# 新安東京海上產物保險股份有限公司
# Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd.







# 2022 永續報告書
## SUSTAINABILITY REPORT

*To Be a* ***Good Company***

*To Be a* ***Good Company***

# 目錄


序言 1
報告書編輯原則 3
公司簡介 4
卓越榮耀 8
財務績效 9

**1 永續管理原則** 10
1.1永續發展運作 10
1.2擁抱利害關係人 11
1.3重大永續主題 14

**2 創新經營-永續公司治理** 18
管理方針 18
2.1董事會運作 20
2.2誠信經營及反貪腐 24
2.3稅務管理 26
2.4風險管理 26
2.5法規遵循 30

**3 專業效率-永續商品服務** 32
管理方針 32
3.1保險商品設計評估與銷售 36
3.2客戶倍感尊榮 39
專欄1 心安數位客服，引領業界的暖心體驗 43
專欄2 友善服務網站獲最高認證 手語視訊翻譯服務全新上線 43
3.3客戶隱私保障 44

**4 心安信賴-永續職場推動** 46
管理方針 46
4.1人力資源概況 46
4.2友善職場 49
4.3選育用留 54
4.4薪酬福利制度 55

**5 社會共榮-永續社會貢獻** 57
5.1價值鏈共榮 57
5.2社會參與 58
5.3公益關懷 62

**6 永續卓越-永續環境共榮** 64
管理方針 64
6.1氣候變遷因應 66
6.2綠色金融成效 72
6.3節能低碳 76

**7 附錄** 79
附錄一：GRI永續性報導準則(GRI準則)對照表(含G4金融服務行業補充指標) 79
附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」金融保險業加強揭露永續指標對照表 83
附錄三：第三方公正單位英國標準協會(BRITISH STANDARDS INSTITUTION, BSI)獨立保證意見聲明書(中文版) 84
附錄四：第三方公正單位英國標準協會(BRITISH STANDARDS INSTITUTION, BSI)獨立保證意見聲明書(英文版) 86
附錄五：氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施 88
附錄六：永續會計準則委員會SASB對照表-保險業 89

序言

# 序言

## 致關心新安東京海上永續發展的夥伴們

2022年台灣產險市場整體受到防疫險的衝擊，新安東京海上亦因巨額賠款產生前所未有的虧損。然而在各大股東的資金挹注下，使公司得以順利透過增資，強化資本結構，渡過公司成立以來最大的危機，並在全體員工的持續努力之下，未來將在志摩董事長的帶領之下，並藉重賴總經理的風險管理師(CRM)及風險分析師(CRA)的國際專業，積極強化並完善保險商品銷售後風險管理機制，繼續為社會大眾提供服務。

新安東京海上近年來積極加速數位轉型，運用雲端服務科技、光學字元辨識(OCR)、人工智慧(AI)、大數據分析等新興保 險科技，陸續推出各項智能客服、核保、理賠服務，導入營業智能輔助系統，開發線上投保的碎片式保險等，優化顧客保險服務體驗，打造新保險價值鏈。截至2022年底，已取得核保、理賠及保險服務等領域總共十三件金融新型專利。同時持續強化網路資安措施，建置資安風險管理架構，深化資安治理，確保公司在穩定安全的資訊環境之下穩定成長，讓客戶享受更便利創新的數位保險服務。

為提供客戶最貼心的服務，「心安數位客服平台」於2022年10月改版上線，除原有的「事故現場處理」、「彈性預約道路救援服務」等理賠服務外，再擴增「保單補發、我要續保、異動申請、線上繳費與強制險電子式保險證下載」五項車險保戶常用的保單服務功能。同時積極落實公平待客與推動金融友善服務，顧及不同族群保險需求，提供客戶親民無礙的保險服務，設立友善服務網站並取得最高等級「無障礙標章 2.1(AAA)」認證。

有鑑於全球暖化與氣候變遷已促使極端氣候事件強度增加，天然災害頻傳，保險業的經營風險不斷提高。為回應2050淨零目標，共同對抗氣候變遷可能帶來的衝擊，新安東京海上於2022年首度取得ISO 14064-1溫室氣體排放確證，並於永續發展委員會通過中長期永續目標。面對未來的各種挑戰，我們將以客戶信賴為推動日常業務的基石，秉持百年全球保險集團永續經營哲學，在商品與服務、人權價值、環境保護、在地貢獻、法遵溝通等議題，持續提升新安東京海上的企業價值，同時在東京海上集團「To Be a Good Company」的宗旨之下，成為一個能夠 在社會大眾有需要的時候，隨時提供安全與保障的「好公司」。



董事長 **志摩昌彥**

新安東京海上2023年正式成為東京海上集團的子公司後，透過厚植公司治理、深化永續商品及完善員工培育三大面向提升保險服務量能，期待透過數位科技應用，創造更大社會影響力，將保險商品及服務深入台灣各角落，提高對客戶的保障並滿足客戶多元需求。

深諳良好的公司治理文化是企業成功與永續經營的重要基石，新安東京海上以董事會為核心強化公司治理，持續接軌國際，對營運活動所產生的經濟、環境及社會議題，透過轄下的經營策略會議共同討論、集體決策，規劃永續經營發展策略、確立永續議題管理方針並定期追蹤，隨時檢討永續發展實施成效及持續改進，厚植精進公司各項治理機制，以盡董事善良管理人之注意義務，並確保永續發展政策的落實，帶領公司朝向Good Company的願景邁進。

堅持運用保險核心職能與專業，藉由保險專業設計承保對社會發展有助益的永續發展商品與服務，提供保戶多元商品和加值服務，具體實踐企業在環境、社會及公司治理(ESG)的永續作為，尤其為因應新興風險對公司永續經營之衝擊，特別導入日方大股東東京海上集團豐富的風險管理經驗，未來也持續因應社會環境變化，開發並推動綠色商品及服務，實現與社會共榮的目標。

同時，導入完善的人才培育訓練系統、晉升計畫及具有競爭力的薪酬福利制度，並持續優化職場軟硬體設備，打造合宜舒適的工作環境，以維護寶貴的人力資源，讓員工展現自信與熱忱，並對從事保險服務感到榮耀，進而強化自由闊達、勇於負責的企業文化，未來也將持續優化內部人才培育，發揮金融影響力與社會共榮，積極為後代推動更好的未來。



總經理 **賴麗敏**

# 報告書編輯原則

## 關於本報告書

本報告書為新安東京海上產物保險股份有限公司(以下簡稱為「新安東京海上產險」、「新安東京海上」、「本公司」或「我們」)出版的第九本永續報告書(以下簡稱為本報告書)。本報告書以公司經營理念之核心價值「Brand-new / 創新經營、Efficiency / 專業效率、Safety / 心安信賴、Top / 永續卓越」為主軸，章節分為【創新經營-永續公司治理】、【專業效率-永續商品服務】、【心安信賴-永續職場推動】、【社會共榮-永續社會貢獻】及【永續卓越-永續環境共榮】，期望透過本報告書的呈現，讓社會大眾及關心我們的利害關係人，瞭解新安東京海上在公司治理、經濟、環境與社會各面向的績效與表現。

## 組織邊界與揭露範疇

本報告書涵蓋新安東京海上產險台北總公司、台灣所有分公司與服務據點之營運活動及各類服務(不包含財務合併報表包含之柬埔寨子公司)，資訊區間為2022年1月1日至2022年12月31日，部份數據回溯至2020及2021年。本報告書中所揭露的統計數據來自於自行統計與調查結果，並採用國際通用指標呈現，內容資料均為確實數字，若有推估之情形會於各相關章節註明；有關財務數據來源，係經勤業眾信聯合會計師事務所進行財務簽證，本報告書財務數據皆以新台幣呈現。報告期間組織規模與架構無重大變化，報告書部分資料重編之情事，將在內文中說明。

## 撰寫依據與綱領

新安東京海上產物保險股份有限公司永續報告書之內容架構，是依循「全球永續性標準理事會(GSSB)」發行之最新版GRI準則(GRI STANDARDS 2021年版)、GRI G4金融服務業行業揭露指南作為本次永續報告書揭露之原則，同時參考臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、「聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)」、「聯合國環境規劃署金融倡議」所公佈之「保險業永續發展原則」及「永續會計準則(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)之保險業(INSURANCE)永續指標」做為本報告書撰寫之架構。GRI內容索引詳如附錄一。

## 報告書查證

本報告書經本公司永續發展推動單位企劃部彙整編輯初稿後，送編輯小組成員就其職掌予以檢視及進行修訂，經總經理核可後發行。為提升本報告書與最新版GRI準則、AA1000保證標準v3及其2018年附錄的符合度，本報告書委請第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)完成查證符合最新版GRI準則(GRI STANDARDS 2021年版)與AA1000AS v3第一類型中度保證等級的要求。BSI獨立保證意見聲明書詳如附錄四。

## 報告書發行時間

本公司每年定期發行永續報告書，並同時公告於官方網站。
現行發行版本：2023年9月發行
上一發行版本：2022年6月發行
下一發行版本：預定於2024年6月發行

## 聯絡資訊

對於報告書內容如有任何指教或建議，歡迎隨時洽詢：
新安東京海上產物保險股份有限公司 企劃部 莊季涵資深經理
電話：(02)8772-7777 分機3000
電子郵件：tia@tmnewa.com.tw
地址：台北市中山區南京東路三段130號12樓
公司網站：https://www.tmnewa.com.tw





# 公司簡介

## 公司概況

| | |
|---|---|
| 成立日期 | 1999年1月20日 |
| 公司型態 | 非公開發行公司 |
| 總公司位置 | 104505台北市中山區南京東路三段130號8-13樓 |
| 資本總額 | 新台幣200億元 |
| 實收資本額 | 新台幣120億元 |
| 保費收入 | 新台幣166.4億元 (排除防疫險) |
| 簽單保費 | 新台幣160.2億元 (排除防疫險) |
| 員工人數 | 1,460人 (截至2022年12月31日) |
| 主要商品 | 汽車保險、火災保險、海上保險、新種保險、傷害暨健康保險 |
| 主要市場 | 台灣地區 |
| 信用評等 | 美國標準普爾公司(S&P)：「A-」良好等級，中華信用評等公司：「twAA」 |
| 海外分支機構 | 新安保險(柬埔寨)有限公司 Newa Insurance(Cambodia) PLC.，本公司持有股份42.35% |

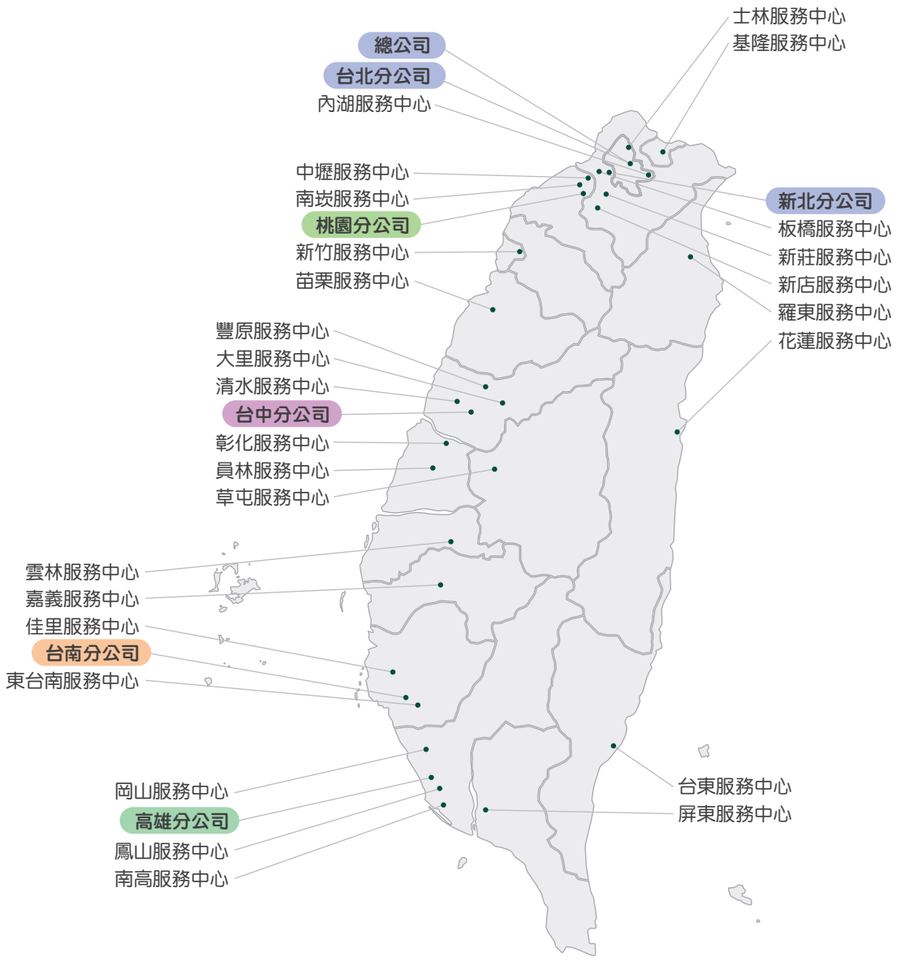
## 公司沿革

| | |
|---|---|
| 1999 | 「新安產物保險」在「裕隆集團」的水平服務發展策略下正式成立。 |
| 2002 | 日本規模最大之保險集團「東京海上集團」(Tokio Marine Group)投資新安產險30%股權，結為策略聯盟夥伴。 |
| 2005 | 新安產險與東京海上集團旗下的統一安聯產險合併，正式更名「新安東京海上產物保險股份有限公司」，服務據點擴增為二十九處。 |
| 2022 | 為強化公司資本結構，順利獲得「東京海上集團」及「裕隆集團」兩大股東資金挹注，由「日商東京海上日動火災保險股份有限公司」取得本公司超過50%之股權，正式成為「東京海上集團」旗下子公司。 |

# 主要營運據點

本公司服務據點遍佈全國各縣市鄉鎮，截至2022年12月31日止共有34個服務據點，含總公司及台北、新北、桃園、台中、台南、高雄等6家分公司；另於花蓮市及台東市設有服務中心，以服務人口密度低[註]及偏遠地區之民眾。2018年於柬埔寨成立海外分支機構新安保險(柬埔寨)有限公司，提供當地台商產險相關商品服務。

