



臺灣產物保險  
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

TFMI 2016

CSR

民國105臺灣產物保險  
企業責任報告書

REPORT



臺灣產物保險70週年  
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.



# 目錄

Table of Contents

---

董事長的話	2
關於報告書	10
關於我們	18
公司治理	44
環境類別	54
幸福職場	62
社會公益	82
附錄	92



# 1. 董事長的話

## 董事長的話

# 行動實踐永續發展

《2016臺灣產物保險企業社會責任報告書》為臺灣產物保險第3本報告書，揭露的內容更加完備至善，這是本公司對企業自身的要求、對社會大眾的責任，更是做為地球好公民的義務！為使大眾能掌握更多有關非財務績效的資訊，未來每年將持續發行報告書，以全面關注經濟繁榮、社會公益、員工照顧及地球環保的責任議題，並付諸行動，實踐永續發展之企業願景。我們不只期許自己成為卓越的企業，更要成為地球上最盡份的好公民。

### 秉持「穩健經營」與「客戶導向」經營策略

本公司秉持「穩健經營」與「客戶導向」之經營策略，在風險控管及營運管理方面皆謹慎實行。本公司資本額36.22億，高居業界第一，且風險資本適足率達938.87%，遠高於法令規定，顯見本公司具有強健的資本水準及優異償債能力。同時，本年度持續獲標準普爾公司（S&P）授予「A-」展望「穩定」，及中華信用評等公司給予「twAA」展望「穩定」的優良評等。在臺灣證券交易所舉辦的「上市櫃企業公司治理評鑑」已連續3年進入排名前20%，不但公司治理成績優於其他產險同業，更於2016年獲選納入「臺灣公司治理100指數」成份股。此外，依據金融監督管理委員會公佈2016年保險公司分級指標評分，本公司排名第3。顯示本公司在維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構運作、提升資訊透明度、落實企業社會責任及保戶權益與理賠服務等面向，均有高水準之表現。

### 通過 ISO 27001 認證，接軌國際資安標準

根據金融監督管理委員會的報告，物聯網、社群、行動、數據分析與雲端等五大趨勢，正逐漸改變全球的商業模式以及金融版圖。當金融數位化成為全球銳不可擋的潮流，除了思考產值與獲益，如何在便捷與安全之間取得平衡，就成為第一要務。有鑑於此，本公司導入資訊安全管理制度，並取得 BSI 所核發的 ISO 27001 資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS）證書，具體展現本公司在資訊安全管理上的決心。當然，我們也持續推行並鞏固資訊安全制度，強化建置數位保險營運實力，使資安防護措施臻於完善，以因應金融數位化趨勢對資訊安全管理產生的機會與挑戰。

### 積極配合主管機關推動政策性保險，成效卓越

為響應金融監督管理委員會推動金融業增進國內特定民眾的基本保障，及協助建構完善的社會安全網政策，我們多年來積極配合推廣「微型保險」及「住宅地震基本保險」，以照顧弱勢族群並提高國人居住保障。2016年因為推廣成效顯著，再次榮獲當年度「住宅地震保險卓越獎」第一名與「微型保險績效卓越」殊榮，具體回應政府所呼籲的「善盡社會公益，補足社會安全網」理念。



臺灣產物保險董事長

李勝真

### 擴大舉辦產學合作，打造學校、學生與企業三贏

由於深信以人為本是服務業的核心價值，因此我們致力於培育優秀人才，這不只是企業社會責任的一環，更是我們的競爭力來源。我們挹注企業資源，向下扎根，將金融專業與教育志業結合，擴大與多所學校之保險系所合作，提供(1)課程交流、(2)實習生計畫、(3)參訪活動，並針對在學成績優異學生提供獎學金及有薪實習機會，透過多元人才扶植計畫培育產險菁英，以達到理論與實務的結合。我們期待藉此計畫，為學生累積實際經驗，提升就業競爭力，使其發揮所長以回饋企業與社會。這是本公司履行企業社會責任並展現企業關懷年輕世代的理念與作為。

### 取之於社會、用之於社會

#### 臺灣產物保險與您一起「珍惜此刻、守護未來」

秉持取之於社會、用之於社會的信念，在2015年9月成立了「財團法人臺灣產物保險文教基金會」。

我們以「珍惜此刻、守護未來」為核心價值，戮力達致「提升文化品質、培育人才、關懷弱勢、服務國家社會」等使命，肩負起社會公益的重任。近70年來，本公司不忘實踐企業社會責任的信念，所以不論在照顧弱勢、推動遲緩兒特殊教育、宣導青少年反毒活動，甚至關懷偏鄉兒童藝文活動及提倡基層體育活動等，皆不遺餘力。

未來，本公司仍將秉持「穩健經營」與「客戶導向」之經營策略，提供保戶全方位的產險服務，以帶動營運卓越成長、提高客戶忠誠度；同時，也維持與國際金融趨勢接軌、戮力向下扎根培育人才、配合政府政策積極作為，並自我期許使本公司成為國內產險業的標竿企業。更重要的是，未來將透過基金會的運作，主動關懷弱勢族群，支持學術研究與體育活動，以善盡企業社會責任。

證交所第 3 屆公司治理評鑑  
上市公司排名前 20%



入選  
臺灣公司治理 100 指數成份股



金融監督管理委員會  
2016 年住宅地震保險卓越獎第一名



A-

標準普爾公司(S&P)信用評等  
授予「A-」展望「穩定」

金融監督管理委員會  
2016 年微型保險  
推動績效卓著



2016年，臺灣產物保險榮獲許多第三方機構的評比與獎項，其中包含國內政府舉辦的競賽，也有國外權威信評機構給予的肯定。我們參與證券交易所舉辦的第3屆公司治理評鑑，讓外界更了解本公司的公司治理實施成效，也藉由參與主管機關的評鑑制度，促使我們定期自我檢視並進行必要的調整修正，持續落實公司治理，為企業永續發展奠定深厚基礎。

- 標準普爾公司 (S&P) 授予「A-」展望「穩定」的信用評等。
- 中華信用評等公司授予「twAA」展望「穩定」的信用評等。
- 證交所第 3 屆公司治理評鑑，本公司進入上市公司排名前 20%。
- 入選「臺灣公司治理 100 指數」成份股。





BSI 頒發 ISO27001 驗證  
資訊安全管理系統



保險公司分級指標評分報告  
「綜合評分值」第三名。



《卓越雜誌》第 368 期 2016 年 12 月  
號 2016 年卓越最佳保險評比  
獲得「最佳永續經營獎」



- 金融監督管理委員會 2016 年住宅地震保險卓越獎第一名。
- 金融監督管理委員會 2016 年微型保險推動「績效卓著」殊榮。
- 《卓越雜誌》第 368 期 2016 年 12 月號 2016 年卓越最佳保險評比，獲得「最佳永續經營獎」。
- BSI 頒發 ISO27001 資訊安全管理系統 ( Information Security Management System, ISMS ) 證書，強化資訊安全。
- 保險公司分級指標評分報告「綜合評分值」第三名。

# 卓越最佳保險評比 榮獲最佳永續經營獎



2016

卓越最佳保險評比頒獎典禮

主辦單位

誌



臺灣產物保險

Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

臺灣產物保險獲頒《卓越雜誌》2016卓越最佳保險評比「最佳永續經營」獎項，2016年11月15日受邀參加於台北寒舍艾美酒店盛大舉行的頒獎典禮。當天由金融監督管理委員會副主委黃天牧授獎予本公司總經理宋道平，場面隆重。

宋總經理致詞時表示，本公司的成立可追本溯源自日據時代，以百年歷史守護寶島產物，獲獎代表本公司在地深耕近70年的永續經營成果備受肯定。在悠久的歲月裡，本公司緊緊的守護著每一個保戶的生命財產安全，同時與行銷通路及供應商建立緊密的夥伴關係。



身為臺灣歷史最悠久的產物保險公司，除了致力於發展與時代接軌的產品外，對於風險管理也同樣重視。本公司資本額36.22億，高居業界第一，且風險資本適足率（Risk-Based Capital, RBC）達938.87%，遠高於法令規定，顯見本公司具有強健的資本水準及優異償債能力。展望未來，本公司仍將

秉持「穩健經營」及「客戶導向」之經營政策，強化公司治理、風險管理及法令遵循，並持續以「專業、誠信、創新、團隊、關懷、效率」六大核心價值，對內致力強化公司治理、員工照護及提升經營績效，對外將重視客戶關係管理與服務品質，以提升企業永續發展。





## 2. 關於報告書

# 關於報告書

## 2016 CSR 報告書 再次榮獲 BSI 頒發 GRI G4 & AA1000 雙重國際標準保證聲明書

### 報告書概況

這是臺灣產物保險第三次發行 CSR 報告書，未來我們將每年持續發行此報告書，定期向外界揭露非財務績效的營運成果，並以行動實踐永續發展之企業願景。本公司2016 CSR 報告書再度榮獲英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 臺灣分公司蒲樹盛總經理頒發 GRI G4 以及 AA1000 雙重國際標準保證聲明書，並由本公司李泰宏董事長親自出席授證儀式，彰顯本公司最高管理階層對於企業社會責任的重視。

### 報告期間

2016年1月1日至2016年12月31日

### 上一次報告期間與發佈日期

上一年的報告期間為2015年1月1日至2015年12月31日，發佈日期為2016年6月30日

### 報告週期

每年發佈1次

### 報告書範疇與考量面邊界

本報告書經濟類別的數據來源為2016年企業年報所刊登的財務報表，環境與社會類別涵蓋範圍包括總公司懷德大樓3、8、9、11樓，12個分公司和29個通訊處的整體資訊。

報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈無發生重大變化，對先前報告書中所提供之任何資訊無進行重編。此外，和先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界並無顯著改變。

### 編撰指南

本報告書依據全球報告倡議組織全球永續性報告指南 (Global Reporting Initiative, Sustainability Reporting Guidelines Version 4.0) 編撰。本報告書選擇核心依循 (In Accordance with Core Option)，針對 GRI G4 一般標準揭露 (General Standard Disclosures) 與特定標準揭露 (Specific Standard Disclosures) 進行本年度永續議題與資訊揭露，並附有 GRI G4 完整對照表，以供索引各章節內容。



▲ 臺灣產物保險董事長李泰宏（左二）榮獲英國標準協會BSI總經理蒲樹盛（右二）頒發2016 CSR 報告書保證聲明書。

### 查證標準與結果

本報告書透過內部最高管理階層會議，決議尋求外部查證以提高本報告的可信度。委託第三方公正機構英國標準協會（British Standards Institution, BSI）針對報告書中揭露的資訊進行查證。BSI 採用全球性非營利組織 Account Ability 所制定的 AA1000 保證標準2008年版（AA1000 Assurance Standard）第1應用類型（Type 1）、中度保證等級（The Moderate Assurance）作為查證標準（Assurance Standard）。BSI在稽核報告上表示，本報告書已經完整展現與揭露永續議題，符合資訊揭露的完整性、重大性及回應性，目前組織的企業社會責任運作已經納入與管理階層定期溝通，值得肯定，未來依照企業社會責任政策持續落實。

### 聯繫窗口

如您對本報告書之內容，有任何指教或建議，歡迎您與我們聯繫。

臺灣產物保險股份有限公司  
地址：台北市館前路49號8樓  
電話：+886-2-23821666  
傳真：+886-2-23710489

發言人：李光霖 執行副總經理  
電話：+886-2-23821666#250  
E-mail：kuanglin@tfmi.com.tw

代理發言人：林倖朱 協理  
電話：+886-2-23821666#390  
E-mail：amylin@tfmi.com.tw

# 報告書編撰原則確立

## 依據 GRI G4 標準揭露

臺灣產物保險以企劃部為推動企業社會責任之統籌單位，並成立跨部門工作小組，由執行副總擔任召集人，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，每年定期向董事會提報核准，並於股東會報告。2016年底向董事會匯報各項重大企業社會責任政策、執行成果與明年度計畫，包括客戶、股東、員工、供應商、社區參與、社會公益、環境保護以及誠信經營。透過謹慎的未來永續經營計畫，以及定期檢視績效目標，落實本公司各項企業社會責任推動。

## 依據 GRI G4 揭露一般與特定標準

編撰一份 CSR 報告書的核心，是基於重大性原則來鑑別重大考量面。重大考量面意指本公司對於經濟、環境和社會以及利害關係人的回饋所彙整的重大影響議題。我們著手規劃 GRI G4 特定標準揭露，包括經濟、環境以及社會這三大類別，並往下展延管理方針揭露以及考量面。

## 鑑別重大考量面與邊界

我們透過鑑別 ( Identification )、排序 ( Prioritization )、確證 ( Validation )、檢視 ( Review ) 四大步驟，鑑別重大考量面。首先在步驟1，我們鑑別相關議題，經過本公司內部會議，整理一份值得包含在本報告書的議題清單，又稱相關議題 ( Relevant Topics )。我

們從《GRI G4 永續性報告指南》考量面挑選相關議題。

接下來執行步驟2排序，同樣依據《GRI G4 永續性報告指南》界定報告內容三原則，將相關議題 ( Relevant Topics ) 進行排序。在步驟1所鑑別的相關議題 ( Relevant Topics )，從此階段開始稱為考量面 ( Aspects )。同時，我們也針對利害關係人蒐集他們關心的議題，經統計權重分析與內部會議討論後，獲得議題重大性排序結果。

在步驟3確證的過程中，我們依據 GRI G4 完整性原則 ( Completeness )，評估已經鑑別的重大考量面，本報告書經排序後的重重大考量面清單已經過高層決策者核准。而在鑑別重大考量面與邊界的最後階段，也就是步驟 4 檢視，將在本報告發佈後，展開利害關係人的回饋資訊蒐集，為下一個報告週期做準備。

## 視覺化的重大考量面

本報告書所揭露的重大考量面，採用視覺化的方式呈現，充份反映本公司營運活動所產生的經濟、環境及社會的顯著衝擊。同時，透過重大性分佈圖，清楚揭露經濟績效、當地社區與公司治理，是2016年度最重要的企業社會責任實踐項目。



## ▼ 議題鑑別、邊界與重大考量面排序統計表

項次	重大考量面	管理方針揭露	衝擊邊界
1	經濟績效	合併營收達45.69億元，秉持穩健經營及客戶導向之經營策略奏效	臺產、股東、政府、 第三方稽核組織、 媒體
2	顧客隱私	籌劃並執行ISO 27001資訊安全管理系統，並申請外部第三方查證	臺產、客戶
3	行銷與溝通	已制定《消費爭議處理制度》、《消費爭議處理作業要點》、《公平待客原則》內部規範	臺產、客戶、政府、 媒體
4	間接經濟衝擊	成立財團法人臺灣產物保險文教基金會，並且與國內許多非營利組織建立互信機制	臺產、客戶、媒體
5	公司治理	積極參與證券交易所舉辦之第3屆公司治理評鑑，強化董事會運作	臺產、股東、政府
6	勞雇關係	依循《勞動基準法》執行各項員工聘雇制度，並推動培訓制度拔擢優秀人才	員工、政府
7	風險管理	設立風險管理委員會，規範嚴謹核保流程，透過資本適足率分析，檢測清償能力	臺產、股東、政府、 第三方稽核組織
8	排放	設計新款保單合併列印，有效減少紙張使用，達成總公司用電契約容量降低	臺產、客戶、政府
9	訓練與教育	透過有計畫的訓練課程與資源，以增進員工的專業知識與技能	員工、客戶
10	員工多元化與平等機會	致力於打造員工多元化與性別平等升遷機會	員工
11	法規遵循	在經濟指標、環境指標與社會指標，皆依循政府法令法規推動公司各項政策計畫	臺產

