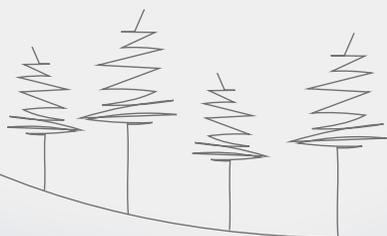
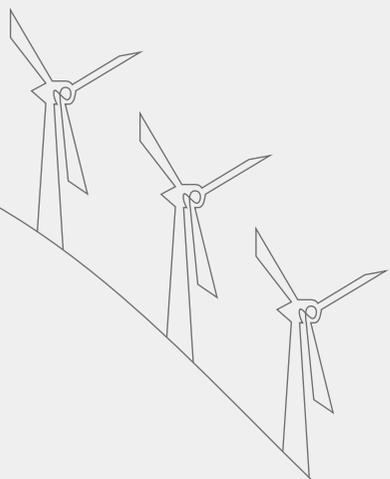




臺灣產物保險

Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.



20 永續報告書

22 Environment Social  
Governance Report



# 目錄 Content

關於報告書	04
董事長的話	06

## Chap 1. 公司治理

1-1 市場展望	21
1-2 經營績效	22
1-3 公司治理	23
1-4 誠信經營	28
1-5 責任投資	29
1-6 營運風險管理	29
1-7 法令遵循	31
1-8 參與公會組織	32

## Chap 4. 氣候變遷管理

4-1 氣候變遷議題治理架構	58
4-2 氣候變遷風險與機會	58
4-3 RCP 升溫情境之氣候災害管理	60
4-4 氣候變遷指標與目標	60

關於臺灣產物保險	07
2022ESG 績效亮點	08
永續發展組織	09
永續經營目標	09
利害關係人議合	10
重大議題	12

## Chap 2. 普惠金融，公平待客

2-1 以客戶為著想的貼心服務	34
2-2 落實公平待客原則	35
2-3 打造數位金融，強化資訊安全	36
2-4 特色商品	40
2-5 為創造社會效益所設計之商品	41
2-6 再保險	41
2-7 新型專利	43

## CHAP 5. 環境永續

5-1 綠色營運計畫	62
5-2 綠色產品	64
5-3 能資源管理	64

GRI 準則指標對照表	73
加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」	79
TCFD 指標對照表	80
SASB 指標對照表	81
會計師有限確信意見報告	85

## Chap 3. 盡心呵護，創造幸福職場

3-1 員工多元性任用與落實人權保護	46
3-2 人才吸引與留任	47
3-3 人才培育與發展	47
3-4 健康友善的幸福職場	49
3-5 勞資溝通管道	51
3-6 落實人權保護與性別友善	52
3-7 員工績效考核	53
3-8 安全的工作環境	54
3-9 健康運動職場	56

## CHAP 6. 社會參與及共榮

6-1 2022 年「財團法人臺灣產物保險文教基金會」公益捐贈對象	70
6-2 2022 年「臺灣產物保險股份有限公司」公益捐贈對象	72
6-3 2022 年「臺灣產物保險股份有限公司」贊助體育項目	72



# 關於報告書

## ✎ 報告書編輯資訊

臺灣產物保險股份有限公司長期以來致力於關注環境、社會、公司治理的推動與規劃，堅持為保戶、員工及投資人創造長遠價值，秉持社會永續共榮的精神，積極回應各利害關係人對本公司的期望。本報告書為公司第九本永續報告書(自2021年起，臺灣產物保險企業社會責任報告書更名為臺灣產物保險永續報告書)，透過本公司於經濟、社會及環境等面向之永續發展實踐成果的揭露，期能使客戶、企業、社會、政府與其他利害關係人更了解本公司積極投入社會企業責任所達成的績效。

本報告書揭露本公司於各項業務進行的過程中，對於環境、社會與公司治理(ESG)的實際作為與未來計畫，藉此與社會大眾及所有關心本公司的利害關係人進行溝通，期望利害關係人能不吝給予指教，敦促本公司持續朝企業永續發展目標邁進。

### ◆ 報告期間與涵蓋範圍

本報告書揭露期間為2022年度(2022年1月1日至2022年12月31日)，報告書內容涵蓋公司治理、經濟、產品服務、環境及社會承諾等面向的具體實踐與相關績效數據。另外，為求議題揭露的完整表達與持續改善之績效表現，部分內容與執行成果，將回溯至2022年度前，或延伸至2023年度第一季之資訊與數據。

### ◆ 報告書揭露範圍

本報告書在經營績效之呈現係以本公司台灣地區為主，資訊範圍則涵蓋本公司45處營運據點之營運活動，環境類別資訊僅揭露台北總公司。

### ◆ 報告書資料邊界

本公司營運具有重大影響之相關議題，揭露其管理方針，對利害關係人(客戶、股東/投資人、社區/非營利組織、政府/主管機關、供應商、員工及媒體)產生之衝擊範疇，亦納入組織外部邊界中。

### ◆ 報告書品質與外部驗證

本報告書主要根據永續國際標準、同產業重大議題、公司關注議題等面向，統整出「真實」及「潛在」的議題，將議題分為環境、經濟及社會面，由相關人員評估各項議題的「正面」及「負面」衝擊程度與發生可能性，計算衝擊程度及發生可能性的結果，畫出正負面議題矩陣圖，並進行排序出重大議題，經討論後確立重大主題。

本報告書業經勤業眾信聯合會計師事務所依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」執行有效確信並出具有限確信報告，符合 GRI 2021 準則揭露及「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之標準。

#### ◆ 為確保本報告書之公開資訊可靠性，各項數據之依循標準如下

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (The Global Reporting Initiative, GRI)	GRI 2021 準則
聯合國環境規劃署	聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)
臺灣證券交易所	上市上櫃公司永續發展實務守則 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)

#### ◆ 意見回饋與聯絡資訊

- 臺灣產物保險股份有限公司
- 地址：臺北市中正區館前路 49 號 8 樓
- 電話：02-23821666 傳真：02-23882555

- 發言人：黃志傑 資深協理
- 電話：+886-2-23821666#196
- E-mail：[gjhuang@tfmi.com.tw](mailto:gjhuang@tfmi.com.tw)

- 代理發言人：林金何 資深經理
- 電話：+886-2-23821666#636
- E-mail：[ch.lin@tfmi.com.tw](mailto:ch.lin@tfmi.com.tw)

01

02

03

04

05

06

附

## 董事長的話

臺灣產物保險股份有限公司成立於 1948 年 3 月 12 日，為全台歷史最悠久之產物保險公司，為使社會大眾更加了解本公司有關非財務績效的資訊，本公司發行《2022 年度臺灣產物保險永續報告書》，完整揭露有關環境保護、社會參與及公司治理等企業永續發展之執行情形。

本公司治理方面，本公司秉持「穩健經營」與「客戶導向」之發展策略，落實法令遵循及營運風險管理，持續推動多元化商品之創新，建構完善的數位金融平台，優化職場環境，建立以「公平待客」為核心之公司文化，並榮獲金管會舉辦 2022 年度公平待客評核結果為產險業排名前 25% 之績優金融機構。2022 年資本額為 36.22 億元，風險資本適足率達 1081.89%，遠高於法令規定，更持續獲得標準普爾 (S&P) 及中華信評給予本公司「A- / 穩定」及「twAA」展望「穩定」的信用評等。

為落實企業社會責任，本公司積極配合政府推動微型保險、住宅地震保險及農業保險等政策性保險，2022 年再度榮獲主管機關頒發住宅地震保險卓越獎「第一名」。另外，透過本公司成立之「臺灣產物保險文教基金會」整合相關資源，致力於關懷弱勢、婦女及照顧獨居老人、改善醫療環境、支持遲緩兒特殊教育、青少年校園反毒宣導、藝文及基層體育等活動，使企業營運融入社會脈動，為社會共好盡最大心力。

在環境保護議題上，本公司設計開發綠能相關保險商品外，更定期檢視營運過程中能資源的耗損與使用狀況，持續改善與汰換高耗能設備，推動數位 E 化作業及車險保單無紙化等綠色營運活動，以建立綠色低碳的營運模式，降低對環境的衝擊，期許成為對環境友善的綠色企業。

本公司深耕台灣已逾 70 個年頭，展望未來，除了維持穩健的經營績效及提供公平友善的客戶服務外，我們將持續透過「財團法人臺灣產物保險文教基金會」以「珍惜此刻、守護未來」的理念，專注於環境保護及社會關懷各項議題上，善盡企業公民責任，落實企業永續發展，期盼與社會大眾共同打造美好的未來。

董事長

李泰宏



## 關於臺灣產物保險

### 公司簡介

臺灣產物保險成立至今已 70 餘年，為全臺灣歷史最悠久之產物保險公司，秉持「穩健經營」及「客戶導向」之經營策略，以誠信踏實的服務態度，為客戶、股東、員工與社會間創造共同利益，並以「專業、誠信、創新、團隊、關懷、效率」作為本公司的六大企業核心價值，未來仍將以前瞻思維進行數位科技發展、設計創新商品、提升專業素養與行政效率，為客戶提供更有價值的服務，為員工打造優良幸福企業，期許成為客戶與員工心目中最優的產物保險品牌。

公司服務據點遍佈全臺灣。目前資本額達新台幣 36.22 億元，風險資本適足率達 1081.89%，長期均能維持強健的資本水準與良好的核保績效，信用評等為標準普爾 (S&P) 「A-/ 穩定」及中華信評「twAA」展望「穩定」。

### 公司基本資訊簡介

項 目	內 容
公 司 名 稱	臺灣產物保險股份有限公司 ( 股票代碼：2832 )
公 司 性 質	金融保險業
主 要 產 品 類 別	火險、水險、車險、新種險、傷健險、責任險、再保險、其他保險等
營 運 據 點	臺灣地區 45 據點、中國大陸 1 代表處
成 立 時 間	西元 1948 年
員 工 人 數	909 人 ( 2022/12/31 )
實 收 資 本 額	新臺幣 36.22 億元



01

02

03

04

05

06

附

## 2022 ESG 績效亮點



### 公司治理

- ★ 簽單保費達 NT\$ 73.66 億元
- ★ 每股盈餘 (EPS) 1.86 元
- ★ 風險資本適足率達 1081.89%
- ★ 女性董事共 4 位，比例達 36%
- ★ 連續九年獲得住宅地震保險火險市占率第一名
- ★ 獲得金融監督管理委員會 2022 年度公平待客評核結果為產險業排名前 25% 之績優金融機構

### 社會

- ★ 支持財團法人臺北市仁愛頤養社會福利基金會舉辦「懷世代 - 青年公益行動計畫」
- ★ 支持財團法人紙風車文教基金會青少年教育劇場工程推動「拯救浮士德」校園反毒計畫
- ★ 支持財團法人第一社會福利基金會附設臺北市私立第一兒童發展中心辦理發展遲緩或身心障礙幼兒特殊教育相關活動
- ★ 配合政府政策積極推動微型保險，捐助「微型保險，弱勢溫暖」社會福利計畫
- ★ 捐助財團法人陳重光文教基金會舉辦重光盃全國少棒錦標賽

### 年度事蹟

- ★ 獲得金融監督管理委員會 2022 年「住宅地震保險卓越獎」第一名
- ★ 獲得 2022 年度 TCSA 台灣企業永續獎永續報告書獎銅牌
- ★ 連續四年卓越保險評比蟬聯「最佳服務品質獎」
- ★ 獲得卓越保險評比「最佳專業團隊獎」
- ★ 推出業界唯一的《租事大吉》住火險保險商品
- ★ 開發法遵風險評估管理系統、數位化核保查勘輔助系統、理賠進度查詢系統、理賠線上自動派案系統、數位跨售保險服務平台及車險輔助核保系統等六項新型專利
- ★ 中華信用評等公司評等「twAA」展望「穩定」；美國標準普爾 (Standard & Poor's Rating) 之「A-, Stable 穩定」評等
- ★ 持續取得 ISO27001 資訊安全管理系統，並通過英國標準協會 BSI 驗證
- ★ 永續報告書連續九年取得外部第三方驗證

## 永續發展組織

本公司為實踐企業永續，並促進經濟、環境及社會的進步，以達永續發展之目標，特訂定「永續發展實務守則」供所有同仁遵行辦理，成立永續發展推動小組，由總經理帶領相關部門規劃與執行各項企業永續發展策略與專案計畫，每年定期召開相關會議，考量國內外永續趨勢及重大議題潛在衝擊等，整合內外部各項資源進行專案管理，規劃推動 ESG 之策略與作為，持續追蹤與檢視執行績效，適時修正策略及方向，以達到企業永續發展的目標。每年定期向董事會報告永續發展執行情形，2022 年呈報董事會 1 次。

推動小組長期關注與掌握國內外 ESG 企業永續發展趨勢，提供全體同仁內外部教育訓練與參與外部研討活動的機會，不斷精進同仁對於 ESG 永續思維觀念。此外，本公司進行企業永續發展之同時，也積極實踐企業社會責任，以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，肩負起企業公民的責任，在創造企業價值的同時，也傳達保險的企業社會意義，創造與利害關係人共榮共好的良性循環，持續從公司治理、環境及社會參與三個面向，達到永續經營的目標。

## 永續經營目標

	短期目標	中、長期目標
 <p>公司治理與經濟面</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持穩定業務成長，遵守公司治理相關規定</li> <li>提供消費者多樣化與創新的產品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>創造營運收益，維持公司穩定獲利成長，使保戶、同仁與股東的利益最大化，實踐企業永續經營</li> <li>持續發展數位金融提升競爭力</li> <li>提供完整、優質的保險保障及客戶服務，落實公平待客原則</li> </ul>
 <p>社會面</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建構完善的人才發展地圖及良好的薪酬福利制度，培育金融保險專業人才</li> <li>透過「臺灣產物保險文教基金會」贊助藝文及基層運動賽事、提升文化品質、培育人才、照顧弱勢、關心青少年反毒及高齡化社會等議題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供良好工作的環境，建置完善的人才培育計畫，營造友善的幸福職場</li> <li>積極投入公益活動，推廣並舉辦各類教育活動、培育優秀人才、深化產學交流、鼓勵前瞻思維，促進社會共融，善盡企業社會責任</li> </ul>
 <p>環境面</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應氣候變遷議題，遵循 TCFD 揭露指引，擬定節能減碳計畫及落實能源管理</li> <li>主動面對氣候變遷等環境衝擊議題，提出因應計畫</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>實行節能減碳計畫，如推動數位 E 化管理等作為，碳盤查建立全體節能減碳意識，有效進行能源管理，落實環境保護之社會責任</li> <li>考量國際發展、自身風險管理及永續發展等綜合因素，配合國家政策方向，積極規劃執行氣候風險管理相關工作，降低氣候變遷衝擊持續營運之壓力</li> </ul>

01

02

03

04

05

06

附

# 利害關係人議合

本公司透過不同的管道蒐集經濟、環境、社會及公司治理等相關議題，參考 GRI Standards、SDGs、PRI、業界報告等特定議題作為利害關係人溝通與回饋的基礎，傾聽、瞭解及分析其需求與期望，並評估永續議題之衝擊性與發生可能性，選出 12 項重大議題，將其列為公司永續經營的目標，並作為本報告書的基礎。

## ◆ 鑑別利害關係人

公司秉持開放的態度，希望透過與各利害關係人建立緊密溝通的橋梁，在溝通的過程中獲取寶貴建議與指教，了解利害關係人實質需求與期望，鑑別出企業可能面臨之潛在風險與管理機會，不斷修正改進以符合企業永續經營理念。

本報告書依循 AA1000 之利害關係人議合標準進行利害關係人鑑別，以依賴性、責任、影響力、多元觀點及張力等五大面向鑑別出七大類利害關係人，本公司重要利害關係人共計七大類，分別為



與 2021 年度報告書比較，本年度主要利害關係人無重大變動。

## ◆ 利害關係人溝通管道與成效

永續發展推動小組透過多元管道與利害關係人進行溝通，輔以內部溝通協調與管理階層評估整合，並於永續報告書中揭露各項議題的回應程度與執行成效。

利害關係人	溝通管道與頻率		重大議題	2022 年度溝通重點與績效
員工	每季	勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人才培育與發展</li> <li>• 人才吸引與留任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每季定期召開勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議</li> <li>• 辦理年度績效考評、員工晉升與調薪作業</li> <li>• 員工留任率 87.9%</li> <li>• 強化員工溝通管道，傾聽員工心聲，提供具名及匿名申訴管道，並對檢舉資料保密</li> </ul>
	每年	績效考評		

利害關係人	溝通管道與頻率		重大議題	2022 年度溝通重點與績效
員工	不定期	職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休金監督管理委員會 多元化教育訓練及課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人才培育與發展</li> <li>• 人才吸引與留任</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每季定期召開勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議</li> <li>• 辦理年度績效考評、員工晉升與調薪作業</li> <li>• 員工留任率 87.9%</li> <li>• 強化員工溝通管道，傾聽員工心聲，提供具名及匿名申訴管道，並對檢舉資料保密</li> </ul>
	常設性	員工內部電子郵件、E 化溝通管道、性騷擾申訴電話		
客戶	常態性	公司服務專線、客戶申訴平台、各部門聯絡窗口、本公司官方網站、社群平台、免費客服專線等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 永續產品與服務</li> <li>• 資訊安全</li> <li>• 公平待客與客戶體驗</li> <li>• 公司治理與誠信經營</li> <li>• 社會參與及公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 交通事故現場處理滿意度 9 分以上為 100% (滿分為 10 分)</li> <li>• 客戶滿意度調查投保滿意度為 86.6%；理賠滿意度為 86.4%</li> </ul>
股東 / 投資人	每季	董事會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 公司治理與誠信經營</li> <li>• 營運風險管理</li> <li>• 氣候變遷管理</li> <li>• 法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 召開股東會</li> <li>• 共召開六次董事會</li> <li>• 年度舉辦兩次法人說明會，說明業務績效及策略發展方向</li> <li>• 定期公告財務與公司治理資訊</li> </ul>
政府 / 主管機關	不定期	專線、電子信箱及會議、公文函、座談、研討會、公聽會及公開資訊觀測站揭露營運資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司治理與誠信經營</li> <li>• 營運績效</li> <li>• 公平待客與客戶體驗</li> <li>• 數位金融與創新</li> <li>• 資訊安全</li> <li>• 氣候變遷管理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期更新公開資訊觀測站所揭露之資訊</li> <li>• 數位科技之運用及新種業務的發展</li> <li>• 落實公平待客原則，獲金管會舉辦 2022 年度公平待客評核結果為產險業排名前 25% 之績優金融機構</li> <li>• 獲得 TCSA 台灣永續獎「永續報告類金融及保險業銅獎」</li> </ul>
社區 / 非營利組織	不定期	社區關懷活動、協辦公益活動、捐助與贊助	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 社會參與及公益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 支持財團法人紙風車文教基金會青少年教育劇場工程推動「拯救浮士德」計畫</li> <li>• 捐助財團法人陳重光文教基金會舉辦重光盃全國少棒錦標賽</li> <li>• 支持財團法人臺北市仁愛頤養社會福利基金會舉辦「懷世代 - 青年公益行動計畫」</li> <li>• 配合政府政策積極推動微型保險，捐助「微型保險，弱勢溫暖」社會福利計畫</li> </ul>
媒體	不定期	專線、電子信箱、社群平台及報章雜誌	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 氣候變遷管理</li> <li>• 法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 積極與媒體互動溝通，呈現 ESG 執行成果</li> <li>• 刊登保險商品簡介與保險知識等相關訊息</li> </ul>
供應商	定期	供應商評核及合約	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 營運風險管理</li> <li>• 供應商管理</li> <li>• 法令遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與往來廠商簽立契約時，均將企業社會責任條款載明於合約中</li> <li>• 供應商簽署誠信廉潔承諾書</li> </ul>

01

02

03

04

05

06

附

# 重大議題

## ↳ 鑑別重大議題

本公司依循 GRI 3 重大主題 2021，參考 GRI、SASB、PRI 等國際永續準則，以及同業關注之重大議題，統整出 17 項永續議題。以問卷形式評估對經濟、環境及人的正負面衝擊程度與發生可能性，共回收 215 份問卷。由永續發展推動小組與外部顧問進行分析討論，最後確立 12 項重大議題，並持續每年定期檢視議題，確保與利害關係人充分溝通，並與產業趨勢與時俱進。重大性分析流程如下：

1	鑑別	蒐集重大議題	本公司參考 GRI、SASB、PRI 等國際永續準則，並分析同業關注之永續議題，共歸納出 17 項永續議題	17 項永續議題
2	分析	評估衝擊性	以問卷方式評估本公司目前各項永續議題的管理作為對經濟、環境及社會的正 / 負面衝擊，及其發生可能性，共回收 215 份重大性問卷。彙整問卷結果並繪製正面衝擊矩陣、負面衝擊矩陣，以及整體衝擊性排序圖	215 份重大性問卷
3	確認	確立重大議題	分析討論問卷結果，並尋求外部專業顧問建議，將整體衝擊性高於平均值之永續議題作為重大議題，共 9 項永續議題；由於「人才吸引與留任」及「社會參與及公益」皆為本公司長期重視之議題，此外「氣候變遷管理」為 SASB 重大議題及金融保險產業之關鍵議題，因此將這三項議題也納入重大議題，最後確立 2022 年度重大議題共 12 項	12 項重大議題
4	審查	每年定期檢視	每年進行檢視，完整呈現公司永續管理之績效，持續強化與利害關係人溝通議合之管道與頻率，積極蒐集相關意見，並納入下一年度議題鑑別之參考，逐步提升報告書的揭露範疇與報告書回應性	每年檢視

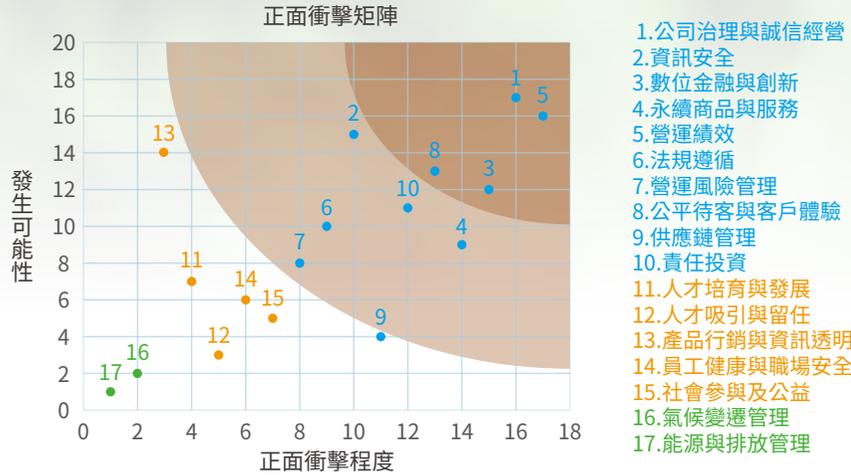
## ◆ 正負面衝擊矩陣

本公司根據 GRI 準則 2021 執行重大性分析，以 1-3 分評估永續議題的正負面衝擊程度及發生可能性，1 分為無潛在衝擊，2 分為具潛在衝擊，3 分為發生實質衝擊。此次衝擊評估結果顯示，本公司對經濟、環境及社會面向不具實質與潛在負面衝擊 ( 平均分數未達 1.67 分 )，對經濟面則具潛在正面衝擊。

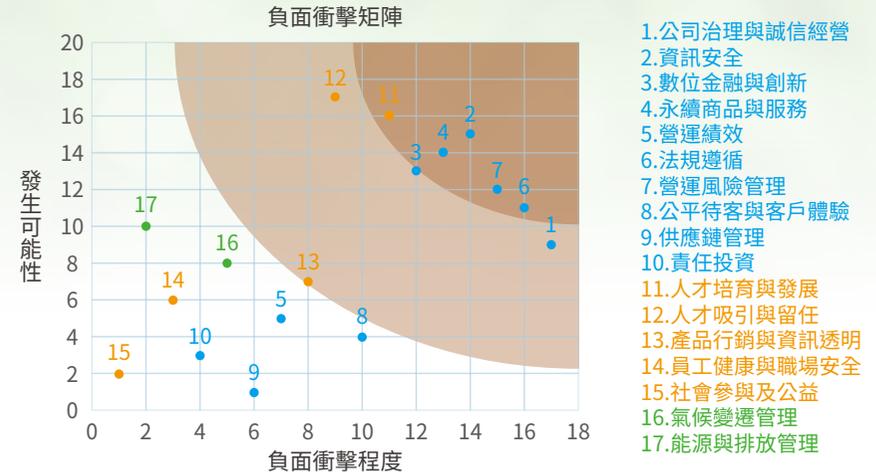
為提升永續議題之衝擊鑑別度，本公司將衝擊程度及發生可能性的平均分數進行排序，繪製正面衝擊矩陣及負面衝擊矩陣，鑑別出具高度潛在正面衝擊之永續議題，以及可能形成潛在負面衝擊之永續議題，持續深化公司對經濟、環境及社會的正面影響，並積極管理排序較高的負面影響議題，降低於短中長期發生負面影響的衝擊性及可能性。

