



臺灣產物保險

Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.



2024

SUSTAINABILITY
REPORT 永續報告書

CONTENT

目錄

前言

關於報告書	1
董事長的話	3
關於臺灣產物保險	4
公司簡介	4
2024 ESG 績效亮點	5
永續發展組織	6
利害關係人議合	7
重大議題	10

CH1 永續經營 誠信治理

1.1 經營績效	24
1.2 公司治理	25
1.3 誠信經營	31
1.4 責任投資	33
1.5 法令遵循	34
1.6 參與公會組織	35
1.7 資訊安全與客戶隱私	36

CH2 永續品牌 創新金融

2.1 以客戶為著想的貼心服務	41
2.2 落實公平待客原則	42
2.3 數位金融與創新	43
2.4 特色服務	45
2.5 普惠金融	46
2.6 再保險	46
2.7 新型專利	47
2.8 綠色營運計劃	48
2.9 永續商品	50

CH3 關懷員工 友善職場

3.1 員工多元性任用與落實人權保護	52
3.2 人才吸引與留任	53
3.3 人才培育與發展	54
3.4 健康友善的幸福職場	56
3.5 勞資溝通管道	58
3.6 落實人權保護與性別友善	59
3.7 員工績效考核	60
3.8 安全的工作環境	61
3.9 健康運動職場	62

CH4 愛護地球 環境永續

4.1 營運風險管理	64
4.2 氣候變遷議題治理架構	67
4.3 氣候變遷風險與機會	68
4.4 RCP 升溫情境之氣候災害管理	69
4.5 氣候變遷指標與目標	69
4.6 環境永續	69

CH5 攜手同行 善意延伸

5.1 財團法人臺灣產物保險文教基金會公益捐贈對象	77
5.2 臺灣產物保險股份有限公司公益捐助對象	78
5.3 臺灣產物保險推動體育項目	79

附錄

附錄 1 GRI 準則指標對照表	80
附錄 2 加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」	86
附錄 3 TCFD 指標對照表	87
附錄 4 永續會計準則理事會 (SASB) 準則對照表	89
附錄 5 聯合國永續保險原則 (PSI) 索引表	91
附錄 6 責任投資原則 (PRI) 索引表	93
附錄 7 金融專利	94
附錄 8 外部認證證書	96
附錄 9 會計師有限確信意見報告	97

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 11 本永續報告書，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 2024 年度 (自 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日)，發行日期為 2025 年 8 月，內容聚焦於公司治理、經濟表現、產品與服務、環境永續及社會承諾等面向之具體實踐與相關績效資料。揭露範圍以臺灣地區之營運活動為主，涵蓋 44 個營運據點之營運活動與服務為核心揭露。另外，為強化揭露資訊之完整性並呈現永續管理之持續精進，部分內容與執行成果亦回溯至 2024 年度前，或延伸至 2025 年第一季之相關資訊與數據。

資訊重編

1. 重大議題：2023 年永續報告書之重大議題章節調整項目如下表，特此勘誤及說明。

原 2023 年永續報告書重大議題			資訊重編之 2023 年永續報告書重大議題		
1. 評估對利害關係人的影響：211 份利害關係人影響評估問卷			1. 評估對利害關係人的影響：215 份利害關係人影響評估問卷		
2. 確立重大主題：10 項重大主題			2. 確立重大主題：12 項重大主題		
項次	面向	重大主題	項次	面向	重大主題
1	治理面	資訊安全與客戶隱私	1	公司治理	公司治理與誠信經營
2	治理面	公平待客與客戶體驗	2	公司治理	資訊安全
3	治理面	法規遵循	3	公司治理	數位金融與創新
4	社會面	人才吸引與留任	4	公司治理	永續商品與服務
5	社會面	人才培育與發展	5	公司治理	營運績效
6	治理面	公司治理與誠信經營	6	公司治理	法令遵循
7	治理面	營運績效	7	公司治理	營運風險管理
8	治理面	數位金融與創新	8	公司治理	公平待客與客戶體驗
9	治理面	風險管理	9	社會	人才培育與發展
10	環境面	氣候變遷管理	10	社會	人才吸引與留任
			11	環境	氣候變遷管理
			12	社會	社會參與與公益

2. 2-5-1 微型保險：對部分過往理賠金額數據進行重編。

I 報告書之內部審核流程

本報告書由永續發展推動小組提供相關資料，企劃部整合與撰寫文稿，並由永續發展委員會督導永續資訊揭露事項及審議本報告書，最後提報董事會決議後發行。

I 外部確信

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」執行確信工作並出具會計師有限確信報告，確信範圍及結論請參考附錄 9 之會計師有限確信報告。

I 編製原則

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)
聯合國	永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)
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



臺灣產物保險股份有限公司

意見回饋與聯絡資訊

地址 台北市中正區館前路 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

代理發言人 陳雯 資深經理

電話 +886-2-23821666#246

E-mail cathichen@tfmi.com.tw

董事長的話

臺灣產物保險股份有限公司自 1948 年 3 月 12 日成立以來，始終秉持「穩健經營」與「客戶導向」的經營策略，致力於提供卓越的保險服務，並積極回應全球關注的環境、社會與公司治理（ESG）議題。作為臺灣歷史最悠久的產物保險公司，我們深知企業的價值不僅體現在財務績效，更在於對環境與社會的正向影響。因此，我們誠摯地向各位呈現《2024 年臺灣產物保險永續報告書》，完整揭露公司在環境保護、社會責任及公司治理等面向的努力與成果。

穩健經營與公司治理

面對全球經濟變動與金融市場挑戰，本公司始終堅持穩健經營原則，並以客戶為核心，持續精進服務品質與產品創新，以滿足多元化風險管理需求。我們落實法令遵循與風險控管，並建立完善的內部控制與內部稽核機制，以確保公司治理的透明度與公正性。2024 年本公司資本額達新台幣 36.22 億元，風險資本適足率（RBC）更高達 716.71%，遠高於法規要求，且本公司自有資本比率達 49.27%，為業界最高，展現強勁的財務穩健度。此外，我們亦獲得國際信評機構標準普爾（S&P）及中華信評分別給予「A-/Stable」及「twAA/ 穩定」的信用評等，顯示本公司在市場上的高度競爭力與信譽。

積極落實企業社會責任

本公司積極響應政府政策，參與各項社會公益計畫。2024 年 11 月金管會舉辦「表揚 113 年保險業配合政策推動各項業務得獎頒獎典禮」，本公司再度榮獲兩項大獎肯定，包括「住宅地震保險卓越獎」第一名，及「六大核心及公共建設投資競賽」專案投資組優等獎殊榮，顯示我們在政策性保險領域的專業與貢獻。同時，我們亦積極支持政府推動的微型保險、農業保險等，確保社會大眾，特別是弱勢族群能夠獲得更完善的風險保障。

此外，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，長期投入於遲緩兒特殊教育、青少年校園反毒宣導、藝文推廣、基層體育發展、關懷弱勢族群、婦女賦權、獨居老人照護及偏鄉醫療改善等多元公益領域。本公司亦以實際行動推廣在地體育發展，成立「臺北臺產熊讚壘球隊」與「桃園臺產隼鷹排球隊」，積極培育體育人才，落實企業對社會永續的承諾，使企業營運與社會脈動同步，創造共享價值。

環境永續與綠色經營

氣候變遷與環境保護是全球關注的重要議題，本公司透過設計開發永續相關保險商品，實踐低碳營運模式，積極回應環境挑戰。2024 年投資太陽能電廠（康暉電力股份有限公司），綠電發電量達 9,971 萬度，年減碳量達 49,257 公噸，用行動促進台灣能源轉型。

在內部營運管理方面，本公司採行節能減碳措施，包含電子保單與數位作業、會議與業務數位轉型及高效能設備汰換等，不僅降低公司營運對環境的影響，也帶動供應鏈與客戶共同參與永續轉型。

臺灣產物保險已深耕臺灣這片土地超過 70 年，展望未來，將持續以穩健經營為基礎，透過創新金融科技，提升保險服務效能，滿足市場需求。在永續發展的道路上，我們將深化 ESG 策略，強化環境保護與社會關懷，並落實企業治理；攜手股東、客戶、員工及社會大眾，共同迎向更美好的未來。



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，且報告書內所揭露之營運據點皆為重要營運據點。目前資本額達新台幣 36.22 億元，資本適足率達 716.71%，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-/Stable」及中華信評「twAA/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、再保險及其他保險等
營運據點	臺灣地區 44 據點
總公司地址	台北市中正區館前路 49 號 8、9 樓
成立時間	西元 1948 年
員工人數	923 人 (2024/12/31)
實收資本額	新臺幣 36.22 億元



整個企業標誌的設計，除了表彰臺灣產物保險與客戶攜手合作、共創未來的經營宗旨外，從造型上來看，企業標誌亦是由臺灣地形變化出來的。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」；整個外行形合起來，「臺灣產物保險」有如中央山脈自許守護著臺灣，正是本企業一貫強調的誠信、關懷正派經營企業形象。

2024 ESG 績效亮點



公司治理面

- 簽單保費達 88.74 億元
- 每股盈餘 (EPS)3.21 元
- 資本適足率達 716.71 %
- 女性董事共 4 位，比例達 36%
- 連續 11 年住宅火險市占率第一
- 獲得金融監督管理委員會「公平待客原則評核」產險業排名前 50%
- 開發「團體保險風險評估系統」及「商業火險智能核保輔助系統」兩項新型專利
- 中華信用評等公司評等「twAA / 穩定」；美國標準普爾 (Standard & Poor's Rating) 之「A-, Stable 穩定」評等

年度榮耀

- 獲得金融監督管理委員會 113 年度「六大核心及公共建設投資 - 專案投資組優等」及「住宅地震保險第一名」
- 獲得農業部 113 年「商品精進卓越獎」及「ESG 永續農業保險貢獻獎」
- 獲得 2024 年第十七屆 TCSA 台灣企業永續獎「永續報告 - 金融及保險業 - 第 1 類銀獎」
- 連續六年卓越保險評比蟬聯「卓越服務品質獎」、連續三年卓越保險評比蟬聯「卓越專業團隊獎」
- 獲得卓越保險評比「卓越 ESG 永續金融獎」
- 獲得 2024 保險龍鳳獎「全國保險財金畢業生最嚮往的產險公司」特優
- 持續取得 ISO 27001 資訊安全管理系統，並通過英國標準協會 BSI 驗證
- 取得 ISO 14067:2018 產品碳足跡標準，及環境部碳足跡標籤



113 年度住宅地震
保險第一名



113 年度六大核心
及公共建設投資 -
專案投資組「優等」



農業部 113 年
「ESG 永續農業保險
貢獻獎」



農業部 113 年
「商品精進卓越獎」



2024 年 TCSA 企業
永續報告「銀獎」



2024 年保險龍鳳獎
最嚮往產險公司
「特優」



2024 卓越保險評比
專業團隊獎



2024 卓越保險評比
ESG 永續金融獎



2024 卓越保險評比
「卓越服務品質獎」

永續發展組織

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，本公司於 112 年 6 月 16 日第 27 屆董事會第 1 次董事會決議設置隸屬於董事會之「永續發展委員會」，並敦聘 3 位獨立董事擔任第 1 屆永續發展委員會委員，深化公司永續治理文化。

永續發展推動小組每季召開執行進度檢視會議

為推動永續發展，以企劃部為專(兼)職單位，並於永續發展委員會轄下成立「永續發展推動小組」。該小組由總經理擔任召集人，副總經理擔任副召集人，下設環境保護組、社會責任組及公司治理 1、2 組等四個分組。各分組設有組長、秘書及若干組員，依據與利害關係人議合之重大議題設定短、中、長期目標與推動計畫。推動小組每季召開執行進度檢視會議，以檢視永續發展計畫之執行情形。

永續發展推動小組每年至少向永續發展委員會報告一次

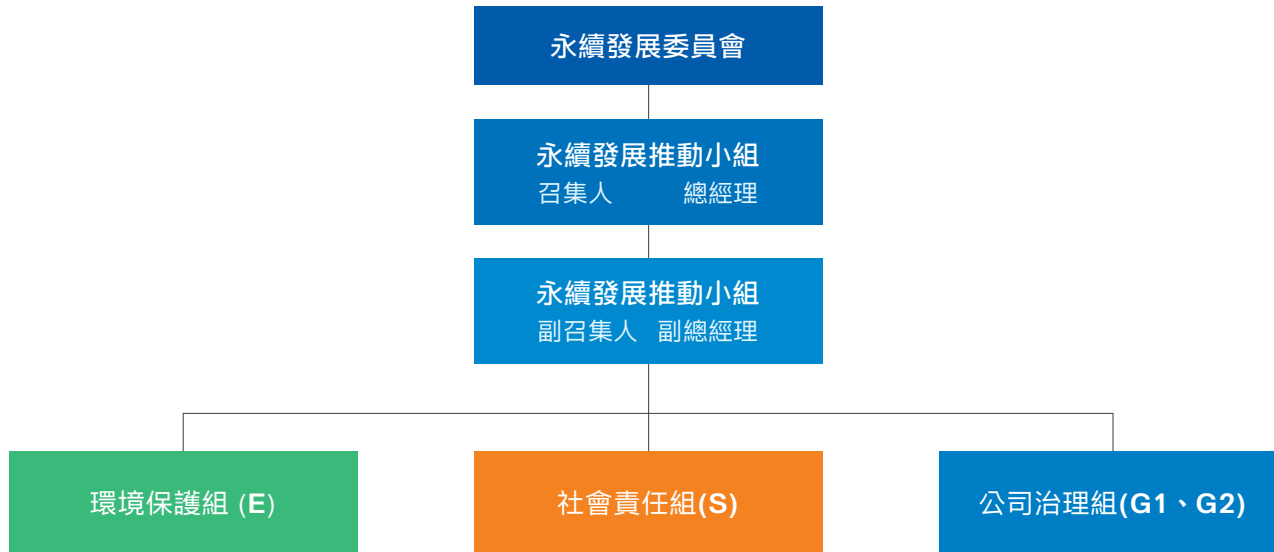
企劃部為永續發展推動小組之秘書單位，負責彙整永續發展推動成果，每年至少一次向永續發展委員會報告相關執行情形，永續發展委員會監督及檢視推動小組之各項工作進度，並適時提出調整建議。

永續發展委員會每年至少向董事會報告一次

每年至少一次由企劃部將經永續發展委員會通過之永續發展執行情形向董事會報告，董事會將依據報告內容審視執行情形與成果，並於必要時敦促推動小組進行調整，以確保相關計畫順利執行。

2024 年提董事會報告明細

時間	提案主旨
2024 年 4 月 26 日	1. 112 年度永續發展執行情形檢討報告 2. 擬訂定 113 年度永續發展重大議題管理方針及短中長期目標
2024 年 8 月 23 日	截至 113 年 6 月 30 日止本公司永續發展執行情形報告



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、SASB 永續會計準則 (Sustainability Accounting Standards Board)、PRI 責任投資原則 (Principle Responsible Investment)、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 10 項重大主題，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。

本報告書採用 AA1000 SES 利害關係人議合標準，評估利害關係人對組織的重要程度，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，分別為



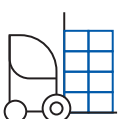
→ 與 2023 年度報告書比較，本年度主要利害關係人無重大變動

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	對臺灣產物保險的重要性	溝通議題	溝通管道與頻率	2024 年度溝通成果
 員工	人才是公司創新及成長的核心動力，更是公司實踐永續發展的基礎。	- 人才吸引與留任 - 人才培育與發展 - 員工健康與職場安全	每季 勞資會議、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 每年 績效考評 不定期 多元化教育訓練及課程 常設性 員工內部電子郵件、E 化溝通管道、性騷擾申訴電話	- 員工留任率 85.19% 2024 年評選 17 位工作卓越貢獻同仁於尾牙公開頒獎 2024 年員工教育訓練平均時數 45.93 小時 - 每月定期發布「健康電子報」，2024 年共 12 篇
 客戶	深入了解客戶需求，提供優質的服務和產品，建立長期的客戶關係，同時有助於公司提升品牌價值和市場競爭力。	- 公司治理與誠信經營 - 資訊安全與客戶隱私 - 數位金融與創新 - 公平待客與客戶體驗 - 產品行銷與資訊透明	常態性 公司服務專線、客戶申訴平台、客戶滿意度調查、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。	- 交通事故現場處理滿意度為 9.9 分 (滿分 10 分) - 理賠賠案處理滿意度為 9.8 分 (滿分 10 分)
 股東 / 投資人	股東和投資人為公司提供必要的資金支持，對公司的財務健康和長期發展至關重要。	- 營運績效 - 公司治理與誠信經營 - 氣候變遷管理 - 風險管理 - 法規遵循	每季 發布財務報告 每年 法人說明會、股東會、發布股東會年報、永續報告書 不定期 重大訊息公告	- 舉辦 2 次法人說明會，說明業務績效及策略發展方向 - 共發布 17 則重大訊息
 政府 / 主管機關	政府及主管機關制定相關法規與政策，對公司營運具高度影響。	- 公司治理與誠信經營 - 營運績效 - 公平待客與客戶體驗 - 數位金融與創新 - 氣候變遷管理 - 資訊安全	不定期 專線、電子信箱及會議、公文函、座談、研討會、公聽會、一般金融檢查公開資訊觀測站揭露營運資訊	持續推動公平待客原則政策



利害關係人	對臺灣產物保險的重要性	溝通議題	溝通管道與頻率	2024 年度溝通成果
 社區 / 公協會 / 非營利組織	與社區及非營利組織密切互動，有助於公司與社會邁向和諧共好。	社會參與及公益	不定期 社區關懷活動、協辦公益活動、捐助與贊助	CH 5 攜手同行 善意延伸
 媒體	透過媒體能有效傳播公司資訊，及時回應市場和社會大眾，並監督公司作為，有助於臺灣產物保險持續向上成長。	- 營運績效 - 氣候變遷管理 - 法規遵循	不定期 專線、電子信箱、社群平台及報章雜誌	- 榮獲《卓越雜誌》2024 卓越保險評比三大獎：卓越服務品質獎、卓越專業團隊獎、卓越 ESG 永續金融獎 - 榮獲《現代保險雜誌》2024 保險龍鳳獎「全國保險財金畢業生最嚮往的產險公司」特優 - 刊登保險商品簡介與保險知識等相關訊息
 供應商 / 商業夥伴 (含保經代、再保險公司)	供應商為臺灣產物保險提供必要的商品和服務，支持公司永續經營。	- 營運績效 - 風險管理 - 供應商管理	定期 供應商評核及合約	- 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 - 供應商簽署落實企業社會責任承諾書

重大議題

鑑別重大議題

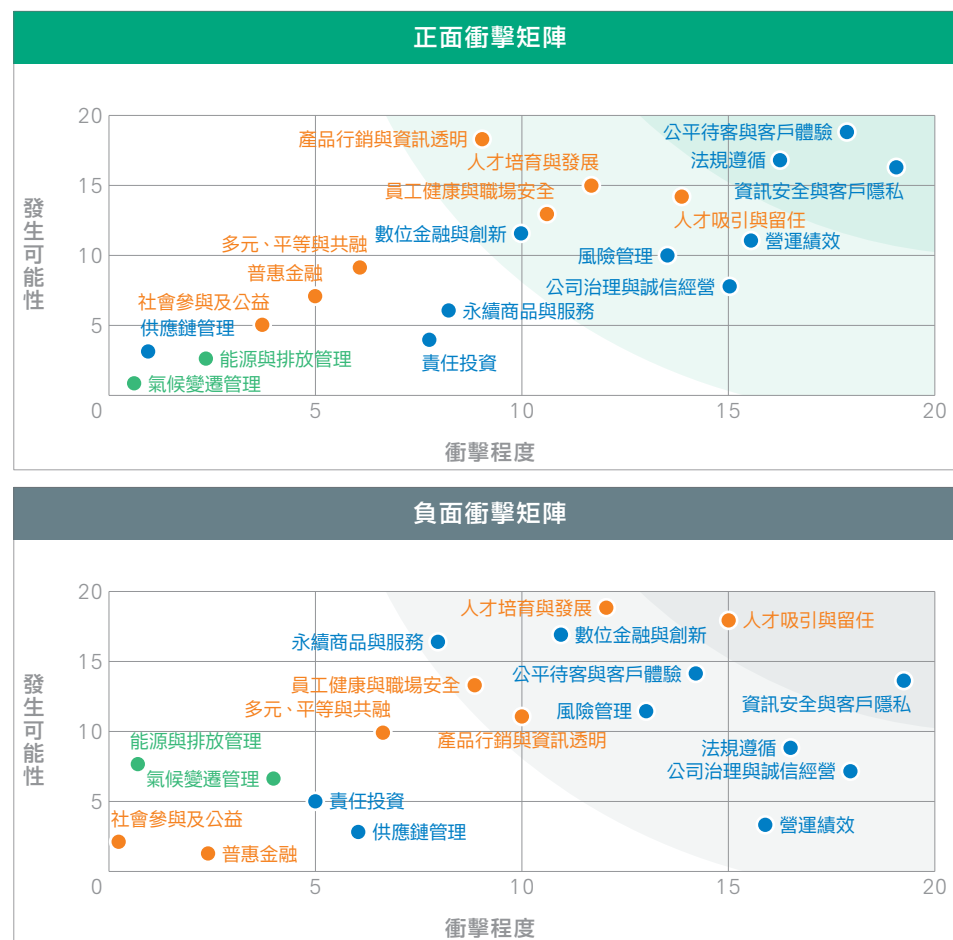
本公司參考 GRI、SASB、PRI 等國際永續準則，及主管機關與同業關注之重大議題，統整出 19 項永續議題，以問卷形式評估對經濟、環境及人的正負面衝擊程度與發生可能性，共回收 211 份問卷。由永續發展推動小組與外部顧問進行分析討論，確認 10 項重大議題，持續每年定期檢視議題，確保與利害關係人充分溝通，並與產業趨勢與時俱進。

