、數位、激勵與影響四大策略之行動方案外，更積極對接國際倡議，申請加入RE100、提交SBT目標，以朝向Net Zero (淨零排放) 目標邁進。

我們或許正面臨最壞的時代，但更是充滿機會的最好時代，因此我們更應該積極面對並做出改變；無論是面對動盪紛亂還是挑戰，富邦也將持續保持品牌理念「正向力量 成就可能」，由內而外，營造穩定且互信互賴的環境，引領大家一同邁向共好的永續未來。

富邦金控董事長



富邦自1961年成立以來  
始終秉持一貫的正派經營與正向思維推動業務發展  
身為台灣的領導企業  
我們面臨的挑戰與肩負的責任更加重大

## 2021年永續肯定與獲獎

### 獲獎與肯定

- 道瓊永續指數 (DJSI)「世界指數」**連續5年**入選
- 道瓊永續指數 (DJSI)「新興市場指數」成分股**連續6年**入選
- CDP氣候變遷評比及供應鏈議合評比  
**台灣金融業唯一，連續2年榮獲最高A領導等級**
- MSCI永續指數成分股 (MSCI ESG Leaders indexes) **連續5年**入選，並獲MSCI ESG Rating保險業 (Life & Health Insurance) 評等晉升至**AA級**
- Sustainalytics評比富邦金控永續績效位居**全球保險產業前3名**
- FTSE4Good Emerging Indexes成分股**連續6年**入選
- 財資 (The Asset) ESG**最高榮譽玉璽獎** (Jade Award)
- 亞洲公司治理 (Corporate Governance Asia) **亞洲最佳**企業社會責任
- 全球500大最有價值品牌2021第318名，**連續2年**蟬聯**台灣金控業第一**
- 世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) **台灣唯一**金融業邀請之會員

“

這些優異表現鼓舞著我們戮力於一條正確的永續之路，  
持續在ESG中尋求共識，打造共榮的社會。

”

## 永續成效



### 環境

- 離岸風電授信金額居台資銀行之冠：市占率約**21%**（於台資銀行）
- 台灣最大綠能保險業者：太陽光電與風電產業的保險市占率皆為**業界第一**
- **全台首件**經第三方機構認證之綠色授信案
- **首家**台資銀行率先簽署「永續指數連結貸款」
- 溫室氣體排放量較2020年**減少4.31%**
- 低碳投資與綠色授信累積減碳量**155萬噸**



### 社會

- 全台最大農漁業保險業者：承保**全台8成以上**農漁業保險
- 女性員工占比及晉用女性新鮮人**占比第一**：亞洲貨幣雜誌（Asiamoney）「亞洲銀行業女力調查」女性員工占比及晉用女性新鮮人占比名列亞洲銀行**前10名**、奪下**台灣第一**
- 投融資過程為產業鏈創造**274萬**個就業機會及新台幣**1.3兆元**薪資收益
- 企業志工服務為社會帶來新台幣**2,086萬元**的價值



### 治理

- 2021年3月底取得日盛金控過半股權，創下**國內首椿「金金併」**里程碑
- **連續13年**金控每股獲利龍頭：2021年每股盈餘（EPS）**12.49元**
- 富邦金控資產總額達**10.5兆元**，為臺灣第二大金融控股公司
- 2021年富邦金控稅後淨利達**1446.06億元**
- **連續4年**獲選《財星（Fortune）》全球500大企業

## 正向品牌力



## ESG特色故事

## Run For Green 領跑台灣奔向淨零 承諾五年種十萬棵樹 攜手各界共創永續

低碳 激勵 影響

2021年富邦提出「Run For Green」ESG倡議計畫，從金融及非金融兩大層面發揮企業影響力，推動綠色轉型，以達2050淨零的永續目標。

富邦金控除在本業上發揮綠色金融影響力外，更主動響應聯合國氣候變化綱要公約（UNFCCC）倡議之運動環境行動（Sports for Climate Action）。在富邦積極推動下2021臺北馬拉松獲得BSI全球首張馬拉松碳足跡盤查證書，並訂下逐年減碳3%的目標。

富邦除於冠名主辦賽事中推動綠色賽事轉型外，我們以環境復育為理念，和全台七大縣市政府合作，宣示五年內，在全台種下十萬棵樹。凡參加富邦贊助的四大馬拉松，滿40公里富邦就為跑者種下一棵樹。不僅能促進運動健康風氣，也能達成環境守護及減碳降排的目標。

2022年，台北富邦銀行及富邦人壽響應富邦金控「Run For Green」發揮永續影響力，亦規劃環境相關之員工激勵活動，包括Work For Green業務獎勵植樹計畫及鼓勵員工日行萬步之Green Walk員工健走活動，由富邦人做起，共同減碳愛地球！



1

**POINT** 截至2022年4月已於全台種下6萬棵樹。

**POINT** 在富邦積極推動下，2021臺北馬拉松獲得BSI全球首張馬拉松碳足跡盤查證書。

- 2021年四大馬拉松共15,994名跑者達到40公里領樹資格。
- 截至2021年底富邦已執行七場綠色賽事，降低約798KG碳排放。
- 2021Run For Green相關行銷活動總觸及達20,450,014人次。
- 2021臺北馬拉松跑者調查，77.4%跑者知道Run For Green活動。



1. 富邦Run For Green獲得各縣市政府及賽事主辦單位大力支持，共同實現2050淨零目標。

2. 富邦金控長期贊助臺北馬拉松並致力推動賽事綠色轉型，臺北馬拉松獲頒BSI全球第一張馬拉松碳足跡認證。

3. Run For Green號召跑者參與環境守護行動，讓馬拉松由利己提升至利他，發揮正向影響力。

4. 2021高雄富邦馬拉松結合ESG以綠色馬拉松為主軸，推出環保材質跑衣。



「富邦60創『罩』價值」體驗活動，富邦集團董事長蔡明忠（左）也親自到現場，與小智研發執行長黃謙智（中）、中華民國企業永續發展協會秘書長莫冬立（右），體驗回收口罩粉碎後製成「正能量手機充電板」的流程。

**POINT 協助減少溫室氣體排放量達：47.3噸。**

**POINT 環生零耗機獲得2021 World Design Organization - World Design Impact Prize 及Sustainable Cities And Human Settlements Awards - Global Model of Green Technology。**

- 近25%富邦員工參與口罩回收。
- 12/24~12/26三天活動超過700參與人次。
- 口罩廢料再製充電板，有效減碳：提高廢料再利用率達90%；運用在地供應鏈生產，產品運輸減碳達99.9%；包裝減量採用單一材質，較一般商品包裝減碳44%。
- 宣傳成效：截至2021年12月，富邦60創罩價值專案，媒體露出共計70則，總價值近新台幣700萬元；相關專案於數位平台觸及逾百萬人次，其中富邦60創罩價值體驗活動貼文超過400人次分享，互動率達13%。

## 富邦60。創罩價值

廢棄口罩重生，發揮正向影響，為對抗氣候變遷發電！

低碳 激勵 影響

COVID-19疫情下產生大量的口罩廢棄物，富邦發現廢棄口罩，透過回收消毒處理可再製為生活用品，我們發起與疫情時事結合的有感行動。

以口罩廢料再製4.3萬片手機充電板，呼應SDG 12「促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式」倡議近40萬片廢口罩及口罩廢料回收，並與MINIWIZ小智研發公司合作，將口罩廢料再製成紀念禮品—手機充電板，為防疫與永續找到平衡點。透過在地生產手機充電板，大幅降低碳排達99.9%。充電板採全紙材包裝，使用單色印刷，貫徹永續理念，包裝材料減碳率達44%。

舉辦民眾體驗活動，呼籲勿過度浪費，傳遞SDG 13「完備減緩調適行動，以因應氣候變遷及其影響」提升社會對「循環永續」認知

邀請民眾以廢棄口罩，運用「環生零耗機miniTRASHPRESSO」現場製作充電板。除呼籲民眾勿過度浪費外，現場觀摩廢料再製過程，更進一步推廣循環經濟概念，提升民眾循環永續思維。三天活動共計超過700人次參與；高達97%民眾表示「參加此活動後，促使我更關心環境永續議題」。

### 廣邀永續／環保團體參加、藉由企業宣傳資源擴大影響力

邀請中華民國企業永續發展協會（BCSD）、優樂地永續等團體共襄盛舉，提高社會各界對口罩回收機制的重視。更透過企業數位平台（臉書、LINE社群）、媒體資源（TVBS-T觀點）、企業永續專家及主管會議分享，提倡一般大眾對循環永續議題重視，數位觸及逾百萬人次。



# 永續金融的對話

Think ESG, Run For ESG Business

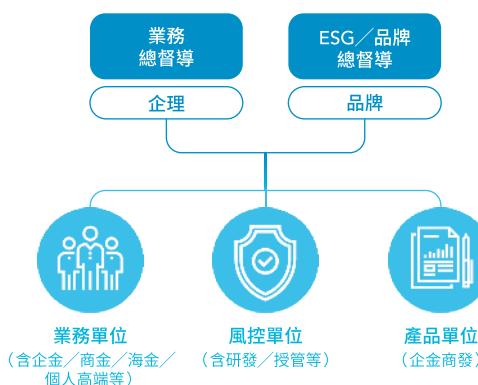
低碳

激勵

文化的建立，需要透過一場又一場真實的對話，確認價值觀、釐清目標、激發熱情、最後攜手行動。2021年，一群對ESG充滿使命感的台北富邦銀行伙伴，自發性的創建「Think ESG」跨部門溝通平台，期初以線上共學形式，研讀國際最新永續動態與趨勢，探討金融業的應用場景，隨著共學氣氛的活絡，越來越多伙伴帶著對永續的創新想法慕名而來，Think ESG也從一個實驗性質的研習小組，轉型成為凝聚產品與業務部門資源、帶動永續金融創新作為的長期專案團隊。

在Think ESG持續運作下，團隊建立了在ESG知識與思維上的共同語言，發展永續DNA，讓ESG成為產品設計的必要元素。台北富邦銀行全台第一件經第三方認證的綠色授信案、與台電簽訂首例國營事業供應鏈融資的合作備忘錄等，都是Think ESG集體智慧激盪下孵化的結晶。

每天，Think ESG線上討論群不斷跳出的文章分享，是我們重要的養份，在一次次的暢談與實踐中，那個「支持客戶成就永續發展」的目標，與我們更接近了。



台北富邦銀行於2022/4/22世界地球日舉辦「Think ESG大師論壇」，邀請國立中央大學資訊電機學院院長林法正教授（前排中），針對台灣能源政策及永續發展策略進行專題演講。

**POINT** 對中小企業舉辦逾十場講座，主題包含ESG趨勢下銀行融資的挑戰、綠色金融、公司治理3.0、TCFD及溫室氣體盤查、CSR議題諮詢及輔導等，參與講座及諮詢服務的中小企業逾200戶。

- 由產品與ESG策略統籌單位發起，橫跨13個單位，超過80位同仁共同參與。
- 2021年5月啟動首場「Think ESG」永續金融交流會議，截至12月底，八個月共舉辦12場跨部門會議，分享20多項ESG焦點主題，累計參與逾343人次。

## 愛，擲地有聲

### 聽語障友善服務計畫，破除障礙之金融平權

人壽／銀行／產險／證券

激勵

影響

一位金髮碧眼的老外迎面走來，用生硬的中文向你問路。你非常有耐心，鼓勵他「你的中文說得真好」，並且熱心的為他指路。這樣的你，展現了對他不熟悉異國語言的同理心。

一位聽語障人士迎面走來，試著用手勢請求你的協助。你有點慌，不知該怎麼跟他溝通，幸好他拿出紙筆，寫下問題，你順利為他解答。這樣的他，展現了對你不熟悉手語的同理心。

聽語障朋友對於聽人不會手語，向來非常有同理心，然而，身為金融服務行業標準，台北富邦銀行選在2021年9月23日「國際手語日」，率先於全台135間分行全面推出手語翻譯服務，主動同理聽語障客戶需求，創造無差別的金融服務環境；2022年1月，富邦產險加入響應，讓聽語障客戶可預約使用手機視訊手語翻譯服務以申辦業務；富邦證券也隨後於2022年3月15日國際消費者權益日，於全台33家分公司同步開辦手語翻譯服務，成為「第一家擁有手語翻譯服務之券商」；繼之富邦人壽也於2022年4月於全台10處客戶櫃檯導入手語翻譯服務。至此，富邦金控成為台灣第一家全面用手語溝通的金融機構。

這項全台金融業界首創的舉措，採真人線下與視訊雙軌併進，雖然使用頻率不高，但這扇無礙的大門富邦永遠敞開。我們堅信，當我們塑造一個無障礙的環境，這世界上就沒有身心障礙者。



#### POINT ➤ 社會影響力：富邦推出手語翻譯服務後，超過16家金融機構及2家醫療單位響應。

- 舉辦金融服務手語培訓：錄製84支手語教學影片，開設線上課程，共計5,788人次完訓。
- 員工參與活動融入手語元素：結合七夕情人節舉辦「看見。愛」七夕手語傳愛活動，共錄製136支手語傳愛短片，將愛傳遞給親友及客戶，線上參與人數達64萬人次，按讚總數達139萬票。
- 建置「身心障礙信託手語網站」：與台灣手語翻譯協會合作，自6月17日上線，截至12月底瀏覽次數逾4.8萬次。
- 金融知識推廣：8月起針對家中有聽語障兒童的家庭，提供金融理財知識及身心障礙信託資訊，截至12月底共舉辦4場活動，參與人數達95人次。

# 投資地球，永續未來

## 推動綠色減法行動，守護我們的山海川

低碳 激勵 影響

富邦人壽以「河川保育計畫、環境保護教育、綠色企業作為」為主軸，積極打造綠色金融品牌。為推動台灣河域與土地的永續發展，富邦人壽率全台企業之先，自2021年起支持荒野保護協會「河川廢棄物調查計畫」，以協力提升公部門、環保團體整治溪流環境之效率，喚起大眾對河川保育的重視。

此外，富邦人壽積極向下紮根環保觀念，透過推廣USR大學社會責任計畫，強化學子的環保意識及社會參與，2021年攜手東海大學、臺中科大、逢甲大學、臺灣師大、高雄科大及東南科大等六所大專院校，共同推動一連串淨溪、淨灘、淨山、生態觀察及減塑科普教育等活動。與東海大學合作推動「從東大溪到筏子溪，全民護溪、愛水、親水、共善」計畫，除了支持東大溪改造計畫，並邀請民眾參與筏子溪淨溪及生態科普工作坊；與臺中科大推動的「守護我們的山海川」計畫，邀集跨科系學生、跨業界社會志工共同參與淨灘、淨山、淨街、淨溪。

對於減塑教育，則是與逢甲大學推動「減塑×淨水×科普跨齡教育」計畫，從青銀混齡科普協作，帶領青少年學生與長輩，理解環境保育的重要性。另，與臺灣師大長期合作推廣減塑教育，運用Podcast推廣減塑理念，並以「環『寶』桌遊」活動，讓學生與民眾從遊戲體會減塑的樂趣與意義。

富邦人壽更於企業內部以身作則，將職場節能減碳、綠色保險服務等接軌「ISO國際認證標準」，並持續發揮自身金融影響力，推動「績優綠色採購」、打造「綠色價值鏈」，以及擴大「ESG主題性投資」，達成環境與經濟平衡承諾，為地球成就美好未來。



**POINT** 已將ESG融入投資流程，建立ESG評估機制，2021年富邦人壽低碳投資金額為新台幣15,921億元，較2020年增加1,967億元，我們將持續尋找能促進人類健康福祉、發展綠色能源、基礎建設、低碳投資及ESG表現良好之標的等ESG主題性產業加以投資，發揮投資影響力，致力促進永續之未來。

- 2021年號召企業志工投入台中烏溪川廢調查，培訓近3萬名同仁成「環境友善大使」。
- 「烏溪川廢調查紀錄影片」、「YahooTV環教動畫」向大眾推動河川保育，總計觀看人次破百萬。
- USR大學社會責任計畫，與東海大學、臺中科大、逢甲大學、臺灣師大、高雄師大及東南科大合作約2,600人次的師生、社區民眾及富邦同仁共同參與。
- 2019年即加入Farm Animal Investment Risk & Return，持續關注農畜牧產業之重大議題及潛在ESG風險，發揮金融資金影響力。



富邦人壽攜手荒野保護協會召開「台中烏溪川廢調查發布記者會」。

# 關於富邦

打造多元金融服務平台  
成為亞洲一流金融機構

1961

富邦產險成立  
(原名國泰產險)

1988

富邦綜合證券成立

1992

富邦銀行成立

1993

富邦人壽成立

2001

富邦金融控股掛牌上市

2021

富邦60週年，揭示全新品牌理念「**正向力量 成就可能**」

## 1.1 公司簡介

富邦金融控股股份有限公司（以下簡稱富邦金控）以「成為亞洲一流的金融機構」為發展願景，旗下主要子公司包括富邦人壽保險股份有限公司（簡稱富邦人壽）、台北富邦商業銀行股份有限公司（簡稱台北富邦銀行）、富邦產物保險股份有限公司（簡稱富邦產險）、富邦綜合證券股份有限公司（簡稱富邦證券）、富邦證券投資信託股份有限公司（簡稱富邦投信）、富邦銀行（香港）有限公司（簡稱富銀香港）及富邦華一銀行等，擁有最完整多元的金融產品與服務，經營績效耀眼，位居市場領導地位。

2021年雖受到新冠肺炎疫情影響，富邦金控旗下各子公司在多變經營環境之下仍有傑出表現，2021年金控稅後淨利達1,445.6億元，創歷史新高，每股盈餘（EPS）12.49元，連續十三年居金控業每股獲利之首！富邦金控合併總資產也再創新高，至2021年12月底已達10兆4,997億元，較2020年底成長14%，穩居國內第二大金控公司。

富邦金控除深耕台灣市場外，亦穩步推動區域佈局，戮力於提供新舊客戶全方位之金融百貨服務，並於2021年公開收購日盛金控，創下國內首樁「金金併」的里程碑，期盼再強化旗下銀行及證券業務規模，發揮營運綜效。

## 富邦金控四家子公司主要業務及獲利模式

富邦人壽	台北富邦銀行	富邦產險	富邦證券
<b>主要業務</b> ▶ 壽險、健康險、傷害險、年金險 <b>獲利模式</b> ▶ 核保利潤、投資收益	<b>主要業務</b> ▶ 法人金融業務、個人金融業務、海外子行業務 <b>獲利模式</b> ▶ 利息收入、手續費收入、投資收益	<b>亮眼績效</b> ▶ (1) 2021年底合併總資產及全年稅後淨利皆創下歷史新高，為富邦金控重要獲利引擎。 (2) 初年度保費、續年度保費及初年度 保費均位居業界第二。	<b>亮眼績效</b> ▶ (1) 存、放款業務規模成長，分別較2020年成長16%及12%，帶動總資產突破3兆，年成長13%。 (2) 信用卡有效數及簽帳金額皆較2020年成長10%，成長率優於前五大發卡行，每卡月平均簽帳金額維持第一。
<b>關鍵活動</b>		<b>關鍵活動</b>	
人力資源管理 風險管理 資金管理 產品與服務管理 通路管理 客戶關係管理 市場監理與法規遵循	人力資源管理 風險管理 資金管理 產品與服務管理 通路管理 客戶關係管理 市場監理與法規遵循	車險、健康傷害險、商業火險、新種險、水險、住宅火險、工程險  獲利模式 ▶ 核保利潤、投資收益	經紀業務、自營業務、承銷業務  獲利模式 ▶ 手續費收入、投資收益
<b>亮眼績效</b> ▶ (1) 簽單保費收入成長12.9%，市佔率24.6%，連續40年 位居市場第一。 (2) 關注社會與企業不同的需求與風險，開發台灣「首張」 疫苗保險及癌症達文西手術保險，搶攻市場新商機。	<b>亮眼績效</b> ▶ (1) 受市場成交量帶動，經紀收入年成長58.4%，經紀市佔 率達6.13%，位居市場前三大。 (2) 自營業務及財富管理業務亦能維持穩定之獲利，帶動2021 年稅後淨利達70.6億元，創下開業以來最高獲利紀錄。		

## 1.2 營運績效

富邦金控在2021年持續締造佳績，已連續十三年穩居台灣金控業每股獲利龍頭，全年亦創開業以來歷史新高達1,445.6億元。

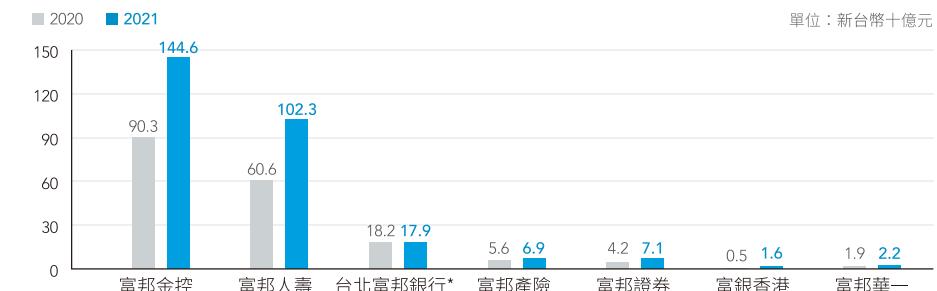
新台幣百萬元	2018	2019	2020	2021
資產總額	7,715,060	8,547,702	9,244,453	10,499,733
歸屬於母公司業主之權益	459,243	607,774	762,869	949,569
合併稅後淨利	47,721	59,573	90,972	147,235
歸屬於母公司之稅後淨利	47,729	58,497	90,272	144,559
稅後每股盈餘(元)	4.52	5.46	7.76	12.49
資產報酬率(ROA)	0.65%	0.73%	1.02%	1.49%
股東權益報酬率(ROE)	9.98%	10.94%	13.17%	16.88%

## 富邦金控資本適足率與信用評等

富邦金控以落實風險控管為首要，維持優於市場平均水準的資產品質以及強健的資本結構。2021年度富邦金控的資本適足率(CAR)約139.36%，遠高於法定的100%。

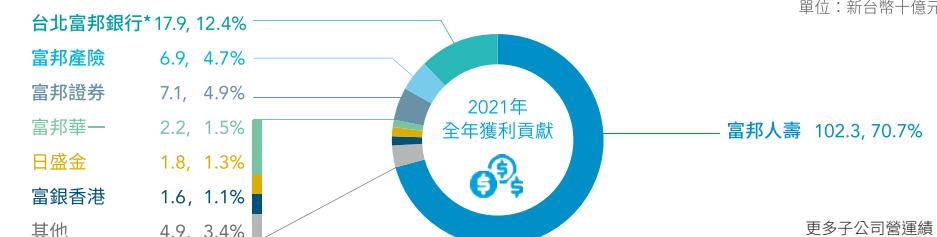
評等類別	評等機構	信用評等等級 長期；短期	展望	評等日期
國際評等	標準普爾	BBB+；A-2	Stable	2021/11/22
	穆迪信用評等	Baa1	Stable	2021/12/22
國內評等	中華信用評等	twAA；twA-1+	穩定	2021/10/25

## 各子公司獲利



單位：新台幣十億元

## 2021年全年獲利貢獻<sup>註</sup>



單位：新台幣十億元

\*台北富邦銀行合併基礎獲利187億，本頁台北富邦銀行獲利179億係不包含轉投資富邦華一之獲利數。

註：以金控合併基礎歸屬母公司淨利計，「其他」含子公司合併沖銷數-NT\$36.5億。

更多子公司營運績效請見2021年法人說明會簡報



## 1.3 稅務治理

### 稅務策略

為因應稅務治理之國際趨勢，確實遵守稅務法令相關規定，落實企業永續發展，提升股東價值，善盡企業社會責任，富邦金控制定「富邦金融控股股份有限公司暨子公司稅務治理政策」，以董事會為本公司稅務風險管理機制之最高決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定整體之稅務治理政策，以確保稅務管理機制之有效運作，相關規範及執行方式如下：

#### 稅務治理 |

年度稅務治理執行計畫與成果每年至少一次彙報公司治理及永續委員會審議後，並提報於董事會報告相關稅務管理之情形。

#### 風險管理 |

以積極之態度妥善處理稅務風險，以降低風險之影響。

#### 合法規劃 |

稅務規劃應合法，不進行只為避稅目的之交易，並同時考慮商業營運、本公司及旗下各子公司在各國的社會責任和聲譽、風險控管及永續價值。

#### 合理利潤配置 |

不移轉利潤於國際經濟合作開發組織及歐盟委員會所定義之不合作黑名單暨租稅天堂國家（低稅率國家）。

#### 專業評估 |

重要公司決策，應評估當地與國際相關法規之稅務風險及影響，並適時諮詢外部專業顧問，以擬定因應策略。

#### 持續學習 |

致力提升稅務專業素質，持續人才培訓，定期辦理內部稅務課程並鼓勵參與外部研討會及課程。另，定期提供國內外稅務法令更新訊息，以快速掌握法令動態。

#### 績效評估 |

著重誠實、專業、親切、創新之行為，定期由主管執行有關法令遵循、作業風險控管、裁處案及主管機關重大檢查意見之缺失、內部稽核提出高風險缺失等事項做評核。

#### 專業傳承 |

依非經常性或例外狀況處理情形，建立文件資料，定期召開會議，分享工作內容，加強專業知識傳承。



#### 法令遵循 |

須符合當地稅務法規及揭露要求，按規定期限申報並繳納稅捐，善盡納稅義務人之社會責任。

#### 誠實專業 |

以誠實、專業及開放之態度，與當地稽徵主管機關保持聯繫。

#### 適時溝通 |

針對重大不確定之稅務議題或稅務相關草案，本公司及旗下各子公司將適時與同業、公會、外部專業顧問討論後，以適當之方式與當地稽徵主管溝通、協談或申請函釋。

### 營運狀況

富邦金控主要營運地區為台灣，2020年及2021年之淨收益中，來自台灣之比重分別為88.16%及89.87%。

單位：新台幣百萬元

年度	2020年	2021年
淨收益（A）	476,506	485,832
來自台灣之淨收益（B）	420,069	436,606
來自亞洲之淨收益*	56,434	47,104
來自其他地區之淨收益	3	2,121
來自台灣之比重（B÷A）	88.16%	89.87%

\* 包含中國、香港、韓國、新加坡、越南、泰國、菲律賓。

資料來源：2021年富邦金控合併財務報告第427頁。

2020年及2021年所得稅相關資訊如下表。

單位：新台幣百萬元

年度	2020年	2021年
稅前淨利	103,128	165,589
所得稅費用	12,156	18,354
支付所得稅	6,292	17,656

資料來源：稅前淨利及所得稅費用請詳2021年富邦金控合併財務報告第6頁「合併綜合損益表」；支付所得稅請詳第8頁「現金流量表」。

### 繳稅情形

富邦金控2020年及2021年於全球繳納之所得稅款各為新台幣6,292百萬元及17,656百萬元，其中在台灣繳納之所得稅款比重占8成以上。

本公司稅務政策及各國稅務相關及主要營運活動資訊（包含淨收益、稅前損益、當期所得稅費用、繳納所得稅、員工人數以及主要營運活動資訊）請詳本公司官網「稅務治理」頁面。

富邦金控官網  
「稅務治理」



## 有效稅率

富邦金控2020年及2021年之帳面有效稅率、現金有效稅率及行業平均值如下：

年度	2020年	2021年	加權平均	2020年調整後	2021年調整後	調整後平均	行業平均值
帳面有效稅率	11.79%	11.08%	11.35%	22.86%	20.91%	21.66%	19.50%
現金有效稅率	6.10%	10.66%	8.91%	17.35%	20.49%	19.29%	24.66%

資料來源：依2021年富邦金控合併財務報告計算。

- 帳面有效稅率＝所得稅費用 ÷ 稅前損益
  - 現金有效稅率＝支付所得稅 ÷ 稅前損益
  - 行業平均值係參酌瑞士蘇黎士永續資產管理公司（RobecoSAM）發布之2022年Sustainability Assessment Companion，依據全球行業分類標準的24個行業組之保險業平均帳面有效稅率及現金有效稅率。
  - 「調整後平均稅率」計算請詳下表，主要考量免稅所得等項目。
  - 有效稅率差異說明如下：
    1. 富邦金控之2020年有效稅率與2021年有效稅率均低於行業平均值，主因台灣為主要營運國家，法定所得稅率（一般稅制為20%；最低稅負制為12%）即低於行業平均值。
    2. 帳面有效稅率低，主要受免稅所得占比較高之影響，經排除所得稅法第4條之證券交易所得及所得稅法第42條之股利所得等免稅所得影響，調整後稅率與法定稅率（20%）相近。
    3. 現金有效稅率低於帳面有效稅率之差異原因：
      - (1) 各會計年度估計之所得稅費用，除次年實際繳納現金，為時間差，尚包含遞延所得稅之影響。
      - (2) 2020年差異原因：2020年現金繳稅數係應繳納2018年度未分配盈餘稅，及2019年度營利事業所得稅。因2018年度無未分配盈餘稅，且2019年度營利事業所得稅使用虧損扣抵，抵減應納所得稅。
      - (3) 2021年差異原因：2021年帳面有效稅率與現金有效稅率差異不大。
4. 紙總有關影響帳面有效稅率及現金有效稅率均低於行業平均值之主要項目及金額如下：

單位：新台幣百萬元

項目	帳面有效稅率		現金有效稅率	
	2020年	2021年	2020年	2021年
稅前淨利	103,128	165,589	103,128	165,589
調整前所得稅費用／支付所得稅*	12,156	18,354	6,292	17,656
免稅所得稅額總數（A）	15,978	22,455	15,978	22,455
最低稅負制加徵稅額（A）	-4,563	-6,178	-4,563	-6,178
加：免稅所得稅額淨影響數Σ（A）	11,415	16,277	11,415	16,277
加：使用以前年度虧損扣抵	—	—	190	—
調整後所得稅費用／支付所得稅*	23,571	34,631	17,897	33,933
調整前有效稅率	11.79%	11.08%	6.10%	10.66%
調整後有效稅率	22.86%	20.91%	17.35%	20.49%

\*所得稅包含公司所得稅、未分配盈餘稅等。

資料來源：2021年富邦金控合併財務報告第97至98頁；支付所得稅請詳第8頁「現金流量表」。

## 1.4 總體環境分析

回顧2021年，儘管5月份本土疫情爆發，台灣進入三級警戒，影響第二季與三季內需及就業市場表現，但受惠於先進國家解封後的強勁需求，對外貿易較前一年度大幅成長，有效抵禦民間消費放緩衝擊。在淨出口及企業投資增長力道優於預期幫助下，台灣全年經濟呈現高度擴張，表現優於多數國家。

展望2022年，受到比較基期偏高影響，台灣出口增長幅度料有所放緩。不過，隨著疫情衝擊程度降低，民間消費反彈將成為後續支持經濟成長主要動能。加上供應鏈本土化推動，企業持續擴增在台產能，綠能投資動能亦將延續，台灣內、外需產業均衡擴張，今年經濟表現將會更為穩健。

### 2022年全球經濟應關注重大方向



COVID-19疫情發展



各國經濟復甦速度



各國央行貨幣政策



2022年  
全球經濟  
展望基調



## 2.1 2025永續願景藍圖

富邦金控持續以成為亞洲一流金融機構為願景，以「正向力量 成就可能」為其使命，並融入「誠信、親切、專業、創新」四大核心價值；2021年重新擘劃永續願景藍圖，擬定「低碳、數位、激勵、影響」四大策略為利害關係人創造永續價值，並訂定2025年目標，透過設定、追蹤量化指標的達成情形，展現實踐永續承諾之行動力。

策略	富邦永續願景藍圖	對富邦重要性
低碳	<b>協助客戶永續轉型</b> 透過永續金融投資、放款、商品與專業服務，協助客戶提升ESG績效，同時建立低碳營運模式。	金融業為實踐淨零碳排目標的關鍵角色。透過「低碳」策略，富邦藉由資金影響力，加速價值鏈永續轉型，達成減緩地球暖化之共同目標。同時，富邦亦可掌握潔淨能源時代的投資商機，帶動業務成長的新動能。
數位	<b>提供最佳金融服務</b> 秉持最適切需求的原則，提供創新服務與體驗，滿足客戶多元投資、理財與保險需求。	因應金融科技創新，大數據與人工智能持續擴大應用，以及顧客行為改變，富邦運用「數位」策略，推出創新品項與服務，打造一站式的金融服務模式，深化客戶關係與忠誠度。
激勵	<b>打造友善、健康之幸福職場</b> 形塑多元、尊重、溝通和諧之氛圍，並持續推動人才發展、吸引與留住之計劃，打造健康安全之職場環境。	人力資本為富邦邁向永續經營的重要資產，我們打造具競爭力的薪資結構與建立健康職場的氣氛，吸引人才的留任與對組織的認同，扮演最佳雇主的角色，同時支撐富邦持續成長的業務目標。
影響	<b>串連社會正向力量</b> 藉由豐富多元的平台，提供成長的機會與舞台，鏈結正向的力量，讓改變實踐社會的影響力。	以金融本業核心回饋社會為初衷，透過富邦旗下四家基金會與子公司的公益平台，戮力解決社會問題。此過程有助於員工與社會的品牌認同，亦為金融商品與服務的開發，帶來新的觀察與洞見。



## 低碳

協助客戶永續轉型

**實踐作為**

提高綠色金融的投融資組合與承銷綠債

更新節能設備與規劃採購綠電

制定高碳排產業的准入／撤資標準

制定科學基礎減碳目標

開發氣候與永續相關保險商品



## 激勵

打造友善、健康之幸福職場

**實踐作為**

鼓勵員工參與意見調查與回饋建議

打造人才留任的職場環境

提供具競爭優勢的薪資福利

規劃以員工為需求之友善健康活動



\*因疫情影響，為照護員工健康，多數活動暫停舉辦，故參與人數較往年減少。

**實踐作為**

優化各項商品服務的數位平台

串連各子公司數位合作與優化客戶體驗

**實踐作為**

提供多元的金融教育

贊助藝文活動與扶植人才

冠名與主辦運動賽事

擴大在地金融與社區服務

扮演鏈結社會資源的角色



## 數位

提供最佳金融服務



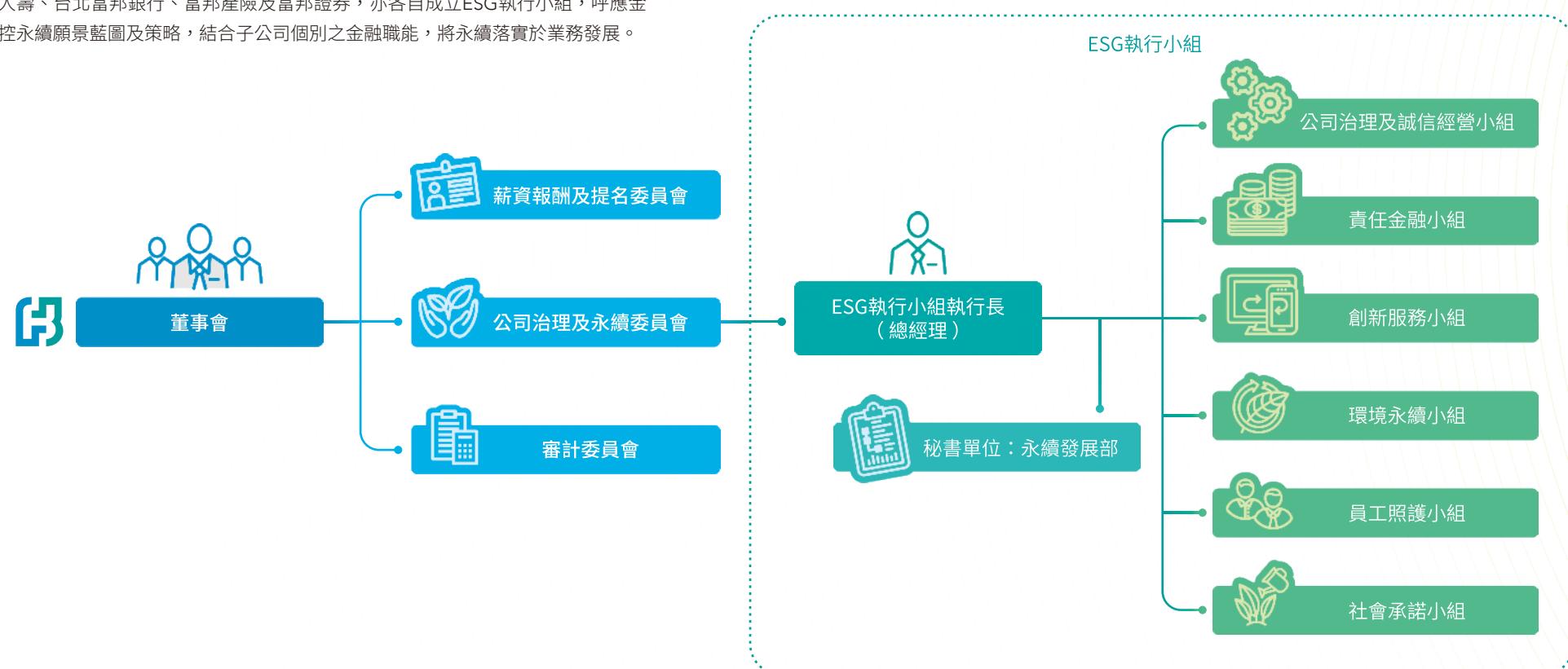
## 影響

串連社會正向力量

## 2.2 ESG執行方針

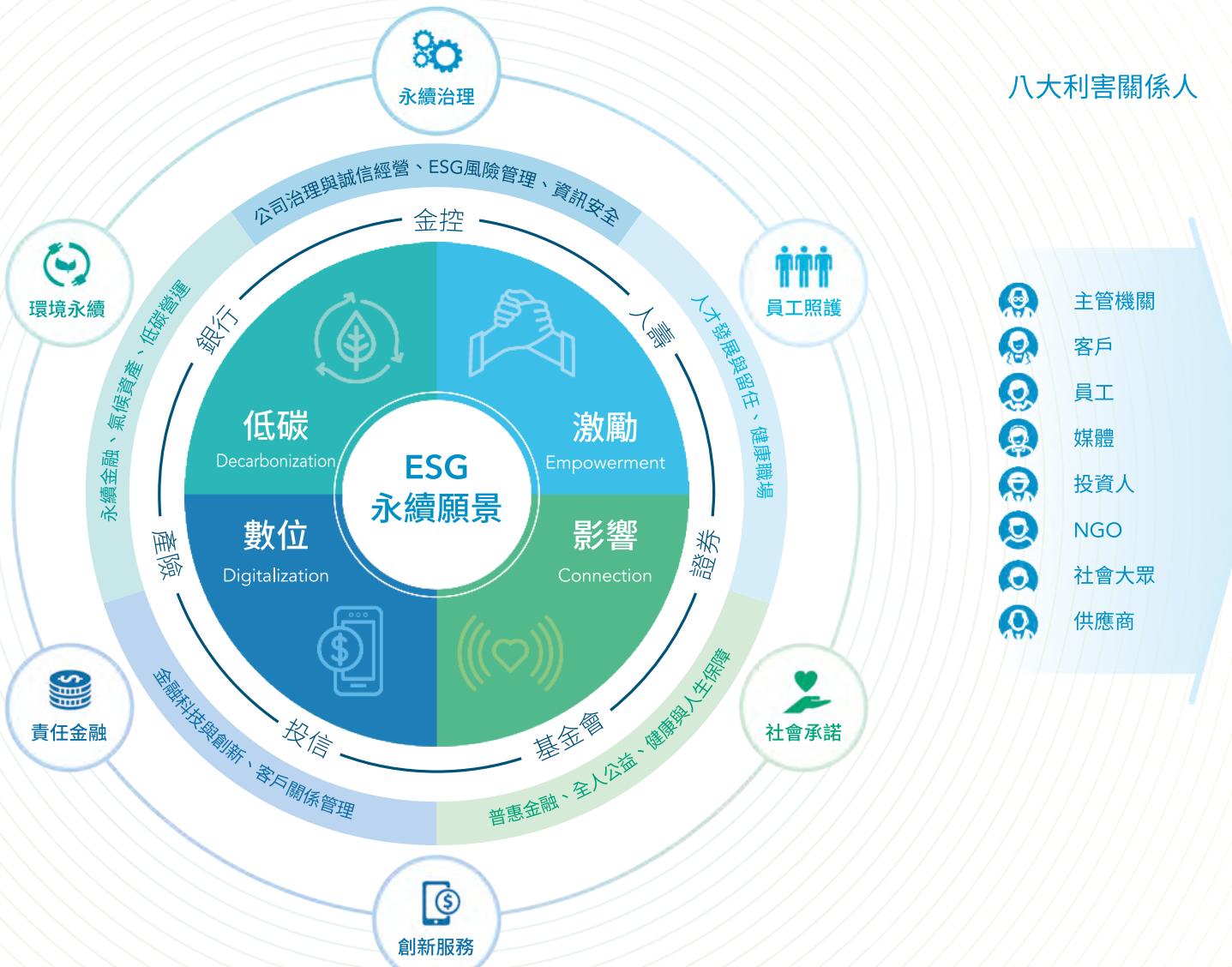
### 永續運作機制

因應各項企業經營面臨的風險所帶來的機會與挑戰，以及各方利害關係人所關注之議題，富邦金控早於2015年底展開「永續願景（ESG）工程」，董事會為推動永續發展之最高督導單位，並於公司治理及永續委員會下設立ESG執行小組，由永續發展部擔任秘書單位，ESG執行小組由總經理擔任執行長，為呼應永續策略推動各項永續事務，分設六個工作小組，且依職掌由相關單位中高階主管擔任小組組長。六個工作小組彙整ESG執行情形及執行計畫，每半年向公司治理及永續委員會進行報告，並進一步提報董事會。此外，四家主要子公司富邦人壽、台北富邦銀行、富邦產險及富邦證券，亦各自成立ESG執行小組，呼應金控永續願景藍圖及策略，結合子公司個別之金融職能，將永續落實於業務發展。



註：各委員會之組成規定、主要職權與運作情形請見附錄8.2.1

## ESG永續策略



## 八大利害關係人

### 創造價值

- 善盡企業社會責任 (Promote corporate social responsibility)
- 積極滿足客戶需求 (Meet customer needs proactively)
- 提供多元優質服務 (Provide diversified high-quality services)
- 創造公司商業價值 (Create company commercial value)

## 2.3 永續影響力



**10兆**(新台幣)  
價值鏈淨正向影響<sup>註</sup>



**↑60%**  
淨正向影響成長  
(相較2020年)

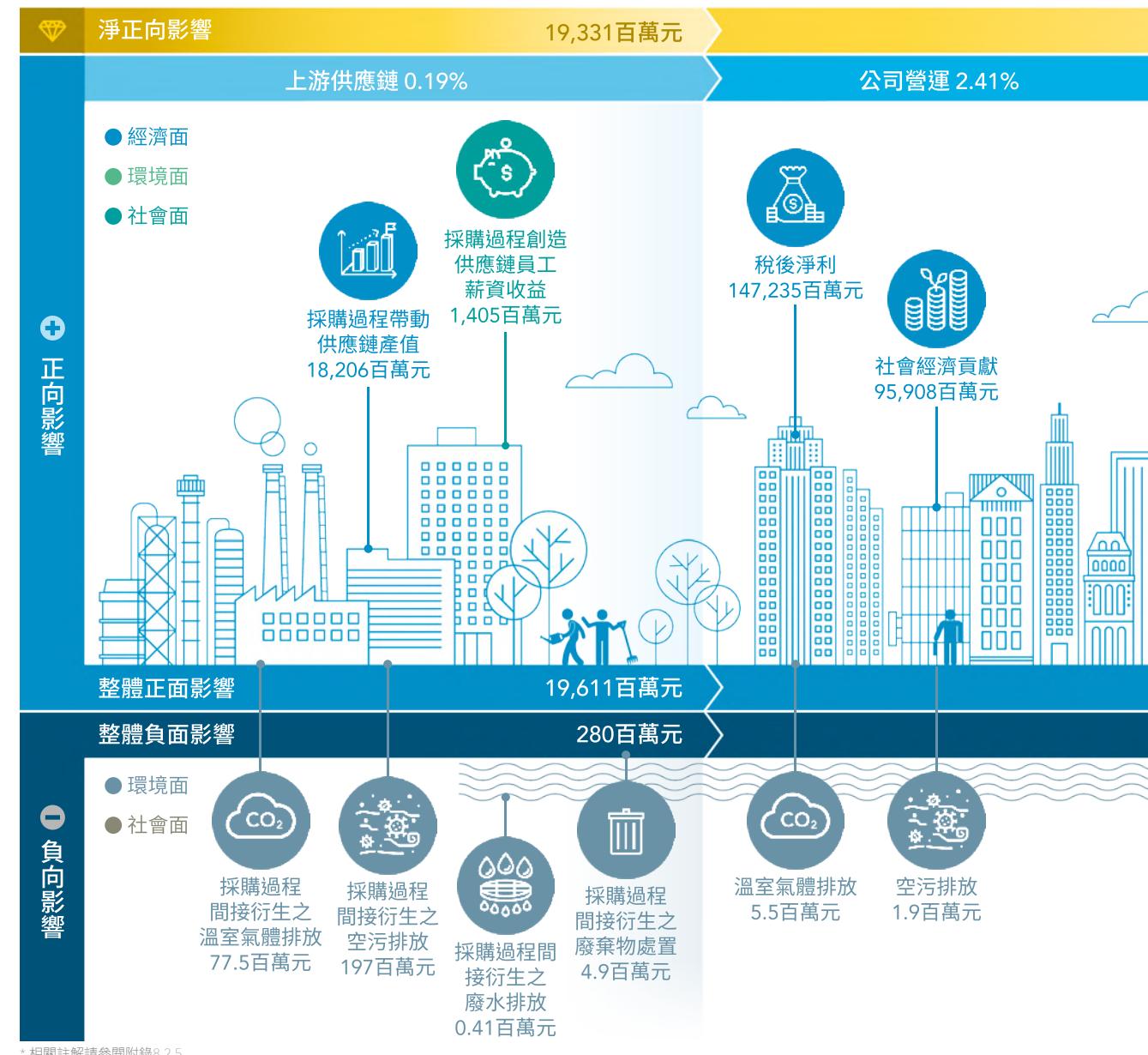


**>97%**  
影響力來自  
貸款和投融資

企業營運活動衍生的環境及社會外部性已逐漸受到全球投資人關注。富邦金控自2020年起攜手東海大學企業永續影響力中心透過以因果關係為導向的衝擊路徑法 (Impact pathway) 分析涵蓋經濟、環境及社會議題的跨域交集，並基於財務損益 (Profit and Loss, P&L) 的管理思維，鑑別營運過程為人類生活福祉帶來的正向與負向、潛在與實際，以及長期或短期的影響，建立以三重盈餘 (Triple Bottom Line, TBL) 為基礎的永續影響力管理架構。