註：依據內政部定義，人口密度低=每平方公里人口密度<100者。




資料基準日：Date as of: 2023/06/01





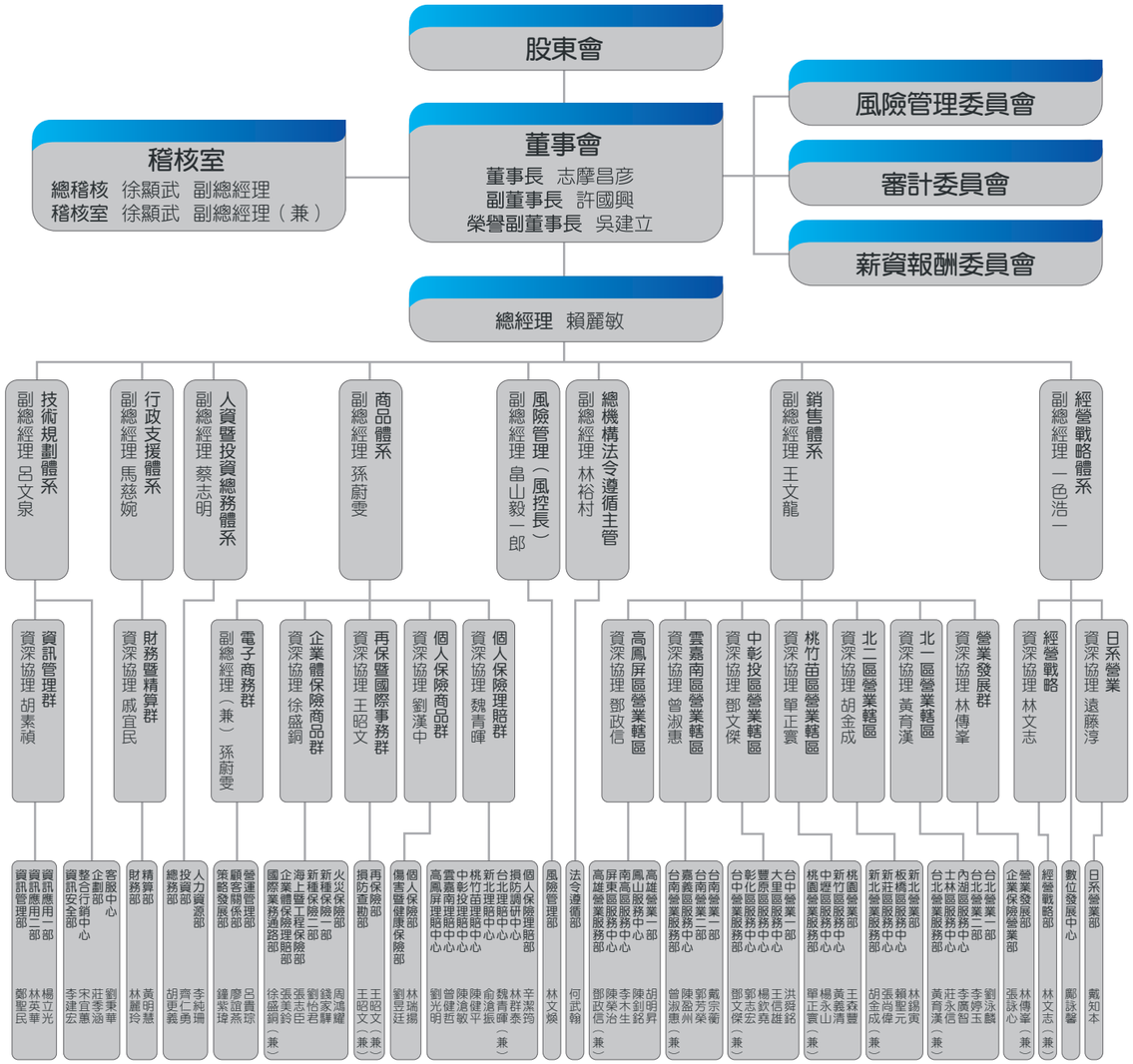
# 股權結構

**股權結構**

| 股東 Shareholders | 人數 Number of Shareholders | 持有股數 Number of Shares Held | 持股比例 Shareholding Ratio |
|---|---|---|---|
| 政府機構 Govt. Organization | 0 | 0 | 0 |
| 金融機構 Local Financial Institution | 0 | 0 | 0 |
| 其他法人 Local Corporation | 8 | 597,881,553 | 49.82% |
| 個人 Individual | 0 | 0 | 0 |
| 外國機構及法人 Foreigner | 1 | 602,118,747 | 50.18% |
| 合計 Total | 9 | 1,200,000,300 | 100% |

資料基準日：Date as of: 2023/06/20

# 組織圖




資料基準日：Date as of: 2023/09/25

# 卓越榮耀

**2020**

- 榮獲2020保險品質獎「最佳形象」、「最佳專業」等4項大獎肯定。
- 連續2年勇奪公平待客評核績優。
- 「吉時保線上投保平台」勇奪「數位奇點獎」之「最佳商業轉型創新-金獎」、「創新類-類別大獎」兩項殊榮；另與愛酷智能科技的技術合作專案「新安東京海上- AI保單辨識產險數據加值戰略」勇奪「最佳產品創新獎－銀獎」。

**2021**

- 為促進企業永續經營與落實企業社會責任，於5月由董事會通過成立「永續發展委員會」。
- 7月簽署TCFD倡議。
  取得「ISO 27001資訊安全管理系統」及「ISO 27701隱私資訊管理系統」雙驗證。
- 「心安數位客服平台」上線，領先業界推出「彈性時間道路救援服務」，以一站式數位客服概念，提供民眾更便捷友善的汽車保險服務。
- 獲金融監督管理委員會頒發「強制汽車責任保險差異化管理」第二名。
- 榮獲第九屆臺灣保險卓越獎「人才培訓專案企畫金質獎」、「風險管理銀質獎」、「保戶服務專案企畫銀質獎」、「公益關懷專案企畫銀質獎」共四項大獎。
- 勇奪工商時報主辦首屆數位金融獎「數位創新金質獎」、「數位轉型典範優質獎」兩項大獎。

**2022**

- 通過ISO 14064-1查證。
- 新安東京海上產險榮獲2022保險品質獎「最佳形象」、「最佳專業」、「最佳售後服務」、「最值得推薦」4項大獎肯定，持續朝向建構「讓社會大眾安心保險環境」為目標。
- 新安東京海上產險榮獲2022年第二屆數位金融獎「綠色數位金融金質獎」、「數位業務優化優質獎」及「數位資訊安全優質獎」共一金二優的卓越佳績；「綠色數位金融金質獎」更是保險業中唯一獲獎。
- 金管會「強制汽車責任保險差異化管理機制」綜合檢視六項指標類別評比，新安東京海上獲頒「第三名」佳績殊榮。

**2023**

- 「第十屆保險卓越獎」新安東京海上產險榮獲「住宅地震保險推展獎金質獎」、「資訊安全推展卓越獎金質獎」、「保戶服務專案企畫銀質獎」、「公益關懷專案企畫銀質獎」、「強制汽車責任保險推展獎銀質獎」5項大獎肯定。
- 新安東京海上產險榮獲112年度公平待客評核，產險業前段班優等生榮耀肯定。

註：詳細資訊請參考官網「榮耀肯定」https://www.tmnewa.com.tw/aboutus/honor






# 財務績效

本公司2022年營業收入較2021年增加6.71%，稅前淨利率較2021年減少，主要係2022年防疫保單鉅額理賠造成當年度鉅額虧損，然該損失為一次性影響，未來本公司將加強風險控管與永續經營之理念，仍持續力求穩健成長與創造獲利。2022年員工福利金額為18.9億元，對政府財政貢獻(包含營利事業所得稅)金額達0.6億元。詳細資訊歡迎至本公司官網下載各年度財務報告。2022年無政治捐獻，亦無任何稅捐之減免或其他機關之財務補助。

## 近三年經營概況

單位：新台幣/佰萬元

| 項目/年度 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|
| 營業收入 | 11,920 | 13,004 | 13,876 |
| 營業毛利 | 3,634 | 4,357 | -47,274 |
| 營業損益 | 1,015 | 1,471 | -49,911 |
| 營業外收入及支出 | 12 | 3 | 20 |
| 稅前淨利 | 1,127 | 1,474 | -49,891 |
| 繼續營業單位本期淨利 | 861 | 1,238 | -47,075 |
| 本期淨利(損) | 861 | 1,238 | -47,075 |
| 本期其他綜合損益(稅後淨額) | 142 | 637 | -464 |
| 本期綜合損益總額 | 1,003 | 1,875 | -47,539 |
| 稅後每股盈餘(EPS)* | 2.88 | 4.14 | -6,484.31 |
| 員工福利 | 1,725 | 1,931 | 1,897 |
| 支付股東股利 | 819 | 453 | 810 |
| 支付政府稅金 | 478 | 603 | 60 |
| 資本 | 2,990 | 2,990 | 5,299 |
| 股東權益 | 9,558 | 10,980 | -17,370 |
| 自留保費 | 11,165 | 12,145 | 13,845 |
| 簽單保費 | 13,956 | 14,976 | 16,618 |
| 資產總額 | 25,474 | 28,026 | 19,756 |
| 負債淨值比 | 166.51% | 155.26% | -213.74% |
| 資本適足率 | 526% | 609% | -1,059% |
| 普通股股東權益報酬率(ROE) | 9% | 11.28% | NA |
| 社會公益捐贈 | 7 | 9 | 8 |

註1：資料來源-會計師查核財務報告。
註2：稅後每股盈餘(EPS)：以新台幣/元計。





# 永續管理原則

## 2022年永續管理績效

- 由永續發展委員會依永續議題對公司治理經濟、環境、社會之衝擊及影響討論，共鑑別出**14個**重大永續主題並揭露其管理方針
- 重大永續主題管理方針對應**10項**聯合國永續發展目標(SDGs)
- 信用評等：美國標準普爾公司(S&P)：**「A-」良好等級**；中華信用評等公司：**「twAA」**

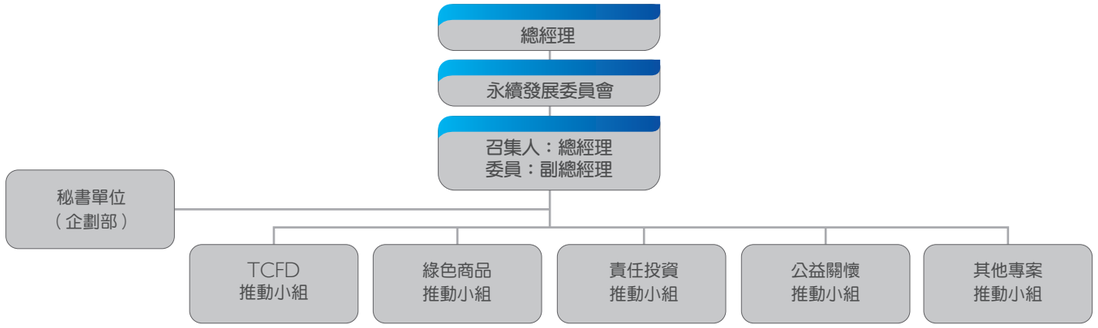
## 1.1 永續發展運作

### 永續發展守則

| | |
|---|---|
| 落實公司治理 | 以董事會為核心，積極監督公司營運活動及發展方向，透過適當的溝通瞭解及回應利害關係人所關注之議題。 |
| 發展永續環境 | 建立可衡量之永續發展環境、提升能源使用效率、評估氣候變遷造成之風險與機會，降低氣候變遷所造成之營運衝擊。 |
| 維護社會公益 | 對內打造平等健康的工作環境；對外參與公益服務以增進社區認同。 |
| 加強永續發展資訊揭露 | 依循相關法規進行資訊揭露，採用國際認可之準則編撰永續報告書，提升資訊透明及可信度。 |

本公司2021年經董事會通過成立永續發展委員會，由總經理擔任召集人及會議主席，副總經理級主管(不含總稽核)擔任委員；委員會下設置「TCFD推動小組」、「綠色商品推動小組」、「責任投資推動小組」及「公益關懷推動小組」等業務推動小組，規劃永續經營策略方向並定期向永續發展委員會報告進度與成果。
永續發展委員會每年至少召開2次會議，主要執掌為修訂永續發展守則及企業永續發展相關內部規範、規劃永續經營策略方向、確立重大永續議題管理方針及目標並定期追蹤、定期向董事會報告永續績效等。
由董事會通過「永續發展守則」，並制定「永續發展政策」，做為實踐企業永續發展的管理方針，針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，由董事會授權高階管理階層處理，並由永續發展委員會定期(1年至少一次)向董事會報告履行狀況。根據本公司「永續發展守則」第七條規定，董事應盡善良管理人之注意義務，隨時檢討永續發展實施之成效及持續改進，以確保永續發展政策之落實。

### 永續發展委員會組織架構



# 1.2 擁抱利害關係人

## 利害關係人鑑別

新安東京海上參考同業之利害關係人群體，由外部ESG專家依據公司營運活動可能對利害關係人造成既有與潛在負面衝擊或正面利益影響進行評分[註]，整體評分總分大於10分者列為重要利害關係人，並與公司總經理、副總經理、協理、各部門主管檢視與討論，共同鑑別出2022年主要7大類利害關係人：股東、公協學會/政府機關、員工、客戶/網路社群、媒體/外部評比機構、通路夥伴/供應商、社區/非政府組織/非營利組織。

註：負面衝擊/正面影響評分級距為1~5分：1分(無衝擊/無影響)、2分(衝擊極小/影響極小)、3分(有衝擊/有影響)、4分(衝擊大/影響大)、5分(衝擊極大/影響極大)。

**保險業永續發展原則—公開資訊揭露**

全球化對永續發展的威脅及風險與日俱增，在此脈絡下，企業對經濟、環境及社會等層面影響之透明度，逐漸成為影響利害關係人、投資決策及其他市場關係的根本要素，建立清楚而公開之資訊，為發展可信賴之永續報告書之必要性。

本公司不定期透過公司官網與Facebook官網粉絲專頁、對外發布新聞稿等多元管道，向利害關係人傳遞重要資訊，並將新聞稿電子版揭露於官網「新聞快遞」專區，確保內外部溝通順暢。此外，每年定期編製公司年報及永續報告書，協助利害關係人瞭解本公司在財務與非財務面各項績效。