重大性分析流程如下：

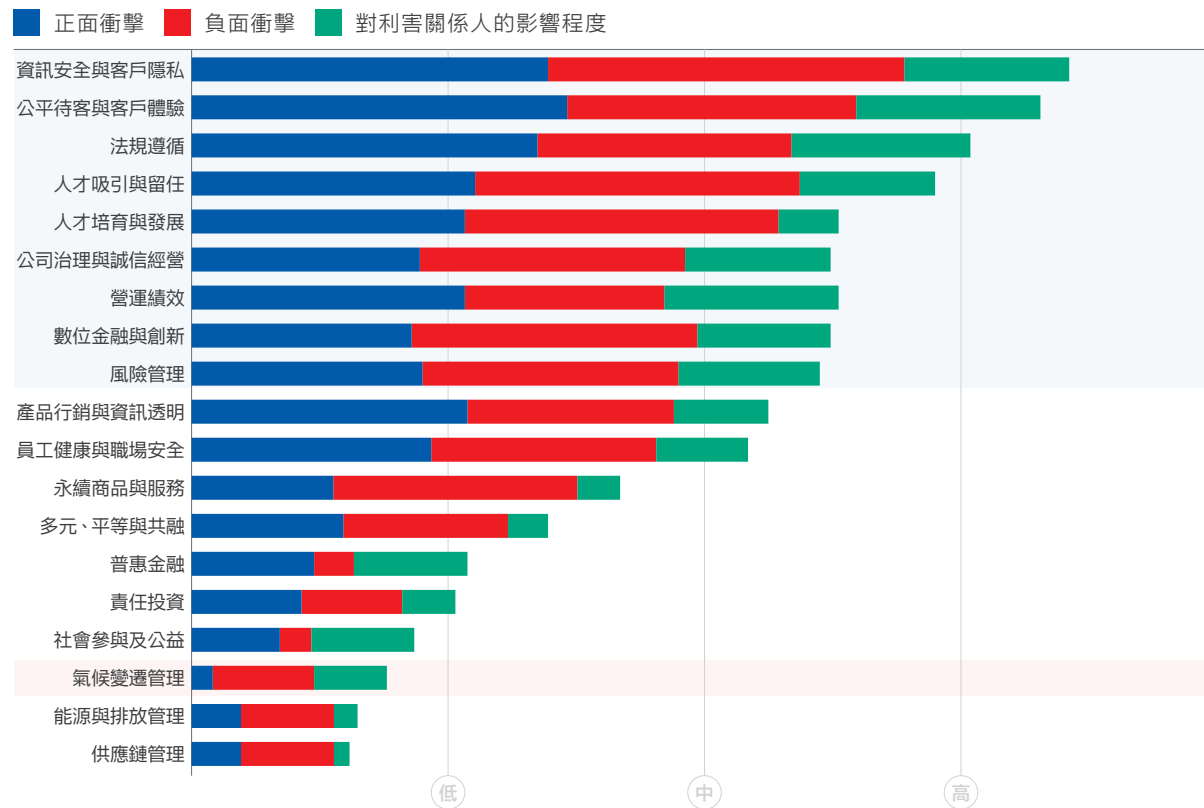
鑑別	蒐集重大議題	參考 GRI、SASB、PRI 等國際準則，並分析同業關注之永續議題，歸納出 19 項永續議題。	19 項永續議題
分析	評估衝擊性	以問卷方式評估公司目前各項永續議題的管理作為對經濟、環境及社會的正 / 負面衝擊，及其發生可能性，共回收 211 份重大性問卷，包含員工 116 份、股東 / 投資人 10 份、客戶 71 份、政府 / 主管機關 2 份、供應商 8 份、社區 / 非營利組織 2 份、媒體 2 份。	211 份重大性問卷
確認	確立重大議題	分析討論問卷結果，將整體衝擊性高於平均值之永續議題作為重大議題，共 9 項永續議題；由於「氣候變遷管理」為金融保險產業之關鍵議題及 SASB 重大議題，因此特別納入重大議題，確立 2024 年度重大議題共 10 項。	10 項重大議題
審查	每年定期檢視	每年進行檢視並納入下一年度重大議題鑑別之參考。	每年檢視

正負面衝擊矩陣

本公司統整正負面衝擊程度及發生可能性，為提升永續議題之衝擊鑑別度，將衝擊程度及發生可能性的平均分數進行排序，各別製作矩陣圖表進行分析，分析結果如下：



正負面衝擊排序



重大議題列表

項次	面向	重大主題	項次	面向	重大主題
1	經濟面	資訊安全與客戶隱私	6	經濟面	公司治理與誠信經營
2	經濟面	公平待客與客戶體驗	7	經濟面	營運績效
3	經濟面	法規遵循	8	經濟面	數位金融與創新
4	社會面	人才吸引與留任	9	經濟面	風險管理
5	社會面	人才培育與發展	10	環境面	氣候變遷管理

2023 與 2024 年度重大主題比較

與前一年度重大主題相比，「永續商品與服務」及「社會參與及公益」由於整體衝擊性較低，未納入今年度重大主題。本公司仍會持續追蹤議題影響程度及趨勢變化，預防對經濟、環境及社會（含人權）造成實質負面衝擊。

永續議題	2024 年重大主題	2023 年重大主題
資訊安全與客戶隱私	●	●
公平待客與客戶體驗	●	●
法規遵循	●	●
人才吸引與留任	●	●
人才培育與發展	●	●
公司治理與誠信經營	●	●
營運績效	●	●
數位金融與創新	●	●
風險管理	●	●
產品行銷與資訊透明		
員工健康與職場安全		
永續商品與服務		●
多元、平等與共融		
普惠金融		
責任投資		
社會參與及公益		●
氣候變遷管理	●	●
能源與排放管理		
供應鏈管理		

I 重大主題衝擊邊界

以下說明重大主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。

重大主題	衝擊說明	對應 GRI	對應章節	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
資訊安全與客戶隱私	提升資安防護，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	1.7 資訊安全與客戶隱私	▲		▲			●	
公平待客與客戶體驗	以公平、互惠與平等的精神，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	CH2 永續品牌 創新金融	▲		▲	◆		●	
法規遵循	遵循政府規範，維護企業形象並降低公司營運風險，同事提升投資人信心。	GRI 2-27 法規遵循	1.5 法令遵循	▲	●				▲	
公司治理與誠信經營	堅守誠信經營價值，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發生違法事件。	GRI 2-9~2-21 治理 GRI 205 反貪腐	CH1 永續經營 誠信治理	▲	▲	◆	◆		●	
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	1.1 經營績效	▲	▲	●	●		▲	◆

▲ 直接衝擊

● 間接衝擊

◆ 商業關係

重大主題	衝擊說明	對應 GRI	對應章節	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
數位金融與創新	提供客戶多元化金融數位科技之產品與服務效率，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	2.3 數位金融與創新	▲		▲	◆		●	
風險管理	鑑別風險並規劃因應措施，強化公司營運韌性，避免風險發生時，造成重大所失或違法事件。	自訂重大主題	4.1 營運風險管理	▲	▲	●	●		●	
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 201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會 GRI 302 能源 GRI 305 排放	CH4 愛護地球 環境永續	▲	●			▲	▲	●
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 GRI 402 勞資關係 GRI 405 員工多元化與平等機會	3.2 人才吸引與留任	▲						
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，厚植組織整理能力。	GRI 404 教育與訓練	3.3 人才培育與發展	▲						

註：重大主題衝擊涵蓋正面、負面、實際及潛在之衝擊。

▲ 直接衝擊

● 間接衝擊

◆ 商業關係

I 重大議題執行情形

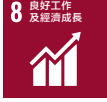
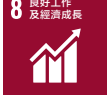
環境保護 (E)

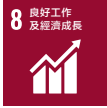
重大議題	管理方針	執行情形	短期量化目標	中期量化目標	長期量化目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年度	2030 年度	2050 年度		
氣候變遷管理	溫室氣體盤查	2024 年以 44 處營運據點及 4 處非營業據點為組織邊界，完成 ISO 14064-1 外部驗證並取得證書。 - 通過每件財產保險服務 (不分險種) 產品碳足跡 ISO14067 查證並取得環境部產品碳足跡標籤證書認證。	辦理本公司所有營運據點溫盤作業。	持續辦理本公司所有營運據點溫盤作業，並取得 ISO14064-1 外部驗證。	持續辦理本公司所有營運據點溫盤作業，並取得 ISO14064-1 外部驗證。		4.6.2 溫室氣體排放管理
	碳排減量	2024 年用電量較去年同期減少 31,495 度，換算碳排放量約減少 15,590.025 公斤。	較基準年減少碳排 3%。	較基準年減少碳排 30%。	碳排淨零。		4.6 環境永續
能源使用管理	採用高效率節能空調系統，提升減碳效益	2024 年空調設備汰舊換新共 10 台，另新增 1 台空調設備。	持續進行汰換空調為能源效率 1 級設備，年採購更換設備目標 8~10 台。	持續進行汰換空調為能源效率 1 級設備，年採購更換設備目標 8~10 台。	配置獨立空調能源效率 1 級設備占空調總配置數目標為 100%。	 	4.6 環境永續
		總分公司配置獨立空調設備共 165 台，空調設備清洗保養 101 台，已執行清洗保養比例為 61.21%。	持續進行總分公司各分支機構空調設備清洗及保養作業，以強化冷氣內部熱能傳導效率，使其降速運轉，約可降低消耗電量 10%。	持續進行總分公司各分支機構空調設備清洗及保養作業，以強化冷氣內部熱能傳導效率，使其降速運轉，約可降低消耗電量 10%。	持續進行總分公司各分支機構空調設備清洗及保養作業，以強化冷氣內部熱能傳導效率，使其降速運轉，約可降低消耗電量 10%。		

重大議題	管理方針	執行情形	短期量化目標	中期量化目標	長期量化目標	對應聯合國SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年度	2030 年度	2050 年度		
能源 使用管理	全面使用 LED 節能燈具	總公司更換平板燈 55 盞及 LED 燈 122 盞；分公司更換平板燈 142 盞及 LED 燈 49 盞。	總分公司各分支機構每年汰換節能平板 / LED 燈照明設備約 200 盞，其較基準年用電量可節省約 5~8% 之目標。	持續進行總分公司各分支機構每年汰換節能平板 / LED 燈照明設備約 200 盞，使用電量持續可節省 5~8% 之目標。	總分公司各分支機構使用平板 / LED 節能燈具配置比率達 100%。	 	4.6.1 能資源管理
	水資源管理	2024 年用水量較去年同期減少 304 度，換算碳排放量約減少 47.424 公斤。	總用水量減少 2%。	總用水量減少 5%。	總用水量減少 10%。		4.6.3 水資源管理
	紙張減量	2024 年影印紙用紙張數共計 9,863,500 張，相較去年同期用紙量減少 10.93%。	全公司紙張減量 10%。	全公司紙張減量 30%。	全公司紙張減量 50%。		2.8 綠色營運計畫
	依規定完成氣候相關財務揭露 (TCFD)	已於 2024 年 6 月 28 日發布 2023 氣候相關財務揭露報告書，揭露公司面對氣候變遷之風險與機會及實際作為。	於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書。	依主管機關所訂之規範完成揭露氣候相關風險與機會。	依主管機關所訂之規範完成揭露氣候相關風險與機會。		詳見本公司 2024 氣候相關財務揭露 (TCFD)

註：目標設定基準年皆為 2024 年。

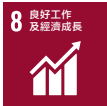
社會責任 (S)

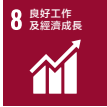
重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
人才培育 與發展	建置接班團隊及發展重點人才： 持續充實及發展公司人才，確保公司發展	● 經理人留任率 100%。	● 經營團隊 (經理人) 留任率 90%。	● 經營團隊 (經理人) 留任率 90%。	● 經營團隊 (經理人) 留任率 90%。	 	3.2 人才吸引與留任 3.3 人才培育與發展
		● 2024 年參加海外訓練共 5 人 (經理人 3 人、重點人才 2 人)，重點人才留任率 93.6%。	● 重點人才留任率 90%。	● 重點人才留任率 90%。	● 重點人才留任率 90%。		
	數位技能轉型： 培養及提升員工專業及數位能力，提高效率以因應市場變化	● 2024 年指派同仁參加公司內部及外部機構舉辦之金融科技人才培育、數位等課程 / 研討會共 415 人次，年度參訓率 22%。	● 數位訓練完訓率 90%。	● 數位訓練完訓率 95%。	● 數位訓練完訓率 100%。		3.3 人才培育與發展
		● 評估參與逢甲大學「金融數位素養」數位課程。	● 數位能力內部認證通過率 90%。	● 數位能力內部認證通過率 93%。	● 數位能力內部認證通過率 95%。		3.3 人才培育與發展
	提高女性主管 (經理人及非經理人) 比例	● 2024 年女性經理人新增 1 人，合計共 4 人，比例 12.1%。	● 女性經理人 10%(4 人) 以上。	● 女性經理人 15%(6 人) 以上。	● 女性經理人 20%(7 人) 以上。	 	3.2 人才吸引與留任 3.6 落實人權保護與性別友善
		● 女性非經理人之主管比例為 45.75%。	● 女性非經理人 45% 以上。	● 女性非經理人 45% 以上。	● 女性非經理人 45% 以上。		
	取得台北市職場性別平等認證	● 評估並收集台北市職場性別平等認證所需文件。	● 取得台北市職場性別平等認證。	● 持續維持台北市職場性別平等認證有效性。	● 持續維持台北市職場性別平等認證有效性。		3.6 落實人權保護與性別友善

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
人才吸引與留任	具競爭力薪酬福利：建立多元溝通管道，確保與員工溝通順暢，並持續提供及檢視激勵性薪酬福利制度，並建置多元及有效留才機制	規劃與 104 人力銀行合作進行「員工滿意度調查計畫」，並預計於 2025 年實施。	員工滿意度 4 分以上（滿分 6 分）。	員工滿意度 4 分以上（滿分 6 分）。	員工滿意度 4 分以上（滿分 6 分）。	 	3.4 健康友善的幸福職場
		員工留任率 85.19%。	員工留任率 85% 以上。	員工留任率 85% 以上。	員工留任率 85% 以上。		3.2 人才吸引與留任

註：目標設定基準年皆為 2023 年

公司治理 (G1)

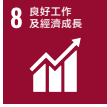
重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
公司治理與誠信經營	依據證交所舉辦之公司治理評鑑各項指標及其他法令規範，檢視公司治理相關執行情形	- 本公司第 10 屆治理評鑑分數為 80.19 分，於上市公司排名前 50%。 - 針對評鑑指標已執行 11 項改善措施，積極向上市公司排名前 20% 邁進。	公司治理評鑑結果於上市公司排名前 20%。	公司治理評鑑結果於上市公司排名前 20%。	公司治理評鑑結果於上市公司排名前 20%。	 	1.2 公司治理
	建立企業誠信文化，高度重視企業道德及社會責任，健全公司永續治理	- 誠信經營教育訓練測驗成績均為 100 分，完訓率為 100%。 2024 年度無發生違反誠信經營之情事。	- 落實誠信經營教育訓練，測驗成績 100 分方才合格，完訓率達 100%。 - 無發生違反誠信經營之事件。	- 落實誠信經營教育訓練，測驗成績 100 分方才合格，完訓率達 100%。 - 無發生違反誠信經營之事件。	- 落實誠信經營教育訓練，測驗成績 100 分方才合格，完訓率達 100%。 - 無發生違反誠信經營之事件。		1.3 誠信經營

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
法規遵循	擬定及修改法令遵循計畫，以確保公司各項業務皆遵循法令規章，並依據遵循計畫擬定自行評估計畫，辦理自行評估工作	2024 年度無發生任何公司治理、環境與勞工相關之重大違規事件。	無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件。	無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件。	無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件。	 	1.5 法令遵循
	提升第一線員工法令遵循觀念與知識，加強各單位法令遵循教育訓練，使所有員工確切瞭解作業流程必須符合內部及外部之相關法規	- 各單位法令遵循測驗成績分數 80 分以上之人數佔比達 99.5%。 2024 年度法令遵循教育訓練課程之完訓率達 100%。	- 各單位法令遵循測驗成績分數 80 分以上之人數佔比達 99%。 - 法令遵循教育訓練課程之完訓率 100%。	- 各單位法令遵循測驗成績分數 85 分以上之人數佔比達 99%。 - 法令遵循教育訓練課程之完訓率達 100%。	- 各單位法令遵循測驗成績分數 90 分以上之人數佔比達 99%。 - 法令遵循教育訓練課程之完訓率達 100%。		
	建立公平待客為公司核心價值	- 本公司 2024 年公平待客執行情形獲金融監督管理委員會之「金融服務業公平待客原則」評核前 50% 業者。 - 針對評核重點加強改善，增加定期向董事會報告年度公平待客 KPI 執行情形，積極邁向前 25% 業者。 2024 年度車險賠案處理及交通事故現場處理客戶滿意度調查分別為 9.76 及 9.86 分。	- 維持金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」評核前 25% 業者。 - 擴大至內部客戶 (增加同仁) 之客戶滿意度調查，優化需求與建議項目，確保服務滿意度 9.0 分以上 (滿分 10 分)。	- 維持金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」評核前 25% 業者。 - 擴大至外部通路 (增加經代通路) 之客戶滿意度調查，優化需求與建議項目，確保服務滿意度 9.5 分以上 (滿分 10 分)。	- 維持金融監督管理委員會「金融服務業公平待客原則」評核前 25% 業者。 - 持續外部通路及內部客戶滿意度調查，優化需求與建議項目，確保服務滿意度 9.5 分以上 (滿分 10 分)。	  	2.2 落實公平待客原則
公平待客 與客戶體驗							

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
公平待客 與客戶體驗	由商品、行銷及理賠單位訂定年度公平待客 KPI 指標，並定期將執行進度提董事會報告	已於 10 月 7 日召開第三季執行進度追蹤會議，並提 10 月份董事會報告。	優化作業流程以提升服務品質並由董事會督導公平待客之落實、執行。	優化作業流程以提升服務品質並由董事會督導公平待客之落實、執行。	優化作業流程以提升服務品質並由董事會督導公平待客之落實、執行。	  	2.2 落實公平待客原則

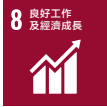
註：目標設定基準年皆為 2023 年

公司治理 (G2)

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
資訊安全 與客戶隱私	導入 (ISO 27001) 資訊安全管理系統，定期執行資訊安全風險評估，強化資訊安全管理	2024 年 11 月通過 BSI 外部驗證機構確認 ISO27001 證書持續有效。	通過 ISO 27001:2019 資訊安全管理制度新版驗證作業。	持續維持 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證有效性。	持續維持 ISO 27001 資訊安全管理制度驗證有效性。		1.7.1 資訊安全管理
	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	2024 年資安成員取得 ISO27001:2022-LA 主導稽核員證書。	資安專責單位成員維持 ISO27001-LA 稽核員證照有效性。	資安專責單位成員維持 ISO27001-LA 稽核員證照有效性。	資安專責單位成員維持 ISO27001-LA 稽核員證照有效性。		
		營運系統主機全年可用率為 99.9%。	營運系統主機全年可用率達 99.5%。(無預警中斷時數 / 總運作時數 ≤0.05%)。	營運系統主機全年可用率達 99.7%。(無預警中斷時數 / 總運作時數 ≤0.03%)。	營運系統主機全年可用率達 99.8%。(無預警中斷時數 / 總運作時數 ≤0.02%)。		

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
資訊安全 與客戶隱私	導入 BS10012 個人資訊管理系統，建立以「計畫 - 執行 - 檢查 - 改善」為基礎之管理措施，落實對客戶資料之保護	- 於 111 年取得「BS10012:2017 個人資訊管理系統」國際標準認證，驗證範圍：汽車保險部、個人保險部、個保理賠部、電子商務部、資訊部，效期至 2025 年 4 月 17 日。 2024 年 2 月 27 日由 BSI 完成覆審作業，維持證書有效性。	每年持續進行認證覆查，以確保 BS10012 個人資訊管理系統證書有效性。持續擴大個資驗證範圍至行銷單位。	每年持續進行認證覆查，以確保 BS10012 個人資訊管理系統證書有效性。持續擴大個資驗證範圍至分公司。	每年持續進行認證覆查，以確保 BS10012 個人資訊管理系統證書有效性。擴大個資驗證範圍至全體總分公司。		1.7.2 個人資料保護
		2024 年度執行 2023 年下半年度及 2024 年上半年度各單位個資管理制度自行查核及法遵自評。	每年執行個資管理制度自行查核及法遵自評。	每年執行個資管理制度自行查核及法遵自評。	每年執行個資管理制度自行查核及法遵自評。		
		已於 2024 年 12 月 12 日召開個資管理審查會議。	每年執行一次個資管理審查會議。	每年執行一次個資管理審查會議。	每年執行一次個資管理審查會議。		
	每年進行各單位個人資料盤點、風險評鑑、並實施個人資料安全事件應變演練並進行相關教育訓練	完成本年度各單位個資盤點及風險評鑑教育訓練。2024 年度無發生重大個資違法事件。	提升公司同仁對當事人資料之安全保護認知，避免發生重大個資違法事件。	提升公司同仁對當事人資料之安全保護認知，避免發生重大個資違法事件。	提升公司同仁對當事人資料之安全保護認知，避免發生重大個資違法事件。		
		已於 2024 年 9 月完成本年度個資盤點及風險評鑑。	每年執行一次個資盤點及風險評鑑。	每年執行一次個資盤點及風險評鑑。	每年執行一次個資盤點及風險評鑑。		
		已於 2024 年 11 月 22 日完成個資安全事件應變演練。	每年執行一次個資安全事件應變演練。	每年執行一次個資安全事件應變演練。	每年執行一次個資安全事件應變演練。		