本公司致力加強董事會職能、堅守誠信經營價值，並積極帶動產品數位轉型與創新，提升客戶體驗，因此高度潛在正面衝擊議題分別為「營運績效」、「公司治理與誠信經營」、「數位金融與創新」、「公平待客與客戶體驗」，為經濟 / 治理面帶來正面影響。未來隨著數位平台的交易增加，將提高網路攻擊事件之風險，「資訊安全」相較於其他議題，可能帶來較高的負面衝擊；推出永續產品服務、推動數位轉型已成為產業趨勢，若未跟進創新轉型，將失去同業競爭力，對經濟面造成負面衝擊。

◆ 正面衝擊矩陣圖



◆ 負面衝擊矩陣圖

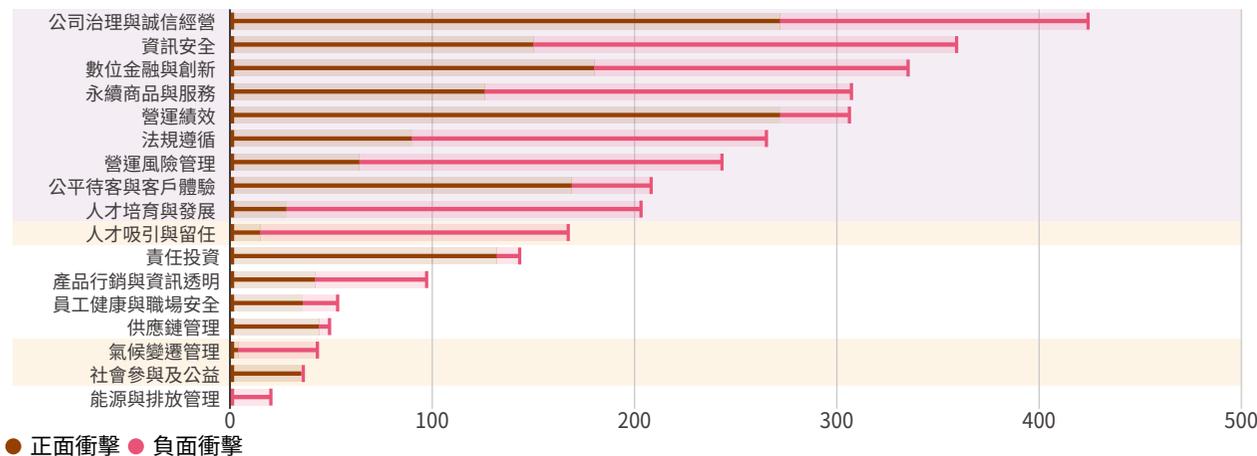


◆ 整體衝擊程度排序

將衝擊程度及發生可能性之排序分數加成，計算出整體衝擊程度進行排序，取高於平均值共 9 項議題。由於「人才吸引與留任」及「社會參與及公益」皆為本公司長期重視之議題，此外「氣候變遷管理」為 SASB 重大議題及金融保險產業之關鍵，永續發展推動小組內部討論後，決議將這三項議題也納入重大議題，最後確立 2022 年度重大議題共 12 項。

◆ 重大議題列表

項次	類別	重大議題
1	公司治理	公司治理與誠信經營
2	公司治理	資訊安全
3	公司治理	數位金融與創新
4	公司治理	永續商品與服務
5	公司治理	營運績效
6	公司治理	法令遵循
7	公司治理	營運風險管理
8	公司治理	公平待客與客戶體驗
9	社會	人才培育與發展
10	社會	人才吸引與留任
11	環境	氣候變遷管理
12	社會	社會參與及公益



## 重大議題對臺灣產物保險之實質性衝擊說明

以下說明重大議題對內部營運及外部利害關係人與價值鏈的衝擊影響，並於對應章節中回應衝擊管理方針與績效。

重大議題	衝擊說明	對應 GRI	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部	外部					
				臺灣產物保險	股東 / 投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關	媒體
公司治理與誠信經營	堅守誠信經營價值，將持續加強董事會職能、強化資訊揭露，並提升員工道德意識，避免對公司營運、股東 / 投資人帶來重大損失或違法事件	自訂重大主題 / GRI 205 反貪腐 2016	1. 公司治理	★	★		▲		●	
資訊安全	取得 ISO 27001 國際資訊安全驗證，改善「個人資料管理」及「資訊安全管理系統」，維護公司機密及客戶資訊的安全，防止重大損失或違法事件的發生	GRI 418 客戶隱私 2016	2. 普惠金融，公平待客	★		★			●	
數位金融與創新	建置便捷電子商務平台，提供客戶多元化金融數位科技之產品與服務效率，透過大數據分析統計客戶需求，掌握數位轉型商機，提升對公司營運韌性及客戶青睞度	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲		●	
永續商品與服務	觀察現今社會問題，設計對應金融保險解決方案，並積極推動普惠金融，開發永續產品，提升產品競爭力	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲			
營運績效	維持穩健營運與績效成長為公司對投資者與保戶最重要的承諾，以多元創新的商品、穩健保守的投資政策與風險管理，創造公司永續經營與持續創新的動力	GRI 201 經濟績效 2016	1. 公司治理	★	★	●	●		★	▲

重大議題	衝擊說明	對應 GRI	回應章節	衝擊邊界與程度							
				內部	外部						
				臺灣產物保險	股東 / 投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關	媒體	
法令遵循	強化員工的守法意識，維護企業形象以及降低董事及經理人的經營風險與責任	GRI 205 反貪腐 2016	1. 公司治理	★	●					★	
營運風險管理	設立風險管理委員會，規範嚴謹風控流程，強化監控清償能力外，更針對新興氣候變遷等風險進行管理，避免風險發生造成重大損失或違法事件	自訂重大主題	1. 公司治理	★	★	●	●			●	
公平待客與客戶體驗	建立「客戶導向」的服務政策，以客戶立場著想，從商品設計、銷售、售後服務到申訴、理賠處理流程，優化客戶體驗，守護客戶權益	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲			●	
人才培育與發展	建立完善培訓機制，提供數位化學習平台，鼓勵員工取得專業技能與證照，強化員工專業能力、提升服務意識及市場競爭力，厚植組織整體能力	GRI 404 教育與訓練 2016 / GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	3. 盡心呵護，創造幸福職場	★							
人才吸引與留任	打造優質工作環境與具有競爭力的薪資福利，強化內部溝通，並提供多元化平等之升遷管道與全方位員工福利，營造幸福職場	GRI 401 勞雇關係 2016	3. 盡心呵護，創造幸福職場	★							
氣候變遷管理	將氣候變遷之風險與機會納入營運決策，驅動綠色營運與市場轉型，促進公司永續綠色成長，提升對環境的正面影響	GRI 302 能源 2016 / GRI 305 排放 2016	4. 氣候變遷管理	★	●				★	★	●
社會參與及公益	整合「臺灣產物保險文教基金會」與「領航文教基金會」相關資源，積極推動各項公益活動與金融知識教育普及，提升民眾金融水平	自訂重大主題	6. 社會參與及共榮	★					▲		▲

★代表直接衝擊，●代表間接衝擊，▲代表商業關係

01

02

03

04

05

06

附

## 重大議題管理方針

重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
公司治理與誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據證交所舉辦之公司治理評鑑各項指標，檢視公司治理相關執行情形</li> <li>建立企業誠信文化，高度重視企業道德及社會責任，健全公司永續治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期召開誠信經營委員會討論企業誠信經營執行情形並於董事會中報告</li> <li>安排多元化董事進修課程，包含綠色金融等議題進修課程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年召開二次誠信經營委員會</li> <li>董事會進修課程總時數達 77.99 小時</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實企業社會責任</li> <li>企業永續經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會</li> <li>審計委員會</li> <li>誠信經營委員會</li> </ul>
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入資訊安全管理系統 (ISO 27001)，定期執行資訊安全風險評估，強化資訊安全管理</li> <li>積極發展數位金融業務，以「資訊安全」為優先考量要素，強化資訊安全管理，提高資訊與服務品質，透過系統化、制度化的管理，確保服務客戶及交易過程的資訊風險控管</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續取得 ISO 27001 驗證作業，並符合主管機關之要求</li> <li>執行社交演練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ISO 27001 持續驗證作業，經 BSI 國際認證組織查證下，無發現重大缺失</li> <li>完成本年度資訊安全評估作業</li> <li>執行社交演練結果無重大異常</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大導入作業範圍，提升資訊服務品質，維護股東及客戶權益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊部</li> </ul>
數位金融與創新	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位平台優化：監控系統穩定性，豐富網站資訊，建立便捷投保與安全服務</li> <li>E 化服務：提供更多線上投保保險商品，會員 OTP 認證簡化投保流程，並提供數位化保單</li> <li>多元行銷管道：建立臺灣產物保險部落格、LINE @生活圈及 FB 粉絲團等數位行銷平台，保戶或消費者間保持良好互動關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化電子商務平台，提供更多樣化之數位行銷服務體驗</li> <li>提供多樣社群服務平台</li> <li>車險電子化保單比率達 30% 以上</li> <li>建置任意車險電子保單認證、存證與發送機制，優化系統功能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電子商務平台持續優化</li> <li>E 化服務與數位行銷</li> <li>提供汽機車責任與任意險、旅遊綜合險及個人傷害險等險種線上投保平台</li> <li>車險電子保單比率達 81.38%</li> <li>發展 LINE 個人化服務，讓車險保戶簡單、快速申辦查詢或即時接收個人保險等資訊</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化電子商務平台，提供一站式保險 E 化服務</li> <li>提供便捷、創新之數位化產品服務，滿足客戶多樣化與客製化的多元需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0800 免付費客服專線</li> <li>線上客服平台</li> <li>電子商務部</li> </ul>
永續商品與服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>設計永續金融保險產品，提升產品競爭力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供綠能相關保險商品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>臺灣產物住家綠能升級附加條款，為響應環保以創造更美好的生活環境而設計</li> <li>針對綠能太陽能發電設備，本公司提供安裝工程綜合保險及電子設備綜合險等保險商品</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續開發永續相關保險商品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品部</li> </ul>

重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
營運績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>重視股東權益，維持穩健經營的營運策略</li> <li>採取多元化投資，以分散風險；採取多角化投資，提高資產殖利率</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>穩定經營，整體業務正成長。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以年度資金運用收益預算達成率評估</li> <li>獲中華信評評等【twAA 展望穩定】及標準普爾評等【A-/ 穩定】</li> <li>資本適足率達 1081.89%</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持財務穩健，創造保戶、同仁及股東最大利益</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務部</li> </ul>
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> <li>遵循主管機關之法令與規範，隨時關注各項法令法規之變動，並適時修正相關內部規章及作業流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於環境、社會及公司治理均無重大違規事件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期評核公司各面向之合法性</li> <li>無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化及落實員工對於法令法規之遵循，降低違法成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循室</li> </ul>
營運風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>設立風險管理委員會，定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，建立完善的風險控管流程</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實洗錢防制與打擊資恐作業。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據各種情境下的壓力測試分析報告，具有強健之財務狀況及清償能力</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對重大營運風險、轉移鉅額保費支出風險、財務風險、保戶個資風險、天災風險等風險制定適當的有效的控管及監控</li> <li>繼續深化公司整體風險管理意識，並依據 TCFD 指南，將氣候變遷風險納入風險管理項目</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會</li> </ul>
公平待客與客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實金融監督管理委員會頒訂之「金融服務業公平待客原則」之相關規範</li> <li>友善對待高齡長者及弱勢族群</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>未有因違反公平待客原則而遭主管機關裁罰之情事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>無違反公平待客原則而遭主管機關裁罰之情事</li> <li>獲金管會 111 年度公平待客原則評核績優獎</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升公司企業形象</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0800 免付費客服專線</li> <li>企劃部</li> <li>商品部門</li> <li>理賠部門</li> <li>營業單位</li> </ul>



01

02

03

04

05

06

附

重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
人才培育與發展 人才吸引與留任	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化績效管理，落實工作輔導改善計畫，加速提升人力素質與工作效能</li> <li>提供激勵性薪酬福利制度，達招募留才之目的。</li> <li>關心員工心理及生理健康，強化疫情防範及健康管理</li> <li>辦理職務輪調活化組織人力。發展重點人才，提供適性化與差異化教育訓練，計畫性培育保險人才與管理人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工教育訓練總時數達 30,000 小時以上</li> <li>提供適性化與差異化之員工教育訓練</li> <li>持續取得運動企業認證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工教育訓練總時數 42,644 小時</li> <li>建立完善之薪酬政策，確保員工薪酬水準具市場競爭力，亦建立差異化與公平化之激勵性獎金制度</li> <li>導入 e-learning 線上數位學習系統，降低行政作業時間及訓練成本，掌握學習進度，提高學習成效，達成有效能的管理，提升人才訓練績效與競爭力</li> <li>應用人才九宮格模組定期進行人才盤點，確認關鍵職位與人才，並辦理關鍵人才個人發展計畫 (IDP)，計畫性培育人才</li> <li>提供多元化的學習管道與訓練資源，並鼓勵員工取得專業證照</li> <li>辦理職場健康與防疫措施宣導，關懷同仁身心健康</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>建構具競爭力的薪酬策略，確保關鍵人才薪酬具有市場競爭力</li> <li>強化以績效導向薪酬制度，建立以績效和才能為導向之組織與文化</li> <li>因應組織發展，積極培育關鍵人才，發展和執行進才、留才、育才計畫</li> <li>落實執行人才發展計畫 (IDP) 和接班人計畫，運用工作輪調與跨部門見習等組織學習制度，計畫性培育人才，健全組織與個人職涯發展，培養多元人才</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>人力資源部</li> </ul>
氣候變遷管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據氣候相關財務揭露專案小組 (TCFD) 發布之「氣候相關財務揭露建議書」，分析本公司氣候變遷風險與機會</li> <li>持續推動綠色服務流程，減少環境衝擊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據 TCFD 分析結果，揭露公司於氣候變遷面臨之風險與機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行 TCFD 氣候變遷風險與機會識別，將氣候變遷議題列為風險管理中之重要考量項目</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>依據 TCFD 運作架構持續進行跨部門運作組織</li> <li>對應氣候變遷，創造低碳產品與服務，發展綠色產品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會</li> <li>商品部門</li> </ul>
社會參與及公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>偕同「臺灣產物保險文教基金會」與「領航文教基金會」，共同攜手投入推廣地方發展、關懷活動、培育人才、運動推廣等不同領域公益活動，協助弱勢團體，並鼓勵員工共襄盛舉，促進社會共榮</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>相關贊助及社區活動等達 10 場以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入公益相關活動場次共計達 10 餘場次以上</li> </ul>	達成	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過「臺灣產物保險文教基金會」辦理公益活動，以及關懷偏鄉之相關教育贊助</li> <li>協助解決社會及環境問題，擴大公司對於社會的影響力，與同仁共同打造善良的企業文化，致力對這片社會及土地做出更多承諾與改變，提升企業社會價值</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企劃部</li> <li>人力資源部</li> </ul>

## 響應聯合國 SDGs 永續發展目標

為響應全球永續發展議題，本公司積極關注聯合國 17 項永續發展目標，透過分析與討論後，建立 ESG 的框架及執行追蹤機制，依循「聯合國永續發展目標企業行動指南 (SDGs)」評估相關作業活動過程所造成的風險與機會，將本公司目前及未來所面對的正面與負面衝擊列入日常營運目標之範圍中，除在本業上追求良好績效外，更回應利害關係人的期待，落實企業社會責任，成為優質的企業社會公民。

以 SDGs 永續發展目標進行鑑別，列出與臺灣產物保險重大議題對應 SDGs 永續發展指標，並訂立相關目標融入公司營運作業中。

報告書章節	對應之重大議題	對應 SDGs 議題	對應 SDGs 細項
Ch1 公司治理	公司治理與誠信經營 營運績效 法令遵循 營運風險管理	8. 促進包容且永續的經濟成長 12. 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式 16. 促進和平多元的社會，確保司法平等，建立具公信力且廣納民意的體系	8.1 依據國情維持人均經濟成長 8.3 推動開發導向的政策，促進支持生產活動、創造合宜就業機會、創業精神、創意與創新，並透過提供財務服務等方式，鼓勵微型與中小企業實現正規化與成長 8.5 2030 年前，實現全面生產性就業，且每個成年人都能獲得合宜工作，包括青年與身心障礙者，並具同工同酬的待遇 12.6 鼓勵企業採用永續作法，特別是大型企業和跨國公司，並將永續發展資訊融入公司營運計畫中 16.5 大幅減少各種形式的貪污賄賂 16.7 確保各級的決策皆能回應民意、兼容各方，且具備參與性和代表性 16.b 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展
Ch2 普惠金融，公平待客	資訊安全 數位金融與創新 永續商品與服務 公平待客與客戶體驗	8. 促進包容且永續的經濟成長，讓每個人都有一份好工作 9. 建構民眾可負擔、安全、對環境友善，且具韌性及可永續發展的運輸	8.2 透過多元化、技術升級與創新，實現更高水平的經濟生產力，包括將焦點集中在高附加價值與勞動密集產業 8.10 強化國內金融機構的能力，鼓勵且拓展所有人取得銀行、保險和金融服務的機會 9.b 支援開發中國家的國內科技開發、研究與創新，包括創造有利的政策環境，幫助工業多元化發展以及提升商品附加價值
Ch3 盡心呵護，創造幸福職場	人才培育與發展 人才吸引與留任	10. 減少國內及國家間的不平等 16. 促進和平多元的社會，確保司法平等，建立具公信力且廣納民意的體系	10.4 採用適當政策，尤其是財政、薪資與社會保護政策，逐步實現進一步的平等 16.6 在各層級建立有效率、負責且透明的制度
Ch4 氣候變遷管理	氣候變遷管理	12. 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式 13. 完備減緩調適行動，以因應氣候變遷及其影響	12.6 鼓勵企業採用永續作法，特別是大型企業和跨國公司，並將永續發展資訊融入公司營運計畫中 13.2 將氣候變遷因應措施納入國家政策、策略和規劃當中 13.3 針對氣候變遷的減緩、調適、減輕衝擊和及早預警，加強教育和意識提升，提升機構與人員能力
Ch5 環境永續	氣候變遷管理	11. 建構具包容、安全、韌性及永續特質的城市與鄉村 12. 促進綠色經濟，確保永續消費及生產模式	11.6 2030 年前，減少城市的人均負面環境影響，包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理 12.6 鼓勵企業採用永續作法，特別是大型企業和跨國公司，並將永續發展資訊融入公司營運計畫中
Ch6 社會參與及共榮	社會參與及公益	1. 消除各地一切形式的貧窮 2. 確保糧食安全，消除飢餓，促進永續農業 4. 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習 8. 促進包容且永續的經濟成長，讓每個人都有一份好工作	1.4 到西元 2030 年，確保所有人，尤其是貧窮與弱勢族群，能享有平等獲得經濟資源的權利，涵蓋層面包含經濟資源、基本服務、土地和其他形式財產的所有權、控制權、繼承權、自然資源、新科技和金融服務 (包括微型貸款) 1.5 到西元 2030 年，提升貧窮與弱勢族群的韌性和災後復原能力，減少他們遭受極端氣候、經濟、社會和環境衝擊與災害 2.1 2030 年前，消除飢餓，確保所有的全年都有安全、營養且足夠的糧食，特別是窮人和弱勢族群 (包括嬰兒) 4.5 2030 年前，消除教育上的性別差距，並確保弱勢族群可以平等地接受各層級教育與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童 8.6 2020 年前，大幅降低失業、未受教育或培訓的青年比例

01

02

03

04

05

06

附



# Chap 1. 公司治理

## 1-1 市場展望

2022 年整體市場簽單保費收入 220,316,486 仟元，成長率 6.60%。本公司致力於提升客戶服務品質，研發相關管理及服務系統，取得六項專利，並善用通路優勢持續推動多元化商品，搶攻利基市場，全年度簽單保費收入為 7,366,218 仟元，成長率為負 15.33%；若排除防疫險影響後，則成長率為 9.17%。其中住宅火險市占率排名蟬聯業界第一，標準普爾 (S&P) 及中華信評持續給予本公司「A-/ 穩定」及「twAA」展望「穩定」的信用評等。

展望 2023 年，俄烏戰爭引發糧食及能源危機，再因氣候變遷及國際疫情衝擊，造成通膨率持續居高不下，多數地區金融狀況趨緊，全球經濟遭受嚴重影響。國內隨著防疫管制措施全面放寬，跨境旅遊回溫，民間消費持續擴張，將有利於相關業務推展。主管機關推行保單存摺、電子保單與強制險電子式保險證，以利提升經營效率並落實環境永續政策；市場費率與商品監理紀律化，能避免市場價格競爭，有助於穩定市場。

本公司秉持「穩健經營、客戶導向」的經營方針追求企業永續發展，落實公平待客、金融友善服務、社會關懷、員工照顧，並因應環境變遷強化公司治理、風險管理及法令遵循。在保險業務面，持續拓展良質業務、深耕優質通路、優化數位門戶、開發多元商品及強化經營管理，維持市場競爭力，並持續申請專利，提升服務品質、維護客戶權益及滿足客戶需求；投資面則致力活化資產與採取多元化投資以充實獲利。

## 1-2 經營績效

本公司 2022 年營業收入達 60.56 億元，每股稅後盈餘 1.86 元；簽單保費收入 73.66 億元；其中住宅火險更連續九年取得市佔率第 1 名。

### ◆ 臺灣產物保險近三年簡明綜合損益表

單位：新臺幣億元

年度別	2020	2021	2022	
資本額	36.22			
經營能力	營業收入	53.97	75.07	60.56
	資產總額	195.8	206.4	208.9
	股東權益	95.8	101.8	99.5
	本期淨利	6.88	3.73	6.72
獲利能力	資產報酬率 (%)	3.57	1.86	3.24
	權益報酬率 (%)	7.37	3.78	6.68
	純益率 (%)	12.74	4.97	11.10
	每股盈餘 (元)	1.90	1.03	1.86

### ◆ 2022 年度簽單保費收入與各險種之結構與市占率統計

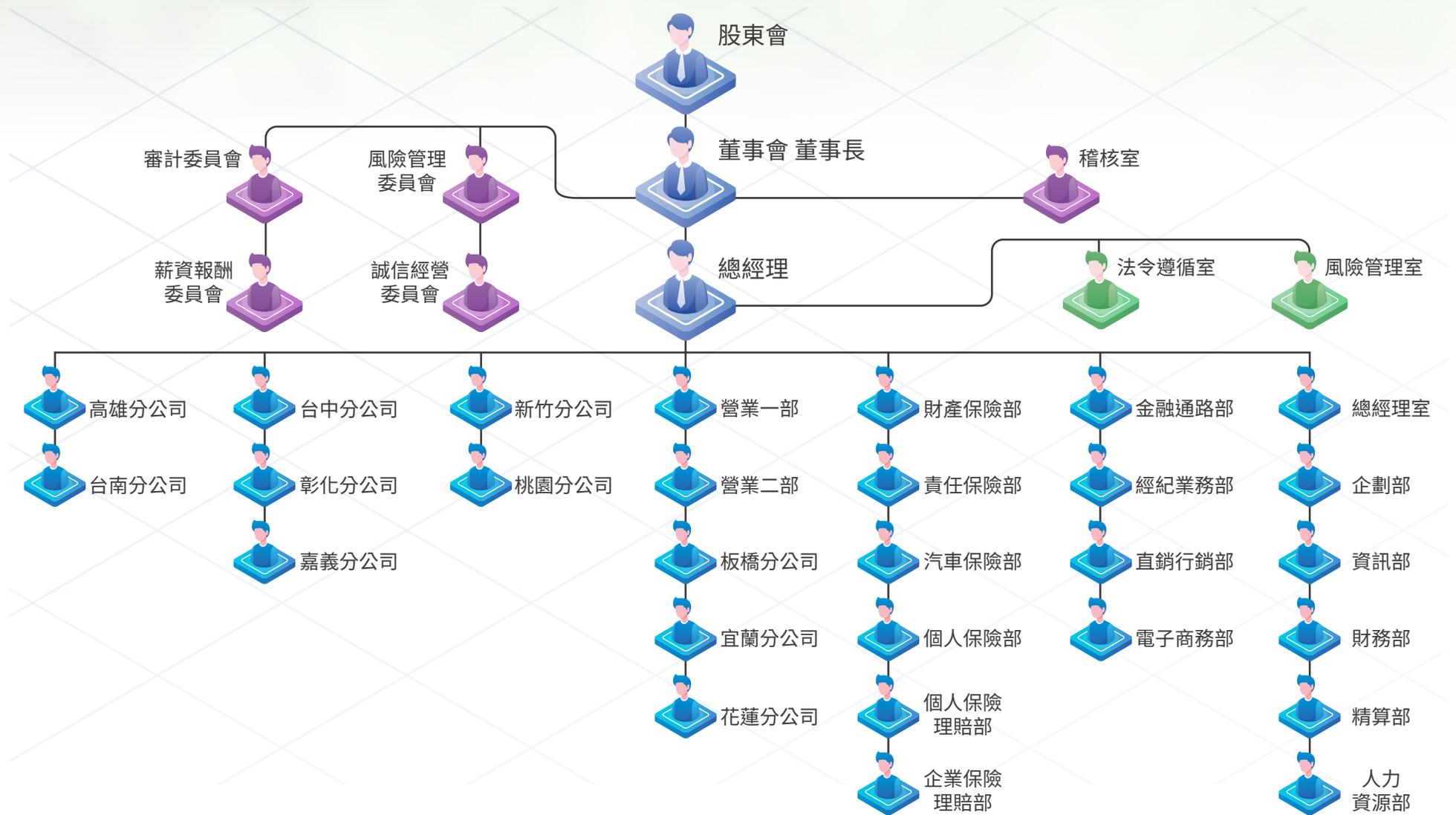
單位：新臺幣仟元

	險種	簽單保費收入	占比 (%)	市場占有率 (%)
1	汽車保險	3,147,051	42.72	3.27
2	住宅火災保險	965,281	13.10	14.15
3	商業火災保險	848,668	11.52	3.30
4	強制汽機車保險	800,060	10.86	4.16
5	傷害保險	511,306	6.94	2.55
6	責任保險	324,136	4.40	2.19
7	工程保險	226,628	3.08	2.86
8	貨物運輸保險	212,644	2.89	3.40
9	其他 <sup>註</sup>	330,444	4.49	-
合計		7,366,218	100.00	3.34

