

和泰產物保險股份有限公司

2021 年永續報告書

中 華 民 國 111 年 11 月 04 日

目錄

目錄.....	2
董事長的話.....	3
關於本報告書.....	4
關於和泰產險&2021 年亮點績效.....	5
永續管理.....	8
CH1 在地深耕、誠信治理.....	14
1.1 公司治理與經營績效.....	14
1.2 誠信經營.....	25
1.3 法令遵循.....	27
1.4 風險管理與核保.....	30
CH2 顧客至上、數位創新.....	37
2.1 數位金融創新.....	37
2.2 公平待客服務.....	42
2.3 供應鏈與通路管理.....	48
2.4 客戶隱私與資訊安全.....	51
CH3 綠色營運、永續價值.....	57
3.1 氣候變遷因應與綠色營運.....	57
3.2 責任投資規劃.....	68
3.3 永續金融.....	71
CH4 員工優先、社會共融.....	75
4.1 人才雇用與發展.....	75
4.2 員工關懷與安全職場.....	87
4.3 社會共好.....	93
附錄一：GRI 索引對照表.....	100
附錄二：TCFD 對照表.....	107
附錄三：第三方獨立保證意見聲明書.....	108

董事長的話

和泰產險為深耕台灣、秉持客戶第一之產物保險公司，有賴全體員工之努力，2021 年營業收入達 100.4 億元、全台員工超過千人，在台灣產險業界市場占有率攀升至第六名。在全球數位金融浪潮崛起，帶動產險業導入金融科技(FinTech) 進行數位轉型，整體金融市場也因為疫情，加速金融保險產業轉型。和泰產險於 2021 年成立數位發展部，投入大量資源至全新官網建置、增加數位客服投資，打造數位銷售模式，並且再度通過 ISO 27001 資訊安全國際標準之驗證，強化資安與客戶隱私防護。

隨著數位轉型加速成長，企業永續營運更顯重要，因此和泰產險於 2020 年發布企業永續委員會組織規程，於當年度董事會下成立企業永續委員會，由上往下同心帶領和泰產險強化環境、社會、治理之 ESG 永續管理，為展現對永續經營之決心，和泰產險自願性編制並首次出版 2021 年永續報告書，積極與各利害關係人進行溝通。

為響應全球淨零並且支持低碳轉型以及綠色金融 2.0 之政策，和泰產險於 2021 年推出一系列綠色保險產品如太陽能板或離岸風電等相關保險，共計 7 項永續保險產品，簽單件數較 2020 年成長 78%，成長動能強勁。和泰產險秉持照顧員工就是照顧保戶，在疫情之下，我們提供支薪疫苗接種假、以及疫苗施打補助金等措施，保護員工。今年度也透過創立企業刊物，與同仁保持溝通並且凝聚內部向心力。除此之外，2019 年和泰產險創立「和泰保險大學計畫」，通過建立六大學院，加強教育同仁在各學院設定之專業能力，2021 年共計 11,314 人次完成線上與實體課程訓練，訓練時數達 35,114 小時。

取之於社會也用之於社會，和泰產險在成立時即以「善的種子」建立企業志工文化，即便 2021 年在疫情影響之下，我們的同仁仍努力進行低接觸性之公益服務，其總服務時數達 2,068 小時，為社會擴大善的循環。2021 年和泰產險也非常榮幸獲得 2021 年亞洲最佳企業雇主獎以及保險信望愛獎 11 項殊榮，為產險組表現最佳。

展望未來，期許和泰產險在數位轉型下驅動變革與創新，並持續精進永續作為與社會共好，邁向永續經營的康莊大道。



和泰產險董事長 蔡伯龍

蔡伯龍

關於本報告書

一、 報告期間

本報告書為和泰產險發行之首版企業永續報告書，主要揭露 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日期間和泰產險於 ESG 各面向作為與績效，本次報告書採自願性發行，未來報告書發布頻率將依據實際情況進行評估，如每兩年一次進行發行。透過發布永續報告書和泰產險將精進永續行動，並揭露相關成果與進程至各類利害關係人，也期待透過永續報告書的揭露，獲得各類利害關係人的回饋，促進雙向溝通，達到永續經營。

二、 報告邊界

本報告書之營運績效財務數據係經會計師查核簽證，所有財務數字均以新臺幣為計算單位。和泰產險為和泰汽車旗下子公司之一，報告書非財務績效數據係以 GRI 準則要求彙整，透過自行盤查與統計之結果，並以臺灣的營運活動為本報告書之揭露範疇，包含台北總公司以及 5 家分公司(台北分公司、新竹分公司、台中分公司、台南分公司、高雄分公司)，以及各分公司項下之 24 家服務中心、以及 5 家通訊處，若有範疇不一致之處將於報告書中進行說明。

三、 報告書編製內容與原則

「和泰產險 2021 年永續報告書」係依循全球永續性標準理事會 (Global Sustainability Standard Board, GSSB) 於 2016 年發布之國際 GRI 永續性報導準則，核心選項進行資訊彙總與編撰，並參考美國永續會計準則委員會 (SASB) 保險業指引作為重大主題依據，並同步依循國際金融穩定委員會發布之氣候相關財務指引 (TCFD) 四大框架進行資訊揭露。

本報告書之內容與主題邊界之界定請詳見永續管理章節中其利害關係人鑑別與重大主題鑑別之流程與原則，並依循 GRI 四大報導性原則：利害關係人包容性、永續性脈絡、重大性及完整性作為內容揭露之原則。

四、 報告書外部獨立與第三方查證

本報告書委由 SGS 台灣檢驗科技股份有限公司按照 AA1000AS 第 1 應用類型(Type 1)、中度保證級(The Moderate Assurance) 之標準辦理實地查核作業，證認符合 GRI 永續性報導準則中之核心選項，相關查證報告請見附錄。

五、 報告書建議回饋方式

本報告書為和泰產險所發布的首版企業永續報告書，若您有對本報告書的建議或想法，歡迎與我們聯絡。

和泰產險風險管理部

電話：(02)2181-5000

E-MAIL：RiskControlRoom@hotains.com.tw

地址：104 台北市中山區松江路 126 號 10 樓

關於和泰產險&2021 年亮點績效

認識和泰產險

本公司成立於 1961 年 4 月，主要從事於各項產物保險業務。Zurich Insurance Company Ltd.原持有本公司 99.73%股權。2017 年 1 月 17 日本公司經行政院金融監督管理委員會 (以下簡稱「金管會」)及經濟部投資審議委員會核准，將 99.73%股權自 Zurich Insurance Company Ltd.移轉至和展投資有限公司。移轉後和展投資有限公司持有本公司 99.803%股權；而和泰汽車股份有限公司為本公司之最終母公司。本公司同時自 2017 年 3 月 1 日起更名為「和泰產物保險股份有限公司」(下稱和泰產險)，並經金管會核准，總部設立於台北市，為專注於台灣本土產物保險之專業服務公司，2021 年度和泰產險未有組織所有權上的變動。

目前和泰產險為全台市佔排名第六的產險公司，目前已在台灣設立 5 家分公司，分別位於台北、新竹、台中、台南及高雄，另於分公司項下設有 24 處服務中心及 5 家通訊處，經營各種產物保險業務。其主要營運項目有：汽車保險、火災保險、貨物運輸保險、工程保險、責任保險、傷害保險及健康保險等。2021 年統計和泰產險全員工總人數達 1,057 人，營業收入達 100.4 億元。

和泰產險秉持和泰集團「顧客第一」之企業經營精神，強化公司治理，嚴格控管風險，落實企業之社會責任以持續提供社會大眾多元且完善之保險服務，成為保戶堅強可靠之風險保障。此外，和泰產險也強調誠信正直及專業經營，恪守所有適用法律及規章並秉持專業風險管理技術以確保精確穩健、永續經營。

經營理念	以客為本：顧客第一、心繫客戶 誠信正直：公正嚴謹、信守承諾 專業經營：精確穩健、永續經營 創新卓越：超越自我、突破框架
營業據點	總部：位於台北市，於台北市中山區松江路 126 號 13 樓 分公司：共 5 家 • 台北分公司：台北市中正區忠孝西路一段 39 號 • 新竹分公司：新竹市東區民族路 139 號 6 樓 • 台中分公司：台中市西區臺灣大道二段 220 號 10 樓 • 台南分公司：台南市東區崇學路 186 號 7 樓 • 高雄分公司：高雄市前金區中正四路 168 號 11 樓 分公司項下包含 24 家服務中心、以及 5 家通訊處，詳見官網之 服務據點
2021 年員工總人數	總計共 1,057 人
2021 年財務概要資訊	營業收入 100.4 億元 稅後淨利 9.7 億元 股本 20 億元 權益 72.7 億元 總資產 225.1 億元

2021 年防疫與社會關懷不間斷

2021 年新冠肺炎疫情持續延燒，陸續新增國內變異株本土確診病例，社區感染風險提升。為降低造成員工或其眷屬確診隔離、員工疑似案例、大量員工隔離及辦公地點遭封閉等營運風險，和泰產險配合中央流行疫情指揮中心防疫政策，鼓勵同仁儘速完成新冠肺炎疫苗接種，除提供支薪疫苗接種假及施打第一劑補助金 1,000 元外，另為全體員工投保疫苗險防疫專案，使全體員工健康獲得更周全之保障。

- 2021 全年支薪疫苗接種假申請人次達 1,684 次，平均每位員工申請 1.6 次
- 2021 年施打第一劑補助金 1,000 元全年補助人數達 942 人，約佔整體員工人數 9 成
- 2021 年全體員工投保疫苗險防疫專案

本公司為維護安全之工作場域，於辦公室服務櫃台及部分會議室增設隔板，另提供各項防疫物資(如口罩、護目鏡、酒精、額溫槍、快篩劑等)及添購熱像體溫篩檢儀至辦公職場使用，並依據警戒範圍，安排各營業據點施作新型冠狀病毒滅菌消毒作業，以加強辦公室衛生安全，保障公司同仁擁有健康之上班環境。另，為減少人員接觸，亦添購視訊設備，並鼓勵員工減少實體會議，改以線上會議方式進行，定期宣導防疫資訊，提醒同仁都保持適當社交距離、勤洗手、戴上口罩，並遵守防疫相關規則，啟動居家及分流辦公。和泰產險自 2021 年 5 月至 7 月因應疫情警戒升級至第三級，為降低員工染疫風險，隨即啟動分流居家辦公，將各部門人員分為 A/B 組，控制每日進入辦公場所之員工人數。

為避免疫情期間至醫療院所看病之染疫風險，本公司亦每季安排駐診醫師提供諮詢服務，提供同仁透過電話或電子郵件聯繫，提供即時最新健康資訊及宣導，建立同仁正確醫療新知及觀念。

以愛抗疫之社會關懷

除對內照護員工及對外推出防疫相關保險產品之外，和泰產險亦秉持在地深耕的理念，善盡企業社會責任，展現回饋社會之公益形象。在遵守防疫措施的情形下，本公司鼓勵員工投入志工服務，讓愛不間斷。2021 年 4 月攜手台北市政府大同區公所人文課以及台北市大同區建明里進行「在地深耕繪出愛」之社區綠美化工程，特邀藝術家進行牆面彩繪創作，並一同邀請里民、育成社會福利基金會學員等一起同樂，與社區建立共好連結並擴大展現善的種子公益服務計畫。

2021 年五月全台疫情警戒升至第三級，本公司推動「和力抗疫」計畫，相繼捐款共新台幣 150 萬元給新北市、台北市政府作為防疫經費。另，本公司亦針對疫情嚴重的台北市萬華地區，額外捐款新台幣 45,000 元給社福團體「台北市糖廊文化協會」，以資助其防疫工作，包含當地社區環境清潔、為弱勢居民提供餐食等，使其得以渡過疫情嚴峻階段。

除此之外，因應疫情衝擊社會公益參與，和泰產險 2021 年企業志工仍積極參與社會公益活動，包含參與華山春節獨居老人年菜活動、協助 1919 食物銀行、台南與高雄之安德烈食物

銀行製作急難救助之食物箱，其企業志工服務遍及全台灣。

2021 年永續亮點

環境面	社會面	治理與經濟面
<ul style="list-style-type: none"> 推動數位金融，推出全新線上投保平台、銷售輔助平台，2021 年度線上投保保單為 9,949 件，透過電子化減少紙張使用並達到減碳 綠色採購金額超過 164 萬元 推出全新 2 項永續環境保險產品-綠能保險以及環保運輸保險，累積達 422 件保單 	<ul style="list-style-type: none"> 提供支薪疫苗接種假、九成員工申請施打第一劑補助金 1,000 元 2021 年創立企業刊物，共發布 3 次內部企業季刊 和泰產險大學共計 11,314 人次完成線上與實體課程訓練，訓練時數達 35,114 小時 志工服務總時數 2068 小時，已達人均 2 小時 推出全新 3 項永續社會保險產品-疫情停業險、移工防疫健康險以及只有微你微型保險，累積達 556 件保單 官網「金融友善專區」獲國家通訊傳播委員會無障礙網路空間服務標章等級 AAA 認證 榮獲 2021 年亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work For in Asia) 榮獲「2021 保險龍鳳獎」之「最嚮往的產險公司」優等獎 	<ul style="list-style-type: none"> 營業收入 100.4 億元，相較 2020 年 82.03 億元，成長 22% 全數董事會成員與全體員工皆 100%完成反貪腐訓練 第三方中華信評與貝氏評比獲得風險平等為穩定等級 再次通過 ISO 27001 資訊安全國際標準之驗證 推出全新 2 項永續治理保險產品-董監事及重要職員責任保險、董監事及重要職員責任保險，累積達 107 件保單 榮獲保險信望愛獎 11 項殊榮為產險組表現最佳

永續管理

永續政策與管理

和泰產險於 2020 年發布企業永續委員會組織規程，於當年度董事會項下成立企業永續委員會，依循母公司和泰汽車的永續願景及理念，將企業社會責任思維與經營策略結合，在追求營運成長的同時，也致力成為永續經營的領導企業，為所有利害關係人、環境及社會的永續發展貢獻心力、共創價值。為將永續經營的理念落實於各營運面向，履行完善監督管理的權責，並執行成效的監督與檢討，並規劃於 2022 年下半年於委員會下設立工作小組以及制定企業永續守則，以更完善規劃各面向永續工作。此委員會每年至少開會兩次，並且至少每年一次向董事會報告執行成果。



和泰產險亦依循母公司和泰汽車之「和泰汽車企業社會責任實務守則」，其中要求整體集團之所有營運活動，必須以符合平衡環境、社會及公司治理發展之國際趨勢，並矢志成為優秀企業公民，提升對國家經濟之貢獻，改善員工、社區、社會生活品質，並以促進企業責任為本之競爭優勢為出發點。和泰產險自成立初期即秉持企業永續理念，在推動業務發展的同時亦不斷精進自身永續作為，企圖以保險業的核心業務創造對社會環境的正向影響力。經過幾年的深耕與努力，和泰產險於 2022 年起發佈第一本自願揭露的企業永續報告書，內容呈現和泰產險對於各項重大永續議題的管理方針與績效。和泰產險亦預計 2022 年制定自身的企業永續實務守則，以更全面的運用保險核心本業與多元利害關係人共同創造永續價值。

重大主題鑑別

隨著和泰產險的業務營運持續進步，外部社會環境變化日新月異，各式新興的風險是挑戰同時帶

來機會，和泰產險相信唯有積極與利害關係人攜手落實 E(環境)S(社會)G(公司治理)各面向的管理議題，才能夠與時俱進，創造更長遠的組織價值與社會環境達到共好。本年度永續報告書，和泰產險透過以下步驟鑑別與排序出重大議題，並於下面章節完整回應與說明，董事會也將逐年檢視年度永續報告書之重大主題並精進永續管理。

一、重大主題鑑別

和泰產險考量全球永續發展趨勢，國內外標竿同業關注重點議題、主管機關永續相關規範、永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance)以及永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standard Board, SASB) 保險業準則，鑑別產業重大主題並建立和泰產險之重大主題清單。

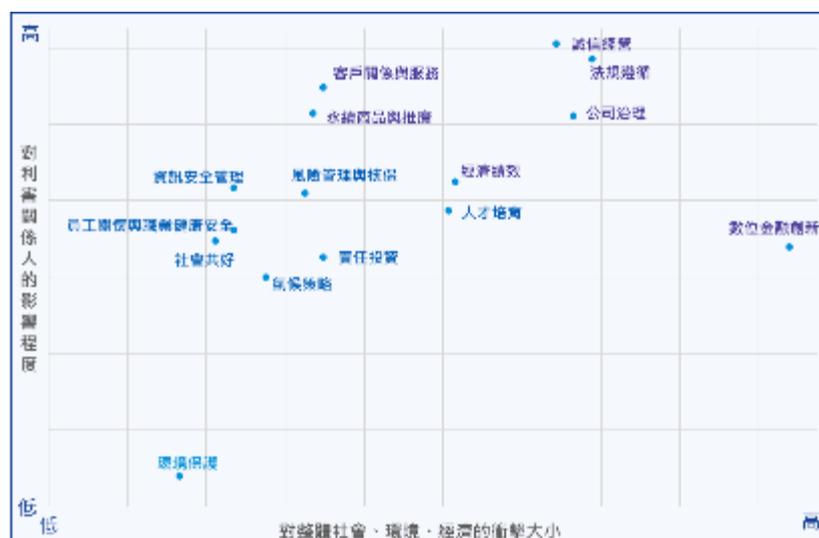
二、重大主題確認

和泰產險透過永續報告書教育訓練會議，召集組織內 12 個單位，共同討論與檢視和泰產險重大主題清單上各主題與組織的關聯性、重要性以及利害關係人關注的程度，最終確認 15 項重大主題。

三、重大主題排序

最後透過線上問卷方式，不僅調查 6 類利害關係人族群認為各重大主題影響其評估與決策之程度，共計回收問卷 59 份，同步亦請內部相關部門考量本公司對環境、社社會與經濟衝擊程度，共計回收問卷 22 份，以決定重大主題之排序。最終排序出 7 項關鍵主題、7 項次要主題及 1 項其他主題。

和泰產險重大主題矩陣圖



軸向	評估面向	統計說明
X 軸	企業價值鏈產生 ESG 衝擊的程度	由內部相關部門考量企業價值鏈於各項議題產生的 ESG 衝擊程度評分。

Y 軸	影響利害關係人評估及決策程度	向 5 類利害關係人發送重大主題問卷，以取得各重大主題影響不同利害關係人評估與決策之程度。
-----	----------------	---

類型	關鍵主題	次要主題	其他主題
重大性說明	利害關係人關注程度高、對營運重要、且 ESG 衝擊大	重大性介於關鍵主題與其他主題之間，為營運重要考量	為日常營運基礎管理議題
重大主題項目	1. 誠信經營 2. 法規遵循 3. 公司治理 4. 客戶關係與服務 5. 數位金融創新 6. 永續商品與推廣 7. 經濟績效	8. 人才培育 9. 風險管理與核保 10. 資訊安全管理 11. 責任投資 12. 員工關懷與職業健康安全 13. 社會共好 14. 氣候策略	15. 環境保護

面向	重大主題	重大主題意涵說明	回應章節
治理與經濟	誠信經營	積極防範不誠信行為，以及建立良好內控內稽及反貪腐制度	1.2 誠信經營
	法規遵循	公司遵循環境、社會與經濟相關法規的作法，落實合規的措施或訓練，及違法之情事如何改善、處理和因應作為等	1.3 法令遵循
	公司治理	公司健全治理架構與營運，包含董事會組成及運作、股東權益及決策參與等	1.1 公司治理與經營績效
	客戶關係與服務	以公平合理之方式對待消費者並提供透明且快速的理賠服務以提升客戶滿意度並維持良好客戶關係。包含：訂定公平誠信原則、廣告招攬真實原則、產品或服務適合度、申訴保障原則、透明理賠機制等	2.2 公平待客服務
	數位金融創新	發展數位創新，佈局區塊鏈、大數據及人工智慧等，整合內外部資源，透過跨業合作，提供客戶創新性產品與服務	2.1 數位金融創新
	永續商品與推廣	開發能促進組織或外部社會 ESG 議題正面影響或降低相關風險的商品與服務	3.3 永續金融
	經濟績效	公司的營運概況、營收支出及獲利狀況，以及經營策略及表現	1.1 公司治理與經濟績效
	風險管理與核保	涵蓋 ESG 議題與核保流程之風險管理制	1.4 風險管理與

		度，包含風險鑑別（含新興風險）、風險管理組織架構及制度，以及相關風險因應措施	核保
	資訊安全管理	公司資訊安全韌性、客戶隱私與個人資料保護，包含資安管理系統、權責管理單位、監控與執行情序以及彙報機制等	2.4 客戶隱私與資訊安全
	責任投資	公司於投資決策程序中考量 ESG 議題，並建立責任投資政策、管理機制與措施以及專責單位	3.2 責任投資規劃
社會	人才培育	建置完整的員工培育與職涯發展計畫，提供員工教育訓練，並透過及效考核機制，賦予員工透明及平等升遷機會	4.1 人才雇用與發展
	員工關懷與職業健康安全	推動多元員工福利照護措施（如：婚喪生育、子女教育等補助）並維護良好工作場域，落實職業安全、健康與衛生管理（如：職業安全管理系統、失能傷害頻率、職業病發生率等），打造安心健康的勞動環境	4.2 員工關懷與安全職場
	社會共好	公司對社會回饋專案投資管理機制、公益活動的資源投入及參與程度、與當地社區發展的關懷和投入（如捐款、活動、倡議），以及緊急災難救助等	4.3 社會共好
環境	氣候策略	公司是否針對氣候變遷風險建立相關策略，並提出相關因應作為，以降低氣候變遷對公司營運的衝擊	3.1 氣候變遷因應與綠色營運
	環境保護	檢視公司的能源使用狀況及溫室氣體排放所產生的衝擊（如：碳排放量、空氣污染），以及減少資源耗用（如：水資源、廢棄物）等目標擬定和達成目標的措施與作法	3.1 氣候變遷因應與綠色營運

利害關係人溝通

和泰產險重視利害關係人溝通，經多方討論，鑑別出與各單位業務職掌相關且會密切接觸，並對本公司營運活動產生影響或受本公司營運活動所影響之內外部團體或個人，即是和泰產險重視的利害關係人。和泰產險依循 AA 1000 利害關係人議合標準（AA 1000 Stakeholder Engagement Standard）五大原則：依賴性、責任性、影響力、多元觀點及關注力，參考國際領導公司及國內標竿同業，並邀請各部門代表參與評估，總計發放與回收 19 份問卷，透過分析納入相關單位多元意見，一共鑑別出本公司 6 大利害關係人，包含投資人 / 股東 / 評比機構、員工、客戶、主管機關、通路 / 保經代公司、媒體 / 社區 / 社會大眾。

和泰產險 6 大利害關係人

利害關係人	對和泰的重要性	關注主題	溝通頻率	溝通管道
股東/投資人/ 評比機構	股東/投資人的信賴與支持，與評比機構的評價是企業永續經營的力量	經營績效 公司治理 風險管理 永續金融	定期	股東常會(每年一次) 董事會(一年至少四次) 集團內部會議 回覆國內外評比機構所需資料(每年)
			不定期	官方網站 保險業資訊公開觀測站
員工	穩定優質的員工是企業永續經營的基礎	經營績效 誠信經營 訓練培育 職能發展 薪資福利	定期	教育訓練(每年) 勞資會議(每季) 職工福利委員會(每季)
			不定期	和泰員工網 檢舉專線 獎懲人評會 工作場所性騷擾申訴管道
客戶	優質的客戶服務體驗是和泰產險營收的穩定成長	經營績效 誠信經營 數位金融 公平待客 永續金融	不定期	各營業據點 官方網站 保戶服務專線 理賠及報案專線 申訴專線 網路投保服務專線 保險業資訊公開觀測站
主管機關	主管機關的政策直接影響公司營運方向	公司治理 誠信經營 法令遵循 風險管理 公平待客 永續管理 永續金融	定期	配合主管機關專案與金融檢查
			不定期	回覆主管機關需求資料與評估報告 常以書面公文郵寄、email或電話溝通
通路/保經代公司	保經代公司與再保險公司為產險開拓通路的重要合作夥伴	數位金融 公平待客 訓練培育	不定期	親自拜訪、書面郵寄、email、電話或傳真

<p>社區/社會大眾 /媒體</p>	<p>社區服務據點設置或社會關懷為與社會大眾維繫良好關係的重要溝通管道；正向的社會是企業永續經營的最大後盾</p>	<p>公司治理 誠信經營 法令遵循 公平待客 社會共好</p>	<p>不定期</p>	<p>發布新聞稿 報章雜誌及廣播電視 各服務據點、0800、郵寄、email 及傳真</p>
-------------------------------	---	---	------------	--

CH1 在地深耕、誠信治理

1.1 公司治理與經營績效

和泰產險公司治理為落實四大經營理念「以客為本、誠信正直、專業經營、創新卓越」，之重要角色。為完善本公司治理架構，董事會轄下設置審計、風險管理、公平待客及企業永續等四大功能性委員會，董事會成員亦來自多元專業背景，2021 年董事會成員進修達 16 小時，其績效評鑑達 95 分。

為完善公司治理，和泰產險將進一步修訂公司治理守則，參照「保險業公司治理實務守則」相關規定，建置有效的公司治理架構，並納入其資本適足性、資產品質、經營管理能力、獲利能力、資產流動性及風險敏感性等考量，於 2022 年公告修訂版本健全公司治理。

在經營績效部分，2021 年和泰產險推出多元產品，於營業收入 100.4 億元、稅後淨利 9.68 億元與每股盈餘皆創下新高，實屬於全體同仁努力之成果。除自身經營表現亮眼外，和泰產險亦積極參與公共事務，2021 年總計參與 9 家公協會，提升於保險實務、金融資安、金融治理議題上之實務交流。

公司管理方針

<p>政策與承諾</p>	<p>和泰產險承諾以遵法、合規為公司營運最高準則，確保三道防線各司其職，健全內控組織架構。落實「以客為本、誠信正直、專業經營、創新卓越」四大經營理念，以達公司永續經營目標。</p> <p>和泰產險發布下列管理政策，係參照「保險業公司治理實務守則」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等法令規範制定，皆經董事會審議通過後實施：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 和泰產險審計委員會組織規程 • 和泰產險公平待客原則之政策及策略 • 和泰產險企業永續委員會組織規程 • 和泰產險風險管理委員會組織章程 • 和泰產險公司治理守則 • 和泰產險法令遵循制度 • 和泰產險公平待客原則之內部遵循規章及行為守則 • 和泰產險「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 											
<p>目標與管理機制</p>	<p>管理目標與權責單位</p> <table border="1" data-bbox="384 1760 1305 1975"> <thead> <tr> <th data-bbox="384 1760 584 1816">目標</th> <th data-bbox="584 1760 772 1816">權責單位</th> <th data-bbox="772 1760 1305 1816">2021 年進度或成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="384 1816 584 1921">落實執行公平待客原則</td> <td data-bbox="584 1816 772 1921">客戶服務處</td> <td data-bbox="772 1816 1305 1921">積極建置雙語營業環境，提升顧客滿意度。</td> </tr> <tr> <td data-bbox="384 1921 584 1975">導入及建置國</td> <td data-bbox="584 1921 772 1975">專案小組</td> <td data-bbox="772 1921 1305 1975">遴選系統廠商，蒐集相關資訊、建置與調整系</td> </tr> </tbody> </table>			目標	權責單位	2021 年進度或成果	落實執行公平待客原則	客戶服務處	積極建置雙語營業環境，提升顧客滿意度。	導入及建置國	專案小組	遴選系統廠商，蒐集相關資訊、建置與調整系
目標	權責單位	2021 年進度或成果										
落實執行公平待客原則	客戶服務處	積極建置雙語營業環境，提升顧客滿意度。										
導入及建置國	專案小組	遴選系統廠商，蒐集相關資訊、建置與調整系										