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
數位金融 與創新	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E化平台	使用線上投保客戶件數達 23.7 萬件。	使用線上投保客戶件數達 30 萬件。	使用線上投保客戶件數達 50 萬件。	使用線上投保客戶件數達 130 萬件。		2.3 數位金融與創新 2.8.1 綠色營運計畫 2.8.2 多元化的線上保險產品，提供方便又環保的服務平台
		使用線上保險服務客戶件數 6.81 萬。	使用線上保險服務客戶件數達 7 萬件。	使用線上保險服務客戶件數達 11 萬件。	使用線上保險服務客戶件數達 30 萬件。		
		累計會員數達 45.1 萬人。	累計會員數達 45 萬人。	累計會員數達 75 萬人。	累計會員數達 170 萬人。		
		累計 LINE 官方帳號好友數達 11.3 萬人。	累計 LINE 官方帳號好友數達 10 萬人。	累計 LINE 官方帳號好友數達 15 萬人。	累計 LINE 官方帳號好友數達 30 萬人。		
數位金融 與創新	以客戶為本，提高服務的創新性和敏捷性	- 彙整相關資訊並進行分類。 - 分析目前客戶最常遇到的痛點，並與相關部門討論可能的解決方案。 - 製作 FAQ 或規劃改善措施，如網站優化或增加自助服務功能，改善客戶體驗。	建置虛擬助手和智能聊天機器人，提供即時的客戶支援，回答常見問題，處理基本的保險交易，並改善整體客戶體驗。	利用 AI 分析客戶的數據，提供個人化保險方案推薦，貼近客戶需求的保險建議。	與金融機構、科技公司等建立合作夥伴關係，共同構建數位生態系統，開放 API 接口，實現數據共享和服務互通。在生態系統中不斷引入新的產品和服務，滿足客戶多元化需求，擴大市場影響力和競爭優勢。		
	線上核保 (即核保人員透由系統協助於線上進行核保審核取代紙本)	個人性險種 (不含汽機車強制險) 核保件數採線上核保比重 48.41%。	核保件數採線上核保比重 50% 以上。	核保件數採線上核保比重 60% 以上。	核保件數採線上核保比重 70% 以上。		
	理賠數位化： 規劃科技勘車、快速理賠及自動派案	總公司個理部於 5 月進行數位勘車實際操作，並於 6 月全省理賠大會進行宣導。	規劃建置科技勘車服務。	提高科技勘車比例。	建置汽車險勘損平台。		

重大議題	管理方針	執行情形	短期目標	中期目標	長期目標	對應聯合國 SDGs	對應章節
		2024 年度	2025 年	2030 年	2050 年		
數位金融 與創新	理賠數位化： 規劃科技勘車、快速理賠及自動派案	- 車理體傷授權意見已於 2024 年 11 月 15 日完成線上審核作業，減少授權審核之用紙量。 - 另資訊部已完成優化理賠進度查詢之系統欄位建置。	盤點各項個人險之理賠作業，於系統建置各理賠作業流程之節點數位化，進而優化理賠進度查詢提升客戶數位服務體驗及線上審核作業擺脫紙本並簡化理賠作業流程（減少 30% 紙張）。	作業流程數位化後，再建置半自動化辨識系統及 AI 輔助，善用各項數位科技強化營運效能進行理賠作業，減少 50% 案件之人工輸入作業，提高效率，強化數位理賠服務，提升客戶數位體驗感受度。	在數位基礎下，串聯短期及中期完成之各項數位化作業，進階建立新的服務模式及作業，並結合 AI 人工智慧，打造內部作業無紙化之能力及自動化之數位理賠服務。		2.3 數位金融與創新 2.8.1 綠色營運計畫 2.8.2 多元化的線上保險產品，提供方便又環保的服務平台
		2024 年度資本適足率 716.71%。	資本適足率 (RBC) 達 400% 以上。	保險資本標準 (ICS) 達 150% 以上。	保險資本標準 (ICS) 達 150% 以上。		1.1 經營績效
營運績效	維持穩健營運	2024 年度資本適足率 716.71%。	資本適足率 (RBC) 達 400% 以上。	保險資本標準 (ICS) 達 150% 以上。	保險資本標準 (ICS) 達 150% 以上。	 	1.1 經營績效
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
風險管理	營運持續管理 (BCM)： 發生任何事故或災害時，在急難狀況下仍能確保持續運作，將事故或災害或管理缺失發生時所帶來的衝擊和中斷時間降至最低	已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	 	4.1 營運風險管理
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
		已於 11 月 26 日舉辦營運持續管理教育訓練與進行營運持續演練，並檢視與更新營運衝擊分析表	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。	每年定期檢視營運衝擊分析表，以檢視關鍵營運活動與流程。		4.1 營運風險管理
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	11 月進行異地備援作業，確認資訊核心系統復原時間 (RTO) 在 320 分鐘內。	資訊核心系統復原時間目標 (RTO) 320 分鐘。	資訊核心系統復原時間目標 (RTO) 320 分鐘。	資訊核心系統復原時間目標 (RTO) 320 分鐘。	 	1.7.1 資訊安全管理
		已於 12 月 26 日召開風險管理委員會提報 2024 年第三季風險管理報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。		4.1 營運風險管理
		已於 12 月 26 日召開風險管理委員會提報 2024 年第三季風險管理報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。		4.1 營運風險管理
		已於 12 月 26 日召開風險管理委員會提報 2024 年第三季風險管理報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。	每年完成四次風險管理報告，每半年提報董事會報告。		4.1 營運風險管理
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	已於 4 月 30 日完成 2024 年自有風險及清償評估報告，並提交保險局。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。	 	4.1 營運風險管理
		已於 4 月 30 日完成 2024 年自有風險及清償評估報告，並提交保險局。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。		4.1 營運風險管理
		已於 4 月 30 日完成 2024 年自有風險及清償評估報告，並提交保險局。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。		4.1 營運風險管理
		已於 4 月 30 日完成 2024 年自有風險及清償評估報告，並提交保險局。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。	每年執行自有風險及清償評估報告。		4.1 營運風險管理

註：目標設定基準年皆為 2023 年

CH1

永續經營 誠信治理

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，取得兩項專利，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 8,873,819 仟元，成長率為 6.74%。其中住宅火險市占率排名蟬聯業界第一，中華信用評等公司評等「twAA」展望「穩定」，以及美國標準普爾 (Standard & Poor's Rating) 之「A-, Stable 穩定」評等。

回顧 2024 年，臺灣受到 0403 花蓮大地震及颱風凱米、山陀兒、康芮等極端天災頻繁發生的影響，不僅造成嚴重人員傷亡與基礎設施損毀，並進一步導致通膨率逐年攀升。展望 2025 年，隨著海外旅遊市場呈現成長趨勢，民間消費持續擴張，將有利於相關業務推展。數據分析、人工智慧和物聯網等先進技術的應用，不僅提高風險評估的準確性，更優化理賠處理和客戶服務的效率。

臺灣產物保險成立於 1948 年，始終保持初心為客戶服務，至今已在臺深耕 76 年，本公司以「專業、誠信、創新、團隊、關懷、效率」作為六大企業核心價值，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、社會關懷及員工照顧。在保險業務方面，透過專利申請提升客戶服務品質，創造多元保險產品保持市場競爭優勢，持續開發良質業務及優化數位平台。在投資方面，致力於活化資產，採取多樣化的投資策略以增加收益。

響應聯合國 SDGs 永續發展目標



1.1 經營績效

本公司 2024 年營業收入達 73.4 億元，每股稅後盈餘 3.21 元；簽單保費收入 88.74 億元；其中住宅火險更連續 11 年市佔率第 1。

■ 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		2022	2023	2024
資本額		36.22	36.22	36.22
經營能力	營業收入	60.56	67.68	73.40
	資產總額	208.91	228.10	249.10
	股東權益	99.46	111.90	122.72
	本期淨利	6.72	9.78	11.62
獲利能力	資產報酬率 (%)	3.24	4.48	4.87
	權益報酬率 (%)	6.68	9.26	9.91
	純益率 (%)	11.10	14.45	15.83
	每股盈餘 (元)	1.86	2.70	3.21
產生的直接經濟價值 (A)	營業收入	60.56	67.68	73.40
	營業成本	38.55	41.16	44.53
	員工薪資和福利	10.83	11.53	11.75
分配的經濟價值 (B)	分配股東股利	3.62	4.71	7.24
	所得稅費用	1.78	2.00	2.17
	捐贈	0.15	0.16	0.21
分配的經濟價值 小計		54.93	59.56	65.90
留存的經濟價值 (A-B)		5.63	8.12	7.50

■ 2024 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）

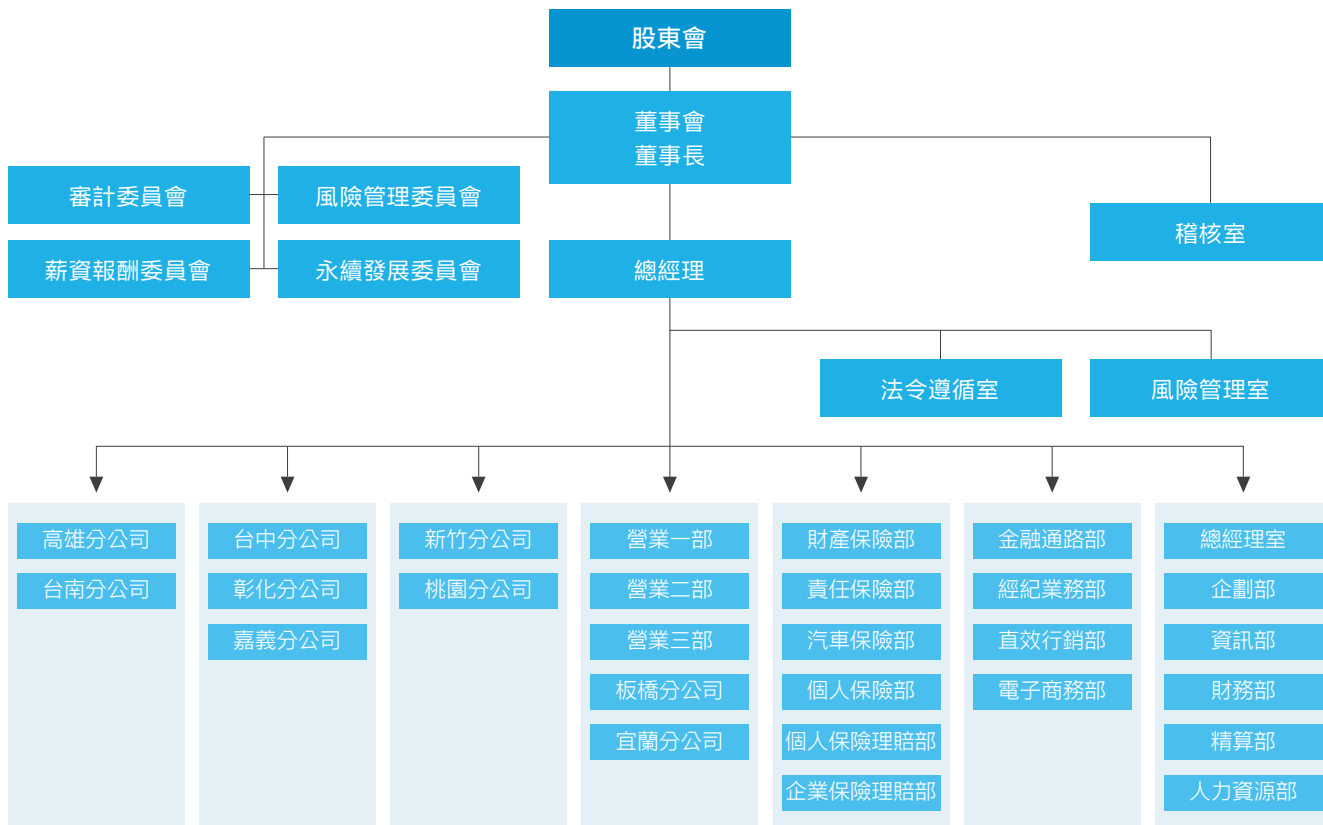
險種	簽單保費收入	占比	市場占有率
1 任意汽機車保險	3,430,110	38.65%	2.99%
2 商業火災保險	1,324,992	14.93%	3.46%
3 住宅火災保險	1,001,915	11.29%	13.87%
4 強制汽機車保險	737,111	8.31%	3.70%
5 傷害保險	662,282	7.46%	2.94%
6 責任保險	427,597	4.82%	2.17%
7 工程保險	349,643	3.94%	2.09%
8 貨物運輸保險	330,486	3.72%	4.30%
9 其他財產保險	145,882	2.40%	3.34%
10 其他 ^(註)	463,801	4.48%	-
合計	8,873,819	100.00%	3.28%

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。

1.2 公司治理

1.2.1 公司組織架構

董事會為本公司最高治理單位，並指派副總經理為公司治理主管，其主要職責為依法督導辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、向董事會報告其就獨立董事於提名、選任時及任職期間內資格是否符合相關法令規章之檢視結果及其他依公司章程所訂定之事項。



1.2.2 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。

1.2.3 董事會組成及獨立性

本公司第 27 屆董事會由 11 席董事組成，其中 3 席為獨立董事，獨立董事比例為 27%。本公司現無兼任經理人之董事，亦無具員工身份之董事。本公司董事間有超過 81% 之席次，未具有配偶或二親等以內親屬之關係，符合證券交易法第 26 條之 3 第 3 項規定，並遵照董事選舉辦法、董事會議事規範、獨立董事之職責範疇規則、董事績效評估辦法等辦理，2024 年共召開 6 次董事會，平均實際出席率達 9 成以上。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，詳細關於董事會組成請見本公司 113 年度年報。

I 2024 年董事組成表

類別		人數	占比
性別	男性	7	64%
	女性	4	36%
年齡	30 歲以下	0	0%
	30-50 歲	0	0%
	50 歲以上	11	100%
合計		11	100%

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，強化董事會職能，使董事會對公司財務業務做出客觀獨立之判斷。

董事會依所訂定董事會績效評估辦法及其評估方式，應至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行評估一次，而本公司於 2024 年委請社團法人中華公司治理協會，執行 2024 年董事會外部績效評估，評估結果摘要如下：

1. 公司董事會成員背景包含經濟、經營管理、金融保險、財會稅務、資訊等領域，具備執行業務所需之產業決策能力及經營管理經驗。
2. 公司除了薪資報酬委員會及審計委員會外，另設置風險管理委員會及永續發展委員會，四個功能性委員會現今均由全體獨立董事組成。
3. 公司指派公司治理主管，其主要職責為依法督導辦理董事會及股東會之會議相關事宜、製作董事會及股東會議事錄、協助董事就任及持續進修、提供董事執行業務所需之資料、協助董事遵循法令、向董事會報告其就獨立董事於提名、選任時及任職期間內資格是否符合相關法令規章之檢視結果及其他依公司章程所訂定之事項。
4. 公司董事長採開放式領導，董事會議事氛圍開明，董事長重視集思廣益的議事文化，尊重董事會成員意見，使各項董事會議案得以充分討論，提高議案決策之品質。
5. 公司遴選董事會成員兼顧專業性、獨立性及多元性，獨立董事皆為業界傑出人士並勇於任事，積極參與董事會運作並貢獻所長，協助董事會發揮效能。
6. 公司重視經理人培育及繼任規畫，包含設置重點人才庫並定期盤點、運用教育訓練、專案任務及輪調等方式培植能力，每年四月向董事會報告管理階層發展計畫執行成果，以強化董事會督導人才培訓深度及廣度之職能，持續為公司創造永續發展之動能。

1.2.4 董事成員多元化政策

本公司於「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。

本公司第 27 屆董事會由 11 席董事（含 3 席獨立董事）組成，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 3 年以下有 1 位，3 年至 6 年有 2 位。董事年齡在 51~60 歲 6 位、61~70 歲 3 位及 70~75 歲 2 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%，並延攬具法學博士及大型法律事務所合夥人背景之專業獨立董事。

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：

董事姓名	性別	多元化核心項目								
		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	●	●	●	●	●	●	●	●	●
吳美齡	女	●	●	●	●	●	●	●	●	●
林宜保	女	●	●	●	●	●	●	●	●	●
汪威信	男	●	●	●	●	●	●	●	●	●
張中周	男	●	●	●	●	●	●	●	●	●
陳炳甫	男	●	●	●	●	●	●	●	●	●
李建成	男	●	●	●	●	●	●	●	●	●
張良吉	男	●	●	●	●	●	●	●	●	●
黃貞靜	女	●	●	●	●	●	●	●	●	●
蔣念祖	女	●	●	●	●	●	●	●	●	●

註：● 表具有部分能力

1.2.5 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，參與進修課程多元化、重視各類關注之議題，諸如產險業者適用 IFRS 17 之相關資訊觀察、永續金融與企業永續策略、永續趨勢分析及對企業經營風險與機會、金融業在洗錢防制與打擊資恐的管理趨勢分享、董監如何監督公司建立並推動完善之風險管理制度等主題。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，每年監督與檢視永續發展委員會提報發行之永續報告書及各項永續工作進度，確保董事會之運作效能並與國際潮流接軌，詳細關於董事進修情形請見本公司 113 年度年報。

另為因應業務發展與科技進步，持續提升資安防護能量，本公司針對董監事進行資訊安全之教育訓練，以增進董事會成員對資安情勢掌握並監督公司建置資通安全風險管理架構，訂定資通安全政策，實質將資安風險納入經營決策考量，帶動重視資安的組織文化。

1.2.6 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。

董事會與各功能性委員會之組成及職掌概述：

名稱	說明	2024 年運作情況
董事會	- 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 - 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	- 共召開 6 次會議 - 決議員工及董事酬勞案、年度營業報告書、財務表冊等 - 決議重大法規修改、法規要求議定事項等 - 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	- 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 - 由黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、張獨立董事良吉擔任委員，成員共計三人 - 以下列事項之監督為主要職責： - 公司財務報表之允當表達 - 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效 - 公司內部控制之有效實施 - 公司遵循相關法令及規則 - 公司存在或潛在風險之管控	- 共召開 6 次會議 - 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

名稱	說明	2024 年運作情況
薪資報酬委員會	- 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。應以善良管理人之注意，忠實履行下列職權，並將所提建議提交董事會討論 - 由黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、張獨立董事良吉擔任委員，成員共計三人 - 定期檢討薪資報酬委員會組織規程並提出修正建議 - 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 - 定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬	- 共召開 5 次會議 - 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
風險管理委員會	- 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 - 由黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、張獨立董事良吉擔任委員，成員共計三人 - 本公司風險管理委員會職責 - 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，定期向董事會提出報告並適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議 - 執行董事會風險管理決策，定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能 - 協助與監督各部分進行風險管理活動 - 協助審議風險限額擬定之相關作業	- 共召開 5 次會議 - 提報風險管理報告、自我風險及清償能力評估報告、擬定天災保險之風險控管機制等
永續發展委員會	- 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 - 由黃獨立董事貞靜擔任召集人，蔣獨立董事念祖、張獨立董事良吉擔任委員，成員共計三人 - 本公司永續發展委員會職責 - 制定、推動及強化公司永續發展政策、年度計畫及策略等 - 檢討、追蹤與修訂永續發展執行情形與成效 - 督導永續資訊揭露事項並審議永續報告書 - 督導本公司永續發展守則之業務或其他經董事會決議之永續發展相關工作之執行	- 共召開 2 次會議 - 除原有之永續發展重大議題擬定與執行情形之報告，特別針對人權保護相關議題之重要性，建立管理方針及短、中、長期目標

1.2.7 董事與經理人薪酬政策

董事薪酬

本公司董事酬金依公司章程第 35 條之 1 規定：「本公司年度如有獲利，應提撥百分之一至百分之五為員工酬勞，並提撥百分之五以下為董事酬勞，獨立董事不參與董事酬勞分派…」並考量公司營運成果，及參酌其對公司績效貢獻度，給予合理報酬，未來研擬將董事薪酬與 ESG 相關績效評估連結。

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，由薪資報酬委員會審議並經董事會決議。另本公司訂定永續發展重大議題管理方式與目標（短中長期目標），涵蓋 E-S-G 三大面向，致力於創造對社會及環境最大貢獻，以達企業永續經營。同時就高階經理人之變動獎金與永續發展指標連結，列為年度個人考績評核項目之一。

訂定酬金之程序與經營績效及未來風險之關聯性

訂定酬金之程序，以本公司之董事及經理人績效評估相關辦法作為評核之依循，評估項目如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；經理人評估項目如目標達成率、獲利率、專案績效與管理績效等而給予合理報酬，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。