註：占簽單保費收入比重低於 2% 之其他險別，均彙計其他項下。

# 1-3 公司治理

## 1-3-1 公司組織架構



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 附

企業永續發展

## 1-3-2 董事會運作

本公司成立迄今已逾七十餘年，秉持正直誠信的企業文化與良好的公司治理制度，配合專業的經營團隊、嚴謹的風險管理與內稽內控機制，董事會成員各具經營管理、財會金融、法律、保險等各領域之專長與實務經驗，除符合董事多元化及性別平等原則，均擁有豐富之實務經驗及專業能力，有助於提升董事會決策品質、強化內部監督機制及公司企業價值與績效之表現，以達到企業永續發展的目標。

本公司全體董事皆以公司與全體股東之長期利益為前提，依高標準的公司治理方針確保董事會有效順暢運作，以客觀獨立的態度行使董事職權，遵循《公司法》等規範，近年來，公司內部制定頒布多項規章，包括《公司治理實務守則》、《公平待客原則政策》、《公平待客原則策略》、《業務人員酬金制度》、《永續發展實務守則》、《永續發展政策》及《誠信經營守則》等內控規範，有效監督組織活動並健全公司經營管理制度與公司治理。

## 1-3-3 董事會組成及獨立性

職稱	姓名	選 / 就任日期	主要學經歷
董事長	李泰宏	2020.06.12	南開大學經濟學院博士、台產資產管理股份有限公司董事長
副董事長	勇信開發股份有限公司 代表人：宋道平	2020.06.12	臺灣大學商學研究所碩士、財團法人住宅地震保險基金董事、AON 怡安班陶氏保險經紀人副董事長、中央產物保險股份有限公司總經理、友邦產物保險股份有限公司總經理、本公司總經理
董事	勇信開發股份有限公司 代表人：張中周	2020.06.12	Northrop University 電腦科學研究所畢
董事	勇信開發股份有限公司 代表人：陳炳甫	2020.06.12	臺灣大學 EMBA 研究所畢
董事	勇信開發股份有限公司 代表人：李建成	2020.11.11	上海財經大學經濟學博士、美國聖約翰大學財務風險管理所碩士、美國 Johnson & Wales 大學企業管理所碩士、國票金融控股股份有限公司董事
董事	臺灣銀行股份有限公司 代表人：劉秀香	2022.08.12	輔仁大學經濟學系畢、嘉義大學管理學碩士、臺灣銀行股份有限公司董事會副主任秘書、臺灣銀行股份有限公司董事會副主任秘書兼代臺灣金融控股股份有限公司主任秘書、臺灣銀行股份有限公司主任秘書兼代臺灣金融控股股份有限公司主任秘書
董事	臺灣銀行股份有限公司 代表人：吳美齡	2020.06.12	國立東華大學國際企業學系碩士、臺灣銀行股份有限公司淡水分行經理、臺灣銀行股份有限公司蘆洲分行經理
董事	臺灣銀行股份有限公司 代表人：汪威信	2022.02.07	國立臺灣大學財務金融學碩士、臺灣銀行股份有限公司企業金融部副經理、臺灣銀行股份有限公司和平分行經理、臺灣銀行股份有限公司貴金屬部經理
獨立董事	黃貞靜	2020.06.12	MBA University of Tennessee, Knoxville 政治大學企業管理系、臺灣土地銀行副總經理、臺灣土地銀行國外部經理、財務部經理、和平分行經理、國際金融業務分行經理、授信審查部副理、本公司監察人、臺灣聯合銀行董事、農業信用保證基金董事、信託公會理事、票券公會理事、票券公會監事

職稱	姓名	選 / 就任日期	主要學經歷
獨立董事	謝宗昆	2020.06.12	美國加州大學柏克萊分校經濟學學士、台灣汎恆資本有限公司董事、荷銀證券亞洲有限公司 / 蘇格蘭皇家銀行 (台灣) 董事長、花旗環球證券 (台灣) 董事總經理、ING 霸菱證券 (台灣) 副總經理
獨立董事	蔣念祖	2020.06.12	國立政治大學法律學系博士、澳門科技大學工商管理學系博士、國立政治大學經營管理碩士學程碩士、私立輔仁大學學士後法律系學士、私立東海大學政治學系學士、私立南華大學企管系兼任助理教授、財團法人民間司法改革基金會司改法案諮詢顧問

註：董事陳炳甫及獨立董事謝宗昆另兼任其他公開發行公司獨立董事

本公司設置 11 席董事職位，2022 年共召開 6 次董事會，平均實際出席率達 9 成 6 以上。董事會透過透明及充分之資訊，掌握公司營運概況及決定未來方向，在深度討論及溝通下，共同規劃對公司永續、績效提升、營運發展目標、風險管理控管等具有重大層面影響之決策，有效監督並指導公司經營階層，以雙向順暢良好的溝通方式，充分發揮董事會職能。

董事之選舉採公司法第一百九十二條之一之候選人提名制度，董事之選任應考量董事會之整體配置。董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針。董事間應有超過半數之席次，不得具有配偶或二親等以內之親屬關係。董事會應依據績效評估之結果，考量調整董事會成員組成。

### 1-3-4 董事成員多元化政策

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》，於「公司治理實務守則」中，明訂董事會成員組成應考量多元化，就本公司運作、營運型態及發展需求，擬訂適當之多元化方針，包括以下二大面向之標準：一、基本條件與價值：性別、年齡、國籍及文化等。二、專業知識與技能：專業背景 (如法律、會計、產業、財務、行銷或科技)、專業技能及產業經歷等。董事會由 11 席董事 (含 3 席獨立董事) 組成，皆為執行董事。成員注重多元化要素，由法學、金融及產業界菁英組成，其中博士 3 位、碩士 6 位，涵蓋企管、資訊、法律及商學等專業領域，兼具執行職務所必須之知識、技能及素養。獨立董事任期年資滿 3 年有 1 位，3 年以下有 2 位。董事年齡在 51~60 歲 6 位及 61~70 歲 5 位。本公司亦重視董事會成員組成之性別平等，本屆獨立董事有 2 位女性，在整體上女性董事共 4 位，比例達 36%，除達成本屆女性獨立董事席次之目標外，並延攬具法學博士背景之專業獨立董事，以專業分工及獨立超然之立場，為公司重大政策把關並監督執行。

#### ◆ 為達到公司治理之理想目標，董事會整體皆具備之能力如下：

項目 董事 姓名	性別	營運判斷能力	會計及財務分析能力	經營管理能力	風險管理知識與能力	危機處理能力	金融保險專業知識	國際市場觀察能力	領導能力	決策能力
李泰宏	男	√	√	√	√	√	√	*	√	√
宋道平	男	√	*	√	√	√	√	√	√	√
劉秀香	女	√	√	√	√	√	√	*	√	√
吳美齡	女	√	√	√	√	√	√	√	*	*
汪威信	男	√	√	√	√	*	√	√	√	*
張中周	男	√	√	√	√	√	*	*	√	√
陳炳甫	男	√	√	√	√	√	*	*	√	√
李建成	男	√	*	√	√	√	√	√	√	√
黃貞靜	女	√	√	√	√	√	√	√	√	√
蔣念祖	女	√	√	√	√	*	√	√	√	√
謝宗昆	男	*	√	√	*	√	√	√	√	√

註：\* 表具有部分能力

01

02

03

04

05

06

附

企業永續發展

## 1-3-5 專業化的治理

董事會遵循《上市上櫃公司董事監察人進修推行要點》，每年不定期辦理董事進修課程。2022 年每位董事平均受訓時數為 7.09 小時，進修主題包括：保險業洗錢防制案例分析、競爭力 vs 生存力，ESG 趨勢與策略、產險業 IFRS 17 導入議題探討及財務報表解讀、極端氣候與金融業之因應、綠能投資新趨勢 - 臺灣再生能源市場暨趨勢 - 再生能源業者分享、永續發展路徑之挑戰與機會及溫室氣體盤查等，透過外部課程，接軌國際重要的風險管理指標或知識，強化董事會風險治理與 ESG 社會永續的功能。並透過持續安排多元外部進修課程增強其專業性，善盡忠實執行業務及善良管理人之注意義務，充分發揮經營決策及領導督導功能，確保董事會之運作效能並與國際潮流接軌。

### ◆ 董事會、各功能性委員會運作概況：

	項目	說明
董事會	組成及職掌概述	1. 由 11 位成員組成，董事長為李泰宏先生，其中包含 3 位為獨立董事 2. 董事會職權包括企業經營目標確認、預算決算審查、盈餘分派擬定、資本增減擬定、章則審定、公司治理等工作
	2022 年運作情況	1. 共召開 6 次會議 2. 決議員工及董事酬勞案、修正公司章程、年度營業報告書、財務表冊、盈餘分配案等 3. 決議重大法規修改、法規要求議定事項等 4. 決議本公司捐助「財團法人臺灣產物保險文教基金會」
審計委員會	組成及職掌概述	1. 由全體獨立董事組成，其中一人為召集人，且至少一人應具備財務或會計專長 2. 由本公司黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、謝獨立董事宗昆擔任委員，成員共計三人 3. 監督並確保本公司財務報表之允當表達、簽證會計師之獨立性與績效、內部控制有效實施、遵循相關法令規範及公司存在或潛在風險之管控等 4. 一位董事為具備會計或財務專長
	2022 年運作情況	1. 共計開會 6 次 2. 所委任之會計師於半年報及年報時向審計委員會說明財務報告查核情形，並就內部控制測試執行、發現及近期法令更新等事項與獨立董事進行雙向溝通
薪資報酬委員會	組成及職掌概述	1. 成員由董事會決議委任之，其人數不得少於三人，過半數成員應由獨立董事擔任，委員會成員之專業資格與獨立性，應符合薪酬委員會職權辦法第五條及第六條之規定 2. 由本公司黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、張良吉先生擔任委員，成員共計三人 3. 定期檢討薪資報酬委員會組織規程並提出修正建議 4. 訂定並定期檢討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 5. 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬
	2022 年運作情況	1. 共計開會 3 次 2. 薪酬制度為公司治理及風險管理重要一環，評估及檢討董事及高階經理人年度工作績效與薪資報酬，並審核年度董事酬勞與員工酬勞提撥金額，進而提高企業生產力與經營績效，促進永續經營發展

## 1-3-6 功能性委員會

為有效發揮董事會職能，精進董事會決策品質，達成最有價值與最值得信賴的保險公司之願景，邀請不同領域的專業人士擔任獨立董事以及各個功能性委員會之委員，負責重要議案及經濟、環境、社會、風險等重要議題之討論。除了藉由其專長協助進一步強化公司治理，同時也提高獨立董事對本公司重要業務之參與度。

	項目	說明
薪資報酬委員會	董事與經理人薪酬政策	<p>1. 董事薪酬： 本公司董事酬金分為報酬及酬勞： (1) 董事報酬：依公司章程第 19 條規定「本公司董事長、副董事長及董事 ( 含獨立董事 ) 之報酬，授權董事會依其公司營運參與程度及貢獻價值，並參酌同業通常水準支給議定之。」 (2) 董事酬勞：依公司章程第 35 條之 1 規定「本公司年度如有獲利，應提撥百分之五以下為董事酬勞，獨立董事不參與酬勞分派。」</p> <p>2. 經理人薪酬 經理人薪酬包含按月發給之薪資、節金、年終績效獎金、經理人福利，以及依其專業資格、特殊貢獻或優良事蹟發給特別獎金。每位經理人之薪資報酬係依「經理人薪酬管理辦法」規定辦理，經薪資報酬委員會審議並經董事會決議</p> <p>3. 薪酬與經營績效及未來風險之關聯性 本公司每年定期辦理董事及經理人績效評估，董事績效評估項目如依董事對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、公司目標與任務之掌握、董事職責之認知、內部關係經營與溝通、強化專業知識與持續進修等，評估結果提報董事會報告，作為檢討及改進之參考；經理人績效評核項目如目標達成率、獲利率、專案績效與管理績效等，相關績效考核及薪酬合理性均經薪資報酬委員會及董事會審核，並隨時視實際經營狀況及相關法令適時檢討酬金制度，以謀公司永續經營與風險控管之平衡</p>
風險管理委員會	組成及職掌概述	<p>1. 設置委員八至十人，其中一人為召集人，由董事長敦請一位具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事擔任，除總經理及風險管理室主管為當然委員外，其餘委員由召集人指定之</p> <p>2. 由具金融保險及財務專業背景的黃獨立董事貞靜擔任召集人，除總經理、風險管理室主管為當然委員，其餘委員由召集人指定擔任</p> <p>3. 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，建立質化與量化之管理標準</p> <p>4. 至少每半年向董事會提出整體風險管理報告，以確保風險管理之有效執行</p>
	2022 年運作情況	共計開會 4 次，必要時得隨時召集之
誠信經營委員會	組成及職掌概述	<p>1. 會由董事會推舉至少三名董事組成之，其中應有過半數獨立董事參與，召集人由各成員推舉獨立董事一人擔任</p> <p>2. 由黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、謝獨立董事宗昆擔任委員，成員共計三人</p> <p>3. 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施</p> <p>4. 訂定誠信經營作業程序及行為指南，並於各方案內制定工作業務相關標準</p> <p>5. 規劃內部組織、編制與職掌，對營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置相互監督制衡機制</p> <p>6. 誠信政策宣導訓練之推動及協調</p> <p>7. 規劃檢舉制度，確保執行之有效性</p> <p>8. 協助董事會及管理階層查核及評估落實誠信經營所建立之防範措施是否有效運作，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形，作成報告</p>
	2022 年運作情況	<p>1. 共計開會 2 次。並得視需要隨時召開</p> <p>2. 定期向董事會報告誠信經營執行狀況與涉及不誠信行為事件之因應措施，且定期完成對於董事、經理人、受僱人、受任人及實質控制者之教育訓練及宣導，執行率為 100%</p>

## 1-4 誠信經營

本公司重視誠信經營，從建立企業誠信文化，高度重視企業道德及社會責任，本公司設置隸屬董事會之「誠信經營委員會」為推動誠信經營之專責單位，並制定有「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「檢舉不法案件處理制度」及「道德行為準則」，委員會成員由全體獨立董事擔任，負責公司誠信經營政策之訂定及修正，並確保誠信經營政策之落實，每年至少一次向董事會報告年度公司誠信經營政策執行情形及檢討改善措施。

藉由公司內部建立之誠信文化與相關管制制度，使員工、各級主管以及董事會成員更加了解執行職務時之道德標準，並能秉持自我高度之要求。

### ■ 誠信經營委員會主要職責

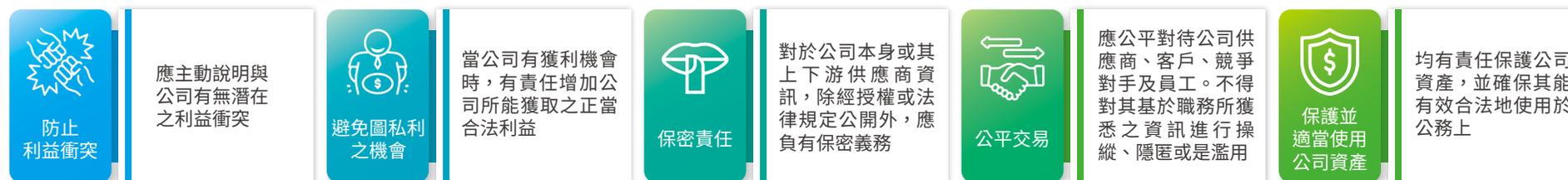


同時，本公司依據檢舉案件處理制度，設立檢舉電子郵件信箱 ([EthicalManagement@tfmi.com.tw](mailto:EthicalManagement@tfmi.com.tw))，提供公司內部或外部人員透過檢舉管道，將發現事項聯繫專責單位進行處理，並落實吹哨者保護機制，保護檢舉人之身份，使公司營運更加透明。

對內要求員工須遵守道德價值與從業行為外，對外嚴禁供應商與關係人產生或可能導致之利益衝突，除要求供應商不得提供關係人不當利益之外，如涉有違反誠信行為或貪腐事件時，公司得逕行解除或終止合約。

公司管理階層均嚴守誠信原則，各部門主管亦有責任於部門內進行反貪腐宣導，以灌輸員工正確觀念，本公司於報告書期間未發生任何不法行為，全體人員 100% 符合道德法規，具體落實企業誠信經營理念。

### ■ 道德行為準則重點摘要



## 1-5 責任投資

本公司依循證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第4條規範，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。

面對日趨嚴重的環境污染、氣候變遷、能源供需等生態危機以及社會產業經濟等問題，本公司於制定《投資管理流程作業辦法》時，以聯合國責任投資原則 ( Principles for responsible investment, PRI ) 與證交所發布之盡職治理守則為基礎，將社會責任作為列為公司投資的考量檢視的項目中。公司於投資選擇標的時，除遵守相關財務規範外，也考量投資標的是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任，以確保本公司的投資對於社會有正面的經濟效益，為資本市場及社會大眾創造永續社會價值，落實企業社會責任。

截至 2022 年底，本公司投資於櫃買中心上櫃之永續發展債券面額為新台幣 5,000 萬元，每年可收取債券利息收入約新台幣 20 萬元；本公司投資於國際綠色債券面額為美金 300 萬元，每年可收取債券利息收入約美金 7.4 萬餘元。

## 1-6 營運風險管理

產物保險公司為承擔客戶風險與保障客戶權益，使個人或組織可在穩健安全的環境中發展，並獲得充足的保障，營運穩定是重要的關鍵。為了保障廣大保戶的權益，本公司訂有「風險管理政策」，充分分析與鑑別營運過程中可能面臨的風險因子，有效控管各種風險。經鑑別後，可能面臨之風險包括市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險、保險風險、資產負債配合風險及氣候變遷風險等，並訂定對應之各項風險管理準則，以供各單位遵循。

透過由獨立董事擔任召集人，設置隸屬於董事會下之風險管理委員會，執行董事會的風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能。另外，設置獨立於業務單位外之風險管理室以有效規劃、監督與執行風險管理事務，並定期提出風險管理報告。其他各業務單位亦指派風險管理人員，協助執行風險管理作業，以有效落實整體業務之風險管理。

對於可能產生重大損失之天災保險業務，透過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。其結果顯示本公司穩健的財務結構，對於承擔客戶所面臨的天災風險，具足夠之清償能力。

### ◆ 專責單位管控營運風險

本公司設立「風險管理室」作為風險管理專責單位，扮演公司風險管理功能的核心職能，偕同各業務執行單位，藉彼此互相溝通與職責分配，將風險管理的需求及成效延伸落實至公司整體營運中。

風險管理室致力於風險監控之規劃與執行，並提供風險資訊以利管理階層進行風險回應相關之決策，如風險規避、風險移轉、風險控制、風險承擔與資本需求等。另一方面，風險管理室與所有業務執行單位定期進行雙向溝通，協助與合作執行其風險辨識、風險衡量或控制規劃作業等，使其能夠履行第一線風險管理職責，達到事前預防與預警之功效，進而使公司整體得以體現風險管理的實質成效。

### ◆ 極端氣候風險評估

氣候變遷造成之極端氣候頻率逐漸增加，對於公司營運中可能產生重大損失之天災保險業務，透過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，並據以安排適當之再保險來轉移部份風險。近年來，透過分析結果，顯示本公司穩健的財務結構，對於承擔客戶所面臨的天災風險，具有足夠與穩健之清償能力。

01

02

03

04

05

06

附

企業  
永續  
發展

## ◆ 主要風險辨識與因應

營運過程中，本公司透過結構性、系統化方式考量內外部作業流程管理要求，並參考中華民國人壽保險商業同業公會及中華民國產物保險商業同業公會訂立報主管機關備查通過之「保險業風險管理實務守則」，在各項作業中辨識出潛在風險事件所有可能的原因及可能的影響後果等因素，建立整體性風險管理策略，並評估內部控制有效性、作為建立風險指標及量化風險之基礎，以確保營運目標的達成。經鑑別後，公司營運可能面臨之風險包括市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險、保險風險、資產負債配合風險及氣候變遷風險等，透過風險管理委員會訂定各項對應之風險管理準則與相關管控機制，嚴格要求各單位遵循。

### ■ 公司營運風險項目與因應管理辦法

	風險性質	管理因應辦法
1	市場風險	藉由適當之市場風險管理程序，於執行投資計畫時，辨識、衡量及控制相關風險，將可能受利率、權益證券、匯率及不動產價格變動所產生之風險控制在合理且可承受之程度內
2	信用風險	藉由適當之信用風險管理機制，審慎評估交易對手、發行者、保證機構等之信用等級，並藉由信用分級限額管理及持續追蹤交易對手信用狀況等機制，將可能產生之風險控制在合理且可承受之程度內
3	流動性風險	藉由適當之流動性風險管理措施，避免資金之過度集中、建立緊急事件資金應變機制、持有適量之約當現金或立即可變現之有價證券等面向，降低無法履行責任之風險
4	作業風險	各項業務執行時，透過風險管理程序或風險管理工具，將因作業疏失所可能產生之風險損失，透過風險資訊的蒐集、討論、通報與預警制度，將風險降低或控制在合理且可承受的程度內
5	保險風險	藉由適當之商品設計程序、核保政策、理賠政策、費率檢視、再保風險管理計畫、壓力測試及各種準備金評估程序等管理機制，將商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險及準備金風險等，因非預期變化造成之損失，控制在合理且可承受的程度內
6	資產負債配合風險	藉由適當的資產負債配合風險管理機制，在可承受的範圍內，形成、執行、監控和修正資產和負債相關策略，達成預定之財務目標
7	氣候變遷風險	藉由適當之氣候變遷風險管理機制，於評估氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成直接或間接損失之實體風險及低碳經濟轉型過程的轉型風險後，設定適當之管控機制，將可能產生之風險控制在合理且可承受的程度內

## ◆ 新興風險

近年來，營運過程中可能發生的新興風險遽增（如資安風險、全球性傳染病等），本公司將新興風險列為風險評估項目之一，定期評估對公司未來業務具有影響之潛在風險，除建立應對新興風險項目及管理機制外，並依主管機關要求或經濟環境變化，適時增、修訂各項風險管理章則及監控指標。

### ■ 臺灣產物保險面臨之新興風險

資訊安全	可能造成臺灣產物保險的衝擊	因應措施或辦法
	<ol style="list-style-type: none"> <li>隨著數位平台的交易大幅增加，也伴隨者大量網路攻擊事件，資安議題為營運核心重點項目</li> <li>個人資料洩露意外，造成經濟損失</li> </ol>	強化資訊安全管理之軟硬體管制方案，強化內部與外部的管制規範，並定期執行模擬演練與內部教育訓練，降低資安危害



## ◆ 高標準之資本適足率，充分因應壓力測試考驗

依據金管會發布之「保險業資本適足性管理辦法」，保險業需透過在各種極端事件情境之假設下，使用各項因子，測試評估保險公司的財務狀況，了解公司在面臨重大風險事件時，對公司可能產生的財務壓力進行模擬，以作為公司清償能力有效性之評估。

本公司過去壓力測試結果顯示，於各項極端事件影響下，資本適足率仍可維持於 600% 以上，高於法定標準甚多，顯示即便在面臨重大風險情況下，本公司的清償能力仍不會構成重大影響。

### ◆ 落實防制洗錢與打擊資恐作業，建置相關措施與客戶評分系統

本公司已建置姓名名稱檢核系統串接核心系統，從報價到出單之要保人及被保險人、理賠時保險金賠付對象及財務部投資標的或是公司聘雇人員等，與本公司有業務往來之對象皆會透過姓名名稱檢核系統掃描名單並確認客戶身份。另為配合主管機關所訂定有關防制洗錢及打擊資恐相關法令規範，特聘請德勤商務法律事務所協助檢視本公司相關內部規章是否符合法令規定；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依規定通報法務部調查局，若非屬前述名單，則依業務性質及客戶背景評估客戶風險等級，由專責人員審視中風險以上客戶及放行保單，亦已建立 10 個交易態樣報表以便隨時監控是否有可疑交易。

### ◆ 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，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。

作業要點中，有關經營危機事故包含下列項目：



## 1-7 法令遵循

本公司建置法令遵循風險評估機制，並每年定期辦理法遵風險評估，以有效提升法遵風險監控及嚴謹的金融監理趨勢。公司長期關注過內外相關公司營運、金融保險與法令環境的規範要求與更新狀況，建立「法令遵循制度」並落實為推動要求各單位確實落實，以建立守法的企業文化，組織內設有法令遵循室，持續配合金管會與其他相關單位之法令與規範變動或執行缺失，適時檢討修正公司法令遵循制度，法令遵循室主管每半年向總經理會報本公司法令遵循業務之執行情形，定期執行法令遵循風險評估，並向董事會提出報告。於 2021 及 2022 年間，本公司並無違法之情事發生。