對於各利害關係人關注之議題推動方針如下，於內部管理及外部商業活動中確實執行：

### 利害關係人關切議題及溝通管道

| 利害關係人 | 關切議題 | 議合目的與推動方針 | 溝通管道/頻率 |
|---|---|---|---|
| 股東 | 法令遵循<br>資訊安全<br>風險管理<br>誠信經營<br>經濟績效 | 議合目的：<br>• 維持良好投資關係<br>推動方針：<br>• 提升營運績效，加強風險管控。<br>• 加強財務及非財務資訊揭露，提升資訊透明度。<br>• 強化董事會職能，落實公司治理。 | 1. 股東常會/每年1次<br>2. 年報/每年1次<br>3. 公司官網股東專區/即時<br>4. 保險業公開資訊觀測站/即時<br>5. 不誠信行為檢舉信箱及專線/即時 |
| 公協學會<br>政府機關 | 公司治理<br>資訊安全<br>法令遵循<br>公平待客與客戶體驗<br>風險管理 | 議合目的：<br>• 建立守法合規企業文化<br>推動方針：<br>• 嚴謹遵循社會、產品及行銷相關法令規範、建立良好的內部控制機制。<br>• 落實誠信經營及反貪腐政策。<br>• 關注國內外永續發展趨勢，建立有效的公司治理架構。<br>• 參與公協學會所舉辦的各種會議，配合並回應其相關產業政策。<br>• 配合研擬新興風險解決方案並遵循相關法令規範。 | 1. 業務資料定期申報/依規定<br>2. 金融檢查/不定期<br>3. 公文/即時<br>4. 遵循法規及政府政策/即時<br>5. 參與會議、論壇及研討會/不定期<br>6. 以電話、EMAIL聯絡/即時 |
| 員工 | 資訊安全<br>法令遵循<br>人才吸引與留任<br>友善及安全的職場環境<br>勞資關係 | 議合目的：<br>• 增進人力資本<br>推動方針：<br>• 遵守勞動法規，注重勞動人權。<br>• 建立有效的員工申訴管道及溝通機制。<br>• 為員工創造良好的職涯發展環境，訂定合理公平的薪酬制度。<br>• 提供安全與健康的工作環境。 | 1. 年度績效考核/每年1次<br>2. 主管訪談/不定期<br>3. 員工意見電子信箱/即時<br>4. 性騷擾申訴信箱/即時<br>5. 獨立董事信箱/即時<br>6. KM員工討論區/即時<br>7. 勞資會議/每季1次<br>8. 員工申訴書/即時<br>9. 不誠信行為檢舉信箱及專線/即時 |
| 客戶<br>網路社群 | 經濟績效<br>誠信經營<br>資訊揭露<br>數位金融與創新<br>社區溝通 | 議合目的：<br>• 維持良好客戶關係<br>推動方針：<br>• 重視客戶隱私權，遵守個人資料保護法規，對客戶資料採取嚴謹的保護措施。<br>• 提升服務品質及客戶滿意度。<br>• 提供完整、透明及有效之客戶申訴管道。<br>• 提供多元創新之保險商品與服務。<br>• 建置社群媒體規範，負責傳遞風險管理及保險知識，提供消費者有效的互動及溝通管道。 | 1. 營業據點/即時<br>2. 0800客服專線/即時<br>3. 線上客服/即時<br>4. 網路留言板/即時<br>5. 獨立董事信箱/即時<br>6. 親訪、電訪/不定期<br>7. 不誠信行為檢舉信箱及專線/即時<br>8. 保險業公開資訊觀測站/即時<br>9. Line@ /即時<br>10. 心安數位客服/即時<br>11. Facebook粉絲專頁/即時 |
| 媒體<br>外部評比機構 | 誠信經營<br>法令遵循<br>資訊安全<br>資訊揭露<br>公平待客與客戶體驗 | 議合目的：<br>• 維持良好公共關係<br>推動方針：<br>• 藉由新聞發言人制度，確保公司對外訊息傳遞的一致性、正確性及時效性。<br>• 指派專責單位負責處理媒體邀約採訪之協調及聯繫事宜，以建立互信關係。<br>• 藉由信用評等制度瞭解公司的信用品質優勢與弱勢。 | 1. 業務拜訪/訪問/不定期<br>2. 以電話、EMAIL聯絡/即時<br>3. 保險業公開資訊觀測站/即時<br>4. 採訪活動或記者會/不定期<br>5. 新聞稿/不定期<br>6. 信用評等管理階層會談/每年1次 |
| 通路夥伴<br>供應商 | 資訊安全<br>法令遵循<br>經濟績效<br>公平待客與客戶體驗<br>誠信經營 | 議合目的：<br>• 維持良好價值鏈運作<br>推動方針：<br>• 建立有效及暢通的溝通平台<br>• 共同遵守商品行銷法令規範，保障客戶權益。<br>• 妥善評估採購行為及供應商對環境與社會之影響。<br>• 與供應商共同遵循環境、安全及衛生等規範，降低公司營運對環境之衝擊。<br>• 推行綠色採購，採用具環保標章、節能標章產品。 | 1. 業務拜訪/不定期<br>2. 專人電話聯繫/不定期<br>3. EMAIL聯繫/即時<br>4. 業務會議/不定期<br>5. 保險業公開資訊觀測站/即時<br>6. 不誠信行為檢舉信箱及專線/即時 |
| 社區<br>非政府組織<br>非營利組織 | 資訊安全<br>人才吸引與留任<br>公益關懷<br>員工多元化與平等機會<br>人權 | 議合目的：<br>• 善盡企業社會責任<br>推動方針：<br>• 鼓勵員工參與社區服務。<br>• 關注社會議題，關懷社會弱勢。 | 1. 年報/每年1次<br>2. 官網公益活動專區/即時<br>3. 保險業公開資訊觀測站/即時<br>4. 研討會及公益環保活動/不定期<br>5. 贊助活動/不定期 |

利害關係人議合的有效性可反映在申訴案件之處理，本公司公平待客委員會每季向董事會報告相關申訴案件處理進度。2022年無發生人權相關申訴案件、無供應商申訴案件，亦無個資洩漏案件，惟受2022年防疫險影響，各險申訴件數合計7,965件

| 類別 | 諮詢、申訴及檢舉管道 | 方式/窗口 | 申訴者保護機制 | 調查案件流程 | 辦法名稱 |
|---|---|---|---|---|---|
| 人權 | • 員工申訴(再申訴)書<br>• 員工意見電子信箱：idea@tmnewa.com.tw<br>• 性騷擾申訴信箱：talk2us@tmnewa.com.tw<br>• 申訴處理委員會<br>• 職場暴力事件通報申訴電子信箱：Stop.violence@tmnewa.com.tw<br>• 勞資會議 | • 方式：併同有關文件及證據提出；親交、傳真、郵寄、電子信件皆可。<br>• 窗口：人力資源部部門主管。 | 對於申訴案之評議經過及結果以不公開為原則，並應對外嚴守機密。 | • 接到申訴日(收件日)起十日內與申訴人進行訪談了解申訴事由，並於三十日內將處理結果做成「員工申訴(再申訴)答覆書」回覆申訴人。<br>• 如接獲再申訴日(收件日)起十日內與申訴人再次進行訪談，並於三十日內做成「員工申訴(再申訴)答覆書」回覆申訴人。<br>• 再申訴案應提交人評會審查，再申訴之決定即為公司最後決定，「員工申訴(再申訴)答覆書」應歸人事資料存查。 | 員工申訴辦法 |
| 產品 | • 080客服暨申訴專線：0800-050-119<br>• 客服網址：https://www.tmnewa.com.tw/ContactUs.aspx<br>• 主管機關與各縣市政府：函文申訴<br>• 財團法人金融消費評議中心網址：https://www.foi.org.tw/index.aspx?lang=1 | • 窗口：客服中心。 | 對於客訴者資訊均予以保密，僅限於受理相關人員知情。 | • 客服中心接獲來電且達申訴成立要件，由客服人員以電子郵件方式發送一般申訴案件予被申訴單位處理，處理單位應自收到起二日（工作天）內完成將處理情形連同相關文件以電子郵件回覆客服中心。<br>• 客服中心窗口收到來函後，發送申訴報告處理單及申訴內容附件予被申訴單位處理，處理單位需詳填處理過程及結果並提出改善對策與作法，供客服中心參考，由客服中心窗口依各機關指定處理時效內函覆。 | 客服中心申訴案件作業辦法 |
| 個資隱私 | • 080客服暨申訴專線：0800-050-119<br>• 官網留言<br>• 數位客服平台 | 客服中心 | 對於客訴者資訊均予以保密，僅限於受理相關人員知情。 | 一、受理單位：處理抱怨、安撫客戶並於瞭解事故詳情後，填報相關表單並提供已知事故、情況或資料提交通知查證單位，副知涉案權責單位。<br>二、查證單位：接獲受理單位提交之個人資料事故通報單後，應協助查證有無個資外洩情事，並填妥個人資料事故處理單，交給風管部。<br>三、查證單位結案回覆：個資管理代表及相關單位判定是否為個資外洩事件及是否為重大偶發事件。 | 個人資料事故通報及應變措施流程圖 |
| 公司治理經營 | • 獨立董事信箱：Independent_director@tmnewa.com.tw | 管理人：本公司公司治理主管。 | | • 管理人應每日檢查獨董信箱，接獲信件後應於1個工作日內直接將信件轉寄給所有獨立董事本人。如有獨立董事認為案件情節重大，得與其他獨立董事或本公司相關人員共同討論後續處理方式。 | 獨立董事電子郵件信箱管理辦法 |

註1：公司嚴格遵守評議過程及結果皆以不公開為原則，並對外嚴守機密的情況下；具名申訴在於有效釐清事實以避免無具體內容而無法處理，並確保申訴者之合法權益為目的。
註2：產品面申訴可接受匿名及透過第三方代表申訴。
註3：個資隱私申訴是否可接受匿名及透過第三方代表申訴。

## 1.3 重大永續主題

**重大永續主題決定流程**

1. 由外部ESG專家評估與本公司相關之重大永續主題，並與本公司主管及相關部門開會討論。
2. 將與外部ESG專家會議討論之結果呈報至永續發展委員會，經永續發展委員會決議通過。
3. 相關部門訂定永續目標。
4. 將永續目標呈報至永續發展委員會審核並於永續報告書正式發行後，呈報董事會審閱。

## 3大永續面向 21個永續議題

**了解行業脈絡與蒐集永續議題**

為了解行業脈絡與蒐集永續議題，本公司依「全球永續性標準理事會(GSSB)」之主題準則與行業別準則(2023年3月尚未有GRI保險行業準則)、永續會計準則(SASB)、聯合國永續發展目標(SDGs)及永續保險原則(PSI)等，並參考利害關係人意見，共彙整成21個永續議題，包含公司治理經濟面、環境共榮面及社會貢獻面等3大永續面向。

## 14個重大永續主題

**實際或潛在的負面衝擊與正面影響評分**

由外部ESG專家依本公司營運活動於該議題對公司治理經濟、環境、社會(人與人權)之實際或潛在的負面衝擊與正面影響進行評分。

註1：實際負面衝擊需考量嚴重度，潛在負面衝擊需考量嚴重度與可能性。
註2：實際正面影響需考量影響規模與範疇，潛在正面影響需考量影響規模、範疇及可能性。
註3：負面衝擊/正面影響評分級距為1~5分：1分(無衝擊/無影響)、2分(衝擊極小/影響極小)、3分(有衝擊/有影響)、4分(衝擊大/影響大)、5分(衝擊極大/影響極大)。

**衝擊顯著性評估**

將各議題於公司治理經濟、環境、社會(人與人權)之負面衝擊(實際、潛在)及正面影響(實際、潛在)得分相加後排序，總分大於30分者列為有顯著衝擊/影響之議題。

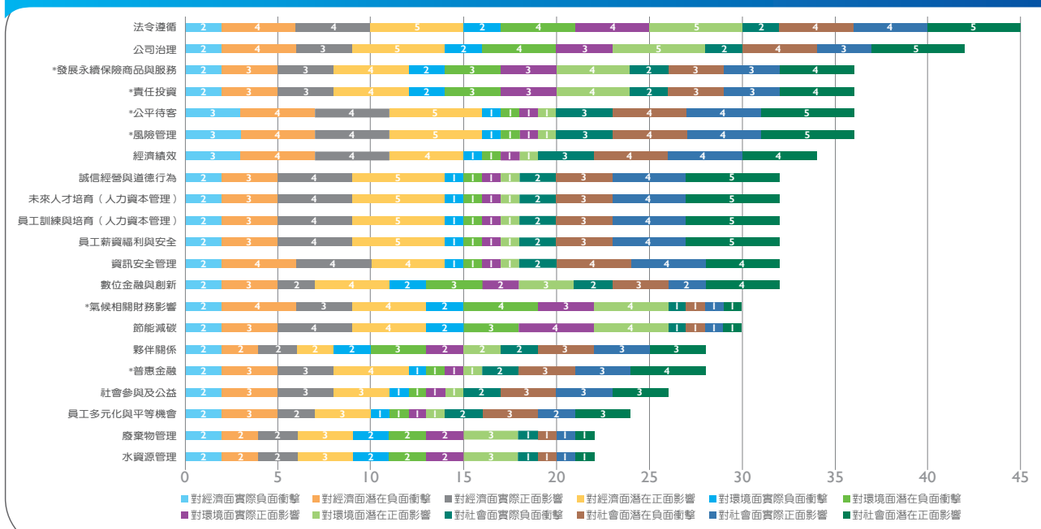
**重大永續主題鑑別**

本公司首先以「全球永續性標準理事會(GSSB)」之主題準則與行業別準則(2023年3月尚未有GRI保險行業準則)、證交所行業要求及SASB中所列出的行業主題，評分後優先考量為可能的重大永續議題，檢測是否與評估之顯著衝擊主題相符，並與公司總經理、副總經理、協理、各部門主管會議討論後決定出14個重大永續主題作為本永續報告書之優先報導順序。

**重大永續主題邊界定義**

經分析後之重大永續主題以價值鏈作為邊界分析要素，本公司未來將持續加強管理並將相關資訊揭露於永續報告書中。

### 重大永續主題衝擊與影響程度








### 2022年重大永續議題排序

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 法令遵循 | 2 公司治理 | 3 發展永續保險商品與服務 | 4 責任投資 | 5 公平待客 |
| 6 風險管理 | 7 經濟績效 | 8 誠信經營與道德行為 | 9 人力資本管理 | 10 員工薪資福利與安全 |
| 11 資訊安全管理 | 12 數位金融與創新 | 13 氣候相關財務影響 | 14 節能減碳 | |

### 2022年重大永續主題與前一年度差異說明

| 2022年重大永續主題 | 差異 | 說明 |
|---|---|---|
| 人力資本管理 | 主題名稱調整 | 將原重大永續主題「人才培育與發展」調整為「人力資本管理」，涵蓋「員工訓練與培育、未來人才培育」主題。 |
| 員工薪資福利與安全 | 主題整併 | 將「人才吸引與留任、勞資關係、友善安全職場環境」主題合併為「員工薪資福利與安全」。 |
| 節能減碳 | 新增主題 | 為2022年新增重大永續主題：「節能減碳」。 |