績效指標		佔績效權重 (%)
單位績效		50
管理績效		5
公司治理績效 (稽核 / 法遵)		15
永續發展	ESG 各項重大議題之實踐	
	● 環境保護 (E) 之氣候變遷管理	
	● 社會責任 (S) 之產品行銷與資訊透明、人才培育與發展、人才吸引與留任、員工健康與職場安全	4
	● 公司治理 (G) 之誠信經營、法規遵循、公司治理、資訊安全與客戶隱私、營運績效、數位金融與創新、風險管理	
人才培育		4
工作創新等自選項目		12
工作態度		10
合計		100

1.3 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，於董事會下設置永續發展委員會，委員會成員由全體獨立董事擔任，並指派企劃部為推動企業誠信經營專(兼)職單位，負責誠信經營政策與作業程序及行為指南之制定及監督執行，定期(至少一年一次)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。

誠信經營推動重點

- 1 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。
- 2 定期分析及評估營業範圍內不誠信行為風險，並據以訂定作業程序及行為指南，及於各方案內訂定工作業務相關標準作業程序及行為指南。
- 3 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。
- 4 誠信政策宣導訓練之推動及協調。
- 5 規劃檢舉制度，確保執行之有效性。
- 6 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。

道德行為準則重點摘要

要項	規範內容
1 防止利益衝突	應主動說明與公司有無潛在之利益衝突。
2 避免圖私利之機會	當公司有獲利機會時，有責任增加公司所能獲取之正當合法利益。
3 保密責任	對於公司本身或其上下游供應商資訊，除經授權或法律規定公開外，應負有保密義務。
4 公平交易	應公平對待公司供應商、客戶、競爭對手及員工。不得對其基於職務所獲悉之資訊進行操縱、隱匿或是濫用。
5 保護並適當使用公司資產	均有責任保護公司資產，並確保其能有效合法地使用於公務上。



反貪腐與不誠信風險評估

本公司基於公平、誠實、守信、透明原則從事商業活動，為落實誠信經營政策，並積極防範不誠信行為，依本公司「誠信經營守則」及「誠信經營業務程序及行為指南」，建立不誠信行為風險之評估機制，分析及評估營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動，定期（至少一年一次）向董事會報告。2024 年本公司 44 處營運據點針對營業範圍內具較高不誠信行為風險之營業活動自行評估，其結果皆無不誠信行為之情事發生，

同時，本公司依據「檢舉不法案件處理制度」設立檢舉專線 (02)2371-7019 及電子郵件信箱 (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，並每年進行內部教育訓練，2024 年全體名員工皆完成誠信經營課程及線上測驗，測驗成績均為 100 分，完訓率 100%，具體落實企業誠信經營理念。

防制洗錢與打擊資恐

政策與流程

本公司訂定了洗錢及資恐風險評估及防制計畫管理政策，並每年定期檢視相關政策與程序，另購置姓名名稱檢核系統並串接核心系統，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、退保費至第三人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，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，進行客戶盡職調查由專責人員審視中風險以上客戶，並於系統建立交易態樣報表以便隨時監控是否有可疑交易之情事。

教育訓練

專責單位每年定期執行同仁洗錢防制的認知，全體員工每年兩小時線上 e-learning 防制洗錢教育訓練共 921 人次 1,842 小時；另外核保、理賠、財務人員及執行業務與防制洗錢有關之同仁由專責單位執行二小時實體教育訓練。內容包含洗錢防制法令更新、防詐相關資訊及教導同仁如何識詐。

各單位防制洗錢及打擊資恐督導主管、專責主管、專責人員亦每年上十二小時實體教育訓練，以提供同仁防制洗錢之認知及專業度。

查核機制

透過保險業三道防線，法遵室依照防制洗錢相關法規訂定一年兩次法遵自評，稽核室依據內部控制相關規定訂定自行查核事項並定期辦理一般查核，來確保防制洗錢之有效執行。

1.4 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，加強揭露企業金融商品或服務之環境面與社會面具體政策，繼前述政策，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。前述企業金融商品包含共同基金、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 2024 年底，本公司投資櫃買中心認可及於櫃買中心上櫃之永續發展債券面額為新台幣 5,000 萬元，投資於太陽能電廠公共投資性質之股票投資金額為新台幣 2 億元。

本公司投資康暉電力股份有限公司 (簡稱康暉電力) 投資金額為新臺幣 2 億元，每年可獲取穩定售電的投資收益。康暉電力旗下持有 2 家子公司，目前共計持有 71.18MW 裝置容量之太陽能發電案場，2024 年綠電發電量達 9,971 萬度，依能源局公布之 2023 年度電力排碳係數 0.494 公斤 CO₂ / 度換算，可減少 49,256 公噸 CO₂ 排放。康暉電力公司除與台電簽訂太陽能光電發電系統電能購售契約，亦與私人企業簽訂綠電轉供合約，未來將持續開發案場及積極推動綠電售電服務。

按資產別劃分的總投資資產

NO.	投資項目	總投資金額 (仟元)	占比 (%)
1	不動產	2,263,982	10.93
2	擔保放款	0	0.00
3	保單借款	0	0.00
4	國外股票	0	0.00
5	國外固定收益 (含國際版債券)	1,167,530	5.64
6	國內固定收益	5,130,450	24.78
7	國內股票及基金	3,912,619	18.90
8	存款及約當現金	7,327,778	35.39
9	創業投資及公共投資	904,632	4.36
合計		20,706,991	100.00

1.5 法令遵循

■ 法令遵循風險管理制度

本公司建立法令遵循管理及監督機制，並每半年辦理法遵自行評估作業，以因應嚴謹的金融監理趨勢及有效提升法遵風險監控。公司長期關注國內外相關公司營運、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」並要求各單位確實落實，以建立守法的企業文化。公司設法令遵循室，持續配合金管會與其他相關單位之法令與規範變動，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，執行法令遵循風險評估，並向董事會提出報告。2024 年，本公司無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件。

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作業規範，法令遵循室將督促各單位檢視作業規範之妥適性，以符法令。法令遵循室對於法令遵循重大缺失或弊端進行原因分析、可能影響評估，並提出改善建議，簽報總經理後，提報董事會，使董事能即時掌握相關資訊並據以作成決策。

■ 法遵風險管理科技化 – 法遵風險評估管理系統建置

本公司法令遵循室在原有之法令遵循的管理及監督架構上，持續專注於對法遵風險類型的辨識與評估，並建置法遵風險評估管理系統，以確保公司營運落實遵循外部法令與公司內部政策及程序。經由完善的法遵風險評估機制，衡量各項業務的風險權重，以檢視高風險的業務項目或單位；另基於評估的測試結果，提供分析與建議。從而降低公司經營管理的法律風險與衝擊程度。

本公司於 2022 年 4 月獲得經濟部智慧財產局所核發之「法遵風險評估管理系統」的新型專利權，並於 2023 年第 4 季完成系統之建置，2024 年共進行 74 筆之風險案件辨識，初步評估本公司承受法律風險之現況，針對風險單位進行法遵測試，逐步檢視本公司法令遵循執行情形，強化法令遵循之監控機制。

■ 法令遵循教育訓練

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，加強同仁法律常識並宣導觀念，針對流程面、作業面、系統面之風險與防範措施施以教育，並要求落實執行，確保各項作業程序符合相關法規要求。另針對員工舉辦線上「年度法令遵循測驗」，檢核員工理解法令規範之程度，本公司 2024 年度之法令遵循測驗平均分數達 99.09 分，顯示員工之遵法意識已融入日常作業之遵循。

■ 裁罰案件之改善

2024 年本公司計有 1 件裁罰案件，非屬重大違規事件（判斷標準：金融監督管理委員會所認定或公佈之本公司重大裁罰案件），並已針對裁罰案件進行原因分析、評估可能影響，提出改善建議。各單位業均已完成改善。

■ 法令遵循室主要職責

1. 建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通。
2. 確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規定。
3. 本公司推出各項服務、新保險商品或經主管機關認定屬重大變更應採核准方式辦理之保險商品，及進行特定或重大資金運用前，由總機構法令遵循主管出具符合法令及內部規範之意見並簽署負責。
4. 訂定法令遵循之評估內容與程序，及督導各單位定期自行評估執行情形。
5. 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。
6. 督導各單位法令遵循主管落實執行相關內部規範之導入、建置與實施。

1.6 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 2024 年 12 月

序號	組織名稱	委員代表	參與角色
1	臺灣工商企業聯合會	李泰宏董事長	理事
2	桃園企業聯合會	李泰宏董事長	會員代表
3	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
4	中華民國保險學會	陳昭鋒總經理 許加燐執行副總經理	會員代表 會員代表
5	中華民國產物保險商業同業公會	陳昭鋒總經理 許加燐執行副總經理 鄭全誠資深副總經理	會員代表 / 理事 會員代表 會員代表 / 監事
6	中華民國風險管理學會	許志暉經理	會員代表
7	台灣金融服務業聯合總會	陳昭鋒總經理	會員代表
8	中華民國核能保險聯合會	陳昭鋒總經理	會員代表
9	財團法人住宅地震保險基金	莊鴻興協理	共保組織委員
10	財團法人工程保險協進會 EIA	陳昭鋒總經理 謝宏智資深副總經理	會員代表 / 董事 委員
11	IAFI 財團法人金融法制暨犯罪防制中心	莊鴻興協理	會員代表



1.7 資訊安全與客戶隱私

在數位化快速發展的時代，資訊安全與客戶隱私保護已成為企業營運的核心責任。本公司秉持「信賴、誠信、安全」的理念，致力於建立完善的資安管理機制，確保客戶資料的機密性與完整性，持續強化資安防護措施，遵循相關法規與國際標準，並透過員工培訓與技術創新，降低資安風險，提供客戶安心的服務體驗，落實永續經營承諾。

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实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。

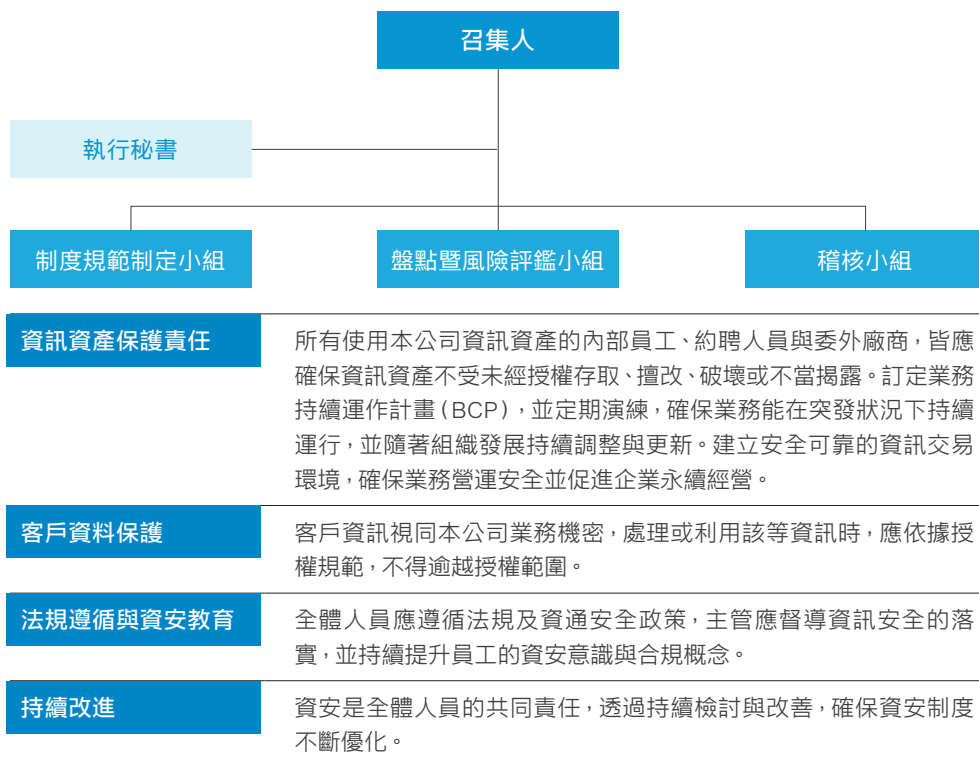


1.7.1 資訊安全管理

本公司已建置資通安全管理方案，並採用「規劃 - 落實 - 檢查 - 行動」(Plan-Do-Check-Act, PDCA) 管理模式，依據 ISO/IEC 27001 國際標準建立資訊安全管理制度 (Information Security Management System, ISMS)。透過持續優化與強化資安管理，確保客戶與內部營運資料的機密性、完整性及可用性，並降低營運風險。

資通安全政策

本公司成立「資訊安全管理委員會」，每年定期審視資訊安全管理制度與執行成效，確保資訊安全管理運作的有效性。建立資訊資產清冊與風險管理機制，針對高於可接受水準的風險，採取適當的風險管控措施，以降低資安風險。



資通安全管理資源投入

本公司目前配置資安專責單位 2 名，資安管理委員會 10 名，並每年投保資安保險，保險範圍包含資料外洩回應、行政罰鍰與處罰、復原、營業中斷、網路勒索、網路犯罪、支付卡產業資料安全標準、保密與隱私責任、網路安全責任、媒體責任等範圍。另外，每年定期舉行管理審查會議，檢視資安策略與制度執行情形，確保資訊安全管理的持續優化與調整。

資安教育訓練 / 宣導	參與人次	總時數
資訊安全宣導課程	917	2,751
資安木馬屠城記 - 社交工程與駭客攻擊手法	212	424

資通安全風險管理架構與具體管理方案

本公司每年定期執行資安風險評鑑，針對高於可接受水準的資產或作業流程，採取補救措施與加強防禦機制，確保資安風險能夠有效管理與降低。

資訊部門之功能及職責劃分、系統開發及程式修改之控制、編製系統文書之控制、程式及資料之存取控制、資料輸出入之控制、資料處理之控制、電腦機房門禁之控制、系統、檔案及電腦、通訊設備之安全控制、硬體及系統軟體之購置、使用及維護之控制、電腦病毒擴散及網路駭客入侵之防範控制、系統復原計畫、災變備援計畫及測試程序之控制、核心業務委外處理之控制、客戶及公司機密資料之保密及安全防範控制、電腦犯罪之防範控制、依所屬商業同業公會訂定之自律規範辦理。

I 資安工程測試及防護掃描

本公司定期對各項系統執行弱點掃描、滲透測試、源碼掃描等檢測作業，並針對每項測試結果進行風險評估。對於高風險項目，將立即啟動修復或補償性控制措施；對於中、低風險項目，則會訂定適當的改善措施及完成時程，並追蹤其改善情況。

依照「保險業電腦系統資訊安全評估作業原則」，每年定期辦理資訊安全評估作業，涵蓋系統的各項資訊架構、網路活動、安全檢測、資安政策遵循等方面，確保系統在防範各類攻擊的能力與符合相關安全標準，並能持續提升系統的穩定性與可靠性，降低潛在的資安風險，保障公司及客戶的資料安全。

I 資安盤點與演練

本公司定期進行權限、帳號、設備等資產的盤點作業，確保每項資產的安全性與合法性，避免未經授權的存取或資源浪費，保障資訊系統的安全與穩定運行。

現行已建立全面的持續營運演練計畫，定期依計畫執行相關測試，確保在面對攻擊或突發狀況時，資訊機房內的系統能夠迅速恢復運作，將業務中斷的風險降到最低，檢視各項應急計畫的有效性，並根據演練結果進行改進，強化系統的應變能力與穩定性。

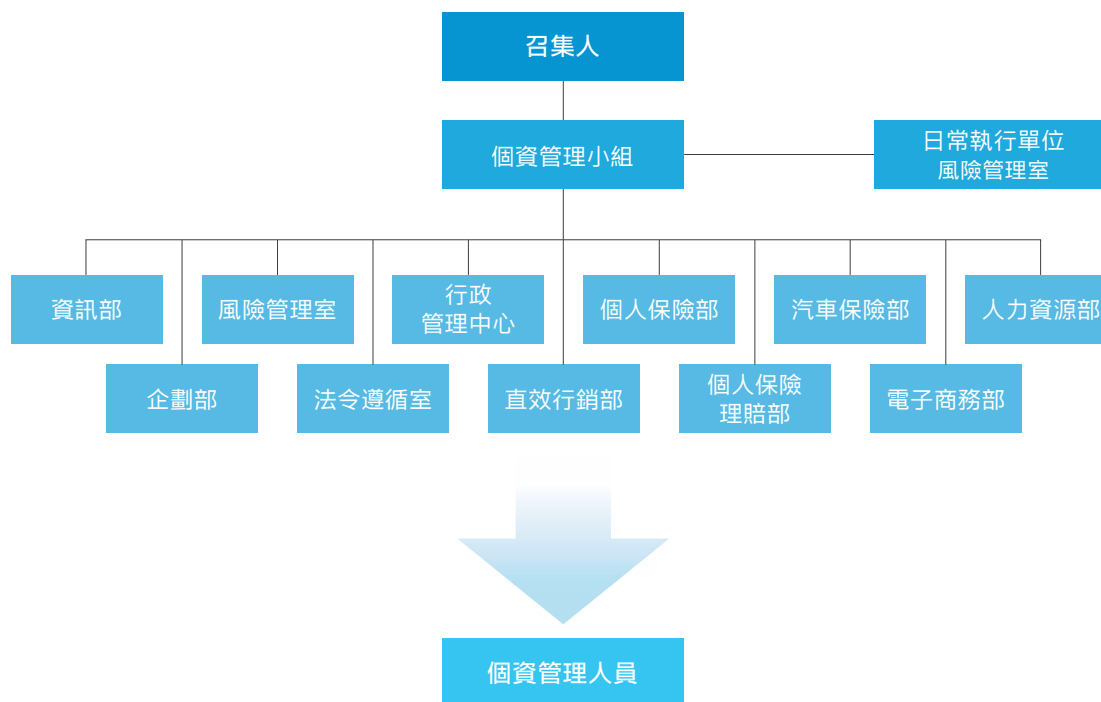
此外，為了保障業務連續性，本公司於 2024 年 11 月 16 日進行「臺灣產物保險資訊管理系統 異地備援演練實施計劃」目的為確保本公司資訊管理系統遭受網路攻擊、勒索病毒、檔案系統異常及可能導致系統中斷等災變情境發生時，於公司外部地點遠端啟用異地備援端之備用系統，使其系統持續運作，確保企業營運作業正常。

2024 年違反資安事件為 0 件

1.7.2 個人資料保護

為善盡客戶個人資料保護管理責任及落實個人資料管理制度，本公司建立「個人資料管理組織」，依據層級職責執行個資管理制度，依序分別為召集人、個資管理小組及個資管理人員。本公司個資管理小組之風險管理室擔任日常執行單位，協助維運與落實本公司個資管理制度、提出個資政策、內部規範或程序書之新增或修訂建議、擬訂年度個資管理制度有效性量測設定與目標值、協助各單位執行個資盤點暨風險評鑑作業及協助業務可能存在風險及改善計畫執行進度、籌組個資管理制度查核團隊且執行查核作業，並追蹤矯正預防措施、執行全公司個人資料保護宣導與教育訓練。

個資管理組織架構



國際認證與法規遵循

1. 本公司已於 2022 年取得「BS10012：2017 個人資訊管理系統」認證，每年委由第三方機構進行認證覆查以確保證書有效性，2023 年及 2024 年皆已通過年度覆審作業以維持證書有效性。
2. 為確保合法蒐集、處理及利用客戶資料，保護客戶個人資料安全，按法令更新各項內部規範，並藉由法遵自評、自行查核及定期教育以確保同仁落實個人資料保護相關作業事項。個資管理小組亦每年召開個資管理審查會議，2024 年於 12 月 12 日召開個資管理審查會議，檢視相關工作作業執行狀況，並針對內、外部議題進行討論。

員工個資保護教育訓練

為使執行業務過程中必須接觸個人資料之人員瞭解個人資料保護相關法令之要求，落實對客戶資料保密之義務，提供線上課程讓全體同仁知悉個人資料保護之責任範圍、機制、程序及措施，加強全體同仁對於個資保護意識。2024 年全體員工線上個人資料保護課程總完訓人數為 921 人次、課程總時數達 1,842 小時，受訓員工佔全體比例為 100%，受訓測驗及格率為 100%。

個資事故應變機制

1. 為有效執行個資事故緊急應變及管控個資事故損害，對於發生疑似或已發生之個資外洩風險時，應於四小時內填寫「個資安全事故通報單」通報日常執行單位。日常執行單位接獲「個資安全事故通報單」後，召集個資管理小組開會，共同議定緊急應變措施及作成會議紀錄，由日常執行單位向召集人報告後實施。
2. 如發生第 3 級事故，事故發生單位需再填寫「個人資料侵害事故通報與紀錄表」後通報個資管理小組，交召集人向總經理報告後，再由總經理向主管機關通報。個資事故處理完成後，由日常執行單位召開檢討會議。