2021年，富邦金控價值鏈活動共創造新台幣10兆元的淨正向影響 (Net Positive Impact)，其中97%來自金融商品、服務與投融資，2%來自富邦金控自身營運，上游供應鏈則不到1%。透過投融資服務，我們創造約274萬個就業機會及1.3兆薪資收益，並推動產業鏈超過新台幣9兆元的產值，但產業間供需過程所耗用的自然資源與環境汙染，也衍生新台幣5,213億元的社會成本。為了減少這些負向影響，富邦金控以發揮金融影響力為使命，對投資組合進行權衡，更有效的分配資源，期望運用核心職能擴大永續投資效應，驅動產業邁向永續，為利害關係人創造長期價值，成為一股帶動社會向善的力量。

註：淨正向影響 (Net Positive Impact) = 正向影響 (Positive Impact) - 負向影響 (Negative Impact)





## 焦點案例

### 發揮金融本業影響力 成為產業低碳轉型的槓桿

台灣政府於2022年3月正式提出「台灣2050淨零排放路徑」，在電力需求年均成長 $2\pm0.5\%$ 的情境下，為達到全球平均升溫控制在1.5度，將投入新台幣9,000億元全力推動能源轉型，擴大成熟光電與風電布建，搭配前瞻地熱海洋能，以2050年再生能源電力占比達60~70%為目標。根據研究機構Net Zero Tracker針對全球198個國家及2,000家大型上市公司調查，截至2022年4月，已有128個國家及699家公司宣示淨零排放目標。在這股脫碳趨勢的推波助瀾下，加速低碳能源轉型，將成為全球產業需共同面對的課題。

透過影響力評估 (Impact Valuation) 方法學，以台灣為例，分析投資五種再生能源「太陽能、風能、水力、地熱、生質能」可避免的碳排量。我們發現風能可避免最多碳排放，每投資新台幣100萬元建置風力發電廠，可避免41,286公斤碳排；其次則是水力，每投資新台幣100萬可避免34,261公斤碳排。進一步發現，透過投資風能跟水力產生的潔淨能源，可以減少社會耗費較多的成本補救長期的氣候或環境問題（亦稱碳社會成本<sup>①</sup>），創造較高的投資減碳效益。風力發電避免的碳社會



成本約新台幣62,395元最高，其次則為水力發電約新台幣51,778元。這代表相較其他再生能源太陽能或地熱等，投資風能跟水力能為台灣整體創造更多的正向價值。

回到富邦金控本身，2021年共投入新台幣近360億元推展再生能源，投資金額相較前一年度成長超過2倍，可避免溫室氣體排放共87萬噸，創造新台幣13億元的減碳效益<sup>②</sup>；而其中來自風能發電之貢獻占比57.2%最大，太陽能發電占比38.1%次之。

再生能源是台灣邁向淨零排放的關鍵要素，富邦金控透過影響力評估方法學，洞悉投入各種再生能源所創造的減碳效益及真實價值，並且期望逐步納入商業策略中，落實影響力投資，除了支持政府脫碳政策、促進國內再生能源發展，更能真正對整體社會創造正向影響力。若2050淨零是人類拯救環境生態的最低標準，我們需要更積極地創造正向價值，以達成永續世界的願景。

#### ESG參考字典：

**①** 碳社會成本 (Social Cost of Carbon, SCC)，是指因氣候變遷成長期損害所付出的社會成本，包括實體災害導致的財產經濟損失、人身健康損害或是避免升溫進行能源轉型所付出的經濟代價等。全球平均碳社會成本每噸二氧化氮為418美元。（資料來源：Country-level Social Cost of Carbon/Database Explorer）

**②** 等於全球可避免付出13億元經濟成本，解決碳排造成的環境、社會問題。

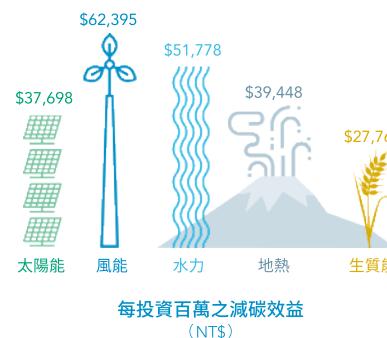
註1：投資再生能源年發電量是根據國際再生能源總署 (International Renewable Energy Agency, IRENA) 研究報告，考量再生能源設施每單位裝置容量的建置成本及其容量因子係數計算。

註2：投資再生能源設施避免的碳排放是透過生命週期評估 (Life Cycle Assessment, LCA) 模型，以台灣地區為例，分析再生能源設施相較一般市電 (混合電網) 在一年的發電過程約可避免的溫室氣體排放量。

註3：投資再生能源設施的減碳效益是參考美國環保署 (2016) 研究報告，將避免的碳排放量換算為碳社會成本的相對價值。

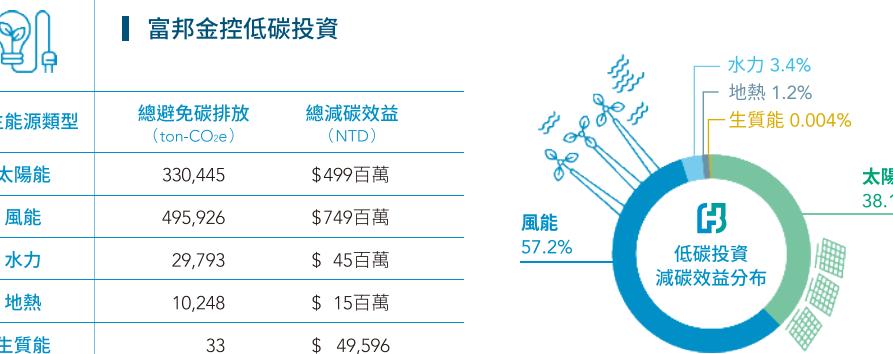
註4：投資對象能源結構無法拆分各類再生能源占比時，以太陽能計算。

#### 投資再生能源之減碳分析

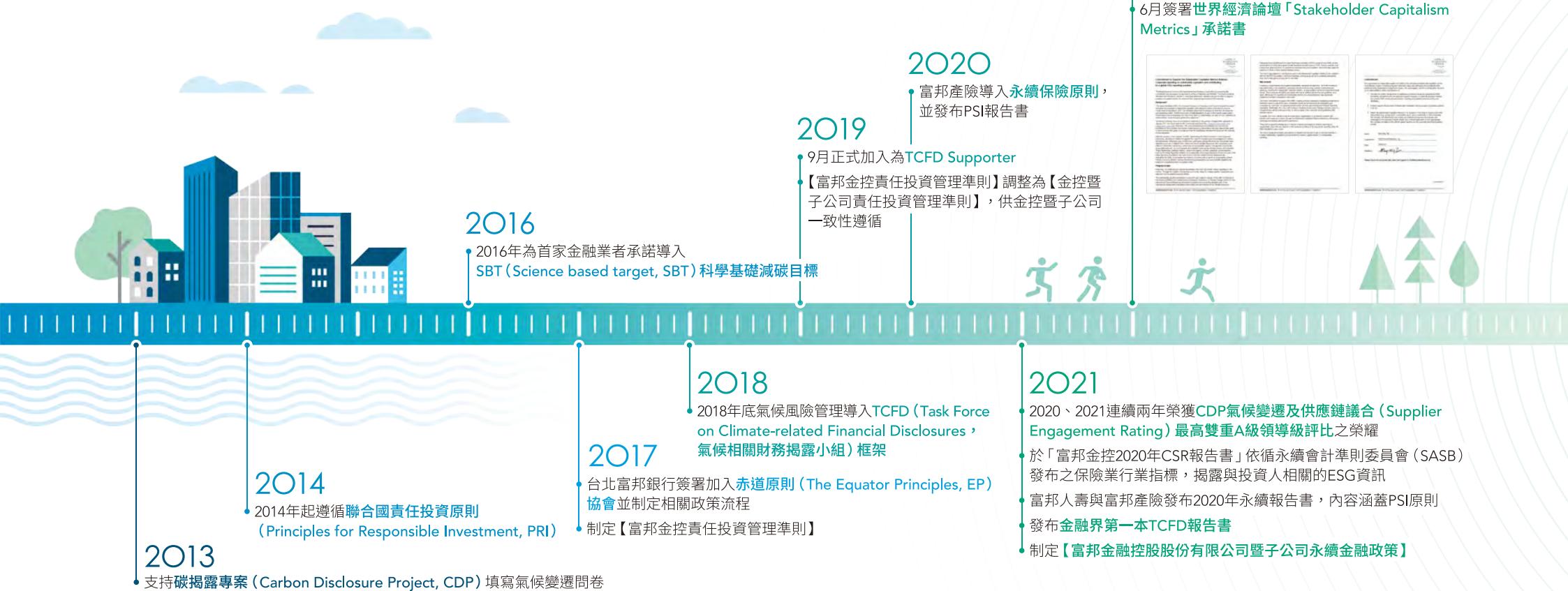


每投資百萬年發電量 (kwh)	每投資百萬避免碳排放 (kgCO <sub>2</sub> e)	再生能源類型	總避免碳排放 (ton-CO <sub>2</sub> e)	總減碳效益 (NTD)
52,404	24,944	太陽能	330,445	\$499百萬
75,782	41,286	風能	495,926	\$749百萬
70,084	34,261	水力	29,793	\$ 45百萬
53,186	26,103	地熱	10,248	\$ 15百萬
79,522	18,370	生質能	33	\$ 49,596

#### 富邦金控低碳投資



## 2.4 永續倡議



## 2.5 重大性與利害關係人

### 2.5.1 重大性分析

富邦金控在實踐企業永續上，非常重視內外部利害關係人的聲音。我們定期進行重大性 (Materiality) 調查，根據 GRI Standards (永續性報告準則) 與 AA 1000 Stakeholder Engagement Standard (AA 1000 SES) 利害關係人議合標準，依循鑑別、分析與確認三大原則，發展重大性分析架構，辨識重大 ESG 永續議題，作為永續策略的規劃工具外，同時為富邦金控編撰永續報告書之參考基礎。

階段	步驟	結果	內容
STEP 1 鑑別	確認溝通對象	八大利害關係人	根據AA 1000 SES利害關係人議合標準，富邦金控辨識出八大主要的利害關係人，作為企業社會責任報告書資訊揭露，包括主管機關／客戶／潛在客戶／員工／潛在員工／媒體／股東／投資人／社區NPO／NGO／一般社會大眾／供應商。
	蒐集 ESG議題	17項議題	延續上一年度16項ESG議題，2021年考量世界永續發展趨勢、國內外同業、主管機關之關注焦點與聚焦對應公司永續營運策略，調整ESG重大議題清單。2021年續採2020年之重大議題外，依本公司所屬產業金融保險業之國內外同業與國際評比之ESG關注議題，增列「健康與人生保障」，共計17項。
	調查關注程度	153份問卷	富邦金控2021年透過問卷調查利害關係人對於ESG議題的關注度，包括客戶／潛在客戶(66份)、一般社會大眾(6份)、供應商(43份)、主管機關(2份)、社區(15份)、股東／投資人(5份)、媒體(16份)，共計153位利害關係人參與問卷調查。
STEP 2 分析	衡量影響程度	67位主管	ESG推動鏈結業務發展核心，是富邦金控驅動企業永續的重要原則。因此，我們邀請主管與ESG執行小組，總共67位同仁參與重大性分析，衡量每個永續議題對於「營運成長、客戶忠誠、員工向心力、環境影響與社會福祉」的影響程度，排序每個永續議題與公司營運的影響程度，決定議題的重要性。
	評估與調整	9項議題	延續上年度12項重大議題與新增1項議題，共計13項重大議題，將議題對應公司永續策略—公司治理、低碳、數位、激勵與影響分為五大面項。 本次依2022年世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 全球風險報告進行重大議題排序調整，13項重大議題經與全球關注前十大風險進行檢視評估後，共計有9項重大議題具有關聯性，依各項風險關聯性調整「ESG風險管理」、「永續金融」、「氣候資產」、「低碳營運」、「人才發展與留住」、「健康職場」、「普惠金融」、「全人公益」、「健康與人生保障」之關注度與營運影響性調整ESG重大議題之矩陣。
STEP 3 確認	確認重大議題	13項	依據外部利害關係人關注度與內部主管對ESG議題的重要性，重大性調查與分析結果，提報公司治理及永續委員會與董事會確認，決定13個ESG議題具有重大性。
	對應 GRI準則	21 個主題	根據重大矩陣結果，逐一檢視重大議題在富邦公司價值鏈影響範疇，對照GRI準則，鑑別21個屬於富邦金控的重大主題 (Topic)，依循報導要求，蒐集內部資訊、數據與管理方針進行揭露。

### 富邦金控ESG矩陣



### 重大議題內涵

<b>公司治理</b>	1. 公司治理與誠信經營	董事會獨立性及多元性、董事會運作、董事會績效評估、董事進修、誠信經營政策與制度
<b>ESG風險管理</b>	2. ESG風險管理	風險管理架構與政策、新興風險管理、氣候變遷風險管理、人權風險管理、風險文化建立
<b>資訊安全</b>	3. 資訊安全	資安風險管理、校準法令法規、強化資安思維、鞏固縱深、防禦
<b>數位</b> 提供最佳金融服務	4. 金融科技與創新	FinTech金融科技、行動化服務、創新服務與商品
<b>客戶關係管理</b>	5. 客戶關係管理	客戶管理、客戶滿意度、完善的理賠流程與服務
<b>低碳</b> 協助客戶永續轉型	6. 永續金融	TCFD 高碳排盤點、綠色金融、主題性投資與ESG基金
<b>氣候資產</b>	7. 氣候資產	提供損害防阻服務、農業保險、低碳新生活（永續環境產品、綠色設備優惠貸款、綠色消費）
<b>激勵</b> 打造友善健康幸福職場	8. 低碳營運	降低溫室氣體排放、實踐低碳友善環境、提升能源使用效率、推動無紙化服務
<b>影響</b> 串連社會正向力量	9. 人才發展與留住	計畫性發展員工專業能力、打造多元、自主的學習環境、推動公平、激勵的留才制度、樹立良好的雇主品牌形象
	10. 健康職場	推動婚育照護計劃、推動健康安全風險管理與促進計畫、鼓勵參與各式社會議題
	11. 普惠金融	微型保險、公益信託、協助政策性貸款之推動
	12. 全人公益	推廣金融教育、文化培力、弱勢關懷、促進全民健康、兒少培力
	13. (新)健康與人生保障	健康風險、人生各年齡層之健康壽命／新興疾病等風險評估、規劃提供各項人身相關保險商品服務

## 2.5.2 利害關係人溝通

富邦金控鑑別出八大利害關係人，每半年將與利害關係人溝通之情形提報至董事會。

主要利害關係人	關注議題	溝通方式／頻率	回應
主管機關	<b>公司治理與誠信經營</b> <b>ESG風險管理</b> <b>資訊安全</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期參與主管機關召開座談會或說明會</li> <li>每月依主管機關要求彙整經營數據與公告營收</li> <li>每季公布會計師查核財務報告</li> <li>每年發布年報、永續報告書、召開股東大會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>連續七屆（2015～2021）納入選臺灣證券交易所（簡稱證交所）「臺灣公司治理100指數」之成份股。</li> <li>參與證交所金融保險業編製及申報永續報告書納入第三方驗證之驗證內容討論會議。</li> <li>參與《台灣永續分類標準》試作規劃。</li> </ul>
供應商	<b>公司治理與誠信經營</b> <b>法遵與反犯罪措施</b> <b>資訊安全</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年舉辦供應商CSR教育訓練，開辦「溫室氣體排放管理」數位課程，廠商須完課後，始能進行投標。</li> <li>舉辦2021年供應商CSR評鑑，共206家廠商參與，評鑑參與率94%，較2020年提升2%。</li> <li>舉辦2021年供應商CSR交流會，向參與評鑑廠商說明評鑑結果，表揚評鑑績優廠商，回饋管理建議。</li> <li>與供應商分享富邦榮獲2020年CDP「供應鏈議合」最高A級評等，使其了解國際供應鏈管理趨勢及方向。</li> </ul>	
一般社會大眾	<b>法遵與反犯罪措施</b> <b>低碳營運</b> <b>全人公益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年規劃廣宣計畫並製作相關刊物</li> <li>基金會不定期舉行活動</li> <li>CSR信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與2021年永續金融論壇，分享富邦推動永續金融行動及重大成果。</li> <li>參與2021年第19屆遠見高峰會，向大眾分享富邦金控落實ESG作為。</li> <li>受邀政大廣告系分享富邦推動永續及Run For Green跑步種樹倡議專案。</li> <li>響應世界2050淨零目標，2021年舉辦「Run For Green領跑台灣奔向淨零」記者會，宣示富邦全力奔向綠色。</li> <li>舉辦富邦金控創「罩」價值體驗活動，將廢棄口罩再製變身「正能量手機充電板」，推廣循環經濟，廢棄物再利用之永續理念。</li> <li>響應聯合國倡議運動環境行動，於主辦與贊助運動賽事中，與參賽者溝通永續理念。</li> </ul>
社區NPO/NGO	<b>公司治理與誠信經營</b> <b>客戶關係管理</b> <b>全人公益</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期於基金會網站公開活動與捐款</li> <li>每年透過集團內部禮贈品通路，擴大基金會與社區交流</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與臺大風險中心合辦2021年「富邦全球化講堂」，以2050淨零轉型為主題，邀請產官學及NPO組織交流氣候與淨零議題。</li> <li>拜會ESG各領域專業學者，請益永續精進建議。</li> <li>受邀參加「綠色低碳路跑賽事論壇」，分享富邦Run For Green倡議，發揮企業影響力推動綠色賽事，並與社會及運動協會交流。</li> <li>透過優樂地「永續iLab交流會」，不定期與NPO/NGO交流溝通。</li> </ul>

主要利害關係人	關注議題	溝通方式／頻率	回應
股東／投資人	<b>公司治理與誠信經營</b> <b>ESG風險管理</b> <b>稅務治理</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月公告營收狀況</li> <li>每季舉办法人說明會</li> <li>不定期參加國內外投資論壇說明公司財務及業務訊息</li> <li>於公司官網設立投資人關係專區與聯絡窗口溝通資訊、信箱</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉行120場投資人會議。</li> <li>完成每季股東意見陳報，強化對於股東溝通情形之管理。</li> <li>參與Goldman Sachs, 花旗環球證券、J.P. Morgan, BoA, CLSA, UBS, Credit Suisse, QIC, ICA, 等機構舉辦之投資人論壇。</li> </ul>
客戶	<b>資訊安全</b> <b>金融科技與創新</b> <b>客戶關係管理</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>設置客戶申訴管道、客服專線</li> <li>定期進行客戶滿意度調查與品牌調查</li> <li>不定期舉辦企業研討會及辦理風險教育課程</li> </ul>
媒體	<b>公司治理與誠信經營</b> <b>資訊安全</b> <b>法遵與反犯罪措施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期發布新聞稿</li> <li>專職單位及專人溝通回覆</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>金控及子公司（含基金會）2021年共發布434篇新聞稿。</li> <li>由公關部專職單位及7位專責人員，負責金控及子公司媒體溝通事宜，並即時回覆媒體提問。</li> <li>金控每季舉辦法說會媒體場，開放媒體提問，並由金控總經理主持回覆。</li> <li>金控及子公司不定期舉辦記者會活動。</li> </ul>
員工	<b>人才發展與留任</b> <b>健康職場</b> <b>公司治理與誠信經營</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>團體協約每三年期滿後進行協商</li> <li>每兩年定期進行員工意見調查</li> <li>每年舉辦高階主管面對面活動（2021因疫情停辦）</li> <li>每季召開勞資會議、職業安全衛生會議</li> <li>設置「員工申訴專區」</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對勞雇雙方間不特定福利事項及勞動條件等議題做雙向溝通，以協調勞資關係、促進勞資合作。</li> <li>日盛團體協約協商會議，透過員工安置計畫及團體協約之協商程序及其效力，穩定勞動關係，促進勞資和諧，保障勞資權益。</li> </ul>

## 2.5.3 重大議題與價值鏈

永續願景	重大議題	上游供應鏈	對富邦公司營運的影響					金融商品／服務與投融資	GRI準則特定主題
			營運成長	客戶忠誠	員工向心力	社會福祉	環境影響		
公司治理	公司治理與誠信經營		●	●	●	●		●	經濟績效 (201) 反貪腐 (205) 反競爭行為 (206) 有關環境保護的法規遵循 (307) 社會經濟法規遵循 (419)
	ESG風險管理	●	●					●	經濟績效 (201)
	資訊安全		●	●				●	客戶隱私 (418)
數位提供最佳金融服務	金融科技與創新		●	●				●	間接經濟衝擊 (203)
	客戶關係管理			●				●	顧客健康與安全 (416) 行銷與標示 (417)
低碳協助客戶永續轉型	永續金融						●	●	經濟績效 (201) 間接經濟衝擊 (203)
	氣候資產						●	●	經濟績效 (201) 間接經濟衝擊 (203)
	低碳營運	●	●				●		能源 (302) 排放 (305)
激勵打造友善健康幸福職場	人才發展與留任				●			●	經濟績效 (201) 市場地位 (202) 勞僱關係 (401) 勞／資關係 (402) 訓練與教育 (404) 員工多元化與平等機會 (405) 不歧視 (406)
	健康職場				●				結社自由與團體協商 (407) 強迫或強制勞動 (409) 人權評估 (412)
影響串連社會正向力量	普惠金融					●		●	間接經濟衝擊 (203)
	全人公益					●			間接經濟衝擊 (203) 當地社區 (413)
	健康與人生保障		●	●	●			●	顧客健康與安全 (416)

## 2.5.4 重大議題與風險管理

重大議題	可能風險	風險減緩與回應	對應2022WEF*全球前十大風險	詳細作法
公司治理與誠信經營	違規／法經營風險 負面形象 客戶流失	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立完善之公司治理制度與規章「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「捐贈管理政策」及「金融消費者保護管理政策」、「防制洗錢與打擊資助恐怖主義計畫」等規章</li> <li>持續強化與實踐永續治理</li> </ul>	—	請參考本報告書 3.1 實踐永續治理 3.2 誠信經營
ESG風險管理	營運風險 信譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定完備之風險管理制度與政策規章</li> <li>採用TCFD架構，揭露氣候評估相關資訊</li> </ul>	氣候行動失敗 (1) 極端天氣事件 (2) 生物多樣性喪失 (3) 傳染性疾病 (6) 人類環境破壞 (7) 自然資源危機 (8) 債務危機 (9) 地緣經濟對抗 (10)	請參考本報告書 3.3 ESG風險管理 4.1.3 氣候風險與機會 《富邦金控TCFD報告書》
資訊安全	營運風險 信譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定「資訊安全政策」</li> <li>持續精進資訊安全韌性，強化員工資安意識</li> </ul>	—	請參考本報告書 3.3.4 資安風險
金融科技與創新	科技風險 客戶流失	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極整合集團資源，提供新創商品與服務</li> <li>貼近客戶需求，提供便捷行動化之服務</li> </ul>	—	請參考本報告書 5.1 服務創新
客戶關係管理	客戶流失 營運損失 負面形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>重視金融消費者權益，以公平待客原則為服務核心</li> <li>建置並落實客戶資料保護管理與GDPR隱私權保護機制</li> </ul>	—	請參考本報告書 5.2 客戶關係管理

(續下頁)

重大議題	可能風險	風險減緩與回應	對應2022WEF* 全球前十大風險	詳細作法
永續金融	系統性金融危機 永續法規政策	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置永續風險管理框架與政策規章</li> <li>接軌國際ESG規範，遵循國際準則（PRI、PSI）</li> <li>加入EP及TCFD支持者</li> <li>落實ESG投融資行動、提供ESG永續保險與服務</li> </ul>	氣候行動失敗(1) 生物多樣系喪失(3) 人類環境破壞(7) 自然資源危機(8)	請參考本報告書 4.1 責任金融框架 4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務
氣候資產	氣候風險 資產減損 投融資減損	<ul style="list-style-type: none"> <li>建置氣候風險評估機制與相關規章</li> <li>採用TCFD架構，評估並揭露氣候相關資訊</li> <li>持續提供具氣候韌性與調適之商品與服務</li> </ul>	氣候行動失敗(1) 極端天氣事件(2) 生物多樣性喪失(3) 人類環境破壞(7) 自然資源危機(8)	請參考本報告書 4.1.3 氣候風險與機會 4.3 保險ESG商品與服務
低碳營運	營運風險 永續風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實溫室氣體盤查制度、並設定相關節能減碳目標</li> <li>導入SBT，訂定內部碳定價制度</li> <li>對接國際倡議，規劃內部碳定價模式</li> </ul>	氣候行動失敗(1) 極端天氣事件(2) 自然資源危機(8)	請參考本報告書 4.4 綠色營運
人才發展與留任	人才流失	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過計畫性發展，提升與強化員工專業能力</li> <li>尊重少數與差異，落實職場平等環境</li> <li>定期檢討薪資報酬政策之合理性，提升薪資市場競爭力</li> </ul>	社會凝聚力侵蝕(4) 生計危機(5)	請參考本報告書 6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任
健康職場	人才流失 勞資糾紛 負面形象 信譽風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定「人權政策」，提供公開透明之申訴管理與溝通機制</li> <li>提供優於業界之員工照護與防疫措施</li> <li>將員工參與友善、健康之總人次納入高階主管目標</li> </ul>	社會凝聚力侵蝕(4) 生計危機(5)	請參考本報告書 6.3 人權 6.4 友善照顧與健康活動力

重大議題	可能風險	風險減緩與回應	對應2022WEF* 全球前十大風險	詳細作法
普惠金融	整體社會風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極發展具包容性之金融商品與服務</li> </ul>	社會凝聚力侵蝕(4) 生計危機(5)	請參考本報告書 7.5 普惠金融
全人公益	整體社會風險 減損品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極推動全民健康運動計畫並提供樂齡商品與服務</li> <li>提供全齡且多元主題之教育推廣計畫</li> <li>持續進行弱勢關懷之社會扶助與在地金融社區服務等活動</li> </ul>	社會凝聚力侵蝕(4) 生計危機(5)	請參考本報告書 7.1 全人公益影響力
(新)健康與人生保障	整體社會風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續研究健康風險、人生各年齡層之健康壽命與新興疾病等風險評估</li> <li>關注社會重大公衛／災變事件（如COVID-19疫情），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</li> </ul>	社會凝聚力侵蝕(4) 生計危機(5) 傳染性疾病(6)	請參考本報告書 7.3 健康促進 《富邦人壽永續報告書》

\*2022年WEF全球風險報告前十大風險項目，括號內數字為風險排序。





## 3.1 實踐永續治理

### 3.1.1 董事會運作

富邦金控董事會為公司最高治理機構，董事會共有15席次，執行董事2席，非執行董事13席。2014年起採全體董事候選人提名制選任董事會成員，由股東會就董事候選人名單中個別投票選任，董事候選人依據主管機關所定之獨立性標準及本公司「董事選任程序」之規定，向董事會推薦董事（含獨立董事）候選人。董事會至少每季召開1次，2021年共召開9次定期性董事會，整體董事實際出席率達92%（含委託出席則為100%）。本公司於董事會績效考核自評問卷中訂有出席率評分標準，例如：董事會平均出席率80%（3分）、85%（4分）、90%（5分）。各董事會轄下之功能性委員會之運作情形請參閱附錄8.2.1，詳細資訊請參考年報p.65、p.75及p.91。



- 核心價值「誠信、親切、專業、創新」
- 政策與制度建立
- 承諾機制

- 建立相關風險指標
- 風險監控點
- 預警機制

公司重要章則



資料日期：2022/02/28

為完善公司治理機制，並考量董監事及重要職員於行使權利、履行義務之重要性，及有效降低董監事及公司所承擔之法律及財務風險，本公司自2002年起每年為金控及子公司董監事及重要職員購買「董監事及重要職員責任保險」。

此外，針對董事之利益迴避訂有明確制度，除依相關法令規定事項須迴避外，亦於「董事會議事規範」明定董事應自行迴避之事項，如：涉及擔任本公司經理人或子公司董監事派任、涉及解除競業責任等。此外，為了落實執行本公司及子公司對利害關係人交易相關規範，以公司利益為優先並確保公平交易原則，避免圖私利之機會。請參見年報p.50。

依循「董事進修推行準則」，本公司董事均完成當年度至少進修6小時之規定，為精進董事職能，我們鼓勵董事持續進修，亦不定期提供外部機構舉辦之多元化課程或研討會訊息，如ESG相關議題、法令遵循、財務報告資訊、風險管理等課程，董事進修詳細資訊請參考年報p.62。

### 3.1.2 董事會獨立與多元性

為維持董事會之獨立性，本公司現有外部董事<sup>註</sup>9席（含獨立董事6席），占全體董事比例60%（40%），除持續維持過半席次的外部董事（含獨立董事）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，本公司所選任之獨立董事連續任期均未超過9年。另為健全公司經營發展及公司治理實務運作，設有以董事長為主席之經營委員會，並有2位董事擔任本公司經理人職務。現任全體董事之平均任期為6.9年。

為積極落實董事會組成之多元化方針，兼顧專業及性別之衡平，希望透過不同背景、視野加強集思廣益並優化決策。本公司訂有「董事選任程序」，規範董事會成員組成應考量性別、年齡、國籍、文化等基本條件，並於2019年修正，明定董事專業知識技能及具備能力。富邦金控董事會成員中女性董事亦有2席，占全體董事比例13%。

註：外部董事符合獨立性情形係採用下列標準，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：（關於本國法令所採標準請參考本公司2021年年報所載資料）

(1)過去5年內，董事未任職本公司高階主管。(2)本年度及過去3年內，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SEC 4200條款允許者得不在此限。(3)本年度及過去3年內，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3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。

董事姓名	執行董事／非執行董事	獨立董事	性別	任期(年)	專業能力(最主要之5項)							專業資格**			產業經驗			
					會計	財務	法務	商務	投資及併購	金融科技	資訊／資安	風險管理	營運管理	電子商務／行銷	金控	銀行	保險	
蔡明興	非執行董事	男	20.2	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
蔡明忠	非執行董事	男	20.2			●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
韓蔚廷	執行董事	男	11.1	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
陳聖德	非執行董事	男	5.4	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
林福星	執行董事	男	5.4	●	●	●				●	●		●	●	●	●	●	Financials (金融)
陳伯耀	非執行董事	男	2.9		●	●				●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
*陳家蓁	非執行董事	女	3.1	●	●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
*袁秀慧	非執行董事	女	5.3		●	●	●				●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融)
*鄭瑞成	非執行董事	男	2.4	●	●		●	●			●							Industrials (工業) Financials (金融)
*湯明哲	非執行董事	● 男	7.7		●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	Healthcare (醫療保健) Information Technology (資訊科技) Communication Services (通訊服務)
*陳新民	非執行董事	● 男	4.7		●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融) Real Estate (不動產)
*李書行	非執行董事	● 男	1.7	●	●	●					●	●	●	●	●	●	●	Healthcare (醫療保健) Financials (金融) Information Technology (資訊科技) Real Estate (不動產) Utilities (公用事業)
*王銘陽	非執行董事	● 男	1.7		●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	Financials (金融) Real Estate (不動產)
*張榮豐	非執行董事	● 男	4.7			●			●	●	●	●	●	●	●	●	●	Industrials (工業) Information Technology (資訊科技)
*李淳 (辭任***)	非執行董事	● 男	1.5			●	●				●		●	●	●	●	●	Information Technology (資訊科技) Communication Services (通訊服務)

\*外部董事符合獨立性情形。

\*\*符合「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」第9條之規定標準。

\*\*\*李淳獨立董事於2021年12月1日辭任，新任獨立董事於2022年6月17日選任。

### 3.1.3 績效評估

為公司永續經營及發展，並建立董事回饋機制藉以提升董事會運作之效率，本公司依「董事會及功能性委員會績效評估政策」辦理評估作業，而董事會評估項目中亦納入ESG參與之相關評估指標；於年度結束時進行前一年之績效評估，將績效評估結果，提報公司治理及永續委員會及董事會，並作為董事薪資報酬之參考依據，相關董事酬金之說明，請詳年報p.48。

2021年董事會及功能性委員會內部績效評估結果，已於2022年3月呈報董事會，相關董事會績效評估執行結果說明，請詳官網或年報p.57~60。另，2021年本公司委由第三方專業獨立機構中華公司治理協會對董事會及功能性委員會審視公司董事會及功能性委員會運作情形並進行專業而客觀的體檢，其出具之董事會績效評估報告，亦於2022年3月呈報董事會，請詳官網或年報p.60~61。

### 3.1.4 永續與薪酬

#### 建立薪酬與永續績效連結機制

為使公司能永續經營及發展，且為建立獎酬與各績效指標之連結機制。依據富邦金控「績效評核政策」，CEO及高階主管年度績效目標，分為重要業務指標(70%)、領導特質(30%)等二大類。其中，對於「公司營運與財務績效」、「ESG的推動與執行」等項目，需依職責於「重要業務指標」項下設定相關指標及權重，並依「經理人績效考核及酬金給付政策」按公司獲利結果及個人績效，核發年度績效獎金，本公司並設置「薪資報酬及提名委員會」定期檢視管理階層薪酬及提報董事會討論。

#### 績效目標衡量指標、權重及內涵

衡量指標與權重		說明
重要業務指標 70%	公司發展策略與營運及財務績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務績效指標，如：稅前淨利、稅後淨利、稅後ROE、總收入。</li> <li>相對財務績效指標，如：直接簽單保費市佔率、現貨市佔率、債券市佔率平均餘額等。</li> </ul>
	ESG推動與執行 (至少5%)	<p>依據六工作小組權責與呼應富邦2025永續願景目標，總共制定20個ESG長期KPIs與績效指標比重：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>協助客戶永續轉型：5個KPIs</li> <li>打造友善健康之幸福職場：3個KPIs</li> <li>提供最佳金融服務：8個KPIs</li> <li>串連正向社會力量：4個KPIs</li> </ul> <p>詳細KPIs，請參考「2.1 2025永續願景藍圖」章節。</p>
	法遵／風控及內稽內控	如：法令遵循、風險管理、內稽內控、防疫相關政策之規劃與執行…等。
領導特質 30%		誠信、親切、專業、創新及正向的力量（依「富邦金控永續經營（ESG）願景工程」藍圖，共同達成公司ESG策略目標）等項目。

董事會  
績效評估結果

在非財務面的永續績效指標方面，自2021年起為落實ESG之推動及執行，金控暨子公司董事長、總經理及高階主管之工作職掌與ESG推動或執行情形相關者，其ESG目標設定權重不得低於5%。而富邦金控展開「永續經營願景工程」，聚焦於「低碳、數位、激勵及影響」四大策略，由六大小組依職責制定ESG策略目標，持續推動永續經營之各項計畫，並每年兩次向「公司治理及永續委員會」及董事會提報推動情況，以深化ESG的作為。

研究指出，高階經理人的股權價值與企業營業利潤具有正相關，目前金控總經理持有之股權價值為底薪約24.8倍；副總經理以上（不含總經理）的平均持有股權價值則為底薪約1.9倍。為落實公司治理與風險控管，本公司訂有「獎金遞延政策」，明確規範遞延獎金之適用對象、遞延比例、遞延年限、遞延方式及索回機制。依據該規定，CEO及高階經理人年度變動獎金之30%內進行遞延，遞延年限為三年，到期結算時，因與股價連結，可能會有折溢價格情形；另，為避免不當行為產生業務上風險，造成各公司可預期或實際上已發生之損失，經風險部門提出相關風險報告，本公司得收回全部或部分未到期遞延獎金單位。

### 3.2 誠信經營

富邦金控企業核心價值為「誠信、親切、專業、創新」，尤其首重「誠信」，為強化誠信經營相關事宜之推動，於ESG執行小組下設公司治理及誠信經營小組，以深化誠信與道德價值於公司經營策略。

#### 3.2.1 政策與制度建立

本公司訂有「誠信經營守則」、「內部人道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「捐贈管理政策」、「金融消費者保護管理政策」、「防制洗錢及打擊資恐集團政策」等章則，適用範圍包含子公司與所有人員。相關章則之制定及修正皆經董事會決議通過後，提交股東會報告，並於公開資訊觀測站及本公司網站揭露。本公司各單位已依業務及風險特性、損失資料及作業流程等辨識風險（範圍涵蓋不誠信行為風險），並建立作業風險控制落實度自評及關鍵風險指標等風險評估機制，定期執行控制落實度自評及關鍵風險指標監測，台灣營運據點已100%完成貪腐相關風險評估，量化查察已存在或潛在不誠信行為並即時採取改善措施。如有違反誠信經營規定者，將依據「誠信經營作業程序及行為指南」及員工「工作規則」，視情節輕重提報懲處，並於內部網站揭露相關內容及處理結果。

為強化同仁遵循、重視業務執行過程，以符合公司各項內部控制制度，公司制訂「員工疏失管理準則」、「內控違失案件人員責任歸屬與懲處準則」，以定義疏失、懲處責任之歸屬、權責界定、懲處等，將風險管理貫徹於同仁工作中，引導同仁重視交易與行政作業面之風險防制。

## 3.2.2 承諾機制

### 對外宣示

富邦金控於官網揭露誠信相關政策與規範，並制定「供應商企業社會責任守則」，期許本公司及子公司之合作廠商共同為企業社會責任努力，在與他人簽訂契約時，亦納入誠信相關條款，俾使客戶、業務合作夥伴清楚瞭解誠信經營之理念。為敦促合作廠商遵循「供應商企業社會責任守則」內容，本公司電子採購系統供應商皆應簽署「供應商行為規範承諾書」，違反時本公司或子公司得終止或解除契約或合作並請求懲罰性違約金。

### 教育訓練

富邦金控將防制洗錢及打擊資恐、個資保護、資安、內部控制三道防線，以及法遵制度與法治教育等列為新進人員必修數位課程，課程總時數約3小時。自2018年起每三年定期對全體員工宣導員工誠信、反貪腐、嚴守紀律的經營理念，2021年已100%完成金控暨子公司「誠信行為準則」訓練與簽署，要求同仁遵守之誠信行為與不誠信行為處理程序，並鼓勵舉報不誠信行為。同時，定期實施全員必修之法遵與風險管理相關訓練，包括個人資料保護法、洗錢防制法及資訊安全宣導等，以及主管內控管理訓練，以持續強化道德與法治觀念。在供應商方面，我們要求電子採購系統之供應商簽署「供應商行為規範承諾書」，承諾遵循「供應商企業社會責任守則」，並進行相關教育訓練。另，富邦金控董事每年進行反貪腐課程，2021年訓練涵蓋率為100%。子公司<sup>註</sup>行為準則涵蓋率、簽署率及訓練涵蓋率於2021年達100%。

### 考核

董事會及各成員之評核項目包含對公司核心價值，全體員工績效考核亦皆設有「誠信」項目。全體員工績效考核個人目標中包含「內稽內控作業指標」，衡量員工在「發生違反內稽內

控、法令遵循及作業風險事項的缺失」、「年度法令遵循執行考核結果」、「年度稽核專案查核」的各項表現。

### 吹哨者機制

富邦金控已制定「檢舉處理政策」，任何人如發現富邦金控及其子公司或孫公司之負責人或負責人以外之人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞者，皆可透過富邦金控網站設置之檢舉管道（含檢舉信箱：whistleblowing.fhc@fb.com及電話專線：02-6636-7080）向富邦金控提出檢舉。2021年度所受理之投訴案件大多屬富邦金控子公司之客訴、詢問類型之案件，尚無接獲涉及富邦金控財務、業務犯罪、舞弊或違反法令之檢舉事件。2021年之員工申訴案件均依循準則有效處理。

檢舉處理政策



### 吹哨者保護機制

在吹哨者保護方面，有關任何涉及或知悉檢舉案件之人員，必須對於檢舉案件內容、被檢舉人及檢舉人身分等相關資料保密，違反者將依公司內部相關規範懲處；另本公司、子公司不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權利，或其他不利處分；並接受匿名檢舉案件，若檢舉案件經調查屬實且情節重大者，本公司得予獎勵檢舉人。

2021年檢舉信箱共收到23件檢舉案件，並無涉及貪腐或誠信相關的案件，主要屬於業務服務爭議或作業流程之精進，已就相關事項回覆檢舉人。有關利害關係人溝通及吹哨者管道，詳見年報p.82及p.119。

案件類別	件數	2019			2020			2021		
		案件數	處理中	完成處理	案件數	處理中	完成處理	案件數	處理中	完成處理
從業倫理規範	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0
利益衝突迴避	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
個人資料保護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
資訊完整性	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
營業秘密維護	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
公平交易	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
其他（包含客訴、員工行為管理、無涉本集團業務／外部人冒名案件、詢問與建議等）	21	0	21	29	0	29	23	0	23	
總計	21	0	21	35	0	35	23	0	23	

改善措施：本公司已於2021年上半年修訂「檢舉處理政策」，就檢舉調查單位、案件之移轉等事項修正，以更精進檢舉案件處理機制。

## 3.3 ESG風險管理

### 3.3.1 風險管理架構

#### 風險管理組織架構及制度

富邦金控針對營運過程中所面臨的風險，以整合性企業風險管理框架，建置完善的風險管理組織與制度，並訂有風險管理政策，據以落實風險管理，風險管理範疇包含信用風險、國家風險、市場風險、作業風險、保險風險、資產負債暨流動性風險、信譽風險，新興風險與氣候變遷等各類風險，並關注全球環境與產業變化，以隨時因應，有效管理與減緩風險帶來的衝擊。



#### ERM整合性風險管理與三道防線風險管理

本公司以整合性企業風險管理框架與三道防線風險管理，從風險辨識、衡量、回應、監控與報告，實施全面性風險管理，建立相關風險指標、風險監控點與預警機制，依風險屬性訂定限額控管，採行質化及量化併行方式定期評量各項風險，積極監控與管理各類重要風險，並定期向風險管理委員會、審計委員會及董事會呈報風險管理報告。

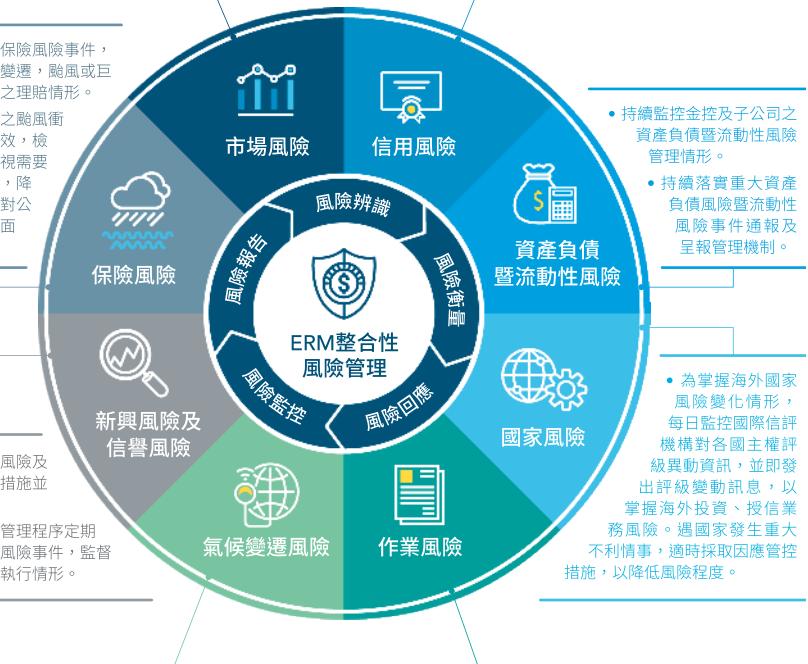
#### 2021年各風險執行情形

- 因應金融市場波動加劇，持續強化重大可能金融事件衝擊評量機制、金融市場預警機制與前瞻性風險管理能力。
- 配合Libor退場時程，依新基準利率市場發展進程，進行風險評價模型與系統流程調整，以提早因應國際金融市場之變革。
- 因應國際風險管理趨勢與接軌金融監理機制，持續提升複雜型金融商品評價能力、精進金控市場風險管理系統運算機制及風險衡量效能。

- 即時呈報重大保險風險事件，包含因應氣候變遷，颱風或巨災所造成災情之理賠情形。
- 考量連續兩年之颱風衝擊分進合約績效，檢視分進策略並視需要調整業務結構，降低因極端氣候對公司所造成之負面衝擊。

- 完成鑑別新興風險及研擬妥適回應措施並呈報。
- 依據信譽風險管理程序定期蒐集整信譽風險事件，監督信譽風險管理執行情形。

- 發布國內金融業首本TCFD報告書。
- 新訂「金控暨子公司永續金融政策」，並制定高碳排敏感性產業准入及撤資標準。
- 新增完成主要子公司營業據點颱風／洪水潛勢分析，以及國內投融資、房貸、財產保險主要案件之氣候敏感性鑑別。
- 連續2年榮獲國際CDP碳揭露專案一氣候變遷【領導等級A List】評等。
- 全面導入作業風險管理平台，系統化管控行業風險事件通報品質及流程，並線上追蹤事件簽核時效與處理進度，有效提升作業風險資料分析品質及效率。
- 啟動利害關係人整合系統專案，強化利害關係人資料建檔管理效能。
- 動態監控COVID-19疫情變化，設置富邦篩檢站、配發家用快篩試劑及持續加強辦理防疫相關事宜，以加強金控及子公司同仁健康監測並確保業務持續營運。
- 推動金控及主要子公司導入營運持續管理機制及通過ISO22301營運持續國際認證專案，台北富邦銀行已於2021年12月成為首家通過國際驗證之民營銀行。



### 3.3.2 風險文化

#### 法令遵循

法令遵循為金融業營運之根本，我們持續關注國內、外監管機關推行發布政策與法令規範，回應主管機關的要求，並持續推動相關行動方案，持續優化全體同仁對於法令遵循之概念。



傳達法令新訊

透過Regtech-法令遵循系統平台之「法令異動即時通知」功能，對於重要法令變動，可搜尋法令異動資訊及彙整，並自動通知各單位及子公司。



發行法令遵循電子報

雙月份發行法令遵循電子報，2021年發行6次。



舉辦法令遵循之教育訓練及宣導

邀請外部專業講師對本公司及子公司人員辦理法令遵循教育訓練課程共10場，計650人次參與。

#### 法遵行動方案

- 辦理法遵洗防週活動

法令遵循部邀請洗錢防制部，每日以小故事等輕鬆活潑方式，讓同仁對法令遵循有更進一步的了解。本活動為團體競賽，鼓勵同仁每日閱讀法遵小教室並完成線上答題，並根據答題正確率及參與率頒發獎項，平均參與率為91.3%。