	<p>際財務報導準則第十七號保險合約公報</p>		<p>統，參與公報研修。</p>
	<p>推出政策性保險</p>	<p>個人保險處</p>	<p>6月：推出「只有微你」微型保險專案。</p>
	<p>參與社會公益或保險相關競賽</p>	<p>公關室</p>	<p>3月：保險龍鳳獎 - 財金保險系所畢業生「最嚮往的產險公司」優等獎。 8月：保險信望愛獎 - 榮獲「最佳通路策略獎」、「最佳通訊處獎」、「最佳保險專業獎」、「最佳商品創意獎」、「最佳社會責任獎」、「最佳保險教育貢獻獎」、「最佳通訊處獎-嘉義服務中心」、「最佳社會貢獻獎」、「最佳保險成就獎」、「最佳專業顧問獎」等共 11 項獎項，也是該屆獲獎最多之產險公司。 9月：經亞洲資深人力資源專業雜誌刊物 HR Asia 評比，獲得「亞洲最佳企業雇主獎」，和泰產險為國內第一家獲得此殊榮之產險公司。</p>
	<p>企業永續經營管理</p>	<p>風險管理部</p>	<p>109年12月於董事會下成立企業永續委員會，由董事長擔任主任委員，總經理為執行小組召集人，另由各處室處長擔任委員，負責規劃和泰產險年度 ESG 計畫</p>
<p>管理機制 (權責單位、投入資源、申訴制度)</p>	<p>投入資源</p> <ul style="list-style-type: none"> 落實執行公平待客原則：投入 4 名人員建置英語官方網站 導入及建置國際財務報導準則第十七號保險合約公報：20 人次參加 17 場次訓練 推出政策性保險：共計投入 2 名人員規劃「只有微你」微型保險專案 參與社會公益或保險相關競賽：投入公司全體人力、花費 25 萬元規劃與參與競賽 由各領域高階主管共同成立「企業永續委員會」，每年至少開會 2 次、每次會議至少投入約 12 名人力。 每季製作財務與營運相關報告 <p>申訴機制</p>		

	<ul style="list-style-type: none"> 可透過金融監督管理委員會保險局、財團法人金融消費評議中心、各縣市政府、產險公會、民意代表、委任律師等管道，以來函、電子郵件、傳真、電話提出。 統一由客戶關懷部受理；建置申訴案件檔案，填載申訴相關資料及內容後，轉知專責申訴委員及申訴窗口處理(於收到申訴通知後 1 個工作日內聯絡申訴人)。 						
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 每年委請中華信評(Taiwan Ratings)、貝氏評比(AM Best)等信用機構，針對公司整體財務狀況和運營績效資進行信用風險評等。 <table border="1"> <thead> <tr> <th>評等機構</th> <th>2021 年度信用風險評等結果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>中華信評</td> <td>長期發行體信用評等與財務實力評等，均達到「twAA」，評等展望為「穩定」</td> </tr> <tr> <td>貝氏評比</td> <td>信用評等升等為「A」，未來展望為「穩定」</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 每年至少一次將「企業永續委員會」運作成果提報董事會。 	評等機構	2021 年度信用風險評等結果	中華信評	長期發行體信用評等與財務實力評等，均達到「twAA」，評等展望為「穩定」	貝氏評比	信用評等升等為「A」，未來展望為「穩定」
評等機構	2021 年度信用風險評等結果						
中華信評	長期發行體信用評等與財務實力評等，均達到「twAA」，評等展望為「穩定」						
貝氏評比	信用評等升等為「A」，未來展望為「穩定」						

公司治理架構與董事會組成

和泰產險之公司治理架構為充分發揮公司治理功效，於董事會轄下設置審計、風險管理、公平待客及企業永續等四大功能性委員會，其委員編制與職掌依各委員會組織規程辦理，定期向董事會提出報告，以持續提升決策品質，進而健全公司營運發展。法令遵循暨法務部與風險管理部直屬於總經理管理，提高整體對於法令遵守並強化公司風險管理運籌。

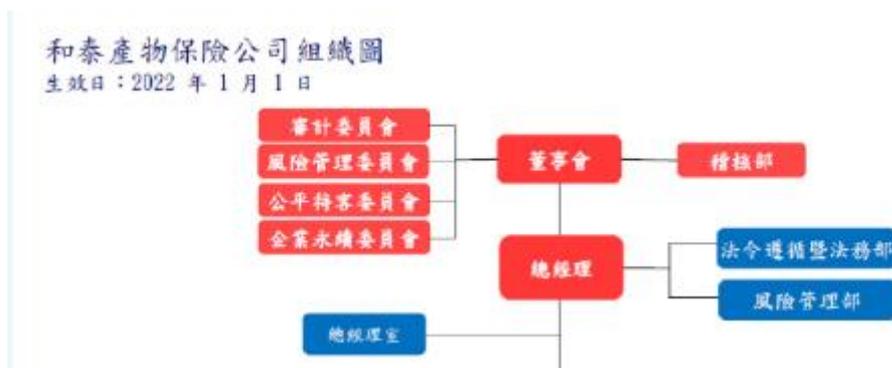


圖-和泰產險治理架構

和泰產險治理組織架構中重要職責以及監督機制詳細說明如下表：

組織	列舉重要職責	監督機制
董事會	<ul style="list-style-type: none"> • 公司之營運計畫 • 年度財務報告及半年度財務報告。但半年度財務報告依法令規定無須經會計師查核簽證者，不在此限 • 訂定或修正內部控制制度，及內部控制制度有效性之考核 • 訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序。 • 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券 • 財務、會計或內部稽核主管之任免 • 對關係人之捐贈或對非關係人之重大捐贈 • 依法令或公司章程規定應由股東會決議或董事會決議事項或主管機關規定之重大事項 	<p>為建立良好董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機制，至少每季召集一次會議，審定公司治理攸關事項，向股東會負責。</p>
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> • 監督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 • 監督內部控制有效實施 • 監督公司遵循相關法令及規則 • 公司存在或潛在風險之管控 	<p>由三位獨立董事組成，且其中有具備金融保險、會計或財務專長者。</p>
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> • 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，建立質化與量化管理標準 • 監督公司整體各單位風險限額 • 定期提報董事會，適時反應風險管理執行情形並提出必要改善建議 • 定期檢視整體風險管理機制之發展、建置及執行效能 • 協助審議風險限額擬訂相關作業 • 視環境改變調整風險類別、限額配置與承擔方式 • 協調風險管理功能跨部門互動與溝通 	<p>由董事長、一位獨立董事及風控長共同組成，負責監督整合性風險管理並對董事會負責</p>
公平待客委員會	<p>確保各單位及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程，均確實遵循金融消費者保護法及其相關規定。</p>	<p>每季召開檢討會議，由一位董事擔任召集人、並得設置副召集人。</p>
企業永續委員會	<ul style="list-style-type: none"> • 企業環境永續、社會參與及公司治理實施成效之檢討與建議 • 規劃企業環境永續、社會參與及公司治理方向及年度計畫 • 其他相關事項 	<p>隸屬於董事會，由董事長擔任主任委員，總經理為執行小組召集人，每年至少一次至董事會報告其運作成果。</p>

董事會組成及狀況

和泰產險主要為單一法人股東和展投資有限公司所持有(持股比率 99.8%)，董事由和展投資有限公司指派，董事長擔任董事會召集人，親自主持股東會，亦為經營團隊成員，參與日常營運及管理決策。董事長及總經理分屬最高治理單位主席及成員，亦為經營管理階層，參與日常營運及管理決策，於公司發展、組織、宗旨、願景與 ESG 相關主題上，具有一致性。董事會成員遴選考量董事成員之多元與專業背景，包含具備法務、財經、商務、保險及管理專業之董事(含獨立董事)所組員，目前董事會設董事九人，女性董事一人，其中獨立董事人數三人。

和泰產險獨立董事成員，係由股東會中以候選人提名制進行選舉，並於股東會議事錄中載明採投票決方式及各董事、獨立董事之當選權數。為有效辨識利害關係人交易，遵循與利害關係人從事放款或放款以外交易相關法令，公司已制定相關內部章則以資遵循，並定期檢核董事之利害關係人與兼任職務情形，其詳資訊可於保險業公開資訊及和泰產險年報中獲得。

職稱	姓名	選/就任日期	任期	初次選任日期	主要學經歷
董事長	蔡伯龍	2021/2/26	2023/2/2	2021/2/26	學歷：國立海洋大學航海系學士 經歷：中央再保險(股)公司總經理。
董事長	張永固	2020/2/3	2021/2/2	2020/2/3	學歷：逢甲大學保險學碩士 經歷：朝陽人壽保險股份有限公司總經理、全球人壽保險股份有限公司總經理、統一安聯人壽保險股份有限公司總經理、統一安聯人壽保險股份有限公司副總經理。
董事	劉源森	2020/2/3	2023/2/2	2017/2/6	學歷：政治大學三民主義研究所碩士 經歷：和泰產物保險股份有限公司副董事長、國都汽車股份有限公司總經理、和泰汽車股份有限公司車輛營業本部本部長。
董事	莊瑞德	2021/2/26	2022/7/4	2021/2/26	學歷：紐約市立大學柏魯克分校經營管理碩士 經歷：將來銀行資深副

					總、財團法人保險安定基金董事暨總經理、台壽保產物保險(股)公司總經理、台灣人壽保險(股)公司副總經理。
董事	章明純	2020/2/3	2021/2/2	2020/2/3	學歷：中山大學管理所碩士 經歷：財團法人保險事業發展中心副總經理、台壽保產物保險股份有限公司總經理、華南產物保險股份有限公司副總經理、中央(美亞)產物保險股份有限公司助理副總經理。
董事	陳建州	2020/2/3	2023/2/2	2020/2/3	學歷：輔仁大學經濟學系 經歷：和泰汽車股份有限公司副總經理。
董事	蔡燕紅	2020/2/3	2023/2/2	2020/2/3	學歷：台北市立商業職業學校五年制 經歷：和潤企業股份有限公司資深經理。
董事	卓俊雄	2021/1/15	2022/4/29	2021/1/15	學歷：東海大學法律系研究所博士 經歷：東海大學法學院院長暨專任教授、財團法人金融消費評議中心主任評議委員兼任總經理、金管會保險局財產/人身保險商品審查委員、中華民國金融治理與法令遵循學會理事長、台灣保險法學會理事。
獨立董事	黎昌州	2020/2/3	2023/2/2	2020/2/3	學歷：美國 University of Illinois at Urbana-Champaign 會計碩士 經歷：資誠聯合會計師事務所合夥會計師。

獨立董事	簡松棋	2020/2/3	2023/2/2	2015/6/30	學歷：政治大學財政研究所碩士 經歷：中國信託商業銀行股份有限公司顧問、蘇黎世產物保險股份有限公司獨立董事、和泰產物保險股份有限公司獨立董事。
獨立董事	陳吉珍	2020/2/3	2023/2/2	2017/2/6	學歷：交通大學管理科學所碩士 經歷：和泰產物保險股份有限公司獨立董事、和泰汽車股份有限公司薪酬委員會之委員、和泰汽車股份有限公司資訊部及稽核室經理。

表-和泰產險董事會成員資訊

董事	獨立董事	性別		任期	是否具五年以上工作經驗及下列專業資格		兼任其他公開發行公司獨立董事家數
		女	男		法官、檢察官、律師、會計師或其他與公司業務所需之國家考試及格領有證書之專門職業及技術人員	商務、法務、財務、會計或公司業務所須之工作經驗	
蔡伯龍			V	2年		V	0
劉源森			V	3年		V	0
卓俊雄			V	2年		V	0
莊瑞德			V	2年		V	0
陳建州			V	3年		V	0
蔡燕紅		V		3年		V	0
黎昌州	V		V	3年	V	V	3
陳吉珍	V		V	3年		V	0
簡松棋	V		V	3年	V	V	1

2021 年董事會共召開 11 次董事會，相關出席情形如表 1-2。

2021 年董事教育訓練針對公司治理、洗錢防制、資安管理、離岸風電與綠色金融等相關議題予以進修，2021 年董事進修計 147 小時，平均進修時數達 16 小時，2021 年董事進修課程中聚焦於資安治理、資安管理、金融科技新興風險課程。

課程名稱	課程時數	2021 年度董事教育訓練執行情形									
		蔡伯龍	張永固	劉源森	莊瑞德	陳建州	蔡燕紅	卓俊雄	黎昌州	簡松棋	陳吉珍
2021 年度防範惡意電子郵件社交工程	0.5			√							
綠色金融新趨勢-以綠色債券為核心	3.0						√				
資安治理 - 保險業資安面臨的挑戰與未來趨勢	3.0				√	√	√	√	√	√	√
「產險業 IFRS 17 系統規劃與建置實務」研討會	3.5				√						
金融科技 - 人工智慧與科技法律	3.0			√							
雲端科技應用發展趨勢	3.0			√							
人工智能帶來的轉機與危機	3.0				√						
2021 年資訊安全暨個資保護教育訓練	3.0				√						
「2021 年媒體採訪處理作法」線上課程	1.5	√			√						
「唐鳳政委講座」線上課程	2.0	√			√						
離岸風電與綠色金融	3.0	√			√	√		√			
資安治理-從公司治理的角度看公司內部資訊安全制度落實的良窳	3.0	√						√			
國際反貪腐與揭弊者保護實務	3.0					√					

2021 年度檢舉制度教育訓練	1.0	V			V						
資安管理架構-用故事串聯資安大小事	3.0	V		V	V		V		V		V
接軌 IFRS17 之轉型契機	3.0	V									
公平待客原則解析	3.0						V				
防制洗錢及打擊資恐相關法令最新修正之重點介紹	1.5									V	V
金融科技及新興風險	3.0			V		V	V	V	V		
國際洗錢防制與打擊資恐制度風險趨勢及樣態	1.5									V	V
國家風險評估報告辨識之前置犯罪威脅實例	3.0	V									
數位時代下的未來才與人才未來	3.0	V			V						V
2021 年下半年度防範惡意電子郵件社交工程教育訓練	0.5	V			V						
綠色金融新趨勢-再生能源產業:太陽光電金融業務商機	3.0	V		V		V					
2021 年度金融服務業公平待客原則教育訓練	3.0	V									
合計：	年度總受訓時數 147 小時					平均每位董事受訓時數 16 小時					

表-和泰產險 2021 年董事會運作情況

職稱	姓名	實際 出(列)席次數	實際 出(列)席(%)	*備註
董事長	張永固	1	100%	於 2021 年 2 月 2 日辭任，應出席次數為 1 次。
董事長	蔡伯龍	9	100%	於 2021 年 2 月 26 日出任董事長。
董事	劉源森	11	100%	
董事	章明純	1	100%	於 2021 年 2 月 2 日辭任，應出席次數為 1 次。
董事	莊瑞德	9	100%	於 2021 年 2 月 26 日出任董事。
董事	卓俊雄	11	100%	
董事	陳建州	11	100%	
董事	蔡燕紅	11	100%	
董事	黎昌州	11	100%	
董事	簡松棋	11	100%	
董事	陳吉珍	11	100%	

董事會績效評估

依和泰產險公司治理守則相關規定，每年就董事會、功能性委員會及個別董事，依自我評量同儕評鑑、委任外部專業機構進行績效評估。2021 年評核結果董事會之自我評量績效與同儕評鑑績效評估皆達 95 分以上 (滿分 100 分)。

和泰產險 2021 年董事會績效

評估對象	考核項目	110 年度	
		自我評 量占比	考核總 分
董事成員 自我評量 績效評估	一、出席董事會情形 (不含委託出席)。 二、會前瞭解及參與議案討論情形。 三、與經營團隊互動情形。 四、遵循法令及實務守則情形。 五、提升公司治理情形。 六、持續進修公司治理相關課程情形。 七、對公司、公司經營團隊及公司所屬產業之瞭解情形。 八、其他經主管機關或董事會指定之項目	100%	96.1分

董事會同儕評鑑績效評估	一、其他董事會前瞭解及參與議案討論情形。 二、其他董事與經營團隊互動情形。 三、董事會及功能性委員會之運作情形。 四、其他董事遵循法令及實務守則情形。 五、其他董事對董事會功能和角色的瞭解 六、其他董事是否充分發揮董事職權與功能。 七、其他董事是否積極提升公司治理情形。 八、其他董事對公司、公司經營團隊及公司所屬產業之瞭解情形。 九、其他經主管機關或董事會指定之項目。	100%	95.7分
-------------	---	------	-------

經營績效與外部參與

和泰產險提供多元保險商品與服務，包含汽車保險、火災保險、貨物運輸保險、工程保險、責任保險、傷害保險及健康保險等，2021年針對疫情推出防疫保險以及有關永續與弱勢族群之產品，營業收入達100.4億元相較2020年82.03億元成長22%，其稅後淨利9.68億元與每股盈餘48.40元同步創下新高，2021年未有取自政府之補助金額，此豐碩之成果為和泰產險同仁共同努力之結果。

和泰產險財務部門主責各類型稅務處理，致力於符合主管機關以及當地稅務法規之要求，按時效期限申報並繳納各項稅務，善盡公司治理之職責。詳細財務資訊可查閱和泰產險官網查閱財務報告暨會計師查核報告。

經營績效管理方針

政策與承諾	和泰產險秉持質量並重之營運方針，以遵法、合規為高經營準則。在穩定的財務基礎上，達到永續經營之目標
目標	預計2022年簽單保費收入120億元，相較2021年度提升約107.9%。
管理機制	由董事長與總經理主責公司營運績效
年度行動與成效評估	扎實的營運管理是本公司經濟績效的基石，為持續強化公司的經營績效，落實原則如下： <ol style="list-style-type: none"> 1. 掌握產業動態及國際趨勢，提供創新商品服務。 2. 預測客戶需求，發展碎片型保險，開發新商品及專案商品，快速回應市場。 3. 積極異業合作，發展銀行、保經代及壽險通路業務。 4. 客戶至上，員工優先，強化專業教育，提供顧客優質服務。 5. 建立敏捷組織文化，系統流程優化。 6. 加速數位轉型，透過直覺化的網路投保及便利的行動投保給相關通路，達成共榮共同的發展經營理念。

和泰產險 2021 年經營績效統計表

	2019 年	2020 年	2021 年
營業收入(仟元)	6,764,949	8,203,940	10,041,572
資產總額(仟元)	16,364,012	18,722,921	22,511,781
權益總額(仟元)	5,341,647	6,111,442	7,266,202
稅後淨利(仟元)	327,478	500,701	968,074
稅後每股盈餘(元)	16.37	25.04	48.40
每股淨值(元)	267.08	305.57	363.31
資產報酬率(ROA)	2.18%	2.86%	4.70%
股東權益報酬率(ROE)	6.60%	8.74%	14.47%

備註：上述均為產險個體財務數據

公協會參與

為強化保險實務以及相關金融資安與治理議題，和泰產險亦積極參與相關公共事務，2021 年度未參與外部倡議但共計參與 9 家外部公協會，為產業盡一份心力。

和泰產險參與外部公協會一覽表

參與之產業公協會	會員性質
中華民國產物保險商業同業公會	各委員會委員
中華民國保險學會	團體會員
中華民國產物保險核保協會	會員
金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)	會員
中華民國精算學會	團體會員
中華民國風險管理學會	團體會員
台灣保險法學會	公司代表
中華民國金融治理與法令遵循學會	公司代表
中華民國保險服務協會	強制險講師

1.2 誠信經營

和泰產險誠信經營管理方針

政策與承諾	誠信正直為和泰產險的經營理念之一，和泰產險同仁皆遵循外部《洗錢防制法》、《資恐防制法》、《金融機構防制洗錢辦法等相關辦法》，於內部依循和泰產險之《公司治理守則》，並公開強調無法容忍任何違法行為以防範全體同仁不誠信行為發生。
-------	---

目標	<ul style="list-style-type: none"> 短期目標：全體員工遵循內部誠信經營原則並增設有關誠信經營主題之課程形塑和泰產險誠信經營之文化 長期目標：全體員工及董事會成員 100% 完成每 3 年一次之誠信經營教育訓練
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 權責單位：法令遵循暨法務部 投入資源：法令遵循暨法務部 6 人 查核機制：法令遵循暨法務部進行評估、檢舉，檢視同仁是否有法令不遵循之情形
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 新進人員進行誠信經營政策之內部宣導與教育訓練 2021 年全數董事會成員與全體員工皆 100%完成反貪腐訓練 2021 年無相關貪腐、反壟斷事件

誠信正直為和泰產險的經營理念之一，和泰產險恪守所有適用法律及規章並在關鍵時刻為客戶提供安心保障。對內除了落實內部控制制度外，更借鏡集團應用「破窗理論」透過多元的宣導方式，每年針對本公司員工進行教育訓練，藉由對同仁直接進行法遵案例宣導，確實傳達公司對於違法行為零容忍的態度來強化誠信經營的落實。2022 年和泰產險將依據保險業公司治理實務守則制訂誠信經營相關措施，以資遵循。內部稽核單位應依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫，並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形，且得委託會計師執行查核。

和泰產險亦於人事管理規則中訂定行為準則，於員工新人教育訓練時對新進同仁進行宣導，訂定基本一致的價值觀，除一般需遵循的法律義務外，以誠信對待客戶，透過團隊合作及洞察力，將其轉化為可付諸於客戶服務的行動力持續為客戶、股東、員工及社會創造價值及解決方案。下表為和泰產險定期針對董事會成員以及全體員工舉辦反貪腐之教育訓練，自 2019 年至 2021 年全數董事會成員與全體員工皆 100%完成反貪腐訓練，顯示和泰產險對於誠信經營之高度關注程度，2021 年無相關貪腐、反壟斷事件。

和泰產險近三年反貪腐教育訓練統計表

董事會成員	2019			2020			2021		
	成員 總數	已訓練 成員數	百分比	成員 總數	已訓練 成員數	百分比	成員 總數	已訓練 成員數	百分比
台灣所有 營運據點	7	7	100%	9	9	100%	8	8	100%

按地區分	按級別分	員工總數	已訓練員工數	百分比	員工總數	已訓練員工數	百分比	員工總數	已訓練員工數	百分比
台灣所有營運據點	管理階層	102	102	100%	117	117	100%	120	120	100%
	非管理階層	855	855	100%	938	938	100%	937	937	100%

洗錢防制及打擊資恐

和泰產險之「公司治理守則」強調其法律義務之遵循，包含高度注意與競爭、反壟斷、洗錢、反恐怖主義、貿易制裁及詐欺有關遵循。本公司之風險管理部為洗錢防制及打擊資恐之權責單位依據《洗錢防制法》、《資恐防制法》、《金融機構防制洗錢辦法等相關辦法》等相關法令建立防制洗錢及打擊資恐內部相關規範，以作為防制洗錢及打擊資恐之遵循依據。專責主管、人員及國內營業單位督導主管每年至少參加專責主管同意之內部包班或外部專業訓練單位所辦 12 小時教育訓練，全體同仁每年則須完成 2 小時的洗錢防制教育訓練。2021 年全體同仁教育訓練課程已全數完成並通過測驗。為確實遵循防制洗錢及打擊資恐，和泰產險亦建立內控制度，並由超然獨立之稽核部門進行查核，定期陳報董事會與審計委員會，2021 年未有違反洗錢防制及打擊資恐之事件。

檢舉加強誠信經營

為促進本公司健全經營及建立誠信、透明之企業文化，並且依保險業內部控制及稽核制度實施辦法第三十二條之二規定，訂定「和泰產物保險股份有限公司檢舉制度」，即任何人發現本公司員工有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，得填寫對外公開之《和泰產物保險檢舉案件表》提供具體之事實，本公司之法令遵循室依照規定受理案件，案件交由調查小組進行調查，如查證屬實，由人事管理單位依獎懲規定提報懲處，和泰產險之檢舉管道與方式如下並已公開於企業官網：

- 檢舉專線電話：(02)2181-5070
- 檢舉專用信函：台北市中山區松江路 126 號 10 樓 法令遵循室
- 檢舉專用信箱或電子信箱：whistleblowing@hotains.com.tw
- [和泰產物保險檢舉案件表](#)

1.3 法令遵循

和泰產險法令遵循管理方針

政策與承諾	和泰產險依循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規範下確保和泰產險遵循相關法令規章。和泰產險秉持和泰集團「顧客第一」之企
-------	--

	業經營精神，強化公司治理，嚴格控管風險，落實企業之社會責任以持續提供社會大眾多元且完善之保險服務，成為保戶堅強可靠之風險保障。
目標與管理機制	<p>針對法令遵循和泰產險設定短中長期目標</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2022 年至 2024 年短期目標： 加強推動法令遵循意識，如推廣重要法令遵循教育訓練至各營業單位。 • 2024 年至 2026 年中期目標： 內化法令遵循制度於各同仁，並展現於各作業可合乎法規。 • 2027 年長期目標： 建立本公司為守法合規企業之良好形象。
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 權責單位：法令遵循暨法務部，由副總職級之總機構法令遵循主管擔任指揮官的角色，督導本公司之法令遵循面業務 • 投入資源：設置法令遵循暨法務部，共計 6 人，由三位具國內外法學碩士學歷之主管領導，其中二人為本國律師。 • 制度修訂：法遵制度修訂皆經由董事會同意，其法源內容係引用保險業內部控制及稽核制度實施辦法。
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> • 定期針對各單位法遵主管進行內部會議及教育訓練 • 2021 年 5 月本公司因違反保險法相關法令，而遭金管會裁罰新台幣 420 萬元 • 除上述裁罰外 2021 年無其他重大違反法令事件

法令遵循制度

和泰產險現行法令遵循暨法務部由副總職級之總機構法令遵循主管擔任指揮官的角色，由上至下一體管理，善盡督導管理之責任。本公司之法令遵循面業務由三位具國內外法學碩士學歷之主管領導，其中二人為本國律師，對於法律作業面及實務面均相當熟稔。法令遵循暨法務部定期對處長級等高階主管舉辦法遵例會，以預先討論重要法規對業務之影響及後續配合辦理內容。和泰產險定期針對各單位法遵主管進行內部會議及教育訓練，主題包括重要法規、其他公司重要案例探討、主管機關或公會之未來政策及執行方向、法規適用釋疑等。透過該些針對專責主管之訓練，得以向各單位推動法令遵循，藉此形塑公司內部之法令遵循觀念，以達到同仁作業合法合規、減少重大缺失之最終目的。

和泰產險訂有「公平待客原則之政策及策略」、「公平待客原則之內部遵循規章及行為守則」法令遵循規範，法令遵循暨法務部亦為內部控制之第二道防線，協助業務或功能單位管理並控制特定種類風險。2021 年和泰產險法規遵循總整如下

法規類型	2021 年和泰產險法令遵循一覽表
環境保護法規	• 無違反環保法規之事件
顧客健康與安全法規	• 無違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件
行銷與標示法規	• 無違反產品與服務之資訊與標示相關法規之事件 • 無違反行銷傳播相關法規之事件
社會經濟法規	• 2021 年 5 月本公司因違反保險法相關法令，而遭金管會裁罰新台幣 420 萬元；將強化佣金管控機制，以確保未有不當費用支出之情形