### 2022年重大永續主題邊界判別

| 重大永續主題 | GRI準則及其他永續準則對應 | 衝擊與影響 | 價值鏈衝擊邊界 | | | | | | | | 管理方針揭露章節 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 公司 | 客戶 | 通路夥伴 | 供應商 | 股東 | 員工 | 社會大眾 | 被投資公司 | |
| 公司治理 | (GRI) 2-9<br>(SDG) 8、16 | 經濟面、環境面、社會面：實際之正面影響 | ● | | | | | | | | 2創新經營-永續公司治理<br>2.1董事會運作 |
| 法令遵循 | (GRI) 2-27 | 經濟面、環境面、社會面：潛在之負面影響 | ● | | ● | ● | | ● | | | 2創新經營-永續公司治理<br>2.5法規遵循 |
| 風險管理(涵蓋系統性風險管理) | (GRI) 2-26<br>(SASB) FN-IN-550a<br>(SDG) 13 | 經濟面、環境面、社會面：實際之正面影響 | ● | | ● | ● | | | | ● | 2創新經營-永續公司治理<br>2.4風險管理 |
| 公平待客 | (GRI) 417<br>(SASB) FN-IN-270a.2、270a.4<br>(SDG) 10、11<br>(PSI) 原則一、三 | 經濟面、社會面：實際之正面影響 | ● | ● | | | | | ● | | 3專業效率-永續商品服務<br>3.2客戶倍感尊榮 |

| 重大永續主題 | GRI準則及其他永續準則對應 | 衝擊與影響 | 價值鏈衝擊邊界 | | | | | | | | 管理方針揭露章節 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | 公司 | 客戶 | 通路夥伴 | 供應商 | 股東 | 員工 | 社會大眾 | 被投資公司 | |
| 責任投資 | (SASB) FN-IN-410a<br>(SDG) 7、11、13<br>(PSI) 原則一、二 | 經濟面、環境面、社會面：潛在之正面影響 | ● | | ● | ● | | | | ● | 6永續卓越-永續環境共榮<br>6.2綠色金融成效 |
| 發展永續保險商品與服務 | (SASB) FN-IN-410b<br>(SDG) 7、11、13<br>(PSI) 原則一、二 | 經濟面、環境面、社會面：實際之正面影響 | ● | ● | | | | | ● | | 3專業效率-永續商品服務<br>3.1保險商品設計評估與銷售 |
| 經濟績效 | (GRI) 201-1<br>(SDG) 8 | 經濟面：實際之正面影響 | ● | | ● | ● | | ● | | | 財務績效<br>2創新經營-永續公司治理 |
| 數位金融與創新 | (SASB) FN-IN-410b<br>(SDG) 12、13<br>(PSI) 原則一、二、三 | 經濟面：實際之正面影響 | ● | ● | | | | | | | 3專業效率-永續商品服務<br>3.2客戶倍感尊榮 |
| 員工薪資福利與安全 | (GRI) 401、402、403、406<br>(SDG) 3、8 | 經濟面、社會面：潛在之正面影響 | ● | | | | | ● | | | 4心安信賴-永續職場推動<br>4.1人力資源概況<br>4.2友善職場<br>4.4薪酬福利制度 |
| 人力資本管理 | (GRI) 401-1、404<br>(SDG) 4、8 | 經濟面、社會面：實際之正面影響 | ● | | | | | ● | | | 4心安信賴-永續職場推動<br>4.3選育用留 |
| 誠信經營與道德行為 | (GRI) 2-26、2-27、205<br>(SDG) 8 | 社會面：潛在之負面衝擊 | ● | | ● | ● | | | | | 2創新經營-永續公司治理<br>2.2誠信經營及反貪腐 |
| 節能減碳 | (GRI) 302-1、302-4、302-5、305-1~305-5<br>(SDG) 13<br>(PSI) 原則一 | 環境面：潛在之正面影響 | ● | | | | | | | | 6永續卓越-永續環境共榮<br>6.3節能低碳 |
| 氣候相關財務影響 | (GRI) 201-2<br>(SASB) FN-IN-450a.1<br>(SDG) 13、17<br>(PSI) 原則一、二、三 | 經濟面、環境面：潛在之正面影響 | ● | | ● | ● | | | | ▲ | 6永續卓越-永續環境共榮<br>6.1氣候變遷因應 |
| 資訊安全管理 | (GRI) 418<br>(PSI) 原則一 | 社會面：潛在之負面衝擊 | ● | ● | ● | ● | | ● | | | 3專業效率-永續商品服務<br>3.3客戶隱私保障 |

註：若發生負面衝擊之涉入程度：●造成、●促成、▲直接相關。





# 2 創新經營 - 永續公司治理

## 2022年永續公司治理績效

- 市場占有率為**7.5%**，市場排名**第4名**
- 全體董事均已完成2022年度績效考核作業，平均分數「自我評量」為**94.4分**，「同儕評鑑」為**93.4分**
- 營業收入較2021年**增加約6.71%**
- 董事成員年度進修總時數達近**238個小時**

### 管理方針

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 經濟績效 | 為社會創造經濟價值，以穩定獲利與健全經營為基石以達成永續發展之目標，並取得利害關係人之信賴與支持。 | 1. 制定年度經營計畫，確立經營策略與方針，並經董事會通過，以確保達成營運目標。<br>2. 依據「風險管理政策」執行風險管理程序，並訂定相關限額，定期監控將結果報告至風險管理委員會及董事會，以確保公司資本適足與清償能力無虞，並落實風險與報酬平衡性以穩健達成經營目標。 | 1. 業務成長情形<br>(1) 2022年保費收入為172.3億元，其中簽單保費為166.2億元，較2021年成長11.0%；自留滿期損失率415.3%。<br>(2) 排除防疫險後，2022年保費收入為166.4億元，其中簽單保費為160.2億元，較2021年成長7.0%；自留滿期損失率57.0%。<br>2. 本公司持續透過以下策略深化通路主力企業體保險業務合作：<br>(1) 於重點通路推動商店綜合險簡易商品，提升中小型商業火險銷售效率。<br>(2) 推動人因工程差異化損防服務，建立專業服務形象以拓展企業體保險業務。<br>(3) 持續推動非車險主力險種專業訓練與報價系統優化，強化通路服務專業。<br>(4) 爭取具成長潛力的重點保經代通路業務(大誠、公勝等)，並支援中國人壽通路業務的開拓。<br>(5) 與大型國際保經代合作，爭取參與更多屬於良質之大額業務，以擴大保費收入規模。 | 1. 業務成長目標<br>(1) 本公司之2023年保費收入目標，「非車商任意車險」較去年實績成長9.7%；「非車個人性險種」較去年不含防疫險之實績成長5.9%；「中小保額企業體保險」較去年實績成長4.0%。<br>(2) 本公司整體業務自留率目標為80.7%，較去年不含防疫險之自留率上升1.1%<br>2. 本公司持續透過以下策略深化通路主力企業體保險業務合作：<br>(1) 透過系統優化、輔銷工具、教育訓練及獎勵方案，提升營業人員展業能力及報價效率。<br>(2) 建立損防差異化服務，創造服務差異競爭力。<br>(3) 爭取具成長潛力的重點保經代通路業務，並支援壽險通路業務的開拓。<br>(4) 與大型國際保經代合作，爭取參與更多屬於良質之大額業務，以擴大保費收入規模。 | 1. 推動數位轉型，發展新服務及改善作業流程，以提高經營效率。<br>2. 持續管控業務品質，維持穩定獲利水準。 |

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 公司治理 | 透過強化董事會職能、功能性委員會運作、資訊透明及正確性，確保公司治理效能，保障股東權益，提升營運績效。 | 訂有公司章程、公司治理守則、內部控制制度、董事選任程序、董事酬金制度、董事會績效評估辦法、股東會議事規則、董事會議事規則、審計委員會組織規程、獨立董事職責範疇規則、薪資報酬委員會組織規程等，以落實公司治理之目標。 | 1. 舉辦董事暨高階主管專業進修課程，邀請專業講師講授資安及公司治理等相關專業課程。<br>2. 風險管理委員會或永續發展委員會提及攸關氣候相關風險議題皆會提報董事會。 | 1. 制定「董事會多元化政策方針」。<br>2. 強化董事會對公司治理議題之管理。 | 1. 接軌國際趨勢，深化公司治理及企業永續文化。<br>2. 配合企業發展需求與公司治理趨勢，研議增設其他功能性委員會。 |
| 誠信經營與道德行為 | 基於廉潔、守信、透明的原則，將誠信企業文化融入日常營運活動，以期建立良好的誠信經營及稅務管理機制，落實永續發展的經營環境。 | 透過相關檢舉制度與防弊措施，配合法令規範，制定工作規則、誠信經營政策、稅務原則，積極防範不誠信行為。 | 1. 稽核室依不誠信行為風險評估結果進行誠信經營作業一般查核，查核結果尚屬正常，未發現重大異常事項。<br>2. 稽核室已將不誠信行為風險評估查核納入2023年度稽核計畫，並依風管部評估結果，其風險較高之部門加入不誠信行為風險查核項目。<br>3. 完成2021年移轉訂價報告。<br>4. 財務部相關同仁完成53.5小時的租稅課程訓練。 | 1. 制定反賄賂暨反貪腐政策<br>2. 2023年稽核計畫參酌風險管理部2022年不誠信行為風險評估結果，將總積分較高者前三名列入重點查核項目。 | 透過有效的內部控制及三道防線分工之落實，降低公司不誠信行為風險。 |
| 風險管理 | 確保公司資本適足與清償能力、落實風險與報酬平衡性以穩健達成經營目標。 | 依據經營目標並考量業務成長、風險與報酬等因素，建立適當之風險管理策略；訂定風險胃納以預先設定可承受之風險範圍；依風險特性與公司之風險胃納，訂定各主要風險限額。 | 1. 每季依2022年計畫進行監控及報告。<br>2. 完成2023年度風險胃納及各主要風險限額並提報風險管理委員會。<br>3. 完成2021年ICS試算，並將試算結果、比較分析及相關評估提報風險管理委員會。<br>4. (1) 定期發布颱風及地震商火保戶暴險資訊。<br>(2) 將TCCIP未來暴雨改變機率資料導入IOD系統進行降雨量及淹水潛勢圖比對，評估長期氣候相關風險暴險變化。 | 1. 確保公司資本適足與清償能力、落實風險與報酬平衡性以穩健達成經營目標：採用質化及量化(經濟資本模型)風險辨識及衡量，設定風險胃納及相關限額，進行風險監控及定期報告。<br>2. 確保順利接軌國際制度：持續與資訊部溝通ICS資料需求並評估後續因應ICS流程系統化的做法。配合主管機關進行ICS平行測試以評估新制度對公司之影響。<br>3. 強化營運持續韌性以確保公司服務不中斷：落實執行營運持續八大步驟，接受並通過營運持續管理ISO 22301驗證。 | 自2021年起，計畫為期5年的測試期程漸進式導入接軌ICS，順利接軌國際制度，確保公司資本適足及清償能力無虞。 |





| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 法令遵循 | 嚴格落實法遵管理，以確保全體人員執行各項業務時均能恪循各項相關法令。妥善之法令遵循制度，有助於建立良好之公司治理與風險控管機制，以創造永續發展之經營環境。 | 依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，由董事會通過訂定本公司「內部控制制度」、「內部稽核制度」、「法令遵循制度」，據以執行。 | 1. 2022年於四次內控交流會議分享公平待客裁罰案例。<br>2. 進行全公司法令遵循教育訓練 ，共2,349人次完成課程。<br>3. 辦理法令遵循會議及單位法令遵循主管教育訓練，訓練時數總計15小時。<br>4. 保險同業之裁罰案例宣導，共93件。<br>5. 外部法令或函釋異動公告宣導，共164件。 | 建立公司之內部控制（internal control）的法令遵循制度：<br>1. 制定2023年度法令遵循計畫。<br>2. 建立保險法令等相關法令規章之變動管理制度。<br>3. 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。<br>4. 對各單位人員施以適當合宜之法令遵循教育訓練。<br>5. 遭主管機關核處以糾正、罰鍰等裁罰及處分措施，應分析原因及提出改善建議。<br>6. 對法令遵循制度之審視檢討及改善。 | 協助公司在遵循法令之前提下，兼顧效率及效果地達成營運目標，並能因應外部監管機構或是內部控制之要求，提供透明及可靠之法遵資訊。 |

# 2.1 董事會運作

## 董事會選任及組成

本公司最高治理單位為董事會，下設風險管理委員會、審計委員會及薪資報酬委員會三個功能性委員會。第八屆董事會由15席董事組成，任期3年，董事會成員包含12席一般董事及3席獨立董事。2022年本公司董事長並無兼任總經理或執行長職務。本公司2023年4月11日進行董事全面改選，第九屆董事會共11席，包含8席一般董事及3席獨立董事，任期自2023年4月11日起至2026年4月10日止。

本公司訂有「董事選任程序」，明定董事或股東得提供董事推薦名單，且該推薦名單需符合相關法令規定，作為選任董事之參考；董事選舉採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之。2023年有1席女性董事，董事長未兼任本公司其他職務，所有成員均具備保險、財務或企業經營管理等豐富專業經驗及產業經歷，符合多元性與專業性。2023年董事年齡分布為：51-60歲8人，61歲以上3人。

此外，由董事會通過任命技術規劃體系呂文泉副總經理擔任公司治理主管，負責督導公司治理相關事務，以健全公司治理制度，2022年進修時數為15.8小時，詳細執行重點請參考公司官網-公司治理相關資訊揭露。