- Regtech—法令遵循系統平台

本集團法令遵循系統平台於2019年起陸續建置以下功能：

2019 裁罰案系統自動通知

2020 裁罰案件自我檢視機制、法令異動即時通知

2021 金檢重點資料庫、法令異動通知功能優化、法令異動追蹤管理功能、法遵事件通報功能

2021年接續增加以下功能：

- 1. 金檢重點資料庫：**此利於本公司各單位及子公司人員查閱瞭解各年度檢查重點及金檢趨勢，預為內部檢視，並就檢視所發現缺失即時調整，以降低本公司及子公司之違法風險。
- 2. 法令異動通知功能優化：**增加後台管理功能，避免法令異動通知的疏漏。
- 3. 法令異動追蹤管理功能：**就通知與追蹤權責單位因應相關法令異動應配合辦理事項等之管理程序，改以系統化作業方式代之，以利於金控及子公司法遵人員進行追蹤管理作業，並降低違法風險。
- 4. 法遵事件通報功能：**簡化各單位及子公司接獲陳述意見通知書或遭主管機關裁罰等法遵事件之通報、追蹤及檔案管理流程，提升法遵作業效率。

- 強化風險文化意識

為強化同仁風險觀念，舉辦相關課程，內容涵蓋個資保護與風險認知等，2021年金控共計142位同仁（人時數284小時）完成「個人資料資訊流分析暨個人資料辨識與蒐集」及「個人資料衝擊分析及自我評估」教育訓練。對於利害關係人交易管理之風險認知，金控及子公司共計1,940位同仁（人時數1,940小時）完成「2021年度利害關係人交易管理」教育訓練線上課程，以深植良好之風險管理文化。

富邦金控積極提升風險管理之品質與效能，於2020年7月建置「富邦金控作業風險管理平台」，使用範圍包含金控及子公司，第一階段於2021年1月啟用「作業風險事件通報模組」，各單位透過平台進行作業風險事件之線上通報，以系統自動化管控通報時效、簽核流程及改善進度，2021年新發生111件作業風險管理事件，其中94件已完成改善並通報結案；另加計前述新發生及過去年度舊案之追蹤續報，2021年系統共計接獲208件通報紀錄；第二階段於2021年7月啟用「控制落實度自評（CSA）模組」及「關鍵風險指標（KRI）監測模組」，各單位透過平台定期辦理線上自評作業，採系統自動管控簽核流程及自評項目風險燈號變化。透過此平台，除可提升風險管理通報與改善效率外，亦可整合集團整體之作業風險及資訊管理。

為落實風險管理及內部控制，在同仁與主管的績效考核中，均設有風險管理指標，績效考核個人目標中包含「內稽內控作業指標」，衡量員工在「發生違反內稽內控、法令遵循及作業風險事項的缺失」、「年度法令遵循執行考核結果」、「年度稽核專案查核」的各項表現，以確保風險管理有效運作。

### • 裁罰案件與改善措施

2021年富邦金控無裁罰案件，子公司有14件違反金融法令遭金管會裁罰，其中有5件重大違反法令事件（如核處罰鍰新台幣100萬元以上者），子公司就裁罰案件缺失事項，均已辦理改善；另有2件違反勞基法遭勞動主管機關裁罰。

類型	2021年裁罰案件數	說明
環境面 (E)	0	—
社會面 (S)	2	為違反勞基法案件。
治理面 (G)	14	2021年無發生反競爭、反貪腐或個資洩露之裁罰案。

### • 建立以法令遵循風險為基礎之法令遵循自行評估

為強化法令遵循制度，有效辨識法令遵循風險，本公司2021年已完全導入以風險為基礎之法令遵循自行評估事項，本公司各單位依各自評事項之風險等級辦理法遵自評。

### • 2022年法令遵循強化目標

Regtech—法遵資訊系統平台之建置與擴充：2022年度本平台將接續擴建增加「法遵事件通報之管理功能」及「擴大法令異動追蹤管理功能」等功能。

## 洗錢防制

富邦金控為強化防制洗錢管理機制，並降低所提供之產品或服務被用作洗錢及資恐工具之風險，特別訂定如下所示管理框架，系統性地持續推動管理，從制度面提升集團同仁對洗錢及資恐之風險意識。

### 洗錢防制管理框架



### • 2021年行動方案與重要成果

富邦金控在上述洗錢防制管理框架下，因應科技發展及各國強調金融科技與監理科技運用，持續引進不同科技專案，協助子公司運用新科技優化洗錢防制作業，其方案及成果表列如下：

行動方案	作法及重要成果
優化集團資訊分享及提升聯防效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴充跨查平台功能：由原規劃之失聯戶跨查（共15個欄位），增加至23個欄位，共分四階段開發，於2021年12月30日完成上線。</li> <li>建立交易及帳戶資訊跨查機制：依據金控集團防制洗錢及打擊資恐資訊分享實務參考做法及本公司資訊分享辦法之規定，制定集團子公司間特定客戶交易及帳戶資訊跨查標準作業流程。</li> </ul>
藉助科技應用提升洗防作業效能	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過法人實質受益人發查機器人，協助子公司提升法人客戶身分辨識之效率，減低人工作業之失誤率。結合既有Open Data平台之資源，新增實質受益人之發查、案件查詢、手動新增股東發查、報告書及關聯圖下載等功能。本案業於2021年9月上線。</li> </ul>
啟動集團風險管理表報系統建置專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>短期目標為定期表報項目及IRA風險指標之檢視增補，已於2020年完成。2021年持續向中長期目標邁進，包括與科技應用部合作開發「洗防重要風險指標管理平台」，提升動態風險監控及表報分析等功能。</li> </ul>
教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年共完成辦理四場集團層級教育訓練，課程主題涵蓋防制洗錢打擊資恐國際趨勢以及科技應用之實務發展，參與人數合計達676人次，受訓時數合計達2028小時。</li> </ul>

### • 2022年年度目標

富邦金控展望2022年，考量集團規模擴展及國際對於反洗錢／反資恐／反武器擴散之關注日益加深，應落實集團一致性政策，以有效管理風險，並強化集團內資源分享，細緻化洗錢防制工作，確立國際能見度與專業度。



#### 敏捷式檢視修正規範

除因應法規異動之不定期修正外，規劃以實地訪談方式，蒐集子公司管理面及作業面之反饋，作為研訂一致性方針之參考。



#### 前瞻性風險評估策略

配合新年度顧問服務專案，導入新的全面性洗錢資恐風險評估方法論，2022年將以提升質化分析及風險改善計畫之品質為主要階段目標。並以FATF對G20 2020及2021報告案指出之金融機構重要發展方向（包含金融科技應用、普惠金融與服務多元化、跨境數位身分認證等）為發展目標，調整集團2022～2025之洗防政策發展方向。



### 落實集團一致性監督管理

持續開發集團風險管理表報系統，以表報分析發展風險基礎為本之監督管理政策，並適時反饋給子公司。



### 深化教育訓練內涵

蒐集國際發展趨勢、打擊金融犯罪最佳實務、科技應用等議題，以及初階／進階人員之差異化需求，規劃自2022年起與主管機關認可之洗防教育訓練認證機構合作，推出不同主題系列之線上課程，於富邦e學院開課。



### 強化跨集團溝通

除每季定期會議及每半年向董事會報告洗防執行情形外，另增設與子公司交流溝通管道，包括每季專責主管交流會議等。



### 國際能見度與專業度確立

加強集團與國際組織、國內研究與學術研究單位合作，發揮集團洗防領域影響力，善盡集團責任，獲致信任。

## 稽核制度

本公司已依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，建立總稽核制，設立隸屬董事會之稽核處，協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制制度持續有效。

稽核處以獨立超然之精神，執行稽核業務，其主要工作依據年度稽核計畫對金控及子公司辦理查核業務，督導金控各單位辦理自行查核工作，追蹤覆查內、外部查核缺失改善情形，並定期向審計委員會及董事會報告稽核工作執行情形。

2021年度已完成年度各項稽核業務，各單位對查核所提缺失均已於核定期限內完成改善，另對未屆改善期限者已列管追蹤，直至改善完成，對公司及子公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，具有相當助益。

### 3.3.3 新興風險

富邦金控每年參酌世界經濟論壇所公布之全球風險報告，綜合考量金控及子公司業務發展及未來前景規劃，依業務關聯度、脆弱度及影響程度評估篩選長期應關注之主要新興風險，

2021年所辨識出之金控層級長期新興風險為「科技風險—關鍵資訊基礎設施崩潰」及「經濟風險—經濟長期的停滯」，並已擬訂妥適之風險回應措施，持續定期管控。

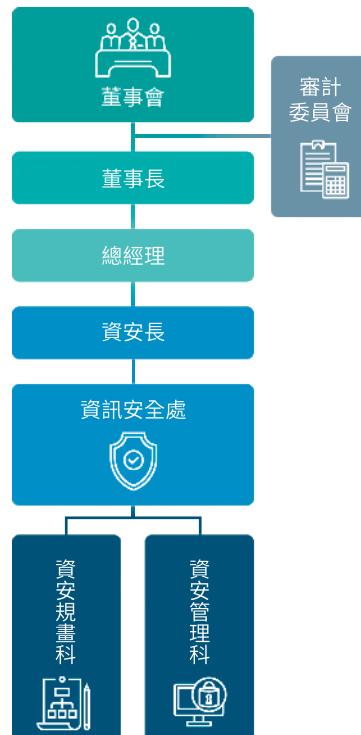
	新興風險一	新興風險二
風險名稱	關鍵資訊基礎設施崩潰	經濟長期的停滯
風險類別	科技風險	經濟風險
風險描述	COVID-19疫情確立數位轉型趨勢，長期對網絡系統之依賴將顯著增加。若關鍵資訊基礎設施崩潰或突發性關閉，將導致人工智能密集型系統、網路、電線設備等無法運作。	全球供應鏈重組、貿易全球化倒退及人口加速老化等中長期因素發酵，可能導致停滯性通膨，未來3~5年總體經濟復甦乏力，經濟陷入長期停滯的潛在風險將更趨顯著。
衝擊	<ul style="list-style-type: none"> <li>依本公司訂定之2025策略目標，將運用「數位」策略推出創新商品與服務，包括：擴展數位金融服務、導入AI智能、擴大數據應用等。在前述策略推展3~5年後，關鍵資訊基礎設施崩潰對本公司之長期潛在衝擊將愈趨顯著。</li> <li>金控與子公司證券下單、線上網銀、承保契約、保全、理賠等各項對外業務關鍵系統將無法運作。</li> <li>若數位系統相關業務全數轉為人工處理，將降低效率、提高相關作業成本，衝擊本公司財務表現。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台北富邦銀行對中小企業之授信餘額佔企業授信之比率52.7%，且持續擴大個人信貸規模。若經濟陷入長期停滯時，中小企業及個人信貸戶預計將面臨較大挑戰，公司淨利將受衝擊。</li> <li>因物價壓力加劇，預計未來3年各國央行將陸續採取緊縮貨幣政策，不利於房地產業之發展。而本公司主要暴險國之一—中國之房地產相關產業佔GDP組成約14.5%，疲弱的房地產業將拖累中國整體經濟，連帶加大對本公司之衝擊。</li> </ul>
因應措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>資安策略方向持續校準，2021年舉行24次金控及子公司資訊安全例行會議，並通過ISO27001三年續審認證。</li> <li>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或紅藍隊演練，檢視情境模擬及備援設備佈署是否足夠因應各類情形，並優化人工處理流程。</li> <li>24小時監控對外曝險弱點，分析網路流量及鑑識惡意程式活動，偵測與防護外部未知惡意威脅。</li> <li>依各項災害緊急應變措施計畫啟動備援機制，設置緊急應變備援辦公室實地演練及災害復原演練計畫。</li> <li>每年執行營運衝擊分析（Business Impact Analysis, BIA），分析對營運活動的潛在衝擊，強化災害事故應變能力。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>台北富邦銀行開發「鷹眼」系統（智能貸後管理系統），完善信用負債監控，提高貸後管理追蹤查核之即時性與覆蓋率。</li> <li>設置同一行業授信／有價證券投資暨交易承作限額，並針對高風險產業（包括大陸地區不動產業）另制定授信限額。</li> <li>針對企業客戶設置檢核與預警通報，區分客戶風險程度，並採取不同之控管程序，以達到早期預警有效控制，且提早採取因應措施降低信用風險及減少債權損失。</li> <li>精進與完善徵授信應注意事項作業（如：具體評估客戶還款能力、說明預估還款來源之假設基礎、強化財務預測合理性評估、強化對借戶財務資料之審查、追蹤及差異性分析等）。</li> </ul>

註：詳細內容詳閱2021年報p.285~286

### 3.3.4 資安風險

面對數位金融服務不斷推陳出新，富邦金控持續不斷精進資訊安全治理與防護能力，制定資訊安全政策，適用金控與子公司，並由董事會每年定期檢視。2019年4月成立資訊安全處，由蘇清偉副總經理擔任資安長（CISO）督導資安專責單位，負責規劃、監控及執行資訊安全管理作業。資安長具備資訊相關背景，並擁有25年以上資訊系統研發／規劃／建置與推動、科技與網路犯罪偵防工作、電腦鑑識與數位證據解析、資訊網路安全、創新科技應用之實務經驗。在資訊安全治理上，每月向董事長及總經理呈報金控及督導子公司資安辦理情形，每年向審計委員會及董事會提報金控整體資安狀況報告。而審計委員會之獨立董事張榮豐，曾任國家安全會議副秘書長，擁有國家情報系統的情蒐以及協助高科技產業建置保護營業秘密之整合性反情報系統，在公司的資安決策推動上，亦參與並提供相關經驗予以指導。

#### 資安治理組織架構圖



#### 資安風險管理



富邦金控暨子公司皆設立資安專責單位，負責資訊安全制度之規劃、監控及執行資訊安全管理作業，透過定期會議掌握各子公司資訊安全整體狀況及分析交流資訊安全議題，強化資安聯合防禦。為促進各子公司資安管理體系均衡發展，本公司參考國際電腦稽核協會（Information Systems Audit and Control Association, ISACA）建議之「企業資訊安全」四要素：人員、組織、流程、技術，及MITRE ATT & CK架構訂定「資訊安全績效指標」，以推動子公司校準金控資安策略方向，並提供管理者評量資安工作效益、目標之達成狀況。金控以此一致性之「資訊安全績效指標」，藉以驅動子公司校準金控資安策略方向，促進資安管理體系均衡發展，且提升「資訊安全防護能力」之目的，並可提供作為資安人員評量之工作效益及目標之達成狀況依據。

為建構資安聯合防禦體系，本公司審視並督導各子公司資訊、網路系統、資訊安全維護相關規劃作業之妥適性，建立有效之防駭及除弱措施，以落實客戶隱私保護，並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或紅隊演練，持續檢視系統瑕疵或弱點，並依據業務需求，購買資安保險，保險項目包括資料保密及隱私責任、網路安全責任、媒體責任、事故應變、營業中斷等，以展現對客戶權益之重視。

富邦金控訂有資安事件通報及處理流程，當事件發生時人員於第一時間進行事件分類、判別後，發出通報至相關單位窗口，收到通報之處理單位需於時間內確認影響範圍，查找可能原因，提出改善措施並進行回覆，本公司定期與子公司檢討資安通報事件，作為日後調整與優化系統之參考資料。



資安違反狀況	2018	2019	2020	2021
重大資訊安全事件數	6	8	0	3
涉及客戶隱私之違規事件數	0	0	0	0
因資訊洩露致受影響的客戶數量	0	0	0	0
因資訊安全事件而支付的罰款／罰金總額（單位：新台幣元）	161,893	126,494	0	80,000

2021年重大資訊安全事件說明如下：

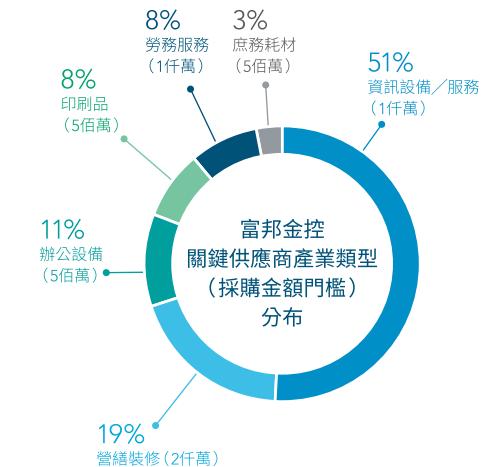
- 事件一：**富邦證券於2020/12/31至2021/1/1遭撞庫攻擊，當下即時進行緊急應變，未造成客戶權益受損。
- 後續改善作為：**官網強化圖形驗證及雙因子身分驗證機制（如憑證無法使用則輔以生日驗證）。
- 事件二：**富邦證券於2021/11/18至11/19遭撞庫攻擊，當下盡速通知客戶變更密碼，並封鎖惡意登入來源網址，遭主管機關裁罰新台幣8萬元整。
- 後續改善作為：**官網加強使用雙因子驗證客戶身分，優化驗證流程和網路防火牆規則。
- 事件三：**富邦證券網路服務APP於2021/12/13至12/15遭撞庫攻擊，當下盡速通知客戶變更密碼，並封鎖惡意登入來源網址。
- 後續改善作為：**優化系統監控邏輯及增加網路防火牆規則，並完成所有電子平台雙因子身分驗證機制。

## 資安行動方案與成果



## 3.3.5 供應商管理

本公司持續就電子採購系統供應商實施分類分級管理，2021年就電子採購系統1,414家供應商（較2020年增加125家，增幅10%）依產業區分六大類型，並就各類型供應商中，採購金額達一定門檻，服務產品替代性較低且對本公司營運較具重要性等篩選標準，共鑑別篩選出37家關鍵供應商。（類型、金額門檻及分布如右）。



## 供應商資格、電子採購系統及評核之CSR要求

富邦金控自2016年起全面要求供應商遵循本公司「供應商企業社會責任守則」<sup>註</sup>所規範之勞工權益與人權、勞工健康安全、環境保護及禁止佣金回扣等CSR項目，簽署本公司「供應商行為規範承諾書」，具體承諾遵循前述內容，亦訂定違反罰則；至2021年底止，本公司電子採購系統供應商簽署率為100%。為提升對新進供應商永續作為落實現況之了解，自2021年起，要求新進供應商於申請階段填具「新供應商永續風險自評檢核表」，藉以檢核其在各永續面向之落實概況，前述文件皆已於富邦金控網站採購專區公告。

本公司建置之電子採購系統，除可供合格供應商於系統中檢視公開招標案件資訊並直接執行投標操作業外，亦藉該系統辦理CSR線上教育訓練，供應商須先完成課程後，始能於系統中操作前述標案作業。為確保供應商服務品質之一致性，促使供應鏈永續轉型，本公司依供應商履約紀錄及「供應商企業社會責任守則」CSR相關指標遵循情形建立供應商評核機制，對往來紀錄或CSR遵循情況不佳者得予以降評或停權，並強化與優良供應商的夥伴合作關係。

## 供應商永續管理

為強化供應鏈之永續性與韌性，富邦金控於每年舉辦供應商CSR評鑑、CSR教育訓練及CSR交流會，持續與供應商溝通交流，深化綠色合作共享永續價值。

富邦金控  
供應商企業社會  
責任守則連結



註：「供應商企業社會責任守則」於2022年5月更名為「供應商永續發展守則」。



## 供應商CSR評鑑

- 依PSA7000、GRI Standards、ISO 20400及OECD等標準及準則設計CSR自評問卷，範圍涵蓋經濟、社會及環境三大面向，2021年問卷回覆率達94%（2020年為92%）。
- 關鍵供應商累計實地稽核37家，涵蓋率為100%。
- 評鑑結果：參與評鑑供應商在誠信經營、營運持續管理及勞動人權等題組成績逐年進步，而在環境管理、溫室氣體排放管理、汙染排放與有毒化學物管理及廢棄物管理等題組，則需再加強。



## 供應商CSR教育訓練

- 主題：溫室氣體排放管理
- 對象：電子採購系統所有合格供應商（2021年採線上數位課程辦理）
- 內容：呼應國際減碳浪潮，向供應商分享國內外減碳趨勢，並介紹範疇一、範疇二溫室氣體盤查方式，並提供減量管理建議。



## 供應商CSR交流會

- 目的：增進與供應商交流，表揚績優供應商並提供永續之管理精進建議。
- 2021年首度採線上會議形式舉辦供應商CSR交流會，會中表揚評鑑績優廠商、說明評鑑結果與回饋精進建議，並宣導溫室氣體排放減量管理。

## 供應商人權風險管理機制

富邦金控為緩解供應商勞動人權風險，每年藉由舉辦供應商CSR評鑑追蹤供應商在勞動人權管理議題上之潛在風險，包含檢視供應商有無訂定書面勞動、人權政策或承諾聲明，其內容有無涵蓋禁用童工、不歧視、同工同酬、不強制勞動、依法補休及依法給付加班費等項目，並關注供應商內部員工人權教育訓練、勞資協商及人權盡職調查等落實情形。

2021年參與評鑑廠商在訂定書面勞動人權政策落實度之表現較佳，而在舉辦勞動人權教育訓練及進行人權盡職調查之落實度上則尚需再加強。整體而言，2021年勞動人權管理平均成績較2020年進步4%，其中已列本公司人權風險中風險之營繕裝修類廠商平均成績亦較2020年進步15%，顯見前述評鑑機制已促使供應商對勞動人權議題日趨重視，從而逐步於日常營運落實改善。



## 供應商人權評估

每年舉辦供應商CSR評鑑定期追蹤管理供應商人權風險議題。



## 人權議題

禁用童工、不歧視、同工同酬、不強制勞動、依法補休與給付加班費。



## 判定風險條件

各類別廠商在「勞動人權管理」題組平均成績之最高分、最低分及二者平均分為基準，鑑別關鍵族群及風險等級。



## 風險

「營繕裝修類供應商」因勞動人權管理題組平均成績略低於平均數，故鑑評為中風險。經評估後，2021年無新增其他勞動人權風險關鍵族群。



## 減緩措施

## 3.3.6 富邦金控防疫應變

富邦金控因應COVID-19制定集團的防疫應變原則，基於保護員工、保障客戶、持續營運與提供服務四大面向，以減緩疫情帶來的衝擊與影響。

## 員工

- 及時關懷、即時通報
- 員工照護措施
- 加強自主管理



## 確保持續營運

- BCP納入疫情考量
- 維護辦公環境安全
- 异地備援機制

## 客戶

- 領先同業開發防疫保險商品
- 引薦專業除菌服務給企業客戶

## 服務

- 24小時客服中心，服務不中斷
- 帳款延繳與申貸額度寬限
- 線上申辦保險
- 主動通知投資損益狀況

為及時因應COVID-19疫情變化，維持各項營運不中斷以提供客戶最好的服務，並確保同仁的安全健康，富邦金控防疫應變小組隨時動態監控中央疫情指揮中心發布之疫情資訊，滾動調整適當防疫措施並透過富邦金控M+群組即時發布防疫措施及相關資訊，重要措施說明如下：

重要措施	內容
強化營運持續能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>富邦金控暨主要子公司於2021年完成強化營運持續管理機制，確保業務持續運作及客戶權益；台北富邦銀行於2021年12月成為首家通過ISO 22301營運持續國際標準驗證之民營銀行。</li> <li>各公司依業務性質及疫情變化，滾動式調整异地辦公、同棟分散樓層辦公、居家辦公等營運持續方案。</li> </ul>
維護辦公室環境安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>同仁於辦公場所及外出拜訪客戶時，一律全程配戴口罩，維持社交距離。</li> <li>訪客限定使用低樓層訪客區，禁止進入職場區域。如訪客已完整接種疫苗或出示快篩陰性證明方得不在此限；限制外包廠商人員活動範圍，並安排外包廠商人員定期篩檢。</li> <li>實施六梯次分流上下班，提高同仁通勤及辦公場所分散度。</li> <li>跨大樓間之會議、訓練或活動，以遠距方式為原則。</li> <li>引進紅外線熱像儀量測人員體溫，落實實聯制；各大樓定期消毒，營業場所每日加強清消，櫃台設置透明隔板。</li> </ul>
重視員工照護措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021/6/7至12/15期間設置富邦篩檢站，依風險分級原則安排同仁篩檢；另配發家用快篩試劑予符合風險條件之同仁使用。</li> <li>因公感染者給予公傷病假、薪資照給，若非因公感染，亦提供醫囑治療期間最高30天的有薪防疫假。</li> </ul>
落實內部疫情通報機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>同仁或同住親友如有採檢、確診、隔離或檢疫，第一時間向公司通報，並由公司評估安排同仁居家辦公。</li> <li>配合中央疫情指揮中心2021/12/14至2022/2/28實施春節檢疫專案，同仁或同住親友於專案期間返台者，一律進行檢疫通報，並由公司評估安排同仁居家辦公及配發家用快篩試劑予同仁返工前使用。</li> </ul>

因應新冠肺炎疫情發展、法定傳染病蔓延，富邦金控除建立內部之防疫應變措施外，各子公司也針對客戶提供災害應變措施，包括防疫商品、強化線上服務、紓困措施等，同時啟動客戶關懷服務，維護客戶之健康與安全，攜手客戶共同抗疫，也希望帶給客戶最有溫度的服務。

子公司	因應疫情之服務
富邦人壽	<ul style="list-style-type: none"> <li>2020推出國內首張法定傳染病定期健康險「富邦人壽金放心法定傳染病一年定期健康保險」；2021/12/30推出全新疫苗防險「富邦人壽享安打一年期定期健康保險」。<sup>註</sup></li> <li>落實客戶服務櫃檯防疫措施，加強高風險地區同仁健康監測及照顧，防堵疫情破口。</li> <li>以視訊服務替代傳統體檢作業，提升保單核保效率，也降低客戶往返醫療院所的感染風險。</li> <li>依疫情級別與疫區規劃保費緩繳三個月措施，並提供多元繳費及保全變更管道，確保客戶服務不中斷。</li> <li>針對疫情之客戶，原親訪作業改以視訊確認保全變更或保單借款內容，以維護保單權益。</li> <li>保險理賠採「從快從寬從優」原則，擴大理賠解釋及有利客戶的彈性作法，讓客戶擁有完整醫療保障。</li> <li>推動保單借款紓困方案，如經濟弱勢紓困專案及安心貸保單借款專案，減緩客戶於疫情期间的經濟壓力。</li> <li>針對客戶、第一線醫護與防疫人員提供新冠肺炎確診慰問金，傳遞有溫度的保險關懷服務。</li> </ul>

註：富邦人壽防癌保單2021年之有效件數230件（人數為95,074人）；保費收入4,133萬元。

子公司	因應疫情之服務
台北富邦銀行	<p>三大暖心服務：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>全台135家分行與ATM加強消毒防疫。</li> <li>針對受疫情影響的個人客戶提供信用卡、就學與房貸帳款延繳服務。</li> <li>配合政府各部會、中央銀行及信保基金提出之紓困專案，本行針對受疫情影響之客戶提供舊貸展延、營運資金、受影響事業等貸款，另提供本行既有客戶包括寬限期、展延本金繳款期限、調整還本繳息與新增貸款等措施，協助企業共度難關。</li> </ul>
富邦產險	<ul style="list-style-type: none"> <li>提高健康醫療險的理賠規格，同時建置完整線上服務功能列表，提供保戶快速搜尋並線上辦理所需的保險。</li> <li>領先同業開發防疫保險商品</li> <li>1. 持續提供「企業防疫薪資費用保險」，鼓勵中小型企業主提供染病治療的員工、及因接觸確診患者而需隔離之員工在隔離期間仍享有薪資保障。</li> <li>2. 持續提供「法定傳染病醫療及費用補償保險」，2021年率先推出全台首張疫苗保單，包含「疫苗不良事件費用補償」與「法定傳染病疫苗預防補償」，填補民眾接種疫苗後可能發生的醫療費用支出或額外生活不便開銷。</li> <li>3. 韻應政府政策，成為首家獲准銷售移工防疫保險之產險公司，保障移工入境起30日內的確診住院醫療費用保障。</li> <li>因應疫情下的投保需求，率先爭取並獲准成為產險業首家試辦視訊投保業者，推出「Next2U遠距離視訊投保」，結合人臉生物辨識、電子簽名，加上專人解說服務，提供客戶無紙化、零接觸的新型態投保體驗。</li> <li>發佈「新冠肺炎企業營運持續指南」，提醒企業在人力、營運、供應鏈、與溝通四大面向的風險管理注意事項。</li> <li>考量疫情期間企業大量採用居家辦公與遠端連線，首次引進國際知名的網路資安評估工具，協助客戶分析風險，降低資安風險疑慮。</li> <li>考量傳統的消毒方式的有效性以及部分場所或儀器無法採用腐蝕性藥劑消毒，特別與德國貝爾富公司Belfor合作，由德國空運藥劑來台，引薦專業除菌服務給企業客戶。</li> </ul>
富邦證券	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化無接觸服務：與台北富邦銀行串接數位帳戶，讓客戶免出門臨櫃及重覆KEY資料，線上同時開通銀行及證券帳戶；另推動各項產品線上化交易功能，滿足客戶線上交易商品需求。</li> <li>提供防疫相關投資資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>1. 關注金融市場變化，不定期提供新冠肺炎疫情追蹤，留意其對市場供應鏈與經濟復甦影響，做出市場相關解析。</li> <li>2. 富邦投顧於2021/5推出富邦說趨勢【後疫情時代下的疫苗商機】主題，亦提供總經與投資週報，定期追蹤各國對抗疫情所採取的應對措施及疫苗施打情況，同時，不定期推出防疫相關個股報告、哈燒議題及產業報告供客戶參考。</li> </ul> </li> <li>與集團內富邦保代／富昇保代合作，客戶只要參加線上開戶活動，即可獲得「疫苗好安心專案」，專案內容包含一年期富邦產物疫苗保障綜合保險及法傳確診雙重保障，讓客戶除安心理財更能安心防疫。</li> <li>推出富邦證券自建兌獎平台—富邦e好康，適逢疫情期间減少實體接觸，客戶可線上領取活動獎項（如LINE POINTS、momo幣），讓防疫生活更安心。</li> </ul>

# 4

## 低碳： 協助客戶永續轉型

低碳永續基礎 實踐責任金融

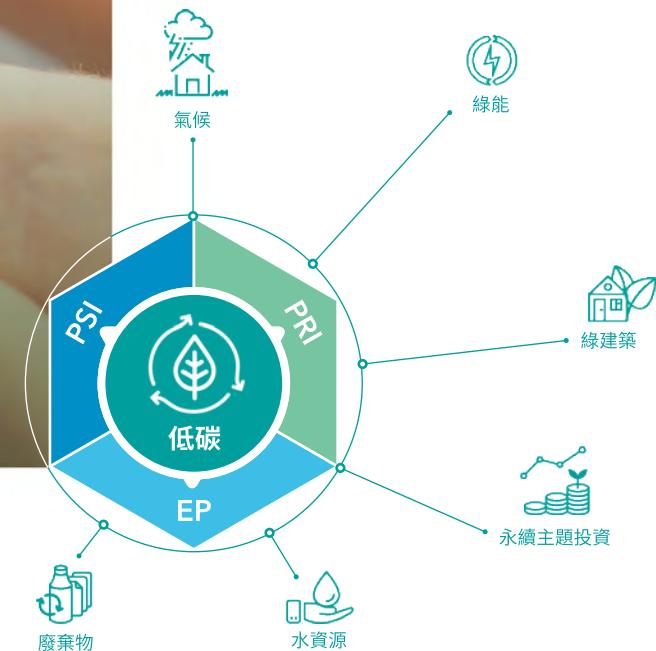


### 4.1 責任金融框架

#### 4.1.1 接軌國際ESG規範

##### 責任投資（PRI）

富邦投資單位遵循責任投資（PRI）建立各項商品特性專屬之管理機制，涵蓋自有、管理與委外之各項資產，以持續降低ESG風險。實施方式主要為投資前依各項ESG永續指標評估並以負面清單或指標進行篩選或排除、投資後之定期檢視及股東行動主義之執行。



- 制定「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」
- 投資政策納入ESG原則
- 紳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
- 積極式主題性投資
- 建立高風險國家及公司清單
- 定期檢視並更新負面表列與排除名單
- 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
- 強化ESG風險評估指標



## 赤道原則（EP）

台北富邦銀行於加入赤道原則協會（The Equator Principles Association）後，參酌赤道原則之指引以及國際金融公司環境和社會永續績效標準（IFC Performance Standard），評估案件對於環境與社會所造成的衝擊。要求客戶依赤道原則之要求採取適當風險抵減措施，以降低對環境與社會造成之不利影響。

業務單位對於適用赤道原則規範的案件，應於「永續性風險評估檢核表」中提出適用性之相關說明。另要求業務單位於辦理相關業務申請前，應議合客戶赤道原則內容與相關規範、確認其遵守赤道原則之意願，及提供相關協助以使其能於業務申請前及業務往來期間遵循赤道原則各項要求。若客戶未能完全遵循者，應予以婉拒其授信申請。



## 永續保險原則 (PSI)

富邦保險子公司導入聯合國環境規劃署 (UNEP) 發布之永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)，整併永續保險原則與GRI準則之內容編制2020年度永續報告書。富邦產險並於2020年首次發布2019年度PSI報告書，藉由辨識、評估、管理與監控承保的ESG風險與機會，發展創新的行動方案，以貫徹永續理念於保險業務及商品，共同引領產業永續發展。

面向	富邦產險主要作法
將ESG納入企業決策考量，並建置內部ESG能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「永續經營推動小組」，由高階主管帶領，針對永續經營重點業務進行盤點與發展規劃。</li> <li>定期鑑別與ESG相關之新興風險、氣候風險與巨災風險，並進行情境壓力測試。</li> <li>根據不同職位訂立ESG職能訓練計畫，讓同仁學習知識並將ESG意識融入於客戶服務。</li> </ul>
於核保、理賠、投資管理中納入ESG議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>核保管理：設有高ESG風險案件的通報流程，以及負責監督風險的「核保委員會」，成員包含商品部版塊最高主管、風控長及相關業務商品部以上主管。2021年核保委員會共討論3件高科技產業與離岸風電大型業務，會中就業務資料、核保評估報告與營業單位意見決議自留承接比率。</li> <li>保險商品保額：依業務與ESG風險高低、承保項目、承保範圍等因素調整，授權層級依各險種之不同額度皆有規範。</li> <li>理賠管理：設有官網理賠服務、智能客服、APP理賠服務、客服專線等多元理賠管道。</li> <li>投資管理：依循PRI原則建立考量ESG的投資管理機制。</li> </ul>
提供永續產品與服務，並強化客戶對ESG的重視	<ul style="list-style-type: none"> <li>與100%客戶進行ESG風險與機會議合，並推出涵蓋天災、農業、綠能、責任保險等永續相關產險。</li> <li>損害防阻技術協助客戶快速重建與減少資金支出，進而降低事故發生機率與減少損害幅度。</li> <li>舉辦企業損害防阻研討、車險損害防阻宣導以及農業保險宣導等活動。</li> </ul>
產官學研合作，攜手邁向永續	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府：與行政院農委會合作開發農業保險，並響應國家能源政策協助綠能產業發展。</li> <li>學術與研究：富邦產險持續與研究和學術單位、國際協會等，以簽約或技術合作方式，作深入技術合作與交流，提升損防工程師專業技能，研發多種量化評估系統。</li> <li>產業：富邦產險深入了解各產業潛在ESG風險，並與之交流。</li> </ul>

## 4.1.2 整合業務與ESG

### ESG投資行動

各子公司遵循「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」，制定或修訂內部管理政策、辦法等相關規範，並涵蓋自有與管理之各項資產。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。除了已建立ESG敏感性產業觀察指標以強化責任投資機制，維持長期穩健之投資績效外；於2021年配合新的ESG四大願景以低碳為策略目標，訂定質化與量化目標；在質化目標方面，不再承作新的燃煤比大於50%之電廠

投融資（除非資金用途係明確用於轉型其他綠能）；在量化目標方面，訂定至2025年之綠色金融投資金額目標，綠色金融投資包含低碳投資、綠債投資及綠能科技投資。

涵蓋之資產類別	責任投資管理行動方案
上市股權	✓
固定收益	✓
私募股權	✓ (私募基金)
基礎設施	✓ (基礎建設基金)
衍生性金融商品及另類投資	✓ (涵蓋另類投資，例如：對沖基金)
設施資產	✓ (投資性不動產)

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	投資前進行環境、社會、公司治理是否出具CSR報告書等進行評估並於投資分析報告揭露。
	負面表列清單之制定	(1) 高風險國家及公司清單，於投資前進行檢視，列入負面表列或排除名單之投資標的不得進行投資，或經例外管理始得新增。 (2) 將違反人權、資助恐怖份子及洗錢防制有嚴重缺失之國家列入ESG負面表列或排除清單。
	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	新增ESG敏感性產業觀察指標，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	不再承作新的燃煤比大於50%之電廠投融資（除非資金用途係明確用於轉型其他綠能）
投資後之檢視	自行投資之國外債券	每年進行環境、社會、公司治理檢視。
	自行投資之國外債券基金及ETF	每年確認所屬集團公司是否為聯合國責任投資原則 (PRI) 簽署機構
	自行投資之國內債券	每年進行環境、社會、公司治理檢視
	自行投資之國內發行債券基金及ETF	每年確認所屬集團公司ESG執行狀況
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聯合國責任投資原則 (PRI) 簽署機構或要求提供ESG執行方式
	負面表列清單	國內委外機構須遵循負面表列公司清單
外部資源之輔助	由外部資源或評比機構之ESG資訊以辨識高風險國家或公司	100%涵蓋新增之投資部位
		100%涵蓋現有之投資部位

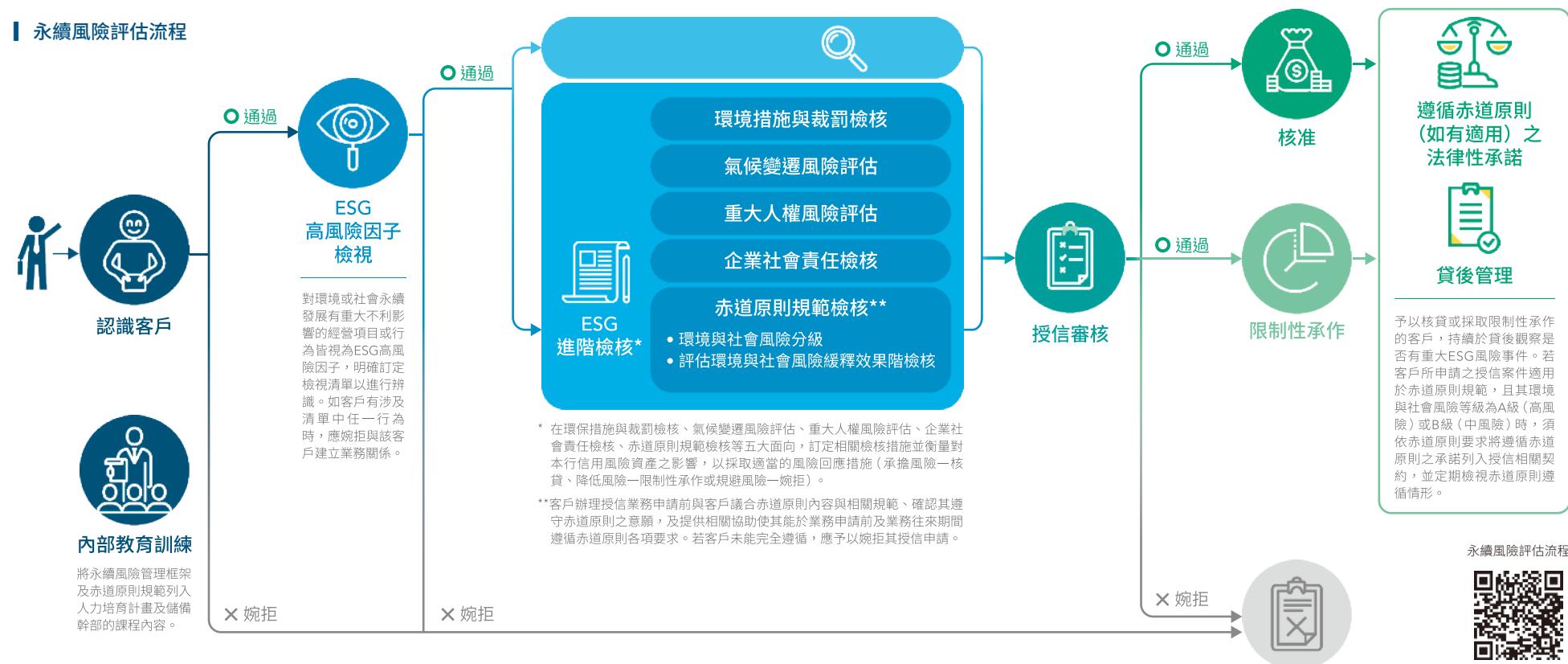
## 當責授信管理機制

台北富邦銀行辦理授信業務係基於安全性、流動性、公益性、收益性及成長性等五項基本原則，採用信用風險評估機制與貸放控管機制進行信用風險之管理，並依「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」，將授信永續風險評估納入認識客戶與徵信流程中，100%的授信案件（包括應符合赤道原則規範者與其他專案融資案件），係以永續風險評估流程及赤道原則規範，在既有的信用風險管理架構下，進行永續風險的辨識、評估、衡量與回應。

## 信用風險管理政策架構



## 永續風險評估流程



## 永續風險檢核執行情形

為確實評估往來客戶的ESG風險，法金客戶申請授信額度時，須逐案填寫「永續性風險評估檢核表」，2021年檢核案件數量為7,624件。自2015年實施永續發展貸款規範，迄2021年因客戶經營事業屬於ESG高風險產業，或在環保議題、涉及重大人權風險、違反企業社會責任並產生重大負面影響，或未能完全符合赤道原則規範而婉拒之授信申請案件，總金額合計逾美金2億元。另於2021年時，經檢核而需符合赤道原則規範之案件共8件，其中環境與社會風險分級為B級（中風險）有1件，另7件為C級（低風險）。

2021年之B級案件	環境與社會影響層面	環境與社會影響重要控制措施
 離岸風電	漁民生計	自專案規畫期間，就專案範圍內及周圍區域，持續評估專案進行對於漁民漁撈作業的影響，並建立與當地漁會及漁民的溝通機制
	噪音	自興建期間起持續評估及監測噪音控管，並確保符合環評審核時之各項要求，另持續評估施工進行時對當地社區居民的影響
	生態	自專案興建期間起，就專案範圍內瀕危物種（如中華白海豚）或保育類別動物的數量變化持續進行觀測

### 4.1.3 氣候風險與機會

#### TCFD架構揭露

富邦金控期許能為全球經濟注入新的低碳能量，導入國際金融穩定委員會（Financial Stability Board, FSB）發布之TCFD ( Task Force on Climate-Related Financial Disclosures ) 氣候相關財務資訊揭露建議架構。以TCFD架構鑑別金控及子公司之氣候風險矩陣與機會及其相對應措施，逐步盤點相關業務之高低碳產業，以強化面對氣候風險之韌性及提升掌握商機之敏感度。

揭露事項	對應作法	執行成果
治理	董事會監督	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會下「公司治理及永續委員會」監督企業社會責任及永續經營事項之落實，其下設「永續經營執行小組」負責執行計畫。</li> <li>董事會監督風險管理制度與機制有效運行，並核准風險管理相關政策規章。</li> <li>ESG績效評估指標納入金控董事會及功能性委員會績效評估政策內，且董事會自評考核項目內亦包含內部控制之風險評估與對永續經營之參與面向。</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>永續經營執行小組於每年年初提出當年度氣候變遷執行計畫、每半年提出執行成果報告，並經委員會審查後呈報董事會。</li> <li>氣候相關評估資訊定期於風險管理報告內揭露呈報，董事會審議之重大投資案如涉及氣候相關議題亦納入其評估與考量。</li> <li>將氣候變遷指標納入ESG績效評估中。</li> </ul>

揭露事項	對應作法	執行成果
治理	管理階層作用	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續經營執行小組下負責氣候變遷相關議題為責任金融小組與環境永續小組。</li> <li>責任金融小組統籌子公司氣候相關風險與機會之評估流程，並執行重大性鑑別與呈報氣候風險與機會相關資訊。</li> <li>風險管理委員會由董事長指派召集人（總經理）、執行秘書（風控長）、委員（各子公司風險管理最高主管），負責監督全集團風險管理，進行各風險管理業務之審核、督導與協調。</li> </ul>
	短、中、長期風險與機會	<p>定期辨識短、中、長期實體及轉型風險之來源與規模。</p>
	重大衝擊的風險與機會	<p>對業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的風險與機會，採定性與量化之方式評估其對營運與財務之衝擊，並研擬因應策略。</p>
風險管理	情境分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>轉型：採用英國央行（BOE）及荷蘭央行（DNB）之壓力測試情境與參數，進行金融資產部位之衝擊評估分析；另就放款部位，篩選出行政院環保署國家溫室氣體登錄平台之排放量登錄企業，進行碳費加壓測試。</li> <li>實體：以RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0與RCP8.5進行溫度與雨量之預測。</li> <li>涵蓋範圍：上游供應商、公司營運據點、下游客戶。</li> </ul>
	鑑別和評估流程	對可能受淹水衝擊相關業務，以一致性評估方式，依暴露、脆弱與危害度三大構面鑑別該業務之災害風險程度。
	管理的流程	採用ERM風險管理框架進行風險辨識、衡量、回應、監控與報告。
	整合性管理	氣候變遷風險管理納入整體風險管理政策中
指標與目標	指標與績效表現	<p>落實責任投資、支持綠色金融</p> <p>發展低碳產品與服務</p> <p>溫室氣體盤查、能源與環境管理、綠色能源／採購／營運</p>
		4.2 責任金融實踐
		4.3 保險ESG商品與服務
		5.1 服務創新
		4.4 綠色營運

## 價值鏈之實體與轉型風險評估

富邦於評估氣候變遷風險考量兩種主要情境，第一為法規與減量目標所帶來之轉型衝擊（ $1.5^{\circ}\text{C}$ 與NDC），第二是實體氣候參數改變所造成之影響（RCP2.6、4.5、6.0與8.5）。資產組合對氣候風險的脆弱性具有不同差異，不同的供應商、客戶與投資對象也因所在地理區域的不同，而有不同的風險類型。轉型風險容易造成企業的營運成本提升、產品銷售受阻，甚而喪失市場競爭力。實體氣候風險隨時間的推進會影響供應商、客戶與投資對象經濟表現和生產力，而極端事件可能導致其固定資產的破壞、運營中斷、生產減損，以及財產價值的潛在變化。

### 氣候變遷實體風險鑑別

#### • 自身營運據點

富邦為瞭解實體風險對自身現有與新設營運據點之衝擊程度，針對金控與主要子公司所有營運據點，採用50年、100年的24小時雨量重現期為情境，進行淹水潛勢分析。評估範圍為台灣共398個辦公大樓與營運據點，採用100年淹水潛勢情境分析淹水深度。針對淹水實體風險，富邦金控及子公司皆已訂有各項災害之緊急應變措施（含颱風洪水防護計畫），高淹水潛勢之營運據點亦涵括其中，足以因應與降低可能造成之負面影響。