# 利害關係人議合

## 利害關係人議合群體、鑑別與選擇

針對所議合的利害關係人，我們籌劃嚴謹的鑑別與選擇方法。首先由臺灣產物保險企業社會責任跨部門工作小組成員透過內部會議，激盪出各種可能的利害關係人，接著，我們依循全球性非營利組織 Account Ability 所制定的 AA1000 利害關係人議合 2015年版 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 簡稱 AA1000 SES 2015) 所包括的責任、影響力、張力、依賴及不同觀點這5項標準，針對所有利害關係人執行鑑別程序與重要性評分，最終獲得優先議合的利害關係人。包括股東、客戶、供應商、主管機關、第三方稽核組織、媒體、管理階層與員工。

針對鑑別出來的利害關係人，我們分別採取不同的議合形式，包括單向、雙向、面訪、電話會議、E-mail等，取得利害關係人議合所提出之關鍵議題。以下是我們回應利害關係人的標準流程：

- 各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人議題。

- 各部門主管定期向高階管理階層，匯報利害關係人關切議題與未來計畫。
- 本公司企劃部擔任推動企業社會責任之統籌單位，分析各議題對公司的衝擊，經由內部持續議合方式，向最高管理階層匯報議合結果，釐清揭露的重大性議題及內外部邊界，以及公司如何回應。
- 舉辦內部稽核，審查對外公開資訊已經擁有充足的支持性證據。
- 針對內部議合的過程與結果，皆留下電子或紙本形式的會議記錄，必要時可作為第三方查證時的佐證資訊。
- 確認本年度議題揭露範疇與邊界後，最終透過報告書或正式新聞稿，公開回應利害關係人關注事項。

除了上述標準流程之外，我們於官網上設立利害關係人專區，提供與利害關係人溝通及聯繫的管道，對於相關的各項議題，如有任何疑問、建議或甚至是申訴事項，都可藉由此管道保持暢通及良好的互動。



### 利害關係人議合方式與頻率

透過定期與非定期內外部利害關係人議合 (Stakeholder Engagement)，回應他們所關注的議題與注意事項，關於利害關係人議合方式與頻率請見以下說明。

#### 利害關係人

- 股東：每年召開一次股東會。
- 客戶：每月至少一次更新官方網站資訊，以供客戶了解本公司產品訊息與優惠方案。
- 供應商：每年年度換約前，透過 E-mail 或會議溝通。
- 主管機關
  - 配合並遵循主管機關政策，參與相關會議，適時提供建言及推廣金融知識教育。
- 第三方稽核組織：信評機構定期評估，會計師查帳。
- 媒體：設立發言人，透過官網或新聞稿發佈資訊。
- 臺產：每月召開一次董事會。
- 員工：透過每季召開勞資與勞工退休準備金監督委員會議，以及公司內部網站進行溝通。



# 3. 關於我們

# 企業簡介

## 全國歷史最悠久產物保險公司

臺灣產物保險成立於1948年，至今已戮力耕耘近70年，為全國歷史最悠久之產物保險公司。服務據點遍及全國，也延伸至對岸。本公司長期秉持「穩健經營」及「客戶導向」之經營策略，資本額為36.22億元，位居業界第一名，展現財務績效上的強健資本水準。

### 臺灣產物保險核心價值——

專業、誠信、創新、團隊、關懷、效率

「專業、誠信、創新、團隊、關懷、效率」是我們的企業核心價值。本公司相信，企業的成功在於提供客戶更有價值的服務，同時致力於不斷提升專業素養，為美麗的台灣土地盡一份心力，善盡企業社會責任。

## 成立於

# 1948

戮力耕耘近70年，為全國歷史最悠久

## 珍惜此刻

## 守護未來

# 36.22

億元

資本額業界第一名，展現強健資本水準

### 企業標誌的由來

本公司之企業標誌，是從「臺灣產物保險」英文名稱 TAIWAN 的字首「T」為基礎發展，並由兩筆畫重疊組合而成，象徵本公司與客戶兩者緊密結合之寓意，彰

顯本公司與客戶攜手合作、共創未來的經營宗旨。整體造型亦由臺灣地形衍生而成，企業標誌圓形部份為「臺灣」之形象，重疊的三角象徵「中央山脈」，整體輪廓共同傳達本公司自許為中央山脈一般，守護臺灣的使命，這更是本企業一貫強調的誠信、關懷正派經營的企業形象。

### 積極參與公會組織

我們積極參與相關公會、協會、學會等組織活動，藉由定期或不定期會議，與產業成員進行密集地溝通與交流，並將交流結果回饋社會與客戶，持續推出符合客戶需求的各式產險商品與服務。同時，本公司遵守中華民國產物保險商業同業公會所制定之相關保險業自律公約規範。





臺灣產物保險  
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

#### ▼ 參與公會組織

序號	組織名稱	擔任重要職位或協助推動重要專案
1	台灣工商企業聯合會	李泰宏董事長擔任理事
2	台灣產經建研社	李泰宏董事長擔任理事
3	中華民國產物保險商業同業公會	宋道平總經理擔任常務理事
4	中華民國產物保險核保學會	宋道平總經理擔任理事
5	中華民國保險學會	宋道平總經理擔任理事
6	財團法人住宅地震保險基金	宋道平總經理擔任董事
7	中華保險服務協會	
8	中華民國精算學會	
9	中華民國風險管理學會	
10	社團法人台灣金融服務業聯合總會	
11	財團法人保險犯罪防制中心	
12	財團法人台灣企業重建協會	
13	美國產險精算學會 ( Casualty Actuarial Society, CAS )	

## 全國服務據點

### 北部地區

營業一部	100	台北市中正區館前路49號3樓
松山通訊處	105	台北市松山區八德路二段350號9樓
文山通訊處	116	台北市文山區景文街43號3樓
士林通訊處	111	台北市士林區前港里承德路4段196號6樓
板橋分公司	220	新北市板橋區民生路一段3號9樓
三重營業處	241	新北市三重區重陽路三段99號9樓
新莊通訊處	242	新北市新莊區中正路651-1號6樓
雙和通訊處	234	新北市永和區保生路1號5樓之7
基隆分公司	200	基隆市仁愛區愛三路128號7樓
世貿通訊處	110	台北市信義區基隆路一段131號2樓
桃園分公司	330	桃園市桃園區民權路6號10樓之1
中壢營業處	320	桃園市中壢區三光路84號11樓
八德通訊處	334	桃園市八德區介壽路一段10巷6號1樓
新竹分公司	300	新竹市東區東大路一段118號4樓
竹北營業處	302	新竹縣竹北市勝利十二街292號
苗栗營業處	360	苗栗縣苗栗市正發路233號
頭份通訊處	351	苗栗縣頭份市東庄里尚順路20號

### 中部地區

台中分公司	400	台中市西區繼光街35號
豐原通訊處	420	台中市豐原區中山路258號
沙鹿通訊處	433	台中市沙鹿區光華路477號 1、2樓
大里通訊處	412	台中市大里區永隆路52號
市政通訊處	407	台中市西屯區台灣大道3段540號5樓之1
草屯通訊處	542	南投縣草屯鎮太平路一段363號
彰化分公司	500	彰化縣彰化市曉陽路43號5樓
員林通訊處	510	彰化縣員林市南平街182號4樓
嘉義分公司	600	嘉義市西區中興路127號 8樓1
斗六通訊處	640	雲林縣斗六市雲林路二段699號
北港通訊處	651	雲林縣北港鎮文仁路414號

### 南部地區

台南分公司	704	台南市北區西門路四段15號6樓
新營通訊處	730	台南市新營區民生路128號
永康通訊處	710	台南市永康區四維街52及56號1樓
高雄分公司	800	高雄市新興區中山一路117號4、5樓
岡山通訊處	820	高雄市岡山區仁義路46號
鳳山通訊處	830	高雄市鳳山區中信街102號1樓
屏東分公司	900	屏東市中正路125號5樓
潮州通訊處	920	屏東縣潮州鎮文化路203號1樓

### 東部地區

宜蘭分公司	265	宜蘭縣羅東鎮公正路52號
蘭陽通訊處	260	宜蘭市中山路二段233號5樓
花蓮分公司	970	花蓮縣花蓮市大同街3號
台東通訊處	950	台東縣台東市正氣北路434號

### 離島地區

澎湖通訊處	880	澎湖縣馬公市中華路141號
金門通訊處	891	金門縣金湖鎮山外里黃海路19號1樓

### 大陸地區

上海代表處	200021	上海市黃浦區淮海中路138號 上海廣場904室
-------	--------	----------------------------







臺灣產物保險  
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.



# 產險商品多元完備 全面保障萬無一失

## 個人險種



汽車保險

- 汽(機)車保險：分為「強制險」與「任意險」。強制險為法令規定須投保險種，而任意險則依客戶需求自由選擇投保，保險項目包括車體損失保險、第三人責任保險、竊盜保險、駕駛人傷害保險等保障。

- 住宅火險及地震險：提供房屋財產安全保障，保險項目包括保險標的物因火災、竊盜、地震等危險事故所引起的損失，保障客戶的財產安全及負擔客戶對第三人的賠償責任，對客戶而言是基本不可少的保障內容。



機車保險

- 傷害險：承保被保險人因意外傷害事故所致之醫療、殘廢或身故之保障範圍。

- 健康險：健康保險係保障被保險人身體健康狀況的商品，為人身保險的重要一環，大致可分為「醫療給付」及「定額給付」兩大類。臺灣產物保險提供「醫療給付」類商品，如住院日額給付保障被保險人因疾病住院時之補償，「定額給付」如癌症保險或重大疾病保險。



健康險

- 旅遊綜合保險：承保被保險人於旅遊期間因保險事故所造成之旅遊不便及遭受意外事故之死亡或殘廢與疾病醫療給付。

- 海外打工渡假遊留學生傷害險：提供海外打工族群保險服務。保險項目包括身故殘廢、重大燒燙傷、傷害醫療、健康醫療。

- 高齡長者傷害險：針對50歲以上族群規劃，因為生理性因素例如骨骼關節、肌肉系統退化以及骨質疏鬆症等，其遭受意外傷害的機率遠高於其他年齡層，特為年長者構築完善的傷害醫療保障。本公司提供意外身故、殘廢保險、殘廢看護扶助保險金、傷害住院醫療保險金日額、燒燙傷病房日額給付等保障。



住宅火險及地震險

- 微型保險商品：提供經濟弱勢者人身保險保障，以補足政府保險或社會救助機制不足的缺口。經濟弱勢者例如無配偶且全年綜合所得低於新台幣35萬元者，或是符合《身心障礙者保障法》定義之身心障礙者。



商業火險

### 企業險種

- 商業火險：企業經營過程中，火災危險將使企業遭受不確定的巨大損失。投保火災保險可讓廠房、機器設備、原料和成品等獲得賠償，進而快速重新啟動生產線運作。

- 責任保險

- 一般責任保險

- \* 公共意外責任保險
- \* 僱主意外責任保險
- \* 產品責任保險
- \* 營繕承包人意外責任保險
- \* 保全業責任保險
- \* 金融業保管箱責任保險
- \* 個人資料保護責任保險

- 專業責任保險

- \* 董監事及重要職員責任保險
- \* 建築師工程師專業責任保險
- \* 醫師業務責任保險
- \* 醫療機構綜合責任保險
- \* 保險代理人經紀人專業責任保險
- \* 保險公證人專業責任保險



責任保險



海上保險

- 工程保險：營造綜合保險、安裝工程保險、營建機具保險、電子設備保險、鍋爐保險、機械保險

- 海上保險：貨物運送險、貨物運送人責任保險、海空運承攬人責任保險、船體及漁船保險、航空保險

- 其他保險及保證保險：員工誠實保證保險、現金保險、銀行業綜合保險、藝術品綜合保險、資訊系統不法行為保險、降水量參數養殖水產保險



工程保險

新品上市

# 資訊系統不法行為保險



隨著科技及網際網路的進步，金融機構作業皆依賴資訊系統連線作業，但也因科技及網際網路發達，出現了電腦病毒及駭客，甚至是在國際上鬧得沸沸揚揚的 ATM 盜領案。過去，保險公司僅能以「銀行業綜合保險」作為金融機構轉嫁風險之主要保險，其保障範圍包含員工之不忠實行為、營業處所之財產、運送中之財產、票據及有價證券之偽造或變造、偽造通

貨、營業處所及設備之毀損、證券或契據之失誤致遭受之財物損失為限。對此，臺灣產物保險掌握市場的脈動與需求，研發新的企業保險商品，推出了「資訊系統不法行為保險」，以承保金融機構於實施資訊系統化連線作業後，為被保險人及其員工以外之人利用資訊系統從事不法行為所致之財物損失，以保障金融機構所面臨的新興風險。

新品上市

# 全國首張 降水量參數養殖水產保險問世

為了響應政府推動農業保險，讓水產養殖業者有更多的保障，臺灣產物保險獲保險局正式核准於3月30日推出「降水量參數養殖水產保險」。藉此轉嫁養殖業者風險，並做為養殖業者風險管理之後盾。

民國98年莫拉克風災在臺灣造成半世紀以來最嚴重的「八八水災」，全臺漁產損失41億7,380萬元，漁民設施損失4億8,812萬元，共計46億6,192萬元。在養殖魚塢部分，受災面積共6,942公頃，損失金額達到35億5,629萬元。其中又以屏東縣的石斑魚養殖業損失最為慘重，損失金額約4.3億元。所以本次首創的「降水量參數養殖水產保險」即是以屏東縣東港鎮、林邊鄉、佳冬鄉、枋寮鄉等四個陸上養殖地區之養殖業者先行試辦。

有別於一般傳統的保險商品，首張參數型天氣保險最大的特色就是以累積降雨量作為啟動保險契約賠付要件，無須現場查勘定損，達到簡化程序快速理賠之效果。養殖業者在保險期間內依據已發生之累積降雨量數據，依照保險契約約定之條件計算賠付金額，並於保險金額範圍內對養殖業者負賠付之責，讓業者迅速得到理賠，將損失程度降至最低。

「降水量參數養殖水產保險」預期將能協助養殖業者在最短的時間內完成復育工作及恢復產量，並且可以安心投資養殖事業、穩定漁貨品質。雖目前僅以屏東縣作為試辦，未來不排除針對其他地區實際需求及風險考量，另行開發約定天氣條件之商品，讓更多農漁民可以藉由保險分散風險，保障農漁民財產。



新品上市

# 住家安全守護 超額地震商品 新推出

**住家安全守護，超額地震商品新推出**

2016年2月6日於高雄市美濃區，發生芮氏規模6.6之地震，造成災情有117人死亡、551人受傷、民宅逾500棟以上受損等損失。於2002年4月1日政府開辦之住宅火災保險單下自動涵蓋住宅地震基本保險，基本保障最高150萬，臨時住宿費20萬元，為國人住宅財產安全形成第一道保護網。