個資安全事故演練

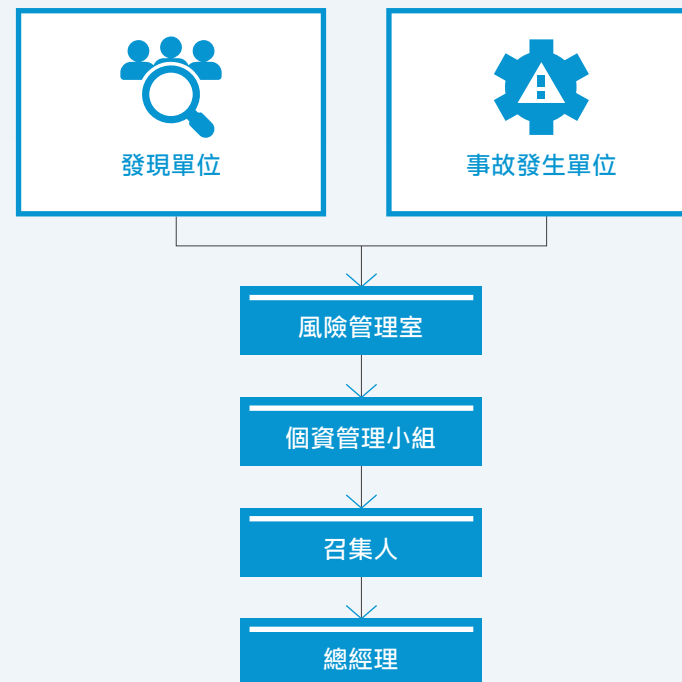
日常執行單位每年執行一次個資安全事故演練，擬定演練計劃，實際演練通報流程及相關處理措施。演練執行情形、演練結果及相關佐證，由日常執行單位紀錄及保存。

個資申訴與事件處理

2024 年受理與個資有關申訴件為 3 件，經調查結果後無涉及個資外洩或侵犯客戶個資程度，皆於 30 天內函覆申訴人。2024 年並未發生個資外洩事件，個資外洩件數為 0 件。



緊急應變處理流程圖



CH2

永續品牌 創新金融

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，亦持續關注新興市場風險、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，獲取消費者信賴，助益本產業的永續發展。

響應聯合國 SDGs 永續發展目標



2.1 以客戶為著想的貼心服務

客戶關懷運作與專業分工

本公司秉持「客戶導向」的經營策略，針對不同客戶族群、客戶與各項保險商品，規劃設計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，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，本公司連續六年獲得卓越保險評比「卓越服務品質獎」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	- 提供完整產品資訊 - 保險服務諮詢 - 專業的客服，了解客戶需求與媒合保險商品，節省客戶時間 - 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	- 設立 0800 服務專線，快速回應客戶需求與提供資訊 - 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	- 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 - 提供最新資訊，保戶權益與社會動態新聞分享
官方 LINE 帳號	- 個人車險便捷服務，可查詢車險保單、下載電子式強制證 - 各項個人保險商品網路投保服務 - 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	- 提供投資者、保戶等重要訊息 - 說明公司治理與營運概況 - 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

I 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、雲端補件與理賠進度查詢等服務，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「金融服務業公平待客原則」、「保險業金融友善服務準則」及「金融消費者保護法」等相關規範，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，降低違法成本，並增進金融消費者對於金融服務業之信心，落實公平對待客戶的經營理念。

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，並與小組中之專責部門負責規劃與推動「公平待客原則」相關作業及監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，每季於副總經理以上主管督導會議提出檢討與因應，並向董事會報告，以利於董事會監督執行情形。

I 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，善盡說明義務，並充分揭露風險。
6 酬金與業績衡平原則	計算與核發佣金時，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。

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。

臺灣產物保險申訴案件及申訴率

申訴件數	簽單契約總件（人）數 ^{（註1）}	申訴率（萬分比） ^{（註2）}
140	3,412,918	0.41020616

註1. 簽單契約總件（人）數：係指申訴率統計期間內，本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。

註2. 申訴率 = [申訴件數 / 簽單契約總件（人）數] * 10,000

2.3 數位金融與創新

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。

持續優化數位平台

近年來，本公司逐步建立完整、豐富且多元化的電子商務平台，滿足消費者於生活、旅遊、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、居家綜合保險、住宅瓦斯綜合保險、門票費用損失保險及房屋租賃費用補償保險，2024 年度也新推出電動車專屬保險、機車責任綜合保險超額責任附加條款—A 型等商品；在旅遊保險方面，本公司海外突發疾病醫療健康保險附約（含法定傳染病），已將法定傳染病納入承保範圍中，因此除了新冠併發重症之外，當國外出現麻疹、猴痘等疫情，也都在保障範圍內，提供保戶更完善及安心的保險服務。

積極發展更多網路投保商品是持續的發展方向，讓消費者一站購足符合所需之保險亦是重要目標。除了有不同保險商品選擇外，網路服務與消費者服務體驗也是另一項發展重點，因此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、更即時查詢個人保險相關資訊，如網路車險試算保費儲存服務、LINE 理賠小管家整合服務、不便險理賠進度查詢等多項服務，以滿足保戶對透明資訊及服務效率的期待。

電子商務平台結合了線上投保與線下客服的虛實雙通路，不僅能為保戶提供方便效率的服務，迅速完成投保作業，獲得充足及完整之保障外，結合各項個人化服務，讓保戶可以即時查詢個人保險相關資訊，同時本公司基於告知與揭露原則，提供保戶正確之保險服務訊息，將各項商品資訊、保險條款清楚揭露於網站中，符合公平待客原則。

至 2024 年度，電子商務平台會員數共增加 88,942 人，已累積達 451,626 人，較 2023 年度成長 24.5%。隨著消費者行為的轉變與網路投保的費率優惠政策，消費者自行上網投保已是常態，2024 年度車險網路投保件數達 48,073 件，投保金額達新台幣 1.7 億元，旅綜險網路投保件數達 81,431 件，投保金額達新台幣 9,113 萬元，顯見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。2024 年間，網路投保汽機車險使用電子保單的比例達 71.3%，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。

2024 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	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： ● 班機延誤快速理賠「登錄航班資料」教學來啦～踏上臺灣產物保險的服務通道！ ● 車體險懶人包：乙式、丙式車體險大哉問！保障範圍、理賠案例一次告訴你。 ● 機車保險一篇就懂！3 大機車險方案、常見問題帶你快速了解！ ● 3 分鐘帶你了解車體險係數，影響汽車險費用因素解析！ ● 住火險是什麼？一定要保嗎？5 分鐘帶你看承保範圍、理賠上限！ ● 歐洲旅遊值得嗎？此生必去 3 國 – 荷比法快樂遊記大分享！
電子 E 化服務	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。 ● 網路車險試算保費儲存服務：會員可以將試算資料儲存紀錄，方便下次操作時快速投保；若儲存多筆試算資料，會員可至網站會員專區查詢並比較各試算方案，進而選擇最適方案進行投保；並且當試算的保險生效日即將到期前，主動提醒會員若未投保應盡快完成投保作業，避免忘記投保而影響保險權益。 ● LINE 理賠小管家整合服務：LINE 官方帳號整合車險理賠服務，包含線上報案、雲端補件、理賠進度查詢等。 ● 旅行不便險理賠進度查詢：保戶可以登入會員後進行查詢，且查詢結果會顯示賠案編號、處理進度及理賠服務人員聯絡方式，保戶若想諮詢更多訊息，亦可再聯繫理賠人員洽詢。
LINE 個人化服務	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。 ● 車險線上報案通報完成通知：凡透過 LINE 使用車險線上報案服務後，可以即時在 LINE 聊天視窗收到確認回覆通知，讓保戶能第一時間確認自己已經完成報案作業，而不需再次聯絡客服或理賠人員進行確認。 ● 除了車險線上報案、雲端補件服務外，將車險理賠進度查詢服務一併整合於 LINE 個人化服務中，更方便於保戶透過單一使用者介面中使用理賠服務並取得相關資訊。 ● 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。 2024 年底為止，LINE 官方帳號好友數達 113,957 人，年度新增 25,188 人，年度大幅成長達 28%。
FB(Facebook 官方粉絲團)	Facebook 官方粉絲團 https://www.facebook.com/tfmi.bewithyou 粉絲數已突破 1.2 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。

2.4 特色服務

交通安全，共同防詐

考量交通事故與金融詐騙手法層出不窮，民眾遇到相關風險的機率大為增加，本公司為提高交通安全與防詐騙意識，由行銷長朱文金與公司團隊攜手伊甸基金會新移民家庭成長中心，至臺北市萬華新住民會館舉辦「提升新世代交通安全和防詐騙風險意識」講座，積極深入社區走進地方、提高新住民對交通安全的認識，建立金融防詐觀念。在講座中透過生活化的交通事故案例與金融詐騙樣態，帶領新住民學員們認識日常生活中的交通意外事故起因及相關的詐騙手法，期望能夠在新住民心中種下交通安全與金融防詐的種子，遠離詐騙的侵害。

臺灣產物保險秉持公平待客精神，
落實只有「中」點，沒有「終」點理念！



安全臺灣，快樂孩童

2024 年 11 月 1 日本公司與嘉義縣大吉國中共同舉辦「提升青少年地震防災安全風險意識」主題宣導活動，由行銷長朱文金擔任講師，藉由深入淺出的防災教育，結合案例講解、互動問答，「趴下、掩護、穩住」的地震自我保護三步驟，讓同學瞭解地震來臨時正確應對方式。

2024 年 12 月 26 日，為提升青少年對地震防災的重要性及基本知識的認知，本公司再度攜手嘉義縣大吉國中舉辦以「地震防災安全」為主題的學生繪畫比賽，透過藝術創作，深化學生對地震防災的理解與應用能力。此外，活動不僅以繪畫比賽吸引學生投入，還同步舉辦防災宣導講座，讓參賽者收穫榮譽的同時，也感受到肩負傳遞防災理念的責任，進一步影響家庭與社區。

秉持企業社會責任，落實公平待客，
為打造更安全的社會環境盡心力，守護每一個生命的光芒！



2.5 普惠金融

普惠金融強調更加平等普及與永續的金融服務，確保所有個人與企業，特別是弱勢族群，能夠獲得適切且可負擔的金融產品。本公司致力於推動普惠金融，透過創新保險商品、數位科技應用及教育推廣，降低金融門檻，提升風險保障，讓更多人享有完善的金融服務。

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。

險種	2024 年		2023 年		2022 年	
	有效保單 (人)	理賠金額 (元)	有效保單 (人)	理賠金額 (元)	有效保單 (人)	理賠金額 (元)
微型保險	1,067	270,444	3,065	302,144*	2,862	906,040

註：2023 年理賠金額原為 602,144 元，更新數據為 302,144 元，因本年度改以已付理賠金額呈現，特此勘誤及說明。

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公司與再保險經紀公司。

本公司以嚴謹的態度，評估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。

本公司選擇再保險供應商之標準：

1. 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。
2. 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。
3. 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。
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。
 - 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。

此外，於再保險經紀公司選擇規範方面，本公司辦理再保險分出業務所選任之再保險經紀公司皆須經主管機關核准於國內設置並領有執業證書。

2024 年本公司再保險供應商信用評等，標準普爾信用評級 A 級以上再保險公司達 99.89%，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。2024 年本公司共取得 2 項新型專利。

專利名稱	說明
團體保險 風險評估系統	本項專利係將團體保險風險因子細分為「企業屬性（職業分類）、工作性質（工作內容）、被保險人年齡、被保險人性別、損失率參數」等數據，透過以上數據建立模組並進行系統分析，並以五種顏色燈號呈現優質、尤佳、尚佳、不良及劣質業務，使業務員在報價時能即時判斷企業風險，取得第一線報價先機；核保人員審核案件時也能快速得到客觀評估，投保後之損失率或核保評估亦可反饋回系統，強化模組數據。
商業火險智能 核保輔助系統	採用此「商業火險智能核保輔助系統」後，所有核案通報單及相關核保資料皆透過該系統線上管控傳遞，可達成之目標為： 1. 設置代理人系統：預先設定職務代理人，同仁休假時代理人及主管仍可透過系統接續作業，維持服務品質。 2. 核案進度透明：系統可揭示目前簽核進度及時間，便於追蹤管理。 3. 報價日、契約生效日提醒：簽核時預先設定報價日、生效日，每逢前述期限前 3 天起至當日，系統每日寄送電子郵件提醒，避免因案件繁多致疏漏或延誤。 4. 業務衝突檢核：簽核時強制輸入要保人、被保險人、最大點標的物地址等資訊，系統偵測到重複狀況，則依公司業務衝突管理規則辦理。 5. 達成減碳目標：系統傳遞可減少紙張使用，符合公司節能減碳政策。

2.8 綠色營運計畫

2.8.1 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，每年度受理的強制車險、任意車險等網路投保產品，均呈現逐步穩定上升的成長趨勢，2024 年度電子保單件數為 193,957 件，比率達 27.62%，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 77 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。

保險商品	2024 年			
	電子保單件數 (A)	契約總件數 (B)	比率 (A/B)	節省紙張數
汽機車任意險	191,474	313,229	61.13%	765,896
房屋租賃費用補償保險 (承租人版)	148	410	36.10%	592
房屋租賃費用補償保險 (出租人版)	145	1,134	12.79%	580
住宅火險及地震基本保險	2,190	496,559	0.44%	8,760
合計	193,957	811,332	27.62%	775,828

註1：統計方式係該保單進件時申請電子類型為主。

註2：一件實體保單約為四張 A4 紙張。

2.8.2 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：

1. 汽車保險
2. 機車保險
3. 旅遊綜合保險
4. 個人傷害保險 (適用海外地區遊、留學、打工渡假人士投保)
5. 居家動產保險、住宅瓦斯險
6. 住宅火災及地震基本保險、居家綜合保險
7. 門票費用損失保險
8. 房屋租賃費用補償保險 (租事大吉 - 承租人版、出租人版)

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。

車險網路投保時選擇電子保單之件數及比例

年度	網投業績 (件數)	選擇電子保單比例
2022	45,263	54.7%
2023	49,550	62.5%
2024	48,073	71.3%

I 辦公室作業流程數位 E 化作業

本公司建立「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。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。

2.8.3 產品碳足跡



碳標字第241652001號
每件財產保險服務 (不分險種)

面對全球氣候變遷挑戰，臺灣產物保險由自身做起，透過量化產品服務的生命週期碳排放量，以利制定減碳策略，並降低保險服務對環境的影響。2024 年 4 月本公司取得「ISO 14067:2018 產品碳足跡」標準，計算出每件財產保險服務 (不分險種) 碳排放量為 2.4kg CO₂e。同年 6 月再度取得環境部「碳足跡標籤」認證。未來，本公司將以碳足跡盤查成果為基礎，積極推動減碳行動，落實低碳轉型目標，努力邁向淨零排放願景。

2.9 永續商品

永續商品旨在兼顧經濟發展、環境保護與社會責任，為企業與消費者提供具備長期價值的保障。本公司秉持永續經營理念，積極開發符合環境、社會與治理（ESG）原則的保險商品，以回應氣候變遷、產業轉型與社會需求等挑戰。本公司推出多元的永續商品，包括「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」，協助農漁民降低極端天候風險；「住家綠能升級附加條款」支持民眾投入節能減碳行動；「安裝工程綜合保險」與「電子設備綜合險」則強化太陽能設備營運韌性。透過創新產品，我們致力於提供不僅保障經濟安全，更關懷環境與社會的保險服務，攜手實現永續未來。

永續商品	商品特色	2024 年			2023 年		
		承保件數	保費收入 (元)	理賠金額 (元)	承保件數	保費收入 (元)	理賠金額 (元)
降水量參數養殖水產保險	本商品以累積降雨量作為啟動保險契約賠付要件，藉由此商品鼓勵高雄及屏東地區之養殖業者，平時做好水產養殖相關之安全防災防損工作，倘遇累積降雨量符合承保範圍之約定，而此商品恰為移轉降雨量風險之風險管理工具，作為養殖業者之後盾，以降低養殖業者所受損失。	30	3,218,013	2,235,428	54	5,536,111	0
颱風風速及降水量參數蓮霧保險	本商品以颱風風速及累積降雨量、溫度作為啟動保險契約賠付要件，藉由本商品鼓勵高雄市六龜區耕種蓮霧之農民，平時做好相關之安全防護措施，倘遇颱風風速或累積降雨量符合承保範圍之約定，農民能迅速獲得理賠，盡速復育以降低所受損失。	39	1,402,638	1,555,637	38	1,286,076	1,641,353
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。	1,165	113,314	0	492	50,436	0
安裝工程綜合保險	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。	1,025	23,472,135	14,255,886	1,019	27,037,483	1,046,347
電子設備綜合險	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。	2,313	84,829,374	15,582,749	2,120	68,485,749	3,630,242

CH3

關懷員工 友善職場

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，透過多層次的人才發展政策，包含「攬才」、「育才」與「留才」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到客戶與社會中。

面對未來數位轉型的市場需求，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。

響應聯合國 SDGs 永續發展目標



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。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、良善的工作環境、多元平等的工作條件，建立更緊密的員工關係。2024 年員工總人數為 923 人，包括 189 位主管階層、732 位一般職員；主管人員占比 20.48%，其中女性主管占 39.15%，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 401 位，佔 43.45%，女性員工共計 522 位，佔 56.55%；依年齡區分，30 歲以下員工佔 13.33%，31-50 歲員工佔比 62.62%，51 歲以上員工佔比 24.05%，擁有碩士以上學歷之同仁佔比 10.51%。另外，總公司外聘清潔人員共 4 人。

2024 年員工總人數，相較 2023 年員工總人數增加 11 人，為正常的進用離職，並無顯著的波動。另外總公司外聘清潔人員，與 2023 年人數相同，並未有任何變動。

2024 年度員工組成表

分類		總公司				分公司				合計
		男性		女性		男性		女性		
		人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數	占比	人數
法定工時	全職員工	182	19.72%	229	24.81%	219	23.73%	293	31.74%	923
	無時數保證員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
勞雇合約	全職員工 (含工讀生)	182	19.72%	229	24.81%	219	23.73%	293	31.74%	923
	兼職員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
	外聘人員 (清潔人員)	1	25.00%	3	75.00%	0	0.00%	0	0.00%	4
職務	部門主管 (經理人以上)	20	60.61%	4	12.12%	9	27.27%	0	0.00%	33
	一般員工	162	18.20%	225	25.28%	210	23.60%	293	32.92%	890
年齡	30 歲以下	22	17.89%	39	31.71%	23	18.70%	39	31.71%	123
	30-50 歲	111	19.20%	165	28.55%	106	18.34%	196	33.91%	578
	50 歲以上	49	22.07%	25	11.26%	90	40.54%	58	26.13%	222
學歷	博士	1	100.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1
	碩士	35	36.46%	25	26.04%	24	25.00%	12	12.50%	96
	學士	136	17.53%	195	25.13%	182	23.45%	263	33.89%	776
	高中職 (含) 以下	10	20.00%	9	18.00%	13	26.00%	18	36.00%	50
多元指標	原住民	1	10.00%	4	40.00%	2	20.00%	3	30.00%	10
	新住民	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0
	身心障礙者	4	33.33%	2	16.67%	2	16.67%	4	33.33%	12

註：統計數據至 2024/12/31 止

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，2024 年身心障礙人數 12 人 (高於法定應聘用人數)，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，2024 年離職人數總計 130 人，離職率為 14.08%；依據性別細分，男性員工離職人數 55 人；女性同仁離職人 75 人。新進人員部分，2024 年度共計 142 人，新進率 15.38%，其中男性新進人員為 63 人，女性新進人員 79 人。

員工類別 (臺灣地區)	年齡別	男性		女性		小計		備註
		人數	比率	人數	比率	人數	比率	
新進員工	30 歲以下	26	41.27%	27	34.18%	53	37.32%	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%
	30~50 歲	36	57.14%	49	62.02%	85	59.86%	
	50 歲以上	1	1.59%	3	3.80%	4	2.82%	
總計		63	44.37%	79	71.43%	142	100.00%	
離職員工	30 歲以下	17	30.91%	24	32.00%	41	31.54%	
	30~50 歲	24	43.64%	46	61.33%	70	53.85%	
	50 歲以上	14	25.45%	5	6.67%	19	14.61%	
總計		55	42.31%	75	57.69%	130	100.00%	

公司建立工作與生活平衡之辦公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，2024 年度內外部教育訓練時數每人每年為 45.93 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，從基礎訓練到進階能力，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。

公司提供員工各類型、不同形式的進修課程，員工的教育訓練可分為工作內訓練 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，2024 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。

2024 年度 ESG 永續證照	人數		
永續金融基礎能力證照	12		
永續金融進階能力證照	3		
2024 年度 ESG 永續人才培育課程	男性 (人)	女性 (人)	總參訓時數 (小時)
113 年度永續資訊之管理內部控制制度宣導會	1	1	6
永續知識賦能宣導課程	1	0	6.5
永續金融於建築 ESG 脈絡發展與未來趨勢演講會	1	0	3
永續金融基礎能力證照培訓課程	1	1	24.5
永續金融與企業永續策略	8	5	39
永續金融證照進階能力課程	2	1	28.5
保險業數位創新暨綠色永續金融應用	2	0	4
實踐 ESG 永續社會責任之有效內部控制與稽核	2	1	9
企業的 ESG 永續關鍵字	32	38	140

3.3.2 2024 年度教育訓練

I 2024 年度教育訓練概況

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	9,522.65	2,274.46	11,797.11	62.42
	非主管職務	28,734.92	1,764.98	30,499.9	41.67
性別	男	16,716.32	2,361.43	19,077.75	47.81
	女	21,541.25	1,678.01	23,219.26	44.48
合計時數 (小時)		38,257.57	4,039.44	42,297.01	45.93
平均時數 (小時)		41.54	4.38	45.93	