評估範圍	據點數	低 無淹水／淹水深度 低於1公尺	中 淹水深度1~2公尺	高 淹水深度2公尺以上
金控與子公司（主要辦公大樓）	9	9	0	0
富邦人壽（總公司／服務中心／通訊處）	145	139	5	1
台北富邦銀行（分行）	135	126	6	3
富邦產險（總公司／分公司／通訊處）	75	73	2	0
富邦證券（分公司）	34	30	4	0
總計	398	377	17	4

註：淹水災害潛勢分析資料採自經濟部水利署。

#### • 金融服務對象

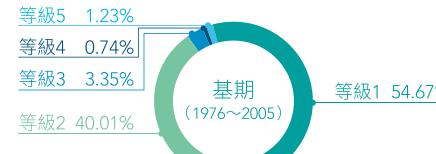
富邦辨識出立即性與長期的氣候變遷實體風險分別為「極端天氣事件嚴重程度提高（颱風、洪水）」與「降雨（水）模式和氣候模式的極端變化」，其中，台灣發生可能性相對較高之災害為淹水。綜合評估各項業務屬性，淹水災害對本公司及子公司財務衝擊相對較大之業務為房貸及財產保險，故針對房貸擔保品及產險承保標的所在位置進行淹水災害風險評估。而淹水災害風險評估三大因子分別為：暴露、危害與脆弱度，暴露度係依授信餘額、承保預期損失之金額進行量級區分；危害度與脆弱度皆採用NCDR淹水災害風險圖之定義，即危害度係在RCP 8.5情境下基期（1976~2005年）與世紀中（2036~2065年）極端降雨發生機率，脆弱度則係依水利署第三代淹水潛勢圖之深度與範圍計算。

針對2021年底台北富邦銀行全部房貸案件進行淹水災害風險鑑別，排除國外及非NCDR統計區域，總計盤點件數為126,719件。在RCP 8.5推估情境下，基期淹水災害風險等級5之案件有450筆，佔2021年底總盤點房貸餘額之1.23%；世紀中淹水災害風險等級5之案件將增至2,884件，佔2021年底總盤點房貸餘額之6.85%。

基期（1976~2005）

淹水災害風險等級 (暴露×脆弱×危害)	件數	房貸餘額 佔比*
1	93,819	54.67%
2	29,929	40.01%
3	2,002	3.35%
4	519	0.74%
5	450	1.23%
總計	126,719	100.00%

\* 2021年底房貸部位。



世紀中（2036~2065）

淹水災害風險等級 (暴露×脆弱×危害)	件數	房貸餘額 佔比*
1	46,177	17.60%
2	56,669	47.80%
3	14,253	17.00%
4	6,736	10.76%
5	2,884	6.85%
總計	126,719	100.00%

\* 2021年底房貸部位。



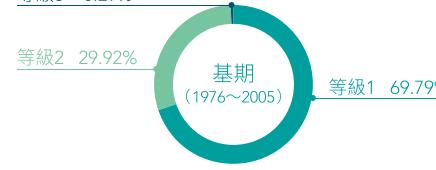
產險以2021年底承保自留保額超過新台幣一億元之工程險及承保自留保額超過新台幣二億元之商業火險案件進行淹水災害風險評估，排除國外對象及離岸風機，承保案件共904件。在RCP 8.5推估情境下，基期無案件之淹水災害風險等級為5；世紀中淹水災害風險等級5之案件僅有3件。

基期（1976~2005）

淹水災害風險等級 (暴露×脆弱×危害)	件數	承保自留 保額佔比*
1	673	69.79%
2	228	29.92%
3	3	0.29%
總計	904	100.00%

\* 2021年底承保自留保額。

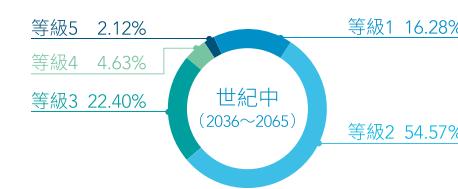
等級3 0.29%



世紀中（2036~2065）

淹水災害風險等級 (暴露×脆弱×危害)	件數	承保自留 保額佔比*
1	162	16.28%
2	522	54.57%
3	213	22.40%
4	4	4.63%
5	3	2.12%
總計	904	100.00%

\* 2021年底承保自留保額。

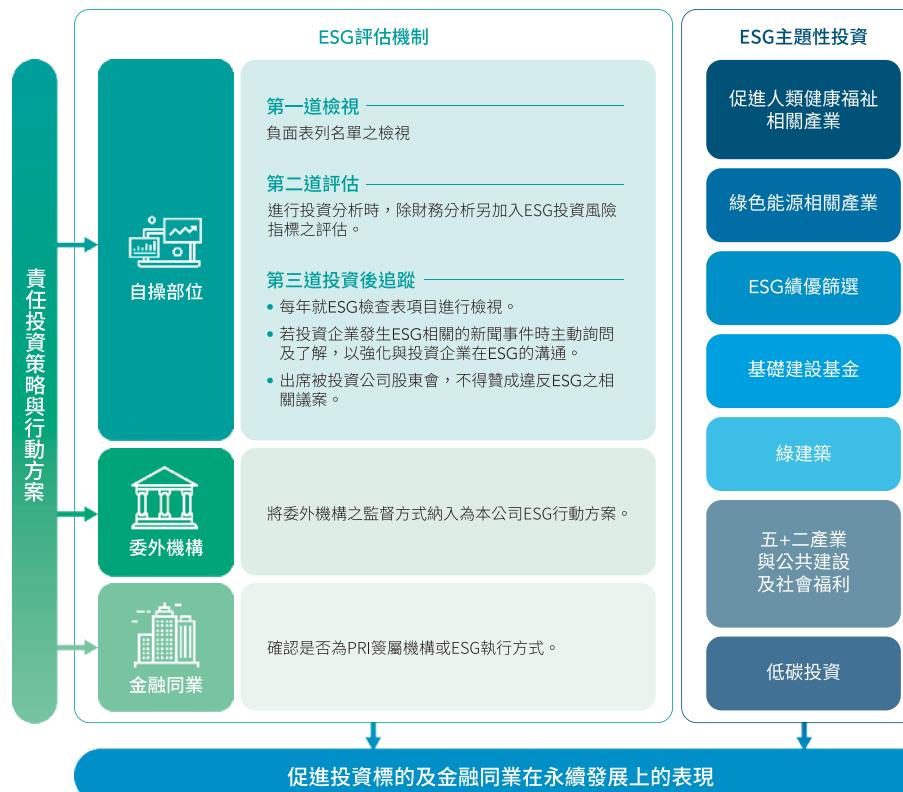


## 4.2 責任金融實踐

### 4.2.1 責任投資與授信成效

#### 責任投資管理機制

富邦建立三道防線之ESG評估機制，積極發展ESG主題式投資。藉由政策的制定及ESG行動方案加以落實，適用範圍除自操部位，也包含第三方委外資產管理機構及往來之金融同業。遵循聯合國責任投資原則（PRI）及「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」，資金運用時需將環境、社會及公司治理議題納入考量。



#### 資產管理者之ESG產品

富邦投信發行「富邦臺灣公司治理100基金」指數股票型基金，以追蹤台灣公司治理100指數之績效表現為投資組合管理之目標，是國內第一檔以公司治理概念為投資主題的國內股票ETF。「富邦台灣永續發展高股息基金」是富邦投信2020年最新發行商品，該基金是從永續發展相關概念之指數成分股，以及公司治理評鑑前50%企業、其他永續發展相關評鑑或報告書等標的中進行選股，投資標的涵蓋大、中、小型股，有別於市場上其他高股息基金。發行此檔商品後，富邦投信成為國內第一家涵蓋永續概念主動式、被動式台股基金產品之投信業者，實踐母公司富邦金控的永續經營理念。

單位：新台幣億元

ESG基金規模	2018	2019	2020	2021
富邦臺灣公司治理100基金	31	49	77	139
富邦台灣永續發展高股息基金	—	—	40	29
合計	31	49	117	168
上列2檔基金占總資產管理規模比率	1.9%	1.6%	3.7%	4.1%

### 4.2.2 永續主題投資

富邦在2021年持續尋找各項ESG主題性相關產業加以投資，在各項主題性投資金額皆較2020年成長，而於2019年開始盤點的低碳投資金額也呈現成長趨勢，顯現我們在實踐責任投資策略的執行績效。

單位：新台幣億元

對應SDGs	投資行動方案		投資形式	2018	2019	2020	2021
	投資新藥及生技醫療等相關產業	藥物開發及生產產業	股權	119	137	156	125
			債權	846	714	930	1,043
	投資綠能或替代能源等相關產業	風電及太陽能	股權	68	52	53	78
		風電及太陽能	授信	42	89	139	197
		綠色債券	債權	139	126	143	284
		綠色債券 <sup>註1</sup>	發行	10	—	—	—
		可持續發展債券	發行				10
		社會責任債券	發行				10
		低碳投資 <sup>註2</sup>	股／債權	—	16,017	16,780	18,705

(續下頁)

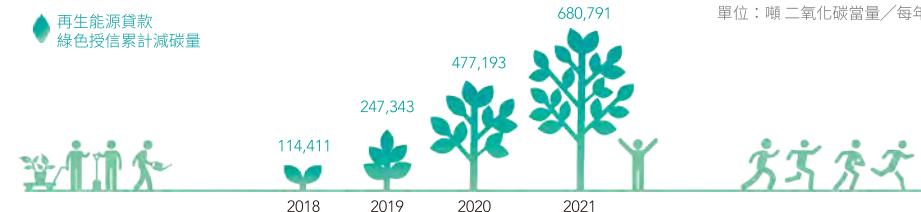
對應SDGs	投資行動方案		投資形式	2018	2019	2020	2021
	規劃投資不動產 開發案之節能設 計和投資基礎建 設基金	不動產開發案之節能設計					
9. 優化水資源管理 及保育生物多樣性	綠建築	總預算金額	520	514	642	678	
	綠建築	授信	122	131	180	308	
	尋找屬基礎建設之標的	基金	80	139	230	328	
8. 碳資本管理 與永續發展	投資於 ESG 表現 良好之台灣企業、 ESG 相關主題之 基金、配合政府政 策投資於五+二產 業與公共建設及 社會福利事業	ESG 績優篩選	股／債權／ 基金	2,887	4,198	4,713	5,735
	五+二產業與公共建設及 社會福利 <sup>註3</sup>	股／債權	3,490	3,937	5,227	6,019	
	五+二產業綠能科技及其 他認定綠能相關產業	授信	899	870	936	879	

註1：2018/3/1發行綠色債券新台幣十億元（G107BH），已於2020/3/1到期，資金用途為再生能源及能源科技發展。

註2：低碳投資係自2019年新增盤點主題係採MSCI ACWI Low Carbon Target Index 成分股之國外股票／債券投資，該指數之碳強度（66.7 Tons of CO<sub>2</sub>e/\$M sales）相較於MSCI ACWI index (154 Tons of CO<sub>2</sub>e/\$M sales) 減少約57%。

註3：公共建設及社會福利包含社會債券及可持續發展債。

### ■ 綠色授信累計減碳量



### 4.2.3 淨零與脫碳路徑

富邦脫碳路徑規劃，係己先向SBTi承諾將以科學方法設定未來10~15年間特定產業或企業投融資組合之減碳目標，並於2021年成立專案推動投融資部位碳盤查與目標擬定計劃，預計於2022年第3季前，正式向SBTi提交科學基礎減碳目標進行審查，以發揮金融業使資金流與低碳路徑與氣候韌性發展方向一致之核心角色。

富邦於2021年正式對外表示不再新增僅開採煤礦業公司之融資、不再新增投資燃煤發電占比大於50%之電廠投融資，以及不再新增燃煤電廠之專案融資，成為國內第一家積極承諾限制投資高碳排產業的金融機構，並首次將火力電廠、煤礦業等高碳排敏感性產業之投融資管理，明定於「富邦金融控股股份有限公司暨子公司永續金融政策」，供子公司一致性遵循。

富邦產險目前於工程險已針對煤產業進行控管，自2017年開始參與綠色能源發展的同時，亦配合國際趨勢逐漸減少投入與煤有關之工程保險。為讓產業能夠順利轉型及減少衝擊，採取逐漸減少承接比例方式，給予廠商調整時間，並積極協助廠商進行轉型綠色能源的保險規劃。

富邦人壽為落實企業永續作為並承諾遵循「PRI」，在投資分析與決策流程中納入環境、社會及治理三大面向考量，透過與投資標的及產業夥伴進行議合，強化責任投資原則執行的效能。在議合議題上，富邦人壽依循「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與對話及互動等方式，展現公司積極落實盡職治理作為。包括：

#### 1. 關注被投資公司

為確保公司取得充分且有效之資訊，各產業研究員須定期追蹤所投資之上巿櫃公司之營運狀況、營收數字等其他公開訊息外，並視狀況適時拜訪公司經營階層或發言體系，掌握經營狀況。

#### 2. 對話及互動

產業負責人主要透過電話、視訊會議、公開法說會及面對面會議等方式，與被投資公司經營階層溝通，掌握被投資公司完整之運營情況，以作為投資判斷之依據。倘若被投資公司在ESG特定議題上有違反法規或經營上損及公司及客戶長期利益時，將不定時派員向經營階層詢問處理情形及密切追蹤其後續發展狀況。

此外，為確保議合政策之執行符合盡職治理原則，建立負面表列指標，於投資前透過負面表列指標篩選，若發現違反之情事不予投資。投資後，則依循內部投資標的之ESG研判指標（例如：企業是否曾經發生違反綠色環保、人權或嚴重勞資糾紛等）進行定期追蹤，當被投資公司違反公司所關注之ESG議題，將主動與被投資公司議合，並評估議合之成效，若該公司並未改善，或遇重大爭議事項、主管機關裁罰確定、法院判決者，涉及違反法令當判刑定讞後，該標的立即列入負面表列名單，不得再增加投資金額、並逐步出清持股。

台北富邦銀行對於既有往來客戶，凡涉及以煤炭或化石燃料之公私營電廠，或開採礦種涉及煤炭或石化燃料者，考量國內外監管機構對於管制溫室氣體排放的各項政策，除了解客戶在溫室氣體排放量的盤查情形外，亦評估前項政策對於客戶營運狀況的衝擊及影響，以及對於溫室氣體減排措施與目標的規劃及執行情形，並適時就客戶經營型態轉型，提供相應的融資。同時不再新增海外客戶之原油探勘開採、垂直整合（含原油探勘／開採／煉油及油品銷售）、油田服務及輸送管道、煉油之石化業融資，期透過金融影響力，協助客戶低碳轉型。

## 4.3 保險ESG商品與服務

### 4.3.1 天災產品與農業保險

富邦產險導入營運持續計畫及災後損防服務，協助客戶快速重建與減少資金支出，並進而降低事故發生。透過國際再保市場支持，利用地震險、颱風險、洪水險、營運中斷險等保險商品提供企業與一般社會大眾安全保障。同時，配合政府政策積極參與農委會農作物保險試辦計畫，並規劃出適合台灣的保險商品。繼台灣首張農業保險（高接梨）於2015年推出後，至今有梨、水稻、香蕉、石斑魚、虱目魚、鱸魚、吳郭魚及西瓜等農漁業保險，以及農業設施颱風洪水險，提供農漁民轉嫁天災風險的保險選擇。富邦產險與各領域專家密切研討，針對不同作物特性，逐步開發創新商品。



天災產品與農業保險 承保項目		承保件數(件)				保費收入(新台幣百萬元)			
		2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
自然災害	天災保險	466,206	477,669	501,959	503,886	3,139	3,036	3,646	3,700.1
農作物	梨農作物保險	304	645	1,012	1,446	9.4	19.7	25.7	34.8
	水稻區域收穫農作物保險	10,728	16,491	16,723	18,695	58.4	90.6	95.5	110.5
	香蕉植株農作物保險	—	291	182	114	—	12.0	4.5	2.7
	西瓜農作物保險	—	—	—	3	—	—	—	0.03
水產	溫度參數養殖水產保險	199	173	93	407	33.7	30.5	16.3	58.6
	降水量參數養殖水產保險	—	—	5	10	—	—	0.4	0.5
農業設施	農業設施颱風洪水險	206	414	752	618	2.4	5.5	8.0	10.6
合計		477,643	495,683	520,726	525,179	3,243	3,194	3,796	3,918
占總承保組合比率		4.01%	3.86%	4.03%	3.39%	8.39%	7.63%	8.42%	7.70%

### 4.3.2 綠能產品保險

富邦產險持續結合核心職能，推出友善環境的產品與服務。透過正向力量傳達綠色的理念，期望藉由誘因鼓勵客戶參與，以達成低碳生活、環境永續的願景。

綠能產品保險承保項目	承保件數(件)				保費收入(新台幣百萬元)			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
綠能綜合汽車保險	500	1,579	2,081	12,786	19.3	62.3	81.5	117.1
綠能保險專案	1,054	1,257	1,547	1,715	140	1,000	899.8	903.3
移動共享電動機車合作	—	7,132	10,117	20,671	—	4.8	8.3	9.7
合計	1,554	9,968	13,745	35,172	159	1,067	990	1,030
占總承保組合比率	0.01%	0.08%	0.11%	0.23%	0.41%	2.55%	2.20%	2.03%

### 4.3.3 永續產品保險

為提升業者環境保護意識，保障突發式與漸進式污染所衍生的損害賠償責任及清除整治費用，針對具ESG敏感性之加油站業者與儲槽業者於土壤及地下水污染風險控管議題上，富邦產險以「環境污染責任保險」提供全面的污染風險解決方案。但若業者被政府評為列管對象時，代表該廠址可能對土壤或地下水有污染之虞，將暫時從承保對象之中排除，須待整治計畫完成並解除列管後，才能進行投保。

永續產品保險承保項目	承保件數(件)				保費收入(新台幣百萬元)			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
環境污染責任保險	21	13	14	14	4.1	2.6	2.7	2.6
資安險	22	36	39	61	7.2	21.8	24.4	47.6
合計	43	49	53	75	11	24	27	50
占總承保組合比率(%)	<0.01%	<0.01%	<0.01%	<0.01%	0.03%	0.06%	0.06%	0.10%

### 4.3.4 責任與創新型保險

因應全球新興風險，富邦產險透過責任保險與新型態保險商品，協助企業永續經營、健全公司治理，提升企業與個人的風險轉移能力，強化社會韌性。

責任與創新型保險 承保項目	承保件數(件)				保費收入(新台幣百萬元)			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
董監事責任保險	647	467	395	754	185	169	134.7	202.2
公共意外責任險	38,163	40,733	43,255	43,854	358	377	388.0	399.7
企業防疫險	—	—	175	1,067	—	—	1.4	7.7
個人防疫險	—	—	118,724	1,960,235	—	—	219.0	3,443.6
疫苗險	—	—	—	2,058,150	—	—	—	690.6
移工防疫險	—	—	—	105	—	—	—	0.3
自動駕駛車輛測試險	—	3	15	15	—	0.06	0.75	0.43
參數型地震險	41	18	3	3	0.11	0.02	0.005	0.005
海域活動綜合險	—	—	1,512	2,506	—	—	1.3	2.8
合計	38,851	41,221	164,079	4,066,689	543	546	745	4,747
占總承保組合比率(%)	0.33%	0.32%	1.27%	26.25%	1.41%	1.31%	1.65%	9.33%

### 4.4 綠色營運

#### 4.4.1 溫室氣體減量與再生能源

##### 組織盤查

富邦自2012年啟動ISO 14064溫室氣體盤查認證，盤查覆蓋率自2017年達100%，並訂定長期絕對減量目標，以2017年為基準年，至2021年減量4%，至2025年減量12%，2021年範疇一及範疇二之合計溫室氣體排放量42,894噸，較2020年減少4.31%，目標達成率427%。為接軌國際脫碳路徑，富邦於2016年承諾導入科學基礎減碳目標（SBT），預計2022年提交SBT，依1.5°C升溫情境設定範疇一、二減量目標，即以2020年為基準年，至2030年較基準年減量42%。據此，富邦將持續更新節電設備落實節電管理以提升用電效率，並規劃採購再生能源，履踐長期減碳承諾。

溫室氣體排放量(噸 二氧化碳當量)	2018	2019	2020	2021	2021目標
範疇一	4,634	4,797	3,553	3,653	4,142
範疇二	地區基準	47,336	44,141	41,272	39,241
	市場基準	47,336	44,141	41,272	45,510
合計	地區基準	51,970	48,938	44,825	42,894
	市場基準	51,970	48,938	44,825	49,652
範疇三	員工通勤	—	31,374	32,343	26,814
	燃料及能源相關活動	11,167	11,657	8,892	7,238

註1：盤查邊界為富邦金控及四大子公司。

註2：盤查方法使用ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查議定書—企業會計與報告標準、溫室氣體盤查登錄作業指引；GWP值採用2013 IPCC AR5；排放係數引用環保署溫室氣體排放係數管理表6.04版。

註3：2021年目標為較2017年基準年減量4%。

註4：2021年員工通勤之溫室氣體排放量係調查蒐集富邦金控及四大子公司員工日通勤碳排放數據，再依全體員工數及年工作日數推估計算；為一致性考量，以相同方式推算調整2019年及2020年當年度員工通勤之年溫室氣體排放量。

公務差旅排放量(噸 二氧化碳當量)	2018	2019	2020	2021	2021目標
航空	457	428	33	4	—
高鐵	131	119	63	45	—
公務車	199	212	182	151	—
合計	787	759	278	200	702

註1：公務差旅排放係包含公務車用之汽柴油排放量（範疇一）、航空差旅排放量（範疇三）及高鐵差旅排放量（範疇三）之加總。

註2：上表各年排放數據係經BSI英國標準協會按新版ISO 14064-1:2018查證。

富邦長期強度減量目標以2017年為基準年，人均減碳目標至2021年減量1.5%，至2025年減量3.5%，2021年人均碳排量為1.20噸／人，目標達成率44%；另單位淨收益碳排量為0.09噸／百萬淨收益，較2020年減少10%。

溫室氣體排放強度	單位	2018	2019	2020	2021	2021目標
人均排放量	噸 二氧化碳當量／人	1.32	1.23	1.18	1.20	1.27
單位淨收益排放量	噸 二氧化碳當量／百萬淨收益	0.13	0.11	0.10	0.09	—

註：溫室氣體排放量為範疇一+二之合計。

## 推動再生能源

富邦除持續增建太陽能光電板外，並已開始採購再生能源，說明如下：

### • 持續增建太陽能光電板

自2016年起陸續於六處自有大樓建置太陽能光電板，皆已完工並進行供電，合計裝置容量116瓩，並訂定發電目標，以2018年為基準年，自發自用之太陽能發電量至2021年增加41%，至2025年增加45%，2021年發電量合計104,815度（包含自發自用54,786度），總減碳量52.62噸CO<sub>2</sub>e，自發自用發電達成率114%。

- (A) 自發自用：人壽子公司文心大樓及遼寧大樓（2021年新增建置）、銀行子公司之中山大樓，共計3處，合計裝置容量75.4瓩。
- (B) 售回台電及其他用途：產險子公司之屏東大樓、高雄中華大樓及人壽子公司之敦南大樓，共計3處，合計裝置容量40.6瓩。

據點	完工日期	裝置容量 (瓩)	太陽能總發電量(度)				自完工後 累計
			2018	2019	2020	2021	
人壽台中文心大樓	2018/1	5.2	5,574	5,247	5,691	5,555	22,067
人壽台北遼寧大樓	2021/5	34.8	—	—	—	7,651	7,651
銀行台北中山大樓	2018/7	35.4	18,399	38,237	37,524	41,580	135,740
產險屏東大樓	2017/7	12.5	12,859	13,422	14,643	13,006	60,473
產險高雄中華大樓	2018/12	19.5	—	25,573	29,191	27,680	82,444
人壽台北敦南大樓	2016/4	8.6	10,124	8,767	9,042	9,343	54,136
合計		116.0	46,956	91,246	96,091	104,815	362,511

註1：人壽台北敦南大樓另建置有風力發電機，2021年發電量為533度。

註2：銀行中山大樓太陽能設備自2018/7完工後迄2021年底累計產生108張再生能源憑證（含2021年度取得之42張）。

## 太陽能發電總減碳量

單位：公斤 二氧化碳當量

據點	2018	2019	2020	2021	自完工後累計
人壽台中文心大樓	3,088	2,797	2,897	2,789	11,571
人壽台北遼寧大樓	—	—	—	3,841	3,841
銀行台北中山大樓	10,193	20,380	19,100	20,873	70,546
產險屏東大樓	7,124	7,154	7,453	6,529	31,885
產險高雄中華大樓	—	13,630	14,858	13,895	42,383
人壽台北敦南大樓	5,609	4,673	4,602	4,690	28,915
合計	26,014	48,634	48,910	52,617	189,141

註：電力使用之排放係數為0.528（2018年）、0.533（2019年）、0.509（2020年）、0.502（2021年）公斤二氧化碳當量／度。

### • 採購再生能源

台北富邦銀行已於2021年與再生能源售電業者簽署購售電合約（Power Purchase Agreement, PPA），預計每年可供67萬度再生能源，減碳336噸。為響應國際推動能源革新並加速全球零碳電網發展，富邦於2022年評估加入百分之百再生能源倡議（RE100），待正式入會後將依RE100時程要求提升再生能源使用占比至2050年達100%。

## 內部碳定價

富邦為推動低碳營運，響應國際內部碳定價（Internal Carbon Pricing）倡議趨勢，自2021年開始，採Implicit Pricing模式實施「設備採購減碳效益評估方案」，富邦金控及所有子公司採購用電設備應將減碳成本效益評估納入採購流程，依新購設備之採購金額、節省電量及使用年限估算減碳成本（碳價），並與同類型設備之歷史平均減碳成本（平均碳價）進行效益比較。富邦每年公告更新各類型用電設備之平均碳價標準，2021年各類用電設備平均碳價介於每噸 -0.9仟元～51.9仟元。

為回應國際投資人與利害關係人對內部碳定價機制連結溫室氣體排放管理之期待，富邦於2022年評估定期公告溫室氣體排放源碳排量及參考碳價，供各子公司推動營運減碳之管理參考，初期規劃先行參考國際已實施碳價國家之碳價水準試算參考碳價，後續待行政院公告企業碳費徵收水準後，另行調整參考碳價計算標準。

## 4.4.2 低碳服務

### 環境與能源管理系統

自2016年起通過ISO 14001：2015環境管理認證，制定「富邦金控環境管理政策」，宣告「環境政策聲明」。富邦產險於2018年獲得認證，富邦人壽、台北富邦銀行及富邦證券則亦已於2019年導入。富邦金控及富邦產險自2017年獲ISO 50001認證後，富邦人壽、台北富邦銀行及富邦證券皆於2018年導入並獲認證。

能源使用量	單位	2018	2019	2020	2021	2021目標
<b>非再生能源</b>						
外購非再生電力	度	84,601,555	82,021,875	81,084,159	78,168,886	83,114,259
汽油	公升	84,206	88,528	76,219	61,260	—
	度	763,351	802,531	690,946	555,337	—
柴油	公升	5,196	6,179	6,573	8,192	—
	度	50,727	60,324	64,171	79,979	—
小計	度	85,415,633	82,884,730	81,839,276	78,804,202	83,114,259
<b>再生能源</b>						
自發自用再生電力	度	34,097	52,251	52,257	54,786	48,077
合計	度	85,449,730	82,936,981	81,891,533	78,858,988	—

註：車用汽油熱值為32.635百萬焦耳／公升，柴油熱值為35.146百萬焦耳／公升，3.6百萬焦耳 = 1度電。

### 能源管理績效



\*能源花費 = 當年度電費 + 柴汽油費用 - 太陽能發電售予台電所得。

富邦為持續降低辦公大樓及營運據點耗能，持續更新營運設備提升用電效率並推動用電管理措施，期能在更新設備及改變員工習慣雙管齊下，提升整體能源使用效率，節電目標以2017年為基準年，至2021年節電6.4%，至2025年節電12.8%。

2021年能源管理措施	環境效益	
	每年節電量(度)	每年減碳量(噸二氧化碳當量)
換裝LED燈具及感應照明器	583,347	293
增建太陽能光電板	30,604	15
裝設銀行ATM區域冷氣空調定時器	350,000	176
合計	963,951	484

### 水資源

富邦節水目標以2017年為基準年，至2021年節水4%，至2025年節水10%，為降低營運場所非必要耗水，2021年持續更新節水設備，採取多項管理措施，加上因應新冠疫情所實施之居家辦公、分區辦公及分時彈性上班等措施，2021年整體用水量437,978立方米，較2020年減少11.55%，目標達成率353.58%；人均用水量12.25立方米，較2020年減少5.91%；每百萬元淨收益用水量0.95立方米，較2020年減少10.38%。

### 水資源管理績效



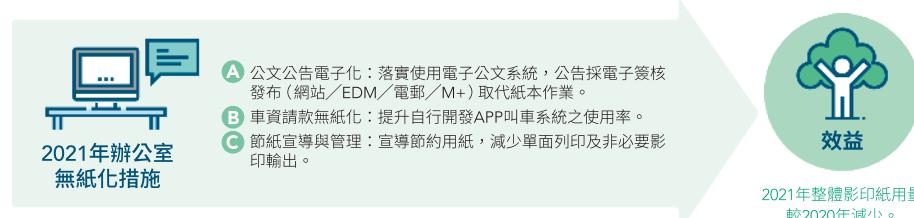
- A 持續更換節水、省水裝置。
- B 用水回收再利用，部分大樓回收樓層空調箱冷凝水供庭園噴灌使用。
- C 國內乾旱期間及夏季用水高峰期加強節水宣導，納入環保競賽評核項目，檢視異常，執行改善計劃。



2021年自來水用量、人均用水量及單位營收用水量皆逐年下降。

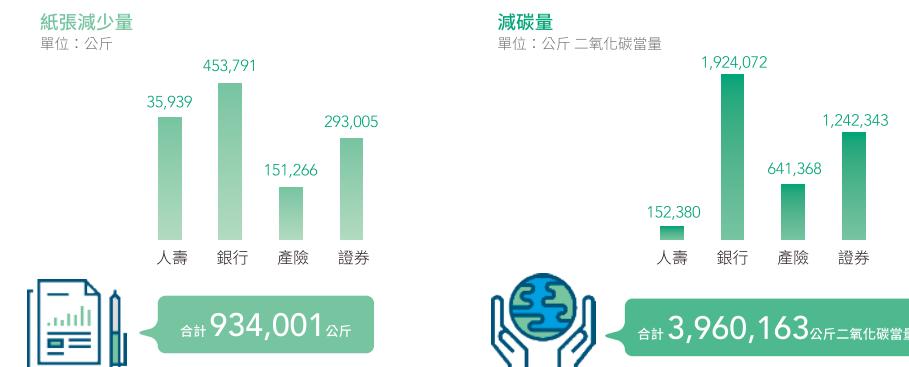
## 紙張

富邦為減少辦公室影印用紙用量，針對大宗影印用紙A3及A4訂定減量目標，以2019年為基準年，2021年減量5%，2022年減量8%，至2025年減量20%，因持續落實公文公告電子化，實施節紙宣導及管控措施，致非必要影印輸出量減少，2021年影印紙用量309,645包，已較2020年321,465包減少3.68%。



在金融服務數位化的普及下，富邦各子公司極力降低服務過程所耗用的紙張。子公司在2021年的服務中，共計減少約934公噸的紙張。以政府公告之碳足跡係數計算，可減少約3,960公噸的溫室氣體排放。

### 2021年無紙化服務績效



## 廢棄物

為降低營運環境負荷，除持續宣導推動廢棄物減量管理措施，並新訂定廢棄物減量目標，以2021年為基準年，2022年人均一般事業廢棄物較基準年減少2%，2025年較基準年減少5%。2021年一般事業廢棄物重量912公噸，較2020年減少25.18%。

### 廢棄物管理績效



註1：2021年廢棄物量統計範圍涵蓋富邦金控與四大子公司之管理大樓及營業據點，依量秤可回收廢棄物量及一般事業廢棄物量之日人均量，再依全體員工數及年工作日數推估計算年總量；為一致性考量，2018~2020年以富邦金控及四大子公司管理大樓之可回收廢棄物總量、一般事業廢棄物量總量推算調整當年度全體廢棄物相關數據。

註2：2021年建立廢棄物減量目標之基準年數據，2022年起逐年追蹤目標達成率。

註3：一般事業廢棄物100%委由廢棄物清運公司載運焚化（有熱回收）處理，無其他處理方式。



各管理大樓樓層放置垃圾分類與廚餘回收桶，落實垃圾分類及資源回收。

運用EDM、e-mail及M+平台等途徑進行各項內部活動資訊提供或宣導，並禁止採購塑膠杯水。辦公場所禁用免洗餐具及保麗龍盒，鼓勵同仁使用環保杯，減少一次性垃圾產生。

## 綠建築

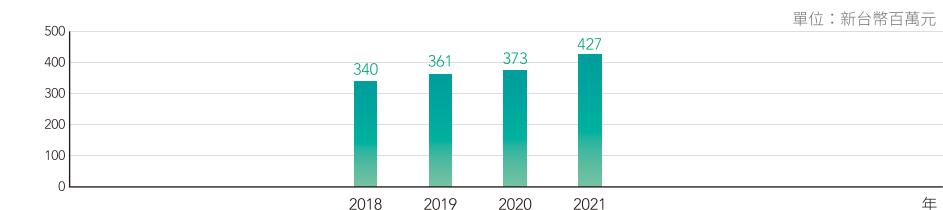
在提升能源效率及兼顧環境責任下，富邦將建築進行環境友善提升，並取得「綠建築標章證書」及「候選綠建築證書」。



## 綠色採購

富邦持續落實綠色採購政策，採購具節能、環保及綠建材標章之產品以支應各項營運所需，綠色採購金額逐年增加，2021年綠色採購金額新台幣427百萬元，較2020年成長14.5%。2021年富邦獲頒行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」、台北市環保局「民間企業與團體綠色採購績優卓越單位」及新北市環保局「綠色消費表揚單位」。

### 綠色採購金額



## 環境永續意識扎根

為深化員工環境保護理念，扎根環境永續意識，激勵員工認同並參與公司節能減碳計畫，富邦結合獎勵措施與環保宣導，持續推動「辦公室環保競賽」及「營業單位節能競賽」。

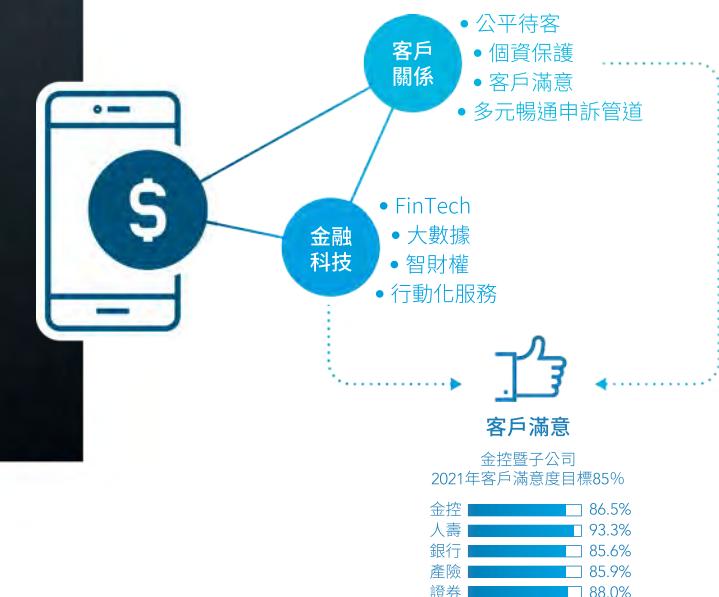




## 5.1 服務創新

### 5.1.1 金融科技

現階段金融業持續運用科技技術使得金融服務變得更有效率，也為產業創造新的模式、業務、流程與產品。富邦金控也持續打造金融科技服務，推動FinTech、大數據以及智財權三大構面作為，整合集團與外部資源，透過跨業合作及業務創造，打造新生態系，朝向生活即金融、普惠與客製化服務邁進，提供更貼近客戶的服務。



子公司	做法	效益
人壽	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>新保險網站：</b>透過客戶「自我保障檢測」，富邦人壽提供不同預算之保障方案，並整合線下專人保險顧問服務。</li> <li><b>電子保單送往公會進行區塊鏈存證。</b></li> <li><b>線上理賠與文件電子傳輸：</b>透過「SCV保戶會員專區」、手機e方便登入，保戶直接上網申請理賠；透過理賠醫起通、中榮專線、北醫專線直接由醫院取得醫療資料。</li> <li><b>視訊投保：</b>運用視訊工具、Mobile ID ( MID ) 行動身分識別與電子簽名，提供零接觸與無紙化的投保流程。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021/7至今逾3萬多人完成自我保障檢測，提供近1,500人保險顧問。</li> <li>減少用紙量與縮短保單傳遞時間，並透過台網與公會簽章存證，減少保單爭議。</li> <li>提供保戶多元理賠選擇，減輕業務員工作量，提升理賠申請速度；減少理賠文件申請之人工作業，提升理賠申請速度及資料內容之正確性。</li> <li>投保不受時間、空間限制，投保過程無紙化，送件時間縮短為0天。</li> </ul>
銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>市民支付：</b>協助台北市政府打造「智慧城市支付平台pay.taipei」，透過整合北市府各機關帳單並導入行動支付，創造無接觸、低成本的一站式公共費用支付服務。</li> <li><b>數位帳戶：</b>台北富邦銀行透過myMoney一站式金融服務平台讓申辦流程串聯數位帳戶、與富邦證券聯手打造一站式開戶服務。</li> <li><b>行動支付：</b>2021年台北富邦銀行推出J POINT卡一鍵開卡同時綁定LINE Pay服務，並首創多卡一鍵綁定，多張信用卡可同時綁定LINE Pay，同時協助推動小型商家電子支付。</li> <li><b>奈米投數位理財平台：</b>與英國最大智能理財公司Nutmeg合作，運用專利切小股、調節零股交易等獨創技術，最低35美元即可配置多達15至18檔全球ETF，並搭配專業投資顧問為客戶資產把關。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021該平台可繳費項目擴增至71項、可選擇支付工具已擴增至20項；2021年透過台北富邦銀行帳務系統處理之年帳單數已超過1,400萬筆，年成長率35%；在pay.taipei綁定銀行之中，台北富邦銀行的市佔率亦提升至8.8%，年成長率193%。</li> <li>myMoney一站式金融服務平台帶動數位帳戶開立超過6千戶；銀證雙向導客於2021年第三季上線後，由證券導入數位存款開戶達2,450戶，銀行導入證券開戶達1.5萬戶。</li> <li>使用LINE Pay支付之年消費金額超過150億。2021年新增行動支付商戶數達5.6萬戶，累計商戶超過13萬戶。</li> <li>奈米投成立至今已有近3.5萬人參與投資，年化平均報酬率達9.9%；2021線上投資銷量突破1,306億，年成長率59%。</li> </ul>
產險	<p><b>智能客服「富邦保哥」：</b>蒐集官方網站上常見的問與答內容作為訓練數據，輔以自然語言理解技術（Natural Language Understanding, NLU），立即判斷客戶意圖並且精準提供解決方案。</p> <p><b>引進自動化軟體（Robotic process automation, RPA）：</b>進行公司全流程盤點及診斷，達成全面性工作數位轉型與流程自動化；培養素人開發者（Citizen Developer），強化各單位自行開發RPA能量。</p>	<p>智能客服2021年共與客戶對答82,236次。</p> <p>截至2021年底，富邦產險已將RPA導入進行54項專案開發，透過流程自動化減少人工作業時間平均達2,716.5小時／月，並培養6位素人開發者。</p>
證券	<b>「富邦智選股」：</b> 富邦證券於2021年底推出看盤App，協助投資人快速篩選出適合自己的投資標的，並提供個股資訊，可一键串接至富邦e點通進行交易。	富邦智選股截至2021年12月31日止，累計超過1.6萬使用者，提升客戶數位金融體驗。
投入大數據領域	<p><b>保單健檢系統平台優化：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>智能商品建議：</b>運用大數據找出影響各類保障額度的關鍵因子並以機器學習（Machine Learning）進行客戶分群，提供相似客戶（People-Like-Me）之保障規劃及保障數值，以數據輔助客戶檢視保障現況與缺口。</li> <li><b>遠距保單健檢服務：</b>串聯專屬線上服務邀請、光學字元辨識（Optical Character Recognition, OCR）及自然語言處理（Natural Language Processing, NLP）等科技辨識保單資訊，協助提升業務員服務效率及客戶保障意識。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>迄2021年底累計協助93.4萬名客戶完成保單健檢服務</li> <li>迄2021年底進行保單健檢後的客戶成交率12.4%</li> </ul>
銀行	<b>UMa指標系統：</b> 結合AI人工智能及機器學習，描繪360度客戶視圖外，更進一步透過大數據分析應用，預測客戶偏好與需求適配推薦。	此系統使用技術獲得智能客戶貼標裝置與eMIS Intelligence Dashboard專利，2021年使用者涵蓋銀行超過15個業務單位，總使用人數達730人，較2020年成長逾6倍，成功帶動組織數據自主能力。

子公司	做法	效益
增加智財權	<b>人壽</b> 三維異常風險偵測機制（保險交易風險評估系統）、推薦名單產製系統、職業代碼推薦系統、執行命令系統：增加4件專利類型皆為新型專利，共投入新台幣2,800萬元。	協助公司發展邁向產業領導品牌地位。
	<b>產險</b> 鼓勵專利提案：2021年投入新台幣36.2萬元。截至2021年累計取得19件專利，數量居產險同業之冠。	2021年取得5件新型專利。
	<b>證券</b> 取得專利認證：富邦證券累積共取得18項專利數（新型及設計專利），居證券同業之冠，並於2021/3/11公告獲「線上申購系統及金融商品線上申購方法」（申請號107135591）專利肯定，再新增一項發明專利。	「線上申購系統及金融商品線上申購方法」專利創新，過往必須是富邦證券的客戶才可以從富邦交易系統中申購基金，經過此專利導入後，非富邦客戶亦可申購商品。

## 打造金融科技服務



## FinTech 創新金融服務

FinTech為創新金融服務的一環，富邦金控與子公司亦積極投入資源，進行視訊投保、市民支付、行動支付、奈米投數位理財平台、智能客服「富邦保哥」，持續開創與拓展金融服務的新境界。



## 投入大數據領域

大數據領域的研發與投入，在金融產業的行銷以及風險監控上，具有相當之重要性。近年來富邦金控與子公司亦投身以數據為基礎的相關發展方向，提供智能化服務與加強客戶體驗，以持續擴大客源與提升顧客價值。

### 精準行銷

#### 富邦金控

- 落實資料治理機制，已完成金控內資料彙整及品質管理，並建立金控客戶360度標籤庫，期以數據為基礎，驅動創新。
- 金控持續掌握最新技術及子公司交流，並積極與學界及外部顧問合作，積極引入深度學習新演算法及聯邦式學習等新技術，提升整體數據科學能力。

#### 富邦人壽

- 透過數位工具監測口碑聲量，萃取熱門話題作為行銷素材以提高商品行銷成效。
- 串聯網路投保顧客數位軌跡及交易資料，掌握客群輪廓，建立常態性獲客動能機制。

#### 台北富邦銀行

- 結合AI人工智慧及機器學習模型開發，創建UMa指極系統，除了描繪出360度客戶視圖外，更進一步透過大數據分析應用，預測客戶偏好與需求適配推薦，此系統使用技術更獲得智能客戶貼標裝置與eMIS Intelligence Dashboard專利。

#### 富邦產險

- 以大數據建立360度客戶視圖 (Customer Single View)，精確掌握客戶輪廓、互動模式與貢獻程度等，建立客戶分群，提升服務效率。

#### 富邦證券

- 透過數位問卷分析客戶回饋意見，並簡化數位流程及加快客戶開戶效率。
- 透過數位工具監測口碑聲量，洞察客戶需求，並作為日後商品推廣之溝通內容。
- 長期操作Google Ads收集廣告投放數據，可從中觀察到客群的樣貌，有助於更精準的挑選廣告受眾，觸及更多潛在客群，在不同廣告渠道上獲取全新客源。

### 風險管控



富邦產險與工研院合作建置損害防阻建議服務系統，2021年提供法人客戶使用，平均駕駛分數67.7，裝機車輛損失率由2020年的308%下降至2021年的35%，有效控制出險事故的發生率。



2021年透過結合人工智能的IoT感測器與車體的緊密貼合，提供主動式的救援服務，開發專屬富邦 Noodoe Car服務APP，在事故發生的第一時間，即時掌握完整的資訊，預計於2022年正式推出。

## 增加智財權

金融科技帶動的數位轉型已成為全球金融業主要趨勢，而金融科技相關的智慧財產權，也是未來發展的重點。富邦金控為成為「亞洲一流金融機構」的營運願景邁進，訂定智慧財產管理計畫，逐步推動，2021年富邦金控與子公司共取得20件專利，將持續投入研發，邁向產業領導品牌地位。

### 2021年核准專利成果

	金控	人壽	銀行	產險	證券
2021年發明專利數	0	0	1	0	1
2021年新型專利數	0	4	8	5	1
累計至2021年專利	11	27	19	19	18
2021年投入研發費用 (新台幣萬元)	—	37	71	36.2	20

## 5.1.2 行動化服務

為提供客戶更便捷的服務型態與流程，同時減緩服務過程中對環境產生的衝擊，富邦金控與子公司積極地將金融服務行動化與電子化，隨時隨地提供多元化的商品與更好的服務，滿足客戶的需求並打造服務創新的最大價值。



## 富邦人壽

富邦人壽致力於在投保前中後各時期提供業務員及保戶各項行動化服務，持續關注社會變遷帶來的影響，運用核心職能發展對社會有助益的專案。

### 行動化服務



以「用戶體驗」為核心，透過各種使用者研究方法，訪談了保戶、行政及業務人員，過程中洞察出他們的需求及痛點，分析使用問題後，在2021年底重新改版保戶會員專區，在首頁加入保戶在乎的資訊，將龐大的保單資訊量重新整理、梳理網站架構，並結合圖表說明，目的為提供更貼近客戶視角的服務。

為優化客戶加保流程、加強客戶保障並落實環保行動，富邦人壽透過電子保單下載簽收與保單型式多元化，大幅提升作業時間與服務效益，讓客戶與企業達到雙贏。

### 電子保單再升級 下載簽收So Easy

- 2019年新增電子保單登入簽收管道，優化客戶下載及簽收保單流程；2021年有34,759件電子保單簽收，達整體電子保單簽收來源95%。
- 2021年起簽發之新契約電子保單新增公會存證，提升電子保單之公信力，已存證約5.8萬筆。