為提供消費者更多商品選擇，與足夠保障，臺灣產物保險於2016年新推出住宅地震超額商品，消費者可依己身需求與房屋價值，加保此商品，讓可得到更高金額補償，減輕地震帶給民眾之財產損失。





# 設立損害防阻團隊 執行企業風險鑑別與診斷

臺灣產物保險設立損害防阻團隊，專責受理法人客戶風險管理。我們以外部顧問的角度切入，進行企業風險鑑別、評估與診斷。藉由科學化災害事故分析，與專家共同鑑定災因，探討設備本質安全或設計缺陷不良等因素，協助企業掌握潛在危害並擬定預防方針。同時，損害防阻服務對內則提供技術信息與風險資訊，提升核保決策與技術層次，瞭解企業客戶面臨的產業危害或風險因子。

## 服務項目

- 損害防阻安全查勘：法規層面包括建築、工安與消防等規範，輔以國際上常用的美國國家防火協會 (National Fire Protection Association, NFPA)、工廠互助會 (Factory Mutual) 等國際火災防護標準，協助企業鑑別風險並達到最佳廠房安全標準。
- 消防設備檢測：從技術層面著手，執行消防設備檢測，並降低火災風險。測試項目為「消防幫浦性能特性曲線試驗」與「消防栓系統放水壓力檢測」。
- 紅外線熱影像溫度檢測服務：採用紅外線 (Infrared, IR) 熱影像檢測技術，協助客戶預防作業場所或製造廠房火災發生風險。2016年執行47家，顯見企業/工廠對風險預防的重視。

上述損害防阻服務項目，以紅外線檢測為市場諮詢度最高。因此，本公司制定《紅外線熱影像檢測作業準則》，以標準化流程受理協助客戶。

## 紅外線熱影像溫度檢測服務

- 廠房、電氣室及機房內受電/變電/輸配電設備組件或接頭之溫度檢測，避免絕緣材質失效或電氣接點接觸不良、阻抗過大所引發的電氣性火災意外。
- 公用設施之轉動設備異常溫升檢測，例如馬達、發電機等，用以防範轉子、軸承過度磨耗，引起機組故障導致停機。
- 公用設施之蒸氣或冷凍空調管線之絕緣包覆材料溫度檢測，提昇設備內之熱傳效率與空調保溫節能效益。
- 公用設施鍋爐管壁、耐火材料溫度檢測，確保鍋爐之使用安全。





### 氣候變遷導致的衝擊風險與機會

全球氣候變遷加劇，例如颱風、地震、旱災與全球二氧化碳濃度上升，將對企業產生營運風險，但同時也創造嶄新的機會。長久以來，本公司自許為客戶最佳的風險管理顧問，積極開發各種保險商品，協助保戶移轉風險。目前已提供「地震險」、「颱風洪水險」及「營業中斷險」等諸多產物保險商品，協助客戶移轉天災風險。針對極端氣候發生頻率與日俱增的現象，本公司亦推出下列與氣候變遷有關的產險商品，以供企業防範自然災害對企業營運的潛在風險。

### 與氣候變遷有關的產險商品

- 電子設備綜合保險：承保太陽能發電系統因天災或非天災所致之財產損失險。
- 安裝工程綜合保險：承保海上風力發電機之安裝工程財產損失險及責任險。
- 衛星整測保險：承保福衛七號氣象衛星升空前，遭遇天災或非天災所致之財產損失險。
- 降水量參數養殖水產保險：以累積降雨量為理賠依據，只要連續48小時降雨量超過523毫米，即可獲得理賠。

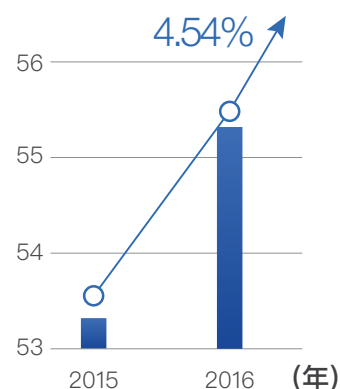
# 經濟績效

臺灣產物保險2016年資本額36.22億，營業收入達45.69億元，稅後淨利為4.9億元，每股盈餘1.35元；簽單保費收入55.64億元，較去年同期成長4.54%；其中住宅火險更連續3年取得市佔率第1名。

2016年產險市場因受南台地震及多次颱風衝擊致整體獲利受到影響，本公司幸賴妥適再保險安排而能維持穩定獲利。

**45.69** 億元  
2016年營收

(單位：新台幣億元)



2016年簽單保費收入55.64億元，較去年同期成長4.54%

## ▼ 營運績效統計表 (單位：新台幣億元)

	2013年	2014年	2015年	2016年
資本額	36.38	36.38	36.22	36.22
營收	40.18	41.33	49.26	45.69
營收毛利	17.99	17	21.82	16.17
營收所得稅	1.13	1.22	1.11	1.04
稅後盈餘	8.21	6.58	10.92	4.90
稅後每股盈餘 (單位：元)	2.26	1.81	3.01	1.35
每股淨值 (單位：元)	19.25	19.89	21.24	21.68
非擔任主管職務年度員工平均福利費用 (單位：仟元)	992	986	982	975

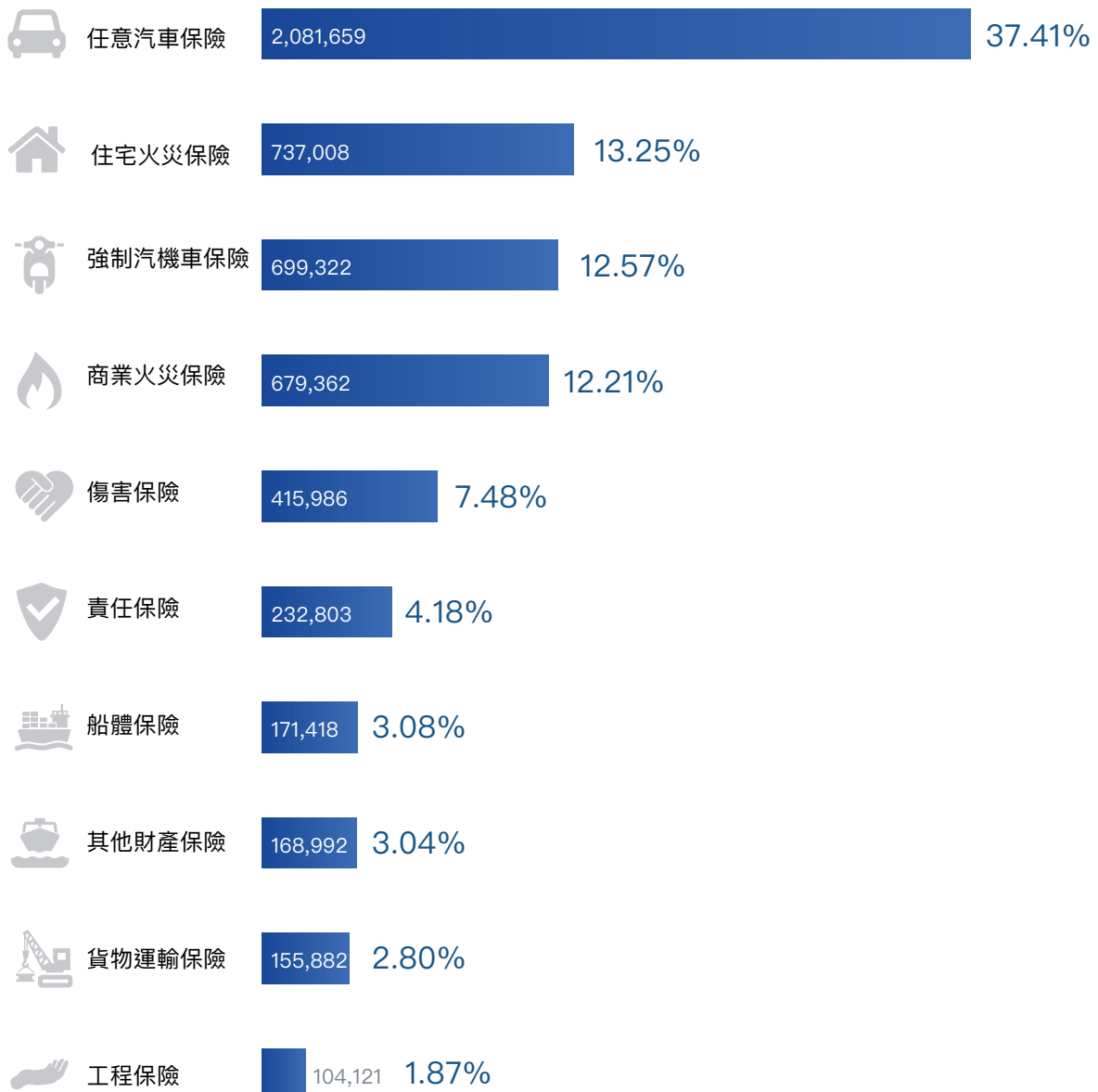
# 2016年簽單保費結構佔比

2016年任意汽車保險簽單保費為2,081,659千元，佔臺灣產物保險全部簽單保費收入37.41%，住宅火災保險（包含政策性住宅地震險、一年期住宅火災保險）737,008千元，

佔13.25%，且勇奪國內市佔率第一，強制汽機車保險699,322千元，佔12.57%，商業火災保險679,362千元，佔12.21%，傷害保險415,986千元，佔7.48%。

## ▼ 2016年Top 10簽單保費及佔比

（單位：新臺幣仟元）





▲ 榮獲英國標準協會 ( The British Standards Institution, BSI ) 臺灣分公司蒲樹盛總經理 ( 右五 ) 頒發 ISO 27001 資訊安全管理系統 ( Information Security Management System, ISMS ) 第三方查證證書，並由臺灣產物保險總經理宋道平 ( 右四 ) 親自接受證書。

## 通過 ISO 27001 認證 接軌國際資安標準

金融數位化是當前全球銳不可擋的趨勢，因此，不只商品開發與管理制度要跟上世界潮流，資訊安全更需與國際俱進。臺灣產物保險導入資訊安全管理制度，並通過國際驗證機構 BSI 所核發的 ISO 27001 資訊安全管理系統 ( Information Security Management System, ISMS ) 第三方查證證書，說明資訊安全防護機制已與國際標準接軌，具體展現本公司為迎接保險科技時代，提升資訊安全的績效與決心。報告期間無發生侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴。

我們依循計畫-執行-檢查-行動循環 ( Plan-Do-Check-Act, PDCA Cycle ) 流程管理模式，以制度化、文件化及系統化的管理機制，持續監督並檢視管理績效，以確保資訊的機密性、完整性和可用性。同時優化系統與網路管理，建立系統開發、設計和安全控管機制，落實標準作業程序等超過300項安控項目。此外，持續強化所有人員、流程與管理方式，透過資訊安全宣導與教育訓練，讓人員熟悉資訊安全管理，建立紮實的資安內控制度，提供客戶更安全有效率的服務。



By Royal Charter

# Certificate of Registration

## INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: **Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.**  
8F,  
No. 42-1, Xuchang St.  
Zhongzheng Dist.  
Taipei City  
100  
Taiwan

Holds Certificate No: **IS 663895**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of (1) development, operation and maintenance of Online Insurance System; (2) management of network infrastructure, server room management, and management of personal computers within Information Technology Service Department.  
This is in accordance with the Statement of Applicability, 10-PR-201, Ver. 1.1, dated 07 Dec. 2016.

For and on behalf of BSI:

  
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 09/01/2017  
Latest Revision Date: 09/01/2017

Effective Date: 09/01/2017  
Expiry Date: 08/01/2020

Page: 1 of 2



...making excellence a habit.™

### Registered Activities

The provision of (1) development, operation and maintenance of Online Insurance System; (2) management of network infrastructure, server room management, and management of personal computers within Information Technology Service Department.

This certificate will cease electronically from retaining the property of BSI and is issued by the conditions of contract. For conditions of contract see the certificate's [online](#) product page and the website at [www.bsi.com](http://www.bsi.com) or contact us on 020 8996 9001. © BSI 2017.

British Standards Institution, 389 Chiswick Avenue, Uxbridge, Middlesex, U.K. UB8 3PH. Registered in England. A member of the BSI Group of Companies.

▲ BSI 核發 ISO27001 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 第三方查證證書

Original Registration Date: 09/01/2017  
Latest Revision Date: 09/01/2017

Effective Date: 09/01/2017  
Expiry Date: 08/01/2020

Page: 2 of 2

This certificate is issued by the Information Security Management System and is issued by the conditions of contract. For conditions of contract see the certificate's [online](#) product page and the website at [www.bsi.com](http://www.bsi.com) or contact us on 020 8996 9001. © BSI 2017.

British Standards Institution, 389 Chiswick Avenue, Uxbridge, Middlesex, U.K. UB8 3PH. Registered in England. A member of the BSI Group of Companies.

# 以客為尊 重視每份保單承諾

## 臺灣產物保險保戶服務量化績效

臺灣產物保險透過加強內部教育訓練和宣導，重視前端銷售人員是否傾聽客戶實際需求，並完整解說保單條款與理賠範疇，進而減少理賠申訴事件的發生，足以顯示本公司重視每一份保障的承諾，堅持提供最值得信賴的優質服務。

本公司持續提供完善、全方位的理賠服務，訂定理賠服務行動方案，藉由資源整合、教育訓練、專業服務及定期追蹤檢討，提升本公司理賠服務品質及客戶滿意度。根據金融監督管理委員會保險局於2017年3月發布《保險公司分級指標評分報告：統計時間

2016/01/01–2016/12/31》顯示，本公司於國內產險業界「綜合評分值」勇奪第3名，在18家同業中脫穎而出。

## 客戶滿意度調查

本公司設立0809-068-888服務專線，對於投保汽車保險與強制汽機車保險的保戶，於交通事故發生時，一經保戶通知，本公司即派員前往交通事故現場協助處理。根據統計，2016年本公司派員前往現場處理件數196件，處理完畢後本公司主動致電121通進行保戶滿意度調查，其中98通獲得回覆，客戶滿意度平均分數9.47分，以滿分10分來看，客戶皆給予高分評價。

## ▼ 2016年交通事故現場處理與客戶滿意度調查統計

服務單位	件數
本公司派員前往現場處理 (註)	196
委由配合廠商前往事故現場處理	754
合計	950

註：已執行客戶滿意度調查



## 客戶感恩回饋



客戶A

保車行駛不慎與機車碰撞，因傷者傷勢嚴重求償金額甚高，經本公司與傷者溝通協商和解，本公司迅速賠付，客戶滿意，來電表示理賠人員洪捷孟非常優秀、專業，過程相當平和，要求轉知相關主管。



客戶B

保戶馬先生的車輛於2016年12月19日發生事故並進廠維修，本公司經辦同仁鍾一峰接獲訊息後，即迅速勘核並主動告知保戶維修天數及各項理賠作業時間，良好的服務態度及有效率的理賠程序，讓保戶透過網路留言嘉勉本公司同仁，並表示非常感謝！