和泰產險受主管機關裁罰及改善措施

2021 年 5 月，金管會於日常監理及金融檢查時發現和泰產險辦理保險業務有違反保險法相關法令相關規定之情事，依保險法第 171 條之 1 第 4 項對本公司核處罰鍰新台幣 420 萬元。本公司針對本次缺失，提出改善措施摘要說明如下：

缺失項目	改善措施
本公司給付保險經紀人股份有限公司廣告相關費用暨以非直接招攬費用給付所屬業務員禮券，涉有與保險法相關法令不符情事。	一、於 109 年 1 月起檢視佣金管控機制，停止不當之費用支出。且已進行文件保存方式之改正，落實文件歸檔作業。 二、於 109 年 12 月 21 日起，合約正本保管單位移交至法務室，有利於遵守相關規範。 三、將逐案評估應屬招攬費用等，將設專目歸屬於直接招攬費用。

內部稽核與控制

本公司為強化「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」設有稽核部，目的在於協助董事會及管理階層查核及評估本公司營運之效率、效果，並適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，亦同時作為檢討或修正內部控制制度之依據。

為評估內部制度設計之有效性，總稽核於每年第四季時研擬次年年稽核計畫，包括一般查核及專案查核，並提報董事會核准後執行。

總稽核每年擬定稽核計畫時，係依相關法令對保險業辦理內部稽核作業之最新規定，並按公司最新之組織圖及部門執掌，對財務、業務、資訊及其他管理單位規劃至少一次之一般查核；另外亦評估風險較高之作業或部門納入專案查核計畫之範圍。

稽核部依上述查核結果及主管機關檢查結果或要求辦理事項，考量是否有新增或修改系統或作業程序之必要性。若有缺失而須改善之事項，該部門亦負責追蹤並監督有關單位之改善情形，以期符合公司營運目標及有效法令遵循。針對上述裁罰事件進行檢討，將強化佣金管控機制，以確保未有不當費用支出之情形，除此之外 2021 年無其他重大違反法令事件。

1.4 風險管理與核保

和泰產險前身蘇黎世產物保險股份有限公司即於 2015 年成立風險管理委員會，並在 2017 年 3 月由母公司和泰汽車取得經營權後正式更名為和泰產險股份有限公司，於同年度建立「和泰產險風險管理政策」，並依循「保險業風險管理實務守則」與時俱進調整年度風險管理政策。依據本公司之政策，和泰產險風險管理之目的在於確保全公司遵守同意之風險水準，從而建立信評機構、監理官與董事會對於風險管理深植全公司及其有效性的信心。本公司政策是維持資本相當於期望信用評等的財務實力，再將此目標轉化為量化的風險胃納與容忍度。除了量化的風險胃納與容忍度外，本公司的經營價值與聲譽亦是公司整體風險胃納和容忍度的關鍵因素，因此被視為風險決策的一部分。

和泰產險風險管理方針

政策與承諾	<p>和泰產險對外依循「保險業風險管理實務守則」，對內依循「風險管理委員會組織章程」、「和泰產險風險管理政策」進行本公司之企業風險管理（Enterprise Risk Management, 簡稱 ERM），其使命為：</p> <ul style="list-style-type: none"> 快速辨識、衡量、管理、報告並監控影響公司策略、營運與財務目標的風險 在回應新威脅與機會時，能在公司風險胃納額度內調整風險概廓以求報酬最適化 深植風險管理於公司策略與決策過程中
目標	<p>和泰產險風險管理原則目標如下</p> <ul style="list-style-type: none"> 短期目標： 在不超過公司風險胃納額度原則下，以保護公司資本透過有效資本運用以增加價值創造並達成最適化風險報酬 中期目標： 透過提供一致、可靠與及時的風險資訊，以支援決策過程 長期目標： 透過促進核心價值觀與健全風險文化，以保護公司品牌與聲譽
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 權責單位：董事會之風險管理委員會、風險管理部 投入資源：風險管理委員會 2 名董事與 1 位高階主管人員組成；風險管理部設有風控長共計 6 名人員 職責：風險管理委員監督本公司各類風險資本、風險胃納及風險限額；風險管理部控並報告年度各類風險限額使用狀況，評估超限與潛在超限，協調其他功能單位採取改善行動方案，並建議風險資本分配並衡量實際資本消耗
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 設立風險治理三道防線機制，定期檢核與精進風險管理架構 定期評估本公司風險管理適當性、清償能力狀況，以加強資本管

	<p>理及健全經營。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 定期檢視風險管理機制，並以教育訓練及相關宣導措施提供全員風險管理意識 • 完成年度企業新興風險及展望評估。 • 2021 年風險管理委員會共召開 5 次會議、委員出席率達 100% • 內部透過風險胃納、風險限額與指標，自我檢視控管成果之有效性，定期調整修正風險指標 • 2021 年度發布自我風險及清償能力評估 (Own Risk and Solvency Assessment, ORSA) 報告呈現風險管理成果，並透過與主管機關當面晤談獲取相關回饋與以精進風險管理機制
--	--

和泰產險風險治理三道防線

和泰產險依據保險業公司治理實務守則，設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」，該委員會負責監督整合性的風險管理並向對董事會負責，委員會職權則依本公司「風險管理委員會組織章程」辦理並設立「和泰產險風險管理政策」，其適用於和泰產險總公司以及全台灣分公司以及服務中心，此政策亦經董事會同意。目前風險管理委員會設有 2 位董事及 1 位風控長組成，在風險治理架構層面和泰產險遵循「三道防線」以便風險被明確辨識、擁有與管理。

和泰產險風險治理組織架構



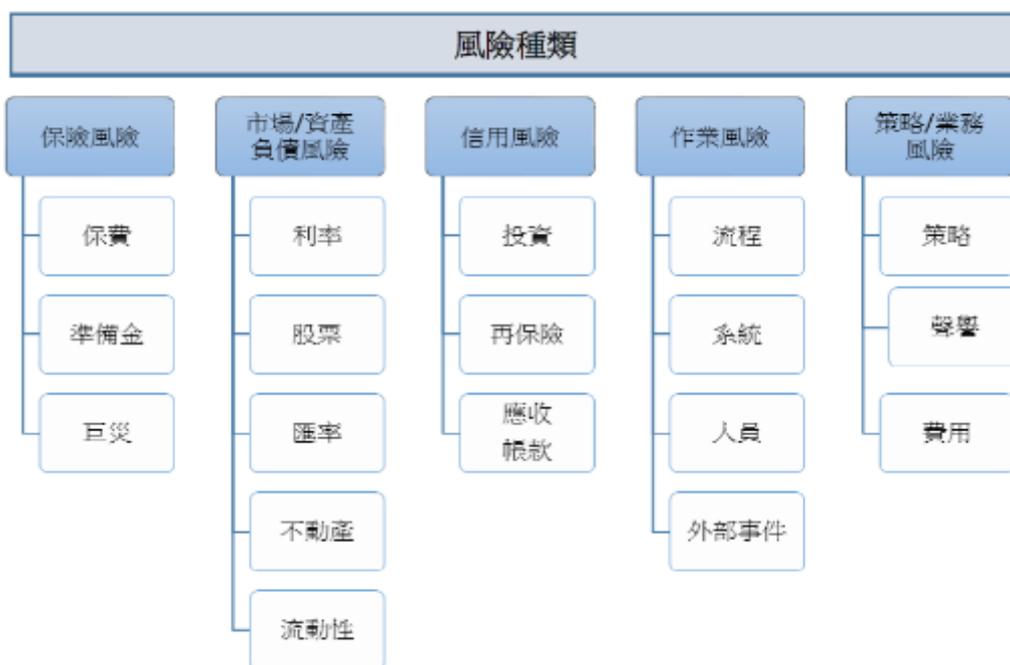
- 第一道防線：業務/功能單位承擔風險並負責日常風險管理。
- 第二道防線：
 - 風險管理單位：負責監督公司整體風險管理並協助業務/功能單位管理風險。
 - 法令遵循與其他控制單位(如法務/法遵、精算與財務單位)亦協助業務/功能單位管理並控制特定種類風險。
- 第三道防線：內、外部稽核提供獨立保證，以確保第一、二道防線所建立的企業風險管理架構與風險控制之有效性。

風險管理四大步驟

和泰產險透過「辨識」、「評估」、「控制」、「監視」進行風險管理，本公司風險管理單位每季定期陳報至風險控制委員會、風險管理委員會及董事會。2021 年風險管理委員會共召開 5 次會議、委員出席率達 100%。



和泰產險於風險管理治理採用企業風險管理架構 (Enterprise Risk Management Framework·ERM)·並依據「風險胃納架構」並發展內部經濟資本模型(Economic Capital Model, ECM)·以符合法令「保險業自我風險及清償能力評估機制作業規範」之要求。透過內部經濟資本模型列出五大風險種類·以建立一致性與系統化的風險管理機制。除評估個別風險外·本公司亦使用整體風險分析 (Top Risk Assessment, TRA) 方法以系統化辨識、評估並記錄年度重大風險。和泰產險共計有五大類型風險包含保險風險、市場風險、信用風險、作業風險、策略風險如下圖。



針對五大風險，和泰產險管理機制如下：

風險類別	風險議題說明	管理機制
保險風險	保險風險係指重大事件發生的頻率與其損失嚴重度之不確定性，主要包括巨災風險、保費與準備金風險。	巨災風險透過年度壓力測試，跨單位工作小組同時檢視本公司現行核保、理賠與再保風險管理機制之有效性。
市場風險	造成本公司資產價格或現金流量波動的市場風險相關的風險驅動因素，如利率、信用利差或匯率。	本公司資產負債委員會定期召開會議討論投資風險與投資資產是否符合策略資產配置。
信用風險	信用風險係指公司遭受交易對手未履行其財務義務而遭受損失或潛在損失，主要衍生自固定收益工具、再保險資產、應收帳款	<ul style="list-style-type: none"> 由本公司投資組合經理人維護並監控投資資產的定期信用觀察名單，每季向資產負債管理委員會報告 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」規定辦理再保險分出業務 「保險經紀人/代理人公司管理辦法」中訂定相關限額
作業風險	作業風險的評估範圍包含來自內部流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之損失，包括法律風險等，但不包含策略、信譽風險及	依照風險管理政策之「作業風險事件通報流程」蒐集作業風險損失資料，作為未來風險評估之依據，並由各單位每半年風險及控制自評辨識出其

	理賠詐欺。	潛在作業風險，進而發展出管理作業風險之適當程序。
策略風險	策略風險包括策略、資本取得與資本結構風險。	年度審查策略計畫，並每年向董事會報告，以及每年針對業務和主要功能單位進行策略審核，以確保這些單位適當地理解並執行公司策略。

和泰產險亦透過建立定期風險報告發布以促進風險透明度以及管理機制，其風險報告種類如下表說明

風險報告種類	頻率
內部風險報告與事件通報	知悉或發現時立即
風險與資本監理報告	知悉或發現時
自我風險暨清償能力評估監理報告 (Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)	每年發布 1 次

新增新興風險

和泰產險為辨識及評估氣候變遷風險，並依據其風險特性、影響程度及公司自身業務性質、規模及複雜性，訂定適當之氣候變遷風險管理機制，計畫在未來將新增新興風險-氣候變遷風險。氣候變遷風險主要分為「實體風險」及「轉型風險」。「實體風險」源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失；「轉型風險」源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。

核保管理

和泰產險之核保管理依據其風險管理政策之核保風險中詳細規劃其政策、規則、限額；同時依據產品類別分為「個人保險核保」以及「企業保險核保」兩大類型，說明如下

個人保險核保	企業保險核保
和泰產險同時考量公司核保風險及效率，運用保發及公司內部數據統計並結合數位分析成本，以有效率及準確的方式提供報價。為規範企業，有效控管核保風險，落實風險分散及風險控制，和泰產險車險依據風險管理制度訂立「個人保險處汽車核保作業程序」，創造合理的核保利潤，落實風險管理。	核保為和泰產險公司最主要的環節之一，為有效管理商業險種的核保風險，落實風險選擇、風險分散以及風險控制，已將相關規範訂定於內部控制制度、核保授權表、核保作業程序、核保作業要點，以創造合理的核保利潤。
保險商品風險會根據承保內容、範圍、保險金額、業務屬性等因素去做相關風險管控，控管	核保授權表包含依保險金額或商品或風險高低分層授權額度以及單一危險特別淨自留授權額度。核保作業程序則規範核保準則、風險評估重點、風險喜好、核保作業流程圖等。核

<p>方法為系統及人工相互並行方式控管，一般風險等級於系統做核簽，若超出一般風險等級或特殊狀況即進行人工核簽，人工核簽依分授權層級來實施，並規範各層級之負責範圍。倘有超過最高授權層級主管單一危險特別淨自留額，則由董事會決議或授權總經理核決。截至2021年底為止，汽車保險單共計70萬件中，已有80%低風險及15%中低風險的保單以系統進行核保及承接，未來在大數據的使用下，人工核保的比例將會愈來愈低。</p>	<p>保作業要點包含商品承保範圍、作業的注意事項等。</p> <p>由各險部隨著法令、內部規範、業務發展趨勢、損失經驗、統計分析、再保險合約、自留等情形，適時修訂核保授權表、核保作業程序、核保作業要點，以確保管理的有效性。</p> <p>核保時，核保人員依要保書、詢問表或查勘報告等各項內容進行風險評估，並依作業要點釐訂適當的保險條件。核保人員執行核保時，除了考量自留以及再保險合約之外，得辦理臨分再保險分散風險。核保人員執行核保時，倘超過其核保授權，則需事前獲得有該核保授權者的同意。核保作業流程亦逐步導向數位化核保，提升工作效益及環境友善以打造低碳高效的營運流程。</p>
---	--

核保風險政策

和泰產險健全的核保建立適用於個別風險及整體風險組合並嚴格遵循執行核保準則，本公司核保分層授權係每一層級在其授權範圍內皆享有決策權利，並採用適當的精算定價技術定期分析業務組合後進行簽核與查核流程。下表為和泰產險不同核保類別之治理策略，以期降低核保風險至可接受的水準，表格中單一風險及巨災風險歸屬為限額管理，其有助於控制單一保單或一系列保單的風險集中度與風險總和：

類別	治理策略
核保	核保權限授予各險種主管並逐層往下至個別核保人員，根據核保經驗與專業知識，將審慎及合理的核保權授予最接近交易地點的核保人員。
再保險	合約再保險治理及臨時再保險必須依據巨災保險與信用風險規範辦理
單一風險	<ul style="list-style-type: none"> • 火險與類似型態：以總保險金額/合約價值、保單限額或損失限額表達公司願意接受的最大風險 • 其他型態：以每一事故限額/理賠/事件及年度總額的保單限額表達公司願意接受的最大風險
巨災風險	和泰產險規定天然巨災、人為巨災皆需完整記錄每一地點的曝險，建立並運用程序以確保資料品質，包括準確性和完整性

和泰產險也透過核保報告檢閱與陳報，由處主管通報風險管理單位，完善核保管理機制，2021 年未有相關違反風險管理政策之通報。

報告主題	頻率
違反風險管理政策	發現時
限額遵循狀況與改善行動方案 (若有)	每季

CH2 顧客至上、數位創新

2.1 數位金融創新

2021 年全球新冠疫情大幅翻轉各產業與人民之商業與生活型態，並且加速數位金融科技 (FinTech) 在金融保險產業的發展與應用。和泰產險對於數位金融發展的決心從未間斷，遵循四大核心價值中的「創新卓越」：超越自我、突破框架，持續改善並追求最佳品質的全新解決方案。從投保、理賠的行動化，再到智能客服、AI 理賠輔助系統，乃至於保險商品也透過數位金融進行設計，在提供客戶更多元、更全面的保障下，也因數位金融科技的輔助，推出更客製化的產品，並強化客戶於挑選保險商品時與購買後之歷程，享受更即時、順暢的服務體驗。

數位金融創新管理方針

<p>政策與承諾</p>	<p>和泰產險秉持和泰集團「顧客第一」之企業經營精神，承諾以守護客戶個人資訊安全為優先，並落實消費者保護及公平待客原則，同時在符合法令規範之下，以積極的行動及創新的方式，期望協同客戶與員工，共同實踐數位創新及永續經營。其政策以符合法令規範為優先並及建立資訊安全制度為基礎，推動數位轉型計畫，打造創新數位保險生活圈：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 法令規範：依循金融監督管理委員會發布之「保險業經營電子商務自律規範」及「保險業辦理電子商務應注意事項辦理」，並遵守「公平交易法」、「消費者保護法」、「金融消費者保護法」及「保險法」等相關法令。 • 資訊安全制度：和泰產險於 2017 年通過 ISO 27001 之認證，2021 年 5 月再次通過定期查驗證，並以此建立資訊安全管理制度 (Information Security Management System，簡稱 ISMS)，完善數位金融創新，詳細請檢視 2.4 章節客戶隱私與資訊安全。
<p>目標</p>	<p>2021 年短期目標：執行「數位轉型專案」，加速服務創新與數位化。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全新官網 • 全新線上投保平台 • 全新 E-sales 銷售輔助平台 • 全新線上文字客服 <p>2022 年到 2025 年中期目標：完成「數位轉型專案」並打造「數位保險生態圈」。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 網路投保平台：優化網路投保平台功能，以便利及多元化服務為主，並跳脫傳統保險商品框架，發展「碎片化式保險商品」，提供更符合客戶需求之保險商品。 • 保全與理賠聯盟鏈，保險理賠醫起通：藉由科技串鏈，透過「保險科技運用共享平台」自動轉送客戶資訊，提供更安全、便利及迅速的保全理賠服務。

	<ul style="list-style-type: none"> • 智能客服：發展智能客服功能，以搜尋、自然語言、語意分析和人機互動等人工智慧技術為基礎，結合客戶服務經驗與對話，以擬人化方式與使用者進行對話，提供客戶快速的解答。 <p>2026 年長期目標：落實永續金融政策，以成為保險業之典範為目標。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 數位保險生態圈：以數位創新連結永續金融，結合集團與多方資源，透過生態圈，持續優化並提供多面向服務，以心為出發點，站在客戶的立場思考，創造超越滿意的感動。
<p>管 理 機 制 (權責單位、投入資源、申訴制度)</p>	<p>和泰產險數位金融創新主責單位為數位發展室，專案負責人為室級主管，以及多元行銷處、客戶服務處。2021 年，本公司整合財務、人力及技術資源，執行「數位轉型專案」，投入 3,724 萬元、內部數位發展室與資訊安全單位共計 42 名人力、外部與金融科技公司 16 名人力，共計 58 名人力通力合作。</p> <p>本公司為確保其數位新金融符合法令要求，亦於內部控制制度中訂定相關管理規則與控制重點，並透過定期內外部稽核，檢視是否有缺失及專案執行效果和效率，以適時進行調整與改善，2021 年內部稽核確認無相關重大缺失事件。</p>
<p>年度行動與成效評估</p>	<p>和泰產險透過「數位轉型」計畫，以打造提升內部同仁效率的作業平台及給予客戶創新服務與體驗為主要目的，主要計畫產出如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 平台：和泰產險全新官網與線上投保平台、E-Sales 銷售輔助平台 • 電子化文件：電子保單、電子化條款 • 執行期間：2020 年 8 月至 2022 年 12 月 <p>執行成效：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全新官方網站以全新的面貌於 2021 年 2 月上線，除提供英文版及無障礙友善網站外，提供多元生活資訊。 • 全新線上投保網於 2021 年 6 月上線，分階段陸續提供車險、傷害險、旅平險及防疫險商品。 • 全新 E-Sales 銷售輔助平台於 2021 年 6 月上線，各項功能分階段陸續上線。 • 全新導入線上文字客服，對答次數達 291 次。 • 2021 年 10 月強制險 2.0 理賠自動化上線，累計投保案件達 610 件。

在「創新卓越」核心價值下，和泰產險透過四大項目「內部導入數位轉型」、「提供多元數位保險產品」、「強化數位客戶服務」、「完善數位理賠服務」，落實數位金融創新與永續經營，提升未來競爭力。

內部導入數位轉型

因應全球疫情趨動金融科技以及顧客的消費模式轉變，和泰產險於 2020 年正式導入數位轉型專案，由數位發展室結合各跨功能部門與外部單位共同打造全新的數位平台與行動投保優化，提升內部作業效率落實數位創新，提升客戶滿意度。

和泰產險數位轉型專案主要發展三大平台建置與功能整合，包含

1. 全新官網：於 2021 年 2 月上線，提供中英文雙語言網頁，並依照「無障礙網頁開發規範」原則設計，遵循無障礙網站設計之規範提供網頁導盲磚 (:::)、鍵盤快速鍵 (Access Key) 等設計方式，促進身心障礙人士能無障礙的使用網站資訊。另在內容規劃上，打破傳統保險公司官網僅提供保險資訊之刻板印象，增加許多生活新知、好康美食及抽獎活動等活潑資訊。
2. E-Sales 銷售輔助平台：透過可快速擴展的平台技術架構，建立高效率的作業環境與資訊安全保障，全新平台於 2021 年 6 月上線，各項功能分階段陸續上線，目前已上線產品包含防疫險、個人傷害險及公共意外險之輔助銷售功能，並持續優化功能。
3. 線上投保平台：以活潑、繽紛的視覺全新樣貌呈現，擺脫大眾對於保險專業、自行投保難度高的刻板印象，利用淺顯易懂的操作指示及平易近人的案例說明，提供客戶「沉浸式投保」的優質體驗。全新平台於 2021 年 6 月上線，分階段陸續提供汽機車險、傷害險、旅平險及防疫險商品。

線上投保翻轉內部作業效率

和泰產險透過數位轉型將作業流程數位化，引進行動投保，不僅大幅節省內部行政流程人力、紙張使用、促使環境永續，更加速客戶服務速度，提升核心競爭能力。行動投保，係指經客戶於保險公司所出具之書面並簽名確認同意透過業務員提供含有觸控書寫功能之平板電腦、手機、筆記型電腦及個人電腦等電子設備 (簡稱行動裝置) 輸入客戶要保資料，以電子文件方式代替紙本要保書及相關文件。

以下為和泰產險傳統投保流程與行動投保之流程進行比較與效益之說明

傳統投保	行動投保
<ol style="list-style-type: none">1. 請保戶填寫紙本要保書(招攬前先了解核保規則以及要保文件填寫方式)，及業務員手寫招攬報告書，繳費方式以手寫信用卡資料或匯款，並提供繳費收據。2. 將所有文件備齊後送交核保審核(約 1~2 個工作天)，如有缺漏或投保內容不符公司，需進行照會，照會資料往返回覆(約 3~4 個工作天)。3. 核保審核通過後，郵寄紙本保單寄送保戶(約 2~3 個工作天)。	<ol style="list-style-type: none">1. 由客戶先簽署行動投保同意書後，業務員進入系統進行要保資料輸入及線上填寫招攬報告書。和泰產險透過大數據管理，系統將自動帶入既有客戶系統資料，降低重複輸入資料之作業時間2. 進行線上審核(工作天當日)，輸入的資料若未符合規範，系統會出現訊息告知或漏填資料訊息提示至業務員信箱，使業務員可即時聯繫保戶進行資料補填完成審核。

	<p>3. 審核通過後，繳費方式可於線上填寫刷卡資料進行扣款或以電子郵寄超商繳費單連結給客戶。</p> <p>4. 繳費完成後，保單寄送方式以電子保單或簡訊提供(約 1~2 個工作天內)。</p>
其投保流程約需 6~9 個工作天	行動投保流程約 2~3 個工作天，相較傳統投保流程可提升 200%以上的作業效率

和泰產險自導入行動投保以來其整體為服務帶來三大效益，分述如下：

行動投保三大效益說明		
1.節省投保時間	2.便利即時服務	3.提升業績招攬
業務員只須於平台上幫客戶進行要保資料輸入，對於既有客戶系統自動帶入資料，比傳統填寫要保書省下 7 成的時間，且避免資料撰寫錯誤，客戶必須要重新簽名的狀況。	行動裝置設備帶著走，服務跟著走，相較傳統紙本送件到核保作業約需 1~2 個工作天。行動投保可縮短在幾分鐘內可知道結果，客戶在購買保險時也能透過科技享有即時服務與保障。	使用行動投保招攬，業務員可隨時隨地提交投保要保書，提升業績及投保效率，降低保戶等待時間，提高業務員專業服務形象並增加保戶滿意度。

提供多元數位保險產品

和泰產險規劃以「官網」和「輔助平台」為入口提供不同角色不同情境使用權限與功能，透過模組化規劃，加速商品上線與通路業務合作速度，以降低功能重複開發的成本費用為目的。為提升客戶黏著度，提供業務人員行動投保、行動理賠、行動保全服務等工具。

為提升客戶使用更便利，貼近生活，和泰產險擴大對資訊基礎建設，進行會員分類提供，提供智慧客服、智慧報價等客製化服務。另一方面，提供線上自主服務功能，例如：理賠申請、批改申請、線上報價/投保、自助勘車、線上繳費等服務項目，以提升客戶滿意度。

2021 年，車險與傷害險商品於舊線上投保網販售，防疫險於 6 月於新線上投保網上架，旅平險則於 12 月轉移至新線上投保網販售。2021 年度線上投保保單為 9,949 件，其投保比率為 0.6% (計算方式：線上投保件數 / 全公司投保件數)，未來期望在線上平台擴充下，逐步提升線上投保比率，透過數位化達到減少用紙與減碳。和泰產險線上保險商品類別介紹如下：

商品名稱	商品介紹
汽機車險	線上投保汽機車險享有專屬優惠，不只提供法規規定必保的強制險，還有「車體險、竊盜險、第三責任險」為客戶的愛車提供完善的保障。
意外傷害險	除了意外身故失能、實支實付保障的商品之外，本公司推出專屬運動

	族群的保障商品「新健健美 plus」，其為意外傷害險加上個人綜合險保障，包含了卡片盜用損失保險、個人證件及卡片全球重置費用補償保險、住居所鑰匙及門鎖保險、個人責任保險、個人隨身財物被竊損失保險，讓客戶面臨任何突發狀況，皆能有所準備。
旅平險	無論是國內旅遊意外事故、國外旅遊突發疾病還是租車出遊的交通事故，出發前一小時線上投保，即可獲得 24 小時的全面保障。
防疫險	隨著疫情變化，提供符合客戶需求之疫苗副作用及法定傳染病保障商品，與客戶共同度過難關。

強化數位客戶服務

2021 年導入線上文字客服以及 Line@ 智能客服，

- 線上文字客服：透過真人文字服務平臺，針對聽障、語言障礙或行動不便之保戶，提供即時回應保戶需求，更詳細資訊請參考 2.2 章節之公平待客服務，總計 2022 年線上文字客服對答次數達 291 次。
- Line@ 智能客服：以客戶體驗為出發點，Line 通訊軟體為國人使用最廣泛之即時通訊軟體，和泰產險以數位創新金融導入以 LINE 傳訊軟體為基礎並結合 LINE BOT 對談機器人以及串聯銷售輔助平台 E-sales，強化業務員的服務專業與效率，提供業務員四大功能分述如下：

功能	效益說明
免密碼登入	業務人員透過 Line ID 綁定與驗證，可不用記密碼即可登入輔銷系統，擴大業務人員的使用，搭配多元功能開發將有機會激發更多的業務能量。
快速查詢保單狀態	透過系統上 Line BOT 對談機器人，可快速查詢所需資料，隨時掌握業務進度之外，對於客戶保單服務也可以隨時查詢，以最快速的速度服務與回應客戶需求。
保費馬上繳	針對客戶未繳費之保單可以透過本功能進行查詢，並產生繳費連結，並以 Line 或 email 進行轉發。業務人員可以利用此功能提高客戶快速繳費並加速出單效率。
業務推廣	和泰產險內部整理業務人員最常查找的資訊內容，將其設定到功能選單，讓業務人員可透過此百寶箱功能獲得最新且最實用資訊，