## 董事會成員

資料基準日：2023/4/11

| 職稱 | 姓名 | 國籍 | 年齡區間 | 學歷 | 專業背景／專長 | 兼任其他公司董事情形 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 董事長 | 志摩昌彥 | 日本 | 51-60 | 日本東京大學農學系 | 保險、經營管理 | 無 |
| 副董事長 | 許國興<br>裕隆汽車製造(股)代表人 | 中華民國 | 61-70 | 國立台灣科技大學機械工程系 | 經營管理 | 新鑫股份有限公司　董事長<br>裕富數位資融股份有限公司　董事長<br>行冠企業股份有限公司　董事長<br>格上汽車租賃股份有限公司　董事長<br>裕融企業股份有限公司　董事<br>瑞和投資股份有限公司　董事長 |
| 董事 | 蔡文榮<br>裕隆汽車製造(股)代表人 | 中華民國 | 61-70 | 國立交通大學 EMBA<br>國立成功大學 機械系 | 經營管理 | 裕盛工業股份有限公司　董事長<br>裕隆經管企業股份有限公司　董事<br>裕昌汽車股份有限公司　董事<br>裕唐汽車股份有限公司　董事<br>元隆汽車股份有限公司　常務董事<br>裕融企業股份有限公司　董事<br>裕隆日產汽車股份有限公司　董事<br>裕信汽車股份有限公司　董事<br>鴻華先進科技股份有限公司　董事<br>誠隆汽車股份有限公司　董事<br>華創車電技術中心股份有限公司　董事長 |
| 董事 | 長沼聡史<br>東京海上日動火災保險(股)代表人 | 日本 | 51-60 | 美國哥倫比亞大學法學院 法學碩士<br>日本早稻田大學法學部 | 保險、法律、經營管理 | 無 |
| 董事 | 畠山毅一郎 | 日本 | 51-60 | 美國麻省理工學院史隆管理學院企業管理碩士<br>日本東京大學理學系 | 保險、風險管理 | 無 |
| 董事 | 曾鑫城<br>中華汽車工業(股)代表人 | 中華民國 | 51-60 | 國立政治大學企業管理研究所<br>國立清華大學核子工程學系 | 經營管理 | 中華台亞股份有限公司　董事<br>新密股份有限公司　董事長<br>綠捷股份有限公司　董事長<br>菱威汽車股份有限公司　董事長<br>江申工業股份有限公司　董事<br>福輪汽車股份有限公司　董事<br>匯豐汽車股份有限公司　董事<br>順益汽車股份有限公司　董事 |
| 董事 | 一色浩一<br>東京海上日動火災保險(股)代表人 | 日本 | 51-60 | 日本香川大學經濟學系 | 保險、經營管理 | 無 |
| 董事 | 煙山荒太郎<br>東京海上日動火災保險(股)代表人 | 日本 | 51-60 | 日本東京外國語大學中文系 | 保險、經營管理 | The Tokio Marine and Fire Insurance Company (Hong Kong) Limited　董事<br>The Tokio Marine & Nichido Fire Insurance Company (China) Limited　董事 |
| 獨立董事 | 陳樑銓 | 中華民國 | 51-60 | 私立中國文化大學法律系法學組 | 保險、經營管理 | 無 |
| 獨立董事 | 呂慧芬 | 中華民國 | 51-60 | 日本東北福祉大學社會福祉學博士<br>日本中央大學商學碩士 | 保險(財產保險經營、長期照顧保險)、風險管理 | 無 |
| 獨立董事 | 劉永富 | 中華民國 | 61-70 | 國立台灣大學夜間部商學系 | 會計 | 光明絲織廠股份有限公司　獨立董事 |

註1：以下第八屆董事會成員自2023年4月11日起卸任：
陳忠鏗董事長、陳潤智副董事長、蔡奇峯董事、游木誠董事、岩腰哲郎董事、舩津聡董事、遠藤淳董事、胡次熙獨立董事、鍾維永獨立董事。

註2：本公司與關係人交易明細表、具控制力股東，請詳見保險業公開資訊觀測站。

### 會議召開及利益迴避

新安東京海上董事會每季至少召開一次會議，且於開會日7日前提供會議資料予各董事，以利董事會成員於會議中可對各項議案進行充分討論及意見交換；2022年共召開15次會議，全體董事平均出席率為95%。

本公司訂有「董事會議事規則」，預防董事對於會議討論事項與其自身或其代表之法人有利害關係致有害公司利益，要求董事應秉持高度自律精神，進行迴避，並於議事錄載明利害關係重要內容及說明迴避情形。2022年度董事會共有6個議案因董事與其有利害關係而進行迴避。

### 董事會職能

為確保董事會運作效能與董事決策能力，本公司不定期安排公司治理相關進修課程，提升董事會成員專業職能。此外董事會成員每年持續進修達7小時以上，2022年度進修時數共計238.32小時。

依據本公司「董事會績效評估辦法」，每年定期辦理「董事會自我評量、同儕評鑑年度考核作業」，由任期滿6個月以上的董事進行自我與董事會整體績效之考核，確保董事會於公司治理與公司營運等各方面克盡職責。2022年董事會績效評估作業平均考核總分「自我評量」為94.4分，「同儕評鑑」為93.4分。另每年亦針對董事兼任公司內部其他職務或轉投資事業職務之績效予以考核，作為該董事繼續兼任、酌減兼任職務或董事續任之重要參考，考核結果均須向董事會報告。

另鑒於企業經營者的風險與責任日益加重，為使董事及經理人安心執行業務及提供經營保障，就本公司之董事及經理人於任期內執行職務依法應負之賠償責任，投保「董事及經理人責任保險」。

## 功能性委員會

| 名稱 | 主要職責 |
|---|---|
| 風險管理委員會 | • 擬訂風險管理政策、架構，建立管理標準，定期向董事會提出報告及改善建議。<br>• 執行董事會風險管理決策，定期檢視公司風險管理機制及執行效能。<br>• 協助與監督各部門進行風險管理活動。<br>• 視環境改變調整風險類別、風險限額配置與承擔方式。<br>• 協調風險管理功能跨部門之互動與溝通。 |
| 審計委員會 | • 審計委員會之運作，以監督公司之下列事項為主要目的：<br>一、財務報表之允當表達。<br>二、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效。<br>三、內部控制制度之有效實施。<br>四、遵循相關法令及規則。<br>五、公司存在或潛在風險之管控。 |
| 薪資報酬委員會 | • 定期檢討董事及經理人績效評估標準、年度及長期之績效目標，與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。<br>• 定期評估董事及經理人之績效目標達成情形，並依據績效評估標準所得之評估結果，提出薪資報酬建議。 |

註1：第二屆審計委員會召集人胡次熙獨立董事及第一屆薪資報酬委員會召集人鍾維永獨立董事自2023年4月11日起卸任。
註2：第三屆審計委員會召集人為陳樑銓獨立董事；第二屆薪資報酬委員會召集人為劉永富獨立董事。

### 董事及經理人薪酬政策

新安東京海上經董事會通過訂定「董事酬金制度」及「經理人績效考核及酬金標準」，做為發放董事及經理人薪酬之依據。另設有「薪資報酬委員會」，其成員皆具備專業資格及獨立性，由獨立董事擔任召集人，負責檢討與評估董事及經理人之績效及薪資報酬，並設有利益迴避機制，以確保其獨立及公正性。本公司董事及經理人薪資報酬由「薪資報酬委員會」參酌個人表現及公司經營績效等情形，並提報至董事會。

### 董事酬金制度

- 董事酬金包含報酬、獲利分派酬勞及業務執行費用。
- 由股東會授權董事會得依個別董事對公司營運參與程度與貢獻價值，並參酌同業之通常水準及薪資報酬委員會之建議，給付董事報酬，股東會並得隨時檢討其合理性。

### 經理人績效考核及酬金標準

- 經理人之薪酬政策：(一)包含固定薪資及浮動酬金、(二)依年度經營計劃，訂定當年各項指標目標值及權重以作為績效衡量之標準、(三)經理人依退休辦法辦理退休時，可得領取退休金。
- 為有效評估經理人之貢獻，並配合公司長期整體獲利及股東利益，總經理之績效考核係依據公司年度營運目標達成狀況，其他經理人則依據其職責範圍設定為個人年度目標，做為績效衡量之標準。
- 本公司各項與經理人相關之績效及薪酬辦法中所採用之方法，應能合理連結經理人工作績效目標之達成狀況，惟應將未到期風險等項目納入考量，避免公司發生支付酬金後卻蒙受損失之不當情事。酬金獎勵辦法不應引導經理人為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，並視狀況定期審視酬金獎勵制度與績效表現，以確保其符合公司之風險胃納。





### 經理人之薪資報酬決定流程

- 以公司財務狀況、個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性為基準，不僅參酌同業通常水準支給情形，並考量個人績效評估結果、所投入時間、擔負職責、達成個人目標情形、擔任其他職位表現、及公司近年給予同等職位者之薪資報酬，亦同時參考公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等情形。

### 審議流程

一、會議議程應事先提供予薪資報酬委員會之成員。
二、薪酬委員會之成員應親自出席委員會，如不能親自出席，得委託其他成員代理出席；以視訊參與會議者，視為親自出席。
三、薪酬委員會為決議時，應有全體成員二分之一以上同意。表決時如經委員會主席徵詢無異議者，視為通過，其效力與投票表決同；表決之結果，應當場報告，並作成紀錄。
四、依會議決議內容製作議事錄，並寄送至全體委員及留存紀錄。
註：目前尚未將內部績效考核、薪酬結構、升遷管理等與提升氣候變遷韌性、促進永續發展及相關商品與服務開發的績效予以連結。

### 公司治理守則

本公司之董事會運作依循本公司之公司治理守則規範，未來將參考每年鑑別之永續重大主題逐步加強與董事選任、董事群體智識、績效評估與薪酬連結之關聯。

## 2.2 誠信經營及反貪腐

本公司於董事會下設置具備獨立性之稽核室[註]，每年針對財務、業務、資訊及其他管理單位至少辦理一次一般查核作業，並就所發現之內部控制缺失事項持續辦理追蹤覆查，將追蹤考核改善辦理情形於每年提報審計委員會及董事會，並列為對各單位獎懲及績效考核制度之項目。

註：本公司取得國際內部稽核師證書1位，會計師考試證書1位。




為維持有效內部控制制度運作，本公司建立自行查核制度及法令遵循制度、風險管理機制與內部稽核制度等內部控制三道防線，三道防線各司其職，依風險管理及控制架構中各道防線所扮演之角色功能進行協調，以協助所有功能更有效完成其職責。

本公司將誠信經營與道德價值融入公司經營策略，以「誠信經營政策」作為誠信經營之最高指導原則，並指定企劃部為誠信經營專責單位。所有董事及副總經理級以上高階主管均已完成簽署「遵循誠信經營政策聲明書」。另訂定「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南(吹哨者保護政策)」，定期進行誠信政策宣導訓練，禁止本公司人員要求或收受任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，以建立誠信經營的企業文化。

為強化檢舉制度管理，由具職權行使獨立性之人員或單位受理檢舉案件，允許匿名檢舉，處理檢舉情事相關人員須簽署保密聲明書，以保護檢舉人身分及檢舉內容不遭外洩。若檢舉情事涉及董事或協理級以上高階主管，須將調查報告呈報至獨立董事。目前檢舉案件之受理及調查單位為法令遵循部，並由法令遵循部主管擔任檢舉信箱及檢舉專線之管理人。2022年無受理不誠信行為檢舉案件。(不誠信行為檢舉信箱：whistleblower@tmnewa.com.tw；檢舉專線：070-1010-7701)

在供應商管理方面，已依本公司「供應商企業社會責任管理辦法」規定，要求達一定採購金額之供應商簽署「供應商企業社會責任暨誠信經營廉潔承諾書」，承諾遵守本公司誠信經營政策及相關規定，並明確拒絕直接或間接提供、承諾、要求或收受任何形式或名義之不正當利益。

**2022年「誠信經營課程-檢舉制度」教育訓練**

| 項目 | 男性 | 女性 | 小計 | 總訓練比率 |
|---|---|---|---|---|
| 管理職 | 180 | 69 | 249 | 98.81% |
| 非管理職 | 530 | 570 | 1,100 | 91.06% |
| 總計 | 710 | 639 | 1,349 | 92.4% |

註1：管理職：科主管(含)以上人員；非管理職：一般員工。
註2：受訓比率未達100%原因為：(1)依產險業務員訓練週期進行調訓；(2)部分人員到職期間晚於調訓期間。

## 反貪腐與不誠信風險評估

本公司依循「誠信經營作業程序及行為指南(吹哨者保護政策)」建立不誠信行為風險評估機制，定期分析及評估營業範圍內具有較高不誠信行為風險之營業活動，以強化公司治理。依據不同部門別之工作事項，針對不誠信原則風險進行建立評估架構與執行評估，並針對評估之固有風險討論採取之抵減措施及剩餘風險量化指標，2022年評估經抵減措施之剩餘風險結果皆為低風險，風險回應對策為接受風險。

每年初針對各項風險因子之發生頻率(分5級)與衝擊程度(分5級)進行風險評估。在作業風險項下有對法令風險詐欺包含「仲介人欺騙顧客以獲得不當利益，導致未預期的失誤及費用」、「員工的詐欺及不當行為」、「第三方的詐欺」及「董事或員工的挪用或侵占風險」進行風險評估登錄作業。2022年未發生內部公司員工收受回扣或收賄之貪腐事件。

## 防制洗錢暨打擊資恐

為落實防制洗錢及打擊資恐，本公司建有風險評級系統(Risk-based Approach, 簡稱RBA)，於交易時透過姓名檢核篩檢制裁名單，或所屬國籍、承保範圍等，針對系統評定為高風險之對象依規定禁止交易及採取相關通報措施；另針對初步姓名檢核非屬前述名單人士或國籍等，進一步參採四項風險因子(保戶、產品、地域、通路)進行綜合評估，有效掌握每筆交易可能潛在之洗錢與資恐的疑慮。考量公司整體營運及所涉業務，進行整體風險評估與管控措施，並訂定「防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策及相關注意事項」做為預防洗錢及打擊資助恐怖主義之遵循依據，每位員工每年至少接受2小時洗錢防制及打擊資恐教育訓練。

**2022年「防制洗錢及打擊資恐」教育訓練**

| 項目 | 男性 | 女性 | 小計 | 總訓練比率 |
|---|---|---|---|---|
| 管理職 | 181 | 69 | 250 | 99.21% |
| 非管理職 | 530 | 568 | 1,098 | 90.89% |
| 總計 | 711 | 637 | 1,348 | 92.33% |

註1：管理職：科主管(含)以上人員；非管理職：一般員工。
註2：受訓比率未達100%原因為：(1)依產險業務員訓練週期進行調訓；(2)部分人員到職期間晚於調訓期間。





# 2.3 稅務管理

新安東京海上稅務原則運用及稅務風險管理包含以下原則，以符合穩健經營精神，提升股東價值，並強化稅務法令遵循及承諾落實企業永續發展。

**稅務原則**

1. 充分了解及遵循當地稅務法規、立法意旨及揭露要求，按規定期限申報並繳納稅捐，善盡納稅義務人之社會責任。
2. 依規定於公開管道揭露稅務資訊予利害關係人知悉，確保資訊透明化。
3. 以誠實和專業與當地稽徵主管機關溝通並維持良好關係。
4. 稅務規劃應合法，不進行只為避稅目的之交易，不移轉利潤於國際經濟合作開發組織及歐盟委員會所定義之不合作黑名單暨租稅天堂國家(低稅率國家)，並同時考慮商業營運、集團在各國的社會責任和聲譽、風險控管及永續價值。
5. 重要決策皆考量稅務的影響。
6. 提升稅務專業素質，持續人才培訓。
7. 關係人交易需符合相關國家稅法之移轉訂價規範及常規交易原則。

## 稅務治理及風險管理

本公司由財務部擔任稅務權責單位，行政支援體系副總經理負責監督稅務作業及稅務風險管理，並向總經理報告稅務執行情形，以確保稅務管理機制有效運作；子公司應知會本公司財務部重大稅務風險事項。面對稅務風險，將妥善處理以降低風險之影響，並依情況與稅務稽徵主管機關進行適當且必要之溝通、說明，以降低稅務風險之不確定性。