2024 年全體員工教育訓練總參訓時數為 42,297 小時，平均參訓時數為 46 小時；依職務類別區分，管理職務員工平均受訓時數為 62.42 小時；非管理職員工平均受訓時數為 41.67 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。

I 2024 年度前十大參訓人數課程

分類	課程名稱	人數	總時數
內訓	1 金融服務業公平待客原則	921	2,763
	2 保險業金融友善服務準則教育訓練	921	460.5
	3 內部重大資訊處理作業程序教育訓練	921	460.5
	4 資訊安全宣導教育訓練	921	2,763
	5 公司誠信經營管理教育訓練	921	1,842
	6 防制洗錢及打擊資恐教育訓練	921	1,842
	7 個人資料保護法教育訓練	921	1,842
	8 職業安全衛生教育訓練	921	921
	9 保險業務員管理規則	921	460.5
	10 工作場所性騷擾防治教育訓練	921	460.5
外訓	1 防制洗錢及打擊資恐人員在職班 - 反貪腐與揭弊者保護實務	30	90
	2 防制洗錢及打擊資恐人員在職班 - 國內外防制洗錢及打擊資恐新修正法令 (含目標性金融制裁與國際防制武器擴散)	30	90
	3 防制洗錢及打擊資恐人員在職班 - 運用新興科技管理洗錢防制與金融犯罪風險	30	90
	4 洗防洗錢及打擊資恐人員在職班 - 洗錢及資恐風險趨勢及態樣	30	90
	5 法令遵循人員在職班 - 個資洩密防護	32	96
	6 法令遵循人員在職班 - 新修訂法令規章	32	96
	7 法令遵循人員在職班 - 國內重大保險詐欺案件分析	32	96
	8 法令遵循人員在職班 - 保險科技中之人工智慧運用與資訊安全防護	32	96
	9 法令遵循人員在職班 - 新銷售保險商品及相關規定	32	96
	10 強制汽車責任保險承保暨理賠作業精進研討會	26	91

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。

為實踐永續經營理念，本公司委託專業廠商製作環保機能 POLO 衫，提供全體同仁穿著。布料採用《TOPGREEN 聚酯》回收寶特瓶纖維，減少塑膠廢棄物，並具吸濕排汗功能，有助提升空調溫度設定、降低能耗，展現對「環境 (Environmental)」的重視。在「社會 (Social)」面向，則將團體服作為員工福利，提升穿著舒適度與職場滿意度，同時強化團隊形象與向心力，具體落實 ESG 永續價值。

I 重點員工福利項目

員工健康管理	- 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。 - 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	- 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。 - 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	- 為照顧勞工退休生活，並促進勞資合作以增進工作效率，特訂勞工退休辦法。 - 為配合政府自 94 年 7 月 1 日起實施勞工退休金條例，本公司依規定對選擇新制之員工定期提撥退休金至該員個人退休金帳戶，且依國際會計準則第 19 號之規定，委請精算師對於勞工退休準備金進行評估計算，並提出精算報告，以作為本公司提撥退休準備金比例調整之重要依據，期以充分保障員工退休之權益。 2024 年計提撥舊制勞工退休準備金至臺灣銀行信託部 8,919 仟元，年底累積該帳戶退休準備金為 72,821 仟元。並每月定期提撥員工每月工資 6% 至參加勞工退休金新制之同仁勞工保險局個人退休金帳戶，2024 年度共提撥新制勞工退休金 30,992 仟元，將可充分保障員工退休之權益。
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 10 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。

註：目前本公司並無提供員工持股之相關福利。

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	2022 年度	2023 年度	2024 年度
非擔任主管職務之全時員工數 (人)	842	840	841
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	100	105.5	107.6
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	78	83.1	83.6

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	2022 年度	2023 年度	2024 年度
非主管職務之總員工福利支出費用	946,843	1,002,396	832,404
非主管職務之員工人數	874	877	732
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	1,083	1,142	1,137

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《留職停薪管理辦法》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。

2024 年度申請育嬰留停員工統計表

項目	男性	女性	小計
2024 年度享有育嬰假人數	16	31	47
2024 年度申請育嬰假人數	0	6	6
2024 年度應復職人數 (A)	0	11	11
2024 年度實際復職人數 (B)	0	6	6
復職率 % (B/A)	0%	54.5%	54.5%
2023 年度育嬰留停復職人數 (C)	0	3	3
2023 年度育嬰留停復職後，工作超過 12 個月以上人數 (D)	0	2	2
留任率 % (D/C)	0%	66.7%	66.7%

註 1. 復職率 = (2024 年實際復職的人數 / 2024 年應復職的人數) * 100%

註 2. 留任率 = (2023 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2023 年實際復職人數) * 100%

註 3. 本公司依據性別工作平等法規範，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、經營月會、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。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
勞資會議	- 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。 - 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」。 - 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。
性騷擾防治	- 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。 - 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。
重大營運變化預告期	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。

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 2024 年底，本公司女性員工占比為 56.6%，其中女性管理職亦占比 45.8%，女性高階主管占高階主管總人數 12.1%，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。

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，2024 年度整體受訓完成率為 100%。並安排全體董事參加「金融友善暨身心障礙者權利公約 (CRPD) 宣導課程」，參訓率 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	● 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。 ● 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。 ● 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。 ● 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。
男女薪酬平等	● 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。
杜絕不法歧視且確保工作機會均等	● 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。
禁用童工	● 依據勞動基準法規定，不雇用年齡未滿 16 歲員工。
禁止強迫勞動	● 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。
保持獨立申訴機制暢通	● 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。 ● 每季舉辦勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議。 ● 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。

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。

工作重點		成果
年初	確認工作職責與績效考核相關指標	主管與同仁共同訂定年度個人目標
年中	平日考核紀錄與目標執行進度評核	視執行狀況進行機動輔導調整
年底	年度績效考核、主管績效面談與輔導	制定晉升、調薪、人員發展及訓練目標等計畫

接受目標績效考核的員工人數

考核別	人數
進行績效考核 (不含試用期員工)	882
未進行績效考核 (試用期員工)	22

工作績效考核

類別	男性		女性	
	人數	比例	人數	比例
主管職	113	60.4%	74	39.6%
一般員工	276	39.7%	419	60.3%
合計	389	44.1%	493	55.9%



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。

本公司共計有 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，並依據「職業安全衛生法」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」，總公司定期進行辦公大樓火災之「消防演練」，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。定期偕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。

1. 配置急救人員

於總公司大樓中配制急救人員，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。

1 2024 年度男女之工傷件數與時數

工傷統計	性別	
	男	女
件數	0	2
時數 (小時)	0	56

註1：上表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，無員工因工作或於本公司工作場所致工傷。

註2：2024 年本公司未發生非員工職業傷害之情事。

1 2024 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%
綜合傷害指數 (FSI)	男	0%
	女	0%
	總數	0%
缺勤率 (AR)	男	0.16%
	女	0.37%
	總數	0.54%

註1. 2024 年事假時數為 3,454 小時、病假 6,556 小時、工傷假 56 小時。

註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。

註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。

註4. 綜合傷害指數 (FSI)= F.R. 與 S.R. 乘積除以 1,000 的平方根。

註5. 缺勤率 (AR)= (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100% 。

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，除提供優於法定規範之員工健康檢查項目外，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。2024 年為貼近不同年齡之健檢差異需求，調整以年齡區分健檢項目及金額，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。並提供 APP 線上健檢報告查詢，除提供資訊化服務外，並讓員工即時掌握個人健康資訊。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。為推動職場健康促進，2024 年舉辦「健康減重 E 起來活動」，計有 35 組 120 人參與，活動分兩階段評比，2024 年 5 月 27 日至 12 月 15 日為第一階段（減重期），並於 2025 年 3 月 4 日進行第二階段檢測（維持期）。第一階段活動實施至結束全員累計減重 450.1 公斤，減重前三名團隊並於尾牙公開頒獎。

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 10 個員工自發性成立的多元化社團，包括有氧舞蹈社、登山社（彰化、台南）、保齡球社、健行社、桌球社、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，本公司將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。

CH4

愛護地球 環境永續

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，並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。

本公司設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」及「永續發展委員會」，各委員會分別依其職能定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置與執行效能，並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，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，專責單位每年至少一次向董事會報告相關風險管理策略執行情形，董事會就執行情形及成果進行審視，必要時敦促推動小組進行調整，以落實氣候治理與管理。

響應聯合國 SDGs 永續發展目標



4.1 營運風險管理

產物保險公司為有效承擔客戶風險並保障其權益，確保個人或組織能在穩健安全的環境中發展，並獲得充足的保障，營運穩定是關鍵要素。為此，本公司制定「風險管理政策」，透過系統化的風險分析與鑑別，全面掌握營運過程中可能面臨的風險因子，並建立有效的風險控管機制。經鑑別後，主要風險包括市場風險、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，並針對各項風險訂定相應的管理準則，以確保各單位遵循。

為強化風險管理效能，本公司設置隸屬於董事會的「風險管理委員會」，由獨立董事擔任召集人，負責執行董事會的風險管理決策，並定期向董事會報告風險管理狀況。委員會定期檢視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行效能，確保風險管理策略與時俱進。此外，本公司設立獨立於業務單位的「風險管理室」，專責規劃、監督與執行風險管理事務，並定期提出風險管理報告。各業務單位亦指派風險管理人員，協助執行風險管理作業，確保風險管理落實於日常營運中。

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 Verisk Touchstone® 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

氣候變遷導致極端氣候事件頻率增加，對天災保險業務構成重大挑戰。本公司透過援引國外知名天災模型 Risk Management Solutions® (RMS) 以及 Verisk Touchstone® 進行天災風險分析，並據以調整再保險策略，以降低極端氣候帶來的潛在損失。此外，本公司定期評估氣候變遷對業務的長期影響，並制定相應的風險管理措施，確保在氣候變遷的背景下仍能維持穩健的財務結構與清償能力。

■ 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
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。
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级，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。
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措施，降低無法履行責任之風險。
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。
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。
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。
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程及監控指標。

臺灣產物保險面臨之新興風險

風險性質	可能造成臺灣產物保險的衝擊	因應措施或辦法
 資訊安全	- 在數位化的環境下，可能面臨惡意攻擊或資料被竊等風險大幅增加，資安議題也成為營運核心重點項目。 - 個資外洩意外可能帶來監管罰款及訴訟風險，對公司財務和聲譽造成不利影響。	- 設有獨立資安單位，依據法令標準每年進行資安風險評估，並已通過 ISO27001 資訊安全管理系統驗證，確保系統安全性。 - 投保資訊安全保險，以降低資料外洩、網路勒索與網路犯罪可能帶來的影響。 - 每年對全體員工實施資訊安全宣導教育訓練，資安專責人員則接受專業資訊安全訓練等，以進一步預防相關風險。

■ 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，使用各項風險因子，測試評估保險公司的風險承受狀況，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 500% 以上，遠高於法定標準的 200%，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。

■ 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，以確保員工、財物安全及降低公司損失。

作業要點中，有關經營危機事故包含下列項目：



- 一、人為或天然災害(如：地震、水災、火災、風災等)。
- 二、內部控制不良之舞弊案或作業發生重大缺失情事。
- 三、安全維護方面(如：搶奪強盜、重大竊盜、辦公處所或設備遭破壞或遭恐嚇等)。
- 四、業務方面(如重大理賠案件、假保單、挪用保費等)或財務方面(如資金運用)有重大缺失或重大財務損失。
- 五、媒體報導足以影響本公司信譽。
- 六、大量解約之情事。
- 七、發生資通安全事件。
- 八、國外投資之保險相關事業有違反防制洗錢及打擊資恐事件之情事。
- 九、海外及大陸地區重大信用風險個案事件，經評估債權或投資金額損失達等值美元一千萬元以上。
- 十、發生系統性風險危機：係指本公司之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，嚴重影響保險業務之推展並危及金融安定者。
- 十一、其他重大事件。

本公司透過完善的風險管理架構與風險分析工具及嚴謹的風險控管機制，確保在面對各類風險時能迅速應對，保障客戶權益並維持營運穩定。未來，本公司將持續關注新興風險，並適時調整風險管理策略，以因應不斷變化的經濟環境與市場挑戰。

4.2 氣候變遷議題治理架構

本公司設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」及「永續發展委員會」，各委員會分別依其職能定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置與執行效能，並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，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，專責單位每年至少一次向董事會報告相關風險管理策略執行情形，董事會就執行情形及成果進行審視，必要時敦促推動小組進行調整，以利相關計畫之執行。

I 臺灣產物保險 TCFD 指標揭露架構與實際作為

核心因素	治理	策略	風險管理	指標與目標
內容	揭露本公司與氣候相關風險與機會的治理情況	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	揭露組織如何鑑別、評估和管理氣候相關風險	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
臺灣產物保險的實際作為	- 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。 - 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。 - 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。	- 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，強化公司承擔能力與財務結構。 - 依據主管機關要求，規劃簽署氣候變遷相關財務揭露報告架構 (TCFD)。 - 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議題，展現產物保險之社會價值與韌性。 - 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。	- 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。 - 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。 - 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。	- 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。 - 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。 - 已於 2022 年開始進行溫室氣體盤查。

4.3 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。

經由風險管理室召集各單位，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。以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，確保氣候相關風險與機會可有效控制與改善，預計於 2025 年針對氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會，建立相對應之機制並量化採取行動的成本。

氣候風險與機會鑑別

1 資料蒐集與評估

向相關業務單位發送問卷，蒐集氣候變遷相關產業趨勢及分析評估資料。

2 風險與機會辨識

根據氣候變遷對保險面、投資面與營運面的影響，分析可能的轉型風險、實體風險及機會。

3 影響評估

評估氣候變遷風險對本公司資產負債、投資組合、承保業務及營運的影響。

4 應對策略

擬定風險管理措施及因應策略，並納入公司風險管理機制。

重大氣候風險與機會影響分析

類別	氣候風險／機會主題	風險／機會描述	價值鏈衝擊	營運及財務影響	因應作法
轉型風險	氣候相關法規變更	全球再保險業推動減碳措施，高碳排產業面臨承保條件限制	影響再保安排	自留風險增加，提高承保成本	調整核保策略，強化承保條件管理
	碳定價機制	碳稅或碳交易機制提高企業營運成本	影響保險與投資業務	影響高碳排產業投資標的財務表現	監控碳市場變化，調整投資組合
實體風險	極端天氣事件	颱風、水災等災害增加保單理賠	影響保險理賠與再保安排	提高理賠成本，影響盈利能力	強化巨災模型，調整風險移轉機制
	海平面上升	長期水患風險影響保險標的價值	影響資產與承保風險評估	增加長期財務壓力	強化區域性風險評估，調整承保政策
	營運中斷風險	極端天氣事件影響物流與供應鏈，導致業務運行受阻	影響內部營運	增加業務持續管理成本	強化營運持續計畫，確保業務不中斷
機會	綠色金融投資	ESG 相關投資標的需求增加	增加投資機會	提高長期投資報酬率	增加綠色債券、氣候友善企業的投資比重
	低碳保險產品	企業對碳足跡管理需求提升	擴展新市場	促進業務增長	開發針對低碳產業的專屬保險產品
	再生能源發展	可再生能源基礎建設增加保險需求	擴展保險市場	增加保險產品與收入	推出專為再生能源產業設計的保險方案
	永續營運機制	綠色營運模式降低長期營運成本	提升企業形象	減少能源成本，符合市場趨勢	擴大碳盤查範圍，推動無紙化作業

4.4 RCP 升溫情境之氣候災害管理

本公司依政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 之代表濃度途徑 (Representative Concentration Pathway, RCP) 4.5 及 8.5 之情境推估，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。

4.5 氣候變遷指標與目標

本公司採取數位化與低碳化的經營策略，積極打造低碳營運環境，響應國際與社會的減碳倡議，目前已執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及確信作業，並計畫導入執行如 ISO 14001 環境管理系統等認證，引導公司邁向低碳轉型，強化永續投資、提高數位化綠色產品與服務比重，促進能資源產業的發展，開發具環境韌性之保險產品等，協助產業鏈的綠色轉型，達成減緩地球暖化之共同最終目標。

4.6 環境永續

近年來，全球氣候變遷引發極端氣候，不僅威脅人類生活和財產安全，亦凸顯保護地球、減少資源消耗在企業營運中的重要性。為此，本公司成立永續發展委員會，由總經理擔任推動小組召集人，並與相關部門共同規劃和推動各項永續發展策略及專案計畫，推動小組設立環境保護組、社會責任組及公司治理組 1 組及 2 組，分別對應環境 E、社會 S 及公司治理 G 的永續發展議題。透過定期舉行報告與檢視會議，及時了解環境變化與永續發展趨勢，針對相應營運挑戰提出有效解決方案，迅速調整營運策略及因應環境變遷之風險。

為具體實現目標，本公司全面優化設備使用，並積極推廣綠色保護意識文化，鼓勵同仁將環保理念融入日常，形成習慣性節約和環保行為，大幅減少公司碳足跡，同時擴大綠色保護之影響，實現環境永續發展的理想。

綠色營運不僅是商業策略，更是社會責任，本公司致力於創造綠色營運新模式，藉由產品創新和社會參與，引領產業邁向永續未來，透過企業的積極參與和社會的共同努力，實現地球環境的永續發展。這是我們對未來世代的承諾，也是我們對地球所應該擔負的責任。在未來，本公司將持續努力，推動綠色營運理念，以實現環境保護和企業永續發展的雙贏局面。

4.6.1 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	- 本公司從「提升空調效率」及「降低空調用電」兩方向推動機房管理，近年來更新整棟大樓冷氣空調，加強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。 - 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。 - 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。
 照明設備	- 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，下班後須關閉照明設備，同時也減少電力消耗，幫助地球降溫。 - 總公司與各分支機構已陸續更換新型 LED 節能燈具。
 資源回收	- 提升紙張利用率，非機敏性資料提倡雙面使用。 - 強化宣導資源回收再利用，降低垃圾量。 - 資源回收品，統一由合格廠商妥善銷毀並回收處理。
 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	- 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。 - 會議不印製紙本資料。
 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，減少員工購買瓶裝飲料所造成的廢棄物。

4.6.2 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 2024 年以本公司 44 處營運據點及 4 處非營運據點（資訊部及僅用於文件資料存放之倉庫）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 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。

年度	總用電度數	總兆焦耳數 (MJ)	能源密集度 (人均總兆焦耳數)	產生之二氧化碳 (公噸)	人均排放 CO ₂ 密度 (公斤)
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
2023	1,589,566	5,722,437.6	6295.3109	786.835	862.8
2024	1,570,047	5,652,169.2	6,123.6936	744.203	806.3

註1：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 2024 年度電力排放係數統計，每 1 度電將產生 0.474 公斤 CO₂e/度。

註2：人均排放 CO₂ 密度係以本公司 2024 年 12 月 31 日之員工人數作為分母進行計算。

I 溫室氣體排放總量

溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)		2023 年	2024 年
範疇一	類別 1：直接溫室氣體排放	87.6838	68.6570
範疇二	類別 2：輸入能源的間接溫室氣體排放	786.8314	744.2025
範疇三	類別 4：使用產品的間接溫室氣體排放	4.1 購買商品造成的排放	215.5666
		4.3 處置固態和液態廢棄物產生的排放	12.6547
合計		1,076.2251	1,041.0808

註 1：類別一 盤查方法使用 ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標準、溫室氣體盤查登錄作業指引；GWP 值採用 2022 IPCC AR6；排放係數引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。

註 2：類別二盤查方法使用 ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標準、溫室氣體盤查登錄作業指引；GWP 值採用 2022 IPCC AR6；排放係數引用經濟部能源局公布之最新係數 2024 年度電力之排放係數 0.474 公斤 CO₂e/度。

註 3：本公司之溫室氣體類別一直接溫室氣體排放，主要來自於柴油緊急發電機、汽柴油公務車、化糞池及製冷設備排放；類別二溫室氣體排放則均來自於外購電力部分；類別四包含採購自來水、影印紙、燃料及能源相關之活動與營運產生之廢棄物。邊界設定及排放源為二氧化碳 (CO₂)、氧化亞氮 (N₂O)、甲烷 (CH₄) 及氫氟碳化物 (HFCs)。

I 溫室氣體排放密集度

本公司溫室氣體組織邊界設定採「營運控制權法」，2023 年以本公司 44 處營運據點及 3 處非營運據點為組織邊界；2024 年以本公司 44 處營運據點及 4 處非營運據點為組織邊界。

年度	類別一 (公噸 CO ₂ e)	類別二 (公噸 CO ₂ e)	合計 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e / 百萬元)
2023	87.6838	786.8314	874.5152	0.1292
2024	68.6570	744.2025	812.8595	0.1107

註：溫室氣體密集度係以本公司年度營業收入作為分母進行計算。

4.6.3 水資源管理

有鑑於氣候變遷對全球環境帶來衝擊，自然災害發頻繁，本公司隨時關注可能面臨水資源缺乏的危機，目前本公司（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，無取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，對環境水源地無顯著之衝擊。除此之外，依據世界資源研究所 (World Resources Institute, WRI) 之「渡槽水風險地圖集」，台灣整體處於水壓及缺水狀態為低度風險之地區，而本公司營業據點均處於台灣，並非處於水資源緊張地區。