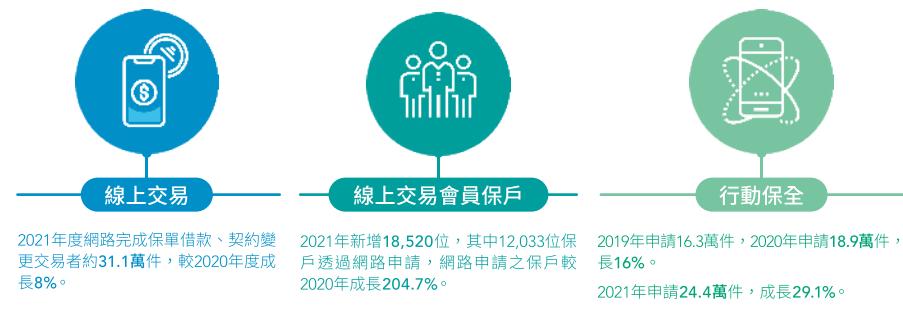
### 保單型式多元化 電子化條款QR Code輕鬆掃

- 2019年新增「電子化條款保單」，以紙本提供投保簽署之相關要保文件、給付項目及說明；而保單條款／商品說明書，則於要保文件次頁以QR Code呈現，客戶可透過手機、平板等行動裝置掃描後，快速檢視相關內容。2021年有35,214件申辦，業務通路申辦率也由3.9%成長至11.7%。
- 預計2022/7起，電子化保單、條款也將加入公會存證。

## 打造不打烊的e化服務

利用雲端科技提供安全、便利、迅速不間斷的服務模式，推動「保戶會員專區」之「線上交易」服務與「行動保全」服務，「線上交易」服務提供線上保單借款及目標保費等27項的契約變更服務，「行動保全」整合保戶試算、同時完成申請書之填寫送件，以及導入新的保全作業系統之整合與再造，提升整體保戶服務作業效率、以影像取代紙本。

### e化服務成效



### VIP視訊保平台

視訊投保平台於2021年7月獲准試辦並上線，試辦期間創造零抱怨且MID認證100%成功，符合試辦成功評估標準。試辦92天即經金管會獲准正式開辦「VIP視訊保」為最快達標之紀錄，成為視訊投保常態化的公司，自開放視訊投保以來累計至2021年12月31日為止，約有5,400位客戶使用視訊投保平台。迄今每月仍持續約500位客戶使用此平台進行投保，創造了客戶「零接觸」、「零紙本」及「零落地」的全新投保體驗，打造三零視訊投保新服務。

## 台北富邦銀行

### 與公部門攜手共推智慧城市，致力市民支付平台合作

為滿足民眾對便捷繳費的期待，並因應城市發展需要，建構更完善的無現金支付環境，台北富邦銀行作為台北市代理市庫銀行，傾力協助台北市政府打造「智慧城市支付平台pay.taipei」，透過整合北市府內機關帳單系統及導入多元化行動支付工具，創造無接觸、低成本的一站式公共費用支付服務，也是目前國內最大的智慧城市行動聚合支付及帳務整合平台，

在全球知名財經媒體《大都會日報 (Cosmopolitan The Daily)》最新公布的「Cosmopolitan The Daily Business Awards2022」中，台北富邦銀行榮獲「最佳公庫代理銀行」大獎，為公私部門攜手推動智慧城市發展樹立典範。

2017年與北市府合作「pay.taipei智慧支付平台」業務以來，至2021年透過台北富邦銀行帳務系統處理清／分／結算之年帳單數已超過1,400萬筆，年成長率35%，市民透過該平台可繳費項目已擴增至71項、可選擇支付工具已擴增至20項，而台北富邦銀行於pay.taipei的市佔率亦提升至8.8%，年成長率193%。為協助各地方政府積極響應國家無現金政策的智慧城市服務推動，本行發揮帳務結算與多元支付串聯的領先經驗，進一步透過API與帳務系統平台的提供，協助屏東縣政府「便民申辦平台」快速、簡單地介接導入信用卡、Apple pay等支付工具，便利民眾於線上申辦後立即付款。台北富邦銀行將持續致力滿足民眾所需各式支付應用，以更全面的系統與運營能力支持縣市政府提供更完善與多元的便民服務。

### 後疫情時期的零接觸金融服務，廣推數位帳戶

- myMoney一站式金融服務平台

2021年9月與台灣大合作推出「myMoney一站式金融服務平台」，讓客戶申辦Open Possible聯名卡時同步引導開立數位存款帳戶，截至2021年12月底，Open Possible聯名卡新發卡數約7萬卡，台北富邦銀行台灣大聯名卡累積流通卡數突破23萬卡，其中申辦流程串聯數位帳戶，帶動數位帳戶開立超過6千戶，同時超過100位客戶透過myMoney平台申請奈米投及個人信貸等金融服務。

- 銀證開戶雙向導客

為提升金融理財體驗，台北富邦銀行與富邦證券聯手打造一站式開戶服務，民眾只要在線上申辦時簡單勾一勾，就可以同步開立台北富邦銀行數位存款帳戶和富邦證券帳戶，以更簡單、整合的服務來滿足數位時代客戶需求。銀證雙向導客於2021年第三季上線後，已由證券導入數位存款開戶2,450戶，銀行導入證券開戶達1.5萬戶。

- 擴大電子支付場景合作直連開戶

為利用電子支付（電支）平台潛在群體量大之優勢，台北富邦銀行與一卡通Money、icash、街口及悠遊付等電支機構合作，推出數位存款帳戶綁定電支活動，擴大新戶來源與帳戶實動，於2021年第四季更完成與電支一卡通Money合作，由電支平台直接串聯至數位存款開戶平台，一鍵完成開戶及帳戶連結。

## 行動支付

2021年台北富邦銀行推出J POINT卡一鍵開卡同時綁定LINE Pay服務，大幅簡化綁定之流程，綁定後即可立即消費。另首創多卡一鍵綁定，只要簡單3步驟，多張信用卡可同時綁定LINE Pay，推升富邦卡LINE Pay消費卡數達83萬張，年成長率達72%，加速卡友使用行動支付速度。另2019年發行之J POINTS卡發卡量亦突破50萬卡大關，使用LINE Pay支付之年消費金額已超過150億，顯示用戶已熟悉使用LINE Pay支付，LINE POINTS點數生態圈已深入民眾生活，用戶可在超過32萬個與LINE Pay合作的線上線下通路，廣泛使用LINE POINTS，提升用卡體驗，逐步達成「生活即金融，金融即生活」之願景。同時也協助推動小型商家接受電子支付，具體成效如下3點：

### 電子支付推動成效

偕同公部門與指標性平台業者	結合政府補助與行銷優惠	提供商戶支付結合存款之數位創新服務
<ul style="list-style-type: none"> <li>與LINE Pay深度合作，共同拓展行動支付商戶家數，<b>2021年新增商戶數達5.6萬戶，累計商戶超過13萬戶。</b></li> <li>推廣模式擴大至其他行動支付業者，例如與台灣知名金融科技新創公司insto合作，提供微型與個人商戶多元的聚合式行動支付服務，<b>2021年新增商戶數達908戶。</b></li> </ul> 	<p>響應行動支付補助政策，結合各縣市政府振興方案，推出行動支付優惠，除讓傳統市場、商圈店家數位轉型達成支付零接觸，更搭配數位五倍券，提升商戶營收，<b>收單家數下半年較上半年成長27%。</b></p> 	<p>透過商戶線上開戶並綁定台北富邦銀行帳戶為撥款帳戶，<b>全年新開立商戶帳戶超過1,000戶</b>，滿足年輕人在疫情後創業開店營運所需快速到帳，以及轉帳、繳費等數位金融服務需求。</p> 

### 智能理財、線上投資

#### • 數位理財

奈米投數位理財平台與英國最大智能理財公司Nutmeg合作，運用專利切小股、調節零股交易等獨創技術，客戶用35美元即可配置多達15至18檔全球ETF，並搭配專業投資顧問為客戶資產把關，24小時為投資人盯緊大盤進行自動再平衡，目前已在台灣數位理財市場上具有一定知名度。另，奈米投數位理財平台提供全數位化的流程體驗，有助於將理財服務延伸到沒有專屬客戶經理的客戶或年輕小資客群，讓客戶可以用簡單的方式展開理財規劃，只要低門檻就能享受國際級的高品質理財服務。成立至今，已有近3.5萬人參與投資奈米投，年化平均報酬率達9.9%，藉由科技實現普惠金融，已成為台灣數位理財的領導者。

### • 線上投資

台北富邦銀行提供多元投資商品線上申購，包含基金、海外股／ETF、奈米投，2021更推出海外債、日股線上申購，2021線上投資銷量突破1,306億，年成長率59%，規模大且持續成長。另同時致力於數位投資服務升級、投資數位推廣，致力打造全流程上線無紙化投資體驗；數位投資服務部分，以熱門服務「基金好神選」為例，2021使用人次突破60萬，年成長率114%，客戶可根據優選、績效、人氣、夏普值、配息率等5種篩選方式，快速線上找到適合的基金產品；投資數位推廣部分，台北富邦銀行依市場趨勢推出「主題式基金」，包含ESG、消費型、後收型等，幫助客戶輕鬆選擇標的。

#### • 提升數位平台實動客戶成長

依業務發展策略，搭配客戶行為及體驗分析，持續建置及優化數位平台，並依客戶需求推薦適合的功能及推廣新功能，以帶動實動戶成長。

數位平台實動戶	數位平台交易佔比
成長23%	92.4%*

\* 數位平台含網銀、行銀、奈米投／M+、網路ATM、E化繳費網、新興商務網。

## 富邦產險

### 智能車險理賠與線上事故通知

富邦產險智能車險理賠系統於2020年建置智能風險評估分析、案件風險示警功能，並同步強化「行動理賠APP」功能，理賠人員可於事故現場使用APP核對客戶承保資料，進行理賠案件受理，在客戶確認並簽名之後，即可快速立案。亦可線上簽立和解書，並於一定額度內，現場轉帳即刻付款，讓理賠服務一次到位，近三年共處理48件。為提供更便利的服務，富邦產險推出「車禍事故線上事故通知」服務，於官方網站、M+及LINE官方帳號「富邦FUBON」皆可使用，肇責單純的案件可由0800客服人員立即協助客戶排除事故現場，大幅提升服務品質。

#### 智能核賠與自動核保

富邦產險發展智能核賠系統，針對健康傷害險簡易賠案，可經由系統自動判定，以達到快速付款的目的。將案件資料導入集中化作業，並帶入核心系統，經由系統檢核及理賠金額試算功能後自動核可結案，加速簡易理賠案件之處理時效。符合自動核賠之案件超過65.6%案件受理後三日內完成付款，達到快速理賠的目標。2020年建置個人險智能核保決策支援系統，整

### 車險事故通知

年度	M+	LINE	總件數
2019	664	484	1,148
2020	485	1,631	2,116
2021	31	1,780	1,881

合既有資料庫及決策支援系統技術，協助個人險核保人員更有效率地處理案件，有效簡化核保照會作業流程；2021年持續優化系統功能，透過智能決策減少人工作業及提升出單效率。此外，2021年亦針對企業火險完成風險評估系統，建立自有費率模型，作為核保參考依據。

### 行動業務APP

富邦產險「行動業務APP」為業務員專屬平台，於2021年2月正式上線，提供登錄於富邦產險之業務員便利且可即時使用之平台，並以客戶體驗為核心，業務員可不受時間及地域限制，隨時隨地利用 iPad 平板電腦進行即時行銷，為客戶提供即時服務。此外，因應新冠肺炎疫情爆發影響，交易型態逐漸轉型，富邦產險率先金管會爭取視訊投保作業，並獲准成為產險業首家試辦視訊投保業者。「Next2U APP遠距視訊投保」運用保險科技多重技術，包含人臉辨識、台灣大哥大MID、身份證文字辨識、真人語音辨識等，在加密的線上虛擬會客空間內，透過業務員的線上說明充份了解保障內容、申辦流程及保單條款等，安心、安全地完成線上親簽要保作業，提供客戶免紙本、零接觸、專人服務的新型態快速投保體驗。

### 富邦證券

富邦證券行動化服務整合線上線下資源，提升實體通路價值，打造一雲多螢的電子交易環境，持續將開戶、交易及各式投資理財行動化，並透過異業合作與社群經營提供客戶多元化金融理財服務。

- 領先同業停止臨櫃開戶服務，鼓勵客戶運用24小時不打烊的線上開戶系統，2021年富邦證券線上開戶比例近7成，智能客服每月平均使用人次亦接近五萬人次，服務量能已為人工客服的3倍，著實擴大客戶服務的量能、提升服務效率。同時優化富邦證券行動下單平台功能與系統升級，提高作業效率並降低成本。2021年電子交易市占率近5.0%，行動下單更占整體電子交易業績比例達46%。
- 2021年除強化平台UI／UX，提供簡易直覺式操作介面並打造專屬客製化的下單首頁，提供免安裝的線上開戶系統，透過響應式網頁設計，不論是電腦或手機，可以在5分鐘內輕鬆完成開戶申請，可線上申請證券、期貨、複委託、信用融資、財管信託及衍生性商品等多樣的開戶服務。其中包含OCR智能辨識功能，只要上傳雙證件，系統即能自動辨識證件文字，更導入適地性服務功能，系統會依據辨識後的地址，智能篩選相應的開戶分公司，為的就是讓客戶開戶更加便利。2021年線上開戶人數76,262人，較2020年成長82%。

### 與台北富邦銀行攜手打造線上開戶一條龍服務

為提供客戶更加便捷的開戶流程，富邦證券另與台北富邦銀行攜手打造線上開戶一條龍服務，在家就可以完成所有開戶申辦流程，不僅更省時省力，還能降低外出接觸風險，防疫理財同時兼顧。已有台北富邦銀行存款帳戶的客戶欲線上加開證券戶時，只要客戶同意，就可透過身分驗證自動帶入先前留存於台北富邦銀行的10項基本資料，免輸入資料，加速申辦效率，以更簡單、整合的服務來滿足數位時代投資人的需要，目前銀行存戶中新開證券戶年齡層以20到39歲為大宗，反映出年輕族群進入資本市場的增長趨勢。

## 5.2 客戶關係管理

### 5.2.1 公平待客

富邦金控相當重視金融消費者權益，以公平待客原則為企業文化之核心，作為企業整體共同遵循之價值體系與行為準則，並加強同仁遵循金融消費者保護相關法規，保障消費者權益，促進企業的永續經營及發展。

#### 公平待客原則



- 訂定「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」
- 定期至少辦理3小時公平待客原則教育訓練，包含各子公司受訓人數共計65,411人次，受訓時數約18.7萬小時
- 定期向董事會報告推動成效
- 檢視客戶申訴或金融消費爭議有無違反「公平待客原則」情形

#### 持續完善個人資料 保護管理體系



- 定期審視個人資料保護管理相關規章之妥適性
- 制定個人資料保護管理執行計畫，確立年度個人資料保護管理工作項目及時程
- 執行以「計畫—執行—檢查—行動」為基礎之各項個人資料保護管理工作

#### 申訴管理與改善

##### 富邦人壽

- 100%申訴案件於30日曆天內完成處理
- 100%評議案件於10工作天內完成處理
- 申訴案例分享平台之知識文件累計達1,056筆，2021年新增知識文件162份
- 99.8%之保戶意見於10工作天內完成處理
- 執行服務議題回饋機制，完成149通報與評估

##### 台北富邦銀行

- 全台135家分行新設置「客戶意見處理管道」QR Code立牌及印章墊，即時蒐集客戶意見

##### 富邦產險

- 100%申訴案件於30日曆天內完成處理
- 100%評議案件於10工作天內完成處理

##### 富邦證券

- 評議中心的申訴案件100%於30日曆天內完成處理
- 評議案件100%於10工作天內完成處理

## 公平待客原則

為落實公平待客原則，已制定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及守則，並將政策相關規範納入教育訓練課程，定期辦理教育宣導及員工訓練，執行成果每年定期於高階主管會議提出檢討及向董事會報告，適時修正公平待客原則策略。



### 2021年公平待客教育訓練

富邦人壽	台北富邦銀行	富邦產險	富邦證券
<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會通過公平待客原則「政策」與「策略」修訂案。</li> <li>舉辦「年度展望會議」，共有81位部級以上主管參與。</li> <li>「公平待客原則深耕之旅」雙月刊持續發行第九期至第十五期。</li> <li>調訓外勤同仁39,365人次，內勤同仁3,877人次，受訓人數共計43,242人次，總時數達129,726小時。</li> <li>辦理三場大型3小時專題講座，共511人次參與，總時數達1,533小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設置客戶關懷中心，作為公平待客之專責組織。</li> <li>調訓15,121人，總時數為41,564小時。</li> <li>結合「361度服務，多一度『心』的服務」精神，持續舉辦公平待客主題推廣與競賽活動，另為展現本行積極推動公平待客，舉辦與客戶互動之系列活動。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立「公平待客原則推動委員會」，並於委員會下設置「申訴案件追蹤改善小組」及「公平待客推動執行小組」。</li> <li>訂有「金融友善服務措施」，確保身心障礙人士充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，並提供其使用無障礙金融服務，營造友善金融環境。</li> <li>進行公平待客原則及金融友善服務準則等相關課程共5,432人次、10,874小時。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022年成立「公平待客委員會」專責處理相關事宜。</li> <li>進行公平待客原則課程受訓人數達1,616人次，總時數達4,848小時。</li> <li>每月執行公平待客快問快答活動，2021年已有5,451人次參與，有效建立同仁對公平待客各原則的認知以及相關法規的遵循。</li> </ul>

## 5.2.2 個資保護

富邦金控相當重視客戶資料的保護，我們訂定「富邦金融控股股份有限公司暨子公司個人資料保護管理政策」，明確規範員工處理個人資料保護之責任與義務，並於網站設有「客戶資料保密措施」專區，公告相關措施，使客戶充分了解其權益與保障。當客戶有個資外洩疑慮時，可透過客服中心、官網信箱或業務據點反映，受理單位將依作業風險通報相關單位，再

進一步辨識是否為個人資料侵害事件，一旦確認屬實，則依「個人資料保護法」與「富邦金融控股股份有限公司暨子公司作業風險呈報及管理辦法」辦理及通報。若衍生新聞事件，後續依「富邦金融控股股份有限公司暨子公司媒體危機處理準則」進行處理。

為落實個資保護，富邦金控於風險管理委員會下設「個人資料保護督導委員會」，督導金控暨旗下子公司個人資料保護管理體系之運作，並按季向風險管理委員會報告。各單位每半年執行內部控制暨法令遵循作業自行查核及法令遵循事項自行評估外，稽核單位定期或不定期查核各單位對於個人資料保護管理之落實情形。2021年內、外部共發生38件客戶個資申訴案件，其中5件來自外部單位，7件來自主管機關，餘26件為客戶透過內部管道申訴，均已妥善處理。

個資案件申訴統計	件數	確認成案件數*	處理情形
內部(客服中心、官網、業務據點)	26	0	相關缺失人員已依規定懲處，同時加強教育宣導提醒行員注意個人資料保護事宜
外部單位(含評議中心)	5	0	均已妥善處理
主管機關	7	0	均已妥善處理

\*「確認成案」係指經查證後，確定涉及違反個人資料保護法或主管機關規範之個人資料保護相關法律、命令、行政規則或函釋。

富邦金控為因應數位化服務之需求，旗下子公司除提供產品服務外，同時運用大數據分析，以客戶之需求為導向，提供最佳化之客戶體驗，相關之數據應用及各項行銷活動，均依據個資法及內部作業規範辦理，以確保客戶權益及個人資料安全。2021年金控暨子公司客戶資料二次使用比例為58.9%。

因應歐盟實施通用資料保護規則 (General Data Protection Regulation, GDPR)，富邦金控與四大子公司推動「GDPR隱私保護機制及通過個資認證專案」，建置GDPR隱私保護機制。台北富邦銀行、富邦人壽與富邦產險已與GDPR接軌，獲得「BS 10012：2017個人資料管理系統 (Personal Information Management System, PIMS)」認證。

為持續培育與提升同仁對於個人資料保護管理之專業知識及能力，富邦金控定期對全體同仁辦理個人資料保護管理教育訓練，並搭配相關法令宣導等方式，持續投入資源，將個人資料保護意識及觀念深植於企業文化及同仁日常作業中。同仁倘有違反個人資料保護管理政策之情事，視情節輕重，依人資相關規定處分。

## 5.2.3 客戶滿意

為提升客戶滿意度與深入了解客戶的需求，富邦金控針對全方位服務進行各面向的滿意度調查，持續收集與統整客戶的感受與回饋，期望提供超越客戶期待的服務，並更貼近客戶，讓富邦金控成為最佳金融服務的標竿。

行動方案	單位	2021年行動計畫	執行成果
金控整體滿意度調查	富邦金控	每年執行四家子公司各類商品及服務品質之滿意度與意見	人壽、銀行、產險、證券整體服務滿意度86.5%、淨推薦值37.2分
執行即時滿意度調查	台北富邦銀行	持續各項接點滿意度調查，檢討並分析客戶不滿意原因，以為流程改善之依據	共執行9項即時滿意度調查，「滿意以上」的比率達94.26%（目標設定92%）
開戶服務滿意度調查	富邦證券	持續進行臨櫃服務滿意度調查及新開戶線上滿意度調查，透過問卷回饋，了解客戶建議並進行流程改善	2021年臨櫃開戶滿意度為99.86%；線上開戶滿意度為93.74%，整體開戶滿意度為98.5%。（目標設定95%）
執行秘密客評核	富邦人壽	為強化櫃檯人員服務品質，提升客戶滿意度，每年會委託專業顧問公司執行	2021年整體平均滿意度為94.37分，較2020年度提升1.9分
	台北富邦銀行	全面性監控各服務接點之品質	全年共計完成超過1,100通的電話服務查核及約165次的現場服務查核任務，分行查核平均分數83.35
	富邦證券	每年委託專業顧問公司執行	2021年現場評核11家分公司平均分數90.8，電話評核33家分公司平均分數89.2
重要業務服務滿意度調查	富邦人壽	「海外急難救助服務」問卷訪查、保戶諮詢服務	海外急難救助服務案件20件，滿意度100%（目標設定95%）；客戶諮詢滿意度調查完成件數27,328件，「滿意以上」達98.4%（目標設定92%）
	台北富邦銀行	數位平台客戶滿意度調查	網銀滿意度93.76%；行銀滿意度89.73%
	富邦產險	持續提升賠案滿意度調查、道路救援服務滿意度	2021年車險賠案滿意度達91.28%；道路救援滿意度達98.68%
服務績優評選	台北富邦銀行	銀行每年辦理服務之星選拔	銀行2021年共選出20位服務之星
	富邦產險	產險每月辦理0800客服人員最佳服務品質獎評選	產險每月選出3位優質服務人員
提供專業金融的服務	富邦證券	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦投資講座，協助客戶資產配置</li> <li>• 透過富邦說趨勢節目，協助客戶輕鬆掌握全球市場趨勢</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021年舉辦各項商品客說會超過200場，參與客戶總人數將近6,000人；因疫情考量與櫃員中心聯合舉辦1場線上投資人講座，客戶可隨時透過直播方式取得投資資訊</li> <li>• 「富邦說趨勢」Podcast，2021年共計有228,173人次收聽；「富邦說趨勢」YouTube，2021年共計破3.4萬人次觀看，讓客戶隨時瞭解目前最新產業趨勢</li> </ul>

為提升客戶滿意度，除前述行動計畫外，富邦金控子公司亦持續執行各項作為，將客戶滿意度融入日常作業中，不斷精進我們的服務內容與品質。

### 臨櫃作業服務滿意度調查

每年委託專業顧問公司進行櫃檯服務現場評核，滿意度目標需達85分以上。

### 「海外急難救助服務」問卷訪查

海外急難救助案件服務結案後，針對保戶／家屬進行電話關懷及滿意度訪查，滿意度目標需達95%以上。

### 保戶電話諮詢服務

於電話諮詢結束後執行電話滿意度抽樣調查，每月滿意度目標需達92%以上  
(諮詢電話抽樣條件：通話時間3分鐘以上，抽樣比率3%)。



### 車險保險賠案滿意度調查

每月提供調查結果予相關單位檢討改善，並由客戶服務管理部覆核，每月滿意度目標需達75%以上。

### 道路救援服務滿意度

每月針對客戶意見或不滿意彙整製作「道路救援服務滿意度統計表」，轉知道路救援公司檢討並要求提出改善方案。訪查件數為每月服務件數之10%以上，2021年抽查件數比例達26%。

### 提供專業金融的服務

舉辦投資講座，並提供客戶每月投資週報及多元化投資訊息；透過「富邦說趨勢」節目，由專家解析最新市場趨勢，讓客戶輕鬆掌握全球市場趨勢。

### 臨櫃作業服務滿意度調查

自2020/9開始進行即時臨櫃滿意度調查，由客戶掃QR code自行填答問卷，每月滿意度目標需達95%。

### 即時滿意度調查

透過電子問卷及簡訊即時收集客戶對各項服務的滿意度評量意見。並列入「個金服務KPI」進行監控，於高階主管主持之雙月服務品質會議檢討與管理。

### 數位平台客戶滿意度調查

透過多種管道收集客戶滿意度意見。

### 服務查核

推動秘密客稽核機制，並設置專業祕密客團隊。除每月以秘密客查核外，透過現場實際觀察客戶的服務感受及服務流程，進而發掘問題。

### 客戶意見管理

蒐集客戶意見，並透過高階主管主持之服務品質會議，找出改善機會。建置VOC共享平台及建置客訴平台，持續蒐集客戶意見。

### 新開戶線上滿意度調查

自2014年進行新開戶滿意度調查，在客戶開戶後一週後立即進行線上滿意度問卷調查，並針對客戶的意見回饋進行瞭解及改善。

### 服務查核

自2011年起推動秘密客評核機制，除了每月由分公司進行自評之外，每年透過專業評核機構進行訪查，執行秘密客評核專案，改善服務品質。

富邦金控為提升服務品質及滿足客戶需求，子公司每年針對近一年的往來客戶定期辦理客戶滿意度及淨推薦值（NPS）調查，希望透過客戶的問卷回饋，作為公司改善精進的動力，2021年金控整體客戶滿意度為86.5%，淨推薦值37.2分較2020年提升3.2分。金控及子公司為追求服務品質的提升，訂定2025年客戶滿意度目標為90%，以展現本公司以客為尊的承諾。

富邦金控暨子公司客戶滿意度調查		2018	2019	2020	2021	2021目標
客戶滿意度 （%）	富邦金控	86.0	83.0	83.0	86.5	85
	富邦人壽	86.6	82.2	85.8	93.3	85
	台北富邦銀行	85.8	81.5	84.0	85.6	85
	富邦產險	82.7	88.4	79.2	85.9	85
	富邦證券	87.6	78.6	82.4	88.0	85

註：富邦金控暨子公司調查涵蓋率皆為100%

淨推薦值（NPS）調查		2020	2021
NPS分數	富邦金控	34.0	37.2
	富邦人壽	34.8	46.3
	台北富邦銀行	33.2	33.2
	富邦產險	33.6	38.7
	富邦證券	33.2	40.8

註：富邦金控暨子公司調查涵蓋率皆為100%。

## 多元、暢通的申訴管道

為加速處理客戶的問題與提供優質的服務，富邦金控各子公司設立多元與及時的管道，迅速協助客戶解決問題與回應需求，拉近我們與客戶的距離。

### 各子公司申訴管理

富邦人壽	
管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>客訴直撥專線0809-000-120</li> <li>客訴信箱complaints.life@fubon.com</li> <li>人壽官網服務中心（如右）</li> <li>書面郵寄（台北市中山區建國北路二段236號13樓）</li> </ul> 
業界表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請評議比率為萬分之0.04373452，22家壽險公司排名第2</li> <li>2021年榮獲金管會頒發「紓困績優獎」以及微型保險競賽之「業務績優獎」與「身心障礙關懷獎」</li> </ul>

### 台北富邦銀行

管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>24小時客服專線 02-8751-6665／0800-007-889</li> <li>客戶意見信箱</li> <li>數位客服</li> <li>2021年新設「總行申訴專線」</li> <li>2021年於全台135家分行新設立「即時回饋QR code」</li> </ul>	專責單位	客戶關懷中心
		件數	435件
		處理狀況	100%
		改善作為	每月彙整並系統化分析客訴原因，研擬改善方案，並將案例納入教育訓練，避免重覆客訴再發生
業界表現	金管會銀行局人民陳情案件較2020年減少0.69%。		

### 富邦產險

管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>於官網（www.fubon.com）提供各地區服務專線資訊及客服信箱</li> <li>24小時免付費客服專線</li> </ul>	專責單位	法務部
		件數	788件
		處理狀況	100%
		改善作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續精進理賠教育訓練，因應疫情規劃線上課程，自2020/8上線至2022/1已累積10門專業課程，累計上課達3,401人次</li> <li>舉辦66場車險損防講座，提升社會大眾正確行車與車險觀念</li> </ul>
業界表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請評議比率為萬分之0.05146195</li> <li>2021年榮獲第九屆臺灣保險卓越獎「保戶服務卓越獎」金質獎。</li> </ul>		

### 富邦證券

管道	<ul style="list-style-type: none"> <li>客服專線0800-073-588</li> <li>各分公司營業據點</li> <li>客戶意見信箱</li> </ul>	專責單位	通路業務管理部
		件數	78件
		處理狀況	100%
		改善作為	每月彙整並分類客訴原因，透過立即的EDM宣導，避免類似客訴再發生
業界表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>申請評議件數佔評議中心全體件數比率為2.02%，較2020年減少2.4%</li> <li>12名正職客服專員處理0800話務</li> <li>18.3萬次客戶進線電話數</li> </ul>		



## 6.1 多元與包容

### 6.1.1 員工組成與平等職場

富邦金控以相互尊重的態度為全體員工打造多元包容的職場，我們以台灣為主要營運據點，聘僱台灣籍員工為主，且高階主管<sup>註1</sup>近100%為台灣籍。至2021年底共有35,743名正職員工，另有645名的非正職員工（包含18名計時人員、61名定期約聘／按摩人員、566名派遣人員），占1.8%；另依法僱用來自11個國家共284名的外籍人士（除10名外派之正職員工外，另含海外當地雇用之員工<sup>註2</sup>），均依循「雇主聘僱外國人許可及管理辦法」協助外籍員工適應職場環境。同時，我們尊重少數與差異，2021年進用身障員工數達427人，占全體員工之1.2%，超額進用70人；目前提供261名原住民同仁「原住民歲時祭儀假」，可在所屬族群的祭儀期間，自行選一天放假，占全體員工之0.7%，未來將持續塑造友善與平等的職場環境。

富邦金控支持聯合國永續發展目標之性別平等，在徵才、任用、培育與晉升等面向均致力男女平等對待，2021年底富邦金控在各項群體中的女性占比均較2020年增加，女性正職員工占61.9%；女性主管占主管總人數55.9%，其中，業務單位女性主管占57.0%，具有科學、科技、數學與工程（Science, Technology, Engineering, Mathematics, STEM）等職能要求之相關職務女性員工占51.7%。

富邦金控深耕多元、包容與平權的職場環境已獲得國際肯定，2021年榮獲The Asset「最佳多元化與包容性獎」（Best Initiative in Diversity and Inclusion），不僅是唯一獲獎金融業，更是台灣唯一獲獎企業。

註1：高階主管指副總級以上（含）主管。

註2：因海外當地僱用之員工不適用臺灣薪酬、福利、培訓之人力資源相關制度，故排除計算於本報告書之統計邊界。

2021年員工分佈		管理職		非管理職		總員工	
		人數	占比	人數	占比	人數	占比
男	<30歲	717	8.0%	2,869	10.7%	3,586	10.0%
	30~50歲	2,215	24.8%	5,210	19.4%	7,425	20.8%
	>50歲	1,010	11.3%	1,601	6.0%	2,611	7.3%
	小計	3,942	44.1%	9,680	36.1%	13,622	38.1%
女	<30歲	553	6.2%	3,316	12.4%	3,869	10.8%
	30~50歲	2,670	29.9%	10,380	38.7%	13,050	36.5%
	>50歲	1,768	19.8%	3,434	12.8%	5,202	14.6%
	小計	4,991	55.9%	17,130	63.9%	22,121	61.9%
合計		8,933	—	26,810	—	35,743	—

## 57.3%的員工為30~50歲

我們對各個年齡層員工秉持相互尊重之態度，對於一個穩健成長與需經驗傳承的組織，富邦金控超過50%以上員工為30~50歲，是支持我們營運動能的基礎。

### 年紀分佈



### 女性與少數員工分佈

	2018	2019	2020	2021
女性	整體女性員工	60.8%	61.1%	61.6%
	女性主管	55.3%	54.8%	55.2%
	中高階女性主管	40.1%	39.5%	41.1%
	基層女性主管	56.9%	56.4%	56.7%
	業務單位女性主管	56.1%	55.9%	56.5%
	非主管職女性員工	62.4%	62.9%	63.6%
	新進人員女性員工	55.1%	57.9%	54.4%
少數	身心障礙員工	1.1%	1.1%	1.2%
	原住民員工	0.8%	0.8%	0.8%

註1：基層主管指科級主管；中高階主管指部級（含）以上～總經理（含）。

註2：↗表示較2020年增加。

註3：新進人員女性員工不含富邦人壽外勤。

### 國籍分佈及其占比：(占總員工數比／占總主管數比)

	2020年				2021年			
	員工人數	總員工占比	擔任主管人數	總主管占比	員工人數	總員工占比	擔任主管人數	總主管占比
台灣籍	37,995	99.25%	8,987	99.73%	35,733	99.21%	8,933	99.79%
香港籍	140	0.37%	16	0.18%	130	0.36%	11	0.12%
越南籍	102	0.27%	3	0.03%	100	0.28%	4	0.04%
新加坡籍	20	0.05%	2	0.02%	38	0.11%	4	0.04%
馬來西亞籍	10	0.03%	0	0%	2	0.01%	0	0%

註：上述資料含海外雇用員工，2021年本公司外國籍員工來自11個國家，共284名，包括香港、越南、新加坡、馬來西亞、中國、印尼、印度、韓國、美國、泰國、菲律賓等，（以上列示2020、2021年任一年員工人數10人以上之國家）其中有19名擔任主管，占6.7%。

### 6.1.2 人才招募

富邦金控利用數位科技，並透過多元的招募管道經營校園及社群活動，持續觀察網路輿情資訊，做為招募宣傳、吸引優秀人才、優化甄選流程之參考。富邦金控與大專院校進行產學合作計畫逾15年，共同規劃課程與講座、提供彈性的實習生計劃、企業參訪等，2021年共逾1,380名主管及同仁參與產學合作計畫，培育逾1,020名學生。對於產學合作或實習期間表現優異者，富邦金控提供優先甄選為正職員工的機會。

2021年共計吸引1,773名新進人才加入富邦，較2020年增加，占整體員工11.5%，主要為30歲以下，對職場擁有熱情與可塑性之年輕世代，成為公司人力資產的新能量。2021年平均召募費用較2020年減少，除因疫情影響，減少部分實體招募活動外，另因透過更多元的招募管道仍有效延攬人才所致。

### 新進員工分佈與招募成本

項目	2018		2019		2020		2021		
	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	
新進員工	1,622	10.8%	1,954	12.8%	1,534	10.0%	1,773	11.5%	
性別	男	728	4.9%	823	5.4%	700	4.6%	773	5.0%
	女	894	6.0%	1,131	7.4%	834	5.5%	1,000	6.5%
年齡	<30歲	846	5.6%	1,024	6.7%	809	5.3%	910	5.9%
	30~50歲	725	4.8%	881	5.8%	674	4.4%	813	5.3%
	>50歲	51	0.3%	49	0.3%	51	0.3%	50	0.3%
職位	中高階主管	10	0.1%	9	0.1%	14	0.1%	5	0.0%
	基層主管	38	0.2%	54	0.4%	38	0.2%	34	0.2%
	非主管	1,574	10.3%	1,891	12.4%	1,482	9.7%	1,734	11.2%
平均招募每位新人之成本（元）	10,450		12,473		15,503		13,785		

註1：富邦人壽外勤人員因業務屬性不同，故未列入本表統計。

註2：新進員工占比以年底總員工人數不含富邦人壽外勤，分母為15,476人。

## 6.2 人才發展與留任

### 6.2.1 人才發展

#### 發展員工專業能力

2021年富邦金控共計開課1,863班次，平均課後滿意度4.6（滿分5.0），平均每人訓練時數66.2小時（依職級劃分之平均每人訓練時數請見右表），即8.3個工作天，平均每人訓練費用3,967元。為確保學習成效，各學習計畫都需達一定出席時數，並採Kirkpatrick Model<sup>註3</sup>架構檢視重點訓練的評核方式與指標，藉由量化訓練績效，具體衡量、展現學習成果與人力資本投入的效益。

依不同面向分析平均訓練時數，在年齡層方面，低於30歲的同仁平均訓練時數最高，主因為新進人員以低於30歲的新鮮人為主，且各子公司為確保新人快速上手工作所需專業，針對新人規劃完整培訓課程，包括金融專業、法遵課程及工作所需訓練。

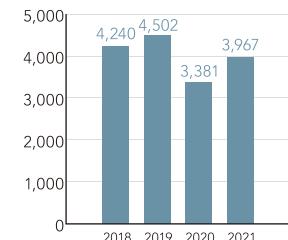
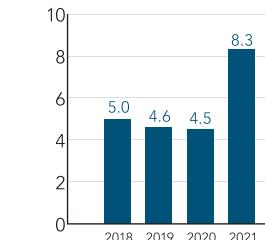
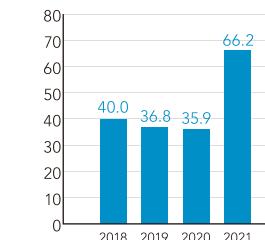
2021年以一般同仁的平均訓練時數較高，主要為提升同仁工作所需專業，如：富邦金控暨子公司持續PMP專案管理課程、台北富邦銀行強化財富管理人員專業，推動CFP認證輔導及高齡金融規劃顧問師培訓；另，富邦人壽因應法規，新增要求壽險業人身保險業務員必修線上課程，故訓練時數增加，同時，在數位金融轉型的趨勢下，各階層主管亦持續與國內外知名院校合作，強化組織經營管理與數位金融相關專業。

以訓練類別面向分析，同仁以強化執業所需之「法令遵循」與「工作專業」訓練為重點，主管除「法令遵循」，著重領導力暨組織經營發展趨勢議題等訓練內容。

#### 2021訓練成效



<sup>註3</sup> Kirkpatrick Model是由Donald L.Kirkpatrick於1959年提出的訓練評估模式，是目前企業界最廣用的訓練評鑑模式。



	項目		2021年	
			平均時數	占比
性別	男		68.8	51.6%
	女		64.6	48.4%
訓練類別	工作專業		32.6	48.9%
	組織經營與管理		1.7	2.6%
	法令遵循		31.2	46.9%
	數位資訊		0.9	1.3%
	其他		0.2	0.3%

註：富邦人壽外勤人員未列入表中拆分年齡及職位之統計範圍。

	項目		2021年	
			平均時數	占比
年齡 <sup>(註)</sup>	<30歲		97.2	45.8%
	30~50歲		58.7	27.6%
職位 <sup>(註)</sup>	>50歲		56.4	26.6%
	中高階主管		22.3	15.1%
	基層主管		54.8	37.0%
	一般同仁		70.9	47.9%

#### 富邦員工發展與訓練計分卡



## 2021員工重點發展方案

### 主管領導力發展計劃

- 訓練對象：**各階層主管，總培訓人數為2,708人。（占管理職30.3%，全體員工7.6%）
- 訓練內容：**
  - 組織經營與管理相關
  - 企業永續發展相關
  - 臺大精鍊領導力計劃：自2017年起每年與臺灣大學合作舉辦「臺大—富邦精鍊管理與實務研習班」，以中階主管為對象，透過個案研討方式，各子公司主管交流意見、拓展多角度思維。累計培訓近180名中階主管，投入逾1,090萬元。
  - 基層主管儲備計劃：歷年績效、擔任管理職之意願及管理潛質均列入審核條件，由主管推薦潛力人才，透過評鑑機制，最終再由部門主管組成之人才討論會議（Panel Meeting）逐一討論每位候選人之完備度；經由課程、專案、公益服務等認證條件，方可具備儲備主管資格，為下一階段的管理職涯預做準備。累計逾800名儲備主管。
- 營運效益：**富邦金控暨子公司依組織策略與方向、各階層管理能力需求規劃主管領導力相關培訓計畫，讓主管持續維持多角化與正向的管理思維，同時提升主管決策與風險管理能力，有助營運成長與目標達成。
- 量化指標：**



全年稅後淨利1,472億元  
較2020年成長63%



主管敬業度調查：  
顯著高於整體，達80分以上



績優人員留率  
維持95%



57.4%潛力人才  
已晉升為管理職



累計提出36項應用於工作中的研究專案，例如：

**金控** 「發展數位跨售生態圈的策略」

**人壽** 「後疫情時代，如何運用數位輔銷工具，協助業務團隊進行遠距行銷」

**銀行** **證券** 「數位時代的客群開發」

**產險** 「以數位工具實現產險永續經營—智能化氣候因子蒐集應用」



### 數位科技人才發展計劃

- 訓練對象：**主管及數位科技產品相關業務人員，總培訓人數為14,358位（占全體員工40.2%）
- 訓練內容：**
  - 各式大數據、人工智慧、金融科技等相關數位資訊課程。
  - 富邦人壽外勤「行動保全」必修課程。
  - 新銀行系統建置專案一系統架構及業務功能差異說明。
  - 新智能車險理賠系統說明及試作、功能優化宣導、智能合約等課程。
- 營運效益：**提升主管與同仁對數位轉型的思維與認同，並因應數位科技產品提供相關技能與知識，促進組織開發創新的數位服務與應用，提升客戶服務效率與滿意度，帶動業務與營收成長。
- 量化指標：**

#### 富邦人壽

線上交易服務件數31.1萬件  
成長8.0%

#### 台北富邦銀行

數位金融服務平台  
交易占比92.4%

#### 富邦產險

行動保全申請件數24.4萬件  
成長29.1%

#### 富邦證券

智能車險理賠系統服務件數  
近30萬件

#### 台北富邦銀行

數位平台實動戶  
成長率23.0%

#### 富邦產險

數位平台客戶滿意度(網銀)  
93.76%

#### 富邦證券

行動下單占整體電子交易  
比例達46.12%

#### 富邦人壽

新開戶線上滿意度  
98.5%

## 其他重點訓練計畫及成果

重點訓練計畫	計畫內涵	2021年評估結果
MA儲備幹部計劃	自2005年起富邦金控每年均透過儲備幹部（MA）計劃甄選優秀人才，候選人需經過重重關卡甄選錄取為儲備幹部，並經歷為期2年的培訓制度，包括參與專案、海外研習、導師（Mentor）機制。	已舉辦17屆，2021年度招募達成率84.8%，累計報到380名MA，整體人才留任率約54.7%。
MIT國際人才培育計劃	富邦金控每年定期遴選績優同仁至MIT美國麻省理工史隆管理學院修習完整一年的高階管理學程，以拓展國際化的管理視野，培訓期間公司仍給薪，並提供全額學費、往返機票（含員工家人）及各項生活費用補助。	累計派訓12名同仁，平均每人投入成本逾500萬元。
內部講師認證計劃	內部講師培育計劃能有效降低外訓費用，並透過數位課程持續擴散學習效益，形塑學習氛圍。	累計認證近880名同仁，年度共計製作228門數位課程。

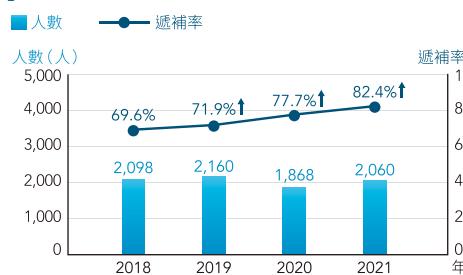
註：上表之重點訓練計畫與資料範圍涵蓋富邦金控及所有子公司。

## 多元自主學習環境

富邦金控藉由制度設計提供同仁專業成長的機會與資源，我們訂有「人員輪調及調動管理準則」、「學位進修暨外語補助管理細則」、「員工證照管理暨獎勵辦法」等制度，2021年共計338人次取得語言、專業證照補助與獎勵，投入近829萬元，較2020年增加138%。我們導入數位學習並於近年推動Fubon Academy APP行動數位學習，提供金融專業領域、語文能力、管理技巧、法令遵循等多元的學習主題，2021年近48萬人次上線學習，較2020年增加10%，共計提供668門數位課程，每年持續依需求優化平台並充實學習資源，打造多元、自主、不受時空限制的學習環境。

富邦金控鼓勵同仁透過內部輪調提升專業能力，於企業入口網站（Enterprise Information Portal, EIP）設置內部職缺專區，有助同仁依個人職涯規劃主動應試子公司職缺，2021年內部職缺遞補率為82.4%，因持續透過EIP、APP佈達內部職缺資訊，較2020年提升。

## 內部職缺遞補率



	2020年		2021年	
	男	女	男	女
男	613	32.8%	728	35.3%
女	1,255	67.2%	1,332	64.7%
<30歲	212	11.4%	241	11.7%
30~50歲	1,433	76.7%	1,508	73.2%
>50歲	223	11.9%	311	15.1%

註1：（經內部徵才進用+年度晉升總人數）/（內部公開徵才職缺數+年度晉升總人數）。

註2：本表統計不含富邦人壽外勤。

## 6.2.2 人才留任

### 薪資與競爭力

富邦金控薪酬結構分為固定薪酬、變動薪酬（含獎金）二大類，為吸引優秀人才加入及激勵績優員工，富邦金控每年參考市場薪酬水準辦理調薪，以維持薪資競爭力。年度再依公司整體經營績效及個人考核結果核定獎金數額。以台灣地區為例；富邦男女標準薪資逾當地最低薪資50%，持續經台灣證券交易所評比納入「台灣高薪100指數」成份股，2021年富邦金控非擔任主管職務之全時員工每人平均薪資為149.4萬元，較2020年成長10.18%；薪資中位數為117.3萬元，較2020年成長7.52%。

非擔任主管職務之全時員工薪資	2018	2019	2020	2021	年度增加%
人數	13,890	14,019	14,232	14,344	0.79%
薪資平均數（仟元）	1,252	1,293	1,356	1,494	10.18%
薪資中位數（仟元）	1,014	1,042	1,091	1,173	7.52%

註：依證交所發布之「非擔任主管職務之全時員工薪資資訊」申報作業辦理。

### 女男薪酬比

職級	2020		2021
	底薪	底薪+其他獎金計算	底薪
副總級（含）以上	100：100	99：100	99：100
	91：100	89：100	89：100
經理級（不含副總級以上）	97：100	99：100	99：100
	99：100	103：100	103：100
非管理職	92：100	93：100	93：100
	94：100	96：100	96：100