完善數位理賠服務

和泰產險與金管會保險局進行「強制險 2.0」試辦作業，並於 2021 年 10 月推出，即保戶透過拍照或掃描醫療診斷書與明細收據，運用人工智慧輔助醫療保險金給付理賠核算，優化給付時效並減少賠付錯誤發生，以及加速理賠速度，達到「理賠流程自動化」。2021 年自推出以來至 2021 年底快速成長，累計保單簽署數量達 610 件。

數位金融創新申訴機制

客戶對本公司商品或服務產生疑義時，可透過金融監督管理委員會保險局、財團法人金融消費評議中心、各縣市政府、產險公會、民意代表、委任律師等以來函、電子郵件、傳真、電話等管道提出申訴。2021 年度並無數位金融相關客訴案件。

- 預期使用者：和泰產險客戶
- 申訴處理流程：
 1. 案件統一由本公司客戶關懷部受理，由執行秘書建檔後並轉知專責申訴委員及申訴窗口處理，申訴窗口應於收到通知後一個工作日內聯絡申訴人，並於收受申訴之日起三十日內妥適處理。
 2. 瞭解事件發生經過、客戶主張、處理過程等於合理時間提出解決方案並回報執行秘書，待確認方案妥適性後，再行回覆申訴人。
 3. 需函復之案件，專責申訴委員應於收受申訴之日起 20 日內提出回復函稿，但依其他法令所定之處理期限較短者，依其規定，並依公司管理事務權責劃分表會辦相關單位。簽核完成之文件提供回文函稿予執行秘書，統一以客戶申訴委員會名義回函。
 4. 當消費爭議/申訴案件處理作業結束，將進入結案狀態，由執行秘書將相關文件歸檔備查。

2.2 公平待客服務

和泰產險遵循和泰集團「顧客第一」之企業經營精神，秉持「以客為本、誠信正直、專業經營、創新卓越」之經營理念，成為消費者心目中最信賴、最優質的產險公司為願景。

公平待客服務管理方針

政策與承諾	和泰產險之「公平待客原則之政策及策略」
目標	<u>短期</u> ：接續推進「公平待客」創新服務，以爭取「年度評核之顯著進步獎」，逐步朝公平待客評核為產險業前 20%之目標前進 <u>長期</u> ：推行「公平待客」為企業文化之核心並落實於每位同仁的行動中，並提供超越客戶期待的優質服務
管理機制	<ul style="list-style-type: none">● 權責單位：公平待客委員會，由獨立董事或董事擔任召集人● 投入資源：客戶關懷部、各處級單位均有執行公平待客政策及事務的專責窗口● 考評機制：法令遵循單位藉由法令上的評估協助、稽核單位藉由查核監督各項「公平待客」之執行，並發現可能疏失之環節，回饋業務相關單位訂定具體解決改善方案
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none">● 針對聽障、語言障礙或行動不便之保戶，提供透過真人文字服務平台

	<ul style="list-style-type: none"> • 透過 Email 及簡訊的寄送，調查客戶滿意度 • 公平待客委員會審議申訴案件並持續追蹤案件及分析根本原因 • 和泰產險的「金融友善專區」獲國家通訊傳播委員會審議通過登錄無障礙網路空間服務標章等級 AAA 之認證
--	--

公平待客政策與組織

和泰產險落實本公司將遵循和泰集團「顧客第一」之企業經營精神，秉持「以客為本、誠信正直、專業經營、創新卓越」之經營理念，以成為消費者心目中最信賴、最優質的產險公司為公司願景，建立重視金融消費者保護之企業文化，以「公平待客原則」為企業文化之核心，並使之成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，達成本公司永續經營暨維護消費者權益之雙贏目標。本公司亦遵循金融監督管理委員會的金融服務業公平待客原則，成立公平待客委員會，委員會成員共 14 人，並由獨立董事及董事擔任召集人，並且制訂本公司之「公平待客原則之政策及策略」，以確保各單位及其提供之商品或服務，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢及客訴處理等過程均能公平對待客戶，以確保各單位及其提供之商品或服務能夠提供客戶最適切的服務，並遵循金融消費者保護法及其相關規定，未來和泰產險將以入圍年度金融服務業公平待客評核機制成效結果之績優廠商為目標。

多元客戶溝通管道

和泰產險為落實公平待客精神於服務並保障客戶權益，本公司堅信不因任何社會因素與生理因素為由，合理對待每一個客戶，是守住客戶其權益的承諾。有鑑於此，和泰產險強化多元申訴管道了解完整的商品服務內容。除了客服專線、客服信箱留言之外，和泰產險針對聽障、語言障礙或行動不便之保戶，提供創新的文字客戶服務，即時回應多元保戶的需求。

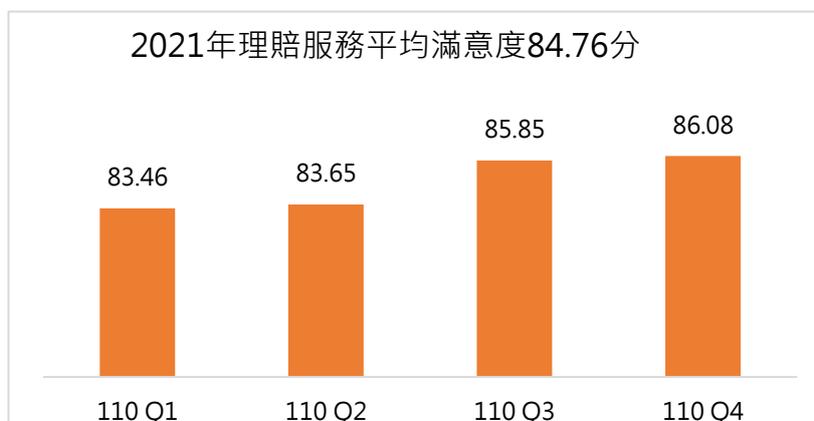
管道	簡介	2021 年經營成效
官網	<ul style="list-style-type: none"> • 提供客戶隨時隨地，全年無休 24 小時自助服務，如：客戶保單變更、文件下載、服務據點查詢、保險產品資訊 • 2021 年為使外籍移工、新住民更為便捷的取得資訊，增加英文版官網及線上投保流程中建置了中英文雙語說明 • 2021 年和泰產險的「金融友善專區」獲國家通訊傳播委員會審議通過登錄無障礙網路空間服務標章等級 AAA 之認證 	總計共收到 4,220 則留言
客服服務專線	<p>和泰產險為提供更友善之金融環境，設有四大服務專線</p> <ul style="list-style-type: none"> • 保戶服務專線：0800-880-550，請求客服人員專業協助 	總計共接聽 33,389 通保戶服務專線電話、20,003 通理賠服務專線、577 申訴專

	<ul style="list-style-type: none"> • 理賠服務專線：0800-077-568 • 申訴專線：0800-501-888 • 網路投保專線：0800-895-988 	線電話、8,204 網路投保專線電話
真人文字客服	此服務平台係透過真人提供文字服務，縮短客戶與和泰產險的距離，讓行動不便客戶也能感受到服務熱忱	2021 年 9 月上線共累積服務達 291 人次
和泰 LINE@	透過使用率最高的 LINE，提供客戶即時事故通報、理賠進度查詢、線上輕鬆繳費、下載強制險、等各種便利的服務	收到 2,064 次事故通報及 3,061 次理賠進度查詢

客戶滿意度調查

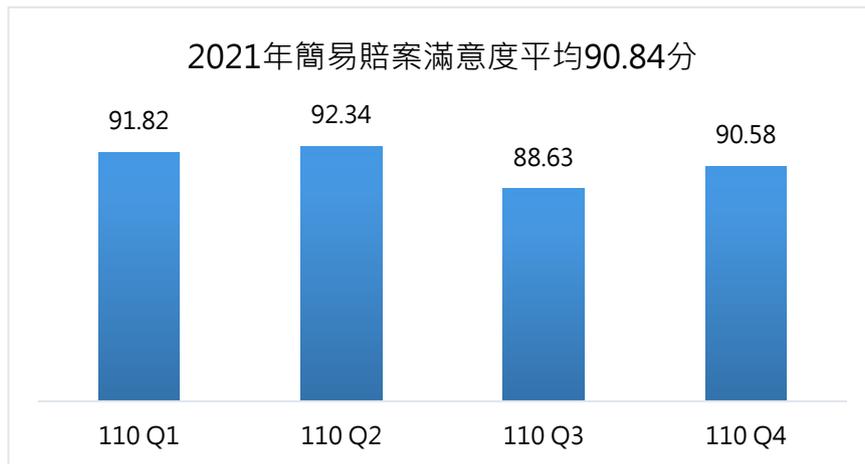
為持續不斷優化管理賠作業流程與提供優良理賠服務，和泰產險針對理賠服務之告知處理進度、後續處理程序與付款方式與時效，進行被保險人與第三人滿意度進行客戶滿意度的調查。調查方式透過 Email 及簡訊的寄送廣泛蒐集客戶回饋意見，準確的找出客戶對於理賠服務環節中期望更精進的部分，並針對客戶提出的問題加以改善解決即時回應，獲得客戶的肯定並提升滿意度。和泰產險滿意度調查共分為理賠服務滿意度以及針對簡易賠案滿意度調查下

- 理賠服務滿意度：針對理賠服務之告知處理進度、後續處理程序與付款方式與時效，調查被保險人/第三人滿意度。2021 年理賠服務平均滿意度為 84.76 分，和泰產險整體滿意度從從第一季到第四季理賠滿意度穩定提升，對於客戶至上的和泰產險為一大肯定。



和泰產險 2021 年的理賠滿意度統計成果

- 簡易賠案滿意度：針對賠案之程序簡便性、案件處理速度與付款方式與時效，調查被保險人滿意度。2021 年簡易賠案滿意度平均為 90.84 分，2021 年 Q3 滿意度下降原因在於新進人員正處於培訓階段，此部分已加強改善並於提升於第四季滿意度。

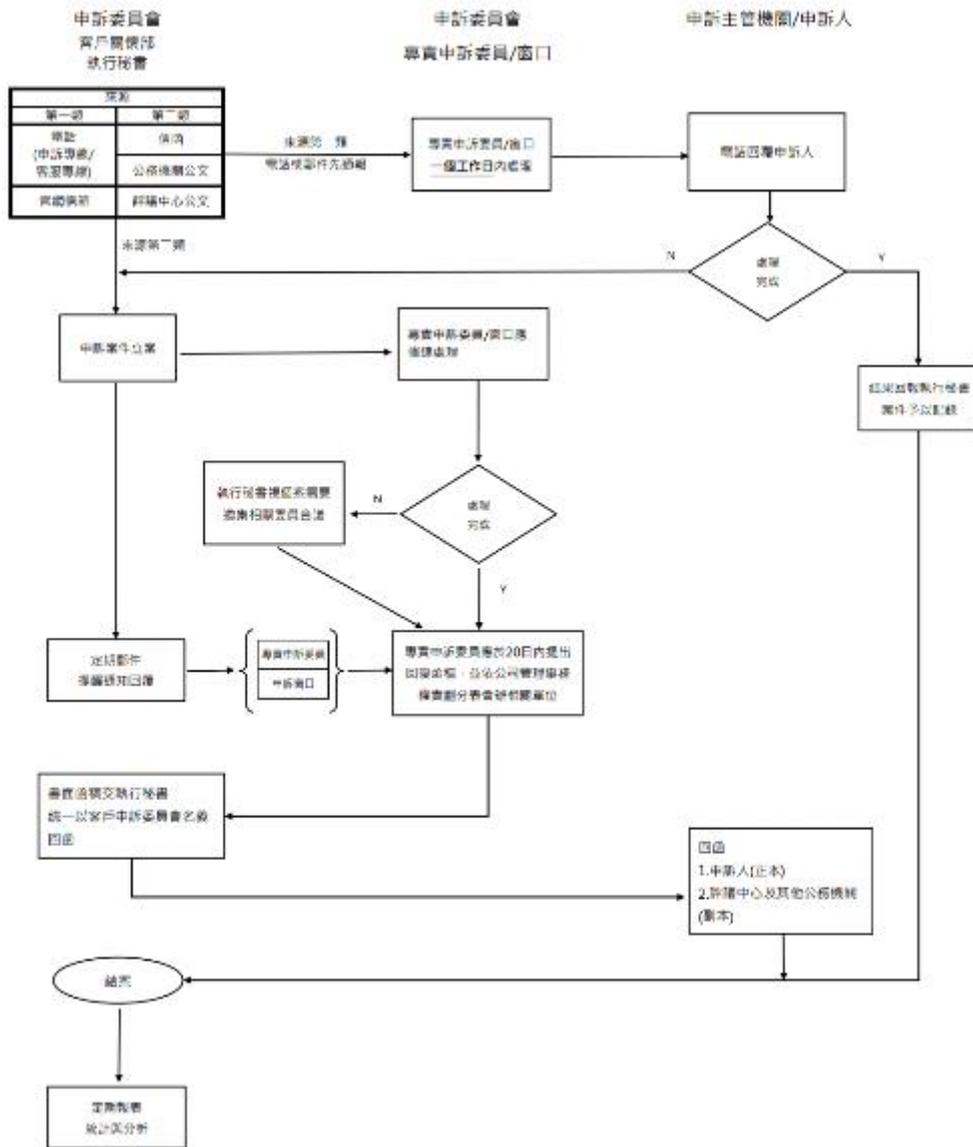


和泰產險 2021 年的簡易賠案滿意度統計成果

和泰產險申訴機制

和泰產險為確保服務品質，並積極保護客戶權益，建立完善的消費者申訴管道，聆聽客戶意見。其申訴步驟簡易說明如下

1. 消費者對本公司商品或服務產生疑義時，可透過金融監督管理委員會保險局、財團法人金融消費評議中心、各縣市政府、產險公會、民意代表、委任律師等以來函、電子郵件、傳真、電話等管道提出申訴。
2. 任何管道收到之消費爭議/申訴案件統一由客戶關懷部受理，由執行秘書建置申訴案件檔案，填載申訴人、保單或賠案等相關資料及申訴內容後，轉知專責申訴委員及申訴窗口處理；申訴窗口應於收到通知後一個工作日內聯絡申訴人，並於收受申訴之日起三十日內妥適處理。
3. 專責申訴委員應瞭解事件發生經過、客戶主張、處理過程等於合理時間提出解決方案並回報執行秘書，待確認方案妥適性後，再行回覆申訴人。若個案有需要，可由執行秘書協助邀集相關委員合議解決方案。
4. 需函復之案件，專責申訴委員應於收受申訴之日起 20 日內提出回復函稿，但依其他法令所定之處理期限較短者，依其規定，並依公司管理事務權責劃分表會辦相關單位。簽核完成之文件提供回文函稿予執行秘書，統一以客戶申訴委員會名義回函。
5. 金融消費評議中心發函辦理之案件，最終處理結果統一由執行秘書於「財團法人金融消費評議中心申訴暨評議案件管理系統」更新檔案。
6. 當消費爭議/申訴案件處理作業結束，將進入結案狀態，由執行秘書將相關文件歸檔備查。
7. 本公司就消費者於爭議過程所提出之申請及各種說明資料或協商讓步事項，除已公開、依法規規定或經消費者同意者外，不得對外公開。本公司人員對所知悉消費爭議之資料、評議過程及處理結果等，除法規另有規定或經爭議雙方之同意外，應保守秘密。其和申訴機制流程圖如下表所示，善盡客戶服務之責任。



和泰產險客訴機制流程圖

和泰產險申訴案件統計

和泰產險於 2021 年金融消費評議中心申請評議件數為 102 件，其中前三名申訴案件類型為理賠、投保產品、承保，依照案件類型其主要申訴原因與件數揭露如下表。

申訴案件類型	申訴原因	案件數
理賠	對於保單理賠金額認知的落差衍生申訴	25 件
投保產品	對於產品產生疑義衍生申訴 (對於既往症的認知落差)	21 件
承保	對於承保範圍、不保事項、承保期間的疑義問題衍生申訴	11 件

在理賠評議案件中其理賠申請評議比率約 0.23475794 (萬分比) ，其評議率在 2021 第四季相較於第一季呈現出大幅下降趨勢，展現出和泰產險積極協助客戶解決消費爭議。

項目	2021 年 Q1	2021 年 Q2	2021 年 Q3	2021 年 Q4	2021 年總計
評議件數	24	23	34	21	102
簽單契約總件(人)數*	920,943	942,834	1,335,632	1,145,492	4,344,901
評議率(萬分比)**	0.26060245	0.24394538	0.25456114	0.18332734	0.23475794

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

* 2021 年評議率 = 【評議件數/簽單契約總件(人)數*10000】

完善公平待客與理賠教育文化

和泰產險視員工為公司重要資產，在人才培育注入大量心力，培養理賠人員專業職能幫助同仁加深內、外部規範的遵循，以及理賠服務中需要強化的專業職能力。本公司舉辦教育訓練，加強每一位員工都能替客戶專業講解、詳細說明之能力，並能夠及時解客戶的疑慮，提升客戶對和泰產險的信賴。

2021 年，受疫情影響，和泰產險為確保每一位同仁的健康及安全，並不受到空間及時間限制，和泰產險在人才培育課程上提供線上及線下課程。除此之外，和泰產險為確保每一為員工能夠落實合規合理、公平公正、平等互惠、透明誠信的服務。因此在課程規劃上，要求新進人員 100% 必須完成金融服務業公平待客原則教育課程訓練，顯現出和泰產險在公平待客之落實積極作為。

2021 年和泰產險針對公平待客主題共計開設 7 項課程，總計 804 人次完成受訓，和泰產險透過線上與實體課程完備同仁對公平待客主題之了解，2021 年公平待客開課統計如下表。

2021 年公平待客課程	課程地點	完訓人數
110 年度金融服務業公平待客原則教育訓練	線上課程	790
109 金融服務業公平待客原則	線上課程	6
金融消費者保護與公平待客原則	教室課程	3
董事與監察人(含獨立)暨公司治理主管公司治理專題講座(110 年第十七期)-公平待客原則解析	教室課程	2
金融消費者保護法及公平待客原則研習班	教室課程	1
公平待客原則解析	教室課程	1
【遠距教學】產險、傷害健康險及壽險簽署人員選修科目-公平待客原則(第一期)	教室課程	1
總計		804

為深植理賠文化，2021 年和泰產險針對理賠服務主題共計開設 16 項實務課程，跨及北中南，同樣以實體與線上課程進行授課總計，571 人次完成受訓，統計如下表，持續精進理賠之專業知識與服務技能。

2021 年理賠實務課程	課程類別	完訓人數
北區理賠月會	教室課程	108
台中理賠內部訓練課程	教室課程	82
車貨物運送人責任保險理賠作業	線上課程	82
台南理賠教育訓練	教室課程	61
新竹理賠內部訓練課程	教室課程	56
快捷理賠室內部訓練課程	教室課程	51
【專業】中階火險商品核保及理賠課程	教室課程	41
企業保險理賠室內部訓練課程	教室課程	35
強制汽車責任保險及補償案件理賠人員教育訓練	教室課程	18
110 年度汽車保險承保及理賠人員教育訓練	教室課程	14
「個人險理賠申請流程」線上教育課程	線上課程	11
個人保險理賠室內部訓練課程	教室課程	4
【遠距教學】產險、傷害健康險及壽險簽署人員選修科目-人工智慧與保險核保理賠	教室課程	3
【遠距教學】傷害健康險、壽險簽署人員選修科目-失能扶助險的理賠案例探討	教室課程	2
人身保險課程-失能等級認定理賠爭議	教室課程	2
產險業核保理賠商品簽署人員專業訓練班第二期	教室課程	1
總計		571

2.3 供應鏈與通路管理

供應鏈與通路內外部永續管理

和泰產險之價值鏈共分為提供內部庶務與勞務性質之供應商，以及外部合作之保經代之通路夥伴如，本章節將敘述本公司於 2021 年之管理程序以及永續精進方案。

和泰產險 2021 年採購之庶務與勞務性質供應商共計 179 家，因應業務擴張較 2020 年增加 40 家，增幅約 22%(2020 年 139 家、2019 年 50 家)，2021 年共計有 177 家為本地廠商、2 家海外供應商，其在地採購金額佔總採購金額之 92.8%。本公司依採購作業之標的將供應商區分為

六大類型，分別為印刷品、物品、財產取得或租賃(含資訊軟硬體設備及辦公家具)、勞務服務、綠色產品及營繕工程。詳細分布情形如下表：

採購作業類型	本地廠商數量	國外廠商數量	該項採購金額佔總採購金額之比例(%)
印刷品	7	-	1.2%
物品	27	-	1.8%
財產取得或租賃	27	1	9.5%
勞務服務	89	1	85.3%
綠色採購	17	-	0.4%
營繕工程	10	-	1.8%
總計	177	2	100.0%



為重視環境保護及節省能源，和泰產險於 2021 年於庶務性採購時優先考量綠色採購之原則，主要採購獲得環保標章、效能相同或相似之綠色產品。當綠色產品與非綠色產品同時納入採購選項時，若兩者價格差距在 10%(含)以內時，得以綠色產品為優先採購之標的。2021 年統計綠色採購金額超過 164 萬元，主要採購 4 類綠色環保標章產品，如下表所示，其中以採購通過 PEFC 森林驗證認可計畫為最大佔比，約為 64.8%，本公司預計年度逐步增加綠色採購之比率，2022 年設定綠色採購較 2021 年成長比率達 3%。

綠色標章	採購金額 (新台幣元)	比例
FSC 森林驗證	100,000	6.1%
PEFC 森林驗證認可計畫	1,066,000	64.8%
碳足跡標誌	445,000	27.0%
環保標章	35,000	2.1%
總計	1,646,000	100%

供應商評核與採購機制

和泰產險目前遴選供應商均依照採購作業管理制度進行辦理，採購類別分為一般採購及專案採購，一般採購係指透過比價、議價方式擇價格合理之供應商，或過往履約經驗良好之供應商；專案採購係指透過成立評選委員會以公平客觀方式進行供應商評選，並依照評估性質採開標或議價方式遴選合適供應商。

評選機制如下表：

採購類別	標的	金額門檻	遴選機制
一般採購	專案採購案以外之採購案件	-	比價、議價
專案採購	土地、建築物購置	-	<p style="text-align: center;">評 選 委 員 會</p> <p style="text-align: center;">↙ ↘</p> <p style="text-align: center;">同質性評估 異質性評估</p> <p style="text-align: center;">↓ ↓</p> <p style="text-align: center;">開標作業 議價作業</p>
	營繕工程	500 萬(含)以上	
	資訊軟硬體設備	200 萬(含)以上	
	勞務服務	200 萬(含)以上	

註：同質性指不同廠商所供應之工程、財物或勞務，於技術、品質、功能、效益、特性或商業條款等，無差異者，異質性則為有差異者。

為確保供應商瞭解企業之永續標準與要求，並善盡其永續、推動環境與社會等面向之永續發展。本公司預定於 2022 年擬定供應商永續管理相關辦法，並於供應商遴選標準中納入 ESG 標準，共同與價值鏈朝永續發展方向前進。

通路夥伴管理

本公司針對通路夥伴包含保經代管理設有策略及年度計畫，如下表，包含營收成長、流程優化以及數位轉型三大面向，透過流程與數位化之精進強化與通路夥伴之合作關係與服務，進而增加其銷售業績，達到業績成長與增加市佔之目標。

年度計畫目標	重點行動方案	2021 年成效
1. 高效成長，搶攻市佔	1. 全險種業務持續成長 2. 個人型套裝商品規劃 3. 協助爭取保經代企業險業務 4. 重點通路業務訓練推廣	1. 全險種經營績效成長 9.5% 2. HO 安心機車險持續進行通路行銷 3. 企業險業務持續推動 4. 金融及全國性一般保經代進行教育訓練推動
2. 系統流程優化	1. 強化宣導輔銷平台使用率 2. 保經代網路投保系統建置 3. E 化平台優化	1. 上銀 E 化平台持續優化作業 2. 配合全面啟動輔銷平台，進行保經代通路宣導及教育訓練
3. 建立敏捷組織文化，加速數位轉型	保經代行動投保及網路投保建置串接	規劃中國信託商業銀行網投及錠崙保經行動投保平台優化作業

截至 2021 年底，與本公司合作之金融通路夥伴共 13 家、保險經紀人共 145 家、保險代理人共 47 家。本公司已檢核上述通路夥伴是否曾受到主管機關(金管會)之裁罰，後續亦將於 2022 年考量納入環境面(環保署)、社會面(勞動部)的相關違法情事之盡職調查，並在與通路夥伴合作前，先了解其營運是否有納入相關 ESG 之管理機制，如發行永續報告書、倡議國際永續金融準則等作為優先考量。

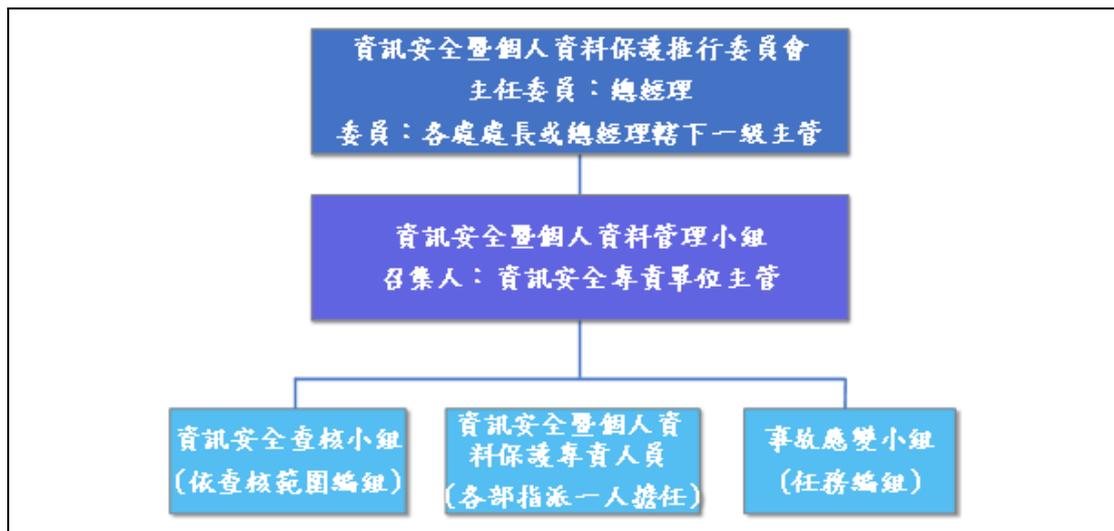
2.4 客戶隱私與資訊安全

和泰產險在推動數位金融發展下，同步強化其對客戶隱私及內部資訊安全之管理，使消費者能夠安心使用和泰產險之系統。為加強本公司對於個人資料之保護與管理，降低營運風險，及保護個人資料，當事人權利及法規遵循下，和泰產險訂定出相關資訊安全政策。透過本公司政策之制定，呈現和泰產險管理階層支持資訊安全之決心，並要求相關人員有所依循及適切合乎公司對於資訊安全之要求。為維護高度之資訊安全等級，和泰產險確保資訊資產的機密性、完整性、可用性以降低任何資訊安全事件所可能帶來之衝擊，以保障本公司同仁與客戶之權益。