編輯線上留言		
留言人姓名	馬耀龍	留言人性別
留言人年齡	30至40歲	留言人電話
留言人住址		留言人Email
留言時間	2017/1/10 上午 09:22:52	分派時間
送審時間		回覆時間
客服人員	洪捷孟	處理狀態
留言類別	讚美	聽障人士
留言標題	貴公司鍾一峰先生出險理賠服務好！	否
留言內容	貴公司理賠程序相關人員服務態度好，非常感謝！	
寄件者電子郵件	ec@tfmi.com.tw	寄件者顯示名稱
回覆標題	台產客中心回覆：貴公司鍾一峰先生出險理賠服務好！	

讚美

分類

聽障人士

貴公司鍾一峰先生出險理賠服務好！

貴公司理賠程序相關人員服務態度好，非常感謝！

刪除

回到查詢頁面

# 行銷管道多元齊放

多樣化的平面廣告文宣，只為符合不同需求的客戶層面

臺灣產物保險向來積極與客戶溝通並傳遞產品資訊，2016年共企劃與製作40餘組之商品組合廣告文宣，並透過直營業務員以及各合作保險經紀人、代理人及銀行等通路傳遞給消費者。在本公司直營業務員方面，以「快樂人生」與「闔家滿意保」文宣作為主軸；「快樂人生」係以高齡族群為銷售對象，特別提供有別於同業之實支實付的傷害醫療保障。另「闔家滿意保」文宣的訴求對象是未滿十五足歲及青壯年，也因此，相較於2015年，業務量除明顯增加外，更提供了不同族群不同需求完整的保障項目。

透過不同的銷售通路商品文宣，包括高齡長者專屬的傷害險專案商品「樂活人生」，另外增加如「安康護身福II」、「闔家安康III」、「闔家安康IV」等專案，由通路提供客戶多樣性自由選擇，保戶可依自身需求挑選適合自己的商品，讓生活品質更加無虞。

## 產品與服務標示，遵循保險相關法規

針對產品與服務標示，本公司遵循《保險法》、《金融消費者保護法》、《金融服務業提供金融商品或服務前說明契約重要內容及揭露風險辦法》販售產險商品。在銷售過程中，本公司充分向顧客告知保險產品內容，讓消費者理解保單理賠範圍以及自負額。在報告期間，本公司並無銷售任何具爭議性產品，亦無廣告不實與其他違法行銷廣告事件發生。

**闔家安康IV**

保障項目、特定交通運輸工具(計程車、租賃車)車險 從舊賠新、住院給付最高限額外傷、金壽保險 最高給付50萬元

高樓層特大風運輸工具意外車險保費，立即減免 免賠免給付、火險車險保費全日打8折給付2萬元 最高2,000萬元賠償保障 賠償免自付保費最高給付50萬元

保障項目	方案A	方案B	方案C	方案D	方案E
意外身故/殘廢	100萬元	200萬元	300萬元	500萬元	—
身故意外身故	10萬元	10萬元	10萬元	10萬元	—
意外醫療	—	—	—	—	100萬元
商業大額運輸工具意外車險	400萬元	800萬元	1,200萬元	1,500萬元	—
特定交通運輸工具意外車險	100萬元	150萬元	200萬元	250萬元	—
租賃車意外車險	100萬元	150萬元	200萬元	250萬元	—
高樓層特大風運輸工具意外車險	50萬元	50萬元	50萬元	50萬元	—
醫療醫療保險給付日額型	2萬元	2萬元	3萬元	3萬元	1萬元
醫療醫療保險給付日額型	1,000元	1,000元	1,500元	2,000元	1,000元
商業大額運輸工具意外車險	2,000元	2,000元	2,000元	2,000元	2,000元
租賃車意外車險	3,000元	3,000元	3,000元	3,000元	3,000元
醫療醫療保險給付日額型	1萬元	1萬元	1萬元	1萬元	1萬元
醫療醫療保險給付日額型	1萬元	1萬元	1萬元	1萬元	1萬元
醫療醫療保險給付日額型	30萬元	30萬元	50萬元	50萬元	30萬元
意外門診手術醫療保險	500元	500元	500元	500元	500元
意外門診手術醫療保險	1,837元	2,569元	1,444元	1,539元	856元
意外門診手術醫療保險	3,393元	—	—	—	856元
意外門診手術醫療保險	5,332元	—	—	—	—
505意外車險保險費	1,962元	1,962元	2,736元	1,962元	1,962元

**臺灣產物保險**  
Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

**臺灣產物保險股份有限公司**  
100台北市館前路49號8、9樓 電話：(02)2382-1666  
公司網址：http://www.tfmi.com.tw

**個人傷害保**

**安康護身**





# 推出網路投保 響應金融科技新趨勢

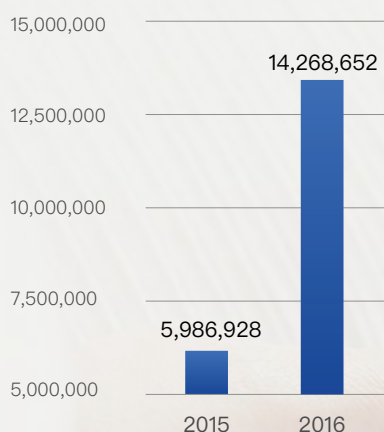
面對網路化及行動通訊的時代全面來臨，數位金融能力將是金融業者刻不容緩的必修課題。因此，除了平面廣告文宣以外，我們也將行銷戰線拉到數位金融領域。網路投保服務可追溯到2014年8月，當時金管會核准通過《保險業辦理電子商務應注意事項》，首度開放保險業經營網路投保，鼓勵國內金融業者配合金融科技 (FinTech) 政策。

臺灣產物保險響應金管會政策，於2015年2月開辦網路投保，受理的產品項目為汽車保險與強制汽機車保險，讓民眾不用出門，就能在網路上輕鬆完成投保，積極打造數位化的投保流程，推出後獲得好評。保戶只要加入本公司網路投保會員，就可以享有網路投保之便利服務，截至2016年底，會員數共18,467人，會員人數逐年增加。

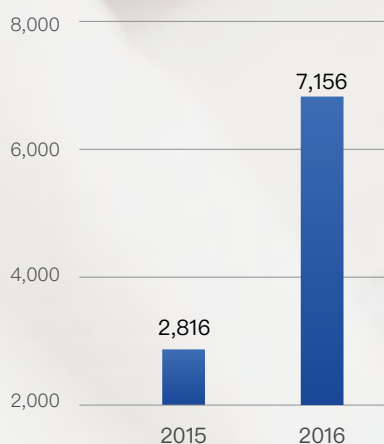
## ▼ 汽機車保險網路投保網路投保績效統計

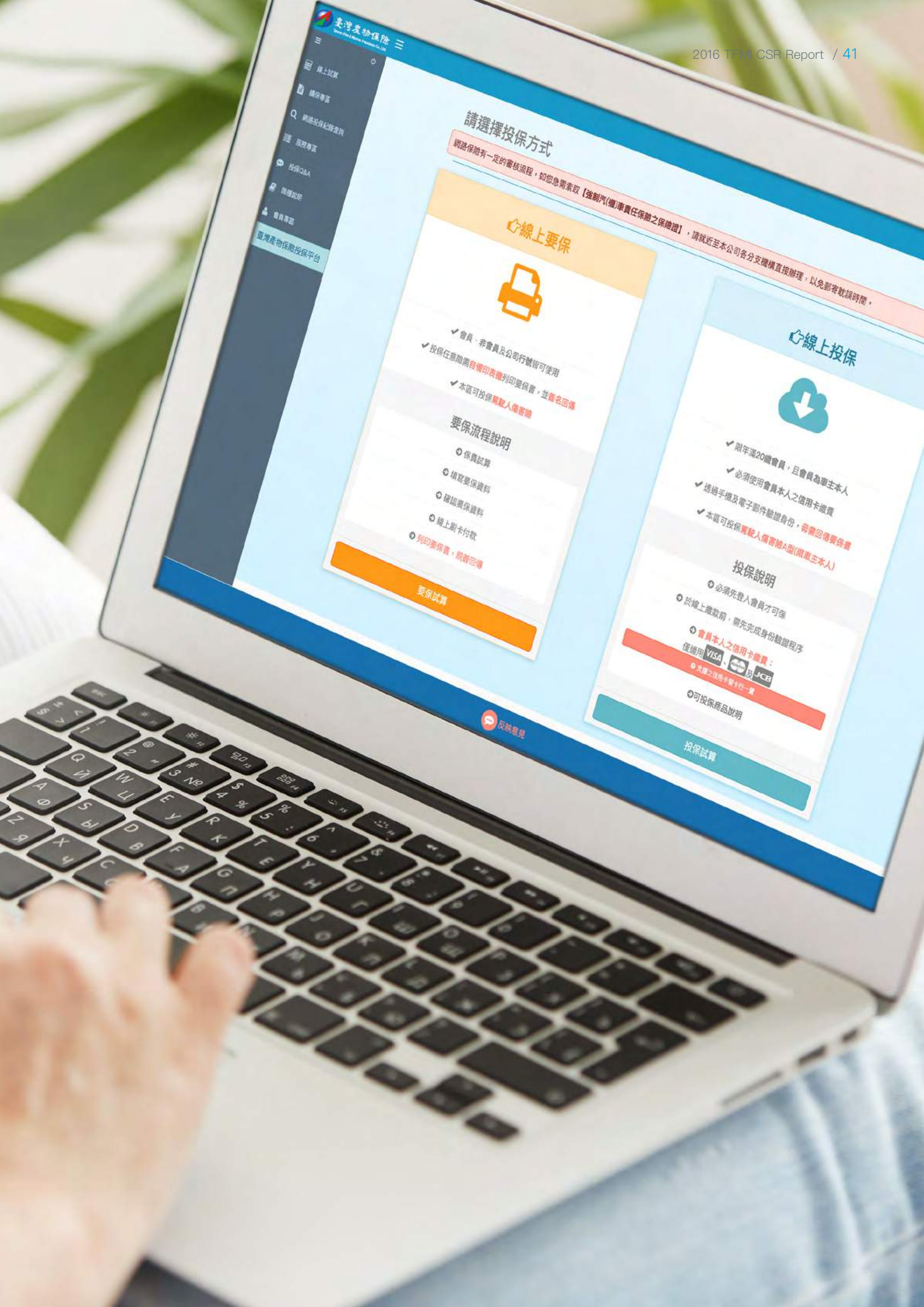
2015年		2016年	
數量 (單位：件)	金額 (單位：元)	數量 (單位：件)	金額 (單位：元)
2,816	5,986,928	7,156	14,268,652

汽機車保險網路投保金額統計  
(單位：元)



汽機車保險網路投保件數統計  
(單位：件)





### 請選擇投保方式

網路保險有一定的審核流程，如您急需索取【強制汽(機)車責任保險之保險證】，請就近至本公司各分支機構直接辦理，以免郵寄耽誤時間。

#### 線上要保



- ✓會員、非會員及公司行號皆可使用
- ✓投保任意險需自填印表機列印要保書，並簽名回傳
- ✓本區可投保**駕駛人傷害險**

#### 要保流程說明

- 保費試算
- 填寫要保資料
- 確認要保資料
- 線上刷卡付款
- 列印要保書，親帶回傳

要保試算

#### 線上投保



- ✓兩年滿20歲會員，且會員為車主本人
- ✓必須使用會員本人之信用卡繳費
- ✓透過手機及電子郵件驗證身份，無需回傳要保書
- ✓本區可投保**駕駛人傷害險A型(限車主本人)**

#### 投保說明

- 必須先登入會員才可保
- 於線上繳款前，需先完成身份驗證程序
- 會員本人之信用卡繳費：  
僅適用 VISA、Master 及 JCB
- 支援之信用卡發行一覽
- 可投保商品說明

投保試算



反映意見

現在立即使用手機  
加入臺灣產物保險  
LINE@好友吧!  
還在等什麼?

有臺產真好! 😄



詳細資訊 | 營業時間,公休日,電話號碼,地址等

臺灣產物保險  
2 days ago at 2:30 PM

【國5雪隧交通新訊】龜速車請注意!

因為慢速車出現,影響雪山隧道內整體車速,就造成了每逢佳節倍塞車的狀況。

為了能改善國5雪隧塞車問題,交通部高公局宣布自2017/3/10起,雪山隧道雙向路段之最低速限由現行每小時60公里提升為70公里。

# 臺產 LINE@ 招募好友活動

近年來，網路使用者習慣已發展為電腦、平板、手機等跨螢幕裝置，臺灣產物保險為了積極與潛在網路客群保持密切互動關係，於2016年投入數位行銷行列，建立公司專屬 LINE@ 認證帳號，期待能更貼近潛在客群，進行雙向溝通。2016年5月臺產 LINE@ 帳號正式啟用，截至2016年底 LINE 好友數累積 5,155 人。

我們擴大舉辦「臺產 LINE@ 招募好友活動」。有別於以往單純僅在網路上辦理，我們讓數位行銷走出網路，同時結合球賽活動現場、網路推廣、及數位媒體 LINE@ 同步舉行，將行銷觸角更緊密地延伸至潛在客群的生活中。本公司同仁於2016年5月27日中信兄弟主場賽事發出第一波攻勢，在比賽現場發送傳單，再搭配球場電視牆直播，成功吸引現場觀眾快速湧入本公司 LINE@ 帳

號。加入好友後，以 LINE 直接回傳關鍵字「強制險就找臺灣產物保險」，即可立即兌換貼心好禮，再次加深強制險與本公司的品牌連結，成功地讓廣大群眾認識本公司。

球賽結束後，第二波行銷活動接力推出，活動期間從2016年5月27日至6月12日止，正式啟動網路與數位行銷宣傳。推出後，活動訊息迅速被推播，以超高效率、速率在 LINE 中分享傳遞，再次成功激發網路口碑聲量。為了回饋潛在客群的支持與響應，活動期間內完成指定任務，即可參加中信兄弟週邊好禮抽獎活動，豐厚獎項包含中信兄弟主場門票兌換券、Brothers 雙色應援護腕、小象娃娃乖乖坐好版、象牙 B 圖騰電繡後扣球帽、Brothers X 膳魔師超輕量保溫瓶，總計共31個獎項名額。

臺灣產物保險 LINE 好友數  
 **5,155**人



# 4. 公司治理



## 善盡公司治理

我們以高標準的公司治理方針，確保董事會有效運作，進而保障股東權益。臺灣產物保險董事皆以公司與全體股東長期利益為前提，客觀獨立行使董事職權。我們遵循《公司法》，善盡經營治理原則，制定《公司治理實務守則》、《董事績效評估辦法》內控規範，有效監督組織活動並健全本公司經營管理。

近年來，我們陸續制定並頒布多項內部規章，包括《公平待客原則政策》、《公平待客原則策略》、《業務人員酬金制度》、《企業社會責任實務守則》及《企業社會責任政策》，

持續強化落實公司治理。

### 董事會設立 3 席獨立董事，強化決策品質

本報告年度共有11席董事，董事會議每月至少召開一次，2016年共召開12次董事會，平均出席率超過92%。本公司依據《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》，明訂董事之選任應考慮董事會整體配置。本公司董事會組成整體考量包含：營運判斷與管理能力、會計及財務分析能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力和決策能力等。



董事會成員包括3席獨立董事，獨立董事席次佔比27%，他們以專業分工及獨立超然之立場，為公司重大政策把關並執行監督。我們遵循《公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法》，獨立董事之提名得透過董事會或由持股已發行股份總數1%以上股份之股東提名，再由股東會的股東選任。