註1：薪酬比率可能因人數、職位、個人績效等因素略有差異。

註2：本表統計不含富邦人壽外勤。

## 員工考核

富邦金控訂有「績效評核政策」，100%全體員工每年進行績效考核，員工每年與主管依公司發展策略及對員工未來的工作期待，達成年度目標訂定的共識，同時需將內控、風險及永續等相關指標納入，年中再依據員工表現進行訪談，了解目標達成狀況，年底再依員工當年度工作表現進行績效評核。員工績效評比排序後之最終等第結果，會依當年度的整體獲利狀況連動到個人的年終獎金，同時做為調薪、晉升及訓練發展之衡酌，以激勵並留住優秀人才。

富邦金控及轄下子公司除由其二階主管評核外，會再採多面向評核，包括跨單位間的互評，以及客戶回饋等；富邦人壽對業務人員制定業務品質相關辦法，若有因服務客戶所致之疏失，將依情節輕重及各單位自訂之專案獎勵辦法，影響業務人員績效考核獎金之發放，讓員工考核更具客觀性。

## 多元留才計畫

為打造長期留才的職場，富邦金控制定員工持股信託計畫、久任獎勵、獎金遞延政策等，並提供優於同業或法規的福利與工作彈性化等制度。2021年因應公司經營策略需要，推動員工認股計畫，依員工職級及績效表現配發股數，讓員工與公司分享營運績效。本計畫執行期間適逢本公司股價創近年新高之際（2021年平均股價較2020年成長60%），員工認股率高達8成以上，顯見員工對未來能與公司共同成長抱持高度信心。

### 富邦人才留任的獎勵制度

獎勵誘因	資格	執行方式	2021年	
			人數(占比)	金額
持股信託	試用期滿 (即到職三個月後)員工可自行加入持股信託	<ul style="list-style-type: none"> <li>參加持股信託之員工會依職等與公司相對提撥金額購買公司的股票，為留住潛力人才，職等越高之員工可得到公司共同提撥之金額越高，以激勵人才朝營運目標持續努力，進而與公司股價共同成長。</li> <li>自提金：參加者依職等每月定額提撥信託資金購買公司股票。</li> <li>公提金：公司亦提撥相對自提金之同等金額作為獎勵，任職滿兩年與四年分別可獲得75%與100%之公提金。</li> </ul>	19,524位員工參加(87.0%)	提撥超過4.1億元
獎金遞延政策	對組織發展極為重要之人才	為確保重要人才的獎金與公司長期整體的股東利益連結，明確規範遞延獎金之對象、遞延比例、遞延年限、遞延方式及索回機制。2021年起重要人才之年度變動獎金提升至30%以上進行遞延，並依本公司普通股收盤價換算為遞延獎金單位，遞延至第三年後結算。	—	—
久任獎勵	在職年資達10年或其倍數之同仁	富邦金控依「資深員工獎勵辦法」及年資鼓勵員工久任，提供最多7天服務假、最高10萬元獎勵金。	1,813人獲獎勵(5.1%)	獎勵發放逾2,828萬元

富邦金控提供員工年節獎金、各項福利補助（如：婚喪生育、休閒育樂、子女教育、生日禮金、社團活動等補助）、勞／健／團保、退休金、職災補償、一般災害死亡撫卹、其他員工優惠等多元福利，海外地區依當地水準另訂有其他相關福利制度。

### 員工支持計畫及優於同業或法規之重點福利



#### 彈性出勤

- 依據「出勤管理辦法」，公司提供4個班別(08:00~17:00、08:30~17:30、09:00~18:00、09:30~18:30)的彈性上班制度。
- 各單位若因業務屬性需求，得在勞動基準法及相關法規下，另因業務屬性修訂員工工作時間及實施輪值輪班制度。
- 有未滿3歲子女的員工，可依個人狀況向公司申請每天減少工時1小時（不支薪）。



#### 在家辦公

- 遇有特殊情況（如疫情期間），公司提供必要設備讓同仁可居家順利處理公務，維持工作生產力。
- 管理階層則另提供行動電子簽核系統，維持行政管理流程的順暢與效率。



#### 全方位的生、育照護

- 生產補助：每胎新生兒補助10萬元。
- 育兒補助：6歲以下子女每年補助育兒津貼15,000元。
- 公司持續與合法優質連鎖托育機構合作，以優惠的學費減輕員工教養子女的負擔。
- 子女教育及獎學金補助：依金控及子公司規劃提供子女就學各階段教育補助及學業成績優良獎學金。
- 除依法投保勞工保險和全民健康保險外，更規劃團體綜合保險，內容包括壽險、重大疾病險、意外險、醫療險等，除員工為當然加保對象外，不限員工眷屬、子女人數，僅收1人保費，並由公司負擔70%。



#### 優質的哺乳環境

各辦公大樓皆設有哺乳室，並持續優化各大樓「溫馨哺乳集乳室」之場地與設備，由專人管理，各大樓均多次獲得政府優良哺乳室認證。



#### 有薪育兒假

在整體育兒假別，包含10週優於法令的全薪產假，以及半年26週8成投保薪資的育嬰停留，總共提供36週相關的育兒假。



#### 其他有薪友善假別

- 喪假：父母、養父母、繼父母、配偶喪亡者可申請優於原法規8天之12天喪假。
- 健檢假：為鼓勵員工重視個人健康狀況，符合到院資格者可以健檢假（支薪）安排到院檢查。
- 公益假：每人每年依實際服務之公益時數，可申請2天有薪的公益假。



#### 一般災害死亡撫卹

員工因一般災害身故時，富邦金控訂有相關撫卹準則，比照退休標準計算，發給最高40個月平均工資之撫卹金，另加發5個月平均工資之喪葬費，以讓員工之眷屬經濟來源有所支應。



#### 健康檢查

公司每兩年提供一次全體員工免費且項目優於法規要求的定期健康檢查，同時提供退休員工與眷屬優惠方案，經由與多家優質醫療院所合作，讓員工盡早了解自己健康狀況及改善重點，以降低或避免疾病發生。

## 員工意見調查與離職率

員工敬業度與離職率是衡量企業發展及職場多元性的重要指標，富邦金控每兩年進行一次員工意見調查，了解內部重要議題，以及同仁對公司的敬業度（即認同度與投入程度）。調查包含工作經驗、組織運作、策略重點等面向之議題，以及一題開放題，以蒐集更具體與多元的意見作為公司改善的參考。2020年共有逾12,500名同仁參與調查，參與率達82%，較2018年增加12%，為歷來新高。調查結果顯示，有75%的同仁對公司抱持投入與認同的態度，為提升敬業度，2021年富邦金控暨子公司將員工參與友善、健康活動的總人次設為ESG短、中期目標，以落實相關計畫並鼓勵同仁踴躍參與，增進對公司的向心力，並促進工作與生活平衡。為表達公司重視同仁的意見，各子公司依內部對重要議題之聲量進行後續改善，2022年6月計畫持續執行員工意見調查，以追蹤各議題的變化情形。

年份		2015年～2017年	2018年～2019年	2020年～2021年
參與率 (%)		75	70	82
敬業度 (員工投入與認同程度)		77	75	75
性別	男	79 (+2*)	77 (+2*)	78 (+3*)
	女	75 (-2*)	74 (-1*)	73 (-2*)
年齡	24歲以下	75 (-2*)	76 (+1)	72 (-3)
	25~29歲	72 (-5*)	71 (-4*)	72 (-3*)
	30~39歲	73 (-4*)	71 (-4*)	71 (-4*)
	40~49歲	79 (+2*)	76 (+1)	75 (0)
	50~59歲	84 (+7*)	82 (+7*)	82 (+7*)
	60歲以上	91 (+14*)	90 (+15*)	87 (+12*)
職位	基層主管	81 (+4*)	81 (+6*)	81 (+6*)
	中階主管	87 (+10*)	86 (+11*)	89 (+14*)
	非主管	76 (-1*)	74 (-1*)	74 (-1*)

\*上表為員工意見調查敬業度具有統計顯著性者。

註1：問卷主要採5點量表。

註2：2022年員工意見調查之敬業度等結果預計於2023年度報告書揭露。

富邦金控離職率有逐年減少、穩定之趨勢，2021年總離職率為9.5%，自願離職率為7.8%。

### 離職率分佈

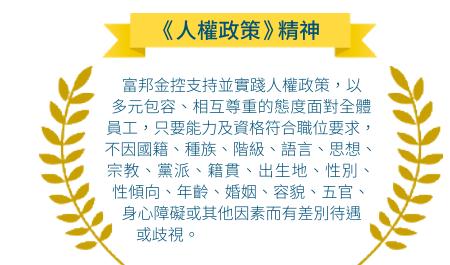
項目	2018		2019		2020		2021		
	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率	人數	離職率	
整體離職	1,537	10.3% ↘	1,521	10.0% ↘	1,455	9.5% ↘	1,465	9.5%	
自願離職率	1,419	9.5%	1,336	8.8%	1,260	8.3%	1,209	7.8%	
性別	男	699	4.7%	676	4.4%	668	4.4%	638	4.1%
	女	838	5.6%	845	5.5%	787	5.2%	827	5.3%
年齡	<30歲	516	3.4%	553	3.6%	444	2.9%	446	2.9%
	30~50歲	821	5.5%	756	5.0%	874	5.7%	757	4.9%
	>50歲	200	1.3%	212	1.4%	137	0.9%	262	1.7%
職位	中高階主管	21	0.1%	19	0.1%	18	0.1%	15	0.1%
	基層主管	67	0.4%	65	0.4%	76	0.5%	95	0.6%
	非主管	1,449	9.7%	1,437	9.4%	1,361	8.9%	1,355	8.8%

註：離職率以年底總員工人數不含富邦人壽外勤計算。

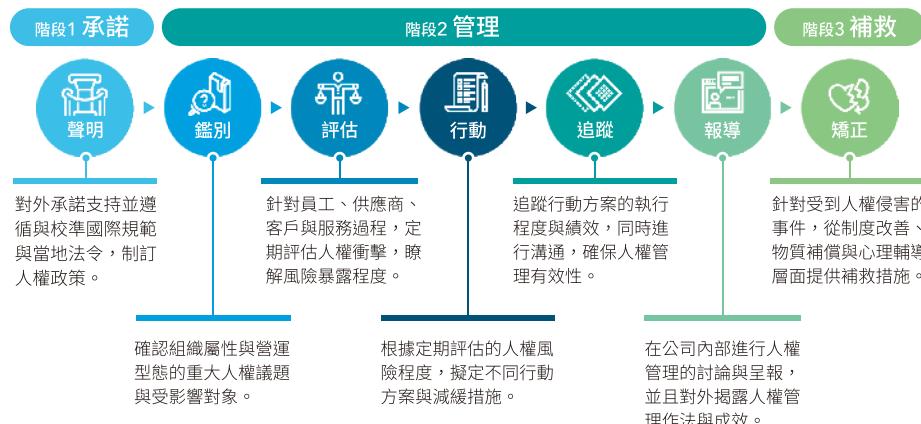
## 6.3 人權

### 6.3.1 人權承諾與管理

為致力維護基本人權，富邦金控參考聯合國商業與人權指導原則制定人權政策，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》、《國際勞工組織公約》、《責任投資原則》、《赤道原則》及《當地法令》，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，讓人均能獲得公平而有尊嚴的對待。



## 富邦人權盡職調查流程



## 富邦金控人權管理—員工

富邦角色	重大議題	受影響對象	管理方式	風險程度	風險值
雇主	職場健康	長時間工作之員工且有「自覺肌肉骨骼不適症狀」者	• 人因性危害自評問卷	中	11.9% (1,845/15,476)
	強迫勞動	所有員工	• 每月定期檢視各部門加班狀況，由主管適度調配工作，若需加班應取得員工同意。 • 異常工作負荷辨識與風險調查	中	2.1% (328/15,476)
	職場安全	所有員工	• 統計職災受傷／死亡人數	中	0.32% (50/15,476)
	職場平等—歧視與職場不法侵害	所有員工	• 員工申訴與意見反應 • 職場不法侵害調查 • 公司參考市場薪酬水準並依職務所需之能力、經歷等制定薪資結構，致力維持薪酬公平性。	中	0.03% (5/15,476)
	騷擾	所有員工	• 性騷擾成案	低	0%
	女性保護	懷孕或產後一年女性員工，屬二、三級風險者	• 進行電訪或問卷調查	低	0%
	童工	實習生	• 履歷表或報到資料審核	低	0%
	集會自由與協商	所有員工	• 同仁依個人意願自行決定加入工會 • 每季召開勞資會議	低	0%

註1：工時過長指每月實際申請加班時數超過40小時者。

註2：本表統計不含富邦人壽外勤。

為打造免於歧視與騷擾的職場環境，富邦金控除對外公開「人權政策」、「禁止歧視與騷擾聲明」，內部則訂有「員工意見申訴及處理準則」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」，且各規章辦法均定義申訴流程及處理程序，對於員工可能面臨的人權風險議題，提出因應的減緩及補償措施。此外，設置金控層級性騷擾申訴處理委員會，統籌處理全金控性騷擾申訴案件，於申訴7個工作日內，由主任委員指派委員及相關負責人員組成3人以上之專案小組進行調查，作成調查報告書並提委員會評議，於兩個月內結案。

## 人權易受影響或危害的補救措施

議題	減緩措施	補償措施
強迫勞動 (工時過長)	<ul style="list-style-type: none"> <li>「工作規則」制定正常工時每日不超過8小時，每週不超過40小時為原則。</li> <li>每月定期檢視各部門加班狀況，並於內部網站公告提醒主管應協助工時較長之同仁適度調配工作。</li> <li>加班須取得員工同意，並且符合法規要求。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每日工作超過8小時者，提供員工申請加班費或補休。</li> <li>列入工作異常負荷辨識與風險調查名單，追蹤員工健康狀態，並且給予必要性的協助與關懷。</li> </ul>
騷擾(包括性騷擾、非性騷擾)、歧視、職場不法侵害	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部網站設置員工申訴專區，同仁可藉由申訴專線電話、傳真、電子信箱等多元管道發聲。</li> <li>定期「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，針對風險程度高者應優先規劃、執行控制措施並定期檢視與複評。</li> <li>「性騷擾防治申訴調查及懲戒處理辦法」列為新進人員必修之數位課程，2021年完訓率近100%。</li> <li>對非新進人員本公司妥善利用會議、EIP或教育訓練宣導，以建立員工防治性騷擾之觀念。</li> <li>制定「禁止歧視與騷擾聲明」，對職場中性騷擾或非性騷擾之行為，採取預防、糾正、懲處等相關措施。</li> </ul>	<p>2021年共計5件員工申訴與意見反應案件，以及0件性騷擾申訴成立案件，事件發生後皆於時限內有效處理並結案，過程中秉持合情、合理、合法精神查明事實，將相關案件結果以書面或電話回覆員工，妥善將申訴事件作周延之處理，過程中依循準則善盡保密之義務，以確保管道之可信度。</p>
職場健康	<ul style="list-style-type: none"> <li>每兩年進行全體員工健康檢查，有助同仁掌握自身健康狀況。</li> <li>定期進行「人因性危害」自評是否有「自覺肌肉骨骼不適症狀」。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>由本公司合作之醫院進行異常項目通知與複診。</li> <li>依健康檢查結果規劃同仁所需之健康講座與健康促進活動。</li> <li>如有「自覺肌肉骨骼不適症狀」，由主管進一步了解工作環境後適度調整，並由護理師提供預防不適之相關資訊。</li> </ul>
職場安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期實施一般勞工衛生教育訓練。</li> <li>每年定期舉辦逃生演練。</li> <li>每半年定期委外進行作業環境監測。</li> <li>推動四大安全計劃：女性員工母性健康保護計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫、人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公傷假的發生主要來自交通意外，對此，我們加強宣導交通安全注意事項，以減緩上下班、因公出差發生之交通事故。</li> <li>依「工作規則」提供職業災害補償與撫卹。</li> </ul>

## 6.3.2 落實勞資溝通

富邦金控向來重視與工會溝通，每季固定召開勞資會議以促進勞資關係，並由工會之勞工代表參與職業安全衛生委員會，將健康與安全議題納入定期討論要點；如有對員工造成重大影響之組織調整或營運變動，均即時於內部網路平台公告周知，必要時由經營管理階層另與全體員工溝通；我們對員工申請加入工會採自由開放之態度，由工會理事長於新進人員教育訓練中鼓勵同仁加入工會，至2021年底共有17,900人加入工會，占整體員工50.1%。

### 推動工會並簽訂團體協約

富邦金控自2015年率先民營金控簽訂團體協約並獲得勞動部頒獎表揚後，於每三年期滿前即與工會協商議定新約，2021年子公司台北富邦銀行、富邦產險已與工會完成簽署新版團體協約，建立許多優於法令的勞動條件及員工福利，以具體行動保障員工權益。



## 6.4 友善照護與健康活動力

### 6.4.1 友善照護

#### 防疫措施

2021年因應新冠肺炎疫情全球肆虐，富邦金控推動以下優於法規之防疫措施，同時，在疫情期間強化辦公環境清潔與消毒工作，並備置完善與充分的防疫器材（如：酒精、口罩、額溫槍、自動體溫檢測器），帶領同仁從自身做起，共同做好各項防疫，以減緩焦慮，並能安心地投入工作。

#### 優於法規之防疫措施

- 成立「富邦篩檢站」

於2021年6月疫情爆發初期，超前部署成立「富邦篩檢站」，是金融業唯一設置快篩站之企業，並與醫療院所合作，依同仁意願、評估風險高低次序及人員移動風險等面向，協助雙北地區同仁進行免費快篩，充分保障同仁的健康及辦公、營業場所的安全，期間每月約有2,300人次篩檢。

- 配發家用快篩試劑予非雙北地區但有篩檢需求的同仁

全面提供防疫措施，若同仁辦公地點為非雙北地區的確診熱區，且有接觸史或群聚感染疑慮等，公司均配發家用快篩試劑，以有效保護每位同仁及客戶。

- 提供確診慰問金及優於法規之有薪防疫假

若有同仁確診，不論是否因公染疫，公司均給予充分的照顧資源，提供最高5萬元的慰問金，以及優於法規之有薪防疫假（最多30天）。

- 新增員工團保「法定傳染病健康保險」

由公司負擔全體同仁之保費，若有同仁確診，其給付項目包含保險金、住院保險金、加護病房／負壓病房保險金等，讓確診同仁獲得更完備的醫療照護。

- 婚假期及特休假遞延

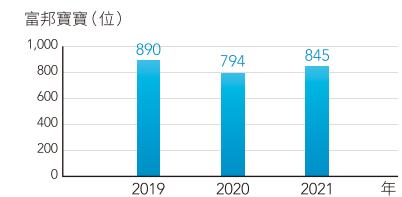
2021年之婚假及特休假可遞延至2022年12月31日。

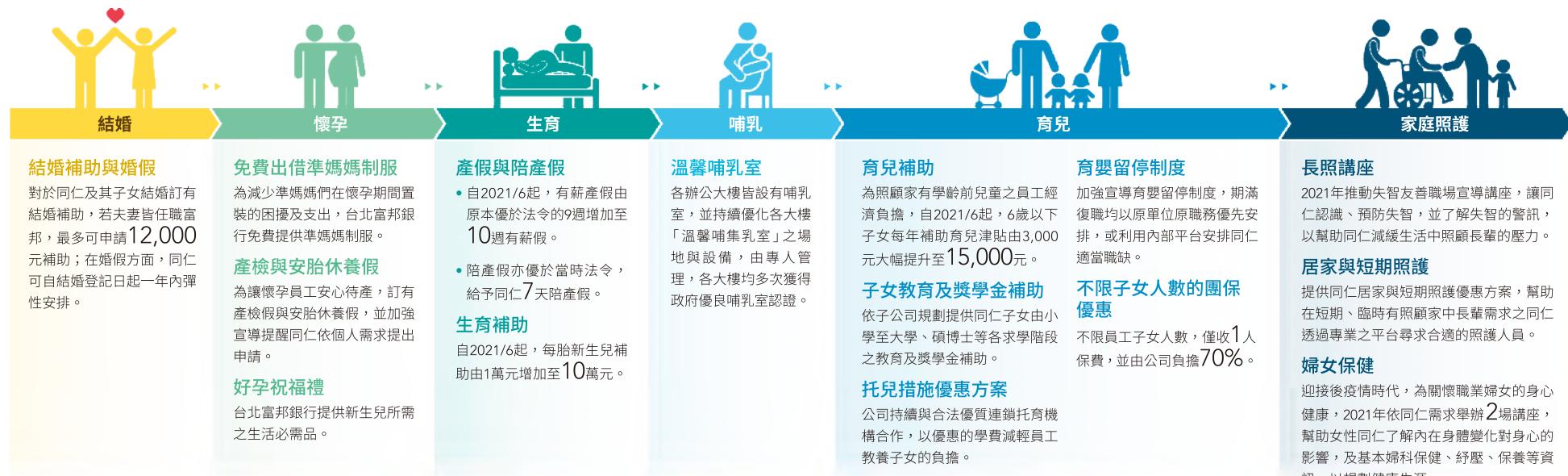
面對疫情，富邦金控秉持最嚴謹的態度，提供每位富邦人最完善的防疫措施，期許在疫情下樹立員工照護的典範，與社會齊心防疫，發揮正向的力量。

#### 全方位的員工照護

富邦金控致力提供員工全方位的照護，以促進健康福祉，依同仁在未婚、結婚、生育、育兒、照顧長輩等人生各個階段的身心需求給予資源與支持。有鑑於近年少子化已成為全球性議題，台灣生育率持續下降，為減緩員工生育、育兒的壓力，並善盡企業社會責任，富邦金控自2021年6月起全面提升同仁生育、育兒補助，包括優於法令的10週有薪產假、每胎新生兒補助10萬元、6歲以下子女每年補助育兒津貼1.5萬元，2021年共計補助逾5,300人次，補助金額逾1億3,900萬元。

2021年共有845名富邦寶寶誕生，粗出生率為千分之23.6，為台灣粗出生率的3.5倍。





### 育嬰留停統計表

項目	男	女	合計
2021年符合育嬰留停資格人數	443	660	1,103
2021年總申請育嬰留停人次	8	159	167
預計於2021年復職人數(A)	9	80	89
實際於2021年復職人數(B)	4	65	69
2020年實際復職人數(C)	9	81	90
2020年育嬰留職停薪復職後工作超過一年人數(D)	6	76	82
回任率% (B÷A)	44.4	81.3	77.5
留任率% (D÷C)	55.6	95.1	91.1

註1：實際復職人數(C)含提前復職者。

註2：回任率為實際復職人數÷預計復職人數，留任率為育嬰留停者復職後工作超過一年的人數÷實際復職人數。

註3：本表統計不含富邦人壽外勤。

### 婚育照護假使用人次統計

假別	2018	2019	2020	2021
生理假	1,745	1,950	2,164	1,998
產檢假	1,500	1,371	1,219	1,215
陪產假	309	361	280	375
家庭照顧假	3,071	3,443	2,574	2,051
公益假	490	503	411	172
有薪防疫假	—	—	198	7
防疫照顧假	—	—	220	2,211

註：本表統計不含富邦人壽外勤。

## 6.4.2 健康活動力

富邦金控致力打造健康安全、友善的職場環境，子公司依法成立「職業安全衛生委員會」，並制定相關辦法、定期召開會議，以系統化鑑別內部健康安全風險、設定目標、執行減緩及預防措施，將其目標達成狀況與考核結果、績效獎金有效連結，以完備職場健康安全風險評估機制，落實身心健康促進活動及各式安全措施。

### 健康風險管理

#### 將「員工參與友善、健康活動的總人次」納入高階主管目標，並與績效獎金有效連結

為落實ESG的推動與執行，自2021年起，富邦金控暨子公司董事長、總經理及高階主管之工作職掌與ESG相關者，應設定至少5%的績效考核目標權重與ESG計畫相關，其考核結果依「績效評核政策」連動至個人獎金，以有效落實計畫。

隸屬於人力資源處之「員工照護小組」將「2025年員工參與友善、健康活動的總人次達11萬人次以上，且平均每人參與活動次數達7.2次以上」納入高階主管目標，由上而下推動相關活動，包括運動中心團課與使用人次、家庭日與登山活動、集團籃球賽、友善與健康講座等，並於每季追蹤目標達成狀況，每半年提報「公司治理及永續委員會」及董事會目標達成狀況，並依「績效評核政策」將目標達成率與績效獎金有效連結，以深化ESG作為。

#### 友善與健康活動

類別	項目	2018	2019	2020	2021
健康活動力	運動中心、運動中心團課、家庭日活動、健走、集團籃球賽、桌球聯賽	29,133	36,007	28,343	11,193
壓力管理措施	心理與法律諮詢服務、按摩小站、友善與健康講座、社團活動	69,588	70,083	67,898	41,844
其他	醫護相關服務、好正學堂	1,558	1,131	1,233	13,640
總計		100,279	107,221	97,474	66,677

註1：2020年、2021年因疫情影響，多數活動暫停舉辦，故參與人次較往年減少。

註2：除內部管理機制，我們也透過外部具公信力之第三方單位進行健康安全認證，富邦金控暨子公司持續每三年取得教育部體育署所頒發之運動企業認證及國民健康署認證之健康促進標章。

註3：醫護相關服務包括：臨場服務、母性健康保護計畫等。

#### 設有「職業安全衛生委員會」，每季定期召開會議

台北富邦銀行與富邦人壽依法設置「職業安全衛生委員會」，委員會由總經理綜理，成員含部門高階主管、職業安全衛生專責人員、從事勞工健康服務之醫護人員、勞工代表等，其中，勞

工代表占參加成員1/3以上，負責制定職業安全衛生管理措施，於「每季」定期召開職業安全委員會會議，討論健康風險議題，並將計劃目標列入相關人員之年度績效考核目標，考核結果依「績效評核政策」連動至個人獎金，以促進各項健康安全計劃的落實，包括推動四大安全計劃：「女性員工母性健康保護計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫、人因性危害預防計畫、異常工作負荷促發疾病預防計畫」，以及全員健康檢查、定期實施一般勞工衛生教育訓練、定期維護職場安全衛生、作業環境檢測等。

#### 2022年規劃導入ISO 45001

富邦人壽於2022年規劃導入ISO 45001，計畫年底取得認證，以具體展現職業安全管理作為，降低同仁遭遇健康安全之風險，以提升組織營運效能。

#### 健康風險地圖

為有效鑑別職場危害風險因子，促進職場健康與安全，富邦金控以職業安全衛生法及PDCA管理循環為架構，依據法令要求之四大安全計畫、外部評鑑指標之內涵設計問卷，並由內部專職護理師及職安管理師分析產出健康風險矩陣圖。2021年評估結果以交通意外、三高、異常工作負荷促發疾病（工時較長）、傳染性疾病（新冠肺炎感染風險）等議題具中、高風險，進一步以審慎的態度擬定其控制措施，並透過健康檢查結果、問卷、醫護及同仁自我評估、實際發生數據等指標追蹤實施成效，以有效管理健康風險，打造友善職場環境。





| 健康風險議題與管理／減緩措施、成效



缺勤率

缺勤率統計表

	2018年	2019年	2020年	2021年
缺勤日數	19,558	22,455	20,251	21,350
－男性	3,881	4,738	5,133	6,018
－女性	15,678	17,718	15,118	15,332
缺勤率	0.55%	0.59%	0.53%	0.55%
－男性	0.30%	0.33%	0.35%	0.41%
－女性	0.70%	0.76%	0.64%	0.65%

註1：缺勤率 = (公傷假日數 + 病假日數) ÷ (總工作天數 × 在職總人數)

<sup>註2</sup>: 2021年缺勤率較2020年略益增加，主因推測為同仁為接種疫苗及施打後身體不適申請病假。

註3：本表統計不含富邦人壽外勤

職業災害

		2018年	2019年	2020年	2021年
職災受傷人數	男	14	7	20	18
	女	33	45	36	32
職災死亡人數	男	0	0	0	0
	女	0	0	0	0
損失日數	男	318	223	267	1,250
	女	407	759	269	1,038
失能傷害頻率	男	1.23	0.60	1.71	1.52
	女	1.79	2.40	1.91	1.69
失能傷害嚴重率	男	28	19	22	105
	女	22	40	14	55

<sup>註1</sup>：本表統計不含宜邦人壽外勤。

註2：失能傷害頻率(FR) = (失能傷害人數×10的六次方) ÷ 總經歷工時 = (受傷+死亡) × 10的六次方 ÷ (在職總人數×總工作天數×8小時)。（計算至小數點兩位，不四捨五入）。

註：牛生復傷率重數(SPR) = (牛生復傷損牛日數×10的六次方)÷總經歷工時(計算至整數，不四捨五入)。

註4：本表之各項統計數據均依據「勞動部職業安全衛生署」所定義之職災受傷／死亡人數、損失日數、失能傷害頻率／嚴重率計算。

註5：公司主要的傷害類別為上下班公路交通事故、非上下班（因公出差）公路交通事故。



## 影響： 串連社會正向力量

核心職能出發 創造品牌影響力

### 7.1 全人公益影響力

主軸

驅動力



教育推廣

有鑑於經濟相對弱勢學童較難接觸理財觀念，缺乏健康的金錢智能，台北富邦銀行與富邦文教基金會合作推出《希望小富翁—前進校園計畫》，運用核心職能發展金融理財教育，由銀行主管擔任講師，引導孩子建構健康金錢價值觀、實現自我理想。因應疫情發展，同步製作線上理財動畫影片，擴大影響力。



健康促進

富邦人壽持續推出符合社會需求的保險商品與服務，透過長照險、高齡醫療特殊醫材險、實物給付型保單及外溢保單商品，提供投保誘因，教育保戶「事前預防」的重要性，促進國人健康，降低罹病風險。



弱勢關懷

針對高齡社會，台北富邦銀行提供安養信託，建立高齡者經濟安全保障的生活機制；同時透過台北富邦銀行基金會的長者關懷及富邦人壽友善失智計畫、銀髮偏鄉就醫等專案，達到「活躍老化」積極目的。

富邦亦推動全民健康運動計畫，提升運動風氣與人才培育，讓公益結合運動賽事，從保險多元保障概念，建立民眾運動習慣，維持身體健康狀態。

技能培養與聘僱是解決在地經濟發展與弱勢賦能的重要作法，富邦人壽提供各項軟、硬體設備、訓練課程及專案優惠獎勵等措施，培育保險業務員，創造在地就業機會，平衡城鄉差距。

富邦亦透過舉辦講座、健走等公益活動，陪伴客戶與民眾，建立社區對富邦的認可度，藉此拉近客戶與員工距離，了解潛在客戶需求，提供最適資產配置，提升成交機率，並強化既有客戶滿意度及外勤員工的定著度。



## 全人公益效益



## 投入資源

項目	2019		2020		2021	
	金額(元)	比例	金額(元)	比例	金額(元)	比例
現金捐贈	582,818,732	84.84%	585,372,677	87.17%	896,523,024	90.75%
物品捐贈	2,640,000	0.38%	1,228,082	0.18%	11,102,238	1.13%
志工費用	40,962,108	5.96%	34,892,825	5.20%	29,556,900	2.99%
管理費用	60,516,707	8.81%	49,998,622	7.45%	50,697,323	5.13%

## 公益類型

種類	2019		2020		2021	
	金額(元)	比例	金額(元)	比例	金額(元)	比例
慈善活動	88,341,676	15.16%	83,415,582	12.42%	225,663,693	22.84%
社區參與	102,277,056	17.55%	143,700,744	21.40%	244,112,769	24.71%
商業倡議	392,200,000	67.29%	444,375,880	66.18%	518,103,023	52.45%

## 7.2 教育推廣

### 7.2.1 金融教育

富邦從金融企業核心職能出發，以「小富翁理財營」、「希望小富翁—前進校園計畫」與「希望種子培育計畫」三大專案前進校園計畫，針對國小、偏鄉校園與大專院校學子提供多元的金融教育。2021年受疫情影響，台北富邦銀行「小富翁理財營」改以小規模全台巡迴課程進行，並首度融入永續元素，搭配大富翁理財諮詢服務，活動參與人數約251人。

富邦文教基金會2012年起與台北富邦銀行合作「希望小富翁講座」，透過豐富有趣的課程與多支自行開發的理財動畫及《學生理財漫畫》，線上加實體雙線深入城鄉國小校



希望小富翁—前進校園計畫，自小扎根基礎理財教育。

園，並於「2021年富邦盃台灣12強少棒大賽」舉辦6梯次理財教室，為台灣未來主人翁扎根正確金錢觀及基礎理財知識。

富邦投信則積極參與大專院校人才培育計畫，自2018年起連續4年與臺大合作「希望種子培育計畫」；2021年與中山大學舉辦「校園資產管理人才培育計畫」，透過講座與學生實作課程，提升金融資產的興趣與知識，課程包括「資產管理人才職涯發展」、「ETF商品資產配置」、「產品設計」與傳遞「ESG永續投資理念與實務」。

另外，富邦證券配合富邦慈善基金會專案合作學校，透過互動遊戲建立偏鄉兒童正確之金融知識及理財觀念，為偏鄉注入更多資源。

富邦產險於2021年推出「富邦安心GO！」網頁版駕駛遊戲，在遊戲中模擬實際用路可能遭遇的危險，建立駕駛風險管理觀念；亦將保險教育延伸至幼齡兒童，推出首本數位繪本《廚房裡的魔法》，於官網提供雙語電子版及手作書版免費下載，亦於YouTube頻道上架動畫版本，並規畫及參與實體推廣活動。



富邦投信與臺大希望種子培育計劃，學生於課程中實務操作。



希望小富翁一前進校園計畫，人手一本看漫畫學理財。



富邦產險參與2021台灣永續行動週，在活動現場舉辦6場說故事活動，傳遞居家安全用火知識。



台北富邦銀行「小富翁理財營」課程融入永續概念，讓小朋友們與金融知識更親近，萌發對永續的興趣。

專案	解決問題	影響力	效益／成果	2018	2019	2020	2021
小富翁理財營 親子理財教育推廣	提供公平與高品質金融教育、及早培植永續意識	● 建立健康的金錢價值觀與知識	親子活動（場）	9	9	0	30
		● 養成永續消費的認知與習慣	參與人數（位）	339	270	1,897	251
希望小富翁— 前進校園計畫、 少棒賽理財教室	縮短城鄉的金融教育落差	● 近80%國小學童反應有助於提升理財智能	校園巡迴（場）	15	19	19	21
			受益學生（位）	2,170	1,890	2,021	1,682
校園資產管理 人才培育計畫	培育金融資產管理人才	● 傳遞資產管理業應有之職業道德與責任投資 ● 推展ESG永續投資理念與實務	專題講座（位）	67	118	121	134
			申請課程（位）	54	74	78	67
			參與課程（位）	25	30	28	50
			參與學校	1	1	1	2
金融教育推廣	建立偏鄉兒童正確金融知識及理財觀念	● 增加偏鄉學生金融理財觀念 ● 擴大理財教育影響力	參與活動（場）	0	1	3	5
			受益師生（位）	0	50	200	368
富邦安心GO! 行車風險教育	融入遊戲元素並簡化事故風險與車險知識，在遊戲中模擬實際用路可能遭遇的危險	● 短時間內熟悉各車險商品保障範圍 ● 建立駕駛風險管理觀念	參與人數（位）	—	—	—	11,901
兒童風險教育推廣	提供免費線上風險教材並舉辦相關實體活動	● 傳遞生活風險知識 ● 提升孩童風險認知 ● 降低意外發生機率	線上教材曝光（次）	—	—	—	7,778
			實體活動參與人數（位）	—	—	—	640



富邦證券舉辦城鄉交流活動，帶領孩童進行城市知性之旅，提升學生文化素養，並至桃園分公司參訪。



2021富邦盃台灣12強少棒大賽推廣永續理念外，更為小球員規劃理財教室，金融智識從小扎根。

## 7.2.2 文化培力

2021年在疫情挑戰下，富邦藝術基金會利用科技突破地域限制，推出各項整合實體與雲端的藝術計畫，鼓勵民眾透過網路體現生活美學的多樣面向。除將「富邦講堂」轉為線上藝文知識充電站，邀請21位海內外大師分享觀點；展覽面向則策劃「美力函數色彩」工程圍籬展覽，並與富邦金控合作推出「富邦60 時間價值特展」，同時將兩檔展覽轉為線上內容，讓藝術更輕易融入生活。此外，富邦藝術基金會亦與momo購物網合作，引進紐約現代藝術博物館、大都會藝術博物館和法國龐畢度中心的藝術商品，藉藝術衍生品的流通將美術館藏品的內涵分享給大眾。

富邦文教基金會著力於影像資產保存及經營優質媒體平台，「電影菟藏家博物館」透過活動導覽、放映發表會與修復工作坊傳遞影像維護概念，持續搶救民間記憶與重要的歷史影像，2021年獲金鐘獎最佳非戲劇類節目導演獎的《獨舞者的樂章》，亦收錄委託博物館修復的珍貴畫面。促進親子溝通的「媒事來哈啦」及「青春好好 Young」節目則入圍「第56屆廣播金鐘獎—生活風格節目主持人獎」。



邁入第21年的富邦講堂轉為線上講堂形式，邀請塩田千春等21位海內外大師分享創新觀點。



富邦藝術基金會攜手momo購物網，引進國際美術館商品，讓藝術更快捷方便地參與生活。



由富邦藝術基金會執行長蔡翁美慧領軍策畫，攜手富邦金控推出「富邦60 時間價值特展」。



延續無牆美術館的精神，富邦藝術基金會邀請在地藝術家，推出《美力函數色彩》展覽。

富邦金控整合集團力量贊助多項藝文活動，包含「大師星秀音樂節」，邀集國際音樂大師與本土新秀交流，扶植藝術人才；支持南台灣藝文中心衛武營「大眼睛大耳朵」場館友善計畫，推動文化平權；六度贊助「金馬獎暨金馬影展」創下金融業之最。

### 藝術推廣與文化保存

專案	解決問題	影響力	2019~2021 投入	效益／成果	2019	2020	2021
粉樂町	改善建地周遭社區的環境美學	提升藝術素養	29位國內外藝術家	直／間接受益人次	1,400,000	60,833	24,617
無牆美術館	改變日常參與藝術的連結		57位國內外藝術家、55位攝影創作者	藝術品(件)	44	22	24
富邦講堂	提升對全球藝術文化的知識		37位國內外講師	參與人次	2,266	1,807	27,610
藝術商品	推廣藝術生活化及生活藝術化的實踐		3,759件藝術商品	參與人次	6,434	1,681	25,279
富邦ART APP 藝文行事曆			12位國內外藝術家	參與人次	—	—	734
電影菟藏家博物館	電影產業與文化資產的保存	電影產業與技術傳承	52場次修復工作坊	典藏品研究與維護	5,052	1,321	9,410
				受益人次	806	1,187	530

經營優質廣播節目	音樂與藝文贊助
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 313集／每年廣播           <ul style="list-style-type: none"> <li>• 媒事來哈啦（週一至週五）</li> <li>• 青春好好Young（週六）</li> <li>• 10場次／2021年線上與實體講座</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 贊助2場音樂會、1部電影及2場舞台劇</li> <li>• 大師星秀共有85位年輕音樂人才接受大師指導及演出</li> <li>• 共同推動衛武營國家藝術文化中心—場館友善計畫</li> </ul>



富邦藝術基金會透過富邦ART APP，將實體藝術年曆轉為線上行事曆，激發每一天的藝術靈感。



電影菟藏家博物館持續搶救民間記憶與重要的歷史影像。

## 7.2.3 兒少培力

富邦以「傳承與培育」為核心精神，多元培養兒少實力，提供體育、影像教育及藝術等領域的學習成長空間與舞台。富邦金控自1993年起贊助「富邦公牛隊」，投入基層棒球發展，贊助／主辦U12及U18棒球賽事，持續提供選手交流競賽舞台，維持基層棒球運動活力不間斷。

富邦文教基金會創建專屬兒少的「青少年發聲」平台，透過探討與實作，提升青少年素養能力，成為有獨立思考與行動力的公民。2021年呼應108課綱「素養導向」理念，建置線上資料庫、產製17部教學動畫短片，持續開辦人權與海洋議題工作坊；分別與矯治學校（誠正中學）合作影像課程、中央大學產學合作「台灣電影研究中心」、政大傳院合作「創自由教育平台」、全台社教單位合作「momo mini親子電影院」、全國高中職及各大影展合作「全國巡迴電影學校」，開展多元管道深耕台灣影像教育。「說故事工作坊」以同理與包容的環境，鼓勵孩子們說出自己的生命故事，進而彙集成優質兒童紀錄片劇本的重要素材，另與文策院及影視產業串連孵育計畫，培力台灣兒少節目製作人才，提高台灣自製兒少影音作品質量。

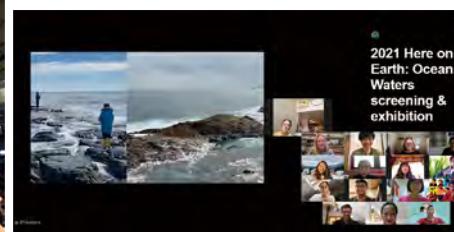
富邦慈善基金會憂心台灣城鄉發展落差，許多弱勢家庭無法滿足孩子基本的溫飽，教育資源更是缺乏，因此發起「用愛心做朋友」助學活動，幫助弱勢學生獲得資源，使其能有穩定的學習環境，進而有機會翻轉生活與社經地位。



富邦志工利用當地當季的食材，讓小朋友透過挑選過程，實際將課本上的知識應用在生活中。



momo mini親子電影院引進各國優質短片動畫，於兒童新樂園合作露天電影院。



青少年發聲—海洋跨國影像線上影展。



說故事工作坊—引導孩子於創作中勇敢面對自己內心的故事。

### 兒少培力

四大主題	專案	影響	2021年產出與成效
基層棒球	球隊賽事贊助	增加基層球隊相互交流及比賽機會	<ul style="list-style-type: none"> <li>贊助臺灣體育運動大學學生球隊「富邦公牛隊」</li> <li>贊助「富邦盃臺灣12強少棒大賽」</li> <li>贊助「新北富邦國際城市U18棒球邀請賽」</li> </ul>
弱勢助學	<ul style="list-style-type: none"> <li>「用愛心做朋友」助學活動</li> <li>原鄉教育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>解決弱勢學生就學經濟壓力</li> <li>降低城鄉差距</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>募集捐款者9,487人</li> <li>幫助15,375位弱勢學生就學（每月600元助學金）</li> <li>助學捐款金額逾1億元</li> <li>原鄉教育10個在地課輔及產業培訓班，參與人數共計255名</li> </ul>
素養能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>青少年發聲網</li> <li>青少年發聲計畫</li> </ul>	提升青少年思考與討論多元議題的能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>網頁瀏覽118,105人次；臉書粉絲頁觸及人數8,897,227人次</li> <li>青少年總受益人次達798人次</li> <li>青少年發聲計畫課程產出705支學生創作及相關影片</li> </ul>
藝術教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>全國電影學校</li> <li>兒童影像培力</li> </ul>	建立影像教育素養	<ul style="list-style-type: none"> <li>受益人次達528,883人次</li> <li>外部合作學校與社教單位107家</li> <li>共53組團隊參與兒少節目孵育計畫徵件，開拍與輔導開發中優質節目共7部</li> </ul>

## 7.3 健康促進

### 7.3.1 促進全民健康

運動不僅能改善個人身心健康，更能提升全民幸福感。富邦金控冠名或主辦多項大型運動賽事，聚焦國人高度參與的四大領域：棒球、籃球、高爾夫及馬拉松。為實現企業永續願景，2020年開始，富邦金控於冠名主辦賽事中，主動倡議賽事減碳，除減少瓶裝水的使用外，積極導入循環經濟概念，建立低塑與減碳的賽事格局；在富邦積極倡議下，馬拉松賽事逐步實踐賽事減碳，並攜手七大縣市政府推行Run For Green計畫為跑者植樹，展現社會影響力。

#### 注入ESG精神的永續賽事

運動賽事	ESG精神	環保與社會效益
田中馬拉松 臺北馬拉松	節能減碳與低塑路跑	2021年結合四大馬拉松執行Run For Green跑步植樹活動，為滿40公里跑者種樹減碳，2021年四大馬拉松達成領樹資格跑者約15,994人。邀請跑者一同響應跑步愛環境，臺北／萬金石馬拉松現場活動參與累計逾3,700人。
富邦盃台灣12強 少棒大賽	減少(Reduce)、循環(Recycle)、重複使用(Reuse)三大環境	鼓勵參賽球隊及現場觀眾自帶環保飲水容器，總計減少180箱，降低碳排放量約605kg，並回收賽事帆布作為日後球場維護使用等。

富邦金控連續13年支持「臺北馬拉松」，2020年起成為唯一贊助「台灣品牌國際賽事」四大馬拉松賽事之金融企業！<sup>註1</sup>旗下擁有富邦公牛隊、P. League+臺北富邦勇士籃球隊及CPBL富邦悍將職業棒球隊，為同時擁有甲組成棒及棒球、籃球兩大最高層級球隊之企業。2021年富邦贊助選手征戰東京奧運表現優異，「#TeamFubon」大展身手，舉重女神郭婞淳勇奪女子舉重金牌達成選手職涯金牌大滿貫；潘政琮為台灣拿下高球史上首面奧運銅牌。富邦金控自2018年起支持潘政琮舉辦公益球敘，2021年潘政琮高爾夫基金會主辦之「Pan向高峰公益高爾夫球敘」共計募得一千萬元，全數用以支持第一社福基金會雙老化家庭計畫。

富邦人壽連續六年冠名贊助「富邦人壽UBA大專籃球聯賽」，2021年積極從「拓展多元直播平台」、「數位行銷互動創新」發展，加入LINE TODAY線上轉播、首度導入5G直播技術，吸引700萬線上觀賽人潮、13萬人親臨現場觀賽。亦連續七年舉辦「富邦人壽勇士系際冠軍盃」，為全國目前唯一跨系、跨區、專業規格素人籃球賽事，2021年共近70所大專院校參與。臺北富

邦勇士籃球隊積極經營主場，提供球迷最佳觀賽體驗，成功帶動P. League+聯盟熱潮，全年主場滿座率超過96%。2021年5月，更勇奪台灣職業籃球聯盟P. League+元年冠軍！



#### 棒球

作法	執行方式	影響力	產出／效益
推廣棒球運動風氣	落實在地經營 校園棒球推廣 改建球場設備	提升棒球運動風氣與觀賽體驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>連續四年安排全主場賽事於新北市新莊棒球場，持續深耕在地經營。</li> <li>安排悍將球員與吉祥物前進新北校園推廣棒球運動，2021年觸及近1,500名學童。</li> <li>持續改善新莊棒球場硬體，2021年擴建座椅杯架與拉高護網，提供更舒適安全的觀賽體驗。</li> </ul>
結合藝術公益發展	捐贈回收裝備	延展汰換球具及裝備生命週期	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021年捐贈約500顆二手賽事用球予偏鄉弱勢球隊，幫助基層棒運發展。</li> <li>回收球員汰換之球衣、斷棒、破損頭盔或釘鞋，經球團整理認證，提供球迷收藏或再製成綠色商品，賦予球具第二生命。</li> </ul>
具體降低碳排放量	環保商品推廣 垃圾回收分類	引領球迷共同響應降低碳排量	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過點數獎勵機制，鼓勵球迷將家中廢棄舊電池等廢棄物品帶至球場回收。</li> <li>結合紡織業者，推出寶特瓶及咖啡紗回收再製的球員實戰主題球衣。</li> <li>於球場增設環保分類回收桶，鼓勵球迷自行垃圾分類達到垃圾減量。</li> </ul>
綠色科技智慧球場	球隊專屬APP	逐步轉型為數位智慧綠色球場	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過APP整合數位資訊傳遞，減少過往傳統紙本賽程表、廣告傳單、或其他球團行銷宣傳所使用之文宣品。</li> <li>整合電子票券功能，以減免取票手續費與增加數位便利性，提升進場體驗。</li> </ul>