## 稅務規劃及風險接受度

本公司逐步提升稅務專業素質，持續人才培訓，以確保相關員工具有處理稅務作業之能力，減少稅務作業風險。當面對不熟悉之稅務事項，適時委任外部專業顧問辦理相關稅務事項，以確保正確遵循稅務規範及申報義務，以積極態度處理稅務風險，財務報表均適當地揭露稅務資訊。

因經營規模及所面臨稅務規範、遵循義務之複雜度，而帶來稅務風險之不確定性，本公司及子公司可接受稅務風險程度低，面對存有重大不確定性及高複雜度之稅務風險，將適時諮詢外部專業顧問及取得稅務意見，同時避免不必要之稅務爭訟。

## 面對稅務稽徵機關之態度

本公司秉持誠實和專業的態度與當地稽徵主管機關溝通所有稅務風險事項、解讀稅務法令，並維持良好關係。本公司及子公司將符合當地稅務法規及揭露要求，按規定期限申報、繳納稅捐及回覆稽徵主管機關之問題及提供所需稅務資料。

# 2.4 風險管理

**保險業永續發展原則—風險管理與核保**

本報告書融合「保險業永續發展原則」概念，呈現新安東京海上不僅是保險業者，更是「風險管理」與「資產管理」之核心角色。本公司結合E(環境)、S(社會)、G(治理) 議題於風險管理與評估當中，展現新安東京海上創造永續發展的價值。

## 風險管理宗旨

本公司由董事會核定「風險管理政策」，確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任。「風險管理政策」的宗旨，在於「確保公司資本適足與清償能力，落實風險與報酬之平衡性，以穩健達成經營目標」。2022年已確實執行風險管理制度並完成相關程序，各業務單位依照規定定期將風險資訊傳遞予風險管理部；並於違反風險限額時，提出超限處理報告及因應措施。風險管理部每季提報風險管理概況予風險管理委員會；當遇有重要事項或特殊狀況時，風險管理部立即將風險管理事項呈報至風險管理委員會決議，而風險管理委員每季提報風險管理概況予董事會，2022年共提報6次。

## 自我風險及清償能力評估

為落實風險管理實務之資本適足性評估，加強資本管理，本公司執行自我風險及清償能力評估(Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)，將評估結果提供董事會及經營管理階層做為進行自我風險及清償能力決策和管理之依據；並以壓力測試、內部模型法和標準法進行風險測量和估計，同時評估風險胃納和限額設定，以評估公司資本適足性是否適當及穩定。

### ORSA執行流程




註：壓力測試為使用歷史情境或主管機關提供之相關情境（如市場曾經發生劇烈變動之情境），評估公司對於目前之資產組合所產生潛在的損益影響。

## 企業風險管理

企業風險管理(Enterprise Risk Management, 簡稱ERM)為國際間日益重視的風險基礎策略管理模式，本公司運用「個別風險管理」、「緊急應變體制」與「整合性風險管理」等三大架構，進行風險辨識、衡量與控管。因應近年來各類重大災害頻傳，為強化各單位的橫向溝通，我們建立即時相關通報機制，快速進行資訊整合，減少決策錯誤，使保戶獲得更完善快速的服務。

## 風險管理程序

新安東京海上風險管理程序包括風險辨識、衡量、回應、監控及資訊、溝通與文件化等流程，風險範圍包括但不限於核保風險、資產運用風險(包含市場風險、投資相關信用風險)、信用風險、流動性風險、作業風險、及其他風險。其他風險考慮項目包括氣候變遷風險、信譽風險、策略風險、保戶行為風險及政經風險等。

## 流動性風險管理

本公司資金流動性風險管理依據本公司「風險管理政策」之辨識、衡量、回應與監控等風險管理流程，將可能遭受之資金流動性風險控制在可接受範圍內。資金流動性風險的管理機制，以下列原則為基礎：





| 風險管理單位 | 業務單位 | 資金調度單位 |
| --- | --- | --- |
| 應定期與不定期監控資金部位並判別屬於平常、謹慎或危急時期；若發生非屬平常時期之狀況，應立即對風險管理委員會提出警示與說明，必要時與相關單位共同擬定應變計畫因應異常或緊急狀況導致之資金需求。 | 於每年年末時，檢討當年度資金流動狀況，並運用現金流量模型評估未來資金流動性需求，提供為次一年度資金配置計畫與第一、第二預警線之參考。並由風險管理單位提案第一、第二預警線至風險管理委員會審核，經風險管理委員會核決後施行。其後，如有調整預警線之必要，應重新提案，經風險管理委員會核決後施行。 | 應進行每日現金管理及持續性現金流量管理，並負責監控各業務單位淨現金流量。若發現業務單位重大與異常使用資金致足以造成第三條所稱平常時期外之狀況時，應通報風險管理單位或其他相關單位，必要時應成立危機處理小組，以處理重大流動性風險。巨災時期之資金流動性管理應以巨災時期之情境評估及資產變現規劃進行緊急資金調度模擬，以妥善調度巨災時期之現金流量，並作為資產負債配合風險之監控使用。 |

## 新興風險之辨識與評估

本公司依據全球風險報告及日本東京海上集團對新興風險之說明，進行風險事件之描述及定義，進而評估其損失金額及發生可能性。本次辨識之新興風險包含法令遵循失當風險、傳染病爆發風險、國家間衝突、關係緊張或破裂、地緣經濟的對抗或政治資源爭奪及駭客入侵與網路攻擊風險，並於風險登錄作業會議中針對評估之方法論、評估結果逐題進行討論。

## 危機處理機制 - 有效應變

為預防公司發生重大事件而影響信譽、危及正常營運或金融秩序，本公司訂定「經營危機應變措施」，如發現經營危機事件之徵兆，將立刻通報相關單位迅速處理以避免事端擴大，並採取緊急補救措施；於發生經營危機事件後，則由總經理成立經營危機處理專案小組，專案監控事件發展，以採取更快速有效的應變作為。

## 營運持續管理

營運持續管理(Business Continuity Management, 簡稱BCM)為透過預防與復原控制措施的組合，將組織衝擊最小化，把風險造成的影響降低到可接受的等級。在規劃過程中，了解組織面臨風險發生的可能性與衝擊，鑑別出影響組織成敗的重要業務，以及維運這些重要業務所需要的資產，並根據鑑別的結果評估發展營運持續策略，以決定營運持續的整體作法。本公司對此制定因應各項緊急事故發生之應變及通報計畫，每年執行各項應變演練，以強化面對緊急事故發生時之風險意識，並確保公司營運狀況無虞。2022年導入ISO 22301營運持續管理系統並於11月中旬通過驗證。2022年共舉辦2場營運持續演練，包含恢復重要業務基本運作的異地備援演練，及因應新冠肺炎疫情期間地震來臨緊急應變演練。

## 2022年緊急應變演練

| 演練計畫 | 演練計畫情境 | 演練計畫說明 | 演練時間 |
|---|---|---|---|
| 異地備援演練 | 本次聯合演練所模擬之情境為須啟動DRP各項異地備援機制之總公司大型火災事件，而由各作業單位依各備援機制之災害復原計畫，恢復總公司關鍵作業之最基本運作。 | (一) 初始情境：總公司大樓非上班時間火災警報響起，值班之大樓警衛立即通報119消防隊，並通知大樓各公司相關主管。<br>(二) 事件確認：本公司相關主管接獲通知後立即進行事件狀況確認，得知消防隊趕到前本公司8樓至13樓已陷入火海並將嚴重影響公司營運，因此在通報「緊急應變指揮本部」後已於6:00am由具權限之應變主管宣告啟動災害復原計劃中之備援小總行機制。<br>(三) 後續發展：「緊急應變指揮本部」隨即緊急聯絡通知總公司所有關鍵人員，直接前往各備援點報到並要求於7:15am前完成就位，以開始恢復總公司之基本運作。(由此情境接續進行報到就位與重啟關鍵營運之演練) | 2022年12月11日 |
| 地震 | 此次演練將2022年新冠肺炎(COVID-19)疫情爆發，總公司演練部門及轄區有同仁確診或隔離，導致部分同仁居家辦公，及疫情期間凌晨發生強烈地震之情形新增至演練情境。 | 本次演練情境為新冠肺炎(COVID-19)疫情爆發，總公司演練部門及轄區有同仁確診或隔離，導致部分同仁居家辦公，且居家辦公期間的凌晨發生震央於台東縣之強烈地震，其地震規模為6.8、預估震度高達6級，造成台灣各處有不同程度的建築受損、電力中斷及網路斷線等災害事故。風管部評估確認發生重大意外事件時，由總經理授權風管部主管於群組宣布啟動通報作業。 請公司各單位模擬發生地震時客戶或(分)公司遭受損失之因應措施，並進行損失狀況之通報。 | 2022年12月19日～2022年12月20日 |

**防疫險風控缺失因應措施**

疫情爆發後的風險管理因應措施：

(1)新增每季揭露新興風險暴險累積情況：2022年8月進行每季新興風險(含法定傳染病) 暴險累積揭露並提報風管委員會、董事會。

(2)將傳染病納入其他巨災風險進行RBC資本適足率試算：主管機關預告將於2024年新增其他巨災風險(含恐怖攻擊、貿易信用、保證保險、傳染病)納入RBC資本適足比率計算，已經進行試算暴險結果並提報風管委員會、董事會。

(3)新增新興風險保險商品開發銷售管控措施：2022年8月擬定新興風險商品開發銷售管控措施並提報風管委員會、董事會，後續將進行核保風險管理辦法，修訂重點說明如下，已於10月底修訂完成。

A.商品開發、銷售前準備：修訂重點含新興風險辨識、召開自留風險評估會議(含銷售限額、再保訊息、最大自留損失評估等等)、自留風險超限提報風管委員會及董事會等等。

B.商品銷售後：修訂重點含每季新興風險辨識結果提報風管委員會及董事會、每季新興風險暴險累積揭露提報風管委員會及董事會等。

(4)新風控長從2022年10月9日起從日本東京海上集團(TMHD)派往公司，以加強公司的風險管理功能(暴險管理和新興風險管理)，包含強化風管委員會效率、新增對新商品開發風險管控以及強化新興風險管控。





# 2.5 法規遵循

## 2022年法規遵循概況

| 環保類法規 | 勞基法與人權相關法規 | 社會類法規 | 產品與服務法規 |
|---|---|---|---|
| • 無違反環境法條規定之案件 | • 無使用童工[註]<br>• 無涉及歧視及性騷擾<br>• 無違反結社自由及團體協約<br>• 無強迫與強制勞動<br>• 無侵害原住民權利 | • 無涉及反競爭行為<br>• 無違反反托拉斯事件<br>• 無違反壟斷法事件 | • 無被禁止銷售之產品<br>• 無違反健康與安全法規事件<br>• 無發生產品與服務之資訊與標示違規之事件<br>• 無違反行銷相關法規事件 |

註：「童工」意指十五歲以上未滿十六歲之受僱從事工作者。

新安東京海上產險由董事會通過「法令遵循制度」及年度法令遵循計畫，並由總機構法令遵循主管定期彙整法令遵循執行狀況並向董事會報告。此外，每年召開全公司法令遵循會議並執行以下措施，提升員工遵法意識。

## 面對嚴格金融審查的管理制度說明

| 項目 | 控管措施 |
|---|---|
| 同業裁罰案例宣導及查核控管措施 | • 當同業發生裁罰事件時，由法令遵循部會請相關部門檢視本公司實務作業之控管措施或執行方式，避免因類似情形而生裁罰風險。<br>• 稽核室於辦理一般查核時，針對同業裁罰缺失態樣進行作業檢視，並列入年度稽核計劃中。 |
| 法令變動管理 | • 當法令異動時，由業管單位檢視及調整內控規章，確保內部作業規範符合最新法令規範。 |
| 法遵訓練 | • 全體員工每年均需接受線上法令遵循教育訓練，課程內容包括：主管機關規定應宣導之法令、產險公會訂定之自律規範、保險業務相關重要法令等。 |
| 法遵自評檢核 | • 每半年由各部門自行進行一次法令遵循自評檢核，檢視法令遵循落實情形。 |
| 保險商品審查程序 | • 由商品送審作業人員依照「商品銷售前程序作業準則」及本公司內部辦法確認應檢附資料，並在商品送審、進行資訊公開和歸檔前由另一位人員進行複查，以確保資料正確性。<br>• 商品條款及費率由各險部商品負責人員及精算作業人員依據相關規範完成條款與費率擬定後，由各商品簽署人員檢視各自負責事項，以確保條款及費率之正確性、合理性及適法性。 |

**2022年本公司無發生關鍵重大[註]事件，但有3件遭受主管機關裁罰案件，說明如下：**

## 2022年裁罰案件及改善措施

| 案件描述 | 預防與補救措施 |
|---|---|
| 處分日期：<br>2022年1月18日<br>裁罰結果：書面糾正處分 | • 重新檢視並調整電腦系統分類：對各系統主機依照「保險業電腦系統資訊安全評估作業原則」進行電腦系統重新分類，並於2021年度起辦理電腦系統安全評估作業實施適用。 |

## 2022年裁罰案件及改善措施

| 案件描述 | 預防與補救措施 |
|---|---|
| 違反法規及內容：<br>保險業辦理資訊安全防護自律規範第6條，系統分類有欠妥適，經重新檢視電腦系統分類，再予以調整，並納入2021年度電腦系統資訊安全評估作業，雖依自律規範作業，惟於分類電腦類別有部份瑕疵，違反部份規範之慮，但並未影響消費者權益，且均已改善，故處以書面糾正處分。 | • 對外開放的公司業務網站，不論是否含有個資，一律納入每年滲透測試作業。<br>• 對評估報告所列缺失及建議事項之後續改善情形，將留存改善相關文件紀錄。<br>• 委外廠商之適格性遴選要求：已完成資安評估廠商遴選表，增加[具銀行業之評估經驗]、[過去2年辦理資安評估作業無發生重大資安事件]等項目，並將該遴選表作為每年啟動評估作業的簽核附件。<br>• 建立內部審視程序：執行電腦系統資訊安全評估作業時，請評估廠商與業務相關單位出席評估結束會議，除說明評估範圍與發現事項，並檢視廠商所出具報告之正確性及完整性，且留存會議紀錄作為審查報告佐證文件。 |
| 處分日期：<br>2022年6月9日<br>裁罰結果：750元罰鍰<br>違反法規及內容：所得稅法第111條，未依所得稅法第89條第3項規定次年申報期限屆滿前申報免扣繳憑單。 | • 財務部將所有因賠案而生的-處理費用，包括公證費用、律師費用、專家費用等，均應檢附收據之PDF檔案，做為Smartflow日結報表的附件資料，並進行郵件書面通知及宣導作業。<br>• 2023年規劃透過系統作業從各險理賠端資料建立、會計科資料蒐集、財務分析科年度申報，避免再次未依限申報免扣繳憑單作業受罰。" |
| 處分日期：<br>2022年9月30日<br>裁罰結果：40,266元罰鍰<br>違反法規及內容：《外國企業常駐代表機構登記管理條例》第六條，未按規定在年度報告截止日前提交2018-2020年度的年度報告。 | • 上海代表處已辦理年度報告之提交，並於2022年9月30日完成行政罰鍰之繳交。<br>• 因本公司海外業務調整，擬裁撤上海代表人辦事處，該提案已於2022年8月19日經董事會通過，獲金管會同意辦理。" |