客戶隱私與資訊安全管理方針

政策與承諾	和泰產險透過制定「資訊安全政策」、「個人資料保護管理政策」健全資訊安全管理與個人資料保護，其政策所涵蓋範圍包含和泰產險全體同仁（係指員工、約聘僱人員、工讀生、實習生）、委外人員（單位），以及所有相關資訊資產之安全管理。和泰產險以符合 ISO27001 之精神與原則，確保系統流程安全性、客戶資料受到保護。此外，對個人資料之蒐集、處理及利用過程，當以誠實及信用方法為之，不逾越特定目的之必要範圍，並應與蒐集之目的具有正當合理之關聯。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 短期目標：依照『財產保險業辦理「強制險 2.0」業務自律規範』以及『保險業辦理資訊安全防护自律規範』要求，擴大 ISO27001 驗證標的範圍，預計 2022 年再增加一套系統的驗證範圍，並通過 ISO27001 與 ISO27701 認證。 長期目標：延伸驗證範圍至全公司系統通過認證。
管理機制（權責單位、投入資源、申訴制度）	<ul style="list-style-type: none"> 和泰產險設置資訊管理處，由副總經理擔任主責管理，項下設有資訊發展部及資訊營運部，共計有 36 人，且由風險管理部資訊安全室督導確認落實資訊安全作業，共計有 2 人，共同協助維護內外部資訊安全。 風險管理部轄下有兩個單位，總計有 6 人。該部門分成風險控管室及資訊安全室：風險控管室主要針對作業風險、資訊安全風險會進行通報及回應；資訊安全室負責資訊安全事故管理。
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年度共執行 8 個資安相關專案，共投入超過 1600 萬元，共 2 位資安人員、24 位外部人員進行專案。 2021 年 5 月也再次通過 ISO 27001 資訊安全國際標準之驗證，持續完善資訊安全制度。

和泰產險於 2016 年成立資訊安全管理制度(Information Security Management System，以下簡稱 ISMS)之「資訊安全暨個人資料保護推行委員會」，推行各項資訊安全方案，以落實資訊安全與個人資料保護各項政策及規範，其成立目的包含確保提供建立 ISMS 組織、規劃、執行、審查及持續改善等相關資源，推行各項資訊安全方案，以落實資訊安全與個人資料保護各項政策及規範。其總召集人由總經理擔任，並由各處處長擔任委員參與，其架構圖如下，並於每季召開委員會會議，2021 年共計召開 3 次會議。



2021 年和泰產險資訊安全暨個人資料保護推行委員會架構圖

和泰產險資安及個資保護政策

和泰產險遵循中華民國產物保險商業同業公會公告之「財產保險業辦理強制險 2.0 業務自律規範」、以及「保險業辦理資訊安全防護自律規範」相關規定。制定「資訊安全政策」、「個人資料保護管理政策」，適用對象為和泰產險全體同仁（係指員工、約聘僱人員、工讀生、實習生）、委外人員（單位），其政策主要依循 ISO 27001 管理原則，由資安暨個資委員會負責修訂政策內容，若有異動將會上呈至董事會進行核准，2021 年度修訂配合合法遵文件修訂專案調整為標準格式，內容無重大變更。

2021 年資安推動專案

為強化端點及郵件個資防護及公司對於威脅情資反應能力，提供客戶更加安全的信用卡支付環境，2021 年度共執行 8 個資安相關專案如下表，總計投入超過 1600 萬元，共 3 位資安人員、24 位外部人員進行專案。

2021 年和泰產險資安專案	
1. 資訊安全管理系統(ISO27001)認證	5. 電子郵件個資外洩防護工具(Mail DLP)
2. 隱私資訊管理系統認證(ISO 27701)	6. 端點個資外洩防護工具(Endpoint DLP)
3. Checkmarx 原始碼安全檢測管理系統	7. PCI DSS 支付卡產業安全標準專案
4. 電腦系統資訊安全評估專案	8. 資安事件委外監控服務(SOC)

和泰產險重視資訊安全，並且依循 ISO 27001 資訊安全國際標準，以線上投保及其相關設施為驗證範圍，於 2017 年 5 月通過首次認證；並於 2021 年 5 月經過 SGS 認證公司定期驗證查核通過，目前取得之證照為 ISO 27001: 2013 版本且未來將持續查驗證之標準落實並確保定期驗證有效。目前涵蓋範圍為台北總公司及台北分公司，以長期規劃方案為原則，每年進行年度審查，每三年進行重新驗證，確保資安制度符合規範。2021 年總計約 80 位同仁參與此 ISO 27001

認證專案(包含系統管理者、使用者、管理者)，其通過第三方查證單位之證書如下。2022 年將逐步擴大 ISO 27001 之驗證標的及範圍，建構穩健資訊安全管理制度。

ISO 27001:2013 版本證書



和泰產險於 2017 年取得 BS 10012:2017 預評報告，為強化隱私資訊管理，和泰產險 2021 年也展開 ISO 27701 隱私管理系統專案，此專案是基於 ISO 27001 之上增加個資保護相關作業，依照 ISO 27701 規定，制定相關規範，規劃個資保護相關流程，進而含括系統保護、個資流保護等作業，範圍、專案時程、人數都與 ISO27001 一致，預計於 2022 年通過驗證。

資安盤點與風險評鑑

為確保資訊安全管理機制仍維持有效，本公司每年定期辦理資訊資產及個人資料盤點與風險評鑑作業、ISMS 內部資安稽核，並於每季召開資安暨個資管理審查會議，審查資訊資安及各項 ISMS 管理作業事宜。查核結果若有需要調整、不足之處，會執行矯正措施及強化機制，並追蹤後續處理結果，向總經理及各單位處長報告。

本公司亦依照下列作為確保資訊安全管理機制運行順暢

2021 年管理作為	2021 年管理成效
<p>1. 年度辦理資訊資產及個人資料盤點與風險評鑑作業</p>	<p>1. 本次資訊資產風險評鑑共辨識出 1055 項資訊資產 (含 54 項應用系統類) ; 經群組化及分類後共進行 738 項資訊資產風險評鑑作業 (人員類資訊資產共 49 項 ; 其他類別資訊資產共 689 項) 。</p> <p>2. 本次隱私衝擊分析進行個人資料檔案盤點 (Form A) 及個資流程盤點 (Form B) 共辨識出 482 項含有個人資料之資訊資產，其中 280 項為較高隱私衝擊。</p> <p>3. 評鑑結果</p> <p>(1) 資訊資產風險評鑑結果共 19 項「關注」等級風險，並無「高」風險等級之資訊資產。</p> <p>(2) 280 項較高隱私衝擊之個人資料檔案，風險評估結果共 9 項「關注」等級風險，並無「高」風險等級。</p> <p>(3) 依據風險處理原則並無須提出風險處理計畫，但仍應持續關注該風險，若發生資訊安全或個人資料侵害事件，需進行風險再評鑑，並將評鑑結果陳報資訊安全暨個人資料管理委員會執行單位並取得執行單位主管同意。</p>
<p>2. 年度辦理 ISMS 內部資安稽核</p>	<p>1. 內部查核共發現 3 項不符合、3 項建議事項，皆已修正完成。</p> <p>2. 外部查核共發現 2 項次要缺失、8 項觀察事項，皆已修正完成且證書持續有效。</p>
<p>3. 每季召開資安暨個資管理審查會議，審查資訊資安及各項 ISMS 管理作業事宜，報告內容包含背景說明、上次管審會議決議追蹤事項、</p>	<p>管理審查會議由總經理主持會議，各單位處長參與，資訊安全室報告並宣導資訊安全相關事項。2021Q1 管理審查會議決議此會議改為每</p>

內外部議題之變更、管理制度績效回饋、來自利害相關團體之回饋或要求事項、執行狀況報告暨持續改善討論事項、臨時動議等議題	季執行，以往都是一年召開一次，考量到報告及審查內容時間的有效性，故調整時間並增加會議頻率。
--	---

另為加強內部資安事故通報，和泰產險制定『資訊安全事故管理辦法』進行通報，2021年共通報三起資安事故，皆已於時限內改善相關軟硬體服務與措施，善盡資訊安全警示與通報之責任，詳見下表：

日期	影響範圍	詳細內容	處理方式	改善方式
2021年1月26日	本公司全部同仁	因無權限者瀏覽資料庫檔案，遭加密軟體拒絕存取。同時導致資料庫無法使用。	重啟資料庫服務後恢復正常。	升級系統版本，增加 ACL (存取控制清單 Access Control List) 機制。
2021年1月26日	本公司全部同仁	開啟 ACL 功能時設定異常，導致資料庫拒絕連線	取消設定後重啟伺服器後恢復正常。	更新並升級資料庫加密系統。
2021年2月1日	本公司全部同仁	廠商到場處理 DPM ACL 功能，導致資料庫拒絕連線。	重啟資料庫服務後恢復正常。	未來系統更新或升級時先使用測試環境進行測試，完成後才更新至正式環境。

針對侵犯客戶隱私或資訊洩露、失竊，本公司設有申訴管道，以供公司同仁及外部客戶透過電子郵件或專線 0800-501-888 進行申訴，風險管理部將依照申訴原因進行評估，並知會後續相關窗口處理。據統計，2021年度並未收到任何侵犯客戶隱私或遺失客戶資料之投訴。

CH3 綠色營運、永續價值

3.1 氣候變遷因應與綠色營運

世界經濟論壇(World Economic Forum, WEF)每年度發布前一年度全球風險報告，根據 2021 年發布之 2020 全球風險報告，短中長期之風險發生可能性中，因受 COVID-19 影響，短期兩年內最有可能發生之風險前三名為：傳染疾病、生計危機以及極端氣候活動；長期未來五至十年中最有可能發生的風險中則以環境類型風險，包含生物多樣性消失、自然資源危機、氣候行動失敗，以及地緣政治風險中大規模之殺傷武器、國家潰堤、多邊主義瓦解。因應風險管控與辨識未來可能發生之氣候變遷風險對公司造成之影響，如實體風險、轉型風險及責任風險，並對其進行風險評估(包含公司營運面、保險業務面及投資面)及後續因應措施及管理機制。

氣候變遷因應管理方針

政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 綠色金融行動方案 2.0 • 氣候相關財務揭露建議 • 保險業氣候相關風險財務揭露指引 • 和泰產險風險管理政策 <p>依據「和泰產險風險管理政策」，本公司之企業風險管理 (Enterprise Risk Management, 簡稱 ERM) 使命為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 快速辨識、衡量、管理、報告並監控影響公司策略、營運與財務目標的風險 • 在回應新威脅與機會時，能在公司風險胃納額度內調整風險概廓以求報酬最適化 • 深植風險管理於公司策略與決策過程中
目標	<p>和泰產險氣候變遷風險管理目標如下</p> <p>短期目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 強化新興風險之氣候變遷之風險辨識，並依據其風險特性、影響程度及公司自身業務性質、規模及複雜性，訂定適當之氣候變遷風險管理機制 • 年度於自我風險及清償能力評估監理報告中納入氣候變遷風險評估結果 <p>中期目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 完善建置氣候風險之評估、分析與管理因應措施 <p>長期目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 精進氣候變遷風險管理機制，邁向低碳經濟轉型
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 權責單位：依據保險業公司治理實務守則，本公司設置隸屬於董事會之「風險管理委員會」，該委員會負責監督整合性的風險管理並向對董事會負責

	<ul style="list-style-type: none"> 執行單位：風險管理部，設有風控長共計 6 名人員
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年自我風險及清償能力評估監理報告中納入氣候變遷之風險辨識、風險評估與因應措施，完成營運、保單業務及投資三大面向分析 2021 年度於壓力測試中對氣候變遷風險更進一步進行測試 2021 年推動數位金融推動電子化、降低紙本使用 (詳見 2.1 數位金融創新章節) 2021 年支持與推行相關綠能保險產品，對內提升綠色營運推廣相關節能減碳措施

和泰產險於 2021 年度依據國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB) 發布之氣候相關財務揭露 (TaskForce on Climate-related Financial Disclosures, 以下簡稱：TCFD)，依 TCFD 之四大架構 (治理、策略、風險管理、指標與目標) 進行分析與揭露。

治理

和泰產險於風險管理治理採用企業風險管理架構 (Enterprise Risk Management Framework, ERM)，目前訂有和泰產險風險管理政策作為主要依循。本公司於 2021 年初步將氣候變遷之風險納入其新興風險之考量，所謂新興風險即未成形之風險，舉凡一件可能於未來發生的事件或正在形成的現象，若判斷可能未來影響公司營運，其管理機制隨風險發展逐步確認其影響範圍與程度，則可建立因應行動方案。

2021 年和泰險透過參與產壽險公會舉辦之 TCFD 工作小組訓練以及各項有關氣候變遷主題之教育訓練，學習氣候變遷相關知識與管理。未來將依照保險業氣候相關風險財務揭露指引規範，完善氣候變遷相關財務指引，預計 2022 年於企業永續委員會下成立 TCFD 協作小組，定期檢視機制並向董事會報告執行成效，並於年度自我風險及清償能力評估監理報告中納入氣候風險之新興風險因應，最後於永續報告書中揭露其運作與實踐成果。

策略

為強化和泰產險對氣候變遷風險與機會因應，針對風險面，本公司依照 TCFD 之風險類別包含實體風險、轉型風險及責任風險，分別對照公司營運面、保單業務面及投資面等三大面向進行交叉比對以及影響分析，其統整與各別說明如下列表格。

和泰產險氣候變遷風險之財務衝擊影響說明 - 實體風險				
風險類別	風險事件	營運面	保單業務面	投資面
實體風險	1) 立即性:極端天氣事件增加，如颱風/颶風	公司自有資產包括不動產及設備的損失，甚至可能嚴重至造成營業中斷的風險	1) 極端天氣事件頻率增加或嚴重度增加，將使部分保險商品需求增加，也導致公司應承擔風險增加	1) 被投資公司因未適當或及時因應氣候變遷實體風險所造成的損失，導致公司投資的損

	2) 立即性:極端天氣事件增加·暴雨 立即性:極端天氣事件增加·乾旱		2) 極端氣候可能造成單一事件損失幅度提高或損失頻率增加·也會影響巨災再保合約的條件限縮或價格調漲	失
	1) 長期性:全球暖化 海平面上升 長期性:全球暖化平均溫度上升	1) 就長期營運·需評估自有資產是否受海平面上升影響 2) 就長期營運·若有位處於高風險地區之公司資產投保難度增加	1) 因全球暖化·易因乾旱引發火災事故·或因異常氣候造成水災 2) 高溫易造成廠房設備容易耗損	1) 被投資公司因未適當或及時因應氣候變遷實體風險所造成的損失·導致公司投資的損失 2) 投資性不動產因極端天氣事件·所造成的財產損失

和泰產險氣候變遷風險之財務衝擊影響說明 – 轉型風險之政策與法規風險 (1/4)

風險類別	風險事件	營運面	保單業務面	投資面
轉型風險	1) 頒布更多因應永續及氣候變遷的法規·如總量管制、碳關稅、再生能源強制配額等 2) 限制溫室氣體的排放量 3) 提高溫室氣體排放的定價 4) 現有商品和服務的要求改變	1) 增加公司營運成本 2) 溫室氣體排放成本增加 3) 政策變化可能導致資產設備須提前報廢或更換	1) 產品責任險可能改變條款以及增加承保或除外相關訴訟風險 2) 環保法規改變造成相關商品的需求改變	被投資公司因未適當或及時因應氣候變遷轉型風險所造成的損失·導致公司投資的損失

和泰產險氣候變遷風險之財務衝擊影響說明 – 轉型風險之技術風險 (2/4)

風險類別	風險事件	營運面	保單業務面	投資面
轉型風險	整體因應經濟體系轉向低碳、高效能源的技術改	1) 增加開發低碳技術的投入資本 2) 提高電子保單的比	1) 企業可能因低碳技術投資失敗或數位轉型投入成本太高不符合效益	被投資公司因為低碳轉型失敗·而造成損失·也導致公司投資損失

	良或數位化的成本與重視比率增加	率，可能增加公司資安風險及其相關成本	2) 因綠色能源需求增加，使相關保險需求增加 (如：離岸風電、太陽能板等)	
--	-----------------	--------------------	---------------------------------------	--

和泰產險氣候變遷風險之財務衝擊影響說明 – 轉型風險之市場風險(3/4)

風險類別	風險事件	營運面	保單業務面	投資面
轉型風險	客戶行為改變、消費者偏好更永續的產品 市場訊息的不確定性 原物料價格上升	客戶偏好改變、趨向綠能環保商品公司營運成本增加	1) 電動車/ 綠能車需求增加，須配合市場需求開發相關保險商品，以免業務流失 2) 電動車/ 綠能車需求增加，另因相關資訊不足，於開發新保險商品時可能造成定價不足的風險 3) 某些企業 (如: 高排碳企業 煤炭、石油、海運等) 因市場需求降低所導致的策略/ 市場風險	被投資公司因未適當因應客戶的消費偏好改變，而導致損失，造成公司的投資損失

和泰產險氣候變遷風險之財務衝擊影響說明 – 轉型風險之聲譽風險(4/4)

風險類別	風險事件	營運面	保單業務面	投資面
轉型風險	客戶偏好轉移、產業汙名化、利害關係人負面回饋增加	1) 供應商有環保汙名可能影響公司聲譽 2) 年輕人就業偏好選擇重視永續的企業，影響公司人員招募及留任	1) 承保環保汙名的客戶可能影響公司聲譽 2) 公司聲譽若受損 將使業務流失	被投資公司因產業汙名化，影響公司獲利，也導致公司的投資損失
	訴訟風險	1) 因應氣候變遷董事會監督不夠 2) 氣候變遷揭露不足以致董事及主管之責任風險 3) 將氣候變遷納入考量所為之投資決策或未適當揭	客戶因應氣候變遷董監事及主管監督不夠，或因氣候變遷相關揭露不足，以致有被團體訴訟的風險	被投資公司因未適當或及時因應氣候變遷責任風險所造成的損失，導致公司投資的損失

		露氣候風險所生訴訟而導致之風險 (如: 團體訴訟)		
--	--	---------------------------	--	--

和泰產險進一步就風險產生之可能性將其風險依據低風險及中高風險進行辨識，針對中高風險共計有 4 項，本公司亦針對其風險提供因應措施。

風險類型	風險項目	影響時間	對和泰產險潛在財務影響	因應措施
1. 實體風險	全球暖化海平面上升	長期	現行已在內部形成共識，但尚缺乏長期氣候變遷影響評估的資源及工具，因此尚無法進行自有資產包括不動產及設備損害評估，以及後續造成營業中斷之風險評估	現行採營運持續管理 (Business Continuity Management, 簡稱 BCM) 關注對營運之重大損害，以主動因應營運持續規畫以及危機管理進行管理。未來評估導入 TCFD 相關風險辨識完整流程，鑑別氣候風險與機會對企業的量化財務影響，並依據情境分析及壓力測試結果檢視結果，及相應調整之氣候相關風險之措施
2. 轉型風險之政策與法規風險	頒布更多因應永續及氣候變遷的法規，如總量管制、碳關稅、再生能源強制配額等	長期	保單業務面:保險商品須重新檢視氣候變遷風險之範疇，並設定合理定價	定期追蹤氣候變遷相關趨勢，開發環境與綠能相關 ESG 產品，以及訂定合理定價
3. 轉型風險之政策與法規風險	限制溫室氣體的排放量	長期	對於高排碳客戶，影響未來再保之布局與安排，將增加公司自留之風險	針對高碳排客戶，將採提高費率或降低保額來因應自留風險
4. 轉型風險之聲譽風險	客戶偏好轉移、客戶不符合 ESG 規範導致利害關係人負面回饋增加	長期	保單業務面承保環保或未符合 ESG 規範之客戶將對公司聲譽造成影響	1) 提供損防建議以及客戶加值服務 2) 未來考量針對環保或不符合 ESG 規範之客戶，考慮限制提供環境汙染責任保險之條件

針對氣候變遷所帶來之氣候相關機會，和泰產險主要聚焦於兩項氣候機會：開發氣候與低碳轉型之保險商品、致力於服務創新，請見下表之機會說明。

氣候相關機會	機會之說明與評估
強化氣候韌性永續經營	現行政府與投資人機構皆關注企業 ESG 永續作為，和泰產險將持續精進自身於 ESG 表現、氣候相關風險與機會策略與因應，進而提升公司的整體氣候韌性以及競爭力，達到永續經營。
開發氣候與低碳轉型之保險商品	<p>全球因應氣候變遷，目前總計有超過 130 個國家提出淨零排放政策，台灣亦於 2021 年承諾於 2050 年達成淨零排放，帶動台灣整體金融與環保之相關政策改變以及相關低碳轉型趨勢提升。和泰產險將因應此趨勢，重新檢視氣候變遷風險保險產品，並設定合理定價。2021 年共計 7 項永續保險產品，包含 2 項環境保險產品、3 項社會保險產品、2 項治理保險產品，簽單件數較 2020 年成長 78%，可見其成長動能。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 環境面：綠能如離岸風電工程與營運保險，電動交通工具推出相關產品責任險，並開發農業保險相關商品 • 社會面：評估相關因應氣候變遷之停業保險，或針對弱勢族群因氣候變遷遭受劇變之微型保險 • 治理面：強化董監事及重要職員管理責任保險
致力於服務創新	積極推廣數位金融創新並秉持公平待客原則，增加行動投保比率並持續優化整體線上投保以及客服之顧客體驗，詳見 2.1 數位金融創新章節。

風險管理

和泰產險目前透過內部定期每季召開內部風險控制委員會，討論新興風險如氣候風險之應對，係由風險管理單位召集相關單位主管進行會議(如: 整體風險評估會議 TRA) 共同討論相關風險辨識、風險影響評估及可能因應措施等，會議結果陳報風險管理委員會後，呈報至董事會，各單位依相關因應措施執行，風險管理執行單位亦每季追蹤執行情形與改善作為。

本公司風險管理治理採用企業風險管理架構(Enterprise Risk Management Framework)，2021 年涵括保險風險、市場/資產負債管理風險、信用風險、作業風險與策略/業務風險等五大類風險。本公司亦於 2021 年保險業自我風險跟清償能力評估報告中，於保險風險類別中納入依主管機關規定之巨災情境，進行壓力測試情境。

和泰產險透過再保經紀人應用以下工具和方法管理巨災風險:

- 利用全球經驗以「巨災風險衡量模型」(Risk Management Solutions，簡稱 RMS)及 AIR 環球公司模擬巨災曝險，以了解風險分布和風險集中度的情況。
- 安排合適的再保險 (包括合約與臨分)，移轉風險予再保公司。
- 及時與定期檢查累積之風險，以確保曝險被良好控制與管理。

和泰產險亦於本公司之兩大產品車險以及商業險自訂敏感度分析，並於 6 種情境推估其資本適足率 (RBC ratio)，2021 年其情境皆新增天災風險之評估，無論在壓力測試或敏感度測試下資本適足率亦維持在超過法定 200%及風險胃納 250%的水準。

氣候壓力測試

依據所需風險資本額，進行主要風險(巨災、市場及保費和準備金風險)之壓力測試，其測試結果顯示於氣候變遷之巨災情境下本公司之資本額適足率以及淨值比率皆維持穩健清償能力，詳如下表。

項目	風險因子	風險因子情境	測試結果	因應措施
資本額適足率	氣候變遷之巨災	遵循國際最佳實務與主管機關要求，執行 250 年迴歸期之地震與 7~9 月連續發生 3 次 50 年迴歸期之颱風洪水的壓力測試	363.9%	核保面： 現行已經定期檢視各地區天災累計的情形，並根據公司天災報告檢視是否須調整天災核保策略。 重大天災事件發生之後：視相關損失之情形與原因，檢視核保準則以訂定核保策略。如：降低天災限額、提高費率、提高自負額，並向核保人員佈達有關事宜。 理賠面： 本公司就天災事件訂定理賠緊急應變計畫，因此若發生天災事故，可依據前述計劃，就查勘人力調度、相關部門通報及賠款準備做相應處理。
淨值比率			26.3%	

指標與目標

和泰產險 2021 年先行依照 TCFD 架構進行資訊之分析與盤點，初步擬定四項可行項目指標，其最終管理指標將由 TCFD 小組成立後進行研擬與討論，並陳報至企業永續委員會，最終經由董事會核定並揭露於永續報告書。

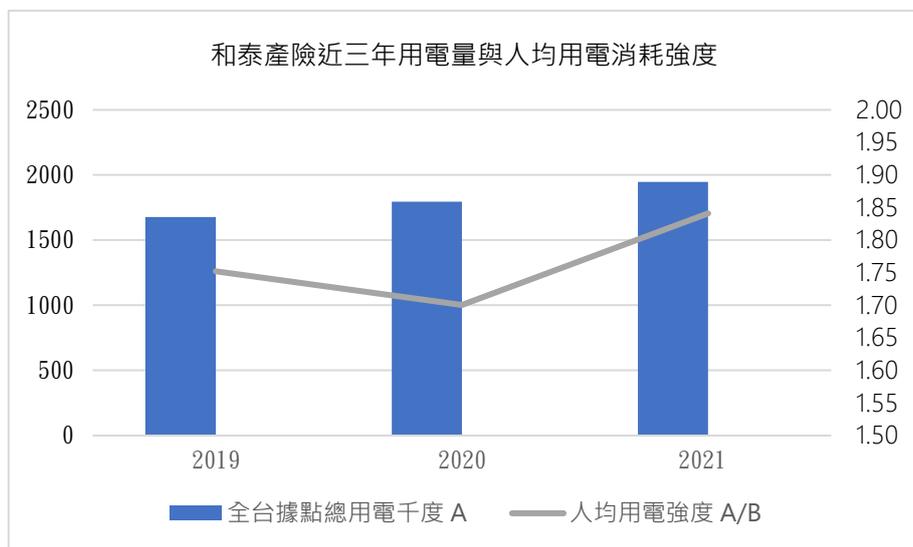
氣候變遷指標與目標項目	可行目標說明
1. 責任投資目標	落實國際責任投資原則，和泰產險將於投資標的中考量 ESG 議題，同時針對綠能與永續相關低碳經濟產業納入投資標之考量，並逐步減少高碳排產業，如火力電廠、煤礦業、水泥業、鋼鐵業、石化業等) 之投資部位年限，以及不承作高碳排產業的投資等承諾。
2. 永續保險產品開發目標	因應永續及低碳轉型趨勢，和泰產險將持續開發永續與綠能相關保險商品，並且設定成長之比例，協助客戶採取氣候行動並邁向低碳經濟轉型。
3. 綠色營運之溫室氣體及	為朝低碳營運，和泰產險將建立與各據點之用電量、用水量之

節能減碳目標	溝通與收集資訊機制，並進一步討論其節能減碳之作為以及評估是否進行溫室氣體盤查相關作業。
4. 強化氣候韌性目標	為強化和泰產險氣候韌性管理，和泰產險將規劃將氣候變遷之相關風險與機會納入教育訓練，包含董監事教育訓練課程至管理階層訓練課程。

綠色營運

和泰產險於環境永續著重於自身營運上之環保與節能減碳措施以及綠色採購為主要範疇。本公司之溫室氣體排放以總公司以及各據點之辦公區域用電，即為外購電力之台電提供公用受電為主要排放源；全台據點之公務車皆採租賃方式，2021 年未有違反環保法規之情事。和泰產險近三年全台據點用電度數統計如下，2020 年因疫情採取分流以及大量汰換設備下其整體總用電量與人均用電皆較 2019 年大幅下降；2021 年總用電量為 1946 千度，其人均能源消耗強度為 1.84，呈現增加趨勢，本公司將加強其節能減碳之作為。除此之外，配合集團推動溫室氣體盤查，預計 2023 年擬定溫室氣體盤查規劃、2024 年通過 ISO 14064-1 之第三方單位查證，期望達到逐年減量，為環境永續盡一份心力。