各單位於辦理業務時須確實遵循內外部法令規範，必要時訂定各項內部施行作業規則。若有發生違反法令之情形，為使缺失獲得有效改善，法令遵循室亦督促各單位對於法令遵循缺失或弊端進行原因分析、可能影響執行評估，並提出改善建議，如相關缺失或弊端係屬重大缺失，須即時提報董事會，使董事能即時掌握相關資訊並據以作成決策。

本公司定期舉辦法令遵循相關教育訓練及業務宣導，持續提升員工法令遵循知識與能力，並要求落實執行，確保各項作業程序 100% 符合相關法規要求。

法令遵循室主要職責為：

- 1 內部法令之充分傳達、協調與執行溝通
- 2 持續強化本公司之良好遵循法令法規文化，強化各項管理制度
- 3 制定各項內部管理規範
- 4 協助舉辦法令遵循宣導與教育訓練，提升公司內部法規文化與意識
- 5 相關法令法規追蹤評估與推動

01

02

03

04

05

06

附

企業永續發展

## 1-8 參與公會組織

為促進國內保險金融產業的發展，本公司積極參與相關公會、協會、學會等組織活動及各項事務，與產業成員進行密集地溝通及交流，期望對產險金融業的市場貢獻一份心力，並將交流結果回饋社會與客戶，持續推出貼近客戶需求的各式產險商品與服務，未來本公司將在現有領域外，逐步參與外部發起之 ESG 等永續領域之組織或倡議，以促進本公司與保險產業的健全與永續發展。

### ◆ 參與公 / 協會組織列表

截至 2023 年 5 月

序號	組織名稱	委員代表	參與角色
1	社團法人臺灣工商企業聯合會	李泰宏董事長	理事
2	台灣企業重建協會	李泰宏董事長 宋道平副董事長	會員代表 會員代表
3	桃園企業聯合會	李泰宏董事長	會員代表
4	台灣上市櫃公司協會	李泰宏董事長 陳昭鋒總經理	會員代表 會員代表
5	中華民國保險學會	陳昭鋒總經理 許加燐執行副總	會員代表 會員代表
6	中華民國產物保險商業同業公會	陳昭鋒總經理 許加燐執行副總 鄭全誠副總經理	會員代表 / 理事 會員代表 會員代表 / 監事
7	中華保險服務協會	宋道平副董事長	會員代表

序號	組織名稱	委員代表	參與角色
8	中華民國風險管理學會	宋道平副董事長	會員代表
9	台灣金融服務業聯合總會	宋道平副董事長	會員代表
10	中華民國核能保險聯合會	宋道平副董事長	會員代表
11	財團法人中國驗船中心	宋道平副董事長	董事
12	財團法人住宅地震保險基金	莊鴻興協理	共保組織委員
13	財團法人工程保險協進會 EIA	宋道平副董事長 謝宏智副總經理	會員代表 / 董事委員
14	中華民國金融治理與法令遵循學會	陳翠蓉副總經理 許志暉經理	會員代表 會員代表
15	IAFI 財團法人金融法制暨犯罪防制中心	鄭全誠副總經理	會員代表

## Chap 2. 普惠金融 · 公平待客



本公司堅持「穩健經營」及「客戶導向」之經營策略，秉持保險本業的精神，衡量社會上各面向的需求，創新開發貼近於民眾與公司需求的保險商品，為客戶提供保障完整，服務優質費率優惠合理與理賠主動快速等高品質服務。另外，亦關注新興市場風險、永續發展、公平待客原則等議題，加強開發創新產品，朝著提高市占率與提供全方位保障的目標邁進。

保險商品方面，開發設計有關新冠肺炎疫情、極端氣候、弱勢團體、農漁產業、環境保護及綠色能源等相關領域之保險商品，讓更多弱勢民眾得以負擔保費，享有基本安全保障，避免重大意外事故對其經濟造成嚴重衝擊，期望能為臺灣社會更盡一份心力，善盡企業社會責任，展現穩定社會經濟的核心力量。

近年來，公司積極配合政府建置金融科技 ( FinTech ) 數位化平台政策，深耕於數位平台的建設，結合超過 70 年本業經驗，不斷創新設計貼合民眾所需之保險商品、客製化商業模式，打造全方位的產險服務平台，提供高效率與安全的服務，同時，優化內部人才教育訓練等優勢展現出本公司在新世代的轉型改革決心，創造業界標竿，達成客戶期望及提供全方位的保障。

本公司落實執行金管會頒布之「金融服務業公平待客原則」，進行內部宣導與教育訓練，提升同仁對於金融消費者保護的認知及相關法規的遵循，並定期檢視執行狀況，確保落實執行情形，定期向董事會報告相關業務執行情形。另外，強化民眾對於保險商品的認識與教育，獲消費者信賴，助益本產業的永續發展。

## 2-1 以客戶為著想的貼心服務

### ◆ 客戶關懷運作與專業分工

本公司針對不同客戶族群、各項保險商品與客戶屬性，設計與規劃妥善的商品方案與風險管控計畫，落實「以客為尊」的最高精神，客戶自投保、保全到最後的理賠服務流程，本公司提供最專業的服務團隊，彼此分工，提升服務品質與降低客戶的實務上所面臨風險，並建立流程管理與監控機制，配合新型態的數位化之保險科技串流平台，將流程數位化、專業化與精實化，輔以內部員工教育訓練及部門定期追蹤檢討流程與績效，持續強化售前與售後服務，未來還將配合運用 AI 人工智慧與自動化技術等，循序打造優質的線上線下服務流程與體驗，提供具差異化的保險商品，發展自動理賠、個人化費率、主動規劃等升級服務，提升客戶忠誠及滿意度。

### ◆ 用心傾聽保戶聲音

為了解保戶對人員服務情況的滿意度情形，本公司透過市調公司進行市場調查，結果顯示投保滿意度為 86.6%；理賠滿意度為 86.4%，我們定期於經營會議中，呈報當月客戶回饋之資訊、制定改善計畫方案與進度跟蹤，持續優化客戶關係，搭配數位科技，以智慧營運、主動貼心的客製服務平台為目標，成為消費者心目中首選的優質產險公司。



每年由卓越雜誌委託世新大學民調中心以網路問卷進行調查及專家學者評選，本公司連續四年獲得卓越保險評比「最佳服務品質獎」殊榮，本公司透過專業的教育訓練及宣導，使前端銷售人員重視傾聽客戶實際需求，詳細解說保單條款與理賠範圍，進而落實公平待客；利用數位科技及社群媒體，持續不斷地精進服務流程，與客戶保持互動聯繫、強化品牌形象，積極發展更多網路投保商品，及強化理賠處理效率及親切關懷。

### ◆ 多元化的服務平台與溝通申訴管道

設立客戶服務中心，並提供 0800 專線、E-MAIL、傳真、線上留言等多樣化溝通管道，提供客戶貼心便利的一站式服務，滿足產品諮詢、要保批改、理賠流程、案件進度、申訴回饋等諮詢，節省客戶往來的珍貴時間，並讓消費者能直接表達意見，即時解決問題，同時將意見反應給相關部門，持續檢討改進與流程改善，以提供更優質和高效率的客戶服務品質。

溝通管道	溝通項目
公司官網	1. 提供完整產品資訊 2. 保險服務諮詢 3. 專業的客服，了解客戶需求與媒合保險商品，節省客戶時間 4. 數位化平台，滿足快速投保需求
免費服務專線、E-MAIL、網路投保平台	1. 設立 0800 服務專線，快速回應客戶需求與提供資訊 2. 網路投保平台提供最完整的產品資訊與快速的投保管道
官方 FB、部落格	1. 提供民眾保險相關知識，了解保險商品，建立民眾保險與防災損防意識 2. 提供最新資訊，保戶權益與社會動態新聞分享
官方 LINE 帳號	1. 個人車險便捷服務，可查詢車險保單、下載電子式強制證 2. 各項個人保險商品網路投保服務 3. 透過 LINE 連結車險線上報案及雲端補件服務
不定期官方新聞稿	1. 提供投資者、保戶等重要訊息 2. 說明公司治理與營運概況 3. 關注社會議題
舉辦講座論壇活動	不定期舉辦財經講座，提升保戶理財與保險意識，提供最新消息與市場動態

### ◆ 體貼用心的顧客服務

透過定期的教育訓練與不定期的宣導，要求理賠服務人員確實傾聽客戶實際需求，減少申訴事件的發生，重視對於每一份對於保戶保障的承諾，落實金融消費者保護法之精神，不斷創新與優化作業流程，使理賠處理變得更有效率，堅持提供客戶更優質的商品服務。透過金融數位科技的建置，提供車險線上理賠報案與雲端補件服務，大幅降低往返的交通時間，提升便利性。

汽機車保險為產險公司投保件數占比較高的商品，對於投保本公司汽機車保險之保戶於交通事故發生時，經通知後，立即派遣專業人員快速到達現場協助處理，有效降低保戶因現場混亂造成的不安全感，成為保戶出門在外最有力的後盾於現場協助處理交通事件後，主動致電進行客戶滿意度調查。展望未來，將持續以主動關懷的精神，持續提供最有效率與專業化的貼心服務，滿足客戶的需求。



## 2-2 落實公平待客原則

本公司依金管會所頒訂之「金融服務業公平待客原則」，訂定《公平待客原則政策》及《公平待客原則策略》，以提升同仁對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，落實以客戶為中心的經營理念。

為使「公平待客原則」執行更為周延，於 2016 年特成立「公平待客原則執行小組」，由總經理擔任小組負責人，指定副總經理擔任執行秘書，副董事長更以董事身分親自參與各項「公平待客原則」規劃與推動之相關作業，監督「公平待客原則」之執行，提出具體解決方案，並定期向董事會報告，以利於董事會監督執行情形。

### ◆ 公平待客十大原則

	原則	具體基本內容與落實要點
1	訂約公平誠信原則	本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與金融消費者訂定金融商品或提供服務之契約
2	注意與忠實義務原則	提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意及忠實義務
3	廣告招攬真實原則	製作及刊登之廣告或文宣內容，均必須真實正確，不得有誇大或不實宣傳
4	商品或服務適合度原則	與消費者締約前，應確實瞭解消費者是否符合投保之條件、目的及需求，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度
5	告知與揭露原則	以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式，善盡說明與揭露之義務，並充分揭露風險
6	酬金與業績衡平原則	計算並核發佣金時，應衡平考量服務品質、法令遵循等非財務指標，不得僅以業績作為酬金之唯一標準
7	申訴保障原則	建立暢通、無障礙的申訴管道，使申訴案件均能公平、公正且即時迅速的處理
8	業務人員專業性原則	要求業務人員，應符合保險業務員管理規則等法定資格，以確保具有必要之專業知識
9	友善服務原則	從產品設計到銷售，均考量高齡、身心障礙與弱勢族群需求，並提供公平合理與友善便利之服務
10	落實誠信經營原則	建立從上而下推動誠信經營文化，訂定有效之內部控制制度，防範不誠信行為風險，以確保金融消費者權益

01

02

03

04

05

06

附

普惠金融，公平待客

## ◆ 2022 年公平待客評核 臺灣產物保險入榜

金管會保險局於 2022 年 9 月 28 日舉行「2022 年度保險業公平待客原則評核機制聯繫暨表揚會議」，本公司在落實公平對待客戶、強化對金融消費者權益之保護，執行成果卓越，獲金管會評核為 2022 年度績優金融機構。由總經理陳昭鋒代表接受表揚並於會場分享公平待客的執行經驗。

本公司進行業務招攬、核保或理賠等作業時，本於公平合理、平等互惠及誠信原則提供保險商品或服務，遇有保險契約解釋之爭議時，均照會法令遵循室，依最有利於被保險人解釋之原則辦理。在商品開發設計，以保障客戶最大權益為出發點。另為維護身心障礙消費者權益，提供身心障礙消費者溝通、諮詢及申訴之服務管道（如：客服專線、官網線上留言專區及金融友善服務專區），保障其表達意見之權益，並以主動、友善服務態度提供相關業務服務，因應不同的身心障礙消費者個別需求，提供適當之服務措施，以公正客觀及將心比心的立場面對面直接溝通，清楚說明注意事項並徵詢其意見與同意。



## 2-3 打造數位金融，強化資訊安全

為因應數位化時代的日新月異，保險數位化轉型是未來的趨勢，本公司近年來致力於推動電子商務平台的發展，依據金管會「保險業辦理電子商務應注意事項」發展網路投保與各項數位平台服務，提供更多樣化、個性化、精準化的服務內容與保險商品，帶給客戶便捷快速與資訊透明完整的電子商務平台，以涵蓋更多的消費者需求。

### 2-3-1 數位金融

#### ◆ 持續優化數位平台

近年來，本公司逐步建置完整、豐富且多元化的電子商務平台，滿足消費者於生活、旅遊及居家等各方面的保險需求，目前受理的商品項目已包括：汽機車強制責任保險、汽機車任意保險、旅遊綜合保險、個人傷害保險、居家動產綜合保險、住宅瓦斯綜合保險及門票費用損失保險，2022 年度也新推出居家綜合保險-甲式、房屋租賃費用補償保險（租事大吉-承租人版）等商品；而當疫情解禁再度開放出國旅遊期間，本公司也同步重新推出旅行不便險、海外突發疾病保險，提供消費者國外旅遊完整的保障；積極發展更多網路投保商品將是持續的發展方向，讓消費者一站購足符合所需之保險亦是重要目標。

受嚴重特殊傳染性肺炎疫情影響下，電子商務網路投保平台反而是保戶投保時更安心的選擇，零接觸完成投保作業。除了有不同保險商品選擇外，同時積極推出線上服務及個人化訊息通知服務，讓保戶可以更方便、更即時查詢個人投保相關資訊，以符合現代社會高度效率與無紙化的環保趨勢。

電子商務平台結合了線上與線下客服的虛實雙通路，能為保戶提供更全面有效與完整的服務，迅速完成投保作業，獲得更充足及完整之保障，也將逐步開始規劃個人化服務，讓保戶可以更方便、更即時查詢個人投保相關資訊，同時本公司各項產品資訊說明完整清晰，符合公平待客原則。

電子商務平台中「站內搜尋」功能，有效協助使用者快速找到所需資訊，化解消費者疑問。消費者有保險需求時，可透過網頁介面進入「保費免費試算」專區，即時取得保險報價資訊，進而完成投保，讓保戶逐漸接受與習慣本公司新興與便捷的創新數位行銷模式。

至 2022 年度，電子商務平台會員數共增加 37,013 人，已累積達 243,821 人，較 2021 年度成長 17.9%。隨著消費者行為的轉變與線上網路投保的費率優惠政策，消費者自行上網投保意願大幅提升，2022 年度車險網路投保件數達 45,263 件，投保金額達新台幣 1.39 億元，顯見疫情期間，消費行為模式的改變，線上投保服務深受消費者喜愛。

由於消費者逐漸習慣使用電子保單，不僅降低了保單遺失的風險、郵寄與紙本造成之環境衝擊，也為環境保護與降低二氧化碳排放貢獻了一份心力。2022 年間，網路投保汽機車險使用電子保單的比例達 81.38%，年度成長率達 46.2%，顯見在政府宣導與便利的平台下，保戶已可接受數位時代所帶來的轉變。

### ◆ 2022 年電子商務平台營運及新增服務項目

主題	優化項目
平台即時監控與優化	每日監控網站平台服務穩定性，嚴格控管資訊安全與隱私保障，有效降低錯誤率與避免駭客入侵
保險生活部落格	<p>基於公平待客原則告知與揭露原則，提供消費者清楚且正確之保險資訊，讓消費者了解如何找到最適合自己的保險商品，進而藉由保險來移轉風險；因此本公司特別編輯許多部落格文章，從生活化的方式分享保險資訊，主題包括車險、旅遊、住宅、租屋等相關內容，文章標題內容：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 馬路如虎口，安全帽除了全罩式安全帽還有哪些？如何選購安全帽？騎車還有其他保障方式嗎？</li> <li>• 家裡使用瓦斯爐嗎？主婦必須知道的廚房火災風險！瓦斯外洩、油鍋起火如何預防？平常可以注意哪些事？</li> <li>• 爸媽看過來！大學開學，學生租屋一把罩！房間怎麼找？要注意的眉角有哪些？住外面如何有保障？</li> <li>• 首購族準備簽約預售屋了嗎？簽約後要注意的大小事！</li> <li>• FUN 一夏暑假，適合國內旅遊打卡、拍照景點推薦！國內旅遊要保旅平險嗎？還有哪些小撇步讓旅途更順利？</li> <li>• 新手租屋不怕！小資族租屋省錢秘訣，租屋簽約注意事項有哪些？</li> <li>• 租屋族遇上這些超蝦的租屋糾紛該怎麼辦？3 招教戰守則教你學會自保！</li> <li>• 泡水車應該如何處理、維修？有投保颱風洪水險就會理賠嗎？選對汽車保險才有保障！</li> <li>• 線上投保汽機車險，繳費只能選信用卡？看漫畫輕鬆了解，何時可使用活期帳戶與超商繳費！</li> <li>• 車禍受傷，失能增額險保了沒？第三人責任險不夠就靠他，再也不用自掏腰包！</li> <li>• 迎解封，辦護照免排隊、省時攻略都在這！首次申辦護照、護照換發、補發通通都適用。</li> <li>• 出國旅遊保險怎麼保？旅平險、旅遊不便險都要保嗎？</li> </ul>
電子 E 化服務	<p>基於友善服務原則，也為提升服務效率與消費者服務使用體驗，提供線上服務讓消費者可隨時使用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 汽機車險保單查詢服務：提供會員本人查詢近三年內於本公司投保的汽機車險紀錄。此外，若該筆紀錄保單投保時已選擇使用電子保單，則也能同時下載電子保單或電子式強制證。此功能結合了保單查詢及電子保單下載服務，更有利於保戶查詢使用</li> <li>• 住宅保險網路續保服務：凡透過電子商務平台投保居家動產綜合保險、住宅瓦斯綜合保險及居家綜合保險 - 甲式的保戶，均可於保險到期前兩個月查詢到續保資料，並快速完成繳費續保作業，方便又便利</li> <li>• 傷害險暨健康險理賠通報服務：除了車險之外，亦提供傷害險暨健康險理賠通報線上服務；凡是年滿 20 歲以上之被保險人可在註冊為網站 電子商務平台會員後使用本服務，當上傳相關理賠文件後即完成通報作業，但若於填寫通報資料時未能同時上傳相關附件者，後續仍可利用通報紀錄查詢明細，並於 5 日內上傳補件即可完成通報作業</li> <li>• 疫險申訴進度查詢服務：繼 2021 年提供防疫險保單受理進度、理賠進度查詢服務後，於 2022 年亦新增了防疫險申訴進度查詢服務</li> </ul>

01

02

03

04

05

06

附

普惠金融，公平待客

主題	優化項目
LINE 個人化服務	<p>利用 LINE 的即時性與貼身媒體特性，發展 LINE 個人化服務，定位為「LINE 保險管家」，讓保戶的需求隨時都能獲得滿足，諸如車險理賠協助、查詢保單、網路投保等各式應用，藉此縮短與保戶的距離，讓保險融入保戶的日常生活中</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 車險線上報案及補件服務：充分利用 LINE 的便利性，提供快速便捷連結至報案及雲端補件系統，讓保戶能更簡易地完成使用相關服務</li> <li>• 提供「車險理賠應備文件小幫手」，提醒保戶若需使用理賠服務時應準備哪些資料及文件。當發生交通事故時，若保戶能拍攝現場照片存證，也有利於確保自身權益，後續也可供理賠人員或警方參考，因此 LINE 服務項目中加入了「現場拍照應注意事項及範例圖示」，更方便保戶精準了解該如何拍照存證</li> <li>• 更多保險服務：包含網路投保、道路救援服務、保險商品資訊等，若是透過電子商務平台投保車險的保戶，也能在車險到期前 30 日收到 LINE 的續保提醒通知，讓保險服務不中斷</li> </ul> <p>2022 年底為止，LINE 官方帳號好友數達 69,748，年度新增 11,128 人，年度大幅成長達 19%</p>
FB(Facebook 官方粉絲團)	<p>Facebook 官方粉絲團 <a href="https://www.facebook.com/tfmi.bewithyou">https://www.facebook.com/tfmi.bewithyou</a> 粉絲數已突破 1.1 萬人。透過整年度持續性於 FB 官方粉絲團張貼文章，強化社群服務與聯繫，拉近消費者與本公司之間的距離，提供正確保險觀念與資訊</p>

## 2-3-2 資訊安全

本公司近年來，持續精進資訊安全制度與強化防護能力，透過獨立且專責的資安團隊，規劃與執行本公司資訊安全作業。隨著公司建立龐大的數位化資訊平台與掌握大量的數位資訊與個人資料量，公司所有作業流程除了符合臺灣法令法規之嚴格規範外，更採取嚴謹的保密措施與管理制度，導入 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，近年來皆無重大機敏性資料外洩或主要驗證缺失發生，持續強化資訊安全並落實在日常業務的執行中。

在面對數位金融科技的快速發展，網路數位交易與高科技運用比例將快速增加，面對網路安全威脅加劇的風險，持續優化公司電子商務平台，充分落實個人資料保護，展現高度重視保戶個人資料安全的承諾與堅持，建立最高規格、安全及效率的電子商務平台。

### ◆ 臺灣產物保險資訊安全與個資保護作法

#### ◆ 取得 BS10012 個資管理認證，善盡客戶個人資料保護之責

2022 年 1 月 28 日增修完成個人資料管理相關規範，2022 年 4 月 18 日取得 BS10012 個資管理認證，認證範圍包含電子商務部、汽車保險部、個人保險部、個人保險理賠部及相關資訊支援活動；於 12 月 20 日執行個資外洩演練，實際演練通報流程及相關處理措施並宣導當事人權利行使之作業流程與因應方式；個資管理小組於 12 月 20 日召開個資管審會議，檢視相關工作作業執行狀況，並針對內、外部議題討論。提供數位線上課程讓同仁知悉個資保護之責任範圍、機制、程序及措施，善盡客戶個人資料保護之責。

透過以下安全管理措施全面保護資料安全：

- ✎ 執行推動「個人資料管理」及「資訊安全管理系統」，針對目前流程與安全管制及設備安全等，定期進行全面盤點並進行風險評估分析。
- ✎ 建立電子郵件自行過濾系統，主動攔截掃描個資相關作業，並強化網路資訊安全。
- ✎ 定期更新防火牆系統、建置 IP 防禦管制系統與防犯惡意軟體入侵，加上導入白名單管理系統等，大幅強化系統個資保護作業。
- ✎ 資訊分級與個人電腦安裝程序管制，建立上網隔離與阻斷網路攻擊設施，持續監控外部威脅。
- ✎ 高度重視顧客隱私的保全、機敏資料的防護、智慧財產的尊重以及電子通訊的應用等，善盡管理及保護之責並以系統化與組織化方式全面落實保護顧客隱私與個人資料的工作。
- ✎ 定期進行緊急事件模擬演練，強化資訊安全事件應變能力。

### ◆ 嚴謹落實管理，與持續驗證通過 ISO 27001 認證

本公司導入資訊安全管理制度，並持續通過 ISO 27001 資訊安全管理系統外部驗證，透過風險鑑別，減少組織流程的資安弱點，並配合管理系統重視之事前預防及應變準備，從資安治理、資安防禦、監控與回應、情報蒐集、個資保護等策略全方位進行流程控管，確保資訊安全，提供客戶最安心的保障，同時展現本公司迎接保險科技時代，提升資訊安全的績效與決心。

### ◆ 深化資訊安全意識文化

持續定期舉辦相關教育訓練與宣導，提升同仁對於個人資料保護管理之意識與應變能力，宣導最新相關法令法規資訊，落實個人資料保護意識實踐於同仁之日常作業中。

### ◆ 定期社交工程演練

隨著惡意郵件與釣魚郵件威脅日益嚴峻，輕則洩露個人帳號密碼、電腦中毒，重則導致公司蒙受詐騙損失大量金錢，或是遭受攻擊導致機密資料外洩。公司除借助郵件安全防護產品過濾與偵測外，更積極提升使用者資安意識，強化最後一道防線。本公司於 2022 年度，內部執行四次社交工程模擬演練，透過內部演練，提高同仁對於釣魚信等資安風險的警覺性。

#### ■ 演練項目內容包含



通過演練後，可提高同仁對於來路不明電子郵件之警覺性，提升各單位郵件風險管理，針對警覺性低的同仁強化資安意識的訓練與宣導，避免公司敏感機密外洩風險，強化公司內部資訊安全防護系統之運作有效性。