董事會遵循公司治理原則，強化企業經營績效與討論重要策略議題，包含經濟、環境和社會衝擊、風險與機會等。所有董事會之重要決議均即時公布於臺灣證券交易所公開資訊觀測站及本公司官方網站。此外，亦包含公司治理架構及規則、董事會運作情形、公司重要規章及與利害關係人關注議題之溝通與交流等資訊，以提供國內外投資者能隨時查詢。

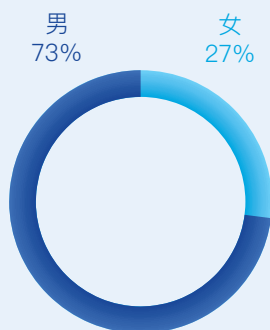
同時，董事會也遵循《上市上櫃公司董事、

監察人進修推行要點》，每年辦理董事進修課程。2016年每位董事平均受訓時數為6小時，進修主題包括：公司治理與公司負責人之義務與責任、董事受託義務與商業判斷準則、獨立董事效能的發揮等專業性課程，大幅提升董事會運作效能並與國際潮流接軌。

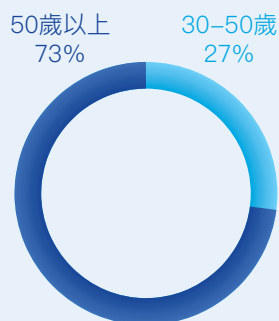
### 設置審計委員會，落實內部稽核與風險管理

本公司依《證券交易法》第14-4條設置審計委員會，由3位獨立董事組成，其中一人具備會計或財務專長，報告期間共開會18次，全體成員出席率達94%。並依據《公開發行公司審計委員會行使職權辦法》賦予獨立董事內部稽核權，以強化公司重大決策品質。審計委員會負責監督公司財務報表之表達、會計師之選解任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則，以及公司存在或潛在風險之管控。

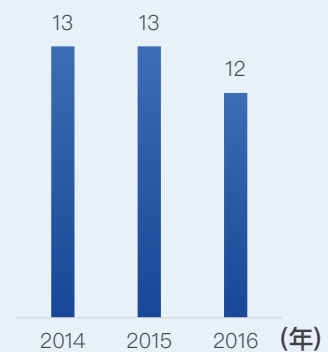
董事成員性別分佈統計



董事成員年齡分佈



董事會開會次數 (次)



## ▼ 組織圖



### 設置薪資報酬委員會，協助評估薪酬水準

2011年12月1日，本公司依《證券交易法》第14-6條設立薪資報酬委員會，由董事會決議委任之，人數不少於3人。報告期間，薪資報酬委員會由兩位獨立董事及一位專家組成，共開會3次，且出席率達100%。薪資報酬委員會為協助董事會評估公司董事、監察人及經理人薪酬水準與公司經營績效之連結，決定分紅提撥比率，對經理人薪酬及公司薪酬政策提出建議，並依據產業競爭環境、公司營運績效與標竿市場行情，建構公司層級的策略。此外，公司固定參與業界或顧問公司的薪資調查，定期檢視薪資福利措施與市場的連結性，設計具激勵性的制度。每年員工分紅金額須經董事會同意並於股東會議通過決議，揭露於公司年報。

### 落實誠信經營與反貪腐

我們的員工、各級主管以及董事會成員皆高度自我要求，體現合乎道德之職場行為素養。本公司為提倡誠信及合乎道德和法規命令之從業行為，特制定內部道德規範。已完成《道德行為準則》、《誠信經營守則》、《防範不誠信行為要點》，落實誠信經營與反貪腐理念。

同時，也遵循本公司不法行為檢舉制度，設立本公司檢舉電子郵件信箱 EthicalManagement@tfmi.com.tw，以健全本公司經營及良好之商業運作，彰顯誠信經營之企業文化，貫徹廉潔、透明及負責之經營理念。截至目前為止，本公司全體人員100%符合道德法規，無發生任何不法行為，具體落實企業誠信經營理念。

## 投資管理流程，善盡永續責任

本公司依循證券交易所《上市公司編製與申報 CSR 報告書作業辦法》第4條，金融保險業應加強揭露針對企業金融商品或服務之環境面與社會面具體政策，暨依循前述政策，在協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象，遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理之績效

指標。前述企業金融商品至少應包含放貸、專案融資、共同基金、保險及企業本身投資等。本公司已制定《投資管理流程作業辦法》，選擇投資標的時，除遵守相關規範外，也一併考量投資標的是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任。

### ▼ 現任董事會成員

職稱	姓名	性別	法人機構
董事長	李泰宏	男	勇信開發股份有限公司
董事	林俊良	男	臺灣銀行股份有限公司
董事	史美珪	女	臺灣銀行股份有限公司
董事	吳慕瑛	女	臺灣銀行股份有限公司
董事	張中周	男	勇信開發股份有限公司
董事	陳炳甫	男	勇信開發股份有限公司
董事	宋道平	男	勇信開發股份有限公司
董事	李佳鎮	女	勇信開發股份有限公司
獨立董事	江輝雄	男	
獨立董事	李天送	男	
獨立董事	蕭永聰	男	

註：臺灣銀行股份有限公司於2016年10月26日改派代表人為林俊良先生、吳慕瑛女士，原代表人葉修竹女士、黃培明先生解任。

# 風險管理

## 風險管理委員會，有效控管財務風險

為有效控管各種財務風險，包括保險風險、信用風險、市場風險、流動性風險、作業風險、自留風險、天災風險及資產負債配合風險，我們訂定以下風險管理政策與相關管理準則，以供各單位遵循。首先，在董事會下設有「風險管理委員會」，並由獨立董事擔任召集人，執行董事會授與的風險管理決策，定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能。再者，風險管理室則負責風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務，並定期提出風險管理相關報告及壓力測試分析。最後則是即時控管，臺灣產物保險於各業務單位設立有風險管理人員以協助單位主管控管可能之風險。

## 援引國外知名天災模型，因應潛在天災風險

我們具有穩健的財務結構，以承擔客戶所面臨的天災風險，但對天災所可能造成的風險，仍具高度的風險管理意識，因此，我們規範嚴謹的核保流程，援引國外知名天災模型 Risk Management Solutions® (RMS) 以及 AIR Worldwide® (AIR) 進行天災風險分析，同時，定期在各種極端的天災及其他預設情境之下，透過風險資本適足率 (Risk Based Capital Ratio, RBC Ratio) 分析，檢測本公司清償能力。

## 成立個資管理委員會，有效預防保戶個資風險

我們十分重視保戶之個人資料保護，在組織架構上，成立個資管理委員會作為個人資料風險控管的最高治理機構，並且每年定期召開兩次個資管理審查會議，檢視個資維護實施成果，

也制定個資管理政策、規範以及作業程序。倘若發生個資外洩事件，則依據內部規範《個資外洩應變流程》啟動標準作業程序。本公司在2016年度並未發生遭受主管機關裁罰之個資侵害事件。

## 落實洗錢與打擊資恐作業，建置相關措施與客戶評分系統

為配合我國將於2018年接受亞太防制洗錢組織之評鑑，本公司亦配合主管機關所訂《保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項》及《保險業評估洗錢及資助恐怖主義風險及訂定相關防制計畫指引》，逐項落實各項規定，包含建立絕對禁止交易名單，若發現在上述名單者，將完成內部作業程序後通報調查局，若客戶非屬前述名單則進行客戶風險等級評分並進行定期審視，另亦對各單位進行整體審視，若屬具較高風險之單位，則進行後續抽樣檢視客戶之措施，本公司於2016年尚無通報調查局之案件發生。

## 制定危機處理標準流程，預防重大營運衝擊風險

本公司為因應重大營運危機，制定《經營危機處理小組作業要點》，確保面臨重大營運危機時，例如2014年高雄氣爆事件，本公司能夠迅速、確切掌握狀況，並予以適當處置，達到確保員工、財物安全及降低公司損失之目的。《經營危機處理小組作業要點》於2008年5月28日第21屆第39次董事會修正通過，經營危機事故包含下列項目：



- 保險業務面：公司發生保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足、有損及清償能力之虞者。
- 保險經營面：公司業務經營蒙受重大損失，其最大可能損失達資本額三分之一（含）以上，使營運陷入困境者。
- 天然災害面：發生巨大天然災害，對公司之人員、財產或所承保客戶之財產遭受重大損失者。
- 重大違法面：發生下列重大不法行為，足以影響公司業務營運及信譽者，包括公司內部作業發生重大違法事件、保險客戶涉有重大之道德危險事件時、公司或同仁因執行業務發生被竊盜、搶奪、勒索、欺騙、恐嚇。被保險人藉暴力手段強索賠款、公司作業發生嚴重缺失，遭受主管官署取締糾正或受輿論指謫攻擊。
- 員工意外面：公司的員工因公發生嚴重傷亡時。
- 系統風險面：發生系統性風險危機，係指保險業經營危機因傳播擴散效應，造成其他保險業有發生連鎖流動性危機效應之虞，嚴重影響保險業務推展並危及金融安定者。

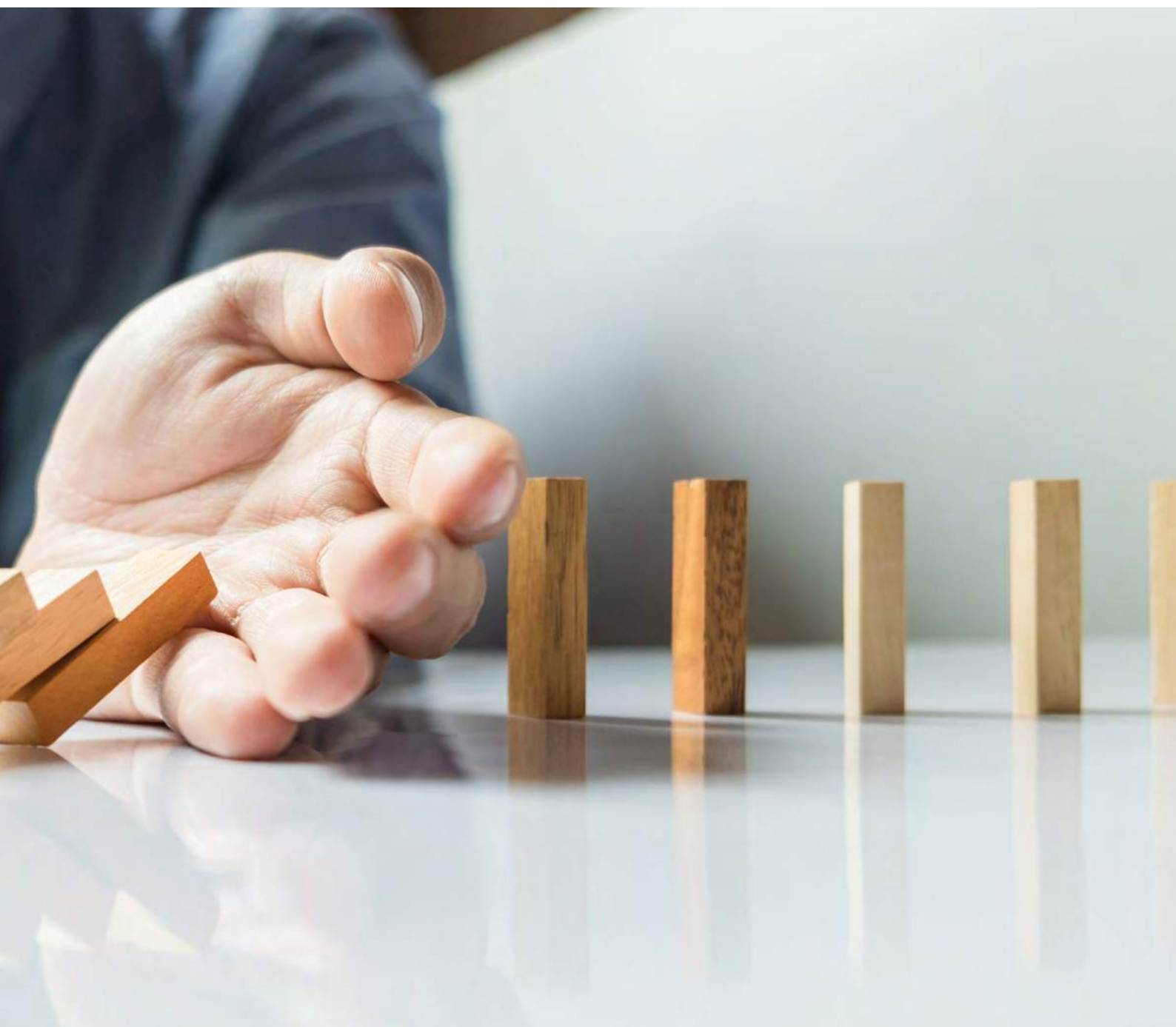
### 透過再保險，轉移鉅額保險責任

從保險產業供應鏈來看，保險公司在承擔危險的同時，可利用風險轉移，將部分風險轉移至另一家保險公司，此種降低風險的方式稱為再保險 ( Reinsurance )。本公司的再保險供應商包含經營再保險業務之保險公司 ( Insurance Company ) 及再保險公司 ( Reinsurance company )。為此，本公司遵循《保險業辦理再保險分出分入及其他危險分散機制管理辦法》之相關規定，特制定《再保險風險管理作業準則》及《再保險往來機構維護及控管作業要點》，用以規範再保險人與再保險經紀人選擇。於再保險人選用方面，必須符合《保險業辦理再保險分出分入及其他危險分散機制管理辦法》第7條及第8條之規定，再保人需符合下列標準：

1. 主管機構核准在中華民國境內專營或兼營再保險業務之保險業。
2. 經主管機構許可在中華民國境內專營或兼營再保險業務之外國保險業。
3. 經國際信用評等機構評等達一定等級以上之外國再保險或保險組織。
  - a. 標準普爾信用評等公司 ( Standard & Poor's Corporation ) 之 BBB 等級。
  - b. 貝氏信用評等公司 ( A.M. Best Company ) 之 B+ 等級。
  - c. 穆迪信用評等公司 ( Moody's Investors Service ) 之 Baa2 等級。
  - d. 惠譽信用評等公司 ( Fitch Ratings Ltd. ) 之 BBB 等級。
  - e. 中華信用評等公司之 twA+ 等級。
  - f. 其他經主管機構認可信用評等機構所評定之相當等級。
4. 依照我國法律規定得經營再保險業務之再保險組織、保險組織或危險分散機制。
5. 其他經主管機關核准之再保險組織、保險組織或危險分散機制。



此外，於再保險經紀人選擇規範方面，本公司辦理再保險分出業務所選任之再保險經紀人，必須符合《保險業辦理再保險分出分入及其他危險分散機制管理辦法》第9條之規定，即再保險經紀人皆須經主管機關核准於國內設置並領有執業證書，但若分出業務為海上保險與航空保險不在此限。



▼ 2016年再保費支出佔總保費收入1%以上之往來再保險公司名稱及其信用評等

再保險公司名稱	信用評等	評等機構
Central Reinsurance Corporation	A	S&P
Partner Reinsurance Europe SE Hong Kong Branch	A+	S&P
Swiss Reinsurance Company Ltd.	AA-	S&P