	2019	2020	2021
全台據點總用電千度 A	1677	1794	1946
員工總人數 B	957	1,055	1,057
人均用電強度 A/B	1.75	1.70	1.84



補充說明：用電數據收集邊界：以台北總公司以及 5 家分公司(台北分公司、新竹分公司、台中分公司、台南分公司、高雄分公司)，以及各分公司項下之 24 家服務中心、以及 5 家通訊處。

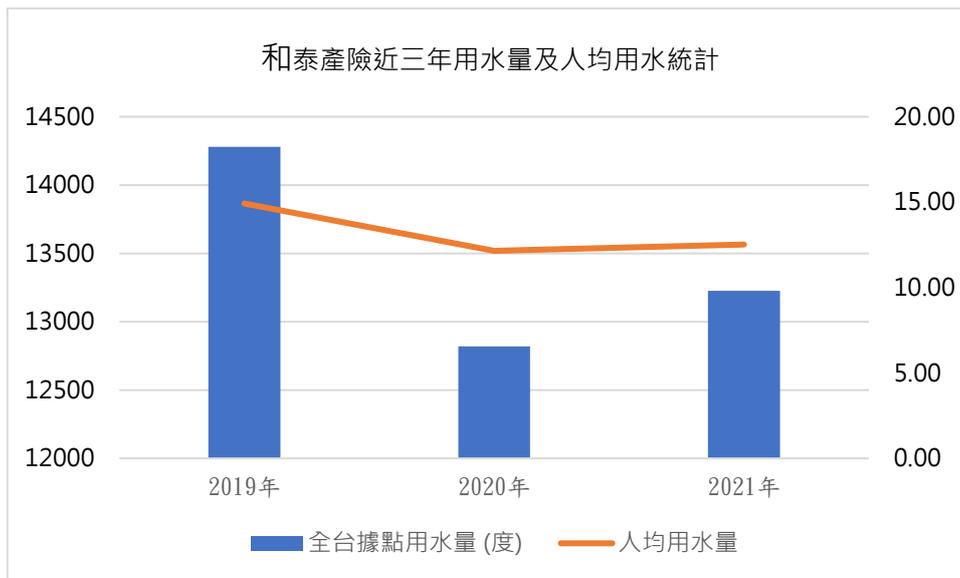
本公司各據點於空調處，以及電源開關處張貼隨手關燈節約能源之標語，提醒同仁於日常工作中落實節用能源之作為。



水資源管理

和泰產險為有效控制節水，於全台各據點之用水處如茶水間及衛生空間之洗手台，張貼宣導節省用水之標語，提醒全體同仁於使用水時，能時時刻刻節約用水。和泰產險統計近三年之用水量如下，2020 年在全體員工努力下即便員工人數大幅成長，其人均用水量仍相較 2019 年減少 19%；唯 2021 年相較 2020 年之人均用水量有小幅增加 3%，未來和泰產險將持續推廣節約用水並達到逐年用水量減少。

指標	2019 年	2020 年	2021 年
和泰產險全台據點用水量(度)	14,279	12,820	13,226
全台員工總人數	957	1,055	1,057
人均用水量(度)	14.92	12.15	12.51
人均用水量年增加比率(%)	N/A	-19%	3%



數據補充說明：

1. 用水量數據邊界：包含台北總公司以及 5 家分公司(台北分公司、新竹分公司、台南分公司、高雄分公司)，以及各分公司項下之 22 家服務中心、以及 5 家通訊處。
2. 因台北總公司數據係因現行租賃之管委會，採用總大樓用水度數扣除二樓餐廳抄表之度數後，直接採用金額與各樓層租戶分攤；因此其水費之度數之計算方式為總費用除以 105 年台北自來水事業處公告每度平均單價為含稅 12.14 元估算用水度數。
3. 未提供用水數據據點說明：共計 2 據點未能提供數據，其一為台中分公司因其水費由該租賃之大樓管委會收取之基金繳納，故無相關數據，將進一步溝通以利未來收集數據與揭露；其二為高雄分支機構之岡山服務中心，因 2020 年 7 月進行搬遷新址未留下 2019 年數據，因此無法收集 2019 年之用水數據，於此進行備註與說明。

廢棄物處理

本公司全台據點為租賃其廢棄物由大樓管委會統籌處理，現行之管委會並未量測其各樓層之廢棄物重量，因此無法得知相關廢棄物數量，未來將進一步與管委會確認與其相關可行做法。

2021 年節能環保行動

為促進辦公區域之節能減碳相關環保行動，和泰產險於 2021 年推動 6 項環保行動，包含從設備面、作業面、產品面、知識面之作為，其減碳作為與效益如下方說明，2022 年預計參加由 SGS 台灣檢驗科技開設與能源管理相關之「ISO 50001:2018 標準介紹訓練課程」，於火險查勘時以能源管理的角度帶出節能減碳的趨勢。

減碳環保行動	減碳作為與效益
全面汰換燈具	和泰產險秉持設備汰換以節能產品優先，2019 年起，台北、新竹、台中及高雄等營業據點燈具汰換為 LED 燈具，其投入經費約 62 萬元，並獲得各縣市政府節能汰換助計畫補助金額約 30 萬元，自此各據點於增設或裝修各分支機構時優先採購節能燈具。
綠色採購	本公司庶務性質採購以具備綠色標章之產品為優先採購標準，2021 年統計之購買綠色採購金額超過 164 萬元，2022 年設定綠色採購較 2021 年成長比率達 3%。
工作日常提倡 節能環保	<ul style="list-style-type: none">• 午休時關電燈、空調溫控設定在 26 度。• 以及減少紙張浪費及廣告招牌亮燈時間。• 建置遠端視訊及電話設備，各據點以視訊方式進行跨地區會議，減少差旅往返之碳排放。• 用水與衛生空間設置節水標語，提醒節約用水。
推動電子化、降 低紙本使用	<ul style="list-style-type: none">• 推行電子保單取代紙本保單，提升網路行銷使用件。• 行動裝置險寄送簡訊電子保單已於 2021 年已經執行完成，未來將陸續開發汽車任意險、住宅火險、傷害健康險及其他個人財產險電子保單，增加使用率。• 理賠文件電子化，理賠文件產出電子檔、掃描存檔、線上審核，無紙化且減少碳排，節省案件郵遞傳送成本。 其因應作為與成效可詳見 2.1 數位金融創新章節。
支持綠色保險 商品開發	支持低碳轉型，開發系列綠色保險產品如太陽能板或離岸風電等相關保險，2021 年共計 7 項永續保險產品，簽單件數較 2020 年成長 78%，詳見 3.3 永續金融章節。
型塑環境永續 專業	<ul style="list-style-type: none">• 2021 年和泰產險派員參加 SGS 台灣檢驗科技「ISO 14001:2015 環境管理系統內部稽核員訓練課程」並建置損防相關課程，提升環境永續意識並評估後續導入事宜。• 2021 年於損害防阻查勘報告新增「環境保護查勘評估事項」，因應日益升高之環境議題評估。

3.2 責任投資規劃

和泰產險在增進公司之長期價值同時，善盡機構投資人的責任，支持注重永續經營發展的優質企業，促進社會的正向發展同時參與國內資本市場使其更臻完善，透過強化並落實責任投資原則，促進投資標的在永續發展上的表現。

和泰產險責任投資管理方針

政策與承諾	和泰產險訂有「投資政策」由董事會核定並每年進行檢核，其中《責任投資原則》，其投資不涉及賭博、菸酒、軍火業等產業，並對於公司治理績效良好之公司發行之有價證券，及以社會公益目的而發行之有價證券如綠色債券等項目予以關注並伺機投資，以促進社會正向發展。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 短期目標：遵循「機構投資人盡職治理守則」，並依照「投資政策」涵蓋和泰產險現行全數投資項目 長期目標：定期檢視投資標相關 ESG 文件或重大新聞事件、政府政策變革等已持續強化責任投資原則。
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 權責單位：設有「投資室」為投資政策之執行單位，目前成員 4 位 透過風險管理部定期監控各項投資風險 由稽核室定期進行查核
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 本公司委由代操進行投資，並於合約中明列要求代操採取負面表列將投資產業標的有明顯道德風險之賭博、菸酒、軍火業公司，排除投資範圍 不定期透過電話會議、面對面會議、參與法說會或股東常會，行使股東行動主義 發布 2021 年度盡職治理報告 2021 年以電子票方式行使 9 家被投資公司股東會之議案投票權

和泰產險依循「機構投資人盡職治理守則」，並完成簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明及公開於官方網站，妥善運用公司資金並發揮對市場及被投資公司的影響力，其六大原則分述如下表。為進一步落實於投資，由董事會核准整體公司投資核心方針，由資產負債管理委員會作為投資方向制定與監督單位，投資室為投資政策之執行單位，風險管理部擔任風險管理單位。目前由財務部投資室 4 名人員，負責固定收益、國內 ETF 及基金、不動產等投資業務，並定期向「資產負債管理委員會」提報資產運用風險管理、績效評估等報告，而風險管理部則定期監控各項投資風險，並將相關風險向風險管理委員會報告，並通過稽核室定期查核。

和泰產險盡職治理守則六大原則	
原則一 制定並揭露盡職治理政策	原則四 適當與被投資公司對話及互動
原則二 制定並揭露利益衝突管理政策	原則五 建立並揭露明確投票政策與揭露投票情形
原則三 持續關注被投資公司	原則六 定期揭露履行盡職治理之情形

詳細和泰產險「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明請至官網：[110 年度機構投資人盡職治理守則遵循聲明.pdf \(hotains.com.tw\)](http://hotains.com.tw)

和泰產險秉持提升投資資產價值同時增進社會正向發展的理念，並於《責任投資原則》訂定本公司之投資不涉及賭博、菸酒、軍火業等產業，並對於公司治理績效良好之公司發行之有價證券，及以社會公益目的而發行之有價證券如綠色債券等項目予以關注並伺機投資，以促進社會正向發展；另對於被投資公司，亦持續關注該等公司營運狀況，並透過出席股東會、適當與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話與互動等方式參與公司治理。

2021 年投資執行摘要

和泰產險為善盡機構投資人的責任，支持注重永續經營發展的優質企業以促進正向永續發展。為克盡盡職治理之原則，本公司年度定期發布盡職治理報告說明現行投資策略、概況、利害關係人溝通。本公司委由代操進行投資，並於合約中明列要求代操採取負面表列將投資產業標的有明顯道德風險之賭博、菸酒、軍火業公司，排除投資範圍，其投資執行摘要如下：

2021 年投資執行摘要		
投資策略與篩選原則	投資標的類型	2021 年成果
臺灣證券交易所公司治理評鑑前 50% 之企業	47.02%為電子類股，52.98%為非金融電子類	佔台股投資組合總市值約 94.5%，約新台幣 11.4 億元

表1. 公司治理投資量表明細

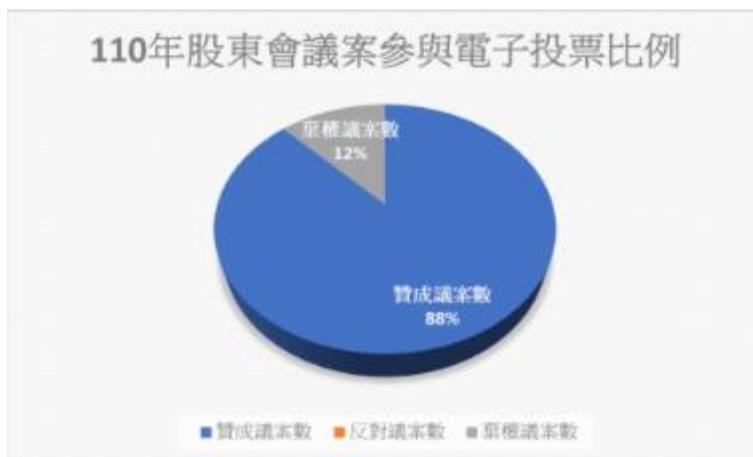
公司治理評鑑等級	證券標的數	佔總資產百分比
上市前5%	2	10.14%
上市6%~20%	3	61.55%
上市21%~35%	2	19.11%
上市36%~50%	0	0.00%
上市51%~65%	0	0.00%
上市66%~80%	0	0.00%
上市81%~100%	1	5.45%
上櫃前5%	0	0.00%
上櫃6%~20%	0	0.00%
上櫃21%~35%	1	3.74%
上櫃51%~65%	0	0.00%
上櫃36%~50%	0	0.00%
上櫃66%~80%	0	0.00%
上櫃81%~100%	0	0.00%
總計	9	100.00%

詳細請至官網參閱和泰產險「2021 年盡職治理報告」：[110 年度盡職治理報告.pdf \(hotains.com.tw\)](#)

善盡股東行動主義

和泰產險積極與被投資公司適當之對話及互動，以進一步瞭解與溝通其經營階層對產業所面臨之風險與策略，並致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識。本公司不定期透過電話會議、面會、參與法說會或參與股東常會或重大之股東臨時會等方式行使投票權與被投資公司經營階層溝通，或適當與被投資公司經營層及對話及互動等議和方式參與被投資公司之公司治理，積極行使股東行動主義。當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本公司客戶、員工及股東權益之虞時，本公司將向被投資公司經營階層詢問處理情形，以期提升被投資公司的永續發展；並對於特定環境、社會、公司治理議題參與相關倡議組織，共同擴大及發揮機構投資人之影響力。2021 年度投資主要以 ETF、債券、股票標的為主，並與代操簽訂合約明列將投資產業標的有明顯道德風險之賭博、菸酒、軍火業公司，排除投資範圍。

和泰產險亦善盡機構投資人的責任，依循「機構投資人盡職治理守則」主動關注被投資公司營運狀況、出席股東會以行使投票權，或適當與被投資公司經營層及對話及互動等議和方式參與被投資公司之公司治理。2021 年共計收到 9 家被投資公司出席股東會之通知除沒有投票權利的特別股投資外，全數以電子投票方式行使股東會議案投票權，投票概況統計如下圖。本年度股東會議案共有 41 個議案，36 個贊成、5 個因屬解除董事競業禁止或董監事選舉之議案，故以棄權處理之。除此之外，本公司持續關注其被投資公司是否有違反 ESG 相關事件，2021 年度並未該情事之通報與發生。



3.3 永續金融

面對全球風險樣態持續變化，和泰產險持續精進組織自身的永續知識並發展 ESG 相關永續商品與服務，透過商品設計與專業的行銷服務，與提供多元的 ESG 相關服務與商品，全方面幫助客戶降低衝擊所承擔的損失作為客戶永續發展的穩健後盾。

永續金融管理方針

政策與承諾	<p>和泰產險秉持深化企業永續治理文化，持續宣導公司治理及企業永續，提供多元永續保險商品。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) • 聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI) • 金融服務業公平待客原則
目標	<p>2022 年短期目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 維護既有客戶的合作關係。 • 提高現有永續保險的投保率，以服務更多保戶。 <p>2023 年至 2024 年中期目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 持續開發綠色相關保險商品。

	<ul style="list-style-type: none"> 提供損防服務，推動綠色營運，開發綠色保險商品，鼓勵綠色轉型。
管理機制	和泰產險之保險產品由企業保險處以及個人保險處為權責單位 企業保險處編制 37 人、個人保險處 33 人，共計 70 人。
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年共計 7 項永續保險產品，包含 2 項環境保險產品、3 項社會保險產品、2 項治理保險產品，簽單件數較 2020 年成長 78%。

和泰產險依循聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 及聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，為深化公司永續治理文化，各項保險商品在開發階段，除考量經濟利潤及風險外，亦關注當前政府政策中長期目標，並且積極回應政府政策及公司 ESG 願景，設計相關永續的保險商品。短期而言，和泰產險將持續提升現有永續保險商品的投保率，期待服務更多保戶，擴散永續影響力；中長期則預計推動綠色營運，開發更多元綠色保險相關商品，鼓勵納入低碳轉型，並提供損防服務，攜手產業與個人實現綠色生活。

和泰產險 ESG 主題保險產品

延續其永續原則之保險商品開發，2021 年共計有 7 項與 ESG 相關保險商品，包含 2 項環境保險產品、3 項社會保險產品、2 項治理保險產品，累計達 1085 件簽署保單、約 1.09 億元保費收入，細節分述如下表。除了產品本身納入永續議題設計，和泰產險在行銷推廣金融商品皆依照法令規定，在廣告文宣、要保書等文件上註明相關警語與注意事項，透明且清晰的讓客戶了解商品內容。

ESG 面向	產品介紹	2021 年成效
環境面 Environment	綠能保險 臺灣政府陸續推出能源轉型政策，目標於 2025 年將再生能源發電佔比提升至 20%，並且積極研擬各項溫室氣體管理規範及未來的碳費與碳稅制度，回應永續政策及市場趨勢。和泰產險積極參與承保離岸風電風場的工程與營運保險，包含各種太陽能板的工程險或電子設備險。為提供專業產品服務，更派有 2 名專業人員完成全球風力組織(GWO)基本安全訓練並具備證照，可實地至離岸風場提供客戶直接的安全建議與服務。	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年 411 件保單快速成長 2021 年度保費收入達 4,406 萬元
	環保運輸保險 因應低碳交通發展，和泰產險亦針對電動交通工具推出相關產品責任險，承保範圍包含電動機車、電動輔助腳踏車，提供產品責任保險，讓製造商能專心致力	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年 11 件保單 2021 年度保費收入達 2,048 萬

	於研發更省能源的電動交通運輸載具。	元
社會面 Social	<p>疫情停業保險</p> <p>過去兩年台灣面臨新冠肺炎疫情衝擊，和泰產險因應小型行號商店需求，率先於 2020 年規劃推出防疫商品「和泰產險停業賠償保險(日額乙型)附加條款」，提供小型行號商店因確診者或關鍵員工確診導致停業的損失的相關經濟補償，減緩營業負擔，期待能夠與小型商店攜手渡過疫情。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年已成長至 478 件保單 • 2021 年度保費收入 248 萬
	<p>移工防疫健康險</p> <p>回應勞動部相關移工防疫政策，和泰產險於 2021 年推出「移工嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)住院醫療費用健康保險」，保障移工確診時住院期間內因治療嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 所發生之醫療費用，包括掛號費、住院費、膳食費、救護車費用等為治療 COVID-19 所發生的各項醫療費用，於保額內實支實付，幫助雇主及勞工分擔風險，共同強化防疫工作。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年共計 57 件保單 • 2021 年度保單收入達 7 萬元
	<p>只有微你微型保險</p> <p>和泰產險以核心業務支持社會弱勢，於 2021 年首次推出微型保險，提供符合資格的對象得免體檢且不需檢附財力證明即可辦理微型傷害保險，低保額、低保費、保障內容範圍包含意外身故及失能保險金，提供經濟弱勢或特定身分者基本人身保險保障，以填補政府社會保險或社會救助機制不足，以建構更為健全之社會安全網。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年共計 21 件保單 • 2021 年度保單收入達 77.9 萬元
治理面 Governance	<p>董監事及重要職員責任保險</p> <p>董監事及高階經理人的義務和責任越加重要，然而近年來上市公司投資人保護中心提起的集體訴訟案卻越來越多，致優秀董監事人才出任董監事的意願下降。金管會為健全公司治理，要求上市櫃公司皆須投保董監事責任保險，和泰產險透過「董監事及重要職員責任保險」，進而來減輕董監事們執行職務所承受之壓力。</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年共計 97 件保單 • 2021 年度保單收入 2,889 萬元
	<p>資安保險</p> <p>根據英國營運協會的調查，影響企業持續營運的前三大威脅依序為網路攻擊、資料外洩及無預警的資料與通訊中斷。根據國際網路公司調查，與新冠肺炎相關</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年共計 10 件保單 • 2021 年度保單收入 1,177 萬元

	<p>的釣魚攻擊，在大幅增加六六七%，更加證明加強資安防護是企業刻不容緩的課題。</p> <p>為提供企業主完整多元的資安防護責任保障，和泰產險推出「資安防護責任保險」，根據客戶需求客製化保單服務，提供企業型客戶多方面的資安保障，理賠服務包含駭客入侵造成的網路勒索、鑑識、法律資訊及公關等費用及危機處理，補償範圍亦涵蓋企業營業中斷之損失、對違反資安事件致第三人遭受損失的賠償責任。同時，因應主管機關要求，進行調查的相關費用或法規要求針對個資外洩的受害者的信用監控與通知費用等，也可獲得相關補償。自推出資安保險單以來，詢問度逐年攀升，顯示企業客戶資安保險重要性攀升。</p>	
--	--	--

和泰產險 ESG 永續保險商品簽單件數於在近三年大幅攀升，2021 年簽單數破千件，整體較 2020 年成長 78%，展現強勁成長動能。展望未來，和泰產險將擴大永續金融與保險產品之種類並持續推廣，自 2021 年起農險基金成立，和泰產險亦參與共保組織，並關注在地農民需求，積極參與農業保險商品的開發，設計符合農民需求的保險商品，減緩面臨天然災害的衝擊，預計 2022 年推出相關農業保險產品。

CH4 員工優先、社會共融

4.1 人才雇用與發展

人才發展管理方針

政策與承諾	<p>和泰產險秉持著集團「顧客第一」之企業經營精神，落實善待員工就是善待每一位保戶，深度規劃人才培育制度，為客戶提供更好的服務品質。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 聯合國人權政策 • 薪資報酬辦法 • 員工進修補助與考試獎勵辦法 • 績效管理辦法
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 持續增加內部向心力、提高公司於就業市場之能見度 • 透過和泰大學六大學院專業學院，持續精進同仁的專業知識 • 透過季刊、公司獲獎能使內部員工對公司更具信心，並招募更多的優秀人員
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 權責單位：管理部人力資源室 • 投入資源：2021 年投入超過 7 位小組人員以及投資超過 8 萬元，創辦和泰產險電子企業季刊，強化同仁向心力 • 管理機制：管理部設立年度人才管理方針並經董事會查通過後執行，並於每年中旬審視方針內容並適時調整方針 • 人才考核：辦理年度績效評核，稽查薪資報酬及績效考核 • 申訴機制：和泰產物保險公司辦公場所任職者，包含正式員工、派遣員工、約聘員工與求職者皆可透過專用電子信箱：HR@hotains.com.tw 反映職場任用及訓練上議題
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年創立企業刊物，共發布 3 次內部企業季刊 • 2021 年和泰產險大學共計 11,314 人次完成線上與實體課程訓練，訓練時數達 35,114 小時 • 榮獲「2021 保險龍鳳獎」之「最嚮往的產險公司」優等獎 • 2021 年，和泰產險召開 4 次勞資會議，完成 5 項勞資議題溝通

人才概況

和泰產險落實聯合國人權政策，在人才招募上依循公平、相互尊重原則，使工作環境具備多元人才，不因性別、年齡或是其他社會因素影響，達到和泰產險服務的最優化。截至 2021 年在職人員數據統計，和泰產險員工 2021 年總人數為 1057 人，相較 2020 年成長 0.2%，以台灣當地居民為主，其營運據點分布於全台灣。和泰產險在整體人才上，2021 年女性佔 63%、男性

37%；在高階經營管理部分，2021 年之男女比例為 1:1，展現出和泰產險落實職場上培育人才的性別發展比例均衡，並無性別之差別待遇，詳細如下方人力統計表。

2021 年和泰產險人力統計表

項目	分類	男性		女性		組別小計與比例	
		人數	佔該分類的比例	人數	佔該分類的比例	人數	佔全體比例
年齡	30 歲(含)以下	94	24%	123	19%	217	21%
	31-49 歲	205	52%	367	55%	572	54%
	50 歲(含)以上	94	24%	174	26%	268	25%
職級	高階主管(處長以上)	6	2%	5	1%	11	1%
	中階主管(部長)	16	4%	9	1%	25	2%
	基層主管(室長)	42	11%	42	6%	84	8%
	一般人員	329	84%	608	92%	937	89%
員工類別	正職員工	393	100%	664	100%	1057	100%
	約聘員工	2	2%	7	0%	9	1%
職務類別	內勤	307	78%	527	79%	834	79%
	外勤	86	22%	137	21%	223	21%
依性別統計 (以正職員工為主)		393	37%	664	63%	1057	100%
依人數統計 (以正職員工為主)		1,057					

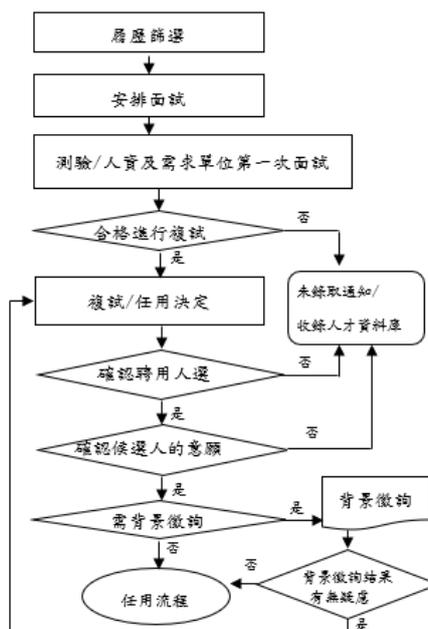
註 1：「高階主管」為處長(含)以上；「中階主管」為部長級；「基層主管」為室長級。

註 2：員工總人數統計，以不含 7 名約聘工讀生/實習及 2 名內勤約聘為原則

註 3：除“員工類別”該列以外皆以統計正職員工為主

人才多樣化招募

和泰產險透過多元管道招募人才，包括線上人力資源平台至線下的產學合作計畫、校園人才招募及業師講座等，都能看見和泰產險在找尋人才注入大量心血。為了提供客戶優質服務，並維持企業文化，和泰產險透過「履歷篩選」、「面試」、「複試」、「背景徵詢」之招募流程如下方管道，聘任符合本公司「創新卓越」、「以客為本」、「誠信正直」之和泰企業精神的職場精英。



和泰產險人才招聘流程圖

和泰產險近三年不畏疫情，為符合業務擴展，大幅招聘新血優秀人才，2020 年招聘 149 位新進人員，較前一年增加 67%，2021 年人力供需市場受到疫情產生影響，較前一年度減少 26%，但仍招募 275 位人員。整體而言，和泰產險之新進人員之年齡主要落於 31-49 歲區間，近三年仍持續徵聘 50 歲以上之人力；男女性別上以女性聘僱人員居多，2021 年度新進員工男女佔比為 1:1.6，顯示和泰產險鼓勵女性就業；新進員工佔總員工人數比率為 26%，相較 2020 年下降 9%，呈現下降趨勢，其原因為人力供需市場受疫情影響。

過去三年和泰產險新進員工統計表

年度		2019		2020		2021	
性別		男	女	男	女	男	女
新進員工統計							
年齡	30 歲(含)以下	33	43	53	60	40	49
	31-49 歲	53	58	61	124	50	92
	50 歲 (含)以上	11	24	14	59	15	29
	合計	97	125	128	243	105	170
	年度合計	222		371		275	
	新進員工年增率	N/A		67%		-26%	
	新進員工佔總員工比例	23%		35%		26%	

除新進員工比率，本公司亦統計離職員工比率如下表，2020 年因大幅舉才，同時也呈現人才換血情勢，因此年度離職率相較前一年度上升五成；在逐步調整制度下，2021 年離職員工比率相較 2020 年下降 4%，顯示和泰產險持續優化其員工任用以及留任制度，其離職之男女比率與新進比率相當為 1:1.6，2021 年離職員工佔總員工人數比率為 23.3%，相較 2020 年下降 1%，呈現微幅下降趨勢，本公司亦逐步強化其員工留任。