01

02

03

04

05

06

附

普惠金融，公平待客

## 2-4 特色商品

### 臺灣產物保險《租事大吉》房東房客租屋皆享保障

台灣有百萬戶房屋出租，租屋糾紛層出不窮，本公司新推出業界唯一的《租事大吉》保險商品，提供房客與房東兩大族群客製化的風險規劃，獲得更全面的保障。

#### 《租事大吉-房客版》

當租屋族碰到房東未經告知侵入住處、終止契約爭議及隔壁變成凶宅等常見的租屋糾紛與煩惱時，能獲得委託仲介費用、搬遷費用、律師費用及額外的民間儀式費用等補償，有助租屋族提前做好風險規劃；為更周延居家環境風險保障，可再選購臺灣產物居家動產保險，將有效移轉租屋族因意外發生造成自家動產的損失，以及房東求償房產損失的賠償風險。

#### 《租事大吉-房東版》

提供租金欠繳、裝修費用、律師費用、委託仲介費用、清理費用及凶宅跌價補償等六大常見爭議項目，為房東提供全方位的租房保障，分散房東可能遇到的租賃風險；為了讓居家安全獲得更全面的保障，只要再購買臺灣產物住宅火險及地震基本保險，搭配政府社會住宅包租代管計畫，就可以申請最高每年 3,500 元的補助！



## 2-5 為創造社會效益所設計之產品

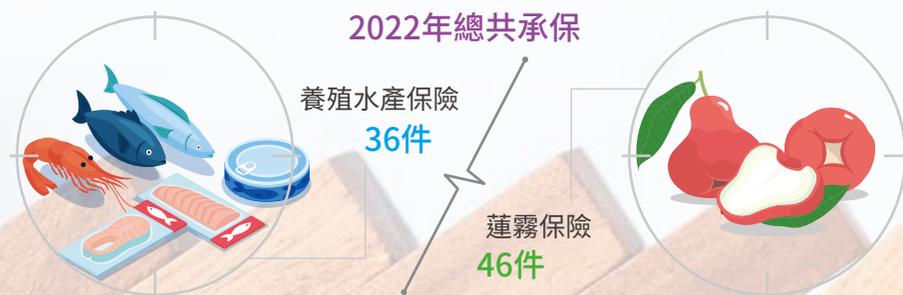
### 2-5-1 微型保險

微型保險為保額低、保費低廉、保障內容簡單的保險，本公司積極響應政府政策推動微型保險，擴大保險的保護傘，讓經濟弱勢及特定身分者，在社會安全網的架構之下，能享有基本的人身保險保障，以彌補社會救助機制不足之缺口。截至2022年12月31日止，微型保險有效保單共計2,869位被保險人。

### 2-5-2 農業保險

為響應政府推動農業保險政策，共開發降水量參數養殖水產保險及颱風風速及降水量參數蓮霧保險2張農業保險商品。降水量參數養殖水產保險係承保降雨量之風險，目前農業保險已納入農業保險基金，再依據農業保險危險分散及管理機制分散風險，並以約定之氣象站做為理賠依據；對外除讓農漁民可將因受極端氣候影響之損害，藉由保險獲得保障外，當降雨量達保險契約約定的起賠點時，亦可免勘災並快速獲得理賠。颱風風速及降水量參數蓮霧保險主險為颱風風速參數保險，及降水量參數保險兩種，農民亦可選擇加保溫度參數附加險等三種保障。

藉由投保農業保險獲得保障，對農漁民而言，灌輸加強日常防災防損措施及做好自主風險管理觀念，發生災害時加快復育工作及恢復產量、安心生產、保障收入穩定，讓產業得以永續經營發展。除響應政府推動農業保險，並使政府減少災損補助款支出。



## 2-6 再保險

保險公司在承擔危險的同時，可透過再保險公司共同承擔與轉移風險。因極端氣候變遷造成天災風險劇增，導致風險係數大幅增加，所以本公司選擇與信譽良好、重視風險管理及永續經營的再保險供應商共同承擔公司所面臨的極端風險。藉由再保險公司的支持，使本公司的風險得以分散、擴大承保能量、穩定損失經驗及技術交流，達成永續經營的目標。

本公司再保險供應商包含經營再保險業務之保險公司及再保險公司。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，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》，用以選擇與規範再保險人與再保險經紀人。

本公司以嚴謹的態度，持續了解再保險公司的信用評等、經營方向、核保政策、風險管理、賠款攤回效率及獲利情況等，即時掌握再保險公司的異動情形，並與其維持良好且穩定的互動關係，每季定期與商品部召開再保險檢討會議，了解各再保險合約使用狀況、公司業務發展、再保險新需求、國際再保險市場變動、國內產險業市場變化及賠案現況等，同時本公司再保險業務部門同仁，皆定期舉辦內(外)部再保險教育訓練課程，提升再保險人員之專業能力，挑選合適之再保險條件與資源，提供公司營運穩定強力的後盾。

01

02

03

04

05

06

附

普惠金融，公平待客

本公司選擇再保險供應商需符合以下嚴格標準：

- ✓ 主管機關核准在中華民國境內專營或兼營再保險業務之保險業。
- ✓ 經主管機關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。
- ✓ 經國際信用評等機構評等達一定等級以上之國外再保險或保險組織。
  - 標準普爾公司 ( Standard & Poor's Corporation ) 之 BBB 等級。
  - 貝氏信用評等公司 ( A.M. Best Company ) 之 B++ 等級。
  - 穆迪投資者服務公司 ( Moody's Investors Service ) 之 Baa2 等級。
  - 惠譽公司 ( Fitch Group ) 之 BBB 等級。
  - 中華信用評等股份有限公司之 twA+ 等級。
  - 其他經主管機構認可信用評等機構所評定之相當等級。
- ✓ 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。
- ✓ 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皆須經主管機關核准於國內設置並領有執業證書。

2022 年本公司再保險供應商信用評等，標準普爾信用評級 A 級以上再保人達 99.81%，信用狀況為良好狀態。除了即時掌握再保險公司的異動情況，本公司每月追蹤再保險款項攤回進度，每半年檢視再保險公司的信用評級資訊。



本公司除了審慎選擇再保險供應商之外，與其維持良好的合作關係亦極為重要。透過雙方良好的互動溝通與相互分享資訊，深入了解各再保險公司的永續經營、財務狀況、核保政策、風險管理及賠款攤回效率等，並即時掌握世界各地的異動情形，以作為評估長期往來對象之依據。

與本公司合作之再保險供應商除了具備分散危險責任、擴大承保能量與穩定損失經驗的功能外，我們亦與其合作，共同提升公司同仁的專業能力與分析能力，是業界互助的重要關鍵。除提供本公司核保、理賠及再保險的國內外教育訓練課程，不定期舉辦研討會外；亦對於巨災風險、新興風險與國際再保險市場發展趨勢，分享經驗與精闢解析；並佐以核保、精算專業及他國保險市場的經驗，積極協助本公司對於新商品的開發。再保險供應商除了分散風險外，可仰賴其專業能力做為本公司業務發展的堅定後盾。

## 2-7 新型專利

透過不斷的技術研發創新，可以使人類的生活更便利，依我國現行專利法規定，專利分為發明、新型及設計專利等三種，其中新型專利係指基於形狀、構造或組合之創作，所製造出具有使用價值和實際用途之物品。本公司持續鼓勵同仁創作新型專利，提供客戶更優質的服務。2022 年本公司共取得 6 項新型專利。

專利名稱	說明
法遵風險評估管理系統	以風險管理方法論及同業裁罰或稽核缺失事項為基礎，將各項裁罰及稽核缺失事項進行分類，分類後針對公司的營運狀況進行風險比對，並給予相對風險數值，計算出一套專為公司量身打造的風險評估結果，據此得以監控法律風險承擔能力及承受風險現況，提供經營階層決策參考
數位化核保查勘輔助系統	將承保時所需評估的必要資訊和照片逐條列出，將其製作成標準化填寫的表單。針對用途單純的標的，可在查勘現場透過手機 APP 將取得的資訊輸入至標準化填寫的表單後，整理透過網路回傳至核保的信箱，產出核保評估所需之報告，大幅降低製作報告的時間。另外可將回傳的標準化資料套入預設之評分模組，並且取得一致性的量化風險指標，降低因核保或查勘人員的經驗不足而造成資料判斷上之誤差
理賠進度查詢系統	保戶在車險報案時將收到受理簡訊通知，可知賠案編號及理賠人員，在網路投保平台系統輸入相關資料後，即可查詢目前賠案進度及狀態並且提供 24 小時查詢服務，日後無須被動等待理賠人員回覆，即可隨時得知賠案進度及狀態
理賠線上自動派案系統	客戶於線上報案系統輸入理賠所需相關資料後，由該系統自動編列賠案編號予理賠人員，並同時自動發送受理通知簡訊給保戶與駕駛，並將客戶所輸入資料套印在理賠申請書上，客戶即可直接列印理賠申請書後簽名或蓋章
數位跨售保險服務平台	為擴大通路跨售機會，使企業所屬員工自主上網詢問，提供貼近客戶之保險需求，並進行全險種跨售服務
車險輔助核保系統	對於車險大量之投保資料，利用自動化、程序化系統至相關查詢平台查詢，並將查詢結果與投保資料進行比對，執行核保作業流程，正確及快速地完成出單作業

01

02

03

04

05

06

附

普惠金融，公平待客



# CONNECT



## chap 3. 盡心呵護 · 創造幸福職場

本公司積極打造幸福友善的職場環境，關懷員工身心健康、致力於創造工作與生活平衡的工作環境，以實際的行動促進勞資關係的穩定和諧。員工為企業成長的基石，公司將每位同仁視為最寶貴的資本，透過多層次的人才培與引進政策，包含「吸引」、「培育」與「留住」人才等策略，充分了解員工的多元化需求，針對不同人才的特性，給予職場中充分發揮長才與能力的空間。也透過多元化的訓練培育課程，增加員工金融保險專業技能與培育未來數位金融的轉型能力，期許與公司同仁共同成長，成為產險業界中最佳的友善工作環境。在疫情環境狀態下，我們更重視勞資雙方溝通管道的暢通與員工健康安全的協助，傾聽員工的心聲，讓員工於職場與家庭生活中取得良好的平衡點，進而將幸福快樂傳達至客戶與社會中。

面對未來數位轉型的市場需求改，為達到公司永續營運的目標，企業必須加強儲備更多元專業的公司人力資本，鼓勵員工持續學習與突破，同時強化各階層主管的管理能力，尊重彼此並進行團隊合作，激發新的創造力，營造更良好的工作職場與員工福利，帶領員工追求卓越的成長，打造優質工作場域。

### 3-1 員工多元性任用與落實人權保護

員工是本公司持續進步的動力，也是永續持續發展的堅強後盾。因應數位化與後疫情時代的來臨，積極使用數位化與彈性化的招募政策，建構多元包容與共榮的良好職場環境，提供員工具有永續發展目標、高度競爭報酬、多元平等的工作條件，建立更緊密的員工關係。2022 年員工總人數為 909 人，包括 196 位主管階層、713 位一般職員；主管人員占比 21.56%，其中女性主管占 36.22%，本公司高階管理階層為副總級以上主管，100% 皆為台灣籍。全體員工中，男性員工共計 395 位，佔 43.45%，女性員工共計 514 位，佔 56.55%；依年齡區分，30 歲以下員工佔 14.41%，31-50 歲員工佔比 62.16%，51 歲以上員工佔比 23.43%，擁有碩士以上學歷之同仁佔比 10.34%。另外，總公司外聘清潔人員共 4 人。

#### ◆ 2022 年度員工組成表

主要分類	次要分類	男性		女性		小計	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
法定工時	永久聘雇員工	395	43.45%	514	56.55%	909	100.00%
	臨時員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
勞雇關係	全職員工	395	43.45%	514	56.55%	909	100.00%
	兼職員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
依職務區分	部門主管以上	31	93.94%	2	6.06%	33	100.00%
	一般員工	364	41.55%	512	58.45%	876	100.00%
年齡	30 歲以下	39	29.77%	92	70.23%	131	100.00%
	31~50 歲	211	37.35%	354	62.65%	565	100.00%
	51 歲以上	145	68.08%	68	31.92%	213	100.00%
學歷	博士	1	100.00%	0	0.00%	1	100.00%
	碩士	55	59.14%	38	40.86%	93	100.00%
	大專	304	40.48%	447	59.52%	751	100.00%
	高中職(含)以下	35	54.69%	29	45.31%	64	100.00%

統計數據至 2022/12/31 止

註：本公司無「無時數保證員工」。

公司全體員工均簽訂正式聘僱合約之正職員工，受到完整與充分就業與集體勞動保障之完整權利。本公司承諾嚴格遵守國際性勞工人權公約 (ILO) 規範，制定臺灣產物社會責任規範與承諾，符合結社自由、無強迫勞動、禁用童工等社會責任政策，傳達本公司對於人權的重視，涵蓋範圍包含本公司全體員工、商業夥伴、供應商以及承攬商等，並作為所有同仁在工作上及從事業務活動應遵守的基本標準規範，並建立檢舉申訴作業規範、職場不法侵害管理辦法等制度，另外於人才招募政策上，均以平等、反歧視及多元包容的準則，對於員工之招募、甄試、薪酬福利、升遷、教育訓練及退休計劃等，不因種族、階級、宗教、黨派、性別、年齡、婚姻、容貌、五官及身心障礙等而有任何差異差異。

另外，本公司全力保障身心障礙者公平多元的就業權利，符合法令法規要求，在適才所用的原則下，2022 共計聘用身心障礙人數 10 人，提供良好的應徵管道與工作機會，針對每位身心障礙同仁的個別需求，提供適切之職務與必要之評估與協助，在硬體與工作環境上營造友善與平等，使弱勢族群也能適才適所，打造公平與互相尊重的職場環境。

## 3-2 人才吸引與留任

本公司建置完善的人才管理制度，透過提供優質的工作職場福利措施與薪酬制度，主動依據每位員工專業與特質規劃短、中、長期的職涯發展，推動公司內部透明且完善的績效管理制度，結合差異化獎金制度，秉持機會平等原則，做為績效考核及升遷之依據，提供全體員工公平、透明及具願景的未來。

關於員工流動情況，2022 年離職人數總計 127 人，離職率為 12.1%；依據性別細分，男性員工離職人數 41 人；女性同仁離職人 86 人。新進人員部分，2022 年度共計 112 人，新進率 12.3%，其中男性新進人員為 32 人，女性新進人員 80 人。

員工類別	年齡別	男性		女性		小計	
		人數	比率	人數	比率	人數	比率
新進員工	30 歲以下	18	33.96%	35	66.04%	53	100.00%
	31~50 歲	14	23.73%	45	76.27%	59	100.00%
	51 歲以上	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
總計		32	28.57%	80	71.43%	112	100.00%
離職員工	30 歲以下	13	26.00%	37	74.00%	50	100.00%
	31~50 歲	19	29.69%	45	70.31%	64	100.00%
	51 歲以上	9	69.23%	4	30.77%	13	100.00%
總計		41	32.28%	86	67.72%	127	100.00%

備註：

1. 新進率 = 當年度新進人數 / 當年度總員工人數 \* 100%
2. 離職率 = 當年度離職人數 / 當年度總員工人數 \* 100%

公司建立工作與生活平衡之工作環境及人才培育計畫，培育專業管理能力以及提供員工職涯發展機會，促進員工的定著留任率；同時，鼓勵同仁進行跨部門工作輪調，擴展其他領域工作能力。每年評選工作卓越貢獻同仁，並於尾牙公開頒獎，肯定其績效表現並吸引績效卓越的員工留任，維持公司的資源與營運的高度競爭力與續航力。

## 3-3 人才培育與發展

### 3-3-1 完整的培育系統

人才為公司最重要的資產與永續經營的關鍵基礎，持續鑑別與培育關鍵與專責人才，並因應數位轉型等多元化人才發展培育，強化組織的能力，在人才培育上，透過多元化的招募管道及產學合作，積極網羅業界菁英及優秀人才，並依據公司企業的營運政策方向與目標，規劃各類型的員工訓練藍圖，2022 年度內外部教育訓練時數每人每年為 47.01 小時，員工報到後，將以工作核心職能，發展完善的教育訓練計畫，從基礎統是階段的能力，更進一步拓展至專業能力培訓，滿足各單位部門與階層的工作需要，進行個別化、差異化的員工發展計畫，藉以使每位同仁可持續充實獲得新知，提升同仁專業素質。

公司內部以「內部自辦訓練、外部機構訓練、部門內部訓練、海外專業訓練」為四大核心基礎，每年進行員工職涯發展與成長的檢視，鼓勵員工積極參與內、外部培訓課程，取得各類型之業務所需專業證照，提升工作與管理上的創新專業能力。透過計畫性的方式，培育員工專業與管理能力，建立人才發展培訓計畫，提高人才運用效率與效能，讓員工適才適所，可大幅提高公司生產力與效率。

進修培訓可成計畫分為工作內訓練 OJT ( On Job Training ) 與工作外訓練 Off-JT ( Off Job Training ) 兩大類別，並依功能及職務進行訓練，結合新人訓練、個別進修及自我啟發等方式，強化人才深度、提升專業技能，落實員工適才適所及多元化，提升同仁核心業務專業能力，培育數位金融專業知識及科技運用能力。

本公司也遵循金融監督管理委員會所制定之相關法定教育訓練時數規範，擁有財產保險業務員資格並登錄者，每年應接受相關之教育訓練達 12 小時以上。另依據法令規定，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、《高齡保戶投保權益保障》2 小時、法令遵循及自行查核教育等訓練課程，2022 年度本公司員工完訓率均達 100%。

針對各階層之管理職部分，公司依據人員職能發展設計各項訓練課程，提供適當之管理技巧與知識，強化企業與人員的領導統御的管理思維，強化團隊溝通與凝聚力，掌握市場動態，激發部門與團隊動能，進而提升部門工作效率與管理績效。同時，公司鼓勵所有同仁自發性學習，以精進工作職能與強化專業知識，內部建立如讀書會及核保理賠考照班等方式強化相關專業知識交流。另公司訂有「專業證照考試獎勵辦法」，補助同仁外部證照考試報名費、教材費用、溫書假、及格獎勵金等優渥的福利。

01

02

03

04

05

06

附

盡心呵護，創造幸福職場

### 3-3-2 2022 年度教育訓練

#### ◆ 2022 年度教育訓練開設概況

主要分類	次要分類	內訓 (小時)	外訓 (小時)	合計時數 (小時)	平均時數 (小時)
員工類別	主管職務	10704.56	2312.60	13017.16	67.80
	非主管職務	27065.29	2561.66	29626.95	41.44
性別	男	17234.18	2826.17	20060.35	51.04
	女	20533.67	2048.09	22581.76	43.93
合計時數 (小時)		37769.85	4874.26	42644.11	47.01
平均時數 (小時)		41.64	5.37	47.01	

#### ◆ 2022 年度前十大參訓人數課程

分類	課程名稱	人次	總時數
內訓	1 金融服務業公平待客原則	907	27221.0
	2 保險業金融友善服務準則教育訓練	907	453.5
	3 工作場所性騷擾防治教育訓練	906	453.0
	4 資訊安全宣導教育訓練	906	2718.0
	5 職業安全衛生教育訓練	906	906.0
	6 防制洗錢及打擊資恐教育訓練	906	1812.0
	7 個人資料保護法教育訓練	905	1810.0
	8 公司誠信經營管理教育訓練	905	1810.0
	9 保險業務員管理規則	905	452.5
	10 內部重大資訊處理作業程序教育訓練	905	452.5

分類	課程名稱	人次	總時數
外訓	1 111 年度汽車保險承保及理賠人員教育訓練 - 核保人員	76	76.0
	2 產險商品發展與行銷變革	30	60.0
	3 洗防主管在職班「防制洗錢與打擊資恐案例解析」	28	84.0
	4 洗防主管在職班「交易監控與風險辨識與疑似洗錢及資恐交易申報」	28	84.0
	5 洗防主管在職班「新與科技下的洗防風險辨識與因應」	28	84.0
	6 洗防主管在職班「客戶審查與身分辨識」	28	84.0
	7 法令遵循人員在職班「保險業最新修訂法規」	28	84.0
	8 法令遵循人員在職班「國際反貪腐與揭弊者保護實務」	28	84.0
	9 法令遵循人員在職班「如何公平對待高齡客戶」	28	84.0
	10 法令遵循人員在職班「從資安案件了解企業面臨的資安威脅」	25	75.0

2022 年全體員工教育訓練總參訓時數為 42,644 小時，平均參訓時數為 47.01 小時；依職務類別區分，管理職務員工平均受訓時數為 67.80 小時；非管理職員工平均受訓時數為 41.44 小時。

展望未來，本公司將持續強化人才培育與教育訓練資源的投入，每年動態調整訓練規劃，加速人才發展，紮根強化訓練提升系統，增加員工的職能，確保員工均享有各層級教育的管道與職業訓練之資源，使員工發揮最大效力與績效，適才適所，強化企業的實力與競爭力。

## 3-4 健康友善的幸福職場

### 3-4-1 健康友善的幸福職場

本公司為打造良好的工作環境，視全體同仁為公司最重要的家庭成員。本公司之福利制度良善，以職工福利委員會為主辦單位，期望提供多元化福利措施與員工健康管理機制，以維護員工身心健康，激發員工熱忱與向心力，塑造「幸福企業」為目標，營造一個良善的工作環境與氛圍，兼顧工作與家庭，建立同仁的企業歸屬感。

透過員工每年執行定期績效考核，設計差異化之薪酬獎勵機制，對工作績優同仁透過晉升、績效調薪、年度表揚大會與發放年終績優獎金等福利與照顧，藉此激勵同仁持續努力的動力。

此外，定期舉辦各項公司內外部體育文康活動，如同仁慶生會、公司社團活動以及員工旅遊活動等，期望增進同仁之間的情誼，造就健康與樂觀的就業力。福利制度方面，本公司擁有完善的員工福利計劃，包含三節獎金、年終獎金及各項福利補助（含保險類、補助類、休閒類等），另外也提供如，結婚、生育、生日禮金、旅遊補助、年度健康檢查、勞健保、團保、退休金、同仁急難救助和撫卹等多項福利政策。

#### ◆ 重點員工福利項目



##### 員工健康管理

1. 除了勞工保險與全民健康保險外，另規劃完備的員工團體保險，包括職業災害保險、壽險、防癌保險、意外傷害險等。
2. 每年皆針對所有同仁舉辦健康檢查，以關心同仁之身心健康。



##### 設置職工福利委員會

福委會負責規劃及執行各項貼近同仁需求的福利項目，包括中秋、端午節金、婚喪喜慶禮金 / 慰問金、旅遊補助、百貨 / 賣場禮卷及聚餐聯誼等多元化福利項目。



##### 公平合理並具有競爭力的薪資政策

1. 本公司秉持「對內部公平，對外具競爭力」的公平理念，制定績效管理制度，以工作職務、年度績效與工作能力等指標作為連結，對於表現績優的同仁給予高度肯定與獎勵，確保薪資水準具市場競爭力，並建立公平合理的薪資架構以確保內部公平性。
2. 本公司薪資敘薪主要考量為個人學經歷、工作職責及績效表現，不因性別、種族、宗教、婚姻等因素有所不同，女男薪資比例相同，以徹底落實性別平等理念。



##### 完善健全的退休制度

依據「勞動基準法」與「勞工退休金條例訂定退休金辦法」，按月提撥工資 6% 退休金至員工於勞工保險局的個人退休金專戶，並訂有完整的員工退休制度，讓同仁退休享有絕對保障。



##### 急難救助與幼老眷顧

針對家庭經濟陷入困境或天然災害遭致財產受損同仁，主動訪查了解與持續關懷，再依個案情形提供實質援助，協助同仁渡過難關。



##### 多元化文康活動

舉辦同仁慶生會、員工旅遊活動、尾牙聯歡晚會及摸彩活動等，讓同仁工作之餘也能兼顧身心平衡。



##### 社團補助

長期補助公司社團活動，目前共有 12 個員工自發性成立社團，讓員工彼此聯繫情誼及陶冶身心。



##### 各項福利補助

鼓勵同仁持續進修，提供考取專業證照之進修補助。

備註：目前本公司並無提供員工持股之相關福利。

01

02

03

04

05

06

附

盡心呵護，  
創造幸福職場

### 3-4-2 非擔任主管職務之全時員工平均薪資及福利費用

#### ◆ 非擔任主管職務之全時員工平均薪資

單位：新台幣萬元

項目	2020 年度	2021 年度	2022 年度
非擔任主管職務之全時員工數 (單位：人)	不需揭露	845	842
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	不需揭露	96	100
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	不需揭露	72	78

#### ◆ 非擔任主管職務之員工平均福利費用統計表

單位：新臺幣仟元

項目	2020 年度	2021 年度	2022 年度
非主管職務之總員工福利支出費用	不需揭露	940,589	946,843
非主管職務之員工人數	不需揭露	882	874
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	不需揭露	1,066	1,083

### 3-4-3 重視職場兩性平等

本公司推動工作生活平衡，重視需照顧幼兒職工之需求，讓員工除關注自己職涯發展外，也兼顧家庭的照顧。為體恤需照顧幼兒之同仁，公司訂有家庭照顧、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《留職停薪辦法》提出相關申請，留職停薪期滿並申請復職時，將以原單位原職務為優先安排。

#### ◆ 2022 年度申請育嬰留停員工統計表

項目	男性	女性	小計
2022 年度，享有育嬰假人數	17	34	51
2022 年度，申請育嬰假人數	0	3	3
2022 年度，應復職人數 (A)	0	10	10
2022 年度，實際復職人數 (B)	0	6	6
復職率 % (B / A)	0%	60%	60%
2021 年育嬰留停復職人數 (C)	0	6	6
2021 年度育嬰留停復職後，工作超過 12 個月以上人數 (D)	0	4	4
留任率 % (D / C)	0%	66.67%	66.67%