富邦悍將推出可重複使用的環保水瓶，減少一次性塑料瓶使用。



富邦悍將利用寶特瓶及咖啡紗回收，再製球員實戰主題球衣。

註1：2021年高雄富邦馬拉松、田中馬拉松因疫情影響改為舉辦線上馬拉松。

## 籃球

作法	執行方式	影響力	產出／效益
職業球隊	經營臺北富邦勇士籃球隊 加盟P. League+	提供運動專業人才發展舞台 提升國內籃球運動實力	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺北富邦勇士任用專用運動人才，教練團全職9人、職業球員17人。</li> <li>參加P. League+2020～2021賽季例行賽24場、總冠軍賽4場。</li> </ul>
籃球公益	偏鄉學童的籃球訓練營	扎根偏鄉籃球運動	<ul style="list-style-type: none"> <li>因疫情無法舉辦實體活動，與富邦慈善基金會合作舉辦勇愛無懼公益籃球線上活動。</li> <li>臺北富邦勇士與學童直接互動並指導球技，吸引小朋友靠近籃球喜愛運動。</li> </ul>
場館經營	主場經營和平籃球館	促進國內職籃發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>P. League+ 2020～2021球季於主場舉辦12場例行賽vs桃園領航猿、vs新竹攻城獅、vs台新夢想家，和2場總冠軍賽vs台新夢想家。</li> <li>推動國內職業籃球發展熱度，PLG 2020～2021球季主場進場人數達94,900、滿座率平均超過96%。</li> </ul>
大專籃球	協助舉辦大專籃球辦賽	培養籃球運動人才	<ul style="list-style-type: none"> <li>冠名舉辦富邦人壽UBA大專籃球聯賽，全台逾8成大專院校、近4,500名學生參與。</li> <li>舉辦富邦人壽勇士系際冠軍盃近千場賽事，吸引全台近70所學校參與，有效推升學子運動風氣。</li> </ul>



臺北富邦勇士戰績與人氣兼備，為國內職籃重啟注入能量。



富邦人壽UBA大專籃球聯賽掀起全民運動風潮，年年突破賽事新高紀錄。



## 馬拉松

作法	執行方式	影響力	產出／效益
國際級賽事	賽事贊助	提升國民運動風氣 推行綠色賽事倡議	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺北馬拉松為亞洲地區城市馬拉松的指標賽事，且獲世界田徑總會認證，為台灣首場銅標認證的城市馬拉松，2021吸引來自59個國家共932名選手來台參賽。</li> <li>四大馬拉松賽事總計共36,154人參與。</li> </ul>



## 高爾夫球／其他

作法	執行方式	影響力	產出／效益
職業選手及大型賽事	人才培育 選手與賽事贊助	基層高球人才培育及傳承 建立職業賽事舞台	<ul style="list-style-type: none"> <li>富邦贊助6位台灣菁英選手，培育年輕潛力選手。</li> <li>贊助並推薦業餘選手赴美參與潘政琮AJGA青少年錦標賽(C.T. Pan Junior Championship)，實踐運動贊助傳承之核心精神。</li> </ul>



富邦金控持續13年支持臺北馬拉松賽事，更是唯一贊助台灣國際四大品牌馬拉松賽事的金融業者。



富邦贊助選手潘政琮捐贈奧運參賽紀念球具舉辦公益拍賣，收入全數捐贈給第一社會福利基金會。



富邦贊助選手郭婞淳、潘政琮參加2020東京奧運勇奪舉重金牌與男子高球銅牌。

### 7.3.2 樂齡商品與服務

根據國家發展委員會與內政部調查報告，我國人口老化嚴重，因應老化社會產生青壯年扶養照顧負擔加重和少子化現象，是未來重要政策方向。國人平均壽命呈現上升趨勢，老年生活面臨長壽風險、失智、失能等健康風險和物價通膨風險，亟需為長壽但不健康的體況及早準備醫療保障。

在聯合國SDG 3的健康與福祉目標下，富邦金控為促進各年齡層福祉目標，因應人口老化對長期照護、老年常見自費醫材的醫療保障及終身實支醫療的需求均增加，並解決弱體民眾經常遭遇拒保問題，富邦開發多款保障型商品，補足保戶需求缺口。在弱體保單方面，另加入外溢效果，鼓勵保戶控管血糖並提供保費折減誘因，提高保戶健康意識，同時可降低理賠風險。

隨著台灣邁入高齡少子化社會，台北富邦銀行積極推廣安養信託，將原信託部門轉型提升為信託業務部門，擴增信託團隊規模與導入敏捷大數據分析，有效服務與開發潛在客群，協助客戶提前做好資產信託規劃。同時，台北富邦銀行結合全台分行在地影響力，舉辦多場生活化的信託說明會，藉由輕鬆互動、深入淺出的案例分享，讓更廣大的客戶理解信託用途與優勢。

#### | 提供樂齡服務—2021年行動計畫與成果效益



推廣安養信託

- 2021年辦理高齡安養及身心障礙者財產信託，新增受益人數105人，累計受益人數345人。
- 安養信託2021年信託資產總規模為24.09億元，較2020年底成長約17%。
- 國內唯一連續4年榮獲金管會安養信託績效優良評鑑之民營銀行。



預防詐騙—銀髮族客戶

- 對於70歲以上客戶，風險屬性評估結果設有最高等級控管，每筆交易皆需進行風險宣告。
- 首次申請成為專業投資人／專業客戶，通過審核取得身份日起，有兩週「冷靜期」。



失智教育種子計畫

- 與新北市府合作運用智能定位手錶及在地社群關懷網絡，增進走失預防及協尋效能，已關懷近100位偏鄉失智病友或高齡長者。
- 與老人福利推動聯盟攜手，持續與醫院合作推動醫生確診送愛的手鍊模式，累計發送逾13,000條。



推動協尋科技化



銀髮偏鄉就醫無礙方案

- 與台灣癌症基金會合作，創業界之先推動「南部、東部偏鄉銀髮癌友就醫交通補助」，自2017年起協助1,434位銀髮癌友，每名最多8千元的回診治療交通往返補助，提高治療意願，完成就醫路程超過75萬公里。
- 「全台癌友就醫交通困境調查」與「偏鄉銀髮癌友就醫紀錄影片」有效提升社會大眾關注偏鄉就醫議題（影片觸及超過23萬人次），累積至2021年協助台癌小額募款突破新台幣403萬元。



關懷長者活躍老化專案

- 為長者辦理活動564場次
- 共7,143受益人次

#### 樂齡商品

為響應政府政策，同時關心國人健康，因應高齡少子化社會需求，富邦人壽提供多元的醫療與退休相關產品，為高齡族群打造人生保障。

類型	商品特色	保單名稱	保單件數／收入	2020	2021
高齡實支住院醫療險	目前市售的實支實付型醫療險多保障至75歲，考量國人平均餘命增加及自費醫療成本提高，因此推出延續至終身的實支實付住院醫療險。	富邦人壽好實在住院醫療終身健康保險附約	有效契約件數	514	698
		保費收入(萬元)	1,576	2,000	
高齡關懷產品—長期照護需求	多元化長照系列商品，包含生理功能或認知功能障礙的長期照護保險，或罹患特定疾病所致長照需求的類長照保險等，提供保戶多樣選擇。	富邦人壽連馨長期照顧終身健康保險	有效契約件數	4,361	12,682
		富邦人壽全心照護終身健康保險	保費收入(萬元)	14,949	41,366
高齡醫療特殊醫材保障及終身實支醫療險	將老人常見的特殊醫材，如心臟血管支架、人工全膝關節、人工全膝關節、人工水晶體醫材購置等納入附加值保障；同時考量客戶高齡醫療需求，開發帳戶型醫療險，並提供門診醫療保障。	富邦人壽安福常青終身健康保險	有效契約件數	2,238	3,432
		富邦人壽金好醫終身健康保險	保費收入(萬元)	3,925	8,237
自負額實支住院醫療險	考量國人自費醫療成本提高，因此推出自負額實支實付醫療險附約，利用疊加方式提高各項醫療給付額度，其給付項目包含每日病房費、住院醫療費用、住院及門診手術費，並提供多種計劃別讓保戶選擇。	富邦人壽享實在住院醫療定期健康保險附約	有效契約件數	3,013	14,362
		富邦人壽實足安心一年期住院醫療健康保險附約	保費收入(萬元)	690	7,905
高齡退休規劃還本終身保險	為維持國人退休後的所得替代率，推出還本型終身壽險及多種繳費年期選擇，使保戶可於退休年齡55／60／65歲起開始領生存金，提供固定現金流，並享終身保障，輕鬆規劃退休需求。	富邦人壽真實在住院醫療定期健康保險附約	有效契約件數	149	345
		富邦人壽富享人生還本終身保險	保費收入(萬元)	2,272	7,056

## 健康管理商品

富邦人壽推出糖尿病弱體保險，提供全方位保障，翻轉傳統保單事後補償的概念，外溢保單之保戶，可透過自身健康管理獲得保費折扣。同時，我們與智抗糖app合作，鼓勵保戶自我健康管理，首創血糖數據「分級回饋」機制，給予不同的健康管理保險費折扣，糖化血色素數值越低折扣越高、最高保費打6折，提供誘因教育保戶「事前預防」觀念，促進國人健康。富邦人壽2021年外溢保單有效契約件數為5,391件，總保費收入約為13.5億元。

類型	商品特色	保單名稱	2021保單件數／收入				
糖尿病弱體 外溢保單	提供糖尿病患者相關醫療保障，同時為鼓勵保戶自我健康管理，將健康促進概念的外溢納入保單內容。	• 富邦人壽智糖人生定期健康保險	<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>534</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>1,109</td> </tr> </table>	有效契約件數	534	保費收入(萬元)	1,109
有效契約件數	534						
保費收入(萬元)	1,109						
<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>1,659</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>1,219</td> </tr> </table>	有效契約件數	1,659	保費收入(萬元)	1,219			
有效契約件數	1,659						
保費收入(萬元)	1,219						
癌症健檢 外溢保單	除提供保險保障外，同時結合穿戴裝置的健康管理概念，保戶可透過走路達到步數保費折扣或享有健康管理回饋保險金。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 富邦人壽天行健定期健康保險</li> <li>• 富邦人壽e起動網路投保定期壽險</li> <li>• 富邦人壽醫起GO重大傷病定期健康保險</li> </ul>	<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>3,096</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>132,000</td> </tr> </table>	有效契約件數	3,096	保費收入(萬元)	132,000
有效契約件數	3,096						
保費收入(萬元)	132,000						
<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>23</td> </tr> </table>	有效契約件數	13	保費收入(萬元)	23			
有效契約件數	13						
保費收入(萬元)	23						
一般健檢 外溢保單	除保險保障外，同時提供健康檢查服務，檢查內容包含：一般健康檢查、長照疾病檢查、心血管疾病檢查及癌症檢查。本商品主要目的在鼓勵保戶自我健康管理並能提早發現疾病，提倡「預防勝於治療」的觀念。	• 富邦人壽健康樂（實物給付型）保險	<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>78</td> </tr> </table>	有效契約件數	89	保費收入(萬元)	78
有效契約件數	89						
保費收入(萬元)	78						
<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>78</td> </tr> </table>	有效契約件數	89	保費收入(萬元)	78			
有效契約件數	89						
保費收入(萬元)	78						
施打指定疫苗+健檢之外溢保單	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。	• 家有醫寶重大傷病定期健康保險	<table border="1"> <tr> <td>有效契約件數</td> <td>89</td> </tr> <tr> <td>保費收入(萬元)</td> <td>78</td> </tr> </table>	有效契約件數	89	保費收入(萬元)	78
有效契約件數	89						
保費收入(萬元)	78						

富邦人壽另領先同業，首創倡議「健康促進」的LINE主題帳號「富邦人壽 健康邦」，以四大構面：「生理健康」、「失智關懷」、「社會健康」、「環境健康」，呼應並落實聯合國永續發展目標，並結合企業重要ESG專案及重點大型活動、連結保險本業（如視訊投保等），擴大健康促進關懷範疇。2021年共號召近62萬名好友、活動參與人次破百萬。

## 7.4 弱勢關懷

### 7.4.1 社會扶助

富邦秉持「取之於社會，回饋於社會」理念，由富邦慈善基金會成立愛心志工社，志工皆由富邦同仁組成，主動發掘身邊有需要的社福單位或個案。另透過「急難救助」專案協助遭逢緊急變故的個人或家庭，為其提供生活、醫療、喪葬等補助。同時也擔任政府與集團資源的橋樑，推展「儲蓄脫貧」方案，協助經濟弱勢學生累積資產、培養脫貧能力，並辦理「微型保險」合作案，提供弱勢家庭基本安全保障。

台北富邦銀行及台北富邦銀行基金會以關懷長者及身心障礙者出發，提供適當的陪伴活動與發揮舞台，至2021年已舉辦10屆富邦身心障礙才藝獎，使障友擁有完整的關懷才藝發展體系。

2021年COVID-19疫情衝擊台灣，全台醫療院所、地方政府急需資源抗疫，富邦集團捐贈予6個地方政府、21家醫院逾2億元，協助醫護人員安心居住防疫旅館、地方衛生局採購防疫物資。此外，富邦人壽亦額外提供保戶及非保戶的醫護人員確診關懷金，2021年共給付1,525萬元。後續亦捐贈1,000萬元協助慈濟採購疫苗，為提升國內疫苗覆蓋率盡一分心力。

富邦金控暖心關懷國內、外重大災難事件，2021年其他相關捐款：

- 高雄城中城大樓火災事故捐贈1,000萬元
- 太魯閣號重大事故捐贈3,000萬元
- 印度疫情造成重大傷亡，捐贈1,500萬元協助抗疫



「夢想領航・成就未來」儲蓄脫貧計畫圓滿結業，花蓮縣長徐榛蔚（左五）、富邦慈善基金會鄭基男顧問（右五）共同參與。

專案	解決問題	影響力	效益／成果	2018	2019	2020	2021
愛心志工社	補足政府及社福單位人力之不足	凝聚單位員工向心力 增加社福單位資源管道	志工投入(人次)	4,393	4,645	4,032	2,848
			受益中小型社福單位	107	140	175	158
			專案受益人數	55,000	58,000	100,000	62,382
急難救助	解決社會資源不足	改善生活福祉 讓社會資源得以有效分配	個案家庭(件)	1,513	1,233	1,236	1,250
			寒士吃飽30活動 <sup>註1</sup>	1,500桌	1,500桌	1,500桌	10,000份年禮
			儲蓄脫貧方案	19	31	48	43
身心障礙者才藝發展	降低身心障礙者在社會上的弱勢狀態	藉由展覽及巡演 增加身心障礙者技能與收入	受益人次	30,960	22,097	11,939	22,540
			表演活動及訓練課程(場次)	76	79	303	505
台北富邦銀行 弱勢關懷	自閉症兒童社會關係的不足	建立身障藝術家技能與舞台	受邀關懷嘉賓	0	65	45	— <sup>註2</sup>
			展示身障藝術家作品(位)	0	0	12	10

註1：寒士吃飽30活動：2018年～2020年，都是贊助「尾牙桌菜1,500桌」。2021年因為疫情防控之故，改為「贈送10,000份年禮」。

註2：2021因疫情因素無舉辦活動邀請關懷嘉賓。



前副總統陳建仁(右二)與富邦慈善基金會顧問鄭基男(右一)化身送禮大使，親送植愛年禮及祝福紅包。



志工關懷活動結合富邦產險兒童風險教育。



富邦公益大使們參加台灣展翅協會舉辦的「Fun玩童樂會—兒童人權日」宣導活動，陪伴孩子透過繪本閱讀、遊戲互動等方式認識兒童人權。

## 7.4.2 在地金融與社區服務

### 在地金融服務一大無疆專案

台灣高度都市化發展，長期以來造成偏鄉地區教育、就業、醫療資源不足，加上人口老化，城鄉差距問題日益嚴重。有鑑於偏鄉青年就業機會未見改善，富邦金控透過人員、據點的佈建並結合當地社區服務發展策略，持續推動具包容性的產品與社區關懷活動，協助解決資源分配不均的問題，落實普惠金融，翻轉偏鄉，服務社區，達成「社會共好」理念。

富邦人壽於2014年推出「大無疆專案」，希望將都會區的發展經驗導入中、南部地區，將保險觀念與服務深入全台各鄉鎮，落實地區保險服務。我們期望平衡城鄉差距，為地方創造更多工作機會，讓家鄉的年輕人有機會留在當地工作，創造更多幸福家庭。

截至2021年底，富邦人壽業務人員通路人力約近2萬人，共有459個業務據點，遍佈於全國各縣市（包含離島澎湖縣及金門縣），86個鄉鎮／行政區提供專業之金融服務，鼓勵具當地發展優勢或理想目標的同仁返鄉發展。業務人員通路2021年計劃徵才6,000人，因疫情影響，停止舉辦各項大型增員活動，全年實際增員人數3,356人，增員目標達成率56%。2022年將持續以徵才6,000人為目標，培養各地優異人才，創造就業機會，並提供民眾完善金融服務，縮小城鄉差距及平衡經濟發展。

### ■ 業務人員通路人力及增員



### 友善好鄰居

富邦人壽自2016年起開始推動「友善好鄰居」專案，以ESG社會承諾為主軸，透過健康促進、公益關懷、運動行銷、校園深耕等四大議題推動相關專案，並持續藉由跨業合作打造社區互助網絡，透過多樣化的社區活動，把服務帶進每個需要的地方，讓每個單位成為在地的「友善好鄰居」。

#### • 推動社區共好深耕校園—社會責任(USR)專案

與大專院校10個系所合作，執行119場社區關懷活動，約310位的富邦人壽志工與約2,300位大專學子，透過淨溪淨灘、減塑工作坊、生態觀察、高齡健康促進活動、青銀共伴等不同形式，總觸及社會大眾超過5,000人次。



富邦人壽攜手南臺科大等大專院校，農曆年前送餐關懷高齡長者，彰顯CSR×USR加乘影響力，獲得台南市政府共同響應與支持。

## 通訊處社會公益專案之社會投資報酬率 (SROI) 評估

為持續鼓勵通訊處深耕在地社區，持續擴大企業影響力，富邦人壽為首家導入多據點SROI ( Social Return on Investment, 社會投資報酬率 ) 評估機制並結合競賽獎勵活動之人壽公司，2021年再與安侯永續發展顧問股份有限公司 ( KPMG ) 合作，透過訂定競賽獎勵辦法，以通訊處「平均每一位業務同仁參與公益活動所創造的SROI效益金額」結合業績表現做為衡量指標，鼓勵通訊處兼顧保險本業及落實在地關懷，效益評估良好之通訊處將於年度績優業務人員大會表揚。

2021年入圍評選之通訊處執行在地社區公益專案類型多元，包含高齡陪伴、金融教育、低碳響應、弱勢扶助等。經由應用SROI方法學，發現富邦人壽執行的在地社區公益專案能改善參與民眾身心健康品質、使民眾認知到未來生活保障與預先準備的重要性，增進對保險工作的興趣；志工則可從服務中獲得喜悅和成就，提升自我公益使命感。經分析後，效益最佳的前3個通訊處為富東通訊處、中辰通訊處及南鯤通訊處，平均每位業務同仁投入參與公益活動可創造高達3萬～6萬的社會效益價值。

## 在地特色分行活動

為提升金融服務的多元性，台北富邦銀行脫離傳統銀行框架，結合創新理念，以多元且豐富的活動內容，融入在地生活，期能讓客戶感受分行361度服務之熱忱與在地經營深耕之用心。2021年疫情趨緩後，台北富邦銀行特別舉辦自閉症童關懷的藍色南瓜活動。

### • 韻應藍色南瓜活動—不給糖就搗蛋

1. 藍色南瓜源自一篇推特貼文：「如果你看到一個精心打扮的大人，拿著藍色的萬聖節南瓜桶時，他是我兒子，他有自閉症，他雖然有21歲的體型，但，他愛萬聖節。」從此，藍色南瓜桶成為不擅表達的自閉症學員的最佳搗蛋宣言。台北富邦銀行透過影片讓民眾更了解自閉症，藉以支持星兒（自閉症童）獨立生活能力。
2. 選定全台20間分行佈置藍色南瓜桶，提供客戶取用台中肯納自閉症基金會製作的巫婆手指餅乾，響應藍色南瓜活動，藉此實質幫助星兒。



中辰通訊處舉辦低碳響應活動，為在地社區與社會發展注入永續成長的正能量。



台北富邦銀行響應藍色南瓜運動，邀「星兒」共度萬聖節。

## 7.5 普惠金融

富邦金控持續關注社會變遷帶來的影響，透過結合金融業核心職能推廣微型保單、公益信託等創新金融商品與服務，並協助政府推動政策性貸款，以金融職能協助消除貧窮，期能發揮金融業安定社會的力量。

行動方案	2021行動	執行成果	2018	2019	2020	2021
微型保單	結合社福團體及政府機關，擴大承保經濟弱勢對象，持續推廣微型保險，為達成年度目標總保費而努力。	微型保險人數(人)	17,640	19,719	41,476	55,215
		微型保費(元)	6,629,455	6,755,219	11,655,188	15,649,601
公益信託	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續增加公益信託資產規模</li> <li>持續提升公益信託辦理各類公益活動及各類型捐款贊助金額</li> </ul>	公益信託資產(億元)	12.85	14.76	16.02	17.62
		各類公益活動及捐款贊助金額(億元)	1.43	2.06	2.5	3.08
政策性貸款	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續加深對中小企業的支持，扶植中小企業發展。</li> <li>推動各項政策性優惠貸款，扶植國內外企業及改善產業結構。</li> <li>提供青年就學貸款服務，協助提升下一代競爭力。</li> </ul>	餘額(億元)	1,955	2,233	2,808	3,357

### 7.5.1 微型保險

微型保險的設計是提供經濟弱勢者或特定弱勢身份者基本程度的人身保險保障，以填補政府社會保險或社會救助機制不足的缺口。富邦人壽自微型保險開辦以來，持續擴大微型保險保護傘，希望弱勢民眾每年都能以負擔得起的小額保費，享有基本保障，避免發生保險事故時，使其家庭陷入困境。除了透過第一線業務員深入地方，發掘有需要的個人與家庭，富邦人壽更與富邦慈善基金會合作，協助各弱勢團體投保，擴大社會保護傘，近年也與新北市、台東縣、台中市、花蓮縣市政府合作，並與世界展望會、中華基督教救助協會、天主教善牧社會福利基金會及中華民國自閉症總會、財團法人第一社會福利基金會、財團法人中華民國唐氏症基金會等公益／身障團體合作。

富邦產險持續與富邦慈善基金會合作，至全台機構推廣微型保險，如雲林縣復健青年協會、虎尾身障協會、台北市自閉症家長協會、文山特教校友家長協會、嘉義市低收入戶、台北市政府社會局及農漁會等，同時攜手嘉義縣市政府新增納保中度身障及身心障礙者，合力擴大受助民眾。

2022年富邦將持續推廣「微型保險」，提升既有業務續保率，加強與大型社福團體的合作，提供經濟弱勢者可因應特定風險基本保障的保險商品，使更多經濟弱勢者降低遭遇意外時的經濟衝擊，避免個人或家庭陷入生活困境。

### 富邦人壽與富邦產險微型保單執行成果

單位：元

微型保單	實際保費收入				2021年目標	達成率	2022年目標
	2018年	2019年	2020年	2021年			
富邦產險	1,500,280	1,238,586	3,627,779	4,964,657	4,321,029	114.9%	6,345,245
富邦人壽	5,129,175	5,516,633	8,027,409	10,684,944	10,063,263	106%	13,250,383
總計	6,629,455	6,755,219	11,655,188	15,649,601	14,384,292	108.8%	19,595,628

註：富邦人壽2021年有效契約人數為32,959人，富邦產險2021年有效契約人數為22,256人。

### 7.5.2 公益信託

隨著社會變遷，貧富差距拉大、資源分配不均，台北富邦銀行透過協助有善心想法之客戶成立各類型公益信託，達到直接或間接推廣公益之作為。截至2021年底，共計管理26件各類型公益信託。台北富邦銀行將持續推展公益信託的服務，期待能透過銀行通路推廣、公益信託委託人的轉介、提供客戶標準化的申請文件及最新法規訊息等，以擴大公益信託既有案件規模，增加捐助金額，讓受惠對象更加廣泛，成為達成社會公益之重要推手。

2021年公益信託整體捐贈金額3.08億元，較2020年淨增加23%，分布如下：

	公益信託件數	捐贈金額	主要項目說明
教育類	7件	約1億384萬元	共計捐贈約126個機構、團體、學校或活動贊助。
體育類	1件	約86萬元	國內足球競賽及相關足球推廣活動（例如：贊助偏遠地區學校推廣足球所需物資、設備器材或訓練等）。
社會福利類	16件	約1億9,228萬元	共計捐贈約350個機構、團體、學校或活動贊助。
公共治理與社會發展	1件	1,100萬	藉由贊助各項從事公共治理議題與社會發展政策相關之活動及業務，推動台灣產業創生平台，並協助台灣產業轉型升級、脫胎換骨，以利國家未來之長遠發展。
文化類	1件	約30萬	藉由捐助、辦理及推廣各項文化藝術事業相關之活動，達到公益信託設立宗旨及目的。

### 7.5.3 普惠金融服務

有鑑於金融服務複雜性高且需多次溝通，台北富邦銀行特別針對聽語障人士，推出「愛，擲地有聲—聽語障友善服務計畫」，除培養員工手語服務職能，更首創於全台135家分行，設置專業手語翻譯服務機制，提供聽語障人士更友善便利的金融服務。後續更有超過16家金融機構及2家醫療單位共同響應，研議導入手語服務。



2021年台北富邦銀行首開金融業先河，全台135間分行同步開辦手語翻譯服務。

富邦人壽發展生調服務，生調是風險管理的重要一環，傳統的生調作業從約訪到人員抵達，需耗費保戶相當長的等待時間，尤以偏鄉保戶為甚。

富邦人壽積極發展「視訊生調服務」，在進行視訊生調作業前將先取得保戶授權同意，確認投保意願與相關資訊，視訊影像亦將加密保存，充分保障保戶個人資料安全。

統計2021年全年生調件數共22,506件，其中視訊生調件數已達8,431件，占比約37%，讓保戶不受距離影響獲得更快速的生調服務。

因應新冠肺炎疫情，為避免保戶前往醫院，降低感染機率，富邦人壽推出以視訊服務替代體檢方案，透過視訊畫面觀察客戶外觀、氣色、意識、並以肢體判別客戶活動情況，另透過徵詢客戶身體及日常醫療概況，以滿足原應進行一般體檢之目的。

統計2021年全年替代體檢方案已完成案件為9,067件。



富邦人壽提供居住於偏鄉之原住民，持有漁船員手冊之本國籍漁業從業人，或依農民健康保險條例投保農民健康保險之被保險人、其家庭成員，可透過遍佈全國的業務員，投保人壽微型傷害保險，或加入當地合法立案之社福團體，投保微型傷害團體保險。

富邦產險的智能客服運用自然語意理解技術，能立即判斷客戶問題並提供解決方案，提高行動不便者金融包容性。也推出離線原生版的業務員平台APP，網路較不穩定的偏鄉地區，也能綿密無縫的提供服務。

富邦人壽推動無障礙網路空間，讓一般人或身心障礙者，都能夠享受全球資訊網的服務，獲頒國家通訊傳播委員會（NCC）「無障礙網頁+標章」。

富邦證券推動公平待客理念，設置金融友善服務專區並符合NCC認證「無障礙標準2.0」，讓視覺及聽覺障礙者可透過輔助設備，事先了解服務據點的環境措施是否符合需求，為身心障礙及銀髮族族群提供更完善之金融環境。

富邦人壽及富邦產險藉業務同仁及社福團體綿密的志工網路，深入社會底層、了解弱勢族群的保障缺口，提供綜合性的保險服務，由業務同仁解說保險之重要性並協助投保。

另於服務客戶時，如發現經濟弱勢的個人或家庭，可透過內部通報向富邦慈善基金會協助申請急難救助，援助弱勢保戶與非保戶。

## 7.5.4 多元貸款服務

### 促進中小企業發展

台北富邦銀行捐贈政府成立之「中小企業信用保證基金」，用以扶植中小企業發展。2021年底之中小企業放款餘額成長至約2,556億元，較2020年底增加約493億元(+24%)，占2021年底之企業融資餘額比重提高至38.46%。

#### 中小企業貸款

餘額(新台幣億元)				比率(%)			
2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
1,504	1,710	2,063	2,556	26.84%	31.03%	33.99%	38.46%

註1：企業授信餘額＝全行總授信餘額扣除金融機構貸款及私人貸款

註2：比率=(中小企業貸款餘額÷全行企業總融資餘額)×100%

### 扶植國內外企業及改善產業結構

台北富邦銀行配合政府單位，推動並開辦各項政策性優惠貸款。

項目	有效戶數(戶)				授信餘額(新台幣百萬元)				
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021	
信保基金保證貸款	送請信保基金審核同意，並於信保基金核准額度及條件內辦理授信送保。	7,376	7,010	13,486	15,904	14,589	15,772	31,232	33,875
文化創意產業優惠貸款	促進文化創意產業升級、改善產業結構為宗旨，並協助客戶取得文化部利息補助，減輕客戶之利息負擔。	5	5	4	8	4.5	9.6	11	25
台商回台投資專案貸款	促進國內工商發展、提高國民就業率，並加速經濟成長。	1	12	28	27	232	6,085	12,676	13,260
根留台灣企業加速投資專案貸款	鼓勵持續在台灣深耕的企業擴大生產製造規模，提高營運成長，並增加在地就業機會。	—	1	6	11	—	183	442	1,730

項目	有效戶數(戶)				授信餘額(新台幣百萬元)			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
海外投資融資貸款	配合國家新南向政策，支持台商在東協、南亞、紐澳等地區進行產品開發、擴大銷售市場、建立海外據點等各項發展計畫。	—	1	1	—	60	108	99
中小企業加速投資貸款	支持中小企業產業升級、提升創新能力或擴大在行政院5+2產業之投資。	—	—	6	22	—	170	1,453

註1：考量新冠肺炎疫情的影響，台北富邦銀行持續加深對中小企業的支持，2021年本行信保基金保證貸款餘額較2020年增加8%。

註2：配合政府推動各項政策，吸引企業在台投資，2021年本行承作台商回台投資專案貸款、根留台灣企業加速投資專案貸款及中小企業加速投資貸款餘額均明顯增加。

### 協助提升下一代競爭力

台北富邦銀行致力提供青年就學貸款服務，配合教育部及臺北市政府，提供留學生貸款，亦提供自辦留學貸款服務，以協助更多莘莘學子勇於追夢。

項目	有效貸款戶(人)				放款餘額(新台幣百萬元)			
	2018	2019	2020	2021	2018	2019	2020	2021
就學貸款	135,300	133,145	132,197	130,266	24,439	24,098	23,953	23,906
留學貸款	6,920	7,696	8,113	8,154	5,870	6,072	5,945	5,811
合計	142,220	140,841	140,310	138,420	30,309	30,170	29,898	29,717

# 附錄



## 8.1 報告書編輯說明

### 報告時間

本報告書揭露2021年度（2021年1月1日至12月31日）富邦金控於環境永續、社會承諾與及公司治理之行動及績效。

### 報告邊界

本報告書之財務數據與富邦金控之合併財報數據邊界一致，環境與社會面向資訊則涵蓋富邦金控暨旗下四家主要子公司（富邦人壽、台北富邦銀行、富邦產險、富邦證券），簡稱富邦金控，並以台灣的營運活動做為本報告之範疇，涵蓋合併淨收益達95%，以總員工人數計，則佔97.5%之營運活動，若有範疇不一致之情形將於報告書中特別說明。社會公益面向之資訊則涵蓋四家基金會（富邦慈善基金會、富邦文教基金會、富邦藝術基金會、台北富邦銀行公益慈善基金會）。

### 報告書撰寫原則

「富邦金控2021年永續報告書」係參照全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board, GSSB）於2016年頒布之永續性報導原則（GRI準則）撰寫本報告書，並依循永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之保險業行業指標全面揭露，並增列商業銀行行業指標，揭露部分相關資訊。本報告書並包含GRI指標索引、全球盟約、上市公司編製與申報永續報告書作業辦法、上市上櫃公司永續實務守則、ISO 26000社會責任指引、聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）對照表，以及WEF Stakeholder Capitalism Metrics框架。報告書內容包含了環境永續、社會承諾及公司治理，未來持續每年定期出版永續報告書。

### 報告書查證

本報告書所揭露之各項資訊及統計數據，皆來自富邦金控及四家基金會自行統計，財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊；所有數據之描述皆以一般慣用之數值描述方式或引用政府公開資訊及自行統計而得，與前一年度報告書中並無明顯差異，若有特殊狀況亦會於報告書中特別說明。為確保本報告書之公開資訊可靠性，各項數據之依循標準以及查證機構如下：

數據	依循標準	查證機構
永續	中華民國確信準則公報第一號（參考國際確信準則 ISAE 3000 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	英國標準協會 ( BSI )

經確信後，本報告書所揭露之內容符合GRI準則：全面 (Comprehensive) 選項，以及符合永續會計準則委員會 (SASB) 發布之保險業行業指標，並經安侯建業聯合會計師事務所出具之獨立有限確信報告，該獨立有限確信報告書亦納入本報告中。

## 聯絡資訊

### 富邦金控 永續發展部

地址：台北市中山區遼寧街179號15樓  
電話：+8862 6636 6636

富邦金控企業永續

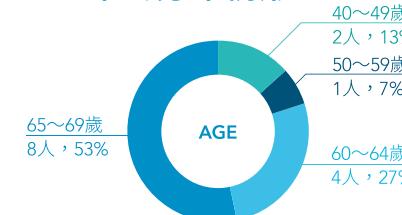


## 8.2 資訊一覽表

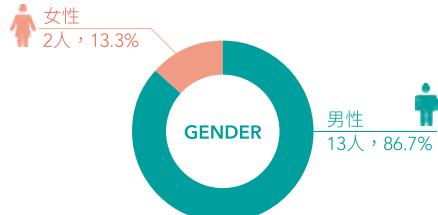
### 8.2.1 委員會成員

委員會	組成規定	獨董比例	主要職權	2021年運作情形
公司治理及永續委員會	• 由董事會決議委任 須具董事身分 • 人數不得少於3人 • 半數應為獨立董事	75%	• 發展、建議董事會之組織運作及管理事宜 • 監督企業社會責任及永續經營事項之落實，並評估執行情形	召開6次會議，平均出席率為97.9%。
審計委員會	• 公司全體獨立董事 • 人數不得少於3人	100%	• 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 • 公司內部法規遵循程序及計畫之妥適性 • 公司存在或潛在風險之管控	召開10次會議，平均出席率為98.3%。
薪資報酬及提名委員會	• 由董事會決議委任 • 人數不得少於3人 • 半數應為獨立董事	100%	• 訂定並檢討本公司董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構 • 定期評估並訂定本公司董事及經理人薪資報酬	召開7次會議，平均出席率為95.2%。

### 8.2.2 富邦金控董事年齡分布情形



### 8.2.3 董事性別比例



註：李淳獨立董事於2021/12/1辭任

### 8.2.4 公協會會員資格

我們關注環境與社會的變遷對企業營運及總體經濟之影響，透過加入具政策影響力的公協會組織，針對環境、社會與產業經貿發展相關議題向政府提供建言；且為促進國內金融產業發展，金控及子公司積極參與所屬業別之主管機關與公會活動，包括參與及執行銀行局、銀行公會推行TCFD與PRB工作小組；參與壽險公會推行之TCFD研究報告小組，協助提出壽險業氣候相關財務揭露建議報告。

#### 富邦金控暨四家子公司主要參與之學／協／公會

同業公會	台北市銀行商業同業公會、中華民國銀行商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨商業同業公會、中華民國產物保險商業同業公會、中華民國人壽保險商業同業公會、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國保險代理人商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會等
協會	台灣併購與私募股權協會、中華民國國際經濟合作協會、中華金融業務研究發展協會、社團法人中華民國企業永續發展協會、社團法人中華公司治理協會、中華獨立董事協會、台灣玉山科技協會、社團法人臺灣理財顧問認證協會、中華民國台灣土耳其經貿協會等
學會	中華民國產物保險核保學會、中華民國人壽保險管理學會、中華民國精算學會、台灣保險法學會、中華民國保險學會等、臺灣財務金融學會
其他	中華民國工商協進會、財團法人商業發展研究院、台灣美國商會、台灣金融服務業聯合總會、財團法人中華經濟研究院、兩岸企業家峰會、世界經濟論壇 (WEF)、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心、三三企業交流會、台灣永續能源研究基金會、台北金融研究發展基金會、台灣企業永續研訓中心、中國金融四十人論壇、Asian Bankers Association、金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心、臺大國際產學聯盟、天下永續會等

## 促進產業發展與公眾議合

年度捐款和支出(元)	2017	2018	2019	2020	2021
遊說者／組織、利益團體	752,000	460,000	460,000	480,000	480,000
政治組織、候選人	0	0	0	0	0
產業／貿易協會、智庫團體	587,388	367,388	524,300	536,300	534,800
其他，如：選舉議案、公投相關花費	0	0	0	0	0
總計	1,339,388	827,388	984,300	1,016,300	1,014,800
涵蓋範疇(%)	100	100	100	100	100

倡議／議題	參與方式	2021年投入金額(元)
產業經貿發展	本公司加入中華民國工商協進會、台灣金融服務業聯合總會、美國商會，以會員身分參與會議及研討會等活動，並參與建言調查，向政府提供台灣資本市場發展、環境保護、產業升級轉型，以及後疫時代加速開放與數位化、強化資安個資管理與人才發展等議題相關政策法規建言。	784,800
企業永續發展	本公司為中華公司治理協會之會員，定期參與該協會舉辦之公司治理制度評鑑，以促進達成企業永續經營之目的。	230,000

本公司參與具政策影響力的前三大組織如下：

倡議／議題	參與方式	2021年投入金額(元)
美國商會	每年製作「台灣白皮書」，提供台灣資本市場發展及相關法規的建言，並由美國商會正式遞交給國家發展委員會，以扮演會員及台灣政府行政、立法部門之間的聯繫橋樑。	284,800
中華民國工商協進會	代表工商界定期向政府提供財經建言、推動國際產業合作與兩岸經貿交流等，為台灣工商界與政府及國際經貿組織的橋樑，並向政府提供工商界建設性之建議。	250,000
台灣金融服務業聯合總會	整合全體金融服務業之政策建議，每年提出「金融建言白皮書」，以跨業別方式規劃金融業者願景，具體提出調整金融發展之建議以因應當前經濟情勢。	250,000

## 8.2.5 永續影響評價結果相關說明

註1：價值鏈上／下游影響採投入產出分析模型 (Input-Output Model) 計算，包含因採購及投融資活動帶動產業鏈供需效應衍生的經濟效益，以及伴隨而來的環境議題及創造的就業機會與薪資收入，參考來源包含產業關聯統計編製報告 (主計處, 2020)、OECD 投入產出表 (2018)、綠色國民所得帳編制報告 (主計處, 2021)、能源平衡表 (能源局, 2021) 及EXIOBASE 2資料庫等。2021 年起採用主計處最新公告的民國105年產業關聯係數，同步追溯更新歷史計算結果。

註2：價值鏈下游投融資形式包含商業房地產、公司債、企業融資、固定收益、上市股權、抵押、私募股權及專案融資等。

註3：環境外部性影響因子包含溫室氣體、空污、廢水、廢棄物及水資源耗用所衍生的碳社會成本、人體健康損失成本及生態系統損害成本，貨幣價值轉換參考US EPA (2016)、OECD (2012) 及CE Delft (2018) 計算。

註4：無紙化減碳效益為導入數位化流程而間接避免紙張生產過程衍生的碳社會成本；再生能源減碳效益指使用再生能源而避免的碳社會成本。

註5：低碳投資減碳效益指資金用途為再生能源發電，並評估再生能源較一般市電生命週期可避免的碳社會成本。僅考量硬體建置費用，不考量維護保養之消耗性費用。

註6：公司營運在經濟面的貢獻包含稅後淨利 (投資人)、利息 (客戶)、薪酬 (員工)、租賃／折舊 (供應商) 及稅賦 (政府) 等直接對利害關係人支出的費用，因方法學調整同步追溯更新歷史計算結果。

註7：企業志工服務價值是以同仁參與志工服務時數乘以金融及保險從業人員平均時薪 (主計處, 2021) 計算。

註8：員工健康促進價值是透過定期健康檢查提早發現高血壓、高血脂、高血糖及肥胖族群，並制定各項計畫以降低或避免發生心血管疾病風險，相關係數參考WHO (2008) 及Chieh-Hsien Lee (2009) 計算。

註9：員工未來收益指同仁參與公司營運活動獲得專業技能與知識提升，進而影響其職涯薪資發展的年均預期價值，方法學參考Ecomatters (2016)。

註10：職災事件衍生的社會成本考量因工傷造成的生產力損失、職災補償及避免職災的顧付價值等因子進行計算，方法學參考UK HSE (2017)、Jiune-Jye Ho (2005) 及勞工安全衛生研究所 (2013)。

註11：微型保險貢獻是以微型保單對經濟弱勢家庭之捐贈及理賠金額加總計算。

註12：考量各國經濟條件差異，價值化係數以各地區購買力平價 (Purchasing Power Parity, PPP) 衡量的人均國民總所得 (Gross National Income, GNI) 進行調整，並將時間邊界拉齊至以2017年為基準之貨幣價值，方法學參考OECD (2012) 及PwC UK (2015)。

## 8.3 永續性報告指標對照表

### 8.3.1 GRI指標索引

GRI 準則	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 <input type="radio"/> KPMG有限確信 <input checked="" type="radio"/>
	102-1 組織的名稱	1.1 公司簡介	12	<input checked="" type="radio"/>
	102-2 活動、品牌、產品與服務	1.1 公司簡介	12	<input checked="" type="radio"/>
	102-3 總部位置	富邦金控總部位於台灣	—	<input checked="" type="radio"/>
	102-4 營運據點	1.1 公司簡介	12	<input checked="" type="radio"/>
	102-5 所有權與法律形式	1.1 公司簡介	12	<input checked="" type="radio"/>
	102-6 提供服務的市場	1.2 營運績效	13	<input checked="" type="radio"/>
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-7 組織規模	1.1 公司簡介 6.1.1 員工組成與平等職場	12 64	<input checked="" type="radio"/>
	102-8 員工與其他工作者的資訊	6.1 多元與包容	64	<input checked="" type="radio"/>
	102-9 供應鏈	3.3.5 供應商管理	37	<input checked="" type="radio"/>
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	1.1 公司簡介；無重大改變	12	<input checked="" type="radio"/>
	102-11 預警原則或方針	3.3 ESG風險管理	32	<input checked="" type="radio"/>
	102-12 外部倡議	2.4 永續倡議	23	<input checked="" type="radio"/>
	102-13 公協會的會員資格	8.2.4 公協會會員資格	91	<input checked="" type="radio"/>
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	02	<input checked="" type="radio"/>
	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	1.4 總體環境分析 3.3 ESG風險管理	15 32	<input checked="" type="radio"/>

(續下頁)

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
102-16 價值、原則、標準及行為規範	3.2 誠信經營	30	●	
102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	3.2 誠信經營	30	●	
102-18 治理結構	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-19 授予權責	2.2 ESG執行方針	18	●	
102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	2.2 ESG執行方針 8.2.1 委員會成員	18 91	●	
102-21 與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	2.2 ESG執行方針 2.5 重大性與利害關係人	18 24	●	
102-22 最高治理單位與其委員會的組成	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-23 最高治理單位的主席	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-24 最高治理單位的提名與遴選	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-25 利益衝突	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	2.2 ESG執行方針 8.2.1 委員會成員	18 91	●	
102-27 最高治理單位的群體智識	「富邦金融控股股份有限公司 2021年年報」第62~64頁	—	●	
102-28 最高治理單位的績效評估	3.1.3 績效評估	30	●	
102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	2.2 ESG執行方針 3.3 ESG風險管理 8.2.1 委員會成員	18 32 91	●	
102-30 風險管理流程的有效性	3.3 ESG風險管理	32	●	
102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	3.3 ESG風險管理	32	●	
102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	8.2.1 委員會成員 本報告書經董事長簽核； 本報告書框架及重大性議題經 董事會核准	91	●	
102-33 溝通關鍵重大事件	3.1 實踐永續治理	28	●	
102-34 關鍵重大事件的性質與總數	2.5 重大性與利害關係人	24	●	
102-35 薪酬政策	3.1 實踐永續治理 3.1.4 永續與薪酬 參閱「富邦金融控股股份有限公司2021年年報」第34~41頁	28 30	●	
102-36 薪酬決定的流程	3.1 實踐永續治理 3.1.4 永續與薪酬 6.2.2 人才留任	28 30 68	●	

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
102-37 利害關係人的參與	於年報中揭露薪酬相關資訊以達利害關係人議合	—	●	
102-38 年度總薪酬比率	2021年度本公司薪酬最高個人之年度總收入相較於其他員工當年度總收入中位數的比例為39.1：1(不含人壽外勤人員)	—	●	
102-39 年度總薪酬增加之百分比	2021年度本公司薪酬最高個人之年度總收入增加之百分比相較於其他員工當年度總收入之中位數增加百分比的比例為4：8：1(不含人壽外勤人員)	—	●	
102-40 利害關係人團體	2.5 重大性與利害關係人	24	●	
102-41 團體協約	6.3.2 落實勞資溝通	72	●	
102-42 鑑別與選擇利害關係人	2.5 重大性與利害關係人	24	●	
102-43 與利害關係人溝通的方針	2.5 重大性與利害關係人 5.2 客戶關係管理	24 60	●	
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	2.5 重大性與利害關係人 5.2 客戶關係管理	24 60	●	
102-45 合併財務報表中所包含的實體	8.1 報告書編輯說明	90	●	
102-46 界定報告書內容與主題邊界	2.5 重大性與利害關係人	24	●	
102-47 重大主題表列	2.5 重大性與利害關係人	24	●	
102-48 資訊重編	8.1 報告書編輯說明	90	●	
102-49 報導改變	8.1 報告書編輯說明：未針對先前報告書內容進行重編	90	●	
102-50 報導期間	8.1 報告書編輯說明：重大主題與主題邊界無重大改變	90	●	
102-51 上一次報告書的日期	富邦金控2020年企業社會責任報告書於2021年6月份出版	—	●	
102-52 報導週期	8.1 報告書編輯說明	90	●	
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	8.1 報告書編輯說明	90	●	
102-54 依循GRI準則報導的宣告	8.1 報告書編輯說明	90	●	
102-55 GRI內容索引	8.3.1 GRI指標索引	92	●	
102-56 外部保證／確信	8.5 保證聲明書	102	●	