# 5. 環境類別

# 改善能源效率 落實節能減碳

## 改善能源效率，落實節能減碳

省水、省電、節約能源及綠色採購，是臺灣產物保險全面落實綠色生活的四大能源效率行動，我們不斷改善能源效率，並嘗試各種節能減碳的方法，期許在營運時也能節約自然能源。具體的項目例如實踐綠色採購、打造雲端辦公室、改善照明系統、長期統計用電與碳排放量以及精準掌控水資源的使用數據等，努力成為環境責任最佳實踐的領先者。本報告期間無違反環境法律和法規，也無任何罰款。

## 彈性操作空調主機開啟時間

總公司懷德大樓設立兩台400噸中央空調主機，供應整棟大樓冷氣空調，近年來更執行相關能源節省措施，有效達成整棟大樓節能減碳目標。具體措施包括冷卻水塔清洗保養每半年一次，並視水塔水質情況，增減清洗次數；依據季節彈性操作空調主機開啟時間，每年約5月至9月間，開機時間延遲至7點30分，關機時間提前至17點30分；每年約10月至4月間，開機時間延遲至8點30分，關機時間提前至17點。



## 綠色採購

在永續環境的政策落實方面，由於保單必須列印，因此在印表機耗材的選擇上，採購環保碳粉匣成為本公司一項重要的環保政策，2016年，本公司採購無毒碳粉原料環保碳粉匣的花費為2,532,888 元。



### 雲端辦公室

本公司推行辦公室無紙化，建立各類雲端作業系統，包括請假、請購、公文簽核、資產異動申請、費用請款、各項庶務申請、業務與營運、設計與研發、財務請款等作業，皆採用電子簽核，以達到節能減碳之效。

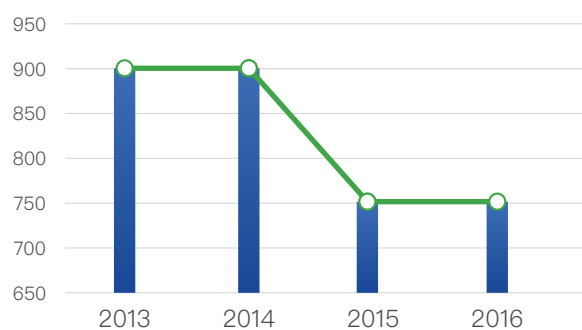
### 飲水機定期更換濾心

總公司設置五台飲水機，每年更換濾心兩次。連接大樓自來水管線與飲水機的塑膠水管近年內也汰舊換新。並且，每半年檢測水質，符合環境保護署《飲用水管理條例》規範，檢驗報告符合標準並張貼於飲水機旁。



## 總公司用電「契約容量」有效降低

由於本公司對節約用電及節能管理的投入實施效果良好，總公司契約容量自900千瓦(KW)降為750千瓦(KW)。「契約容量」是指事前向台灣電力公司申請的用電量基本額度，超過的用電量再按照台電所規定的不同使用時段計價，計算所需支付的額外費用。就如同行動電話基本最低月租費，假設月租費設定為600元，超過的通話費用則必須另外繳交給電信公司。



▼ 總公司之台灣電力公司用電契約容量統計表  
(單位：千瓦KW)

2013年	2014年	2015年	2016年
900	900	750	750

## 節能型 LED 燈具汰舊換新

自2013年開始，台灣地區營運據點陸續執行低耗能LED照明設備汰換作業，近六成的營運據點已完成更新作業，有效降低照明設備的電力消耗。2016年執行基隆分公司世貿通訊處66盞更新，環保費用支出99,000元。

### ▼ 近6成營運據點已更新節能LED燈具

項次	單位名稱	已汰換數量 (單位：盞)	執行時間	達成率
1	總公司	762	2015年前	100%
2	高雄分公司	151	2015年前	100%
3	宜蘭分公司	140	2015年前	100%
4	台中分公司	134	2015年前	100%
5	屏東分公司	96	2015年前	100%
6	桃園分公司	91	2015年前	100%
7	新竹分公司	80	2015年前	100%
8	板橋分公司	0	計劃執行	0%
9	花蓮分公司	0	計劃執行	0%
10	彰化分公司	0	計劃執行	0%
11	嘉義分公司	0	計劃執行	0%
12	基隆分公司 (註)	66	2016年	100%
13	台南分公司	0	計劃執行	0%

註：2016年基隆分公司世貿通訊處已更新66盞節能型LED燈具，更新達成率達100%。

## 用電量 & 碳排放統計

透過長期記錄電力能源消耗統計，計算因使用電力而產生的二氧化碳當量，我們可以肯定的說，本公司的節能策略奏效，2016年外購電力所產生的二氧化碳當量為721公噸，相較去年同期減少了4%。

### ▼ 電量 & 碳排放統計表

	2013年	2014年	2015年	2016年	與去年相比
用電度數 (單位：度)	1,462,683	1,539,540	1,423,307	1,366,143	
					-4.0%
碳排放 (單位：公噸)	772	813	752	721	

備註1：依據經濟部能源局2016年度電力排放係數統計，每1度電將產生0.528公斤二氧化碳。

備註2：自本報告年度開始，用電量數據揭露涵蓋範圍包括總公司懷德大樓3、8、9樓，12個分公司和28個通訊處的整體資訊。

## 水資源使用數據

本公司總取水量來源100%為台灣自來水公司。透過統計圖表，能具體掌握當地水資源的詳細使用數據；同時，也得以計算因使用水資源而產生的二氧化碳當量。統計結果顯示，本公司2016年水資源的二氧化碳當量總計為2.7公噸，與去年相比減少了2.8%。

### ▼ 用水量 & 碳排放統計表

	2013年	2014年	2015年	2016年	與去年相比
用水度數(單位：度)	24,808	16,933	17,718	17,224	
					-2.8%
碳排放(單位：公噸)	3.8	2.6	2.7	2.7	

備註1：依據台灣自來水公司2016年度用水排放係數統計，每1度水將產生0.154公斤二氧化碳。

備註2：自本報告年度開始，用電量數據揭露涵蓋範圍包括總公司懷德大樓3、8、9樓，12個分公司和28個通訊處的整體資訊。

# 2大措施節省紙張 響應低碳時代來臨

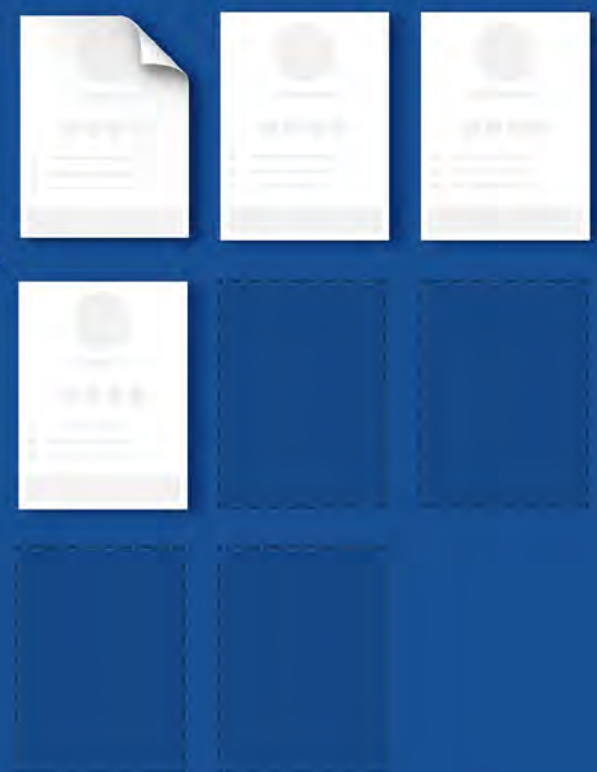
## 住宅火險保單收據面積減少50%

自2015年起，首度執行住宅火險保單收據列印紙張面積縮減計畫，2016年已將由原先的兩張A4縮減為一張A4，面積減少50%。以2016整年度保單使用38萬張來計算，相較於未改版前足足省下1倍的紙張消耗量。

**Before** 保單使用紙張76萬張



**After** 較原先使用減少50%



## 電子化保單

臺灣產物保險依據《保險業辦理電子保單簽發作業自律規範》，2016年首度投入規劃電子保單，並於2017年4月上路。以目前受理的強制車險、任意車險2項網路投保產品而言，每年度投保人數約7千人，每1人省下2張A4紙張，推算每年將節省1萬4千張紙本保險文件。未來本公司將盡力推廣電子保單，以朝無紙化目標前進。

### Before 紙本保單效率低、寄送耗時



### After 電子化保單，效率高、環保







# 6. 幸福職場

# 用人惟才 細心呵護 同仁的權益是我們的責任

臺灣產物保險投入大量的資源在員工身上，除了一般的訓練與培養，亦提供完善的工作環境和各式各樣的行動及計畫。截至2016年底，本公司員工總人數為819人（不含1名派遣員工），包括32位經理人、787位一般職員；男性員工共計373位，佔45.5%，女性員工共計446位，佔54.5%；依年齡區分，30歲以下員工佔13.5%，31-50歲員工佔比67.9%，50歲以上員工佔比18.6%。另外，擁有碩士以上學歷之同仁佔比10.7%，並聘任身心障礙員工6位及原住民員工6位，身心障礙員工不足額依法令辦理。

## 注重員工人權

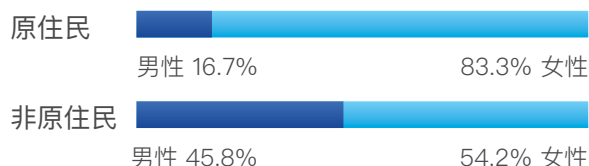
隨著時代的進步、人權意識的高漲，本公司亦注意員工相關利益，特制定《工作場所性

騷擾防治措施申訴及懲戒辦法》，並設置員工申訴專線電話，落實業務執行，創造平等就業環境，保障員工權益。此外，本公司透過電子郵件與內部公告不定期執行性騷擾防治宣導措施，並於年度教育訓練或講習課程中，將性別平等性騷擾防治課程列入年度教育訓練。2016年並未發生性騷擾事件、歧視事件、雇用童工、強制員工或涉及侵犯員工利益等情事發生。

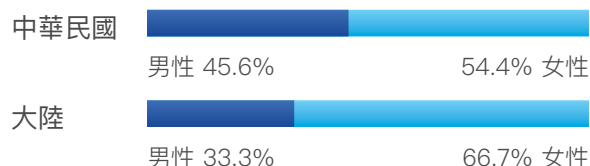
## 員工議合管道

關於員工權利與義務，依循《勞基法》公告全體員工，並且依據《事業單位勞工退休準備金監督委員會組織準則》每季舉行一次「勞工退休準備金監督委員會」；另依據《勞資會議勞工代表選舉實施計畫》每季舉行一次勞資會議，提供員工議合管道。

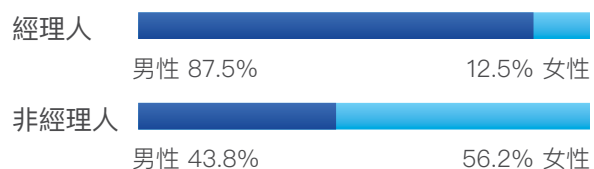
## 原住民與否



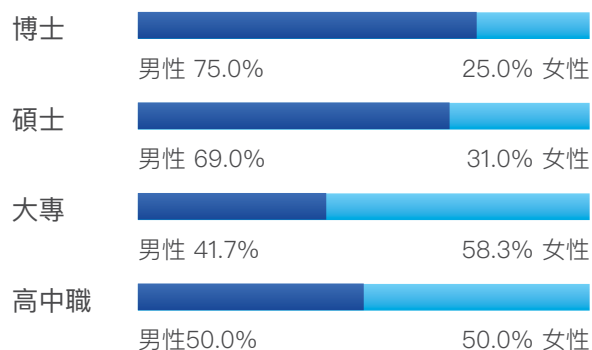
## 國籍



## 員工類別



## 學歷



### ▼ 2016年員工組成統計表 (單位：人)

主要分類	次要分類	男性人數	男性比例(%)	女性人數	女性比例(%)	小計
原住民與否	原住民	1	16.7	5	83.3	6
	非原住民	372	45.8	441	54.2	813
	小計	373	45.5	446	54.5	819
國籍	中華民國	372	45.6	444	54.4	816
	大陸	1	33.3	2	66.7	3
	小計	373	45.5	446	54.5	819
員工類別	經理人	28	87.5	4	12.5	32
	非經理人	345	43.8	442	56.2	787
	小計	373	45.5	446	54.5	819
學歷	博士	3	75.0	1	25.0	4
	碩士	58	69.0	26	31.0	84
	大專	269	41.7	376	58.3	645
	高中職	43	50.0	43	50.0	86
	小計	373	45.5	446	54.5	819



# 四大面向訓練精進職能 獎勵自發學習強化專業

## 員工教育訓練

臺灣產物保險重視人才培育，推動差異化訓練提升同仁專業素質，並結合「內部自辦訓練、外部機構訓練、部門內部訓練、海外專業訓練」四大面向奠定專業根基。在法定培訓時數方面，我們遵循金融監督管理委員會所制定的《保險業務員管理規則》第12條，暨中華民國產物保險商業同業公會制定之《

財產保險業務員教育訓練要點》，凡取得財產保險業務員資格並登錄者，每年應定期接受教育訓練至少12小時。並依據法令規定，辦理《洗錢防治法》2小時、《個人資料保護法》2小時、誠信經營2小時、法令遵循及自行查核教育訓練課程，員工完訓率達100%。



▲ 個人保險理賠專業強化教育訓練-全省理賠大會

同時，本公司鼓勵同仁自發性學習以精進工作職能，以自組讀書會及核保理賠考照班等方式強化專業知識。本公司並訂有「專業證照考試獎勵辦法」，補助同仁考試報名費、教材費用、溫書假、及格獎勵金等優渥的福利。



▲ 核保主管養成班



▲ 營業主管養成班

2016年員工教育訓練共計辦理819場次，總參訓人次為15,393人次，總參訓時數為37,831小時，每人平均參訓時數為46.19小時；依性別區分，2016年男性經理人每人平均受訓時數為58.48小時，女性經理人每人平均受訓時數為69.38小時。2016年非管理職男性員工每人平均受訓時數為52.62小時，非管理職女性員工每人平均受訓時數為39.91小時，造成差異原因在於主管機關要求「簽署人員」每年必需完成15小時受訓，及「業務核保理賠人員」每年必需完成30小時受訓，因比例上男性多於女性，相對產生的不同性別訓練時數差異。

#### ▼ 2016年員工教育訓練時數統計表

	男性			女性		
	總人數	總訓練時數	每人平均受訓時數	總人數	總訓練時數	每人平均受訓時數
經理人	28	1,637.5	58.48	4	277.5	69.38
非管理職	345	18,155	52.62	442	17,761	40.18