過去三年和泰產險離職員工統計表

年度		2019		2020		2021	
性別		男	女	男	女	男	女
離職員工統計							
年齡	30 歲(含)以下	26	22	24	40	32	38
	31-49 歲	37	52	48	75	48	78
	50 歲 (含)以上	10	23	15	54	15	35
	合計	73	97	87	169	95	151
	年度合計	170		256		246	
	年度離職率	15.1%		19.5%		18.9%	
	離職員工年增率	N/A		51%		-4%	
	離職員工佔總員工比例	17.8%		24.3%		23.3%	

多元的薪資福利

和泰產險薪酬結構包含固定薪酬、變動薪酬與福利價值。本公司報酬福利政策係依照市場水準及績效導向原則訂定薪資報酬辦法，分別依照業務人員或內勤人員制定不同之薪資報酬規章如下表呈現，2021 年和泰產險之薪資相較同產業之薪資為中等水準。

和泰產險業務與內勤人員薪酬雙制度

職務類別	業務人員	內勤人員
薪資報酬規章	依據業績考核薪資並提供業績獎勵，並參考業界薪酬調查內容調整薪資。	依據學歷、職務、職級敘薪，以年度績效調薪，並參考業界薪酬調查內容調整薪資。

和泰產險為留任專業人才，本公司依據薪資報酬辦法，針對服務滿 1 年、2 年晉升之同仁提供優惠特休天數；滿 3 年之同仁提供購車補助；滿 5 年績效評核達中等標準者，亦得提報晉升，且針對不同年資同仁規劃高價值之進修計劃以提升員工技能。

在未來競爭時代下，和泰產險將持續參與薪酬調查，並參考招募及離職人員之回饋，調整公司起薪。除此之外，為培養產險業專業職務同仁，持續參考業界薪酬水準敘薪，針對業務人員亦

於 2021 年制定更具彈性、獎勵業績成長之考核辦法，並將於 2022 年實施。和泰產險為強化公司治理，本公司自 2021 年起逐步修訂薪資報酬辦法、各項加給及津貼給付辦法、經理人薪資報酬及績效考核制度、董事薪酬制度等相關人事薪酬規章，以控管各職務職級之薪酬於合理範圍內給發。

年初與年末績效評核制度

和泰產險設立績效評核結果主要用於協助員工改進個人績效，同時作為調薪、獎金與晉升之依據，以落實績效管理制度，進而有效提升公司整體經營績效。和泰產險依據績效管理辦法、經理人薪資報酬及績效考核制度辦理年度績效評核。年度績效管理，分為「年初目標設定」與「年末績效評核」兩階段，並依據不同職能屬性如業務人員與內勤人員採用不同類型目標設定如下表，並於每年一月展開員工自評至主管評核（每年一月至十二月止，當年度 10 月 1 日（含）以後到職者，不需參加當年度績效考核）。

在年末績效評核制度中，和泰產險於設定 5 等評估標準，重視員工的付出及需求，過去 3 年之績效統計結果，其 4 等及 5 等同仁之離職率低於 5%，表現出和泰產險同仁對於績效評估因優異評等獲得之獎勵的認可。

年初 目標 設定	內勤人員	與主管討論後，內勤員工設立質化目標(工作合適度、為公司帶來專業度的提升)
	業務人員	與主管討論後，外勤員工設立量化目標(業績達標)與單位營運目標連結。

年末 績效 評核	績效評估標準	五評等法
		5 等
	4 等	優異，績效表現為優異並且大部分超越期待。
	3 等	符合期望，績效表現良好、有價值的貢獻者。
	2 等	可發展，在指導與協助下，有機會改善績效。
	1 等	未達成績效，未達成績效且低於標準。

專業產險人才培育與發展

和泰產險視優良人才為公司企業最大資產，每一位員工都代表和泰產險的品牌形象。為了提供客戶更專業的服務，並落實職場倫理道德規範，和泰產險設計相關線上和線下的員工培訓課程，並提供保險專業考試獎勵金、在職進修補助與完善的教育訓練體系鼓勵同仁精進自我。其培訓課程的設計依照公司內部人才對應之課程設立質化目標，使同仁能安心舒適的工作環境下精進自己的實力，創造自我價值。2021年，和泰產險管理階層男女訓練比例相當，管理階層受訓達 5,519 小時、非管理階層達 29,594 小時、全體員工上課時數達 35,114 小時。本公司亦提供管道讓同仁反映相關任用與訓練建議。2021 年並未收到相關任用與訓練建議。其不同層級定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比以及不同員工類別平均上課時數定期接受績效及職涯發展檢核的員工百分比皆為 100%。

2021 年員工訓練時數統計表

	男	女	整體
依層級之平均上課時數			
管理階層	42	50	46
非管理階層	37	29	32
依員工類別之平均上課時數			
員工(正職員工)	37	31	33

註 1. 整體的平均上課時數 = 該層級(或類別)者的總受訓練時數 / 該層級(或類別)的總人數

註 2. 管理階層為「高階主管」為副總處長(含)以上；「中階主管」為協理級部長級；「基層主管」為室長經理級

推進專業人才

「客戶服務」、「誠信經營」、「資訊安全」為和泰產險在 2021 年著重的前三大重點訓練課程，此三項訓練課程完訓人數便已高達 6,832，占總完訓人數 60%。和泰產險自成立以來，業務蓬勃發展，為持續提供客戶良好的服務品質，「客戶服務」課程為每位同仁必要之修習課程。此外，和泰產險鼓勵同仁落實公平、公正的經營管理信念，在線上及線下開設相關課程使同仁了解其重要性。同時本公司為確保每一位保戶的資訊安全，也提供資訊安全教育訓練進行宣導。隨著永續議題關注度提升，和泰產險因應氣候變遷以及綠色金融世代，積極參與綠色金融課程（綠色保險研討會、全球 ESG 趨勢洞察與金融創新、離岸風電與綠色金融）。本公司亦整合各方面資源，加強人才培育提供良好的薪酬制度與完善的人才培育措施，展現出和泰產險對菁英人才的注重，使和泰產險的每一位同仁能與公司一同成長、開創更美好的未來。下表為 2021 年和泰產險為全體同仁開設了 12 項訓練課程，總計 11,314 人次參與。

2021 和泰產險人才訓練課程

訓練課程	課程地點	完訓人數
客戶服務	線上/線下課程	3,378
誠信經營	線上/線下課程	2,405
資訊安全	線上/線下課程	1,049
公關教育	線上/線下課程	1,037
數位金融	線上/線下課程	859
公平待客	線上/線下課程	804
法令遵循	線上/線下課程	666
社交工程	線上/線下課程	306
自行查核	線上/線下課程	266
一般通識	線下課程	285
健康管理	線下課程	239
永續金融	線下課程	20
總計		11,314

和泰產險大學六大學院啟動人才培訓

2019 年和泰產險為深耕員工教育文化，創立「和泰保險大學計畫」，通過建立六大學院，每年安排不同適性之課程，加強教育同仁在各學院設定之專業能力。其六大學院包含專業學院、管理學院、創新學院、菁英學院、通識學院、E+學院。此六大學院系針對本公司事業發展與員工職能發展需要，實施各級人員之在職訓練，加強執行職務所需之專業知識、技能與服務風範，充分發揮潛能，提高工作效率，進而強化組織功能。和泰產險利用六大學院進行員工職能發展，並對各級人員規劃在職訓練，不但重視加強同仁的專業知識與技能，更希望透過多元課程讓同仁在工作上盡情發揮職能與天賦。

六大學院簡介與課程內容

學院名稱	推動動機	近年課程內容
菁英學院	選任公司中高階以上績優主管，派赴交流及研討，建立新思維及視野，為公司創造新價值。	- 謝文憲「跳脫框架」 - 劉宥彤及謝文憲「策略領導、接班思維」
管理學院	每年安排室級以上主管激勵課程，設計公司內儲備主管制度，包括室長級管理職能訓練、豐田四大實務管理課程(PDCA、TOYOTA WAY、A3、TBP)、內部講師培訓，強化有潛力擔任主管人	- 主管活力營 - 李河泉「帶人帶心的高績效領導」 - 濤濤管理顧問「部屬培育與溝通互動技巧」2場

	員之管理職能。	- 和泰汽車趨勢講座「內需驅動的數位轉型戰略」
專業學院	為提昇同仁工作業務上專業知識，本公司透過各單位平日的在職訓練、公司內部調訓及外訓單位簽約包班課程，提供同仁多元豐富的課程。為不同人員之專業深度，分為資訊人員、核保人員、營業人員、通路人員、理賠人員、商品簽署人員等依險種別及各項功能專業區分，建置個人學習軌跡及專業認證資格。	- 企業保險處「火災保險核保及理賠中階課程」 - 財團法人金融法制暨犯罪防治中心「法遵與洗錢防制人員包班 14 小時」、「保險專業包班 33 小時」 - 恆逸資訊「營運持續管理系統主導稽核員培訓課程」、「營運持續管理系統主導稽核員培訓課程」、「營運持續管理系統主導稽核員培訓課程」、「CISM 國際資訊安全經理人認證專班」、「EC-Council 安全運營中心(SOC)分析師認證課程」
通識學院	開設全體同仁合適性之課程，為每一位同仁打造和泰產險 DNA，持續強化公司文化及員工認同，安排課程如：每季新人訓練、公司文化、產險業務員考照課程、產險人員法令課程、基礎商品課程、基礎理賠課程等。	- 恆逸資訊「Excel 資料處理及函數應用」2 堂、「Excel 資料標準化及淨化突顯與模擬分析」2 堂、「簡報技巧口才訓練」2 堂、「商業簡報技巧」1 堂
創新學院	為開創同仁不同之技能，創新學院開設多元化課程供同仁修習。	- 品酒講座 - 風水講座 - 星座講座 - 投資理財講座 - 旅遊達人獎座 - 企業形象美姿美儀講座 - 美術繪畫講座
E+學院	統籌並製作全公司線上數位化課程，使同仁能夠不受時間與空間限制即時學習，並於時效內達成教育訓練之需求。	- 新進人員教育訓練 - 初階商品課程

六大學院推動與未來願景

「和泰保險大學」規劃不同階段的在職訓練，結合輪調與晉升藍圖，培育專業人才及經驗傳承管理，促使員工職能均衡發展。透過六大學院的課程訓練，本公司收到同仁正向回饋，在質化

效益方面可以發現在各學院提供不同主題課程下，提升人員之領導觀念、管理方法與實務、保險專業與新商品觀念、團隊協作能力、文書處理能力、生活新知與口才技巧等。在另一方面，六大學院也提高同仁產險專業知識、提升效率，在無形之中帶動高業績的量化成長。

2021 年，和泰參與了由現代保險教育事務基金會所舉辦的「2021 保險龍鳳獎」，本公司首次參加即獲得財金保險系所畢業生調查結果「最嚮往的產險公司」優等獎。和泰產險期許透過和泰產險大學六大學院，培育更多人才認識產險。除透過各單位初階及進階的內部訓練外，於外部訓練課程辦理產業知識課程，提升同仁的專業知識與服務。結合組織策略發展方向，在工作、學習、生活發展等面向，提供員工充分的工作發展規劃，讓同仁充分發揮所長並樂在工作、家庭悠活及健康樂活的友善職場環境。除了打造專業知識與幸福職場，和泰產險預計在 2022 年啟動敏捷組織導入計畫，培養員工的敏捷態度，進而形成企業內的敏捷文化。

良好的勞資溝通管道

2021 年投入超過 7 位小組人員，創辦和泰產險電子企業季刊，針對全台據點員工發送，內容包括高階談話、編輯專區、當期主題、公益關懷、保險新知、社團園地、新人專區、辦公環境介紹、法令宣導等，強化員工向心力。

和泰產險建立保密、公平申訴管道，期許透過申訴管道能夠更了解員工想法。目前和泰產險設立檢舉專用電子信箱(HR@hotains.com.tw)及申訴專線(02-2181-5000 分機 1254)，兩者管道皆適用於公場所任職者，包含正式員工、派遣員工、約聘員工與求職者。根據人力資源部數據統計，本公司近三年沒有收到任何申訴案件顯見員工對於公司的滿意度。

為落實安全、友善的職場環境，未來和泰產險將於公司官網開設 CEO 信箱、另針對工作場所性騷擾提供申訴管道。此外也規畫與生命線協會合作巡迴開辦講座，提供同仁面對壓力時應如何尋求正確的協助，未來也將逐步完善建置提供員工 EAP 諮詢專線及信箱諮詢服務，打造更友善且幸福之職場。

2021 年和泰產險季刊創刊號封面- 疫後新生活



2021 年 董事長共識期勉

—— 董事長序 PREFACE



電子季刊創刊，凝聚共識

親愛的和泰同仁大家好：

2021 年即將來臨年末，回顧今年，五月中初本土疫情爆發，全國進入三級警戒，點點政府的防疫規定，同仁發揮群策群力，迅速穩定應變機軸，保衛國家及民衆利益，減少損失及交通工具，降低公共場所，所幸疫情在國人自覺及疫苗接種率提高下獲得控制。

新起點下，各家保險公司紛紛推出符合社會大眾需求的健康保險，防疫保險熱銷，顯示社會大眾的健康意識提高，希望藉由保險提供更多的保障，也提醒適應了各行各業原本的溝通方式及作業流程，數位及行動工具應用更提供即時便捷服務已成為常态，自頂層經營層下中層的調整下，保險集團主體機關於疫情期間進行調整配下，也開始了新的運作方式，透過行動裝置工具，遠距完成，網絡等方式完成線上投保及核保業務，處理等作業，減少人員的接觸，突破距離上的限制，為保險業的業務發展應變與創新發展。

因應環境提供快速變化，因而部業主體出發，敏捷應變與持續創新更顯重要，守法前提下，增加靈敏度轉型及向高利新的腳步，以快速回應市場及客戶需求外，相關部門協調配合，強化與消費者間連結，讓愈來愈多的客戶得到所應有的保障，享受更有品質的服務，想我們的使命，也是我們對社會應有的理念，提升我們的服務水平。

今年是我們立足臺灣的第一年，從今年起在這樣的基礎上加入和泰，藉電子季刊創刊發行，再望能讓同仁更了解公司的文化與情況，凝聚共識，加強瞭解保險業務我們的公平與責任；最後願所有同仁在認真工作的同時也照顧好生活品質，保持熱忱、持續學習，為公司一齊成長。

董事長

蔡伯龍



撰文：管理學公關部 王雯

HRMAGAZINE 01 第11期 | 2021 NOVEMBER 16 |



淺談企業在疫情下的營業中斷保險方案

撰文：客戶服務部黃新一 律師 張淑娟 副社長

防疫險商品迎來成長期

2020 年初，一場席卷全球的疫情改變了人們的生活習慣，從春節前為止，這場疫情已在全球造成約 2 億工作人口居家，近 4 萬 4 千多人死亡⁽¹⁾。防疫險產品與保險經理人，透過透過電話、網路、社群、保險經紀人、保險代理人等方式，紛紛推出防疫險產品，如「防疫險」、「防疫險」、「防疫險」等。防疫險產品在 2020 年迎來成長期，防疫險產品在 2020 年迎來成長期，防疫險產品在 2020 年迎來成長期。

疫情造成企業營業中斷風險

然而，這場疫情除了影響我們每個人之外，對全球經濟也造成了巨大的衝擊。多數企業因疫情導致訂單減少、營業處所無人清掃、為了透過解雇行為達到損失減 Loss 費、政府的命令暫停營業、供應鏈新產品造成停產、甚至因設備不潔的關閉，而企業對疫情

造成的營業中斷風險，是否可藉由保險轉移？有關商品在市場上要注意的地方為何？本文將就此題給企業主與保險經理人提供專業建議與名譽中斷風險的各類。筆者才疏學淺，文中或有錯誤，希望各位讀者見諒。

傳統保險方案

目前我國的營業中斷 (Business Interruption) 以下簡稱「保險」為財產險的附加險，對非 保險的財產險企業的財產因非保險事故發生財產損失，其中財產損失必須為實質損害 (Physical Damage)，企業最終因財產損失導致營業中斷。由於保險本身並不會對保險造成實質損害，因此傳統的營業中斷險不適用於本次疫情對企業造成的營業中斷損失。因此，如企業想止此遺憾可透過傳染病條款 (Infectious Diseases Clause or Diseases Clause) 此類條款承保範圍可見的說法大抵如下：

“ It is hereby agreed that this insurance is extended to include loss resulting from interruption of or interference with the Business as the direct and sole result of a Notifiable Infectious Disease traced to any person at the premises which results in the total or partial restriction in use of the Premises by order of a competent governmental authority. ”

由上述條款可知，其條款要件必須有：(1) 營業場所所有可及保險保單人與出入，加上 (2) 政府機關要求營業場所部分或全部封閉。因此，企業基於上述條款申請時請特別注意以下事項：

- 是否承保處所有可溯及保單約定傳染病的人員足跡？
- 是否收到主管機關要求關閉營業處所的命令？

但實際上對發生主管機關基於防疫考量，要求企業或某部門業暫停營業的情形，在此狀況下，雖然企業收到了主管機關要求關閉營業處所的命令，但此命令並非基於保單承保處所發現傳染病的人員足跡，因此，即便企業的保單附加傳染病條款，在此狀況下是無法向保險公司索賠的，而這也是企業對此類條款保費與保費的誤解。

第 1 版 HRMAGAZINE 01 第 11 期 | 2021 NOVEMBER | 25



勞資雙方溝通議題及回應

為落實勞工溝通，傾聽職員的聲音，即便本公司未成立工會，仍依法設立勞資委員會，定期舉辦勞資會議做為員工之溝通管道之一，2021 年，和泰產險召開 4 次勞資會議，完成 5 項勞資議題溝通，確保和泰產險的同仁受到平等對待。下表為和泰產險揭露 2021 年的重大溝通議題並通過實施辦法做出相關回應，縮短資方與勞方的距離。

2021 和泰產險勞資議題

勞資議題	和泰產險回應
員工福利	配合預防保健，增加產檢次數增加，產檢假日數之調整必須修正性別工作平等法，已修正通過勞動部會立即發布相關資訊。
延長工作時數	雇主有使勞工在正常工作時間以外工作之必要者，透過勞資協商會議，同意員工正常工時外延長工作時數。
放寬每月加班工時	透過勞資協商會議，同意放寬每月加班時數，以增加彈性因應例外加班。
變形工時	公司經勞資會議同意後，得實施變形工時。因業務需要，本公司適用變形工時，透過勞資協商會議，同意採取變形工時制度，以增加工作彈性。

女性員工夜間工作	透過勞資協商會議，同意女性員工可工作至晚間。若無大眾運輸工具可資運用時，公司提供必要的交通資源的協助。
----------	---

4.2 員工關懷與安全職場

員工關懷與安全職場管理方針

政策與承諾	<ul style="list-style-type: none"> • 國際人權公約 • 勞動基準法 • 性別工作平等法 • 和泰產險職業安全衛生工作守則 • 和泰產險工作規則 • 和泰產險薪資報酬辦法 • 和泰產險員工進修補助與考試獎勵辦法
目標	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年短期目標：保障員工薪資福利並預防職業災害，2021 年的職業災害為 0 件。 • 2022 年到 2024 年中期目標：研擬並推行員工更有感的福利政策計畫，讓同仁可依各自需求提出申請，彈性使用和泰產險提供的職工福利。 • 2025 年長期目標：提升員工幸福感、激勵同仁士氣、引導績效提升、增進員工對和泰產險之認同。
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 職業健康與安全權責單位:管理部總務室 • 員工薪資與福利權責單位: 管理部人力資源室、和泰產險職工福利委員會權責單位投入資源: 年度編列預算約 1,200 萬元作為福利支出
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> • 2021 年任用 9 名身心障礙員工 • 2021 年共計 567 人申請健檢補助，達 290 萬元支出 • 2021 年和泰產險的育嬰假實際復職率與留任率皆達到 100% • 2021 年提供施打疫苗有薪假、施打疫苗補助、福委會全體會員投保疫苗險，總計投保會員人數達 1,131 人 • 榮獲 2021 年亞洲最佳企業雇主獎 (HR Asia Best Companies to Work For in Asia)

人權落實

和泰產險支持國際人權公約並依循主管機關之法規，如勞動基準法以及性別工作平等法，與公司內部法規，如和泰產險職業安全衛生工作守則、和泰產險薪資報酬辦法、和泰產險員工進修補助與考試獎勵辦法，打造安全平等的友善職場，保障員工健康安全，並以員工福利政策的落實，保障員工福利。和泰產險遵循國際人權公約，以保障人權及員工應有權益並重視人權、員工健康以及性別平等。招募員工以平等僱用為原則，無性別之差別待遇、晉用身心障礙者。2021 年任用 9 名身心障礙員工，其中重度身障為 2 位，佔整體員工比例 0.9%，展現出和泰產險致力推動平等包容文化的友善工作環境。

打造平等幸福職場

和泰產險相信善待員工就是善待每一位保戶，員工是企業最重要的資產。本公司近三年之男女比例約為 1:1.7，因此特別關注性別平等議題以及權利，對女性員工設置哺集乳室、生理假、產檢假；男性同仁則提供陪產假，雙方皆能申請育嬰留停、家庭照顧假、生育津貼福利政策，和泰產險完善的育嬰福利讓新手爸媽無後顧之憂。

近三年員工男女比例統計	2019		2020		2021	
	男	女	男	女	男	女
正職員工	353	604	386	669	393	664
約聘員工	6	8	8	8	2	7
總勞動力	359	612	394	677	395	671

和泰產險針對近三年育嬰假之統計如下表，2021 年因整體員工人數增長，也促進育嬰假申請率達到 13%，相較 2020 年年高出 8%。2021 年和泰產險的育嬰假實際復職率與留任率皆達到 100%，除此之外，請育嬰假者在當年度申請後復職的比率過去三年呈現上升趨勢，同時員工申請育嬰假的留任率三年皆維持 100%，清楚展現出和泰產險在對於育嬰相關福利制度完善，使員工能夠充足兼顧私人生活以及職場的追求。現行因育嬰留停法令規範留停申請最多可至兩年且目前申請人數持續增加，導致部分單位人力不足，2021 年經相關單位研議後，本公司亦以定期約聘方式招募短期員工以補足人力不足問題。

2021 年育嬰假人員統計表

類別	2019	2020	2021
當年度符合育嬰假申請資格人數 (A)	39	56	63
當年度實際育嬰假申請人數 (B)	5	3	8
申請率 (B/A)	13%	5%	13%
請育嬰假者於當年度應復職人數 (C)	4	1	1
當年度實際申請復職人數 (D)	3	1	1
復職率 (D/C)	75%	100%	100%

上一年度復職人數 (E)	4	3	1
上一年度復職滿一年人數 (F)	4	3	1
留任率 (F/E)	100%	100%	100%

深耕性別平等

和泰產險為確保每個員工的權利都受到保護，依法訂定性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法公布於「和泰員工網 / 人事管理規則第十五章」工作場所性騷擾防治辦法，其適用範圍為在和泰產物保險公司辦公場所任職者，包含正式員工、派遣員工、約聘員工與求職者皆適用，並嚴格執行和泰產險性騷擾防治之規範，若於工作場所遇有性騷擾時，可直接透過申訴電話(分機 1254)以及申訴專用信箱 HR@hotains.com.tw 進行申訴。和泰產險感謝全體員工的信賴、支持與努力，期許未來持續以「共好」的精神，全力營造讓員工有感的工作環境，成就全方位幸福職場。和泰產險的「工作場所性騷擾防治辦法」列為新進人員必修之課程，2021 年員工完訓率近 100%，並且 2021 年和泰產險並未收到任何歧視或性騷擾申訴案件。

和泰產險性騷擾防治之規範：

- (一) 公司員工及任何人不得於辦公場所對同仁性騷擾，亦不得於同仁執行職務時對其性騷擾。
- (二) 各級主管，不得利用工作上之權力、機會或方法，對員工或求職者性騷擾，亦不得縱容他人對員工或求職者性騷擾。
- (三) 辦公場所所有以上性騷擾之情形時，各級主管應即予勸阻或為其他適當之處置；未予勸阻或為其他適當之處置者，以縱容論。
- (四) 內部員工網站揭露「工作場所性騷擾申訴管道」，各辦公室皆有張貼性騷擾防治海報。

友善、健康的職場環境

和泰產險注重職員的身心發展，依據主管機關訂定「職業安全衛生工作守則」，營造出健康安全的以人為本的安全文化，建構安全的工作環境，促進員工身心健康、達成工作與生活的平衡。和泰產險為保障人才的健康及預防職業傷害，針對此方面提供健檢補助、健康講座、與視障按摩師合作、問卷調查等相關措施，透過內外資源與員工攜手共同降低職場安全衛生風險。

員工福利關懷

措施	介紹	2021 年成效
健檢補助	<p>提供的健檢補助可以讓同仁沒有負擔花費的定期追蹤自身的健康狀況。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每年補助一次：主管（部長級以上 15,000 元、室長級 12,000 元），40 歲以上同仁 3,000 元 • 每 2 年補助一次：前年度 12 月 31 日前到職之全體同仁 3,000 元 	<p>567 人申請 290 萬元支出</p>

健康與性別講座 /課程	為預防同仁遇到職業傷害，舉辦講座進行健康相關知識宣導，注重員工身心健康，未來會因應疫情改成線上課程，增加參與意願。	36 人次參與
----------------	---	---------



落實職災預防

和泰產險制定訂定職業安全衛生工作守則，當工傷事件發生時，依管理辦法及當地法規，執行標準處理程序並即時通報當地主管機關，定期檢討工傷事件及改善預防措施。和泰產險公司管控職業傷害統計分析公布之重要指標，缺勤率為主要統計依據，其統計數據皆包含防疫及隔離假。2021 年，職災受傷人數為 0 人，通勤職業傷害 11 人。2021 年與過去兩年和泰產險缺勤率皆保持 0%，職業災害受傷人數較去年下降 40%，顯現本公司盡心盡力為和泰產險的同仁建構安心與舒適的職場環境。

過去三年和泰產險職業傷害統計表

類別	年度職業災害總計		
	2019	2020	2021
職災受傷人數 (人)	0	0	0
通勤職業傷害人數 (人)	8	18	11
職災死亡人數 (人)	0	0	0
失能傷害次數	0	0	0
失能傷害損失日數 (日)	0	0	0
缺勤天數	3735	3261	6352
缺勤率	0.00%	0.00%	0.00%

註：缺勤率= 全體員工傷病/ 事假日數/(總工作日數* 員工總人數，不含派遣員工)

註：職災統計以申報勞動部資料為蒐集範圍；工作天數以人事行政局正式上班日天數為計算基準

多元福利制度

和泰產險相信善待員工就是善待每一位保戶，視員工是企業最重要的資產，致力於打造幸福有感企業。2021 年福利支出為 1078 萬元，除了擴大員工健檢福利，提供公費團保並依循特休優於勞基法以外，每年更舉辦各式員工活動如家庭日、鐵人四項、自行車環島、特色家庭日、旅遊補助，讓每位員工能達到工作與生活的平衡。多元的福利制度打造幸福工作環境，並鼓勵員工積極參加集團共好球賽、組成各類社團球隊、聘請專業國手教練指導高爾夫球課程，提供員工自在樂活的職場環境，和泰產險在 2021 年榮獲亞洲最佳企業雇主獎，也是台灣第一家獲獎的產險公司，幸福的職場氛圍令人稱羨。