說明：

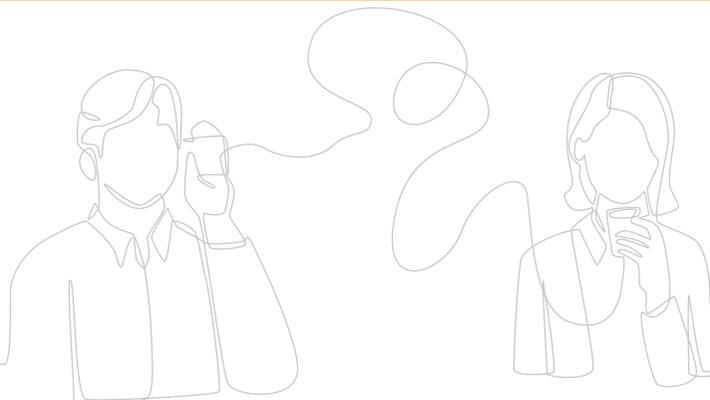
- 復職率 = (2022 年實際復職的人數 / 2022 年應復職的人數) \* 100%
- 留任率 = (2021 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2021 年實際復職人數) \* 100%
- 本公司依據性別工作平等法規，到職滿 6 個月且小孩未滿 3 歲前，得申請育嬰留職停薪，期間至該子女滿 3 歲止，但不得逾 2 年

### 3-5 勞資溝通管道

本公司重視與每個員工的溝通，建立多元化溝通平台，促進勞資雙方有效溝通，架構暢通且保密的溝通管道，直接、有效地傾聽每位員工的心聲，並尋求解決共識。同仁皆可將建言或申訴之事項以電子郵件傳達總經理與各部門主管，讓員工回饋之意見與申訴均能得到妥善的處理。公司內部也透過不同方式宣導，如：新進人員訓練、內部辦法、流程訂定及公告等，確實宣導公司重大事項。

在報告期間內，本公司無發生任何重大影響員工權利的重大營運變化，亦無發生任何員工申訴及糾紛案件，落實遵循勞動基準法相關規範。公司以尊重、平等及開放暢通的溝通管道傾聽每位同仁的意見，彼此學習成長，提升同仁對公司的認同感與向心力，攜手往下一個里程碑邁進。

勞資溝通討論議題	結論說明
 <p>勞資會議</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據《勞資會議實施辦法》，至少公司每季舉行勞資會議，以公司之業務發展，員工之健康、安全、福利、薪資、獎懲等各類重大營運決策事項向勞方代表說明，勞方代表每四年由全體員工正式投票選出，與資方指派代表共同組成，建立完善暢通的員工議合管道。會議完成後將會議紀錄公告全體員工</li> <li>• 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」</li> <li>• 本公司在面臨重大勞工福利議題時，透過資方與勞方之密切溝通，能夠與員工充分溝通與商討，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</li> </ul>
 <p>性騷擾防治</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供員工免於性騷擾之工作環境，針對職場性騷擾進行全面宣導，避免發生職場性騷擾事件，建立友善職場</li> <li>• 配合主管機關修訂「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，受理全體員工性騷擾申訴案件，落實業務執行，創造平等就業環境，保障員工權益</li> </ul>
 <p>重大營運變化預告期</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在職務異動之最短通知時間部分，本公司將提前告知異動情形，如需歇業、轉讓、虧損、業務緊縮或員工對所擔任工作確定無法勝任時，則依據法令規定，視員工年資於 10 至 30 日前預告終止勞動契約，公告揭露並將解僱計畫書通知主管機關及勞資會議之勞方代表</li> </ul>



01

02

03

04

05

06

附

盡心呵護，創造幸福職場

## 3-6 落實人權保護與性別友善

本公司恪守勞動相關法規，保障員工之合法權益，致力實現性別平等，落實男女平權，認同並支持《聯合國世界人權宣言》及《國際勞工組織工作基本原則與權利宣言》等各項國際人權公約，承諾落實員工人權保障，有尊嚴地對待所有員工，保障所有員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害而致身心理疾病，並以書面聲明公告勞工申訴管道，絕不容忍本公司有任何職場霸凌及暴力之行為，以杜絕任何侵犯及違反人權的行為，使公司內、外部的成員，均能獲得公平而有尊嚴的對待，充分體現尊重與保護人權之責任。

為呼應聯合國永續發展目標之性別平等，於徵聘用、績效考核晉升與教育訓練等面向均致力於男女平等對待。經統計，至 2022 年底，本公司女性員工占比為 56.6%，其中女性管理職亦占比 36.2%，女性高階主管占高階主管總人數 9.7%，顯示公司兩性公平合理友善的職場環境。

本公司制訂並積極宣導性別工作平等法、性騷擾防治相關政策與措施，以無歧視、重平等的觀念，讓同仁彼此尊重、合作，把性別工作平權的觀念實際落實到日常工作的職場中，並鼓勵同仁採取積極作為達到消除性別歧視及性別工作權實質平等的最終目標。公司近年來無發生任何性別歧視或性騷擾案件。

本公司致力於員工的照顧，落實人權與性別平等，在同仁年度必修之教育訓練中，加入人權相關議題之訓練，藉此提升同仁對人權議題的關注，2022 年度整體受訓完成率為 100%。未來公司仍將定期進行人權風險評估，同時依據評估結果擬定改善與強化措施，朝向職場零人權侵害與無不平等事件目標努力。

於報告期間內，公司內部未有任何歧視、性騷擾、強迫員工或涉及侵犯員工利益等情事發生。

### ■ 落實性別平等具體執行方針與做法

執行方針	具體做法
提供安全與健康的工作環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 塑造「友善職場」為目標，設有哺乳室，使產後重返職場的同仁能同時兼顧家庭與工作</li> <li>• 本公司訂有「安全衛生工作守則」，透過持續進行的勞工安全衛生教育訓練課程，提升高度的安全意識，並依據「職業安全衛生法」之規定，設置職業安全衛生主管及急救人員</li> <li>• 為有效檢測室內空氣品質，防止辦公環境空氣中的二氧化碳濃度太高，依據「勞工作業環境監測實施辦法」，每年定期檢測環境二氧化碳，以維護員工呼吸系統健康</li> <li>• 定期進行飲水機水質含菌量檢測，提供同仁優質、潔淨的飲用水</li> </ul>
男女薪酬平等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 公司男女員工享有相同的薪資給付條件，不因性別或其他因素而有所區別</li> </ul>
杜絕不法歧視且確保工作機會均等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 秉持機會平等原則，重視員工背景的多樣性，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、婚姻、容貌、五官、年齡及身心障礙等身分而予歧視</li> </ul>
禁用童工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 依據勞動基準法規定，不雇用年齡未滿 16 歲員工</li> </ul>
禁止強迫勞動	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 與員工於聘僱關係成立時皆依法簽訂書面之勞動契約，契約載明聘僱關係乃基於雙方合意之前提下所建立，無強迫及強制勞動之情事</li> </ul>
保持獨立申訴機制暢通	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 訂立「員工申訴處理辦法」，對員工建言及申訴設有良好溝通管道</li> <li>• 每季舉辦勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議</li> <li>• 設置人事評審委員會，依公平與公正方式處理各項員工權益，並依性別工作平等法規範，落實於差勤管理、招募作業、育嬰留停與性騷擾防治等相關規定</li> </ul>

### 3-7 員工績效考核

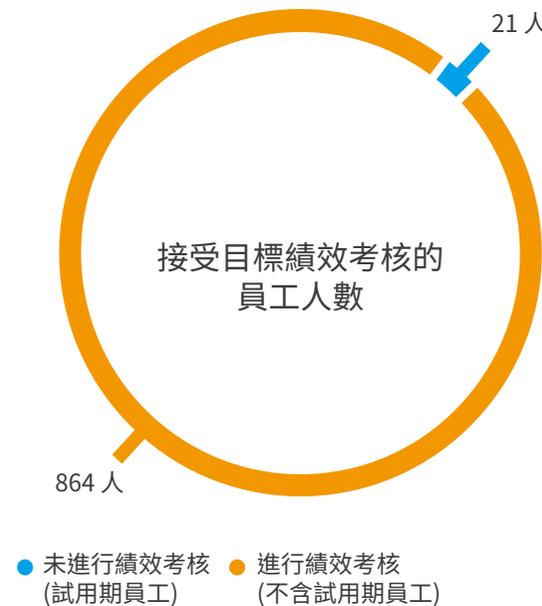
績效管理制度是公司人才發展、管理、薪酬獎金設計與規劃的核心，本公司透過以人才發展導向的績效管理計畫，透過持續雙方的溝通與討論，由主管與同仁共同檢視年度的工作績效，設定適切的工作目標，發掘有潛力的發展方向與尋找最適合人才，給予多元的發展舞台，成就同仁的職涯發展，而對於不符期待同仁則進行明確要求與輔導。

主管與員工藉由多元評核構面展開，搭配績效考核制度及系統，聚焦年度關鍵任務目標達成狀況，重視日常工作行為養成與即時回饋，配合公司制定的訓練計劃，提供各類別職務所需的專業知識技能，提升單位與個人工作效能、促進主管與部屬雙向溝通、激發團隊與個人潛能，進而提升組織整體營運績效。

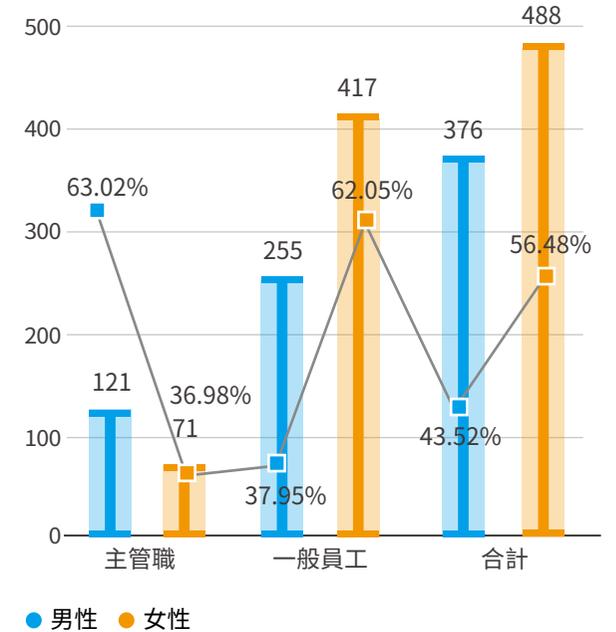
績效考核包括所有正式同仁，以年度工作績效評核成績，作為職位升遷與獎金核發基準，年底彙總提供主管評核同仁年終考績之參考，以確保工作績效考核之客觀性。由主管對績效較差的員工進行專案輔導，協助調整工作內容並改進績效目標；對於績效優異的員工，除了每年提供晉升與調薪的機會與管道外，另依據當年度公司經營績效與員工個人考績發放年終獎金，主管透過績效管理使同仁與公司目標作連結，檢視並評估同仁的能力發展，進而創造公司與個人雙贏的目標。



■ 接受目標績效考核的員工人數



■ 工作績效考核，依性別和類別區分



- 01
- 02
- 03
- 04
- 05
- 06
- 附

盡心呵護，創造幸福職場

## 3-8 安全的工作環境

本公司致力於打造安全舒適與快樂和諧的工作環境，持續改善精進員工健康照顧及職場安全措施，對於工作之職業安全極為重視，期望建構安全的工作職場，重視工作場所安全衛生，降低危險事件發生的機率。

依據「職業安全衛生法」與「職業安全衛生管理辦法」設置「職業安全衛生委員會」，公司共計有 11 名職業安全衛生業務主管及 6 名急救人員，涵蓋範圍為本公司全體員工及所有營運據點，並訂定「職業安全衛生工作守則」，透過持續進行的勞工安全衛生教育訓練課程，落實職場安全與促進同仁健康，執行內部各項安全衛生議題的溝通與訓練，讓同仁對於各項緊急意外處理、火災應變及職業安全等，形成高度的安全意識。在財產保護上，全省各辦公室均已投保公共意外險。

此外，依據「消防法」，每半年配合進行全台各地辦公大樓火災之「員工教育與自衛消防編組訓練」，降低工作環境上可能造成的危害，提供員工工作環境安全與自我保護意識的提升。定期借特約專科醫師進行作業環境巡檢，持續投入相關精進措施，以確保有效降低工作時間的工傷件數。另外本公司也致力於母性健康保護議題，協助女性員工安排合宜的工作地點與工作內容，透過強化精進措施，提供同仁最安全的工作環境。



於總公司大樓中，設有 AED 緊急救援設備，並配合超額編制之急救人員，加強公司員工的健康保障。

## 2



### 落實安全衛生教育訓練

依據法規規範，每二年安排各單位職業安全衛生業務主管參與外部認證機構在職訓練教育訓練六小時；急救人員每三年進行外部認證機構在職訓練三小時。此外，新進員工安排三小時的職前一般安全教育訓練，在職員工安排三年三小時之職業安全訓練課程，提高人員安全意識。

## 3



### 辦公室空氣品質檢測

總公司依據《勞工作業環境監測實施辦法》每年定期檢測環境二氧化碳監控辦公作業環境，防止辦公空氣中二氧化碳濃度過高，導致員工上班精神不容易集中及危害身體健康，以維護員工呼吸系統健康，年度檢測結果優於法定容許標準規範。

### ■ 2022 年度男女之工傷件數與時數

	男	女
件數	1	0
時數 (小時)	520	0

註：上表均為本公司員工於上下班途中交通事故所致，職業傷害造成的死亡數量與比率皆為 0，無非員工因工作或於本公司工作場所致工傷。

### ■ 2022 年度失能傷害統計資料

工傷類別	性別	統計資料
失能傷害頻率 (FR)	男	0%
	女	0%
	總數	0%
失能傷害嚴重率 (SR)	男	0%
	女	0%
	總數	0%
總合傷害指數 (FSI)	男	0%
	女	0%
	總數	0%
缺勤率 (AR)	男	0.29%
	女	0.44%
	總數	0.38.%

註：

1. 2022 年事假時數為 3068.5 小時、病假 17336 小時、工傷假 520 小時。
2. 失能傷害頻率 (FR)= 每百萬工時中，發生失能傷害的總人次數。失能傷害的總人次數計算為：包含死亡、永久全失能、永久部分失能及暫時全失能之總計人次數。
3. 失能傷害嚴重率 (SR)= 每百萬工時中，發生失能傷害的總損失日數。
4. 總合傷害指數 (FSI)= F.R. 與 S.R. 乘積除以 1,000 的平方根。
5. 缺勤率 (AR)= (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%。

01

02

03

04

05

06

附

盡心呵護，創造幸福職場

### 3-9 健康運動職場

本公司為提供舒適安全健康的工作環境，保障員工權益，員工皆享有團體保險，內容包含壽險、意外險、醫療險及癌症險等，以周延健康安全保障。此外，亦提供每年度員工健康檢查計畫，設置專責單位負責員工健康管理相關事務，每年聘請特約醫療檢驗團隊至公司，除提供員工優於法定規範之健康檢查項目外，還增加了如腹部超音波、卵巢癌指數、攝護腺、大腸直腸癌及肝癌篩檢等項目，使員工擁有更全面的健康檢查，就近的健檢服務也減少同仁外出之來回醫療院所通勤時間。健康檢查後提供完整健康檢查報告書，配合醫護的專業解說，讓同仁更能了解自身健康狀況。同時針對健檢項目重大異常風險高者，由特約醫生定期進行個別管理，以關懷的角度提醒持續返診追蹤，並協助重新評估工作安排。公司內部也可透過健康管理統計數據的分析，有效改善員工健康狀況。

公司內部皆依據法規，聘用護理人員及特約醫生，定期至公司進行衛教講座與健康諮詢，促進同仁健康與安全意識，服務內容包含衛生指導、工作相關傷病防治及急救與緊急處置等，並依安全衛生需求，不定期在內部網站宣導各類相關知識，確保員工工作與身心的平衡狀態。同時，公司每月定期發布「健康電子報」，結合當時內外部的健康時事或議題，傳遞醫學專業資訊，協助員工進行健康管理，增加醫療保健相關知識。

本公司積極鼓勵員工建立規律性運動習慣，支持員工運動及運動相關之員工福利，有效鼓舞員工工作士氣、提升企業形象，強化競爭優勢的管理成效，近年來持續通過「運動企業認證」，於 2020 年再次通過運動企業認證，另外也通過衛生福利部國民健康署無菸職場健康啟動認證，建立無菸害的健康工作環境。

公司充滿年輕活力，運動風氣盛行，公司編列預算支持同仁成立多元化的社團，期許同仁於下班後進行有益身心健康的社團活動。目前本公司共有 12 個員工自發性成立的多元化社團，包括桌球社、有氧舞蹈社、登山社（彰化、台南）、健行社、保齡球社、游泳社、慢壘社、射箭社、撞球社、羽球社及高爾夫社（高雄）等，並鼓勵同仁踴躍組隊參與各項的體育競賽，提升團隊向心力，共同爭取榮譽。

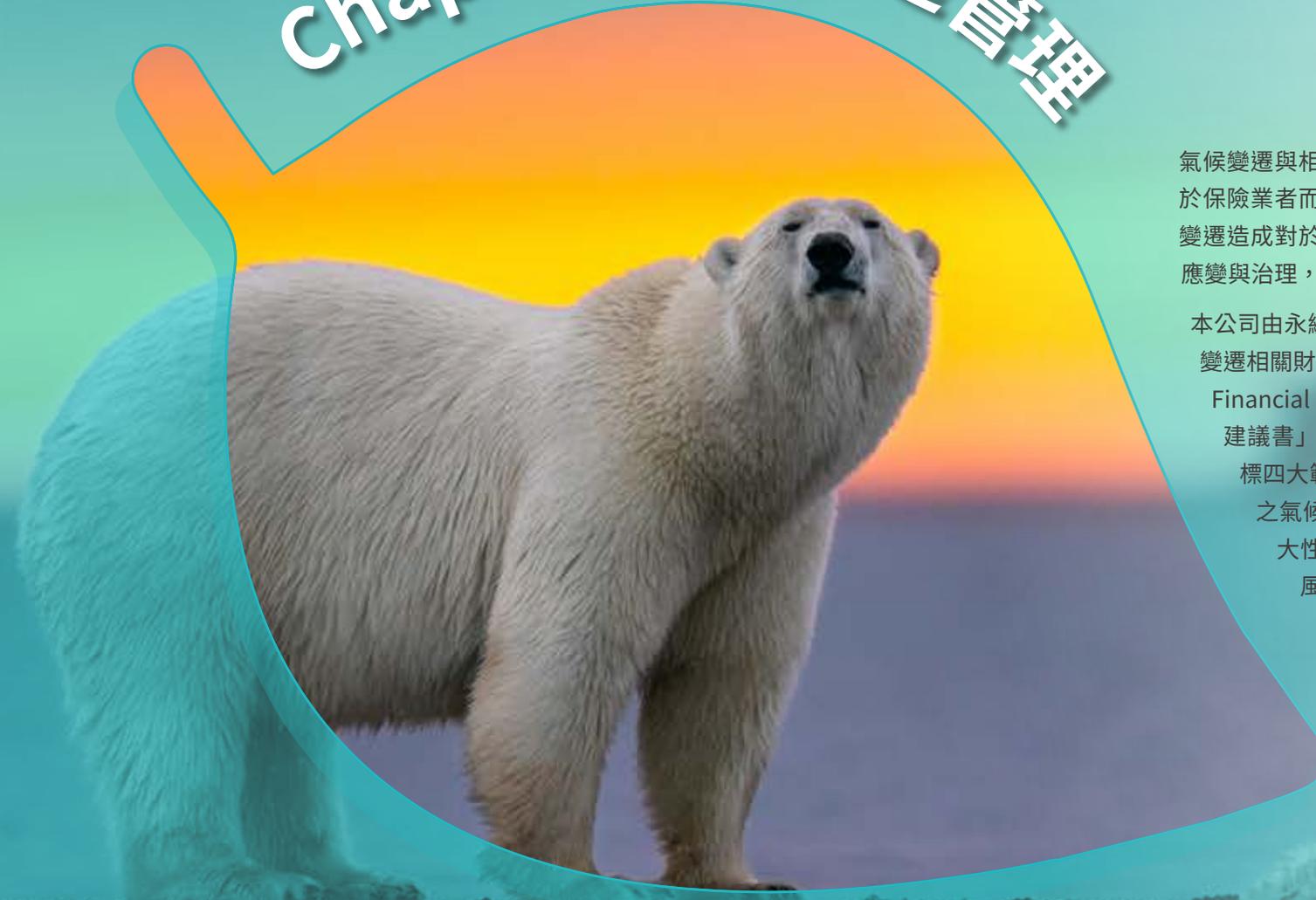
同仁在擁有良好的運動習慣的環境工作，能促進身心健康、提升工作效率、強化團隊精神、創造企業前進的活力。未來，持續鼓勵員工建立運動習慣，讓其深植於企業文化當中，善盡關懷員工的企業社會責任，成為熱愛運動的幸福企業。此外，公司更長期致力於推廣基層體育活動，如贊助基層少棒錦標賽、冠名贊助北市大女子壘球隊，推廣國內女子壘球運動。近期更與桃園市政府合作，共同組成桃園臺灣產險男子排球隊參與企業聯賽。未來仍持續支持國內體育發展，為運動產業盡一份心力，更期待能為國家培育出優秀的運動選手，在世界體壇發光發熱。

## Chap 4. 氣候變遷管理

氣候變遷與相關之環境風險為全球應謹慎面對的重要議題，對於保險業者而言更是持續營運所面臨的核心風險，為因應氣候變遷造成對於保險公司的經營風險，持續強化氣候變遷相關之應變與治理，本公司將氣候變遷列為現今最重要的課題之一。

本公司由永續發展推動小組成員負責與各部門討論，依據氣候變遷相關財務揭露專案小組 ( Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD ) 發布之「氣候相關財務揭露建議書」指南架構，以治理、政策、風險管理、指標與目標四大範疇揭露相關資訊，辨識與盤點出公司營運中潛在之氣候變遷風險、機會和財務影響，並繪製風險機會重大性矩陣圖，依據矩陣分析結果，針對重大風險訂定風險管理策略作為因應氣候變遷之行動措施。

未來本公司將由各單位高階主管負責，協助各單位針對重大氣候變遷風險及機會訂定執行方案及短中長期目標，並將執行成果定期呈報董事會，以落實氣候治理與管理。



## 4-1 氣候變遷議題治理架構

本公司為掌握氣候變遷對自身營運、金融操作與服務所帶來之風險及機會，以永續發展推動小組為核心，依據公司風險管理相關機制，執行鑑別與管理氣候變遷相關之風險與機會，並將面臨之氣候與環境風險議題，評估與規劃相關因應調適方案。此外，也由風險管理委員會定期將公司之風險管理報告（含一般風險與氣候變遷風險等），呈報董事會，使董事會成員瞭解與監管公司所面臨之各類型風險議題。

### ◆ 臺灣產物保險 TCFD 指標揭露架構與實際作為

核心因素	內容	臺灣產物保險的實際作為
 治理	揭露本公司與氣候相關風險與機會的治理情況	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變遷議題納入公司全面風險管理範疇中，由董事會指派風險管理委員會，定期向董事會報告氣候變遷相關議題</li> <li>公司將依據 ESG 等相關環境議題，改善服務作業流程，創新調整公司產品結構</li> <li>董事會持續關注監控氣候變遷相關議題之動向，制定相關營運目標與計畫，定期執行檢討改善</li> </ul>
 策略	針對本公司業務、策略和財務規劃，揭露實際及潛在與氣候相關的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> <li>鑑別公司所面臨之短中長期氣候相關風險與機會，分析產業氣候變遷風險，強化公司承擔能力，改善財務結構</li> <li>依據政府單位要求，規劃簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構（TCFD）</li> <li>產品規劃與創新時，須將氣候因素列入評估與精算條件，以因應未來日趨嚴重的環境情境，展現產物保險之社會價值與韌性</li> <li>試算不同減碳情境、不同時間點對於企業經營的影響，訂定長期減碳目標</li> </ul>
 風險管理	揭露組織如何鑑別、評估和管理氣候相關風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立氣候變遷風險之辨識、衡量與監督控制相關管制規範辦法</li> <li>強化公司各部門之風險與機會辨識能力，提升公司內部氣候變遷風險意識</li> <li>建立辨識、衡量、監控及報告之風險評估程序及管理氣候高風險議題</li> </ul>
 指標與目標	針對重大性的資訊，揭露用於評估和管理氣候相關議題的指標和目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會每年依循公司環境政策和風險管理流程之結果，制定相關風險與機會指標與計畫</li> <li>公司每年於永續報告書中揭露公司主要溫室氣體排放數據，並致力於降低公司排放密度，達到低碳服務之目標</li> <li>於 2022 年開始進行溫室氣體盤查</li> </ul>

## 4-2 氣候變遷風險與機會

本公司在鑑別氣候變遷風險與機會時，將以 IPCC 之 RCP4.5 及 8.5 之情境，透過情境分析、評估本公司在不同氣候情境下，可能對業務、營運策略、財務和投資狀況等面向受到的氣候相關衝擊。