註：重大違規定義：參考「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第二條之規定，重大裁罰單一違法行為處罰鍰且符合下列情形之一：(一)新台幣三百萬元以上之罰鍰。(二)未達新台幣三百萬元而達法定罰鍰最高額二分之一以上之罰鍰。但法定罰鍰最高額未逾一百萬元者，不在此限。





# 3 專業效率-永續商品服務

## 2022年永續服務提供績效

- **無發生**重大資安事件

### 管理方針

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 發展永續保險商品與服務 | 藉由保險專業透過發展對社會有助益之永續保險商品與服務，實現與社會共榮的目標。 | • 訂定「核保準則」、「保險商品設計程序」、「保險商品準備銷售程序」、「保險商品審查程序」。<br>• 訂有「客服中心派案處理作業辦法」、「客戶服務委外作業處理辦法」、「客服中心申訴案件作業辦法」、「消費爭議處理制度」(含處理流程SOP)。 | • 離岸風電相關保險保費收入約8,938萬元，目標達成率為92.5%。<br>• 離岸風電保險新承接Formosa I營運階段保單，本公司承接比例7.5%，保費收入約1,122萬元。<br>• 太陽能設備電子設備保險保費收入約349萬元，成長率為47.9%。<br>• 資訊安全保險保費收入約NT$757萬元，成長率為35.6%。<br>• 共享汽車相關保險保費收入約2,665萬元。<br>• 微型電動二輪車為綠色能源發展的一環，本公司配合政府修法於2022年11月30日正式銷售微型電動二輪車強制險商品；任意險商品預計2023年第二季上線。<br>• 3月前往商業總會推廣說明資安保險商品。<br>• 8月參加CIP哥本哈根基礎建設基金與Marsh聯合舉辦之CIP Insurers Day2.0離岸風電講座。<br>• 10月與東京海上集團流程改善團隊舉行視訊會議，由東京海上集團分享業務流程無紙化的各類措施供本公司參考。<br>• 10月與東京海上集團來台人員，就離岸風電在台發展現況進行業務交流。<br>• 11月參與核保學會、保發中心、繼耘保險文教基金會、產險公會合辦之講座，由慕尼黑再保險公司主講之資安險議題。<br>• 12月參加中華民國風險管理學會舉辦離岸風力發電現況講座。<br>• 經董事會決議通過制定責任投資政策。<br>• 投資標的ESG檢核已納入投資評估程序。2025年國內股票投資資產占本公司ESG資產池比重達到65%以上，其中ESG評級設定為FTSE Russell ESG(富時羅素指數)2.5~3.0佔比43%，3.1~3.5佔比15%，3.6~4.0佔比5%，4.1以上佔比2%。 | • 研議綠色商品、促進減碳效益，包含「居家綜合保險綠能升級附加條款」商品及「微型電動二輪車專屬駕駛人傷害附加條款」、「電動汽車專屬綜合保險條款」以配合國際節能減碳趨勢。<br>• 持續參與綠能保險商品發展，包含離岸風電、資訊安全及太陽能設備等相關保險、共享汽車相關保險。<br>• 推展保險教育訓練及相關講座。<br>• 推廣電子化作業，促進節能減碳：<br>(1)自動續保通知電子化：針對以信用卡繳費，且信用卡仍有效的客戶，由寄送平信通知改為簡訊通知。<br>(2)車損報廢品零件之活化運用：針對因車損而更換之報廢品零件，導入再生資源循環利用機制，辦理零件回收、整復、銷售，以達綠能環保效益。 | • 因應社會環境變化，適度調整核保政策，持續提供新興風險商品，符合國際發展趨勢。<br>• 因應環保永續發展，持續開發並推動綠色商品及服務。 |

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | • 2022年國內股票投資資產有73.67%(成本)屬於本公司ESG資產池內之標的所構成。<br>• 2022年參與國內上市櫃被投資公司股東會採電子投票方式辦理，總計出席46家次，出席率100%。除依法不得表決之議案項目外，均以參與表決為原則，行使表決議案共257案(章程或作業程序修訂118案，盈餘分派或虧損撥補47案，營業報告書與財務報告之承認43案，解除董事競業禁止37案，增資7案，發行限制員工權利新股3案，私募有價證券及其他各1案)，經評估並無違反環境保護、關懷社會或是公司治理議題，因此全數給予贊成支持，以落實股東行動主義。 | | |
| 公平待客 | 透過蒐集來自於各種管道的客戶申訴、抱怨、建議與意見，精進改善服務，提供待客如親的服務品質。<br>關注高齡、身心障礙等弱勢族群需求，提供多元適當的溝通管道與服務方式，維護其金融消費者權益。<br>針對高(樂)齡長者規劃一專屬整合資訊平台，以降低資訊獲取、查找之障礙，並透過增加風險意識、友善服務、安心保障三大面向，關懷高齡族群。<br>關注高齡者金融剝削議題，藉由多元管道積極互動宣導，防止高齡長者遭受金融剝削、詐欺，保護高齡族群預防及避免受害。 | 訂定有保險商品條款及核保準則，並依循「客服中心申訴案件作業辦法」、「消費爭議處理制度」(含處理流程SOP)、「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」，以落實公平待客原則之目標。 | • 車險理賠進度自動化通知服務升級，已上線，增加「車輛勘核完成」、「肇事原因查證完成」的通知節點，使客戶更加掌握賠案進度，提升安全感。<br>• 「法定傳染病綜合險理賠申報平台」已上線，使保戶可透過網路，更加即時且便捷地申請理賠，並了解其進度。<br>• 維護身心障礙族群投保權益：<br>(1)自2022年3月起，身心障礙客戶投保傷害險／醫療(健康)險／癌症險者，業務員需填寫領有身心障礙手冊客戶評估表並留存評估紀錄。<br>(2)受理身心障礙客戶投保需求後，若評估有未核保之情形發生，均掛號通知要保人，並載明無法核保拒絕承保之具體理由。<br>(3)受理身心障礙客戶投保需求後，核保照會訊息不僅提供業務管理人，亦會同步簡訊通知要保人，避免資訊遺漏。<br>• 推動e保網暨行動投保平台作業優化，改善報價便利性並增加效率：<br>(1)團體傷害險e保網界面優化已完成並於2022年11月上線，2023年將持續收集下一階段改善建議；另僱補三合一業務介面優化專案已開始測試。<br>(2)旅行平安險e保網界面優化作業規劃中，並於完成後再新增支援行動投保平台。 | • 強化續保通知服務以提升客戶滿意：<br>推動客戶利用功能設定行事曆續保提醒通知，避免遺漏續保、增加客戶滿意度。<br>• 優化車險理賠受理通知作業：<br>受理車險賠案時，透過系統機制，以駕駛人ID連結至數位發展中心建構之「客戶全視圖」網頁，檢視客戶整合性資訊，使理賠人員於賠案處理期初，早一步掌握客戶資訊，藉以提供適當之客戶服務並減少客訴或道德風險的發生。<br>• 金融友善服務：<br>(1)增進保單易讀性，提供放大版保單，有助於客戶快速瞭解投保項目及內容。<br>(2)針對65歲以上客戶於官網下載電子保單時，除發送電子保單，並加發關懷簡訊。簡訊內含客服電話，方便客戶點選連結即能撥打電話，進行商品及條款諮詢。<br>(3)商業火險保單漸趨複雜與專業化，擬規劃製作保單摘要表，提高保單易讀性。 | • 營造友善的金融服務環境，建構無障礙服務環境。<br>確保理賠及客訴處理過程，與客戶保持公平、互惠與平等的互動。與保戶維繫長期夥伴關係。<br>• 洞悉客戶需求，提供待客如親且創新之服務。<br>• 進行線上投保商品體驗一致化改版，實現一站式的架構及體驗。<br>• 以「從心出發-視客如親」的服務理念，建構多元且全方位保障的防護網，營造更具同理心、包容性的友善保險服務環境。<br>• 持續關注高齡化社會議題，聚焦高齡友善金融服務及公 |





| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | • 保險存摺查詢平台：<br>人身保險：壽險公會保險存摺，於2022年1月開始測試，並於2022年6月正式上線。<br>財產保險：配合主管機關規劃，第一階段於9月初完成、將自然人為被保險人之保單資料上傳平台，第二階段於11月底完成、擴充保單資料庫的資料內容。<br>• 行動裝置險系統優化：照會流程優化<br>(1)第一階段-提醒業務員<br>投保平台新增照會功能，業務員可自行至系統查詢案件照會樣態，提升補件效率。已上線。<br>(2)第二階段-提醒客戶<br>新增簡訊及書面方式通知客戶，以維護客戶投保權益並提高補件達成率，已上線。<br>實體通路門市之信用卡增加無息3期服務，提升客戶滿意度，已上線 (玉山、台新、中國信託銀行)。<br>• 依「客戶之聲」回饋意見完成多項具體改善措施，涵蓋範圍包含優化網投頁面設計、建立理賠標準話術及專業徵詢流程、優化住火複保險通知作業、優化船體損失險保單文字及建立防疫險理賠申請通報平台等。<br>• 受防疫險相關申訴案件爆量增加影響，致使函文回覆時效未能達成挑戰縮短之精進目標，惟仍能積極達成於30日內處理回覆之時效。<br>• 線上投保平台已完成建置超連結至理賠通報系統。 | (4)對於責任險大宗的公共意外責任險，優化投保摘要表以提高保單易讀性。<br>• 持續依「客戶之聲」與各單位研擬可行之服務精進行動方案，消弭客戶痛點，優化各項服務流程。<br>• 透過蒐集線上投保客戶之操作體驗、意見反饋、使用者問卷訪談等方式，改善線上投保客戶操作體驗，進行線上投保網站改版，預計2023年第3季完成汽車險及旅平險線上投保網站改版。<br>• 擴大【手語視訊翻譯服務】範圍：全年度對六大分公司至少舉辦4場手語基礎教學課程、目標年底前全台全面提供手語視訊翻譯服務。<br>• 規劃【友EYE無礙－雙視版公司簡介與保險商品DM】：籌製點字版公司簡介及險種商品介紹DM(含公司簡介、車險、住宅險、傷健險、旅遊險)，目標今年底製作完成7本雙視DM並分置於總公司及六大分公司。<br>• 官網建置【樂齡服務專區】符合高齡長者使用者體驗內容架構：<br>(1)反金融剝削影片-降低閱讀不便。<br>(2)反詐騙互動遊戲-溝通詐騙風險注意事項<br>(3)預防及辨識日常風險四格漫畫(金融風險險交通安全居家安全)<br>(4)保險商品、服務、適合度資訊彙整<br>•【金融友愛 擦亮慧眼 高齡反詐騙宣導】<br>(1)籌製高齡反金融詐騙宣導短片。<br>(2)籌製反金融詐騙數位互動小遊戲。<br>(3)將宣導影片及小遊戲架設於官網【樂齡服務專區】。<br>(4)以宣導影片及小遊戲為教材，深入前往高齡福利機構進行活動落實公平待客友善服務原則。 | 平待客，營造更友善安全的金融服務環境。 |

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 數位金融與創新 | 透過持續蒐集投保市場數據，以資料分析預測消費者風險可能及市場動態，用以定期提醒保戶保障缺口，推薦其適合的保障；並推出新興商品或創新投保模式，協助客戶因應市場新興風險及降低投保門檻，締造數位服務新價值。 | 運用數據及風險評估模型提供推薦之投保組合；持續開發新興商品及創新投保模式。 | • 「心安數位客服平台」20專案，第一階段保單服務已上線，自20專案上線起統計至11月底，累積體驗共計2,767次。第二階段即時通小幫手文字客服服務預計12月底測試，測試無虞後將行上線。<br>• 數位化申訴系統第二階段已上線。<br>• 事故現場客戶專屬文件包已上線，其中客戶專屬線上理賠申請書上線至今已達75%以上使用率，未來將持續推動客戶使用，簡化現場處理作業流程。<br>• 已針對車險資料(例如：廠牌、風險係數等)進行數據探討，作為核保及行銷之建議方向。 | • 導入行動身分識別(Mobile ID)進行網路投保身分驗證，預計2023年Q4完成上線。<br>• 針對現有保戶服務中的現場處理文件包，進行流程整合成為「事故處理小秘書」，以提升客戶服務專屬感。 | • 數位科技、AI人工智慧與資料整合，提供即時性、自動化、差異化的數位保險服務。<br>• 善用數位工具，配合中長期營運策略，推動解決方案以提升作業效能與生產力。<br>• 配合法令開放，導入新型態金融科技技術，優化線上投保客戶體驗，規劃整合完整會員一站式服務，兼顧保戶使用服務的便利性與安全性。 |
| 資訊安全管理 | 為強化資訊安全並提升資訊相關作業之服務品質，確保公司資訊安全管理與資安防護措施持續有效運作，妥善保護營運機密與客戶個人資訊，避免其機密性、完整性及系統可用性遭受內、外部人員蓄意或疏忽所造成之破壞，達到持續有效的資安管理目標。 | 訂定「資訊安全管理政策辦法」包含以下14項安全管理政策：<br>(1)資訊安全政策<br>(2)行動裝置<br>(3)委外廠商<br>(4)桌面及螢幕淨空<br>(5)軟體系統開發<br>(6)備份管理<br>(7)資訊系統存取<br>(8)資料傳輸加密<br>(9)遠端連線<br>(10)電子郵件<br>(11)網路安全<br>(12)雲端服務<br>(13)物聯網設備<br>(14)遠距辦公 | • 完成建置雙層防火牆與網段區隔作業，以強化防火牆與網路縱深之防禦能力，並再縮短對威脅情資套用與處理時間，提升對威脅防禦之反應速度。<br>• 完成「金融資安行動方案」多項要求業務，且每年持續進行異地備援演練，確認切換異地資訊系統之可用性；有關委外廠商管理，後續則將依照核准後之公會版自律規範內容，對委外廠商進行要求。<br>• 完成DDoS攻擊、社交郵件、勒索病毒入侵等各項情境演練作業並據以留存紀錄。<br>• 完成「ISO 27001資訊安全管理驗證」及「ISO 27701個人資料隱私管理制度」之有效性驗證。<br>• 完成ISO 27701驗證作業，取得ISO 27701國際標準驗證。<br>• 完成ISO 22301驗證作業，順利取得ISO 22301國際標驗證。 | • 導入端課防護MDR軟體(CrowdStrike)。<br>• 強化網站安全防護減緩惡意檔案上傳風險)。<br>• 落實網站APP安全檢測(識別網站APP弱點風險)<br>• 推進金融資安行動方案(執行措施)。<br>• 強化防火牆與網路縱深之防禦能力，追蹤資安威脅情資處理情形，持續提升網站系統安全與強化設備防護能力。<br>• 強化營運持續韌性以確保公司服務不中斷：持續通過營運持續管理ISO 22301驗證。 | • 深化資安治理。<br>• 落實法規遵循。<br>• 減緩駭客攻擊。<br>• 強化網路縱深防禦機制，並持續檢視內外部網路之資源存取、網段隔離、邊界防護等管控機制，確保能完善資訊安全防護。 |