## 管理方針

	重大議題	項目	承諾	重要性	影響	具體行動	確保有效性	溝通
公司治理	公司治理與誠信經營	董事會獨立性及多元性、董事會運作、董事會績效評估、董事進修、誠信經營政策與制度	3.2.1 政策與制度建立 3.2.2 承諾機制	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	3.1 實踐永續治理 3.2 誠信經營	3.1 實踐永續治理 3.2 誠信經營	2.5.2 利害關係人溝通
	ESG風險管理	風險管理架構與政策、新興風險管理、氣候變遷風險管理、人權風險管理、風險文化建立	3.3 ESG風險管理 4.1.3 氣候風險與機會 *富邦金控TCFD報告書	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	3.3 ESG風險管理 4.1.3 氣候風險與機會 *富邦金控TCFD報告書	3.3 ESG風險管理	2.5.2 利害關係人溝通
	資訊安全	資安風險管理、校準法令法規、強化資安思維、鞏固縱深、防禦	3.3.4 資安風險	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	3.3.4 資安風險	3.3.4 資安風險	2.5.2 利害關係人溝通
低碳協助客戶永續轉型	永續金融	TCFD高碳排盤點、綠色金融、主題性投資與ESG基金、	4.1 責任金融框架 4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	4.1.3 氣候風險與機會 4.3 保險ESG商品與服務	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	氣候資產	提供損害防阻服務、農業保險、低碳新生活（永續環境產品、綠色設備優惠貸款、綠色消費）	4.1.3 氣候風險與機會 4.3 保險ESG商品與服務	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	4.4 綠色營運	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	低碳營運	降低溫室氣體排放、實踐低碳友善環境、提升能源使用效率、推動無紙化服務、	4.4 綠色營運	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
數位提供最佳金融服務	金融科技與創新	FinTech金融科技、行動化服務、創新服務與商品	5.1 服務創新	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	5.1 服務創新	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	客戶關係管理	客戶管理、客戶滿意度、完善的理賠流程與服務	5.2 客戶關係管理	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	5.2 客戶關係管理	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
激勵打造友善健康幸福職場	人才發展與留任	計畫性發展員工專業能力、打造多元、自主的學習環境、推動公平、激勵的留才制度、樹立良好的雇主品牌形象	6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	健康職場	推動婚育照護計劃、推動健康安全風險管理與促進計畫、鼓勵參與各式社會議題	6.3 人權 6.4 友善照顧與健康活動力	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	6.3 人權 6.4 友善照顧與健康活動力	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
影響串連社會正向力量	普惠金融	微型保險、公益信託、協助政策性貸款之推動	7.5 普惠金融	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	7.5 普惠金融	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	全人公益	推廣金融教育、文化培力、弱勢關懷、促進全民健康、兒少培力	7.1 全人公益影響力	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	7.1 全人公益影響力	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通
	(新增)健康與人生保障	健康風險、人生各年齡層之健康壽命／新興疾病等風險評估、規劃提供各項人身相關保險商品服務	7.3 健康促進 *富邦人壽永續報告書	2.5.1 重大性分析	2.5.4 重大議題與風險管理	7.3 健康促進 *富邦人壽永續報告書	2.1 2025永續願景藍圖	2.5.2 利害關係人溝通

## GRI 200：經濟系列

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
GRI 201*： 經濟績效	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 營運績效	13	●
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	4.1.3 氣候風險與機會受氣候變遷衝擊影響之財務數字尚在盤點評估中	44	●
	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	6.2.2 人才留任 2021年確定提撥退休金為1,460,544仟元，確定提撥計畫及相關詳細資訊請見2021年合併財報p.93。	68	●
	201-4 取自政府之財務補助	2021年度金控暨子公司申報智慧機械及資本化支出投資抵減，預估可抵減稅額共約22.2百萬元；實質投資適用未分配盈餘減除，預估可抵減稅額共約46百萬元。2022年6月底前申報時將確認實際申報數。最終可抵減稅額將依國稅局核定為準。	—	●
GRI 202*： 市場地位	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	3.3.5 供應商管理 6.2 人才發展與留任	37 66	●
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	6.1 多元與包容	64	●
GRI 203*： 間接經濟衝擊	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務 5.1 服務創新 7.3.2 樂齡商品與服務 7.4.2 在地金融與社區服務 7.5 普惠金融	46 48 54 84 86 87	●
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	4.2 責任金融實踐 7.2 教育推廣 7.3.2 樂齡商品與服務 7.4 弱勢關懷 7.5 普惠金融	46 78 84 85 87	●
	205-1 已進行反貪腐風險評估的營運據點	3.2 誠信經營	30	●
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.2 誠信經營 每三年調訓金控及子公司同仁進行誠信經營教育訓練，並追蹤未完訓之同仁，以達100%之調訓率。	30	●
GRI 205*： 反貪腐	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	3.2 誠信經營 3.3.2 風險文化	30 33	●
	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	3.3.2 風險文化	33	●

\*為重大主題；揭露項目皆採用2016年版

## GRI 300：環境系列

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
GRI 302*： 能源	302-1 組織內部的能源消耗量	4.4 綠色營運	49	○
	302-2 組織外部的能源消耗量	4.4 綠色營運	49	○
	302-3 能源密集度	4.4 綠色營運	49	○
	302-4 減少能源消耗	4.4 綠色營運	49	○
	302-5 降低產品和服務的能源需求	4.4 綠色營運	49	○
GRI 305*： 排放	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.4 綠色營運	49	○
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.4 綠色營運	49	○
	305-3 其他間接（範疇三）溫室氣體排放	4.4 綠色營運	49	○
	305-4 溫室氣體排放密集度	4.4 綠色營運	49	○
	305-5 溫室氣體排放減量	4.4 綠色營運	49	○
	305-6 破壞臭氧層破壞物質的排放	非製造業不適用	—	—
	305-7 氮氧化物、硫氧化物和其他重大氣體的排放	非製造業不適用	—	—
GRI 307*： 有關環境保護的法規遵循	307-1 違反環保法規	無重大違反環境法令、法規及處罰之情事	—	○

## GRI 400：社會系列

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
GRI 401*： 勞雇關係	401-1 新進員工和離職員工	6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任	64 66	●
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.2 人才發展與留任	66	●
	401-3 育嬰假	6.4 友善照護與健康活動力	72	●
GRI 402*： 勞／資關係	402-1 關於營運變化的最短預告期	6.3 人權	70	●

(續下頁)

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
GRI 404*： 訓練與教育	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 人才發展與留任	66	●
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	本公司依據「員工退休政策」提供自請退休與依法強制退休之員工退休金；另針對非自愿離職之員工依法令規定提供資遣費。	—	●
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2 人才發展與留任	66	●
GRI 405*： 員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	3.1.2 董事會獨立及多元性 6.1 多元與包容 8.2.2 富邦金控董事年齡分布情形 8.2.3 董事性別比例 本公司訂定2025年中高階女性主管比例為45%	29 64 91 91	●
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.2.2 人才留任	68	●
GRI 406*： 不歧視	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	6.3 人權	70	●
GRI 407*： 結社自由與團體協商	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	3.3.5 供應商管理 6.3 人權	37 70	●
GRI 409*： 強迫或強制勞動	409-1 具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	3.3.5 供應商管理 6.3 人權	37 70	●
GRI 412*： 人權評估	412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	6.3 人權 2021年台灣地區100%進行人權風險評估	70	●
	412-2 人權政策或程序的員工訓練	6.3 人權 人權相關訓練總時數為14,956小時，近100%員工完訓。	70	●
	412-3 載有人權條款或已進行人權審查的重要投資協定及合約	4.1 責任金融框架	40	●
GRI 413*： 當地社區	413-1 經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	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；本公司已執行之社區議合、衝擊評估及發展計畫詳下列章節： 7.2 教育推廣 7.3 健康促進 7.4 弱勢關懷 7.5 普惠金融	78 82 85 87	●

GRI 標準	揭露項目	對應章節暨補充說明	頁碼	BSI外部保證 ○ KPMG有限確信●
GRI 413*： 當地社區	413-2 對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	7.4.2 在地金融與社區服務	86	●
GRI 416*： 顧客健康與安全	416-1 評估產品和服務類別對健康和安全的衝擊	100%產品及服務已進行健康和安全評估	—	●
	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無重大違反之情事	—	●
GRI 417*： 行銷與標示	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	本公司針對提供客戶各項理財及保險等金融商品與服務，皆負有100%告知義務	—	●
	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	無重大違反之情事	—	●
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	無重大違反之情事	—	●
GRI 418*： 客戶隱私	418-1 確證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	5.2 客戶關係管理	60	●
GRI 419*： 社會經濟法規遵循	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	3.3 ESG風險管理 2021年重大裁罰案之罰鍰總金額為2,600萬元，詳細資訊及改善措施請參考2021年報3.4.12 p.131～p.141。	32	●

\*為重大主題；揭露項目皆採用2016年版

## GRI G4財務金融服務產業補充指標

指標	項目內容	對應章節
G4-FS6	公司各項產品占總營收的比例（依照不同的地區／規模／產業劃分）	1.2 營運績效
G4-FS7	為帶來社會公益推出之產品或服務	7. 影響：串連社會正向力量
G4-FS8	為帶來環境保護的目的或功能推出之產品或服務	4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務 4.4 綠色營運
G4-FS10	報告編撰組織投資組合中與其在環境或社會面向上有相互影響的公司，其數量和佔投資組合的百分比	4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務 4.4 綠色營運
G4-FS11	與環境或社會篩選有關之正面及負面影響所佔資產的百分比	4.1 責任金融框架 4.2 責任金融實踐

### 8.3.2 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

(2021年12月07日台灣證券交易所修訂)

	內容	對應章節
第二條 第一項 第一款	最近一會計年度終了，依據本公司「上市公司產業類別劃分暨調整要點」規定屬食品工業、化學工業及金融保險業者，應依作業辦法之規定編製與申報中文版本之永續報告書。	8.1 報告書編輯說明
第三條	符合第二條規定之上市公司應每年參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiatives, GRI) 發布之GRI準則、行業揭露及依行業特性參採其他適用之準則編製前一年度之永續報告書，揭露公司所鑑別之經濟、環境及社會重大主題、管理方針、揭露項目及其報導要求，且至少應符合GRI準則之核心選項。  前項所述之永續報告書內容應涵蓋相關環境、社會及公司治理之風險評估，並訂定相關績效指標以管理所鑑別之重大主題。上市公司應於永續報告書內揭露報告書內容對應GRI準則之內容索引，並於報告書內註明各揭露項目是否取得第三方確信或保證。  第一項所述之揭露項目，應採用符合目的事業主管機關規定之標準進行衡量與揭露，如目的事業主管機關未發布適用之標準，則應採用實務慣用之衡量方法。	8.3.1 GRI指標索引 8.6 會計師獨立確信報告
第四條 第三項	金融保險業應揭露企業在資訊安全、普惠金融、與永續金融重大主題相關經營業務之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含下列項目：  (一) 資訊外洩事件數量、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。 (二) 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。 (三) 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。 (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。	(一) 5.2.2 個資保護 (二) 7.5.4 多元貸款服務 (三) 7.2.1 金融教育 (四) 4.2.1 責任投資與授信成效 4.3 保險ESG商品與服務 7.3.2 樂齡商品與服務 7.5 普惠金融
第四條 第四項	第二條規定之上市公司應揭露：  (一) 企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。 (二) 企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標。	(一) 6.2.2 人才留任 (二) 4.1.3 氣候風險與機會
第五條	食品工業及第二條第一項第二款之上市公司、化學工業、金融保險業編製之永續報告書，應取得會計師依財團法人中華民國會計研究發展基金會發布之準則所出具之意見書，且其範圍應分別包含第四條第一款第一目至第七目、第四條第二款第一目至第四目、第四條第三款第一目至第四目規定所揭露之報導要求。	3.3 ESG風險管理 8.1 報告書編輯說明

	內容	對應章節
第五條	符合第二條第一項規定之上市公司，應於每年六月三十日前將永續報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，申報至本公司指定之網際網路資訊申報系統。但最近一年未編製或未參考全球永續性報告協會發布之準則編製永續報告書者，或永續報告書經會計師依照前項準則出具意見書者，得延至九月三十日完成申報。  上市公司應建立永續報告書編製及驗證之作業程序，並納入內部控制制度。	3.3 ESG風險管理 8.1 報告書編輯說明

### 8.3.3 富邦金控永續發展守則 (2022年5月5日董事會核定)

	內容	對應章節
第一章	總則	揭露制定之目的、適用之對象、實踐之原則等
第二章	落實公司治理	規範落實推動公司治理
第三章	發展永續環境	規範呼應國際永續趨勢，於自身營運及業務，落實永續生態及環境
第四章	維護人權及社會公益	規範落實維護利害關係人之人權及社會公益
第五章	強化永續發展資訊揭露	規範加強永續發展相關資訊揭露
第六章	附則	規範持續精進本公司永續發展機制與作為

### 8.3.4 全球盟約

全球盟約建議企業應遵循下列10項原則：

	內容	對應章節
人權部份	1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權 2. 企業應確保公司內不違反人權	6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
勞工部份	3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權力 4. 消弭所有型式之強迫性勞動 5. 有效廢除童工 6. 消弭雇用及職業上的歧視	6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
	7. 支持對環境挑戰採取預防性措施 8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法	4. 低碳：協助客戶永續轉型
環境部份	9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	4. 低碳：協助客戶永續轉型 5. 數位：提供最佳金融服務
反貪腐部份	10. 企業應致力於反貪腐活動，其中包含敲詐及賄賂	3. 永續治理

### 8.3.5 ISO 26000社會責任指引國際標準

	內容	對應章節
人權	符合法規並避免因人權問題造成之風險查核、避免有共犯關係、歧視與弱勢族群、公民權和政治權、經濟／社會與文化權、工作的基本權利	6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
	人權風險處境	3.3.5 供應商管理 6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
	投訴處理	2.5 重大性與利害關係人 6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
勞動實務	聘僱與聘雇關係、工作條件與社會保護、工作的健康與安全、人力發展與訓練	6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
	社會對話	2.5 重大性與利害關係人 6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
環境	污染預防、永續資源利用、環境保護／生物多樣性與自然棲息地復修	4. 低碳：協助客戶永續轉型
	氣候變遷減緩與適應	4. 低碳：協助客戶永續轉型 5. 數位：提供最佳金融服務
公平運作實務	反貪腐、公平競爭	3. 永續治理
	政治參與責任	無
	促進價值鏈的社會責任、尊重智慧財產權	6. 激勵：打造友善健康之幸福職場
消費者議題	平行行銷、客觀真實的資訊與公平交易、消費者的健康與安全保護、永續消費、消費者服務／支援／抱怨與爭議解決、消費者資料保護與隱私、提供必要的服務、教育與認知	5.2 客戶關係管理
社區參與及發展	社區參與、教育與文化、就業機會創造與技術發展、創造財富與收入、健康、社會投資	7. 影響：串連社會正向力量
	科技發展	5.1 服務創新

### 8.3.6 WEF Stakeholder Capitalism Metrics

#### Governance

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Governing Purpose	Setting purpose The company's stated purpose, as the expression of the means by which a business proposes solutions to economic, environmental, and social issues. Corporate purpose should create value for all stakeholders, including shareholders.	2.2 ESG執行方針 8.2.1 委員會成員
Quality of Governing Body	Governance body composition Composition of the highest governance body and its committees by: competencies relating to economic, environmental, and social topics; executive or non-executive; independence; tenure on the governance body; number of each individual's other significant positions and commitments, and the nature of the commitments; gender; membership of under-represented social groups; stakeholder representation.	3.1 實踐永續治理

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Stakeholder Engagement	Material issues impacting stakeholders A list of the topics that are material to key stakeholders and the company, how the topics were identified, and how the stakeholders were engaged.	2.5 重大性與利害關係人
Ethical Behaviour	Anti-corruption 1. Total percentage of governance body members, employees and business partners who have received training on the organization's anti-corruption policies and procedures, broken down by region. 2. (a) Total number and nature of incidents of corruption confirmed during the current year but related to previous years (b) Total number and nature of incidents of corruption confirmed during the current year, related to this year. 3. Discussion of initiatives and stakeholder engagement to improve the broader operating environment and culture, in order to combat corruption.	3.2 誠信經營 3.3.2 風險文化 3.3.5 供應商管理
Risk and Opportunity Oversight	Protected ethics advice and reporting mechanisms A description of internal and external mechanisms for 1. Seeking advice about ethical and lawful behaviour and organizational integrity; 2. Reporting concerns about unethical or lawful behaviour and organizational integrity.	3.2 誠信經營
Governing Purpose	Integrating risk and opportunity into business process Company risk factor and opportunity disclosures that clearly identify the principal material risks and opportunities facing the company specifically (as opposed to generic sector risks), the company appetite in respect of these risks, how these risks and opportunities have moved over time and the response to those changes. These opportunities and risks should integrate material economic, environmental, and social issues, including climate change and data stewardship.	1.4 總體環境分析 3.3 ESG風險管理 4.1.3 氣候風險與機會
EXPANDED METRICS		
Quality of Governing Body	Purpose-led management How the company's stated purpose is embedded in company strategies, policies, and goals.  Progress against strategic milestones Disclosure of the material strategic economic, environmental, and social milestones expected to be achieved in the following year, such milestones achieved from the previous year, and how those milestones are expected to or have contributed to long-term value.  Remuneration 1. How performance criteria in the remuneration policies relate to the highest governance body's and senior executives' objectives for economic, environmental and social topics, as connected to the company's stated purpose, strategy, and long-term value. 2. Remuneration policies for the highest governance body and senior executives for the following types of remuneration: - Fixed pay and variable pay, including performance-based pay, equity-based pay, bonuses, and deferred or vested shares - Sign-on bonuses or recruitment incentive payments - Termination payments - Clawbacks - Retirement benefits, including the difference between benefit schemes and contribution rates for the highest governance body, senior executives, and all other employees.	2.2 ESG執行方針 2.1 2025永續願景藍圖 2.2 ESG執行方針 3.1 實踐永續治理
Ethical Behaviour	Alignment of strategy and policies to lobbying The significant issues that are the focus of the company's participation in public policy development and lobbying; the company's strategy relevant to these areas of focus; and any differences between its lobbying positions, purpose, and any stated policies, goals, or other public positions.	積極配合主管機關相關討論會議
Risk and Opportunity Oversight	Monetary losses from unethical behaviour Total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with: fraud, insider trading, anti-trust, anti-competitive behaviour, market manipulation, malpractice, or violations of other related industry laws or regulations.	3.2.2 承諾機制 3.3.2 風險文化
	Economic, environmental, and social topics in capital allocation framework How the highest governance body considers economic, environmental, and social issues when overseeing major capital allocation decisions, such as expenditures, acquisitions and divestitures.	3.3 ESG風險管理

## Planet

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Climate Change	Greenhouse Gas (GHG) emissions For all relevant greenhouse gases (e.g. carbon dioxide, methane, nitrous oxide, F-gases etc.), report in metric tonnes of carbon dioxide equivalent (tCO <sub>2</sub> e) GHG Protocol Scope 1 and Scope 2 emissions. Estimate and report material upstream and downstream (GHG Protocol Scope 3) emissions where appropriate.	4.4 綠色營運
	TCFD implementation Fully implement the recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD). If necessary, disclose a timeline of at most three years for full implementation. Disclose whether you have set, or have committed to set, GHG emissions targets that are in line with the goals of the Paris Agreement – to limit global warming to well-below 2°C above pre-industrial levels and pursue efforts to limit warming to 1.5°C – and to achieve net-zero emissions before 2050.	4.4.1.3 氣候風險與機會 4.4.1.4 溫室氣體減量與再生能源
Nature Loss	Land use and ecological sensitivity Report the number and area (in hectares) of sites owned, leased or managed in or adjacent to protected areas and/or key biodiversity areas (KBA).	附錄對照表GRI 413*：當地社區
Fresh Water Availability	Water consumption and withdrawal in water-stressed areas Report for operations where material, mega litres of water withdrawn, mega litres of water consumed and the percentage of each in regions with high or extremely high baseline water stress according to WRI Aqueduct water risk atlas tool. Estimate and report the same information for the full value chain (upstream and downstream) where appropriate.	4.4.2 低碳服務—水資源
EXPANDED METRICS		
Climate Change	Paris-aligned GHG emissions targets Define and report progress against time-bound science-based GHG emissions targets that are in line with the goals of the Paris Agreement – to limit global warming to well-below 2°C above pre-industrial levels and pursue efforts to limit warming to 1.5°C. This should include defining a date before 2050 by which you will achieve net-zero greenhouse gas emissions and interim reduction targets based on the methodologies provided by the Science Based Targets initiative if applicable. If an alternative approach is taken, disclose the methodology used to calculate the targets and the basis on which they deliver on the goals of the Paris Agreement.	4.4.1.4 溫室氣體減量與再生能源
	Impact of Greenhouse gas emissions Report wherever material along the value chain (GHG protocol scopes 1,2&3), the valued societal impact of greenhouse gas emissions. Disclose the estimate of the social/societal cost of carbon used and the source or basis for this estimate.	2.3 永續影響力 4.2.2 永續主題投資 4.2.3 淨零與脫碳路徑 4.4 綠色營運—內部碳定價／綠色採購
Nature Loss	Land use and ecological sensitivity For operations (if applicable) and full supply chain (if material): 1. Area of land used for the production of basic plant, animal or mineral commodities (e.g. the area of land used for forestry, agriculture or mining activities). 2. Year-on-year change in the area of land used for the production of basic plant, animal or mineral commodities. Note: Supply-chain figures can initially be estimated where necessary based on the mass of each commodity used and the average mass produced per unit of land in different sourcing locations. 3. Percentage of land area in (1) or of total plant, animal and mineral commodity inputs by mass or cost, covered by a sustainability certification standard or formalized sustainable management programme. Disclose the certification standards or description of sustainable management programmes along with the percentage of total land area, mass or cost covered by each certification standard / programme.	附錄對照表GRI 413*： 當地社區 05 ESG焦點故事

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Nature Loss	Impact of land use and conversion Report wherever material along the value chain, the valued societal impact of use of land and conversion of ecosystems.	2.3 永續影響力
Fresh Water Availability	Impact of freshwater consumption and withdrawal Report wherever material along the value chain, the valued societal impact of freshwater consumption and withdrawal.	2.3 永續影響力
Air Pollution	Air pollution Report wherever material along the value chain: Nitrogen oxides (NOx), sulphur oxides (SOx), particulate matter and other significant air emissions. Wherever possible, estimate the proportion of specified emissions that occur in or adjacent to urban/densely populated areas.	附錄對照表GRI 305-7： 非製造業不適用無揭露
	Impact of air pollution Report wherever material along the value chain, the valued impact of air pollution, including nitrogen oxides (NOx), sulfur oxides (SOx), particulate matter and other significant air emissions.	2.3 永續影響力
Water Pollution	Nutrients Estimate and report wherever material along the value chain, metric tonnes of nitrogen, phosphate and potassium in fertilizer consumed.	非農業產業不適用
	Impact of water pollution Report wherever material along the value chain, the valued societal impact of water pollution, including excess nutrients, heavy metals and other toxins.	因金融業無生產製程，富邦各營運據點所排放之廢污水型態主要為生活污水，所排放之廢污水皆排放至污水下水道系統
Solid Waste	Single use plastics Report for the full value chain, estimated metric tonnes of single-use plastic consumed. Disclose the most significant applications of single use plastic identified, the quantification approach used and the definition of "single-use plastic" adopted.	富邦之服務產品皆為金融商品及服務，無使用一次性塑膠
	Impact of solid waste disposal Report wherever material along the value chain, the valued societal impact of solid waste disposal, including plastics and other waste streams.	2.3 永續影響力
Resource Availability	Resource circularity Report the most appropriate resource circularity metric(s) for the whole company and/or at a product, material or site level as applicable. Potential metrics include (but are not limited to) the "Circular Transition Indicators" (WBCSD & KPMG), indicators developed by the Ellen MacArthur Foundation and company developed metrics.	富邦之服務產品皆為金融商品及服務，無生產製程需資源再利用

## People

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Dignity and Equality	Diversity and inclusion (%) Percentage of employees per employee category, per age group, gender and other indicators of diversity (e.g. ethnicity).	3.1.2 董事會獨立及多元性 6.1.1 員工組成與平等職場
	Pay equality Ratio of the basic salary and remuneration for each employee category by significant locations of operation for priority areas of equality: women to men; minor to major ethnic groups; and other relevant equality areas.	6.2.2 人才留住

(續下頁)

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Dignity and Equality	Wage level (%) 1. Ratios of standard entry-level wage by gender compared to local minimum wage. 2. Ratio of CEO's total annual compensation to median total annual compensation of all employees (excluding the CEO).	3.3.5 供應商管理 6.2 人才發展與留任
	Risk for incidents of child, forced or compulsory labour An explanation of the operations and suppliers considered to have significant risk for incidents of child labour, forced or compulsory labour. Such risks could emerge in relation to type of operation (such as manufacturing plant) and type of supplier; or countries or geographic areas with operations and suppliers considered at risk.	3.3.5 供應商管理 6.3 人權
Health & Wellbeing	<b>Health and Safety (%)</b> 1. The number and rate of fatalities as a result of work-related injury; high-consequence work-related injuries (excluding fatalities); recordable work-related injuries, main types of work-related injury; and the number of hours worked. 2. An explanation of how the organization facilitates workers' access to non-occupational medical and healthcare services and the scope of access provided for employees and workers.	6.3 人權 6.4 友善照護與健康活動力
Skills for The Future	Training provided (#) 1. Average hours of training per person that the organization's employees have undertaken during the reporting period, by gender and employee category (total number of trainings provided to employees divided by the number of employees) 2. Average training and development expenditure per full time employee.	6.2 人才發展與留任
<b>EXPANDED METRICS</b>		
Dignity and Equality	Pay gap (%) 1. Mean pay gap of basic salary and remuneration of full-time relevant employees based on gender (women to men) and indicators of diversity (e.g. BAME to non-BAME) at a company level or by significant location of operation. 2. Ratio of the annual total compensation for the organization's highest-paid individual in each country of significant operations to the median annual total compensation for all employees (excluding the highest-paid individual) in the same country.	附錄對照表102-38年度總薪酬比率說明 6.2.2 人才留任
	Discrimination and Harassment Incidents (#) and the Total Amount of Monetary Losses (\$) Number of discrimination and harassment incidents, status of the incidents and actions taken and the total amount of monetary losses as a result of legal proceedings associated with (1) law violations and (2) employment discrimination.	6.1 多元與包容 6.3.1 人權承諾與管理
	Freedom of Association and Collective Bargaining at Risk (%) 1. Percentage of active workforce covered under collective bargaining agreements. 2. An explanation of the assessment performed on suppliers for which the right to freedom of association and collective bargaining is at risk including measures taken by the organization to address these risks.	3.3.5 供應商管理 6.3 人權
	Human rights review, grievance impact and modern slavery (#, %) 1. Total number and percentage of operations that have been subject to human rights reviews or human rights impact assessments, by country. 2. Number and type of grievances reported with associated impacts related to a salient human right issues in the reporting period and an explanation of impacts. 3. Number and percentage of operations and suppliers considered to have significant risk for incidents of child labour, forced or compulsory labour. Such risks could emerge in relation to a) type of operation (such as manufacturing plant) and type of supplier; or b) countries or geographic areas with operations and suppliers considered at risk.	3.3.5 供應商管理 6.3 人權
	Living Wage (%) Current wages against the living wage for employees and contractors in states and localities where the company is operating.	6.2.2 人才留任 (資料以全職員工為主)

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Health and Well Being	Well-Being (%) 1. The number and rate of fatalities as a result of work-related ill-health; recordable work-related ill-health injuries, main types of work-related injury, and the main types of work-related ill-health for all employees and workers. 2. Percentage of employees participating in 'best practice' health and well-being programs that help to reduce absenteeism and improve productivity and employee absentee rate (AR) for all employees.	6.4.2 健康活動力
Skills for The Future	Number of unfilled 'Skilled' Positions (#, %) 1. Number of Unfilled "Skilled" positions (#). 2. Percentage of unfilled "skilled" positions for which the company will hire unskilled candidates and train them. (%).	NA
	Monetized Impacts of Training - Increased earning capacity as a result of training intervention (%,\$) 1. Investment in training a percentage (%) of payroll. 2. Effectiveness of the training and development through increased revenue, productivity gains, employee engagement and/or internal hire rates.	6.2.1 人才發展

## III Prosperity

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Employment and Wealth Generation	Absolute number and rate of employment 1. Total number and rate of new employee hires during the reporting period, by age group, gender, other indicators of diversity and region. 2. Total number and rate of employee turnover during the reporting period, by age group, gender, other indicators of diversity and region.	6.1 多元與包容 6.2 人才發展與留任
	Economic Contribution 1. Direct economic value generated and distributed (EVG&D) – on an accrual basis, covering the basic components for the organization's global operations, ideally split out by: a. Revenue b. Operating costs c. Employee wages and benefits d. Payments to providers of capital e. Payments to government f. Community investment 2. Financial assistance received from the government - Total monetary value of financial assistance received by the organization from any government during the reporting period.	1.2 營運績效 6.2.2 人才留任 附錄對照表201-4 取自政府之財務補助說明 7.1 全人公益影響力
Wealth Creation and Employment	Financial investment contribution disclosure 1. Total capital expenditures (CapEx) – Depreciation supported by narrative to describe the company's investment strategy. 2. Share buybacks + Dividend payments supported by narrative to describe the company's strategy for returns of capital to shareholders.	1.2 營運績效
Innovation in Better Products and Services	Total R&D expenses (\$) Total costs related to research and development.	5.1.1 金融科技
Community and Social Vitality	Community investment is included within the economic contribution metric (part of EVG&D).	1.2 營運績效

(續下頁)

Theme	Metrics and Disclosures	Chapters/Content
Total Tax Paid	Total tax paid The total global tax borne by the company, including corporate income taxes, property taxes, non-creditable VAT and other sales taxes, employer-paid payroll taxes and other taxes that constitute costs to the company, by category of taxes.	1.2 營運績效 1.3 稅務治理
<b>EXPANDED METRICS</b>		
Employment and Wealth Generation	Infrastructure investments and services supported Qualitative disclosure to describe the below components: 1. Extent of development of significant infrastructure investments and services supported. 2. Current or expected impacts on communities and local economies, including positive and negative impacts where relevant. 3. Whether these investments and services are commercial, in-kind, or pro bono engagements.	4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務 5.1 服務創新 7.3.2 樂齡商品與服務 7.4.2 在地金融與社區服務 7.5 普惠金融
	Significant indirect economic impacts 1. Examples of significant identified indirect economic impacts of the organization, including positive and negative impacts. 2. Significance of the indirect economic impacts in the context of external benchmarks and stakeholder priorities (e.g. national and international standards, protocols, policy agendas).	2.3 永續影響力 4.2 責任金融實踐 7.2 教育推廣 7.3.2 樂齡商品與服務 7.4 弱勢關懷 7.5 普惠金融
Innovation in Better Products and Services	Social value generated (%) Percentage of revenue from products and services designed to deliver specific social benefits or to address specific sustainability challenges.	4.2 責任金融實踐 4.3 保險ESG商品與服務 4.4 綠色營運 7.影響：串連社會正向力量
	Vitality Index Percentage of gross revenue from product lines added in last three (or five) years calculated as the sales from products that have been launched in the past three (or five) years divided by total sales, supported by narrative that describes how the company innovates to address specific sustainability challenges.	NA
Community and Social Vitality	Total social investment (\$) Total Social Investment (TSI) sums up a company's resources used for "S" in ESG efforts defined by CECP Valuation Guidance.	7.1 全人公益影響力
	Additional tax remitted The total additional global tax collected by the company on behalf of other taxpayers, including VAT and employee-related taxes that are remitted by the company on behalf of customers or employees, by category of taxes.	1.2 營運績效 1.3 稅務治理
	Total and additional tax breakdown by country for significant locations Total tax paid and, if reported, additional tax remitted, by country for significant locations.	1.2 營運績效 1.3 稅務治理

## 8.4 SASB指標索引

### 保險業行業指標

主題	代碼	指標	對應內容
提供客戶透明資訊和公正的諮詢	FN-IN-270a.1	向新客戶和既有客戶銷售與傳達保險產品相關資訊引起訴訟而導致的金錢損失總額	富邦人壽—2021年客訴件數計2,361件，其中有605件屬業務招攬類（件數占比約25.6%）；此類客訴並未發生引起訴訟的相關金錢損失。 富邦產險—2021年客訴件數計788件，其中有202件屬業務招攬類（件數占比約25.6%）；此類客訴並未發生引起訴訟的相關金錢損失。

主題	代碼	指標	對應內容
提供客戶透明資訊和公正的諮詢	FN-IN-270a.2	理賠申訴率(%)	富邦人壽—台灣：0.073(‰) 富邦產險—台灣：0.161(‰) 註：依評議中心計算方式(萬分比)，評議中心之理賠申訴件／評議中心之契約總件數
	FN-IN-270a.3	客戶保留率	富邦人壽—13個月保單繼續率：97.6%；25個月保單繼續率：96.1% 註：繼續率以金管會訂定之「人身保險業提升保險服務招攬品質計畫」計算，並依據「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」公告於富邦人壽官網與保險業公開資訊觀測站。 富邦產險一個人保險：88.1% 企業保險：84.9% 註：產險以客戶續保率—續保件／到期件替代
	FN-IN-270a.4	描述告知客戶產品的方式	本報告書：5.1.2行動化服務、5.2.1公平待客原則政策與策略； 《富邦人壽2021年永續報告書》：2.1.1公平待客與客戶關係維護、 2.1.2 ESG商品服務與推廣； 《富邦產險2021年永續報告書》：3.3客戶關係與理賠管理—提供客戶明資訊與公平建議、4.1.1永續商品服務與推廣。
ESG因子整合於投資管理	FN-IN-410a.1	依產業與資產類別區分之總投資資產	整合於投資管理依產業與資產類別區分之總投資資產請參閱： <a href="https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=70826461">https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=70826461</a>
	FN-IN-410a.2	描述將ESG因子整合納入投資管理的過程與策略	本報告書：4.1責任金融框架、4.2責任金融實踐； 《富邦人壽2021年永續報告書》：2.1.3責任投資； 《富邦產險2021年永續報告書》：4.1.2責任投資。
鼓勵具責任行為的政策	FN-IN-410b.1	與能效率和低碳技術有關的 保費淨收入	本報告書：4.3.2綠能產品保險； 《富邦產險2021年永續報告書》：4.1.1永續商品服務與推廣
	FN-IN-410b.2	討論會促進健康、安全和／或 對環境之責任行動或行為	本報告書：4.1.1接軌國際ESG規範、4.3保險ESG商品與服務、7.3.2 樂齡商品與服務； 《富邦產險2021年永續報告書》：4.1.1永續商品服務與服務。
環境曝險	FN-IN-450a.1	與氣候有關的天然巨災導致 被保險產品的最大可能損失 (PML)	因PML金額屬本公司機敏性資料，故未於本報告書中揭露。
	FN-IN-450a.2	依事件類型和地理區域區分 (再保險淨額和總額)(1)模 式化的天然巨災和(2)非模 式化的天然巨災之保險埋脂造 成的金錢損失總額	因PML金額屬本公司機敏性資料，故未於本報告書中揭露。
	FN-IN-450a.3	描述將環境風險納入(1)個別 合約承保流程和(2)管理公司 層級風險和資本充足率的方法	本報告書：4.1責任金融框架、4.3保險ESG商品與服務； 《富邦產險2021年永續報告書》：2.2風險管理與氣候因應。 富邦人壽風險管理資訊請參閱： <a href="https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=27935073">https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=27935073</a> 富邦產險風險管理資訊可參閱： <a href="https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=70826461">https://in-info.tb.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=70826461</a>
系統風險管理	FN-IN-550a.1	(1)非中央結算衍生性商品的 潛在曝險總金額 (2)向中央結算單位所發布的可 接受擔保品的總公允價值 (3)中央結算單位衍生性商品 的潛在曝險總金額	富邦人壽與富邦產險目前僅有非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝 險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受 抵押品之部位。 富邦人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國一一 〇年度及民國一〇九年度(2)透過損益按公允價值衡量之金融資產及 負債(P.35)、(4)避險之金融資產及負債(P.38) <a href="https://doc.twse.com.tw/server-java/t57ab01?step=1&amp;colorchg=1&amp;co_id=5865&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;">https://doc.twse.com.tw/server-java/t57ab01?step=1&amp;colorchg=1&amp;co_id=5865&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;</a> 富邦產險有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國一一 〇年度及民國一〇九年度 P.36 (1)非避險之衍生工具 <a href="https://doc.twse.com.tw/server-java/t57ab01?step=1&amp;colorchg=1&amp;co_id=5828&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;">https://doc.twse.com.tw/server-java/t57ab01?step=1&amp;colorchg=1&amp;co_id=5828&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;</a>
	FN-IN-550a.2	借券交易擔保品的總公允價值	2021年底，富邦人壽及富邦產險皆無借券交易。

(續下頁)

主題	代碼	指標	對應內容
系統風險管理	FN-IN-550a.3	描述系統性非保險活動相關的資本風險與流動性風險的管理方法	<p>《富邦人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告》民國一一〇年度及民國一〇九年度 2) 流動性風險 (P90) 及 3. 流動性風險分析 (P110)</p> <p><a href="https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&amp;colordg=1&amp;co_id=58&amp;5&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;">https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&amp;colordg=1&amp;co_id=58&amp;5&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;</a></p> <p>《富邦人壽2021年永續報告書》：1.2.2 企業風險管理與核保</p> <p>《富邦產物保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告》民國一一〇年度及一〇九年度 (2) 流動性風險 (P92~94)</p> <p><a href="https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&amp;colordg=1&amp;co_id=5828&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;">https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&amp;colordg=1&amp;co_id=5828&amp;year=110&amp;seamon=&amp;mtype=A&amp;</a></p>
活動指標	FN-IN-000.A	依(1)財產和傷亡、(2)人壽、(3)再保險分入的有效保單數量	<p>人壽各險別之保費收入及保險給付 <a href="https://irs-info.ib.gov.tw/customer/life3-2.aspx?ID=27935073">https://irs-info.ib.gov.tw/customer/life3-2.aspx?ID=27935073</a></p> <p>產險各險別分出再保業務概況 <a href="https://irs-info.ib.gov.tw/customer/proxy3-2.aspx?UID=7082461">https://irs-info.ib.gov.tw/customer/proxy3-2.aspx?UID=7082461</a></p> <p>人壽有效保單件數：22,146,996 件</p> <p>人壽再保保單件數：1,688,027 件</p> <p>產險有效保單件數：15,493,236 件 (包含個人保險及企業保險件數)</p> <p>產險再保保單件數：61 件</p>

## 商業銀行行業部分指標

主題	代碼	指標	對應內容																																												
資訊安全	FN-CB-230a.1	(1) 資訊外洩事件數量 (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	<p>(1) 以通報作業風險之案件計算共2件，含客訴1件 (2021年發生／發現；於2022年補通報) 及非客訴1件；改善說明如下：</p> <p>案件一（非客訴案件）為郵局掛號函件於招領郵件過程中不慎遺失，本行接獲通知後立即補寄文件，並於郵局確認遺失後以電話告知當事人知悉並錄音保存，本案並未影響客戶權益。</p> <p>案件二（客訴案件）為本行信用卡客服專員涉及透過客戶刷卡資料，本行對相關缺失人員已依規定懲處，並於案件發生後對全體客服人員加強訓練及宣導行員應遵循事項。</p> <p>(2) 100%，2件皆與個資相關，無裁罰案件。</p> <p>(3) 共2名客戶，各涉1名客戶，皆未影響客戶權益。</p>																																												
普惠金融	FN-CB-240a.1	(1) 對促進小型企業及社區發展的貸放件數 (2) 對促進小型企業及社區發展的貸放餘額 (3) 對弱勢族群(未接觸及缺乏銀行服務)提供金融教育的參與人數	本報告書：7.5.4 多元貸款服務																																												
與ESG因子相關之業務	FN-CB-410a.1	依產業別之信用曝險金額	<p>台北富邦銀行110年度個體財報資訊如下：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">產業別</th> <th colspan="2">110年12月31日</th> <th colspan="2">109年12月31日</th> </tr> <tr> <th>金額</th> <th>%</th> <th>金額</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>私人</td> <td>\$ 918,224,097</td> <td>55.70</td> <td>\$ 790,527,801</td> <td>53.93</td> </tr> <tr> <td>民營企業</td> <td>589,457,458</td> <td>35.76</td> <td>544,866,454</td> <td>37.17</td> </tr> <tr> <td>金融機構</td> <td>65,530,503</td> <td>3.98</td> <td>68,301,762</td> <td>4.66</td> </tr> <tr> <td>政府機關</td> <td>50,122,926</td> <td>3.04</td> <td>33,229,923</td> <td>2.27</td> </tr> <tr> <td>公營企業</td> <td>24,764,287</td> <td>1.50</td> <td>27,124,815</td> <td>1.85</td> </tr> <tr> <td>非營利團體</td> <td>370,396</td> <td>0.02</td> <td>1,703,206</td> <td>0.12</td> </tr> <tr> <td>合計</td> <td>\$ 1,648,569,667</td> <td>100.00</td> <td>\$ 1,465,753,961</td> <td>100.00</td> </tr> </tbody> </table>	產業別	110年12月31日		109年12月31日		金額	%	金額	%	私人	\$ 918,224,097	55.70	\$ 790,527,801	53.93	民營企業	589,457,458	35.76	544,866,454	37.17	金融機構	65,530,503	3.98	68,301,762	4.66	政府機關	50,122,926	3.04	33,229,923	2.27	公營企業	24,764,287	1.50	27,124,815	1.85	非營利團體	370,396	0.02	1,703,206	0.12	合計	\$ 1,648,569,667	100.00	\$ 1,465,753,961	100.00
產業別	110年12月31日		109年12月31日																																												
	金額	%	金額	%																																											
私人	\$ 918,224,097	55.70	\$ 790,527,801	53.93																																											
民營企業	589,457,458	35.76	544,866,454	37.17																																											
金融機構	65,530,503	3.98	68,301,762	4.66																																											
政府機關	50,122,926	3.04	33,229,923	2.27																																											
公營企業	24,764,287	1.50	27,124,815	1.85																																											
非營利團體	370,396	0.02	1,703,206	0.12																																											
合計	\$ 1,648,569,667	100.00	\$ 1,465,753,961	100.00																																											

## 8.5 保證聲明書

### ISO 14001環境管理系統



富邦金控



富邦人壽



台北富邦銀行



富邦產險

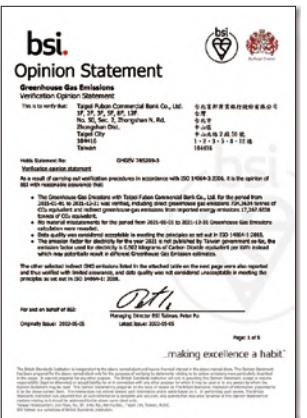


富邦證券

## ISO 50001能源管理系統



## ISO 14064-1溫室氣體盤查



富邦金控

台北富邦銀行

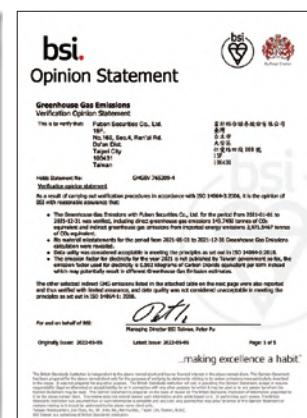
富邦人壽

台北富邦銀行



富邦產險

富邦證券



富邦產險

富邦證券

## 8.6 會計師獨立確信報告

**KPMG**

**安侯建業聯合會計師事務所**

KPMG  
台北市110615信義路5段7號88樓(台北101大樓) Telephone 電話 +886 2 8101 6666  
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5, Fax 傳真 +886 2 8101 6667  
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.) Internet 網址 home.kpmg/tw

**會計師有限確信報告**

**富邦金融控股股份有限公司 公證：**

本會計師接受富邦金融控股股份有限公司（以下簡稱「富邦金控公司」）之委託，對富邦金控公司民國一一〇年度（2021年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」或「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

**確信標的資訊之適用基準**

富邦金控公司應依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條第一項第三款規定之應加強揭露事項、全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board、「GSSB」）發布之GRI永續性報導準則（GRI Standards）之全面依據選項及永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board、「SASB」）發布之保險產業（Insurance）永續會計準則所規範之基準編製報告書（已於報告書中「報告書編輯說明」章節說明）。

**公司之責任**

富邦金控公司應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大主題，並依前述報導資訊之適用基準編製允當表達之民國一一〇年度（2021年度）報告書，且負責建立及維持與本報告書編製有關之必要內部控制，以確保本報告書未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

**本會計師之責任**

本會計師係依據財團法人會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之報告書資訊是否存有重大不實表達具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與確信標的攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對富邦金控公司內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

前述報告書中有關溫室氣體排放（範疇一、範疇二及範疇三）之相關揭露資訊，係富邦金控公司另行委託其他第三方查驗單位執行驗證，故本會計師不對該等資訊內容之編製與表達是否遵循其相關適用基準提供任何確信。

1

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

**KPMG**

**品質管制與獨立性**

本會計師其所隸屬之事務所遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本事務所遵循基金會所發布之審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

**所執行確信工作之彙總說明**

本會計師針對第二段所述之報告書資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得富邦金控公司民國一一〇年度（2021年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談富邦金控公司管理階層及相關員工，以瞭解用以蒐集及產出報導資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識報告書資訊可能存有重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估報告書資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行情序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

**先天限制**

富邦金控公司民國一一〇年度（2021年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及富邦金控公司管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

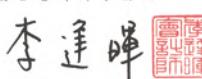
**結論**

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述報告書資訊有未依適用之報導基準編製而須作重大修正之情事。

**其他事項**

富邦金控公司網站之維護係富邦金控公司管理階層之責任，對於本確信報告於富邦金控公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師不負該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：   


事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓  
民國一一一年六月十四日

2



正向力量 成就可能

本報告書採用不含重金屬之環保紙張及改善地球生態環境的環保大豆油墨印製

Copyright © 2022 Fubon Financial Holding Co., Ltd. All Rights Reserved. Printed in Taiwan 08/2022