#### 員工招募與留任

秉持機會平等的原則，重視員工背景的多樣性，並且透過完善的招募流程達到用人惟才的目標。謹守《勞動基準法》規定，不曾雇用年齡未滿18歲的員工。關於員工留任方面，2016年本公司全體員工819人（不含1名派遣員工），離職人數總計86人，離職率為10.5%；若依據性別細分，男性員工離職人數33人，佔全體同仁4%；女性同仁離職人數53人，佔全體同仁6.5%。藉由強化工作生活平衡、提升專業管理能力以及提供員工職涯發展機會促進員工的留任；同時，本公司鼓勵同仁跨部門工作輪調增進其他領域能力，並持續推動跨部門見習、儲備幹部養成班，有計畫性的培育人才，並每年評選工作卓越貢獻同仁於尾牙公開頒獎，肯定其績效表現並吸引績效卓越的員工留任。

## ▼ 2016年新進與離職員工統計表

(單位：人)

名稱	男性人數	男性比例(%)	女性人數	女性比例(%)	小計	
新進員工	30歲以下	30	44.8	37	55.2	67
	31-50歲	18	32.1	38	67.9	56
	51歲以上	1	100	0	0	1
	小計	49	39.5	75	60.5	124
離職員工	30歲以下	17	47.2	19	52.8	36
	31-50歲	10	23.8	32	76.2	42
	51歲以上	6	75	2	25	8
	小計	33	38.4	53	61.6	86

註1：計算方式以期末報告人數819人(不含1名派遣員工)計算。

註2：離職員工含退休人數。



▲ 經營月會於南投縣溪頭米提舉行，針對高階主管實施培訓並凝聚成員向心力。

# 2016卓越貢獻頒獎典禮



臺灣產物保險為激勵年度具有重大貢獻及優良事蹟同仁，依年度政策達成、優質業務績效、理賠服務品質、專案促銷績效、核保盈餘貢獻及服務品質等評選指標，遴選總分公司營業、核保、理賠及行政績優人員，並於年終尾牙由董事長及總經理頒獎。2016年共選出21位同仁，為他們一年來辛勤耕耘的貢獻公開表揚。



▲ 2016臺灣產物保險卓越貢獻頒獎典禮



# 員工的福利 給與最用心



▲ 2016年臺灣產物保險歡慶聖誕節

臺灣產物保險設立薪資報酬委員會，定期評估董事與經理人的薪資。針對工作績優的同仁，每年透過晉升、單位會談調薪與年度表揚大會，藉此激勵同仁。年底更會視當年度公司的經營績效與同仁個人考績來發放年終績效獎金。定期舉辦慶生會、跳蚤市場、社團活動以及旅遊活動，增進同仁之間的情誼，並提供三節獎金及各項福利補助，例如：婚喪生育、生日禮金、旅遊補助、年度健康檢查、勞健團保、退休金、同仁急難救助和撫卹...等多項福利政策。

- 三節獎金：訂有春節、端午、中秋等三節獎金。
- 各項福利補助：婚喪生育、生日禮金及優於法令的健康檢查。
- 文康活動：舉辦跳蚤市場、同仁慶生會、尾牙聯歡晚會及摸彩活動，另外還有豐富的社團和旅遊活動。
- 保險制度：依法為每位同仁投保勞工保險和全民健康保險，更規劃團體保險，包括壽險、意外險、醫療險及癌症險，保費由公司負擔，並提供眷屬保險方案。
- 退休金制度：依據《勞動基準法》及《勞工退休金條例》，訂有員工退休金制度，確保員工有穩固的退休金提撥和給付。
- 急難救助撫卹：針對家庭經濟陷入困境或天然災害遭致財產受損同仁，設有急難救助補助。



▲ 尾牙聯歡晚會及摸彩活動

### 非擔任主管職務之員工平均福利費用

依循臺灣證券交易所「上市公司編制與申報 CSR 報告書作業辦法」第4條第3項，揭露年度非擔任主管職務之員工平均福利費用及與前一年度之差異。2016年本公司員工平均福利費用每人約974,805元，相較去年同期無顯著差異。

▼ 2016年非擔任主管職務之員工平均福利費用統計表（單位：新臺幣元）

	2015年	2016年	近2年差異	
福利支出費用	732,596,783	767,171,671	+34,574,888	+4.72%
人數(人)	746	787	+41	+5.50%
平均福利支出費用(含佣金)	982,033	974,805	-7,228	-0.74%



## 重大營運變化最短預告期

重大營運變化最短預告期，如歇業、轉讓、虧損、業務緊縮，或是員工對所擔任工作確定無法勝任時，皆依法在10至30日前預告終止勞動契約。前項預告時間依下列規定辦理：

- 繼續工作3個月以上未滿1年者，於10日前預告。
- 繼續工作1年以上未滿3年者，於20日前預告。
- 繼續工作3年以上者，於30日前預告。

## 工作環境安全

為維護各營業辦公場所服務同仁的安全，本公司定期配合各地辦公大樓投保公共意外責任險，並且安裝警民連線系統。同時，也遵循《消防法》定期辦理消防檢查，更參加每年兩次的大樓消防安全演練，以確保同仁的工作環境安全無虞。

## 職業安全

本公司依據國內《職業安全衛生管理辦法》，屬於第三類低度風險事業制定《職業安全衛生工作守則》及《安全衛生管理制度手冊》，並依法安排相關單位人員參加甲、乙、丙種職業安全衛生業務主管教育訓練。結訓後，分派擔任各分支機構職業安全衛生主管，落實各項自動檢查制度與教育訓練計畫，期達到「零工安」之目標。

## 辦公室空氣品質檢測

為了有效檢測室內空氣品質，防止辦公環境空氣中二氧化碳濃度太高，導致員工上班精神不容易集中，總公司依據《勞工作業環境監測實施辦法》，每年定期檢測環境內的二氧化碳當量，以維護員工呼吸系統健康。我們委外進行二氧化碳濃度監測，實施頻率為每年兩次，檢測結果符合法定容許標準；未來預計納入照明度檢測。

## 定期召開勞資會議，同心協力打造勞資和諧

本公司雖無成立工會組織，但仍遵循政府勞工法令定期舉行勞資會議進行雙向溝通，更依據《勞動基準法》第83條，制定《勞資會議實施辦法》與《勞資會議勞工代表選舉實施計畫》。勞資會議舉行的頻率為每季一次，必要時得以召開臨時會議，針對促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題進行雙方討論。此外，也遵循《勞動基準法》第56條，制定《勞工退休準備金監督委員會組織準則》，勞工退休準備金監督委員會舉行的頻率為每三個月一次，必要時得以召開臨時會議，會議內容聚焦在勞工退休準備金提撥數額查核、資金儲存與支用查核及勞工退休金給付數額。

透過資方與勞方之密切溝通，顯示本公司在面臨重大勞工福利議題時，能夠與員工充分溝通與商討。因為我們深切的了解，促進良好的勞資關係，將有助於提供良好的工作環境並降低員工離職率，以維持員工滿意度和積極性。

# 社團活動增進情誼默契 凝聚強大向心力



▲ 臺灣產物保險健行社

臺灣產物保險共有9個員工自發性成立的社團，讓員工彼此聯繫情誼及陶冶身心，包括太極拳社、有氧舞蹈社、瑜珈社、登山社、健行社、保齡球社、游泳社、籃球社以及慢壘社。此外，本公司也舉辦各式活潑精彩的員工活

動，包括慶生會、跳蚤市場大拍賣以及本公司日。藉由熱鬧有趣的活動來增進員工情誼，更拉近主管與員工的距離，凝聚強大的向心力，共同打造優質職場。

## 超熱血！成立慢壘社

本公司慢壘社成軍多年，在比賽中，每位成員皆發揮運動家精神熱血應戰，每週末排除萬難參加練球。由李惟成教練與高協民隊長領軍。高隊長表示，慢壘社成員在下班時間積極參與練球，不僅促進員工身心健康、紓解辦公壓力，更培養團隊互助合作精神，增強跨部門同仁默契，歡迎大家一起來打球。



▲ 臺灣產物保險慢壘社

# 完善周延的身心健康保障

為預防意外發生導致同仁身體傷害，臺灣產物保險提供完善的團體保險，內容包含壽險、意外險、醫療險及癌症險等，以提供周延安全保障。同時，於公司內部網站設置 MERS-CoV 防疫專區，隨時提供疫情發展趨勢並建立同仁正確防疫知識與觀念。此外，我們依循《職業安全衛生法》第20條及《勞工健康保護規則》第11條：雇主對在職勞工應定期實施一般健康檢查之規定，規劃完善的員工健康檢查計劃，每年固定邀請合格醫療檢驗團隊到本公司，就近為同仁實施各項健康檢查，減少同仁外出之來回通勤時間。檢查後也提供健康檢查報告書，讓同仁了解自身狀況。以下是本公司健康檢查項目列表，其中第1~7項勞基法所規定的檢查項目，第8至12項為優於法令的健檢項目。

1. 作業經歷、既往病史、生活習慣及自覺症狀之調查。
2. 身高、體重、腰圍、視力、辨色力、聽力、血壓及身體各系統或部位之理學檢查。
3. 胸部X光(大片)攝影檢查。
4. 尿蛋白及尿潛血之檢查。
5. 血色素及白血球數檢查。
6. 血糖、血清丙胺酸轉胺、肌酸酐、膽固醇、三酸甘油酯之檢查。
7. 其他經中央主管機關指定之檢查。
8. 腹部超音波檢查。
9. 卵巢癌指數檢查。
10. 攝護腺檢查。
11. 大腸直腸癌檢查。
12. 肝癌篩檢。



# 育嬰留停 兼顧工作與家庭

## 工作與家庭兩全其美

為使員工兼顧工作與家庭，貼心地制定家庭照顧、陪產及育嬰留職停薪等假別；女性同仁更享有生理假及懷孕安胎休養假；若同仁有育嬰需求，可依公司《留職停薪辦法》提出相關申請，爾後留職停薪期滿並申請復職時，公司將以原單位原職務為優先安排，2016年應復職之育嬰留停員工共計10位，實際復職員工人數5位，復職率50%。



## ▼ 2016年育嬰留停統計表

項目	男性	女性	小計
享有育嬰假人數	7	27	34
申請育嬰假人數	1	7	8
應該復職員工總數(A)	N/A	10	10
實際復職員工總數(B)	N/A	5	5
復職率%(B/A)	N/A	50%	50%
2015年實際復職人數(C)	N/A	3	3
2015年育嬰留職停薪復職後工作超過一年人數(D)	N/A	3	3
留任率%(D/C)	N/A	100%	100%

# 擴大舉辦產學合作 打造學校、學生與企業三贏



## ▲實習生計畫

以人為本是服務業的核心，培育優秀人才是我們的競爭力來源，也是企業社會責任的一環。因此，臺灣產物保險從「教育」著手，將豐富的企業資源挹注給莘莘學子，向下扎根，擴大與多所學校之保險系所合作，提供(1)課程交流、(2)實習生計畫、(3)參訪活動，並針對在學成績優異學生提供獎學金及有薪

實習機會，透過多元人才扶植計劃培育產險菁英，達到理論與實務的結合。我們期待藉此計劃，為學生累積實際經驗，不只提升其就業競爭力，更為其構築理想，讓年輕人們得以發揮所長，進一步回饋企業與社會。這是本公司履行企業社會責任並展現企業關懷年輕世代的理念與作為。





▲ 為提早引進並積極培育優秀校園人才，自2011年起實施實習生計畫，提供一個與企業職場接軌、學以致用的實習機會。

### 課程交流

本公司身為台灣第一家產物保險公司，擁有歷史悠久的產險實務經驗，長期以來受到國內大專院校青睞。校方希望能邀請本公司具實務經驗豐富的人員前往授課，拉近校方與產業界的距離。2016年，本公司與臺中科技大學保險金融系啟動課程交流合作，開設產物保險實務的3學分必修課，課程期間為2016年9月14日至2017年1月11日，每週兩小時，共為期18週。學期末時，本公司更針對表現優異同學頒發獎學金。

### 實習生計畫

為提早引進並積極培育優秀保險人才，本公司自2011年與淡江大學保險系展開實習生計畫，至今已邁入第5年，參與的學生回任率達50%。這些初入職場的畢業新鮮人，經過實習階段的歷練，均能依照個人志趣選擇加入核保、理賠或營業等單位，且在各自的工作崗位上都能有優異的表現。此外，今年新增高雄海洋第一科技大學航運管理系3年級實習生計畫，持續提供學以致用的實習機會。

### 參訪活動

透過學校的安排，我們接受淡江大學保險系2年級學生至本公司參訪，參訪期間由人力資源部門負責接待，帶領學生觀摩各部門工作情形，並詳細解說各項作業流程。一名參訪學生表示，很高興有機會可以到企業參觀，透過這次實地參訪，體會到理論與實務的結合，也了解本公司的競爭優勢，的確是難能可貴的校外學習經驗。



▲ 與臺中科技大學保險金融系產學合作，頒發獎學金給表現優異同學。



▲ 邀請淡江大學保險系二年級學生蒞臨臺灣產物保險參訪

#### ▼ 產學合作計畫

計畫類別	計畫內容摘要	參加對象	開辦時間	2016年活動期間	2016年參與人數	歷年累計參與人數
實習生計畫	提供學生實習後轉為正式員工的機會	淡江大學保險系4年級	2011年	2016/3/2~5/6 每週3天、為期10週	2人	15人
實習生計畫	提供學生實習後轉為正式員工的機會	高雄海洋第一科技大學航運管理系3年級	2012年	2016/7/1~8/31 每週3天、為期2個月	1人	5人
產學合作	學校開設一門產物保險實務的3學分必修課，本公司派遣各部門主管前往該校授課	臺中科技大學保險金融系	2016年	2016/9/14起至2017/1/11，每週2小時課程，為期18週	33人	33人
學生參訪	邀請學生蒞臨本公司參訪	淡江大學保險系2年級學生	2016年	2016/10/24	79人	79人





# 7. 社會公益

# 財團法人臺灣產物保險 文教基金會

臺灣產物保險為國內優質企業之一，秉持「珍惜此刻、守護未來」的理念，為了讓愛的種子更加遠播，並以提昇文化品質、培育人才及關懷弱勢為宗旨，於2015年9月經主管機關許可成立財團法人臺灣產物保險文教基金會。未來將有效地整合資源並發揮拋磚引玉的精神，與本公司母公司相輔相成達到一加一大於二的效果，持續以愛與關懷投入公益、獎勵學術研究、提倡藝文及體育、獎助清寒優秀學生，使企業經營融合社會的脈動，為社會盡最大的心力。

此外，本公司所屬的領航集團也積極參與社會公益，2006年成立財團法人領航社會福利

慈善事業基金會，作為企業社會責任的專責組織。領航基金會捐贈類別包括(1)清寒孩童獎學金、(2)醫療與急難救助、(3)特殊教育救濟、(4)其他。以清寒孩童獎學金捐贈專案而言，領航集團李文勇董事長出生於新北市板橋區，基於回饋鄉里的使命感，與新北市政府社會局，板橋區公所社教福利課合作，設立清寒孩童獎學金捐贈專案，針對板橋區領有低收入戶證明的公私立國小及國中之在學學生，經由主動遞件申請以及公平程序遴選後，每位學童每學年可獲得3,000~5,000元獎學金。領航集團自2007年開始開始贊助，累計受益人數1,930位。