經由風險管理委員會，召集各單位，依據業務範圍討論評估因氣候變遷對於營運之衝擊，積極辨識其風險與機會，並判定可能對於財務、業務與營運衝擊的影響，結合發生機率，鑑別出本公司之氣候相關重大風險與機會。再交由風險管理委員會，制訂完善且長期的因應政策與行動計畫，定期追蹤執行成效，以確保氣候相關風險與機會可有效控制與改善。



氣候變遷風險				
類別	項目		對臺灣產物保險的衝擊	因應風險衝擊的措施
實體風險	立即性	極端氣候	<ul style="list-style-type: none"> <li>近年來因為氣候變遷造成之極端氣候頻率逐漸上升，可能造成公司內建築設施、設備、資訊安全、運輸與人員安全等之損害，造成營運中斷情況</li> <li>極端氣候造成保戶受災損失風險提升，導致理賠金額與機率上升，造成公司營運成本提升</li> <li>投資標的毀損，導致資產損失</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變遷所造成之實體風險列入本公司風險管理委員會重點議題中，定期執行各營運據點與重大客戶之環境風險評估作業，並制定公司風險管理機制與確實執行</li> <li>針對極端型氣候，要求總公司與全台各分公司制定緊急應變計畫，針對極端氣候可能發生時，及早因應，減少風險造成之實體損失或人員危害之風險</li> <li>當標的為高度警戒具危險性時，將評估投保相關災害保險以轉嫁風險、加強債權保障</li> <li>本公司設立新營運據點時，須將極端氣候因素列為選址考量；針對現有營運據點或資產，也全面檢視實體狀況，設法改善或強化人員意識，並強化設立實體防水閘門、不斷電系統等設施，確保營運不中斷</li> </ul>
	立即性	暴雨或颱風	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司設備毀損，導致營運中斷與財產損失</li> <li>保戶財產發生鉅額損失，公司面臨賠償風險</li> </ul>	
	立即性	極端高低温	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年極端高溫與低溫之天數增加，使辦公室與營運環境之能源消耗提升及設備毀損，導致營運中斷與財產損失</li> <li>造成員工疾病率提高，危害員工健康影響公司持續營運</li> </ul>	
	長期性	海平面上升	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能造成部分營運單位或設備面臨淹水風險</li> <li>可能造成臨海地區保戶受災損失風險提升，導致理賠金額與機率上升，造成公司營運成本提升</li> </ul>	
轉型風險	政策與法規	國際公約或倡議規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>國際公約或倡議的規範要求，如 TCFD 資訊揭露等規範要求，公司須制定相關之氣候變遷風險與因應辦法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對氣候變遷議題，依據 TCFD 指南規範，回應相關風險資訊與因應計畫辦法，並列入績效目標中，定期檢討改善</li> <li>綠色相關保險商品與服務的規劃與推動</li> <li>建置電子商務平台，透過網路平台的便利服務與完整的資訊溝通交流，建立保戶與民眾對於電子商務平台的熟悉與依賴度，達到低碳服務之目標</li> <li>設計開發綠能保險商品，切合環境管理議題，回應保戶與民眾期望</li> <li>未來可透過使用成本最低的減碳措施降低營運成本，或透過新的解決方案滿足氣候調適的需求以提高收入（如保險風險轉移產品和服務）</li> </ul>
	政策與法規	國家法令法規更新	<ul style="list-style-type: none"> <li>台灣相關環保法令政策之制定，如台灣國家自訂貢獻與再生能源政策，2025年再生能源需占比達 20% 以上。為符合法令政策，可能增加相關營運成本</li> </ul>	
	技術	低碳產品服務的要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>對於低碳產品與服務，需要投入較多成本執行開發與投資，改變現有運作流程，可能造成轉型適應過程</li> </ul>	
	市場 / 名譽	客戶行為的變化 / 民眾環保意識提升與要求	<ul style="list-style-type: none"> <li>保戶或社會民眾環保意識抬頭，要求永續 / 環保 / 低碳之服務與產品</li> </ul>	
氣候變遷機會				
類別	項目		對臺灣產物保險的機會	
機會	產品和服務	綠色產品與服務的需求	<ul style="list-style-type: none"> <li>順應市場民眾需求，響應政府或全球相關環保議題，積極在新市場或新型態之市場上尋求機會，開發創新研發綠色產品與電子化低碳服務，同時降低營運造成之環境衝擊，也可提升公司運作效率與提高保戶之客戶滿意度</li> <li>全台各營運據點，執行節約能源管理政策，減少用電及溫室氣體減量之政府政策</li> </ul>	

01

02

03

04

05

06

附

氣候變遷管理

## 4-3 RCP 升溫情境之氣候災害管理

本公司透過系統化的風險評估流程，同時配合氣候情境分析，強化公司之策略規劃與因應作為，再加上透過定期檢視天災自留額度及評估損失模型模擬結果，分析全台各區颱風洪水曝險，結合 RCP 氣候變遷情境評估可能損失變化，識別環境何時轉向特定情境，以能夠適時改進並重新評估和調整相關營運策略和財務規劃。

本公司評估氣候變遷風險考量兩種主要情境

1. 實體氣候參數改變所造成的影響 ( RCP4.5、8.5 )，實體氣候風險將根據時間的推進，影響客戶與投資對象或供應商等之經濟表現和生產力；
2. 法規與減量目標所帶來之轉型衝擊 ( 1.5 °C與 NDC )，投融資組合對氣候風險的脆弱性具有不同差異，轉型風險容易造成企業的實際營運成本上升、產品銷售與市場需求改變，造成業務結構改變，甚而喪失部分市場之商品競爭力。

## 4-4 氣候變遷指標與目標

本公司未來將以數位化、低碳化的經營策略，積極打造低碳營運環境，響應接軌國際與社會的減碳倡議，並計畫導入執行如 ISO 14001 環境管理系統、ISO 14064-1 溫室氣體盤查系統等認證，引導產業邁向低碳轉型，強化社會永續投資、提高數位化綠色產品與服務比重，協助能資源產業的發展，開發具有環境韌性保險產品等，加速整體保險產業鏈的綠色轉型，達成減緩地球暖化之共同最終目標，成為社會永續發展的重要推手。

## Chap 5. 環境永續



因應近年來氣候變遷對所發生的嚴重極端氣候，造成全球各地的重大災害，如何保護地球降低營運過程中所耗損與使用的能源使用狀態，為本公司營運的重要議題，透過內部永續發展推動小組與行管中心的定期報告與檢視，持續計畫導入更多的綠色營運模式，期望降低營運所產生之環境衝擊，降低營運的碳排放狀況，訂立內部環境節能政策、推廣內部綠色保護意識文化，響應全球與政府單位的綠色能源政策，創造綠色營運的新模式，善盡社會責任，幫助地球環境永續發展。

## 5-1 綠色營運計畫

### 5-1-1 綠色營運計畫

#### ◆ 數位 E 化服務，嶄新數位體驗

隨著金融科技發展，各項電子資訊技術的不斷提升，為了順應金融科技新趨勢，本公司不斷思考如何積極推動減碳，協助社會朝向低碳經濟的方向轉型，近年來持續推動內部作業流程與外部保戶服務的數位 E 化作業，在高度資訊安全保障的前提下，積極將行政作業、業務作業等流程電子化，大幅降低內部公文往返所產生的紙張與物流資源耗用，降低環境衝擊。

此外，配合金管會保險局的推動，投入各項電子保單的推出與規劃，預計在未來三年內，將落實保單電子化的目標，再加上因為電子流程的實現，徹底減少投保的作業時間流程與能資源的耗用及保戶郵寄所產生的物流交通碳排，建立低碳金融服務模式。

#### ◆ 保單無紙化，節紙又減碳

金管會於 2014 年 8 月核准通過《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，本公司迅速響應金管會政策，自 2015 年 2 月起逐步開辦各項網路投保產品，滿足消費者對保險服務的需求。

在產險服務類別中，占比最高的車險商品，透過網路投保呈現逐年穩定上升趨勢，2022 年度網路投保件數已達 45,263 件，車險電子保單比率達 81.38%，顯示社會大眾對於保單電子化的接受度越來越高，依據電子保單數計算，共可節省超過 18 萬張以上保險紙本文件所產生之溫室氣體排放與資源的耗用效益，除了提升作業效率，也展現保護環境關懷地球的成果，促進綠色價值鏈的實現，與自然環境友善共存。

未來，本公司持續完善電子商務平台建置，除了提供各類別消費者不同保險商品選擇外，同時積極推出線上服務及個人化訊息通知服務，讓保戶可以更方便、更即時查詢個人投保相關資訊，以符合現代社會高度效率與無紙化的環保趨勢，引領與推廣使用線上投保及電子保單，讓消費者感受到即時方便服務的同時，更可共同攜手愛護環境，朝無紙化目標前進。



註：一件實體單據約為四張 A4 紙張

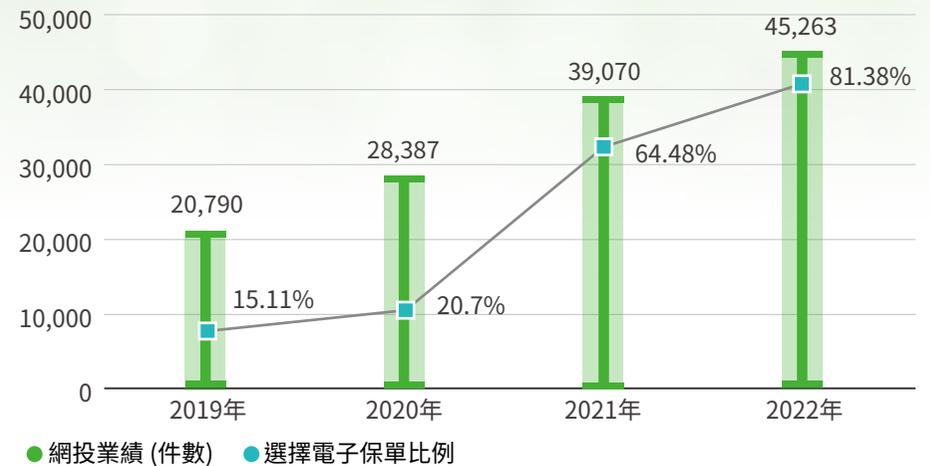
## 5-1-2 多元化的線上保險產品，提供方便又環保的服務平台

目前於臺灣產物保險電子商務網路投保平台「線上專區」可以進行線上投保的險種有：



透過建立線上豐富的電子商務平台資訊，提供保戶即時的保費試算功能以及 24 小時不打烊的便利投保服務，消費者僅須透過網路平台與線上付款功能，就能輕鬆、簡單的完成投保作業流程，不但便利快捷，也降低了往來交通與列印紙本等繁複流程，讓保戶享受到科技便利帶來的美好體驗，更大幅降低溫室氣體的排放，建立起低碳的創新服務流程。此外，亦提供了線上理賠專區，提供保戶車險、傷害險線上報案服務、車險雲端補件服務等，降低了人員往返所造成的碳排，也滿足客戶快速服務的需求。

### ■ 車險選擇電子保單之件數及比例



### ◆ 辦公室作業流程數位 E 化作業

本公司領先同業，建立「雲端 E 化作業平台」系統，落實內部公文或作業的電子化與無紙化，具有節能減碳與減少公文紙張與往返時間的優勢外，更有嚴格管控機敏性資料，降低資料外洩風險的雙重優勢。

公司內部已全面落實會議無紙化、事務公文無紙化及教學無紙化，各項行政作業，包括請假、請購、公文簽核、資產異動申請、費用請款、庶務申請、業務與營運、設計與研發及財務請款等採用線上電子簽核機制。透過內部電子系統平台與公文系統公佈欄，公司內外部宣導公告事宜與會議紀錄等，均宣導以電子化執行，盡可能減少環境衝擊。2022 年間內部網站公告 57 則，電子公文系統公佈欄 965 筆，如仍需實體列印時，也推廣雙面列印或多頁合一，非重要性文件使用回收紙背面列印等措施，盡量減少紙張及列印碳粉之使用量。透過 E 化系統地執行，近年已大幅減少紙本資料印製浪費，確實達到節能減碳之效果。

## 5-2 綠色產品

臺灣產物住家綠能升級附加條款以投保臺灣產物住宅火災及地震基本保險或住宅火災保險所屬綜合保險之保戶為承保對象，本產品主要為響應環保以創造更美好的生活環境而設計，提供保戶於承保之保險事故發生致保險標的物損壞時，可選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，達到節能、減碳、環保的綠生活。

針對綠能太陽能發電設備，本公司提供安裝工程綜合保險及電子設備綜合險等保險商品。安裝工程綜合保險主要承保承包商於太陽能設備興建時，於保險期間發生突發而不可預料之意外事故所致之毀損或滅失，並可加保第三人意外責任險；電子設備險則承保太陽能設備完工後之成品（包含太陽能板及逆變器等依照設備明細而定），於保險期間內標的物因突發不可預料之意外事故所致之毀損或滅失。

## 5-3 能資源管理

### 5-3-1 能資源管理

為提升企業永續形象，確保環境生態可以永續穩定發展，有效落實氣候變遷管理機制，強化環境管理與建立綠色低碳的企業環境是本公司的重要課題。

配合各單位全面執行低碳營運作為，宣導環境保護理念，以溫室氣體管理、降低能源耗用量、水及廢棄物管理等環境永續行動方案，並持續透過規劃、執行、檢查與改善的循環過程，積極訂立環境改善目標，展現本公司為地球公民之責任，降低對環境負荷的衝擊，達成綠色永續營運的目的。

公司持續推動與規劃各項能資源改善、綠色服務與相關整合計劃。透過硬體改善與軟體標準規劃雙面向上的改善與宣導，硬體面透過執行辦公設備更換節能設施、辦公室執行各項節能措施、廢棄物減量等改善方案，順應國際綠色節能趨勢；軟體面透過推動電子商務平台，內部作業流程 E 化作業等，達到落實節能減碳、環境保護與減少紙本、運送等成果，以身為環境友善之企業自許，共同為地球環境貢獻一份心力，將 ESG 理念內化到企業日常營運。

本公司落實綠色生活的三大能源效率行動主軸，包含了「省水」、「省電」及「綠色採購」，透過不斷改善能源效率與內部宣導建立同仁環保意識。近年來，本公司實踐了綠色採購、打造雲端 E 化辦公室系統、更換改善室內 LED 照明系統及長期統計水電用量，並嘗試各種創新節能減碳的方法，利用統計分析技術，掌控資源的使用數據，並逐步改善，期許在營運時持續達到節能減碳的效益，努力成為肩負環境責任最佳實踐的領先者。

本公司推行之相關措施如下：

節能項目	說明
配電系統	由於本公司對節約用電及節能管理的投入實施效果良好，使得總公司用電「契約容量」自 900 千瓦 (KW) 降低至實際使用量為 750 千瓦 (KW)，減少對於台電電網負擔
空調設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司從「提升空調效率」及「降低空調用電」兩大方向推動機房管理，近年來更新 整棟大樓冷氣空調，並嚴格宣導要求設定夏季冷氣空調溫度須達 26 度以上，並盡量減少門窗開啟</li> <li>每半年進行清洗保養冷卻水塔，並視水塔水質情況，調整清洗頻率</li> <li>依季節彈性調整空調開啟時間，每年 5 月至 9 月間，開機時間設定為 7 點 30 分，關機時間提前至 17 點 30 分；每年 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</li> </ul>
照明設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應世界自然基金會的關燈活動，中午休息時間，提倡關燈一小時，下班後須關閉多餘照明設備，同時也減少電力消耗，幫助地球降溫</li> <li>總公司與各分支機構已陸續更換新型 LED 節能燈具</li> </ul>
資源回收	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升紙張利用率，非機敏性資料提倡雙面使用</li> <li>強化宣導資源回收再利用，降低垃圾量</li> <li>資源回收品，統一由合格廠商妥善銷毀並回收處理</li> </ul>
水資源管理	水龍頭、洗手間等設備加裝省水裝置，調節出水量，有效調控用水資源
雲端辦公室	<ul style="list-style-type: none"> <li>推行雲端 E 化辦公室，建立各類雲端作業系統，各項行政作業改採用電子簽核，以達到節能減碳之效</li> <li>會議不印製紙本資料</li> </ul>
綠色耗材採購	本公司採購印表機耗材，皆選擇無毒碳粉原料環保碳粉匣，落實綠色採購，降低環境衝擊與廢棄物產生
減少差旅	利用視訊系統，實施遠端會議與內部訓練課程，減少人員差旅時間與費用，及降低往返所造成的碳排
飲用水安全	提供優質安全的飲用水，減少員工在外購買瓶裝飲料所造成的廢棄物

01

02

03

04

05

06

附

環境永續

## 5-3-2 溫室氣體排放管理

本公司於永續報告書產製期間，統計分析該年度所產出之溫室氣體排放量，本公司以辦公用之電力消耗為主要溫室氣體排放項目，透過每月統計電力能源消耗計算並揭露因使用電力而產生的二氧化碳當量。

由於近年來因應電子數位化流程作業的升級，逐年進行 IT 系統伺服器的更新擴容與配合主管機關要求增設設備等因素，總體排放量較往年有逐漸增加的趨勢，未來將從「提升空調效率」與「降低空調用電」兩大方向進行機房能源管理，持續優化系統運作管理與內部營運減碳，並透過 ISO 14064-1 外部溫室氣體盤查結果，擬定節能減碳的策略與行動計畫，逐步達到降低溫室氣體排放量的目標。

	總用電度數	總焦耳數 (MJ)	能源密集度 (人均總焦耳數)	產生之二氧化碳 (公噸)	人均排放 CO <sub>2</sub> 密度 (公斤)
2020	1,789,138	6,440,896.8	7,148.61	910.617	1,010.7
2021	1,743,950	6,278,220.0	6,839.02	887.671	967
2022	1,625,335	5,851,206.0	6,436.97	827.296	910.1

註：排放數據依據本公司用電量，並參考 ISO 14064-1 組織溫室氣體盤查標準，依據經濟部能源局 2021 年度電力排放係數統計，每 1 度電將產生 0.509 公斤 CO<sub>2</sub>e/度。

### ◆ 2022 台北總公司及資訊部溫室氣體排放總量

排放源類別	排放當量 (公噸 CO <sub>2</sub> e/年)	類別總量 (公噸 CO <sub>2</sub> e/年)
類別一		
固定燃料燃燒源	0.0988	28.9358
移動燃燒源	25.0335	
逸散排放源	3.8035	
類別二		
外購電力	356.0627	356.0627
合計	384.9985	384.9985

### 5-3-3 水資源管理

公司(含總公司與各分公司)水源 100% 來自自來水公司且皆為淡水，取水來源皆非取自水資源壓力地區，無使用任何對於環境具有衝擊性之地下水或其他水源。各大樓之用水僅為員工之生活用水(含飲用水、洗滌用水、空調、清潔環境)，廢水均透過汙下水道系統依法規規定合法排放，符合相關處理標準，對環境水源無顯著之衝擊。

全公司統一由行政管理中心維護並強化設備管理避免漏水，定期清洗辦公大樓水塔與辦公室洗手間加裝省水裝置等措施，並透過標語與員工宣導，持續宣導同仁節水等措施，提升資源利用率。

#### ◆ 水資源耗用量與單位元密度資訊

年度	總用水量 (百萬公升)	人均取水量 (百萬公升)
2020	12.845	0.01426
2021	11.444	0.01247
2022	11.549	0.01271

### 5-3-4 在地採購

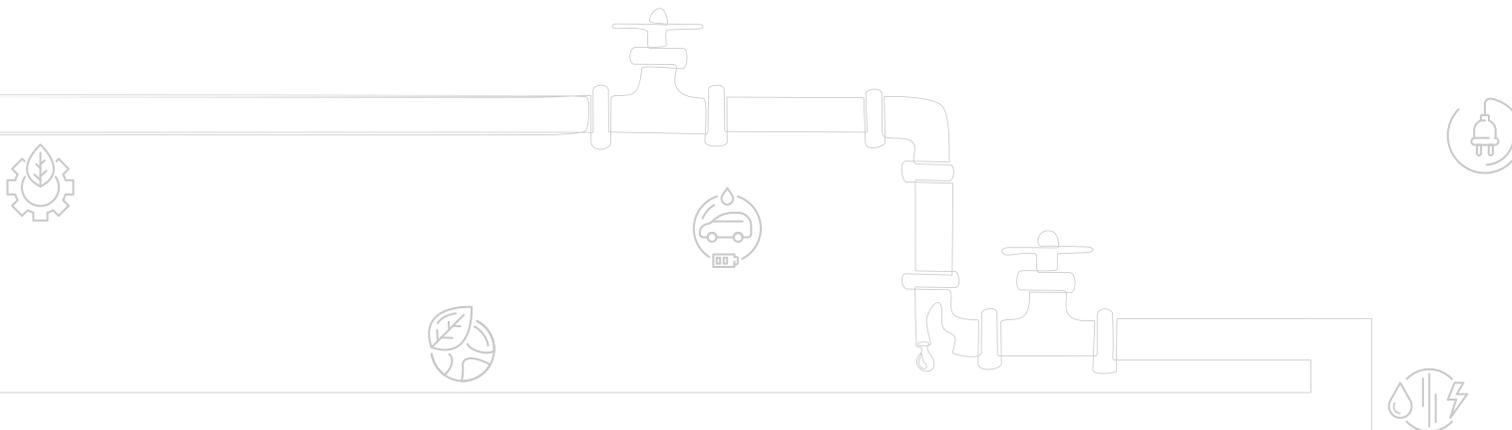
本公司持續秉持在地採購的政策，各項採購案皆以台灣在地廠商為優先採購對象，在採購同時，也將綠色環保列入採購考量中，透過採購綠建材、可回收、可重複使用與節能產品，降低高耗能機器設備與高污染的採購，期望透過綠色採購促進國內環保之升級，改善整體社會環境現況，發揮社會影響力，共創永續供應鏈契機。

2022 年在地採購統計共佔年度採購比率為 100 %。

### 5-3-5 廢棄物管理

本公司全公司皆為一般生活廢棄物為主，公司鼓勵員工於工作流程與環境管理上，主動隨手執行環保回收措施，行政管理中心推動生活垃圾減量與資源回收機制，配合北市與各縣市之垃圾分類處理方式，執行「減量」、「回收」與「再利用」的三大原則，執行分為一般垃圾、資源回收與廚餘等類別，由同仁將垃圾集中分類蒐集完成後，再由總公司與全台各分公司之大樓清潔管理公司集中處理，大樓再將全數垃圾均委由合格廢棄物清運公司進行合格妥善之處理。

另外，辦公室列印設備均採用環保碳粉，使用後之碳粉盒也交由專業廠商回收處理，避免造成污染及資源浪費。內部也為了響應垃圾減量化，落實禁菸、飲料包裝分類、鼓勵推廣同仁使用環保杯碗、自備環保餐具、環保袋等，減少廢棄物的產生，為大自然環境保護與珍惜地球資源善盡一份心力。



01

02

03

04

05

06

附

環境  
永續



## Chap 6. 社會參與及共榮



本公司多年來秉持永續發展，兼顧經濟、環境與社會等構面，持續深耕於社會關懷與協助社會多元發展，於 2015 年 9 月成立「財團法人臺灣產物保險文教基金會」，秉持「珍惜此刻、守護未來」的理念，讓愛的種子更加遠播聚焦於關懷弱勢、優化醫療環境與協助改善社會缺口，推動社區教育與志工服務等，以實際行動整合資源投入關懷弱勢及改善醫療環境，支持培育人才、遲緩兒特殊教育、青少年反毒行動、藝文及各類體育運動等活動，為建立更美好的台灣社會善盡心力。

透過與母公司領航集團的合作，致力投入關懷在地弱勢團體，持續以教育、慈善、體育與藝文活動為主要四大公益主軸，與地方團體合作，期望不只「看見需要」，更期盼能「激勵人心」，進而「共同參與」，啟動更多「善的循環」，就像漣漪般不斷擴大，創造正面影響力，共同解決社會問題及呼應社會相關政策，擴大愛的循環，也積極落實企業社會責任。

## 6-1 2022 年「財團法人臺灣產物保險文教基金會」公益捐贈對象

### ◆ 藝文活動

贊助對象	活動內容
財團法人新北文化基金會	支持舉辦「新北文化行旅品牌論壇」。希望透過舉辦 TED 形式的論壇及後續成果影片的播放效益，希望讓更多民眾認識地區文化的亮點，也透過職人分享其故事的同時，打造屬於地區具獨特魅力的文化行旅品牌，創造出更多吸引民眾進行文化行旅的理由和目標，帶來更多的文化行旅觀光人潮，達到城市行銷的目標
財團法人紙風車文教基金會	有鑑於台灣青少年吸毒現象日益嚴重，紙風車青少年教育劇場工程推動「拯救浮士德」計畫，透過一齣戲的時間，用不同的方式引導孩子正視這個問題，陪伴青少年向毒品說不。支持推動台灣「拯救浮士德」計畫於台灣各縣市演出
呂邱刊文化藝術基金會	該基金會以營造有利於文化藝術工作之展演環境及獎助文化藝術事業、提升藝文水準為宗旨。本次捐助主要支持該協會辦理各項活動，如「舉辦或贊助文物、藝術展覽及音樂舞蹈表演等相關文化藝術活動」、「推廣文化藝術教育，辦理研習課程、交流活動」、「獎勵、培植文化藝術、設計、數位科技等相關學校系所及特殊人才」等
舞鈴劇場 - 生命之光演出	舞鈴劇場以扯鈴為軸心，將東方傳統技藝增添西方現代表演藝術，融入音樂、舞蹈、新馬戲、多媒體、燈光及視覺藝術科技等，是台灣少數活躍於國際舞台的專業大型跨界娛樂表演藝術團體。捐助 111.11.20 於台北市立民權國中舉辦「生命之光」演出