2021 和泰產險福利支出表

單位：元

項目		2021 實際支出費用
節慶	中秋	\$1,545,000
	端午	\$1,591,500
	婚喪節慶補助	\$91,000
	生日禮金	\$1,988,000
業務補助相關	油料補助	2,543,264
員工相關	健康檢查	\$2,946,000
	生育	\$78,000
	施打疫苗補助	\$258,999
總計	NA	\$10,782,764

和泰產險連年繳出優異的成績單，有賴全體員工的支持，員工是企業最重要的資產，和泰產險致力於建立雇主品牌，在 2021 年和泰產險初次角逐就榮獲亞洲最佳企業雇主獎。



2021 年守護員工防疫

面對疫情嚴峻之際，和泰產險透過居家辦公、異地辦公等措施，保持企業競爭力，並超前部署提供員工安心的工作環境和防疫用品，將防疫措施納入員工福利當中。近年來隨著新冠肺炎疫情擴散，和泰產險配合政府防疫不停歇，特別開設施打疫苗有薪假、施打疫苗補助、員工本人及眷屬防疫險優惠專案等，因應時勢需要，用實際的措施增進員工福祉。2021 年福委會

全體會員投保疫苗險，其總計投保會員人數達 1,131 人，金額超過 25 萬元，展現出和泰產險用心守護每一位同仁的健康。

支持「工作」、「生活」平衡

和泰產險致力支持鼓勵員工參與社團活動，促進生活與工作的平衡，並支持在合適的職位上發揮所長，只要參加者符合社團人數一半，即可享每人補助 200 元給社團支出補貼使用，不限次數。和泰產險在全台各據點推廣不同的多員工福利活動讓同仁能感受到人資的關懷服務在身旁，截至 2021 年，全台已經有開設 8 項社團及課程讓員工有更多樣的選擇，維持多元興趣習慣及倡導身心健康，使員工能樂在工作。



和泰產險提供多元的員工福利，例如：發放旅遊券、端午、中秋禮券、生日禮金、平均年終 2.5 個月、員工健檢補助、創新學院辦理多元紓壓課程（書法、畫畫、療癒精油），讓每一位同仁對和泰產險的都有好感。在未來，和泰產險將進行資料的歸納整理制定相關作業流程，進行年度預算控管機制，並使福委會能將和泰產險的資金在員工福利運用到最大化，營造更幸福的職場！



2021 年創新學院-繪畫課程



2021 年創新學院-書法課程



2021 春聯撰寫



2021 年創新學院-脊椎保健課程

4.3 社會共好

和泰產險秉持和泰集團「顧客第一」之企業經營精神，提供社會大眾多元且完善之保險服務，成為保戶堅強可靠之風險保障，善盡社會責任。自 2017 年起，和泰產險即以自身力量塑造社會共好意識，透過擴大本身的社會影響力，2021 年服務據點遍及北中南東，藉由社會公益以及社區共好活動，不僅與當地居民維持良好的互動關係，也扮演良好的企業公民角色。

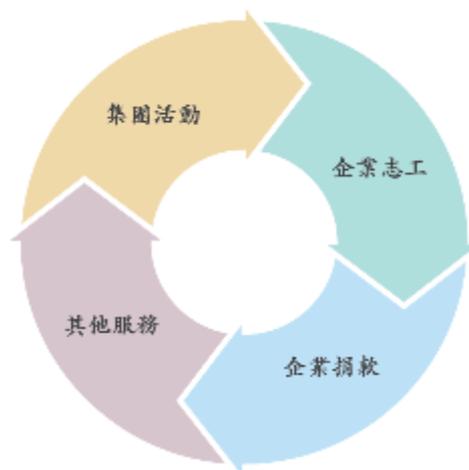
社會共好管理方針

政策與承諾	秉持和泰集團「顧客第一」經營理念，社區與社會民眾，也是和泰產險共融與共好一環，自 2017 年起和泰產險不間斷參與社區活動以及擴大社會公益參與，為和泰產險發揮自身影響力，並以「公益樹種植計畫」透過「企業志工」、「企業捐款」、「集團活動」與「其它服務」啟發員工善意並播下「善的種子」，藉由行動串聯成社會共好的善循環，並於社會種下社會共好的永生樹。
目標	<ul style="list-style-type: none"> 短期目標：擴大「公益樹種植計畫」之灌溉期並拓展四大社會參與項目「企業志工」、「企業捐款」、「集團活動」與「其它服務」之社會影響力。 長期目標：結合核心本業，推展風險損防、風險防治、永續共好之社會參與及公益專案。
管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 權責單位：管理部公關室，共計編制 3 人 投入資源：2021 年共投入 357 萬元於社會共好專案
年度行動與成效評估	<ul style="list-style-type: none"> 2021 年推動「和力抗疫」計畫，捐贈雙北市政府防疫經費共 150 萬元 2021 年與臺北市政府、民間團體財團法人台北市艋舺龍山寺合作，捐出「只有微你」微型保險專案總保費約 78 萬元，嘉惠 5,200 人 2021 年參與志工服務員工數共計 1034 人，服務總時數 2068 小時，已達到人均 2 小時，達成率 133%。 榮獲 2021 年(第 22+1 屆)保險信望愛獎之「最佳社會責任獎」

和泰產險「善的種子」公益永生樹計畫

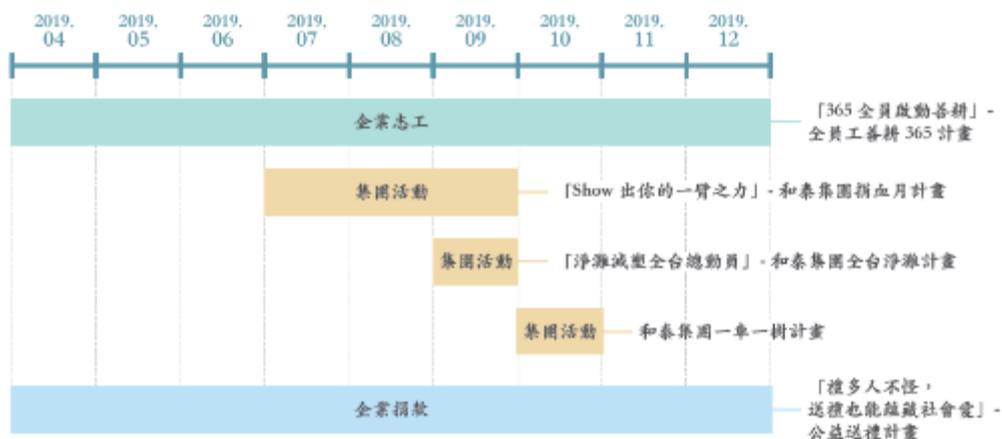
2019 年和泰產險以「每個員工心裡，都有善的種子」為出發點推出員工公益活動服務計畫，聚焦「環境保育」、「社會急難」、「自發服務」聚焦三大面向，不僅引發同仁們對社會議題的關注，亦將公益服務列為員工學習發展指標之一。

「善的種子」公益永生樹計畫透過「企業志工」讓員工走入社會，進入社區服務深入體會地方需要；以「企業捐款」用實際行動捐獻給需要的弱勢族群；配合母公司和泰汽車「集團活動」一起成就公益的理念，另規劃教育面宣傳等其他服務，串聯善的循環，點滴灌溉「善的種子」，達到與社會共好與共融。



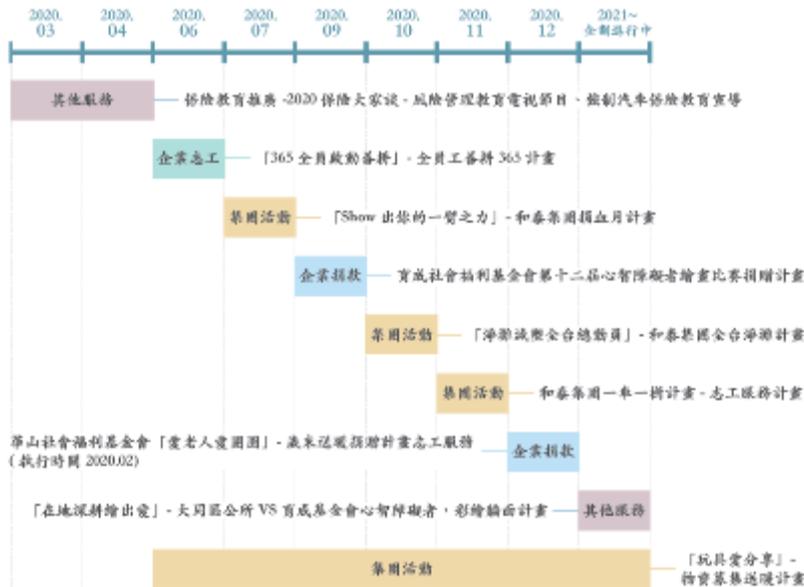
- 2019 年至 2020 年「善的種子」公益永生樹計畫-播種期

2019 年「善的種子」播種期



- 2020 年至 2021 年為「善的種子」公益永生樹計畫-灌溉期

2020 年「善的種子」灌溉期



2021 年擴大善的種子與社會共好

2021 年和泰產險共計執行 10 項社會關懷與環境教育之社會共好專案，共投入 357 萬元，相較 2020 年增長 264%；近三年善的種子計畫統計如下方，2021 年度志工時數達 2084 小時，參與率因考量疫情，在不影響營運之下，選擇低接觸性之服務活動，即便於參與率下降之下但仍其總志工時數仍達到預期目標，本公司企業志工服務時數已達到人均 2 小時，未來期望在疫情減緩下以達成人均 3 小時志工時數為目標。

年度	員工總人數	志工人數	參與率	志工時數
2021 年	1034	398	38%	2084
2020 年	1057	685	65%	2530
2019 年	957	645	67%	4973

2021 年和泰產險社會共好專案	
社會關懷	<ol style="list-style-type: none"> 贊助育成基金會舉辦心智障礙者繪畫比賽，將身心障礙者獲獎畫作轉製作為企業紀念品，擴大推廣公益。 採購心路基金會中秋禮盒，並邀請合作通路及經銷商一同相挺弱勢。 台北總公司與將捷大樓共同主辦捐血活動，善盡企業社會責任。 與食物銀行合作，號召同仁擔任志工協助物資包裝，分送至全台偏鄉有需要的急難家庭。 認養「2021 臺北馬拉松」之賽道補給站，展現本公司志工的熱血與活力，為每一位路跑選手加油。 推動微型保險專案，捐贈予台北市弱勢民眾

	<p>7. 捐款台北市、新北市政府及台北市萬華區台北市糖廊文化協會，支持防疫工作。</p> <p>8. 參與地方公益事務，如新竹分公司同仁前往擔任新竹市政府光臨藝術節活動志工；台中分公司同仁自主捐款予創世基金會台中分院，幫助清寒植物人，並進行企業志工參訪、服務。</p>
環境保育	<p>9. 進行社區綠美化工程，特邀藝術家進行牆面彩繪創作，與地方共榮；</p> <p>10. 號召員工參與玩具愛心市集等志工服務活動，推動全齡共玩、環保再回收觀念。</p>

2021 年度亮點專案 1. -以愛抗疫 攜手傳愛

和泰產險不畏新冠疫情，和泰產險秉持善盡對社會關懷及環境永續之企業社會責任，在遵守防疫措施的情形下，鼓勵員工投入志工服務。以發揮保險安定人心的核心本業力量，推動「和力抗疫」計畫，疫情期間捐贈雙北市政府防疫經費共 150 萬元外，更針對疫情嚴重的台北市萬華地區，選擇在地經營的台北市糖廊文化協會進行防疫捐款，幫助雙北地區，協助其第一線醫療體系抗議，輔其順利渡過疫情嚴峻階段，同時結合集團資源一同為防疫做出努力。



2021 年度亮點專案 2. -只有微你，微型保險扶弱 5,200 人

為響應政府推動微型保險政策，和泰產險於 2021 年推出「只有微你」微型保險專案，開放弱勢民眾洽詢投保外，更以自身保險的專業，捐贈微型保險給設籍臺北市的弱勢民眾，保障內容包含意外身故或失能保險金、喪葬費用保險金。2021 年更與臺北市政府、民間團體財團法人台北市艋舺龍山寺合作，協助設籍臺北市之經濟弱勢民眾投保微型保險，總計嘉惠 5,200 人，並且捐出總保費約 78 萬元，為弱勢民眾撐起保護傘。



台北市長柯文哲(左)「只有微你」微型保險專案捐贈儀式



2021年「只有微你」微型保險專案 DM

2021年亮點專案 3.- 在地深耕繪出愛

和泰產險於2020年起贊助育成基金會合作舉辦心智障礙者繪畫比賽，將其得獎畫作委託旗下庇護工廠製作成年度桌曆，透過業務員年度贈禮來傳遞企業對於弱勢的關懷，此部份善舉也延續至2021年推出年度桌曆。本公司秉持在地服務理念，2021年攜手台北市政府大同區公所人文課，與建明里辦公處合作為地方進行綠美化工程，並特別邀請藝術家進行彩繪牆藝術創作，將台北轉運站旁巷弄的閒置空地妝點上童趣色彩，不僅讓民眾透過彩繪牆療癒身心，並為居民構築美好的生活環境、帶動地方觀光，與社區共融。



2021年度桌曆為與育成基金會合作舉辦心智障礙者繪畫比賽得獎作品所製成



2021年「在地深耕繪出愛」現場發布會



「在地深耕繪出愛」彩繪牆全景



「在地深耕繪出愛」彩繪牆邀請黃子佼與育成基金會學員一同創作

2021 年亮點專案 4.- 全台防疫志工行善團

秉持年度社會共好公益服務計畫，在嚴格遵守防疫措施下突破服務的困境，招募「企業志工」走入地方服務，成立「和泰產險志工服務團」，全台據點員工熱情響應，2021 年度參與捐贈華山春節獨居老人年菜、協助 1919 食物銀行製作急難救助之食物箱、台南與高雄據點前往安德烈食物銀行服務，和泰產險帶領志工團前往協助物資裝箱，這份心意裝的不單單只是物資，更是滿滿的心意；把愛裝滿，協力將愛傳遞出去，讓偏鄉弱勢不斷炊，攜手走過疫情！



2021 年與華山基金會合作前進偏鄉社區服務弱勢獨居長輩



2021 年與 1919 食物銀行合作製作食物箱



台南分公司同仁與安德烈食物銀行合作服務



高雄分公司同仁與安德烈食物銀行合作服務

2021 年榮獲「最佳社會責任獎」

秉持「在地深耕」的經營理念，並且深入台灣每個角落，和泰產險其「善的種子」企業志工服務計畫，在其與地方政府合作綠美化彩繪牆，傳達身心障礙者藝術治療的意涵，帶動地方觀光商圈發展以及其它社區參與專案，榮獲由現代保險教育事務基金會創辦之 2021 第 22+1 屆保險信望愛獎之「最佳社會責任獎」，為產業界展現社會共融之最佳典範。



2021 保險信望愛最佳社會責任獎優選

附錄一：GRI 索引對照表

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	其它說明	頁碼
一般揭露 (核心選項)				
GRI 102：一般揭露 2016	1、組織概況			
	102-1 組織名稱	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-2 活動、品牌、產品與服務	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-3 總部位置	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-4:營運活動地點	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-5 所有權與法律形式	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-6 提供服務的市場	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-7 組織規模	• 關於和泰產險&2021年亮點績效		5
	102-8 員工與其他工作者的資訊	• 4.1 人才雇用與發展		75
	102-9 供應鏈	• 2.3 通路與供應鏈管理		48 51
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	• 關於和泰產險&2021年亮點績效 • 2.3 通路與供應鏈管理	無重大改變	5 48
	102-11 預警原則或方針	• 1.4 風險管理與核保		30
	102-12 外部倡議	• 3.1 氣候變遷因應與綠色營運 • 3.3 永續金融		58 72
102-13 公協會的會員資格	• 1.1 公司治理與經濟績效		14	

2、策略			
102-14 決策者的聲明	• 董事長的話		3
3、倫理與誠信			
102-16 價值、原則、標準及行為規範	• 1.2 誠信經營		25
4、治理			
102-18 治理結構	• 1.1 公司治理與經濟績效		17
102-18：治理結構(b)	• 永續管理		8
5、利害關係人溝通			
102-40 利害關係人團體	• 永續管理		12
102-41 團體協約	• 4.1 人才雇用與發展	無成立工會	86
102-42 鑑別與選擇利害關係人	• 永續管理		11
102-43 與利害關係人溝通的方針	• 永續管理		11
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	• 永續管理		11
6、報導實務			
102-45 合併財務報表中所包含的實體	• 關於本報告書		4
102-46 界定報告書內容與主題邊界	• 關於本報告書 • 永續管理		4 8
102-47 重大主題表列	• 永續管理		8
102-48 資訊重編	為首次發行，無資訊重編		
102-49 報導改變	為首次發行，無報導改變		
102-50 報導期間	• 關於本報告書		4

	102-51 上一次報告書的日期	為首次發行，無上一次報告書日期		
	102-52 報導週期	• 關於本報告書		4
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	• 關於本報告書		4
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	• 關於本報告書		4
	102-55 GRI 內容索引	• GRI 索引對照表		100
	102-56 外部保證/確信	• 關於本報告書 • 附錄二、第三方獨立保證意見聲明書		4 108
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題及其邊界	• 永續管理		8
	103-2 管理方針及其要素	於各重大主題項下揭露		
	103-3 管理方針的評估			
關鍵主題				
【公司治理】				
GRI 102：一般揭露 2016	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	• 1.1 公司治理與經濟績效		20
	102-23 最高治理單位的主席			18
	102-24 最高治理單位的提名與遴選			18
	102-25 利益衝突			20
	102-27 最高治理單位的群體智識			21
	102-28 最高治理單位的績效評估			20
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 1.1 公司治理與經濟績效		14

	103-3 管理方針的評估			
【經濟績效】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	1.1 公司治理與經濟績效		14
	103-3 管理方針的評估			
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 公司治理與經濟績效		25
GRI 207:稅務 2016	207-1 稅務方針	1.1 公司治理與經濟績效		24
【誠信經營】				
GRI 102：一般揭露 2016	102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	1.2 誠信經營		27
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	1.2 誠信經營		25
	103-3 管理方針的評估			
GRI 205:反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.2 誠信經營		26
GRI 205:反貪腐 2016	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	1.2 誠信經營		26
GRI 206:反競爭行為 2016	206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	1.2 誠信經營		26
【法令遵循】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 1.3 法令遵循		27
	103-3 管理方針的評估			
GRI 307:有關環境保護的法規遵循 2016	307-1 違反環保法規	• 1.3 法令遵循	無違反相關情事	29 64

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	• 1.3 法令遵循	無違反相關情事	29
GRI 417：行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	• 1.3 法令遵循	無違反相關情事	29
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	• 1.3 法令遵循	無違反相關情事	29
GRI 419：社會經濟法令遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	• 1.3 法令遵循		29
【數位金融創新】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 2.1 數位金融創新		37
	103-3 管理方針的評估			
【客戶關係與服務】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 2.2 公平待客服務		42
	103-3 管理方針的評估			
【永續商品與推廣】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 3.3 永續金融		71
	103-3 管理方針的評估			
次要主題				
【風險管理與核保】				
GRI 102：一般揭露 2016	102-15 關鍵衝擊、風險及機會	• 1.4 風險管理與核保		32
	102-30: 風險管理程序的有效性	• 1.4 風險管理與核保		31
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 1.4 風險管理與核保		27
	103-3 管理方針的評估			
【資訊安全管理】				

GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 2.4 客戶隱私與資訊安全		52
	103-3 管理方針的評估			
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	• 2.4 客戶隱私與資訊安全	未有相關情事	56
【氣候策略】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 3.1 氣候變遷因應與綠色營運		57
	103-3 管理方針的評估			
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	• 3.1 氣候變遷因應與綠色營運		58 62
【責任投資規劃】				
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 3.2 責任投資規劃		68
	103-3 管理方針的評估			
【人才雇用與發展】				
GRI 102：一般揭露 2016	102-35 薪酬政策	• 4.1 人才雇用與發展		78
	102-36 薪酬決定的流程			
GRI 103：管理方針 2016	103-2 管理方針及其要素	• 4.1 人才雇用與發展		75
	103-3 管理方針的評估			
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	• 4.1 人才雇用與發展 • 4.2 員工關懷與安全職場		77
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	• 4.1 人才雇用與發展		80
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比			
GRI 405：員	405-1 治理單位與員	• 4.1 人才雇用與發展		76

工多元化與 平等機會 2016	工的多元化			
【員工關懷與安全職場】				
GRI 103：管 理方針 2016	103-2 管理方針及其 要素	• 4.2 員工關懷與安全 職場		87
	103-3 管理方針的評 估			
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	• 4.2 員工關懷與安全 職場		91
	401-3 育嬰假			88
GRI 403:職業 安全衛生 2018	403-9 職業傷害	• 4.2 員工關懷與安全 職場		90
GRI 406：不 歧視 2016	406-1 歧視事件以及 所採取的改善行動	• 4.2 員工關懷與安全 職場		87
【社會共好】				
GRI 103：管 理方針 2016	103-2 管理方針及其 要素	• 4.3 社會共好		93
	103-3 管理方針的評 估			
其他主題				
【通路與供應鏈管理】				
GRI 204:採購 實務 2016	204-1 來自當地供應 商的採購支出比例	• 2.3 通路與供應鏈管 理	已加強揭露	48

附錄二：TCFD 對照表

TCFD 四大架構	對應章節	頁數
治理	3.1 氣候變遷因應與綠色營運	58
策略		58
風險管理		62
指標與目標		63

附錄三：第三方獨立保證意見聲明書



保證聲明書

台灣檢驗科技股份有限公司針對和泰產險股份有限公司於2021年永續報告書永續活動報導之保證聲明書

保證/查證性質與範疇

台灣檢驗科技股份有限公司(以下簡稱SGS)受和泰產險股份有限公司(以下簡稱和泰產險)委託執行2021年永續報告書之獨立保證(以下簡稱為報告書)。依據SGS永續報告書保證之方法學，其保證範疇係包括報告書中所涵蓋的文本與圖表之數據。根據SGS永續發展報告保證方法論，保證的範圍包括抽樣文本內容和相關附表中的數據，這些數據包含在現場查驗證期間所提交的報告中。SGS保留不時更新保證聲明的權利，具體取決於發布版本的報告內容與協議標準要求之間差異的程度。

保證聲明書之預期使用者

本保證聲明書係以和泰產險之所有利害關係人為主要溝通對象。

責任

有關和泰產險之2021年報告書中之資訊以及所呈現之內容皆屬於和泰產險之永續權責人員，永續委員會及永續管理部門的責任。SGS台灣未參與任何有關和泰產險之2021年報告書中所包含之內容的準備工作。

我們的責任是對和泰產險的所有利害相關者對於所設定查證範圍內所發表的文字、數據、圖表和聲明提供意見。

保證標準、類型與等級

SGS用於執行保證工作引用之ESG暨永續報告書保證規則係依據國際認可之保證指引-全球報告倡議組織(GRI)永續性報導準則101:基礎 2016之報告品質要求及相關當實性標準於各保證等級及保證方執行原則之相關指南所擬定。

本報告依據SGS集團發展之永續報告書保證規則針對以下所述予以保證:

保證標準項目與保證等級	
A	SGS ESG 暨永續報告書保證規則 (以 GRI 原則及 AA1000 指南為基礎)
B	AA1000AS v3 第一類型中度保證等級 (AA1000 當實性原則評估)

保證及報告要求範疇

保證工作範疇包括評估特定績效資訊的報告品質、準確性及可靠性，此評估依循之報告準則如下：

報告準則項目	
1	GRI 準則 (核心選項)
2	AA1000 當責性原則 (2018)

- 以AA1000保證標準v3版 第一類型之要求評估報告書內容及其配套管理系統對應AA1000當責性原則(2018)之符合程度；及
- 評估報告書於GRI內容索引中宣告其所依循之重大主題及其對應之GRI永續性報導準則(100, 200, 300及400 系列)符合程度

保證方法

本報告書保證包含保證活動前的背景研究、和泰產險位於台灣之營運據點與本保證活動相關之員工及資深管理階層的訪談、文件和紀錄的審查以及與本保證活動相關之外部機構和/或利害相關者的確證。

使用限制及措施

報告中所引用已經獨立會計稽核之財務資訊，及所提及之等內容，在報告書保證過程中將不會追溯其原始資料或對其符合程度提供意見。

獨立性及資格聲明

SGS 集團在檢驗、測試和驗證的領域在世界上具有領先的地位，我們在超過140個國家營運和提供服務，服務的項目包括管理系統和服務驗證、品質、環境、社會和道德的稽核和訓練以及環境報告書保證、社會報告書保證和永續報告書保證。SGS 台灣申明我們對於和泰產險和利害相關者的獨立性上沒有任何的偏見和利益衝突。

保證團隊之組成係根據成員的知識、經驗以及能力資格加以選派，且由具備品質管理系統、環境管理系統、安全衛生管理系統、能源管理系統、有害物質管理系統、社會責任管理系統、溫室氣體查證之註冊主導稽核員/查證員資格及符合SGS永續報告保證服務資格的人員所組成。

查證/保證意見

依據所述之方法學以及所完成之查證工作，保證團隊對於保證工作範疇內與重大主題相關的特定績效資訊其準確性及可靠性感到滿意，並且認為其已依循報告準則要求公允報導。

保證團隊認為報告組織已為此報告書選擇適當程度之保證等級。

AA1000 實質性原則 (2018) 結論、發現事項及建議

包容性

和泰產險對於利害相關者的包容性以及利害相關者的議合展現了充分的承諾。透過調查等方式對員工、客戶、投資人、供應商、代理商、社區及媒體等利害相關者進行溝通，因而使組織能夠瞭解利害相關者所關切的議題。未來和泰產險可考量透過直接雙向議合方式進一步理解利害相關者之需求。

重大性

和泰產險已建立和實施有效的流程來確認組織的重大性議題，透過正式審查鑑別利害相關者及對其認為重大的議題，本報告並已適當地依照議題的重大性及優先性回應所鑑別之重大性議題。

回應性

本報告適切地涵蓋了利害相關者議和的結果以及其回饋的管道。

衝擊性

和泰產險已透過流程鑑別且透過多樣的資訊，如活動、政策、方案、決策及產品服務等，適當展現其環境、社會、治理等主題面向的永續績效表現，其與重大主題相關的衝擊程度並已透過目標設定方式採定性或定量衡量，並於報告書中適當揭露及報導。

全球報告倡議組織(GRI)永續性報導準則結論、發現事項及建議

和泰產險之2021年永續報告書適切地符合GRI永續性報導準則核心選項的要求。其重大議題及影響之內外邊界已適當地依循GRI定義報告書內容的報導原則完成鑑別。重大主題及邊界的鑑別、利害相關者議合等GRI 102-40至GRI 102-47的相關揭露項目，已正確於內容索引及報告書中列示。未來報告書宜加強敘述和泰產險與其所鑑別之重大主題對應衝擊之關聯性，及組織管理衝擊之方式。針對與重大主題相關之目標，其標的之設定宜盡可能以定量方式展現。建議具體解釋評估管理方法有效性的機制 (GRI 103-3)。此次為首度報導揭露，和泰產險的重大性鑑別過程，已能顯現其充分和完整的流程，若主題邊界更加明確，將俾利利害相關者了解和泰產險在永續發展層面的影響和績效表現。

簽署人

鮑柏宇 知識與管理事業群副總經理



台北, 台灣
日期: 2022年11月04日
WWW.SGS.COM