#### ▼ 2016年財團法人臺灣產物保險文教基金會公益捐贈對象

- |                         |                   |
|-------------------------|-------------------|
| 1. 臺南市政府社會局             | 11. 財團法人中國信託慈善基金會 |
| 2. 台灣工商企業聯合會            | 12. 財團法人陳重光文教基金會  |
| 3. 耀演音樂劇團               | 13. 紙風車劇團         |
| 4. 財團法人台北市台大 EMBA 校友基金會 | 14. 臺北醫學大學附設醫院    |
| 5. 桃園市工商企業聯合會           |                   |
| 6. 社團法人臺南市社區照顧協會        |                   |
| 7. 社團法人台灣公民參與協會         |                   |
| 8. 財團法人紙風車文教基金會         |                   |
| 9. 財團法人十大傑出青年基金會        |                   |
| 10. 財團法人臺北市禮賢社會福利基金會    |                   |

除了基金會以外，我們也以公司名義捐贈以下公益單位：

1. 上海市慈善基金會
2. 台南市政府社會局社會救助金專戶(0206震災)
3. 財團法人臺灣產物保險文教基金會
4. 臺北醫學大學附設醫院

#### 贊助第8屆重光盃全國少棒錦標賽， 培養運動家精神

為了支持國內基層棒球運動及推動國小學生棒球發展，本公司持續贊助財團法人陳重光文教基金會所主辦的「第8屆重光盃全國少棒錦標賽」，本屆賽事共邀請來自14個不同縣市、32隊菁英隊伍參賽。透過各方贊助的資源，讓小球員們能無後顧之憂的盡情表現。更期望透過本項賽事能讓基層的棒球蓬勃發展，從小培養小球員們的運動家精神、品格操守及提升各項技能，進而培育出優秀的種子，為國內的棒球注入新的能量。



# 住宅行車有把關 微型高齡保你安



配合政府積極照顧弱勢族群政策，臺灣產物保險提供因應特定風險基本保障之微型保險，其特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂。2016年微型保險商品承保件數180件，保費收入50萬元，較去年同期成長11%，推廣成效逐年成長。本公司連續2年獲頒微型保險競賽績優肯定及住宅地震保險卓越獎第1名殊榮，並由總經理宋道平代表受獎。顯見本公司為響應政府政策積極推動微型保險及住宅地震保險，提供我國特定民眾基本保險保障及協助建構健全之社會安全網。



▲ 臺灣產物保險總經理宋道平（右）接受金管會副主任委員黃天牧（左）頒發「微型保險競賽績優」肯定及「住宅地震保險卓越獎第1名」殊榮。





▲ 配合金管會「高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動：草地野餐音樂會暨園遊會」，在活動現場設立攤位，並舉辦有趣活動與民眾同樂及免費血壓測量。



2016年11月，金管會在台北市華山文創園區舉辦「高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動：草地野餐音樂會暨園遊會」，邀請保險業者參加設立園遊會攤位，除傳遞正確保險觀念，也表揚積極協助推動的保險業者。當次活動，現場以「高齡化保險、微型保險、地震保險與汽車保險」四大主題為宣導主軸，希望能向熱情參與的民眾宣導正確的保險觀念，並提醒其注意提前做好規劃以降低風險。而本公司以「有愛微型、臺產真行」為主題在現場專屬攤位，舉辦免費血壓測量、FB 打卡以及猜拳戳戳樂...等好玩有趣的活動，與在場民眾同樂。

# 贊助紙風車拯救浮士德計劃 向青少年宣導遠離毒品誘惑

臺灣產物保險有感於校園毒品氾濫及青少年染毒的情形日益嚴重，且年齡層逐漸下降，為喚起更多人對於青少年反毒議題的重視，自2015年起贊助紙風車發起的「拯救浮士德計畫」。

浮士德源自於歐洲中世紀文學作品裡的虛構角色，為了取得至高無上的權力，浮士德不惜出賣自己的靈魂，向魔鬼作出交易。

對於那些不慎接觸毒品而難以自拔的青少年而言，他們就如同劇中的國中生小得一般，因為被老師忽視、受同學排擠霸凌，而讓魔鬼以金錢、毒品誘惑，渾然不知吸毒已讓自己身陷險境。紙風車劇團透過寫實的劇情，在70分鐘內以3段生動的故事，以毒品就像惡魔的劇本主軸，讓學生觀賞後能了解毒品的可怕危害，並提升對於毒品及藥物濫用的認知及態度。



▲ 臺灣產物保險李泰宏董事長（右二），受邀前往桃園會稽國中參加「拯救浮士德：全國942所國中反毒巡演計劃」，與桃園市長鄭文燦（右四）同台亮相，高舉反毒告示牌，共同宣示打擊毒品的決心。



「拯救浮士德：全國942所國中反毒巡演計劃」2016年12月前往桃園會稽國中巡迴演出，吸引200多名師生熱情參與。



為了宣示反毒的決心，本公司李泰宏董事長於2016年12月6日，受邀參加桃園會稽國中反毒宣誓記者會，並與桃園市長鄭文燦同台亮相，高舉反毒告示牌，共同宣示打擊毒品的決心。桃園市長鄭文燦於致詞時表示，對於本公司願意支持贊助紙風車在桃園市國中的巡演計畫，善盡企業社會責任，給予高度的肯定。對此，李泰宏董事長則回應，很榮幸可以和政府一起努力，希望能拋磚引玉以號召更多企業與民眾一同來重視青少年吸毒的問題，讓毒品遠離學童，打造健康校園。



◀ 臺灣產物保險宋道平總經理（右二）受邀出席在板橋國中所舉辦的反毒宣誓記者會，與教育部、法務部長官及板橋國中全體師生一起用愛來打擊毒品。

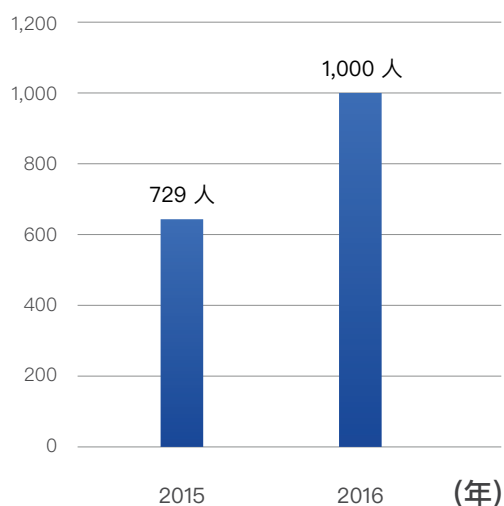


▲ 與《先探投資週刊》聯合舉辦免費「理財與健康趨勢論壇」

## 舉辦免費財經與健康講座 提供民眾健康理財投資知識

臺灣產物保險與國內著名財經雜誌《先探投資週刊》聯合舉辦四場免費「理財與健康趨勢論壇」，講題包括財經及健康議題。在財經議題方面，首場由先探投資週刊社長謝金河主講「2017全球經濟新趨勢」，聚焦全球經濟新脈動及全球投資新焦點，討論2017年全球投資新焦點、微槓桿投資新趨勢及金融商品趨勢與投資展望等經濟趨勢。同場另一個主題，則由淡水馬偕醫院心臟內科醫師洪大川主講「健康生活，保命延壽」，為聽眾解說如何預防心血管疾病。其他場次則邀請財經領域的專家，分享經濟趨勢。本公司透過舉辦免費演講活動嘉惠更多民眾，使其能更加了解如何管理財富與健康。

歷年參與人數(人)



## ▼ 理財與健康趨勢論壇

時間	地點	講題	演講人
2016年11月3日 (週四) 19:00~21:00	台北福華文教會館	掌握2017全球經濟新趨勢	先探投資週刊社長 謝金河
		健康生活，保命延壽	淡水馬偕醫院心臟內科醫師 洪大川
2016年11月8日 (週二) 14:40~16:40	台中永豐棧酒店	掌握2017全球經濟新趨勢	先探投資週刊社長 謝金河
		健康生活，保命延壽	淡水馬偕醫院心臟內科醫師 洪大川
2016年12月8日 (週四) 19:00~21:00	台北福華文教會館	聚焦2017全球投資新焦點	先探投資週刊社長 謝金河
		股票接班人-微槓桿投資新趨勢	麥格理台灣資深經理 財經專家-虞逸真
		2017金融商品趨勢與投資展望	富邦證券、商品暨行銷督導、 資深副總經理郭永宜
2016年12月20日 (週二) 14:30~16:30	高雄漢來飯店金鳳廳	聚焦2017全球投資新焦點	先探投資週刊社長 謝金河
		股票接班人-微槓桿投資新趨勢	麥格理台灣資深經理 財經專家-虞逸真
		2017金融商品趨勢與投資展望	富邦證券、商品暨行銷督導、 資深副總經理郭永宜





# 8. 附錄

附錄 A : BSI 保證聲明書

附錄 B : GRI G4 Index

## 附錄 A：BSI 保證聲明書

### 獨立保證意見聲明書

#### 臺灣產物保險股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書

英國標準協會與臺灣產物保險股份有限公司(簡稱臺產)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對臺產 2016 年度企業社會責任報告書進行評估和查證外，與臺產並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書的目的，僅作為對下列有關臺產企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於關於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係基於臺產提供予英國標準協會之相關資訊審查所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由臺產一併回覆。

#### 查證範圍

臺產與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與臺灣產物保險股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估臺產遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結臺灣產物保險股份有限公司 2016 年企業社會責任報告書內容，對於臺產的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、臺產所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關臺產 2016 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了臺產對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就臺產所提供的足夠證據，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法與他們的自我聲明符合全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於政策進行管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與臺產管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 12 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

#### 結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下：

#### 包容性

2016 年度報告書反映出臺產已尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。此系統正被發展以產生必要的資訊。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了臺產的包容性議題。



## INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

### Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd. 2016 Corporate Social Responsibility Report

The British Standards Institution is independent to Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd. (hereafter referred to as TFMI in this statement) and has no financial interest in the operation of TFMI other than for the assessment and assurance of this report.

This independent assurance opinion statement has been prepared for TFMI only for the purposes of assuring its statements relating to its corporate social responsibility (CSR), more particularly described in the Scope below. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this independent assurance opinion statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used, or to any person by whom the independent assurance opinion statement may be read.

This independent assurance opinion statement is prepared on the basis of review by the British Standards Institution of information presented to it by TFMI. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate.

Any queries that may arise by virtue of this independent assurance opinion statement or matters relating to it should be addressed to TFMI only.

### Scope

The scope of engagement agreed upon with TFMI includes the followings:

1. The assurance scope is consistent with the description of TFMI 2016 Corporate Social Responsibility Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the TFMI's adherence to all three AA1000 AccountAbility Principles in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS (2008) assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

This statement was prepared in English and translated into Chinese for reference only.

### Opinion Statement

We conclude that the TFMI 2016 Corporate Social Responsibility Report provides a fair view of the TFMI CSR programmes and performances during 2016. The CSR report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the TFMI and the sample taken. We believe that the 2016 economic, social and environmental performance indicators are fairly represented. The CSR performance indicators disclosed in the report demonstrate TFMI's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of CSR report assurers in accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008). We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that TFMI's description of their approach to AA1000 Assurance Standard and their self-declaration in accordance with the core option of GRI G4 guidelines were fairly stated.

### Methodology

Our work was designed to gather evidence on which to base our conclusion. We undertook the following activities:

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to TFMI's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers and staffs on TFMI's approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 12 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the company's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, materiality and responsiveness as described in the AA1000 AccountAbility Principles Standard (2008).

### Conclusions

A detailed review against the AA1000 AccountAbility Principles of Inclusivity, Materiality and Responsiveness and the GRI G4 sustainability reporting guidelines is set out below:

## 附錄 B : GRI G4 Index

Indicator Numbers	Indicator Description	Disclosure Status	Page ( s )
<b>一般標準揭露</b>			
<b>策略及分析</b>			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明 ( 如CEO、董事長或等同的高階職位者 )，內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略	●	4-5
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	●	30-31
<b>組織概況</b>			
G4-3	說明組織名稱	●	20
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	●	24-25
G4-5	說明組織總部所在位置	●	22-23
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名 ( 包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國 )。	●	23
G4-7	所有權的性質與法律形式	●	20
G4-8	說明組織所提供服務的市場 ( 包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型 )	●	22-23
G4-9	說明組織規模	●	22-23
G4-10	按地區 / 國別、雇用類型、以及雇用合約，依性別進行總勞動力的細分	●	64-65
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	●	64-65
G4-12	描述組織之供應鏈	●	52
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	●	12-13
G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	●	48-49
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	●	56-61
G4-16	列出組織參與的公協會 ( 如產業公協會 ) 和國家或國際性倡議組織的會員資格，參與的方式	●	21
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>			
G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	●	12-17
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程。組織如何依循界定報告內容的原則	●	12-17
● 完全揭露    ◐ 部分揭露    ○ 不揭露			

Indicator Numbers	Indicator Description	Disclosure Status	Page ( s )
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	●	12-17
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	●	12-17
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	●	12-17
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	●	12-17
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	●	12-17
<b>利害關係人議合</b>			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	●	16
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	●	16
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	●	16
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	●	16
<b>報告書基本資料</b>			
G4-28	所提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）	●	12-13
G4-29	上一次報告的日期	●	12-13
G4-30	報告週期	●	12-13
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	●	12-13
G4-32	說明組織選擇的依循選項	●	12-13
G4-33	說明組織為本報告書所尋求外部保證的措施	●	12-13
<b>治理</b>			
G4-34	說明組織的治理結構	●	46-48
<b>倫理與誠信</b>			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	●	46-47
<b>特定標準揭露</b>			
<b>類別：經濟</b>			
<b>考量面：經濟績效</b>			
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	32
● 完全揭露    ◐ 部分揭露    ◎ 不揭露			

Indicator Numbers	Indicator Description	Disclosure Status	Page ( s )
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	●	30-31
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	●	71-72
<b>考量面：間接經濟衝擊</b>			
G4-EC7	基礎設備的投資與支援服務的發展及衝擊	●	84-91
<b>考量面：採購實務</b>			
<b>類別：環境</b>			
<b>考量面：能源</b>			
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	●	56-61
G4-EN6	減少能源的消耗	●	56-61
<b>考量面：水</b>			
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	●	56-61
<b>考量面：排放</b>			
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	●	56-61
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	●	56-61
<b>考量面：產品和服務</b>			
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	●	56-61
<b>考量面：法規遵循</b>			
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	●	56-61
<b>類別：社會</b>			
<b>子類別：勞工實務與尊嚴勞動</b>			
<b>考量面：勞僱關係</b>			
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	●	69
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	●	77
<b>考量面：勞/資關係</b>			
● 完全揭露 ● 部分揭露 ○ 不揭露			

Indicator Numbers	Indicator Description	Disclosure Status	Page ( s )
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	●	74
<b>考量面：訓練與教育</b>			
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數數	●	68
<b>考量面：員工多元化與平等機會</b>			
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	●	65
<b>考量面：不歧視</b>			
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動動	●	64
<b>考量面：行銷溝通</b>			
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	●	38-43
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	36-37
● 完全揭露    ◐ 部分揭露    ○ 不揭露			



臺灣產物保險70週年  
珍惜此刻 守護未來

100 台北市館前路49號3、8、9樓

3, 8, 9F., No. 49, Guanqian Rd., Taipei, Taiwan 100

Tel : +886 2 2382 1666 | Fax : +886 2388 2555