### ◆ 體育推廣

贊助對象	活動內容
財團法人陳重光文教基金會	該基金會為推動國小學生棒球發展，長期舉辦重光盃全國少棒錦標賽，支持國內棒球運動及推動國小學生棒球發展，捐助該基金會舉辦之「第十四屆重光盃全國少棒錦標賽」
社團法人台灣女子職業高爾夫協會	捐助「社團法人台灣女子職業高爾夫協會」舉辦「2022 大大數位女子公開賽」



## ◆ 弱勢關懷

贊助對象	活動內容
財團法人第一社會福利基金會附設臺北市私立第一兒童發展中心	財團法人第一社會福利基金會附設臺北市私立第一兒童發展中心於民國 69 年成立，提供 0-6 歲的早期療育、15 歲以後的生活訓練、工作技能陶冶、就業輔導、住宿安養等服務至今已陸續成立 12 個直接服務的中心及服務台北市、新北市社區裡的個案家庭每年服務近萬名身心障礙者與其家人，為身心障礙者提供全方位、全人關懷的服務。支持該發展中心辦理 2022 年各項活動、學費及採購特殊輔具
財團法人伊甸社會福利基金會	支持該基金會持續執行「偏鄉長者照顧服務計畫」，協助經濟弱勢、失能、亞健康的長者，提供日間多元照顧和輔療活動，不僅減輕家庭照顧壓力，更提升長輩的身體機能，讓他們再熟悉的社區生活。本次服務計畫係針對台東偏鄉長者服務，提供其日間照顧與多元輔療、定點供餐及關懷訪視與喘息服務
台北市婦女新知協會	主要於協助老人及失能者長期家庭照顧工作之婦女，以及中高齡婦女之二度就業的支持。另外在協助老人及失能者長期家庭照顧工作之婦女部分，除了照顧技巧指導、紓壓活動、法律課程、心理協談外，更成立照顧經驗交流的在地社群以及主動組織照顧者所在地的跨專業管理團隊，使其成為長者安居、社會安定的重要力量
社團法人中華安得烈慈善協會	長期援助弱勢兒少健康成長，同時引導孩子們適性發展，培養良好品格與發揮才藝。以「弱勢扶助、急難救助、災害援助、教育推廣」為核心工作。其主要關懷對象為台灣地區 0-15 歲的弱勢家庭兒少，依據個案狀況，提供即時、適需的資源，幫助受助兒少的身心健全發展
財團法人臺北市仁愛頤養社會福利基金會	該基金會舉辦「懷世代 - 青年公益行動計畫」已邁入第二屆。該活動鼓勵全國大專院校學子以自身角度觀察社會中各樣公益議題，來進行公益計畫提案，並於評選後給予獎勵金與計畫執行經費，不僅讓學生擁有豐富的實務經驗與競爭力，同時響應教育部推行的大學社會責任實踐計畫 (USR) 制度。認養獲選之公益計畫提案：「2022 錢進新世代 - 金融理財服務計畫」
辦理「微型保險，弱勢溫暖」社會福利計畫	配合政府政策積極推動微型保險，捐助「微型保險，弱勢溫暖」社會福利計畫

## ◆ 獎勵助學

贊助對象	活動內容
財團法人青年發展基金會	該基金會長期以結合政府力量與民間資源，積極推動青年參與社會服務，發掘並培育青年領袖為目的，辦理相關活動並提供優秀大學青年出國深造之獎助學金，支持該基金會舉辦各項活動。
國立臺灣大學	捐助所提「琢育登頂計畫」，用以支付未來 10 年學生獎助學金及老師獎助學金，期望能達到育才、攬才、留才目的

01

02

03

04

05

06

附

社會參與及共榮

## 6-2 2022 年「臺灣產物保險股份有限公司」 公益捐贈對象

捐贈對象類別	受捐贈團體名稱
學術團體	國立東華大學
	臺北市立大學
	中原大學
公益團體	財團法人台北行天宮
	財團法人新北市文化基金會
	財團法人伊甸基金會
	財團法人台北市崔媽媽基金會
	中華民國排球協會
	財團法人國家實驗研究院國家太空中心
職業團體	中華民國產物保險商業同業公會 - 金融服務業教育公益基金
利害關係人	財團法人臺灣產物保險文教基金會



## 6-3 「臺灣產物保險股份有限公司」贊助體育項目

本公司長期支持體育及公益活動，致力於培養國內基層體育人才，響應政府推動企業贊助體育活動。2017 年贊助臺北市立大學女子壘球隊，以「臺產鬥犬」參與企業女子壘球聯賽，2021 年獲得臺北市政府贊助，更名為「臺北臺產鬥犬」，2022 年改以「臺北臺產熊讚」之名投入企業女子壘球聯賽。

此外，本公司自 2019 年與桃園市政府冠名合作打造「桃園臺灣產險排球隊」，以中原大學男子排球隊選手為班底，透過產、官、學三方合作，攜手參與企業排球聯賽，為推廣排球運動及培訓國內優秀體育人才而努力。



## 附錄 1：GRI 準則指標對照表

使用聲明	臺灣產物保險股份有限公司已依循 GRI 準則報導 2022 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日期間的內容。
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	尚未公布金融保險業 GRI 行業準則，故無適用。

### ◆ GRI 2021 準則

GRI 2 一般揭露 (2021)						
GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應指標	重大議題	對應章節 / 頁碼	說明
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	V	無對應重大議題	公司簡介	
組織及報導實務	2-2	組織永續報導中包含的實體	V	無對應重大議題	報告書編輯資訊	
組織及報導實務	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	V	無對應重大議題	報告書編輯資訊	
組織及報導實務	2-4	資訊重編	V	無對應重大議題	報告書編輯資訊	無重新編製
組織及報導實務	2-5	外部保證 / 確信	V	無對應重大議題	報告書編輯資訊	
活動與工作者	2-6	活動、價值鍊和其他商業關係	V	無對應重大議題	1-1 市場展望	
活動與工作者	2-7	員工	V	人才培育與發展 人才吸引與留任	3-1 員工多元性任用與落實人權保護	
活動與工作者	2-8	非員工的工作者	V	人才吸引與留任	3-1 員工多元性任用與落實人權保護	
治理	2-9	治理結構及組成	V	公司治理與誠信經營	1-3-1 公司組織架構	
治理	2-10	最高治理單位的提名與遴選	V	公司治理與誠信經營	1-3-3 董事會組成及獨立性	
治理	2-11	最高治理單位主席	V	公司治理與誠信經營	1-3-3 董事會組成及獨立性	
治理	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	V	公司治理與誠信經營	1-3-3 董事會組成及獨立性	
治理	2-13	衝擊管理的負責人	V	公司治理與誠信經營	1-3-3 董事會組成及獨立性	
治理	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	V	公司治理與誠信經營	1-3-5 專業化的治理	

01

02

03

04

05

06

附

附錄

GRI 2 一般揭露 (2021)						
GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	對應指標	重大議題	對應章節 / 頁碼	說明
治理	2-15	利益衝突	V	公司治理與誠信經營	1-3-1 公司組織架構 1-4 誠信經營	
治理	2-16	溝通關鍵重大事件	V	公司治理與誠信經營	永續發展組織架構 1-3-1 公司組織架構	
治理	2-17	最高治理單位的群體智識	V	公司治理與誠信經營	1-3-1 公司組織架構 1-3-3 董事會組成及獨立性	
治理	2-18	最高治理單位的績效評估	V	公司治理與誠信經營	永續發展組織架構	
治理	2-19	薪酬政策	V	公司治理與誠信經營	1-3-6 功能性委員會	
治理	2-20	薪酬決定流程	V	公司治理與誠信經營	1-3-6 功能性委員會	
治理	2-21	年度總薪酬比例	省略揭露	無對應重大議題		年度總薪酬比例為組織機密資訊
策略、政策與實務	2-22	永續發展策略的聲明	V	公司治理與誠信經營	董事長的話	
策略、政策與實務	2-23	政策承諾	V	無對應重大議題	3-1 員工多元性任用與落實人權保護 3-6 落實人權保護與性別友善	
策略、政策與實務	2-24	納入政策承諾	V	公司治理與誠信經營	1-4 誠信經營 3-6 落實人權保護與性別友善	
策略、政策與實務	2-25	補救負面衝擊的程序	V	法令遵循 營運績效 數位金融與創新 人才吸引與留任	2-1 以客戶為著想的貼心服務 2-2 落實公平待客原則 2-3-1 數位金融 3-1 員工多元性任用與落實人權保護 3-5 勞資溝通管道	
策略、政策與實務	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	V	公司治理與誠信經營	1-4 誠信經營	
策略、政策與實務	2-27	法規遵循	V	法令遵循	1-7 法令遵循	
策略、政策與實務	2-28	公協會的會員資格	V	營運風險管理	1-8 參與公會組織	
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	V	無對應重大議題	利害關係人議合	
利害關係人議合	2-30	團體協約	V	人才吸引與留任		無公會，故無團體協約

## ◆ 主要重大議題

GRI 準則主題	揭露項目	對應指標	對應章節 / 頁碼	說明
公司治理與誠信經營				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 205 反貪腐 2016	205- 1 已進行貪腐風險評估的營運據點	V	1-4 誠信經營	
GRI 205 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	V	1-4 誠信經營	無貪腐事件
資訊安全				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 418 客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	V	2-3-1 數位金融 2-3-2 資訊安全	無證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
數位金融與創新				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
永續商品與服務				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
營運績效				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	V	1-2 經營績效	



GRI 準則主題	揭露項目	對應指標	對應章節 / 頁碼	說明
法令遵循				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	V	1-4 誠信經營	
GRI 205 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	V	1-4 誠信經營	無貪腐事件
營運風險管理				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
公平待客與客戶體驗				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 416 顧客健康與安全 2016	416-2 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	V	2-2 落實公平待客原則	無違反法規
人才培育與發展				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	V	3-3-2 2022 年度教育訓練	
GRI 404 訓練與教育 2016	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	V	3-7 員工績效考核	
GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	V	1-3-4 董事成員多元化政策 3-1 員工多元性任用與落實人權保護	

GRI 準則主題	揭露項目	對應指標	對應章節 / 頁碼	說明
人才吸引與留任				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	V	3-2 人才吸引與留任	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工 ( 不包含臨時或兼職員工 ) 的福利	V	3-4-1 健康友善的幸福職場	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-3 育嬰假	V	3-4-3 重視職場兩性平等	
氣候變遷管理				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021 揭露	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	V	5-3-2 溫室氣體排放管理	未使用再生能源
GRI 302 能源 2016	302-3 能源密集度	V	5-3-2 溫室氣體排放管理	
GRI 305 排放 2016	305-1 直接 ( 範疇一 ) 溫室氣體排放	V	5-3-2 溫室氣體排放管理	
GRI 305 排放 2016	305-2 能源間接 ( 範疇二 ) 溫室氣體排放	V	5-3-2 溫室氣體排放管理	
GRI 305 排放 2016	305-4 溫室氣體排放密集度	V	5-3-2 溫室氣體排放管理	
社會參與及公益				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	V	鑑別重大議題	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	V	重大議題管理方針	

01

02

03

04

05

06

附

附錄

#### ◆ 其他對應指標

GRI 準則主題	揭露項目	對應指標	對應章節 / 頁碼	說明
GRI 201 經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	V	4-2 氣候變遷風險與機會	
GRI 201 經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	V	3-4-1 健康友善的幸福職場	
GRI 202 市場地位 2016	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	V	3-1 員工多元性任用與落實人權保護	
GRI 204 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	V	5-3-4 在地採購	
GRI 206 反競爭行為 2016	206-1 涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	V	1-4 誠信經營	無涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動
GRI 303 水與放流水 2018	303-1 共享水資源之相互影響	V	5-3-3 水資源管理	
GRI 303 水與放流水 2018	303-2 與排水相關衝擊的管理	V	5-3-3 水資源管理	
GRI 303 水與放流水 2018	303-3 取水量	V	5-3-3 水資源管理	
GRI 402 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	V	3-5 勞資溝通管道	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	V	3-8 安全的工作環境	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-3 職業健康服務	V	3-8 安全的工作環境	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	V	3-8 安全的工作環境	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	V	3-3-2 2022 年度教育訓練	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-6 工作者健康促進	V	3-9 健康運動職場	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	V	3-8 安全的工作環境	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-9 職業傷害	V	3-8 安全的工作環境	
GRI 406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	V	3-1 員工多元性任用與落實人權保護	無發生歧視事件
GRI 417 行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	V	2-2 落實公平待客原則	無違反法規
GRI 417 行銷與標示 2016	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	V	2-2 落實公平待客原則	無違反法規

## 附錄 2：加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」

◆ 依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條：附表一之三 - 金融保險業

編號	指標	指標種類	年度揭露情形	單位	備註
1	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	量化	V	數量, 百分比 (%)	資訊外洩事件數量共 0 件、與個資相關的資訊外洩事件占比為 0%、因資訊外洩事件而受影響的顧客數共 0 位
2	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	量化		數量, 報導貨幣	本公司無貸放相關業務
3	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	量化		數量	因疫情影響緣故, 本年度無針對弱勢族群提供金融教育
4	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	質化敘述	V	不適用	本公司為創造社會效益所設計之產品為微型保險及農業保險



01

02

03

04

05

06

附

附錄

## 附錄 3：TCFD 指標對照表

### ◆ 依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條之一：附表二上市公司氣候相關資訊

揭露主題	揭露項目	2022 年執行情形
治理	<ul style="list-style-type: none"> <li>敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>將氣候變遷議題納入公司全面風險管理範疇中，由董事會指派風險管理委員會，定期向董事會報告氣候變遷相關議題</li> <li>公司將依據 ESG 等相關環境議題，改善服務作業流程，創新調整公司產品結構</li> <li>董事會持續關注監控氣候變遷相關議題之動向，制定相關營運目標與計畫，定期執行檢討改善</li> </ul>
策略	<ul style="list-style-type: none"> <li>敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>鑑別公司所面臨之短中長期氣候相關風險與機會，分析產業氣候變遷風險，強化公司承擔能力，改善財務結構</li> <li>依據政府單位要求，規劃簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構 (TCFD)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>產品規劃與創新時，須將氣候因素列入評估與精算條件，以因應未來日趨嚴重的環境情境，展現產物保險之社會價值與韌性</li> <li>試算不同減碳情境、不同時間點對於企業經營的影響，訂定長期減碳目標</li> </ul>
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立氣候變遷風險之辨識、衡量與監督控制相關管制規範辦法</li> <li>強化公司各部門之風險與機會辨識能力，提升公司內部氣候變遷風險意識</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響</li> </ul>	<p>建立辨識、衡量、監控及報告之風險評估程序及管理氣候高風險議題</p>
指標與目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標</li> </ul>	<p>風險管理委員會每年依循公司環境政策和風險管理流程之結果，制定相關風險與機會指標與計畫，並透過指標予以衡量</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎</li> </ul>	<p>擬規劃未來將導入內部碳定價制，作為未來業務發展之參考依據</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量</li> </ul>	<p>公司每年於永續報告書中揭露公司主要溫室氣體排放數據，並致力於降低公司排放密度，達到低碳服務之目標</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體盤查及確信情形</li> </ul>	<p>於 2022 年開始進行溫室氣體盤查</p>

## 附錄 4：SASB 指標對照表

### 社會資本

#### 為客戶提供透明的訊息和公平的建議

##### ◆ FN-IN-270a.1 向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品相關資訊而產生法律訴訟之財務損失

2022 年本公司無違反法令遭主管機關糾正之情事。

#### 投訴率

##### ◆ FN-IN-270a.2 客戶投訴率

公司名稱	申訴件數	簽單契約總件(人)數(註1)	申訴率(萬分比)(註2)
臺灣產物保險股份有限公司	202	2,639,362	0.76533647

註：

- 簽單契約總件(人)數：係指申訴率統計期間內，該保險公司之財產保險簽單總件數、個人保險有效契約總件數及團體保險有效契約總人數之總和。
- 申訴率=[申訴件數/簽單契約總件(人)數]\*10,000

##### ◆ FN-IN-270a.3 客戶保留率

本年度不揭露此項指標

客戶保留比例(%)=(期末客戶總數-本期新客戶數)/(前期客戶數-非自願終止客戶數)，皆已排除員工。

##### ◆ FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程

###### ■ 公平待客十大原則

	原則	具體基本內容與落實要點
1	訂約公平誠信原則	本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與金融消費者訂定金融商品或提供服務之契約
2	注意與忠實義務原則	提供金融商品或服務，應盡善良管理人之注意及忠實義務
3	廣告招攬真實原則	製作及刊登之廣告或文宣內容，均必須真實正確，不得有誇大或不實宣傳
4	商品或服務適合度原則	與消費者締約前，應確實瞭解消費者是否符合投保之條件、目的及需求，以確保該商品或服務對金融消費者之適合度
5	告知與揭露原則	以金融消費者能充分瞭解之文字或其他方式，善盡說明與揭露之義務，並充分揭露風險
6	酬金與業績衡平原則	計算並核發佣金時，應衡平考量服務品質、法令遵循等非財務指標，不得僅以業績作為酬金之唯一標準
7	申訴保障原則	建立暢通、無障礙的申訴管道，使申訴案件均能公平、公正且即時迅速的處理
8	業務人員專業性原則	要求業務人員，應符合保險業務員管理規則等法定資格，以確保具有必要之專業知識
9	友善服務原則	從產品設計到銷售，均考量高齡、身心障礙與弱勢族群需求，並提供公平合理與友善便利之服務
10	落實誠信經營原則	建立從上而下推動誠信經營文化，訂定有效之內部控制制度，防範不誠信行為風險，以確保金融消費者權益

01

02

03

04

05

06

附

附錄

## 商業模式與創新

### 將環境、社會和治理因素納入投資管理

#### ◆ FN-IN-410a.1 按產業和資產別劃分的總投資資產

NO.	投資項目	總投資金額	占比 (%)
1	不動產	2,297,043,712	13.25
2	擔保放款	-	-
3	保單借款	-	-
4	國外股票	-	-
5	國外固定收益 (含國際版債券)	1,596,645,160	9.21
6	國內居定收益	3,142,430,698	18.12
7	國內股票	3,607,794,358	20.81
8	現金	5,721,275,915	32.99
9	其他	975,034,776	5.62
合計		17,340,224,619	100.00

#### ◆ FN-IN-410a.2 說明如何將投資管理流程和策略中納入環境、社會和治理 (ESG) 因素

本公司依循證券交易所《上市公司編製與申報永續報告書作業辦法》第 4 條規範，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。

面對日趨嚴重的環境污染、氣候變遷、能源供需等生態危機以及社會產業經濟等問題，本公司於制定《投資管理流程作業辦法》時，以聯合國責任投資原則 (Principles for responsible investment, PRI) 與證交所發布之盡職治理守則為基礎，將社會責任作為列為公司投資的考量檢視的項目中。公司於投資選擇標的時，除遵守相關財務規範外，也考量投資標的是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任，視該公司年度報告或企業社會責任報告書，對其公司環境 (E)、社會 (S) 及治理 (G) 之說明，亦參考投資標的之公開資訊觀測站之公司治理之企業社會責任相關資訊揭露，並於評估報告中揭露如 Bloomberg ESG 揭露分數、S&P 全球 ESG 排行、Sustainalytics 排行、CDP 氣候評分或 MSCI Rating 等評分指標，以確保本公司的投資對於社會有正面的經濟效益，為資本市場及社會大眾創造永續社會價值，落實企業社會責任。

## ✎ 旨在激勵負責任行為的政策

### ◆ FN-IN-410b.1 能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入

臺灣產物住家綠能升級附加條款以投保臺灣產物住宅火災及地震基本保險或住宅火災保險所屬綜合保險之保戶為承保對象，本產品主要為想要環保以創造更美好的生活環境而設計，提供保戶於承保之保險事故發生致保險標的物損壞時，可選擇以綠能建材設備修復或重建保險標的物，達到節能、減碳、環保的綠生活。針對綠能太陽能發電設備，本公司提供安裝工程綜合保險及電子設備綜合險等保險商品。安裝工程綜合保險主要承保承包商於太陽能設備興建時，於保險期間發生突發而不可預料之意外事故所致之毀損或滅失，並可加保第三人意外責任險；電子設備險則承保太陽能設備完工後之成品（包含太陽能板、逆變器…等依照設備明細而定），於保險期間內標的物因突發不可預料之意外事故所致之毀損或滅失。

### ◆ FN-IN-410b.2 發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品

為響應政府推動農業保險政策，總共開發降水量參數養殖水產保險及颱風風速及降水量參數蓮霧保險 2 張農業保險商品。降水量參數養殖水產保險係承保降雨量之風險，目前農業保險已納入農業保險基金，再依據農業保險危險分散及管理機制分散風險，並以約定之氣象站做為理賠依據；對外除讓農漁民可將因受極端氣候影響之損害，藉由保險獲得保障外，當降雨量達保險契約約定的起賠點時，亦可免勘災並快速獲得理賠。颱風風速及降水量參數蓮霧保險主險為颱風風速參數保險，及降水量參數保險兩種，農民亦可選擇加保溫度參數附加險等三種保障。2022 年總共承保養殖水產保險 36 件及蓮霧保險 46 件。

## ✎ 環境風險暴露

### ◆ FN-IN-450a.1 天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失 (PML)

氣候變遷造成之極端氣候頻率逐漸增加，對於公司營運中可能產生重大損失之天災保險業務，對於可能產生重大損失之天災險業務，透過援引國外知名天災模型 Risk Management Solutions® (RMS) 以及 AIRWorldwide® (AIR) 進行天災風險分析，並據以安排適當之再保險來轉移部份風險。近年來，透過分析結果，顯示本公司穩健的財務結構，對於承擔客戶所面臨的天災風險，具有足夠與穩健之清償能力。

### ◆ FN-IN-450a.2 按事件類型和地理區域，揭露與 (1) 已建立風險模型自然災害和 (2) 未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額 (依再保險淨額和毛額基礎揭露)

本年度不揭露。

### ◆ FN-IN-450a.3 說明如何將環境風險納入 (1) 個別合約的保險流程；(2) 企業層級風險管理與資本適足性管理

藉由適當之氣候變遷風險管理機制，於評估氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成直接或間接損失之實體風險及低碳經濟轉型過程的轉型風險後，設定適當之管控機制，將可能產生之風險控制在合理且可承受的程度內。

01

02

03

04

05

06

附

附錄

## 領導與公司治理

### 系統性風險管理

- ◆ FN-IN-550a.1 按類別區分衍生性金融商品曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的總潛在曝險程度，(2) 向中央清算所公佈的可接受抵押品的總公允價值，以及(3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度

透過損益按公允價值衡量之金融工具

	111年12月31日	110年12月31日
強制透過損益按公允價值衡量		
— 國內上市(櫃)股票	\$ 74,521	\$ 159,441
— 國內未上市(櫃)股票	194,490	-
— 基金與受益憑證	275,067	171,776
— 國內金融債	1,234,712	1,202,403
— 國內公司債	497,548	518,316
— 國外金融債	216,835	129,087
	<u>\$2,493,173</u>	<u>\$2,181,023</u>

### ◆ FN-IN-550a.2 證券借貸抵押資產的總公允價值

2022 年本公司金融資產證券出借協議金額為 0 元。

### ◆ FN-IN-550a.3 描述與系統性非保險活動相關的資本和流動性相關風險的管理措施

流動性風險管理準則：

流動性風險係指無法將資產變現或取得足夠資金，以致不能履行到期責任之資金流動性風險與由於市場深度不足或失序，處理或抵銷所持部位時面臨市價顯著變動之市場流動性風險。管理機制除設立獨立於交易單位之資金調度單位外、對資金流動性風險與市場流動性風險均設有指標與限額，控管公司資金之進出與金額對流動性之影響。同時，在資產配置與交易對手曝險方面，避免風險集中。

### 活動指標

#### ◆ FN-IN-000.A 量化依產、壽險及再保險分入的有效保單數量

各險別之保費收入

2022 年臺灣產物保險簽單件數：18,665,486 件

#### ◆ 2022 年度簽單保費收入與各險種之結構與市占率統計：

單位：新臺幣仟元

	險種	簽單保費收入	占比 (%)	市場占有率 (%)
1	汽車保險	3,147,051	42.72	3.27
2	住宅火災保險	965,281	13.10	14.15
3	商業火災保險	848,668	11.52	3.30
4	強制汽機車保險	800,060	10.86	4.16
5	傷害保險	511,306	6.94	2.55
6	責任保險	324,136	4.40	2.19
7	工程保險	226,628	3.08	2.86
8	貨物運輸保險	212,644	2.89	3.40
9	其他(註)	330,444	4.49	-
合計		7,366,218	100.00	3.34

註：占簽單保費收入比重低於 2% 之其他險別，均彙計其他項下。







臺灣產物保險

Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