為落實水資源管理，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。

I 近二年水資源使用情形

項目	2023 年	2024 年
用水量 (百萬公升)	11.400	12.407
營業收入 (百萬元)	6,768.286	7,340.275
用水密集度 (百萬公升 / 百萬元)	0.00168	0.00169
員工人數	912	923
人均用水量 (百萬公升)	0.0125	0.0134

4.6.4 永續供應鏈

本公司從事金融保險相關業務，涵蓋保險商品之設計、承保、理賠及售後服務，透過多元通路提供個人與企業客戶專業的保險保障。於價值鏈運作中，主要仰賴承包商、經銷商及顧問服務等類型之供應商，協助提供資訊系統支援、市場行銷、人力資源與法遵等專業服務。關鍵供應商多數設址於臺灣，具備地理與語言優勢，能確保溝通效率與即時應變能力，進而提升營運效能。

除供應商外，本公司亦與各大保險經紀人、保險代理人、合作銀行及策略聯盟夥伴維持緊密的商業合作關係，共同拓展市場並提升服務可及性。下游活動則涵蓋保戶服務、理賠處理、售後追蹤與客戶滿意度管理。本公司重視與客戶間的長期關係，並持續優化服務流程與數位化工具，以確保客戶體驗與信任度之提升。



上游供應商

供應商類型

本公司之主要供應商包括顧問服務業者、資訊系統開發商、行銷廣告公司及設備工程供應商，協助支持營運流程、技術建置與業務拓展。

合約安排

多以專案性質或年度合作協議為主，契約期限依服務內容與營運需求彈性訂定，並依據內部採購作業辦法進行管理。



組織核心營運活動

主要業務

本公司專注於金融保險業務，涵蓋保險商品之設計、承保、理賠與後續服務，並透過直接業務與策略通路提供整合型保障方案。

營運據點

本公司 44 處營運據點皆位於臺灣地區，服務網絡涵蓋全臺各縣市。



下游服務

服務對象

主要客群為個人與法人保戶，服務範圍涵蓋一般消費者、中小企業及企業團體。

合約型態

保險契約多以一年期為主，亦視商品屬性與客戶需求提供不同期間的保障選項，以強化風險管理靈活性。

供應商承諾

本公司為與供應商一同致力於企業社會責任及 ESG 之落實，特訂「採購作業辦法」，於辦理財物、工程、勞務等相關採購時，請供應商填寫「供應商落實企業社會責任承諾書」及「供應商落實企業社會責任及 ESG 自我評估表」，引導供應商認識並檢視其在環境保護、勞工權益、職場安全、誠信經營等面向之實踐情況，期望透過制度化的永續管理流程，與供應商共同建立長期、信任且具社會責任感的合作關係，攜手實踐永續經營的目標。



I 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。

「零碳商品」指商品碳足跡 (carbon footprint) 等於碳權量 (carbon credit)，亦即商品生命週期 (life cycle) 二氧化碳排放當量被減碳活動產生的碳權抵銷。本公司以行動支持零碳商品，透過購買零碳品牌「歐萊德 O'right」商品，於 2024 年減少 1,027KG 生活碳排放量，約等同於 93 棵 20 年生大樹一年的吸碳量，達成零碳及零環境衝擊，共同參與友善環境的綠色消費。

2024 年在地採購
比率為 100%



I 2024 年供應商在地採購金額占比

單位：新台幣元

地區	採購金額
總公司	4,731,574
板橋分公司	227,780
桃園分公司	314,005
新竹分公司	1,325,514
台中分公司	1,070,277
彰化分公司	98,541
嘉義分公司	197,610
台南分公司	59,175
高雄分公司	365,310
宜蘭分公司	153,095
花蓮分公司	251,675
合計	8,794,556



4.6.5 廢棄物管理

本公司透過這些措施，致力於減少廢棄物的產生，並積極參與環境保護行動，為珍惜地球資源盡一份心力。

單位：kg

總公司			
2024 年	一般垃圾	紙類	塑膠瓶 / 寶特瓶
總計	9,026.08	2,443.19	288.63



廢棄物分類

本公司全公司皆以一般生活廢棄物為主，並鼓勵員工於工作流程與環境管理上，主動執行環保回收措施。廢棄物依性質主要分為以下兩類：

- 一般廢棄物：指不可回收的一般垃圾，如衛生紙（棉）、抹布、食物殘渣等。
- 資源廢棄物：包含紙類（如辦公用紙、紙箱）、金屬（如鋁罐、鐵罐）、塑膠（如寶特瓶）。

此外，根據垃圾分類標準，辦公室產生的廢棄物應進一步分類為一般垃圾、資源回收與廚餘等類別，以利後續處理。

辦公場域內廢棄物管理

總公司於各樓層後梯區域設置一般垃圾桶與資源回收垃圾桶，並定期維護管理其貯存設備及周遭環境清潔。員工應先行分類廢棄物，再投入相應的垃圾桶內，以確保垃圾分類的正確性。

為有效推動垃圾減量與資源回收機制，行政管理中心依據北市及各縣市垃圾分類處理方式，落實「減量」、「回收」與「再利用」三大原則。員工應將垃圾分類後集中蒐集，再由總公司及全台各分公司之大樓清潔管理公司進行統一處理，最後委由合格廢棄物清運公司妥善處理，確保垃圾清運符合環保規範。

大型與事業廢棄物處理

若總公司各單位有大型廢棄物產出需求，需洽詢權責單位，並依指定場地堆放，不得隨意棄置。

辦公場域內進行營建或修繕工程時，所產生的事業廢棄物（如木材、玻璃、塑膠等）不得與一般廢棄物合併處理。這類廢棄物應由工程承攬廠商負責清除，並由工程需求單位負責監督，確保處理方式符合規定。

清運作業

為維持辦公環境的整潔與衛生，總公司每日產生的一般廢棄物，均委由清潔公司進行整理與清運。資源回收品則由合格廠商妥善銷毀並回收處理，以確保環保回收機制的有效運行。

資源回收與減廢措施

公司鼓勵員工在日常工作中落實環保回收措施，例如辦公室的列印設備均採用環保碳粉，使用後的碳粉盒也交由專業廠商回收處理，以避免污染及資源浪費。

為進一步響應垃圾減量化，公司內部推行以下措施：

- 落實禁菸政策，減少污染物排放。
- 分類處理飲料包裝，確保資源回收有效運作。
- 鼓勵員工使用環保用品，如環保杯碗、自備環保餐具及環保袋，以減少一次性廢棄物的產生。
- 提升紙張利用率，提倡非機敏性資料雙面使用，以減少紙張浪費。

CH5

攜手同行 善意延伸

本公司多年來秉持「取之於社會、用之於社會」的信念，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」，以「推廣藝文活動、培養體育人才、關懷弱勢群體及獎助青年學子」為四大公益主軸，實際行動整合資源投入遲緩兒特殊教育及青少年反毒行動，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，創造善的循環讓社會關懷的種子在每個人心中生根發芽。

透過與母公司領航集團的合作，有效地整合資源，以愛與關懷投入公益活動。期望實現不僅是短期援助，更是長期發展的支持，目標不僅是「看見需要」，更期盼能「共同參與」，產生更多「漣漪效應」，利用實際行動回應社會的需求，讓正面影響力逐漸擴大，形成社會共同努力的力量。展望未來，本公司將持續實踐企業社會責任，成為社會進步的引領者，共同解決社會問題及呼應社會相關政策，引領善的力量在社會中發揮更大的影響力。

響應聯合國 SDGs 永續發展目標



5.1 財團法人臺灣產物保險文教基金會公益捐贈對象

活動地點	工作項目	實施方式與內容	實施效益
遍及全台各地	贊助獎勵學術研究與交流等活動	捐助相關單位不定期舉辦有關公共政策、社會福利政策等學術研討會及各項政府與民間溝通的交流活動。同時培養青年學子團隊團隊合作及關懷社會之能力。	支持臺灣大學「琢育登頂計畫」，以達到育才、攬才、留才目的。預估參與 (受益) 人數約 3,000 人。
	提倡藝文及體育活動	捐助財團法人陳重光文教基金會、財團法人紙風車文教基金會、社團法人台灣女子職業高爾夫協會、啄木鳥文教基金會、中華文化總會等單位推廣藝文及體育活動。	● 透過贊助藝文及體育活動，讓民眾能得到更多元的活動參與機會。 ● 體育類計有少棒比賽、女子高爾夫球賽等。 ● 藝文類計有紙風車「紙風車 368 鄉鎮市區兒童藝術工程」、「拯救浮士德」等演出向青少年宣導反毒理念以及偏遠地區演出。 ● 預估參與 (受益) 人數約 8,500 人。
	獎助清寒、優秀學生	捐助桃園臺灣產險排球隊。	除支持排球體育活動外，亦希望球員在球場外可以兼顧學業，故獎助通過畢業論文取得碩士資格之球員獎助學金。本期受益人數 3 人。
	獎助公益團體	與財團法人伊甸社會福利基金會、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、財團法人臺中市私立橫山社會福利基金會等多個公益團體合作。	贊助伊甸基金會「偏鄉居家修繕計畫」，協助經濟弱勢、失能的民眾，提供輔具清潔服務。另外也跟其他公益團體合作，無論是在遲緩兒特殊教育的推動，以及在地區文化發展上均予以支持。預估參與 (受益) 人數約 5,000 人。
	其他符合本會設立宗旨之相關公益性文教事務	辦理「微型保險，弱勢溫暖」社會福利計畫、為高齡者設計文化活動以期搭建跨世代間的共學與共創為目標。	● 與台北市信義區、中山區、大同區、萬華區等里辦公室及社團法人中華身心障礙者職業技藝協會、社團法人中華視障安養福利協會、社團法人中華民國身心障礙者自立更生創業協會、社團法人臺灣雷特氏症病友關懷協會合作，推動微型保險。預估參與 (受益) 人數約 800 人。 ● 與新北市文化基金會共同主辦，並委託「滾出趣創意生活有限公司」舉辦文化活動「老派衣報攤」，參展人次達 23,854 人次。

5.2 臺灣產物保險股份有限公司公益捐助對象

捐贈類別	受捐贈團體名稱	捐贈日期	捐贈金額 (元)	合計 (元)
公益團體	財團法人啄木鳥文教基金會	2024.01.04	2,000,000	5,110,000
	財團法人台北行天宮	2024.02.15	60,000	
	財團法人賑災基金會	2024.04.29	2,000,000	
	財團法人新北市文化基金會	2024.09.12	1,000,000	
	財團法人伊甸社會福利基金會	2024.10.09	50,000	
利害關係人	財團法人臺灣產物保險文教基金會	2024.08.28	8,000,000	8,000,000
學術團體	國立東華大學 - 第 1 期學術回饋金	2024.01.05	180,000	5,210,000
	臺北市立大學	2024.02.22	1,500,000	
	中華文化總會	2024.05.08	1,000,000	
	臺北市立大學	2024.05.23	200,000	
	臺北市立大學	2024.07.03	1,500,000	
	國立東華大學 - 第 2 期學術回饋金	2024.07.05	180,000	
	財團法人國家實驗研究院國家太空中心	2024.10.22	250,000	
	中原大學	2024.12.30	400,000	
職業團體	台北市東華扶輪社	2024.02.15	579	2,232,804
	台北市東華扶輪社	2024.03.14	300	
	社團法人臺灣工商企業聯合會	2024.03.22	150,000	
	台北市東華扶輪社	2024.04.16	300	
	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	2024.04.29	80,000	
	台北市東華扶輪社	2024.08.23	300	
	台北市東華扶輪社	2024.10.09	300	
	台北市東華扶輪社	2024.10.18	300	
	台北市東華扶輪社	2024.10.23	300	
	中華民國排球協會	2024.10.29	2,000,000	
	台北市東華扶輪社	2024.11.27	325	
	台北市東華扶輪社	2024.12.06	100	
	合計			20,552,804

5.3 臺灣產物保險推動體育項目



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 年成立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 年獲得臺北市府贊助，更名為「臺北臺產鬥犬」，2022 年改以「臺北臺產熊讚」參與企業女子壘球聯賽。另外，本公司自 2019 年起與桃園市政府冠名合作打造「桃園臺產隼鷹排球隊」，以中原大學男子排球隊選手為班底，跨越產、官、學三方合作，參與相關企業排球聯賽，為推廣排球運動及國內培訓優秀體育人才而努力。

本公司深信體育活動對個人成長和社會凝聚力的重要性，將持續支持國內體育發展，提供優質訓練資源、協助舉辦體育賽事和推廣運動文化，藉此激勵更多人參與運動，培養更多優秀運動員，並為國家運動事業的發展貢獻力量。未來本公司也將繼續與各級政府、體育組織和社會各界合作，共同推動國內體育事業的蓬勃發展，營造健康、活力的體育氛圍，讓更多人享受運動的樂趣，共同促進國內體育事業的繁榮與進步，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！



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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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	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	無對應重大議題	公司簡介	4	
	2-2	組織永續報導中包含的實體	無對應重大議題	關於報告書	1	
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	無對應重大議題	關於報告書	1	
	2-4	資訊重編	無對應重大議題	關於報告書	1	
	2-5	外部保證 / 確信	無對應重大議題	關於報告書	1	
活動與工作者	2-6	活動、價值鍊和其他商業關係	無對應重大議題	關於報告書	1	
				關於臺灣產物保險	4	
				CH1 公司治理	23	
				2.6 再保險	46	
				4.6.4 永續供應鏈	73	
治理	2-7	員工	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	52	
	2-8	非員工的工作者	人才吸引與留任	3.1 員工多元性任用與落實人權保護	52	
	2-9	治理結構及組成	公司治理與誠信經營	1.2.1 公司組織架構	25	
				1.2.3 董事會組成及獨立性	26	
				1.2.4 董事成員多元化政策	27	
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	公司治理與誠信經營	1.2.3 董事會組成及獨立性	26	
	2-11	最高治理單位主席	公司治理與誠信經營	1.2.3 董事會組成及獨立性	26	
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	公司治理與誠信經營	永續發展組織	6	
				利害關係人議合	7	

GRI 準則類別 / 主題	編號	GRI 準則揭露內容	重大議題	對應章節	頁碼	說明
治理	2-13	衝擊管理的負責人	公司治理與誠信經營	永續發展組織	6	
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	公司治理與誠信經營	關於報告書 永續發展組織	1 6	
	2-15	利益衝突	公司治理與誠信經營	1.2.3 董事會組成及獨立性 1.3 誠信經營	26 31	本公司並未統計與供應商或其他利害關係人的交叉持股狀況，以及利害關係群體及其關係、交易和未清餘額。
	2-16	溝通關鍵重大事件	公司治理與誠信經營	永續發展組織 1.2.3 董事會組成及獨立性	6 26	
	2-17	最高治理單位的群體智識	公司治理與誠信經營	1.2.5 專業化的治理	28	
	2-18	最高治理單位的績效評估	公司治理與誠信經營	永續發展組織 1.2.3 董事會組成及獨立性	6 26	
	2-19	薪酬政策	公司治理與誠信經營	1.2.6 功能性委員會 3.4 健康友善的幸福職場	28 56	
	2-20	薪酬決定流程	公司治理與誠信經營	1.2.6 功能性委員會	28	
	2-21	年度總薪酬比例	無對應重大議題		-	年度總薪酬比例為組織機密資訊。
	2-22	永續發展策略的聲明	公司治理與誠信經營	董事長的話	3	
策略、政策與實務	2-23	政策承諾	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	52 59	
	2-24	納入政策承諾	公司治理與誠信經營	利害關係人議合 1.3 誠信經營 3.6 落實人權保護與性別友善	7 31 59	
	2-25	補救負面衝擊的程序	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 數位金融與創新 3.1 員工多元性任用與落實人權保護 3.5 勞資溝通管道	41 42 43 52 58	
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	公司治理與誠信經營	1.3 誠信經營	31	
	2-27	法規遵循	法令遵循	1.5 法令遵循	34	
	2-28	公協會的會員資格	營運風險管理	1.6 參與公會組織	35	
	2-29	利害關係人議合方針	無對應重大議題	利害關係人議合	7	
	2-30	團體協約	人才吸引與留任		-	無工會，故無團體協約。
利害關係人議合						

主要重大議題

GRI 準則主題	揭露項目	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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3 誠信經營	31	
GRI 205 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 誠信經營	31	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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
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	1.7.1 資訊安全管理 1.7.2 個人資料保護 2.3 數位金融與創新	37 38 43	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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
營運績效				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	

GRI 準則主題	揭露項目	對應章節	頁碼	說明
GRI 201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	1.1 經營績效	24	本年度福利計畫詳細資訊，請見本公司年報。
法令遵循				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 205 反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	1.3 誠信經營	31	
GRI 205 反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.3 誠信經營	31	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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	
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	2.2 落實公平待客原則	42	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	利害關係人議合 重大議題	7 10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合 重大議題	7 10	

GRI 準則主題	揭露項目	對應章節	頁碼	說明
GRI 404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	3.3.2 2024 年度教育訓練	55	
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	3.7 員工績效考核	60	
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	1.2.4 董事成員多元化政策	27	
		3.1 員工多元性任用與落實人權保護	52	
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	利害關係人議合	7	
		重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合	7	
		重大議題	10	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	3.2 人才吸引與留任	53	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.4.1 健康友善的幸福職場	56	
		3.4.3 重視職場兩性平等	57	
GRI 401 勞雇關係 2016	401-3 育嬰假	3.4.3 重視職場兩性平等	57	
氣候變遷管理				
GRI 3 重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	利害關係人議合	7	
		重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021 揭露	3-2 重大主題列表	重大議題	10	
GRI 3 重大主題 2021	3-3 重大主題管理	利害關係人議合	7	
		重大議題	10	
GRI 302 能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	4.6.2 溫室氣體排放管理	71	未使用再生能源。
GRI 302 能源 2016	302-3 能源密集度	4.6.2 溫室氣體排放管理	71	
GRI 305 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.6.2 溫室氣體排放管理	71	
GRI 305 排放 2016	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.6.2 溫室氣體排放管理	71	
GRI 305 排放 2016	305-4 溫室氣體排放密集度	4.6.2 溫室氣體排放管理	71	

其他對應指標

GRI 準則主題	揭露項目	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	4.3 氣候變遷風險與機會	68	
GRI 201 經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.4.1 健康友善的幸福職場	56	請見本公司 2024 年度第四季個別財報 P.51~P.54。
GRI 202 市場地位 2016	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	3.1 員工多元性任用與落實人權保護	52	
GRI 204 採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	4.6.4 永續供應鏈	73	
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	1.3 誠信經營	31	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	303-3 取水量	4.6.3 水資源管理	72	
GRI 402 勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	3.5 勞資溝通管道	58	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	3.8 安全的工作環境	61	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-3 職業健康服務	3.8 安全的工作環境	61	
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	3.3.2 2024 年度教育訓練	55	
GRI 403 職業安全衛生 2018	403-6 工作者健康促進	3.9 健康運動職場	62	
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	3.8 安全的工作環境	61	
GRI 406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	3.1 員工多元性任用與落實人權保護	52	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	2.2 落實公平待客原則	42	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	2.2 落實公平待客原則	42	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	說明
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	本公司尚在規劃針對缺少銀行服務之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。微型保險有效保單 1,067 人、農業保險之養殖水產保險承保件數 30 件及連霧保險承保件數 39 件。

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	2024 年執行情形
治理	● 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。	本公司設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」及「永續發展委員會」，各委員會分別依其職能定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置與執行效能，並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，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，專責單位每年至少一次向董事會報告相關風險管理策略執行情形，董事會就執行情形及成果進行審視，必要時敦促推動小組進行調整，以利相關計畫之執行。
	● 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）。	本氣候風險與機會之辨識，主要係由各部門依不同業務特性執行氣候風險與機會的鑑別，並依據實體風險與轉型風險辨別出相關風險。在短期內，突發的氣候災害可能導致理賠需求增加，從而影響公司的營運績效。中期而言，氣候變化可能導致保險風險的提高，進而影響公司的再保險成本和資本增加；長期來看，氣候變化可能導致保險需求結構性變化，例如對於高風險地區可能會出現保單供應縮減的情況。此外，也可以從氣候變化中找到新的商機，例如開發氣候相關的新型保險產品和服務，以及運用氣候數據來評估風險和定價。
策略	● 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	極端氣候事件對公司的財務影響相當大，可能導致下列影響： 1. 理賠成本增加：極端氣候事件可能導致大量的保險理賠，增加公司的理賠成本。 2. 重新評估風險：極端氣候事件可能使部分地區或事件的風險增加，導致公司必須重新評估風險，調整保險費率，進而影響公司的收入。 3. 再保險成本上升：當極端氣候事件頻繁發生時，再保險公司將會提高再保險費用，以因應更高的風險。 4. 品牌形象受損：公司如果無法有效應對極端氣候事件的衝擊，可能會損害公司的品牌形象，進而影響到客戶忠誠度和業務增長。 5. 投資收益下降：極端氣候事件可能導致市場不穩定，影響投資回報，對公司財務狀況產生負面影響。 為了因應這些挑戰，本公司制定適當的極端氣候事件風險管理策略，包括評估極端氣候風險、制定適當的再保險政策、訂定氣候變化的因應措施以及開發創新的保險商品來應對新興風險。
風險管理	● 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。	本公司於 111 年修訂「風險管理政策」將氣候變遷風險納入對公司可能重大影響之風險之一，並據此新訂定「氣候變遷風險管理準則」以作為管理及監控氣候變遷風險之規範。氣候變遷風險管理項目包含： 1. 風險管理及監控：訂定評估方法，以辨認具氣候相關風險之部門、交易對手及客戶（包括現有及潛在之交易對手及客戶）並評估其影響性。訂定氣候相關風險曝險之管理及持續監控機制。對具重大氣候相關風險之部門、交易對手及客戶，得建立相關機制，以管理所辨認之氣候相關風險，並鼓勵該交易對手及客戶採取必要措施以降低其氣候相關風險。 2. 情境分析及壓力測試：具備質化或量化情境分析及壓力測試之能力，以評估氣候相關風險的影響性。設定具質化或量化風險指標之一般情境及嚴重情境，並得為策略規劃及風險管理目的設定長期或短期情境。 3. 投資管理：訂定適當程序以評估及管理投資標的所涉之氣候相關風險。就涉及較高氣候相關風險之投資標的應有額外之審查機制。定期評估投資標的所涉氣候相關風險之變動，以作為調整投資部位之依據。 本公司氣候變遷風險管理相關單位之權責：董事會應持續監督氣候相關風險之管理與揭露。業務單位應評估氣候相關風險之影響，並於業務執行各項作業機制中納入對應之控管措施。風險管理室應監督業務單位執行情形，並確保其遵守相關規範。稽核單位應確保業務、風險管理執行或監督氣候相關風險之管控措施。

揭露主題	揭露項目	2024 年執行情形
風險管理	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。	本公司依政府間氣候變化專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 之代表濃度途徑 (Representative Concentration Pathway, RCP) 4.5 及 8.5 之情境推估，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。
	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。	本公司採取數位化與低碳化的經營策略，積極打造低碳營運環境，響應國際與社會的減碳倡議，目前已執行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及確信作業，並計畫導入執行如 ISO 14001 環境管理系統等認證，引導公司邁向低碳轉型，強化永續投資、提高數位化綠色產品與服務比重，促進能資源產業的發展，開發具環境韌性之保險產品等，協助產業鏈的綠色轉型，達成減緩地球暖化之共同最終目標。
指標與目標	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。	本公司尚未訂定內部碳定價，擬待完成本公司總分公司各分支機構之溫室氣體盤查及確信作業後，再研議使用內部碳定價作為碳排減量之運作機制。
	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。	本公司「永續發展委員會」轄下之環境保護推動小組針對能源與排放管理之永續發展重大議題訂有溫室氣體盤查與碳排減量、能源使用管理、全面使用 LED 節能燈具、水資源管理及紙張減量等管理方針，並分別訂定短期、中期及長期碳排減量目標。本公司 2024 年末使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs)。
	溫室氣體盤查及確信情形。	依臺灣證券交易所股份有限公司 111 年 3 月 21 日臺證治理字第 1110004505 號函，本公司屬實收資本額 50 億元以下上市公司之個體公司，適用第三階段溫室氣體盤查 (即 2026 年完成盤查，2028 年完成查證)。本公司依據 ISO 14064-1:2018 標準及「溫室氣體盤查管理程序」，於 2024 年以總公司及所有分支機構作為盤查組織邊界，進行 2023 年溫室氣體盤查，並完成溫室氣體盤查清冊及報告書，預計於 2025 年完成本公司總公司及所有分支機構 2024 年溫室氣體盤查及確信作業。

附錄 4：永續會計準則理事會 (SASB) 準則對照表

SASB 主題	指標代碼	指標說明	執行情形／對應章節
為客戶提供透明資訊 與公允建議	FN-IN-270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給 新舊客戶有關之法律程序所導致之 貨幣性損失總額	2024 年本公司無違反法令遭主管機關糾正之情事。
	FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	2.2 落實公平待客原則
	FN-IN-270a.3	客戶留存率	本年度不揭露此項指標
	FN-IN-270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	2.2 落實公平待客原則
將環境、社會及治理 因素納入投資管理	FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理 (ESG) 因素納入 投資管理流程及策略之作法之描述	本公司依循證券交易所《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，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。 本公司致力善盡機構投資人永續責任，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，將是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任列為本公司投資決策的考量項目。本公司篩選投資組合標的以獲利穩健或持續穩定配發股利之公司為先，除注重公司經營基本面穩健成長外，亦以積極投入 ESG 永續發展之公司為優先考量，評估標的公司是否落實防制洗錢、打擊資恐、善盡環境保護、企業誠信及社會責任等要項，並透過 LexisNexis 網站檢核，排除涉及黑名單之投資標的，並檢視被投資公司之股東會年報或永續報告書，對環境保護 (E)、社會責任 (S) 及公司治理 (G) 之說明，亦參考該公司於官網或公開資訊觀測站有關企業 ESG 相關資訊揭露，並於評估報告中說明該公司 ESG 作法及成果，並參考集保結算所 EGS IR 平台、評鑑機構官網及大型系統資料庫，揭露第三方評鑑機構如 Bloomberg ESG 揭露分數、S&P 全球 ESG 評分、Sustainalytics ESG Risk 評分、CDP 氣候評級、MSCI ESG 評等或公司治理評鑑系統評鑑排名等評分指標，或是否為國內外機構公認之 ESG 指數成分股。於投資後，亦持續關注被投資公司之經營狀況及相關新聞，積極參與被投資公司之法人說明會或公司座談會之議合活動機會。
設計用以激勵負責任 行為之保單	FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	2.9 永續商品
	FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任 之行動或行為之商品或商品特性之 討論	2.9 永續商品

SASB 主題	指標代碼	指標說明	執行情形／對應章節
實體風險之暴險	FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失 (PML)	4.1 營運風險管理
	FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 (再保險之淨額及總額)，按事件之類型及地區別	本年度不揭露。
	FN-IN-450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	4.3 氣候變遷風險與機會
系統性風險管理	FN-IN-550a.1	衍生工具暴險，按類別劃分：(1) 非中央清算之衍生工具之總暴險、(2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	2024 年本公司從事衍生性金融商品金額為 0 元。
	FN-IN-550a.2	債券擔保資產之公允價值總額	2024 年本公司金融資產證券出借協議金額為 0 元。
	FN-IN-550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	流動性風險管理措施： 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，以及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。 資產配置管理措施： 本公司每年制定投資政策與擬定資產配置策略時，會重新檢視資產與負債關係、風險承受程度、長期風險報酬要求、流動性與清償能力狀況等，並報經董事會通過。內部規範亦設有各種投資項目之投資限額，以控管整體資產組合曝險，避免集中度風險。
活動指標	FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別：(1) 財產及意外、(2) 人壽、(3) 再保險分入業務	1.1 經營績效

附錄 5：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

PSI	構面說明	對應章節
原則一 將 ESG 議題納入	透過董事會、高階管理階層制定公司策略，並辨識、評估、管理並監控公司營運相關的 ESG 各項議題。	永續發展組織
	與公司所有權人溝通與 ESG 議題的公司經營策略	永續發展組織
	將 ESG 議題整合於招募、訓練及相關員工計劃中	永續發展組織 3.3.1 完整的培育系統
	建立流程以辨識、評估投資組合中既有的 ESG 議題，並關注公司交易中潛在的 ESG 相關影響	4.2 氣候變遷議題治理架構
	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足的決策程序中，包含：研究、模型、分析、工具及矩陣等	4.1 營運風險管理 4.2 氣候變遷議題治理架構
	開發可降低風險、對 ESG 議題有正向影響及有助風險管理的商品與服務	2.5 普惠金融 2.9 永續商品
	開發或支持有關風險、保險和 ESG 議題的教育計畫	3.3.1 完整的培育系統
	隨時迅速、公平、周延地回應客戶，並清楚說明理賠程序，使客戶得充分理解	2.1 以客戶為著想的貼心服務
	將 ESG 議題整合至理賠、重置及其他理賠服務中	2.1 以客戶為著想的貼心服務
	提供銷售、行銷人員有關 ESG 議題之產品與服務的教育訓練，並在行銷策略和活動中，納入與 ESG 議題相關的關鍵訊息	3.3.1 完整的培育系統
	確保清楚說明商品與服務的範圍效益及相關成本，並被充分理解	2.1 以客戶為著想的貼心服務
	將 ESG 議題整合至投資決策及盡職治理，例如：遵循 PRI (Principles for Responsible Investment) 責任投資原則	1.4 責任投資 附錄 6：責任投資原則 (PRI) 索引表
原則二 提升客戶與企業夥伴 對 ESG 議題的重視	向客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題的效益，並讓其了解公司對於 ESG 議題的期望和要求	利害關係人議合
	提供客戶與供應商相關資訊與工具，來協助其管理 ESG 議題	利害關係人議合
	將 ESG 議題納入供應商招標及評選程序中	利害關係人議合
	鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構以揭露 ESG 議題	利害關係人議合
	推廣相關機構採用永續發展原則	利害關係人議合
	鼓勵將 ESG 議題納入保險業的專業教育訓練及道德規範中	3.3.1 完整的培育系統

PSI		構面說明	對應章節
原則三 與政府、主管機關及其他主要利害關係人共同推廣 ESG 議題	政府、主管機關及其他政策制定者	支持謹慎的政策、法規和法律框架，使其有助於降低風險、創新及加強管理 ESG 議題	1.5 法令遵循
		透過與政府單位、保險監理單位溝通，開發整合風險管理機制與風險移轉的解決方案	4.3 氣候變遷風險與機會
	其他主要利害關係人	透過與跨政府單位及保險監理單位溝通，分享風險管理與風險移轉的專業知識，以支持保險業永續發展	利害關係人議合
		透過與企業、產業協會溝通，以充分瞭解並管理跨產業、跨地區的 ESG 議題	利害關係人議合
		透過與學術及科學研究單位溝通，促進保險業針對 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	利害關係人議合
		透過與媒體的對話，使民眾具備 ESG 意識並瞭解 ESG 風險管理的重要性	利害關係人議合
原則四 透過定期公開揭露，展示當責性與透明	評估、衡量及監管企業管理 ESG 議題的進展，同時，積極且定期地公開揭露相關資訊		報告書編輯資訊
	遵循相關報導架構或揭露要求		報告書編輯資訊
	與客戶、政府機關、評比機構及其他利害關係人溝通，以達成遵循 PSI 準則揭露效益的共識		利害關係人議合

附錄 6：責任投資原則 (PRI) 索引表

原則	對應章節
原則一：將 ESG 議題納入投資分析及制定決策的過程	1.4 責任投資
原則二：將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	永續發展組織
原則三：要求被投資的機構適當揭露 ESG 議題	附錄 4：永續會計準則理事會 (SASB) 準則對照表
原則四：促進投資易業界接受及執行 PRI 原則	1.4 責任投資
原則五：透過各方合作，強化 PRI 實踐的效能	1.4 責任投資
原則六：個別報告執行 PRI 的活動與進度	1.4 責任投資

附錄 7：金融專利

專利種類	專利名稱	專利權始日	專利應用內容
新型	法遵險評估管理系統	2022/4/1	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。
新型	數位化核保查勘輔助系統	2022/6/1	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。
新型	理賠進度查詢系統	2022/9/11	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。
新型	理賠線上自動派案系統	2022/11/1	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。
新型	數位跨售保險服務平台	2022/11/21	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。
新型	車險輔助核保系統	2022/12/21	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。
新型	自動化車險核保風險評估系統	2023/8/21	自動化車險核保風險評估系統，主要是為了使業務人員在報價當下，即能瞭解客戶的風險屬性，讓系統給予判斷，扮演系統核保角色，減輕業務人員的負擔。而公司同仁在服務客戶時回應報價需求時，能提升作業效率，快速報價以增加客戶滿意度。最後，公司核保人員面對日益增加的待審案件，且預防資深核保與 資淺核保因經驗不同，而有不一樣的審核標準，透過系統模組工作，可達到審案標準一致問題，並減輕核保人員負擔，進而達到快速服務客人，達到公司與保戶雙贏的局面。另外透過線上系統評估，可減少核保審核文件紙張列印，以達節能減碳，友善環境。
新型	旅遊保險即時服務系統	2023/12/1	專利內容以服務及關懷為目的，提供保戶出國期間關懷、緊急事件訊息通知、「班機延誤」理賠受理通知服務及理賠進度查詢。 保險期間內以 Line 或 email 發送通知提供關懷及服務，旅遊行程開始前，提醒行前必帶確認清單、理賠情境發生所需文件、補登飛機航班及旅遊地警示資訊等服務項目。 旅遊行程中提供旅遊當地緊急事件關懷通知，如遇地震、風災、暴風雪等天災事變，提醒保戶注意安全；另外提供「班機延誤」理賠受理通知服務，保戶旅遊行程中如遇班機延誤可立即透過連結申請理賠，並隨時掌握理賠處理進度。
新型	輔助核保系統	2023/12/11	專利內容主要用以輔助住火核保作業，運用 API 方式自地震基金查詢複保險相關資料，同時並自動發送 email 給服務同仁，可節省人工查詢、填寫及轉交資料時間，以提升核保作業效率並落實住宅地震複保險檢核規範；同時就客戶端可即時獲得複保險訊息避免重複投保，保障客戶權益。

專利種類	專利名稱	專利權始日	專利應用內容
新型	團體保險風險評估系統	2024/4/11	本項專利係將團體保險風險因子細分為「企業屬性(職業分類)、工作性質(工作內容)、被保險人年齡、被保險人性別、損失率參數」等數據，透過以上數據建立模組並進行系統分析，並以五種顏色燈號呈現優質、尤佳、尚佳、不良及劣質業務，使業務員在報價時能即時判斷企業風險，取得第一線報價先機；核保人員審核案件時也能快速得到客觀評估，投保後之損失率或核保評估亦可反饋回系統，強化模組數據。
新型	商業火險智能核保輔助系統	2024/8/11	採用此「商業火險智能核保輔助系統」後，所有核案通報單及相關核保資料皆透過該系統線上管控傳遞，可達成之目標為： 1. 設置代理人系統：預先設定職務代理人，同仁休假時代理人及主管仍可透過系統接續作業，維持服務品質。 2. 核案進度透明：系統可揭示目前簽核進度及時間，便於追蹤管理。 3. 報價日、契約生效日提醒：簽核時預先設定報價日、生效日，每逢前述期限前 3 天起至當日，系統每日寄送電子郵件提醒，避免因案件繁多致疏漏或延誤。 4. 業務衝突檢核：簽核時強制輸入要保人、被保險人、最大點標的物地址等資訊，系統偵測到重複狀況，則依公司業務衝突管理規則辦理。 5. 達成減碳目標：系統傳遞可減少紙張使用，符合公司節能減碳政策。

附錄 8：外部認證證書

BS10012:2017 個人資訊管理系統

ISO 14064-1 溫室氣體排放

ISO 14067:2018 產品碳足跡

ISO 27001:2013 資訊安全管理系統

bsi.

Certificate of Registration

Personal Information Management System - BS 10012:2017

This is to certify that: Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.
3,8,9F,
No. 49, Guanqian Rd.
Zhongzheng Dist.
Taipei City
100403
Taiwan

Holds Certificate No: **PIMS 686171**
and meets the criteria of BS 10012:2017: Specification for Personal Information Management System for the following scope:
The provision of personal information management including customer personal information files collection, processing, and using of insurance services within Underwriting Department - Auto, Underwriting Department - Personal Lines, E-Commerce Department, Claim Service Department - Personal Lines, and related information supporting operation process.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2022-04-18
Latest Revision Date: 2022-04-18

Effective Date: 2022-04-18
Expiry Date: 2025-04-17

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi.org.uk/ClientDirectory or telephone +886 (02)2056-0333.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

bsi.

Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.
3,8,9F,
No. 49, Guanqian Rd.
Zhongzheng Dist.
Taipei City
100403
Taiwan

Holds Statement No: GHGEV 817055
Verification opinion statement
As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

- The Greenhouse Gas Emissions with Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd. for the period from 2024-01-01 to 2024-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 68,637.0 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 744,202.5 tonnes of CO₂ equivalent.
- Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd. has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2025-05-19
Latest Issue: 2025-05-19

Page: 1 of 4

...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purpose of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It does not constitute a contract between the client and the Institution. The Institution does not accept any liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or by any person for whom the Opinion Statement may be read. The Opinion Statement is prepared on the basis of evidence by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has ensured that all such information is complete and accurate. Any person that may wish to view the Opinion Statement or wishes relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

bsi.

Opinion Statement

Product Carbon Footprint
Verification Opinion Statement

This is to verify that: Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.
3,8,9F,
No. 49, Guanqian Rd.
Zhongzheng Dist.
Taipei City
100403
Taiwan

Holds Statement No: PCFV 803408
As a result of carrying out the verification of product life cycle greenhouse gas emissions in accordance with CNS 14064-3:2007, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The product carbon footprint with the functional unit of each property insurance service (regardless of insurance type) 每件財產保險服務(不分險種) is 2-40 kilograms of CO₂ equivalent.
- No material misstatements in this product life cycle greenhouse gas emission statement were revealed. The product life cycle GHG data quality was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14067:2018 and Management Guidelines for Promoting Product Carbon Footprint of the Environmental Protection Administration (including Annex III-CPI data qualification and verification specification).

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the latest issue date on this certificate. Should there be a change in the life cycle of the product whose GHG emissions are being assessed, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI: 
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2024-04-30
Latest Revision Date: 2024-04-30

Effective Date: 2024-04-30
Expiry Date: 2026-04-29

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purpose of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It does not constitute a contract between the client and the Institution. The Institution does not accept any liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or by any person for whom the Opinion Statement may be read. The Opinion Statement is prepared on the basis of evidence by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, The British Standards Institution has ensured that all such information is complete and accurate. Any person that may wish to view the Opinion Statement or wishes relating to it should be addressed to the above named client only.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

bsi.

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
100008
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 within E-Commerce Department and Information Technology Service Department; 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, version 1.3 dated 4 December 2020.

For and on behalf of BSI: 
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2017-01-09
Latest Revision Date: 2022-12-04

Effective Date: 2023-01-09
Expiry Date: 2025-10-31

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated online.
Printed copies can be validated at www.bsi.org.uk/ClientDirectory or telephone +886 (02)2056-0333.
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 3-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.

有效期間 2022 年至 2025 年

核發日期 2025 年 05 月 19 日

有效期間 2024 年至 2026 年

有效期間 2023 年至 2025 年

附錄 9：會計師有限確信意見報告



華僑眾信

新加坡註冊會計師公會會員

110417 新加坡華僑眾信有限公司之獨立核數師

Deloitte & Touche
 25F, Raffles Place
 No. 122, Singapore
 Singapore, 048621
 Tel: 65-6333 3999
 Fax: 65-6333 4988
 www.deloitte.com.sg

會計師有限確信報告

臺灣產物保險股份有限公司 公鑒：

臺灣產物保險股份有限公司民國 113 年度永續報告書，業經本會計師對
 對臺灣產物保險股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序後，並出具
 有限確信報告。

確信標的資訊與適用標準

臺灣產物保險股份有限公司所選定之績效指標（以下簡稱為「資訊」）與
 適用標準，請詳附件「確信項目彙總表」。

管理階層的責任

管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製及申報永續報告
 書作業辦法」、全球永續報告書協會（Global Reporting Initiative, GRI）發
 布之通用準則、行業準則及主題準則編製報告的資訊，並確保與報告的資訊編製
 有關之必要內部控制，以確保報告的資訊未有導向於舞弊或錯誤之重大不實
 表達。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊表或核
 閱之確信案件、規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序而獲取之證
 據，對標的（保障件一）是否未存有重大不實表達取得有限確信，並
 出具有限確信報告。由於於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及
 時間不同，其範圍有限，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於
 合理確信案件中取得者。

- 1 -

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關證的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 對參與編製帳的資訊之管理層層及相關人員進行交易詢問，以瞭解編製帳的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以瞭解可能含有重大不實表達之領域；
- 對證的資訊選取樣本進行檢查、驗算、重新執行及觀察等程序，以取得有限確信之證據。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相對於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之規劃、重要性與正確性之解釋可能涉及更多管理層之重大判斷、假設與解釋。不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力與專業上應有之注意、保密與專業行為。

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理原則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理原則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，也包含與建構職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現證的資訊在所有重大方面未有未依照適用基準編製而須修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，臺灣產物保險股份有限公司對任何確信信的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所

會計師 施俊弘



施俊弘

中華民國 114 年 5 月 27 日

- 3 -

附 件 一

確信項目彙總表

編號	確 信 項 目	應 查 附 屬 單 據
1	資訊外洩事件數量其 0 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 0%，因資訊外洩事件所受影響的顧客數 0 位。	附錄 2：加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」
2	本公司無資訊相關罰款。	附錄 2：加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」
3	本公司內在規劃針對缺少履行職務之弱勢族群提供金融服務。	附錄 2：加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」
4	本公司為創造社會公益所設計之產品為微型保險及農業保險，微型保險保費每 1,067 元、農業保險之泰康水產保險保保件數 30 件及遠藤保險水產件數 39 件。	附錄 2：加強揭露「產業別永續指標」與「確信項目彙總表」

上市公司編製與審核永續報告書作業辦法,第 0 條第一項附表之一—三編號一

上市公司編製與審核永續報告書作業辦法,第 0 條第一項附表之一—三編號二

上市公司編製與審核永續報告書作業辦法,第 0 條第一項附表之一—三編號三

上市公司編製與審核永續報告書作業辦法,第 0 條第一項附表之一—三編號四

- 4 -



臺灣產物保險

Taiwan Fire & Marine Insurance Co., Ltd.