# 3.1 保險商品設計評估與銷售

**保險業永續發展原則—商品與服務開發**

從ESG觀點設計承保相關風險的保單，例如與氣候有關的保險商品為汽車保險「汽車車體損失險颱風、地震、海嘯、冰雹、洪水或因雨積水附加條款」、住宅火災保險「住宅火災保險超額颱風及洪水保險附加條款」、攸關環境與資訊風險的「意外污染責任保險」與「資訊安全保險」、「資料保護責任保險」等。此外，推廣各類受益人金融智慧教育方案，發展或支持風險、保險及ESG議題的知識教育。

新安東京海上產險之保險商品設計、審查及銷售程序，均依循主管機關規範，並在官方網站揭露各項保險商品條款，便於消費者充分瞭解保險商品資訊。此外，營業人員於招攬時須盡說明與揭露義務，並填寫適合度分析表(Know Your Customer, KYC)，以確保消費者充分瞭解投保商品之重要內容，並瞭解自身需求，維護消費者權益。

**商品開發核心意義**

當承保危險發生後，對被保險人所產生的ICE（Impact衝擊，Consequences後果，Effect影響）得以降低甚至消除，有助於企業，乃至於社會經濟穩定。

## 商品設計評估

依據「保險商品銷售前程序作業準則」制訂「保險商品設計程序」，規定於商品設計時應注意保險商品各項條款之妥適性及合法性、消費者權益保障及風險管控等事項，並於保險商品定價時應注意費率之適足性、合理性及公平性，以確保保險商品設計符合相關法令。

另依據「保險商品準備銷售程序」、「保險商品設計自律規範」及「保險商品審查程序」等規定，於商品審核流程中進行適法性審核，確保商品符合保險及公平交易法令規範。

保險商品設計時，均已訂定銷售限額，並設定銷售限額預警額度，同步制定其銷售計劃及管控措施，以強化並完善保險商品銷售後風險管理機制；為進行核保風險控管，險部每季提供給風管部有效保單之最大自留額、各區天災曝險統計資料，並於訂定各年度經營計劃時，針對所承辦之險種訂定年度每一危險單位最高自留限額，維持公司整體財務穩定性。

因應新興風險對公司永續經營之衝擊，2022年下半年針對新興風險保險商品增列下述控管措施，以維持公司健全經營與永續發展：

1. 對於新興風險及核准制保險商品於正式開發時，須符合本公司「核保風險管理辦法」當中關於商品開發銷售風險控管程序，並以核定商品PML限額作為商品銷售限額。
2. 若商品銷售前有任何自留風險變化，例如再保人無法承接或環境風險大幅變動，則應重新調整評估，並呈報風險管理委員會暨董事會核准後方可推動銷售。
3. 保險商品銷售後，定期進行銷售額度之追蹤，倘達到銷售限額預警值者，應提出包括暫停銷售作業規劃以及是否續行銷售之評估分析。

## 商品銷售

保險商品依據「財產保險商品審查應注意事項」及「人身保險商品審查應注意事項」之規定，於保險單首頁、保單條款、商品簡介及要保書上均完整載明「商品文號及日期」、「主要給付項目」、「免費申訴電話」、「查詢保險業資訊公開說明文件之方式」及「警語」；要保書另依據「財產保險業保險商品要保書免適用保險商品審查程序之內容及範圍」規定，遵守應必要列載及不得列載事項。此外，制訂「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料製作與散發作業辦法」，規範保險商品行銷宣傳相關事宜。

## 商品檢視與調整

超過70%的客戶使用手機造訪本公司網路投保網站，為便利客戶可隨時透過手機即時取得保險保障及服務，本公司網路投保流程均已針對手機友善體驗進行設計及優化，透過線上客戶留言反應及詢問，推出新商品以回應客戶需求。

因應高齡化社會，配合「保險業招攬及核保理賠辦法」第6條第1項第5款第5目「評估六十五歲以上之客戶是否具有辨識不利其投保權益情形之能力，KYC新增高齡客戶詢問事項及評估表，於每次為客戶服務前，皆須了解客戶屬性及需求。火險保單均為一年期保單，每年需重新依規範進行KYC約定新保單（重新取號）。配合《保險法》修正案，保險公司針對未滿15歲以下的被保險人應優先補足喪葬費用保險金，給付以61.5萬元為上限，本公司針對未滿15歲以下的被保險人修訂商品內容及核保管理政策，如經本公司查詢客戶投保同業已達該足額，將請客戶再簽訂「無喪葬費用聲明書」，保障客戶投保權益，且為符合保險法規定，此評估作業於新客戶投保時進行，另於每年續保時定期重新評估被保險人之投保金額是否合宜。

針對多元「客戶之聲」來源，除逐案檢視客戶抱怨或申訴案件外，亦有主動挖掘客戶針對商品或服務建議之機制，每季針對理賠案件，設計專業問卷並抽樣以電話訪問客戶，主動了解客戶各項服務流程細節之滿意度，藉由客戶反饋意見了解理賠服務品質，聽取客戶寶貴意見，了解客戶需求及屬性，深化與客戶間之連結，即時就客戶所需調整服務流程，預防客戶因有服務不佳之體驗，衍生爭議案件發生。

經檢視送審商品之提案、可行性評估及相關會議紀錄與簽呈，確實考量保險商品銷售前程序作業準則第6條事項，保險商品評議小組於可行性會議中已評估保險商品設計之專業注意義務、善良管理人義務、目標市場及消費者權益保障、設計時不得有虛偽、詐欺、誇大宣傳保險業績效，或其他足以致他人誤信之行為、評估風險控管機制有效性等並表示意見，相關作業流程符合公平待客原則。商品於送審前由商品評議小組評議並作成會議紀錄，上呈總經理核閱，並留存送審相關文件供主管機關查核，前項保險商品評議小組由副總經理為召集人，並由相關簽署人員出席作成決議，相關作業流程，尚稱妥適。

### 對應環境永續責任之保險產品

| | |
|---|---|
| 綠色能源發展相關保險 | 提供安裝工程綜合保險及電子設備綜合保險等商品，承保再生能源所屬的風力發電機組、太陽能發電設備製造及發電機組、水力發電機組等，保障其因火災、颱風洪水及地震等危險事故所造成之損害。 |
| 意外污染責任保險 | 本商品目的在協助企業管理環境風險，對於環境污染導致的人身、財物損害，提供補償及復原的機制。 |
| 漁船保險 | 進行漁船保險核保時，皆審慎考量環境風險因子並評估船東背景、漁撈作業模式，如發現有以不合法作業方式之漁船，或曾經遭主管機關查獲以違法方式捕撈之行為，將從嚴審核或不予承作。逾齡船舶(15年以上)於航行上漏油及損壞機率高於新船，造成環境污染機率提高，核保得視船舶狀況加費。 |
| 公共自行車責任保險 | 推出公共自行車責任保險，響應政府鼓勵民眾使用無碳運輸工具。 |
| 電動自行車綜合保險 | 設計「電動自行車綜合保險」，提供愛護環境與熱愛戶外運動且以電動自行車作為代步工具的保戶完善的保險保障。 |
| 微型電動二輪車強制險 | 微型電動二輪車為綠色能源發展的一環，本公司配合政府修法推動強制險擴大承保微型電動二輪車。 |
| 核能保險(同業共保) | 核能保險主要承保財物損失及第三人責任。在政府的監督下，由核能保險聯合會統籌辦理，並由國內所有產險公司依據其可承接額度共同承保核能保險。 |
| 行動裝置保險 | 因應行動裝置普及化，為多數民眾生活中不可或缺的必需品，推出「個人行動裝置保險」，當行動裝置因意外事故所致毀損或滅失時，提供維修及置換服務以延長其使用年限，減少電子垃圾產生，並將毀損之裝置進行回收和循環利用。 |





### 對應社會永續責任之特色商品

| | |
|---|---|
| 代理駕駛業責任保險 | 響應政府推動酒後代駕服務，推出代理駕駛業責任保險，期望降低酒駕發生機率。 |
| 汽車保險 | 為服務投保汽車車體損失險或任意汽車第三人責任險之保戶，提供全年無休二十四小時事故現場協助處理服務，包括保全現場跡證、協助現場排除等各項事宜，並協助客戶當場填寫理賠相關文件，完成申請作業。<br>此外，「汽車第三人責任保險附加車內寵物意外保險」對被保險人於本附加保險有效期間內駕駛被保險汽車發生汽車交通意外事故，致車內寵物受有傷害或死亡時，本公司依本附加保險約定，對支出之費用負賠償之責。 |
| 租賃小客車車體毀損失竊及租金損失責任保險<br>(共享汽車加碼險) | 因應時代趨勢，推出國內第一張特別為使用共享汽車族群設計分時投保的碎片式保險，針對駕駛人在駕駛共享汽車時，車輛遭碰撞、失竊所產生的自負額與營業損失給予更完整保障。 |
| 產品回收責任保險 | 協助企業負擔因產品回收所生費用，希望企業在面對產品安全有疑慮時，能積極執行回收程序，保障消費者權益。 |
| 資料保護責任保險 | 協助企業面對因應個人資料議題發生之損失，鼓勵企業面對個資洩漏等事故時能更積極與客戶溝通，做出適當處理。 |
| 資訊安全保險 | 對於企業發生個資外洩、資訊系統、媒體行為之風險，可藉由本商品填補因資安事故引發之法律賠償責任、承保事故對應之各項費用及營業中斷等。 |
| 團體傷害微型保險 | 響應政府照顧弱勢族群，提供15至70歲經濟弱勢族群低保額、低保費的團體傷害微型保險，減少突發意外事故對弱勢家庭經濟的傷害。 |
| 突發傷病健康保險 | 提供0至64歲民眾突發之疾病或意外傷害事故醫療保障，如住院、加護病房、急診醫療與重大燒燙傷等，全職業類別同一費率，無等待期且提供國內外全區域保障。 |
| 疫苗接種綜合保險 | 因應社會大眾需求推出疫苗施打不良反應及法定傳染病隔離保障等商品，截至2022年底提供近百萬社會大眾保障，真正發揮保險業「互助共濟」的精神。(備註：本商品已停售) |
| 全心防癌保險 | 提供0~60歲且可續保至75歲的全方位癌症醫療保障，初次罹患癌症先給付定額初次罹患癌症保險金，等同優先提供一筆醫療費用預備金，罹癌一年內期間提供住院、出院及治療等癌症醫療保險金，包含：手術、化療、標靶及骨髓移植等，倘確診一年內身故將提供身故保險金，讓被保險人不用擔心身後家庭經濟負擔與喪葬費用。 |
| 新老來保保險 | 專為50~84歲高齡者提供最心安的意外傷害醫療保障，強化意外險及傷害醫療的基本保障，提供銀髮樂齡族高品質的晚年生活保障。 |
| 居家綜合保險 | 本項商品特色為住宅火災事故發生時，動產與不動產保額可彈性共用，且動產財損理賠不扣折舊、實損實賠，若火災不幸延燒到左鄰右舍，第三人責任保險的高額保障也能有效填補及分散遭受第三人求償時的風險。 |
| 租賃住宅保險 | 響應內政部住宅資源能循環利用政策方向，協助租賃住宅市場發展及管理條例之中小企業業者轉嫁風險，推出租賃住宅綜合保險及租賃住宅租金損失保險，承保租賃物修繕、第三人責任、財產安全補償、租金損失、特定事故房屋跌價責任。 |
| 無人機責任保險 | 本商品針對承保標的在保險期間內發生意外事故，致第三人體傷或財物損失，依法應由被保險人負賠償責任；而受賠償請求時，對被保險人負賠償之責。 |

**客戶續保率**

| 項目 | 2022年客戶續保率(%) |
|---|---|
| 海上保險之其他險 | 91.8 |
| 責任保險及其他保險 | 82.8 |
| 商業火險 | 78.11 |
| 傷害暨健康保險 | 87.8 |
| 車險 | 80.3 |
| 住宅火險 | 90.1 |

註：數據統計期間截至2022年12月31日。

**現行保單有效保單數量**

| 險種 | 有效保單件數 |
|---|---|
| 個人保險(包含車險、住宅火險、傷害暨健康保險) | 3,623,249 |
| 企業體保險(包含海上暨工程保險、商業火災保險、新種保險) | 600,268 |
| 總計保單件數 | 4,223,517 |

註：數據統計期間截至2022年12月31日。

# 3.2 客戶倍感尊榮

保險業永續發展原則—銷售與行銷

在配銷方面，與其他通路配銷者合作有效接觸暴露於風險當中的客戶。在銷售方面，亦應提供保戶商品教育，並給予完整的風險規劃與後續保全服務。

保險業永續發展原則—理賠管理

在理賠處理方面，對顧客請求之回應迅速、公平、敏銳與透明，確保理賠程序充分說明且了解，相關服務亦將ESG各項議題納入考量。

## 透過跨平台合作 致力保險生活化

本公司持續與Yahoo、樂天市場、PChome、momo等電商平台策略合作，透過文章報導、影音及Podcast等媒體，提供更多元、淺顯易懂的保險知識，讓消費者理解保險產品的使用時機與情境和一般民生消費無異，並可透過便捷的網路投保服務，減少消費者對保險「複雜、繁瑣」的既定印象，提升保險與日常親近，符合生活所需的印象。




Yahoo E保網

樂天保險網

PChome安心保

momo富立財產保代





## 多元客戶溝通管道

本公司提供多元客戶溝通管道，包含：「客戶服務專線」、「客服留言板」、「書信來函」、「電子郵件」、「臨櫃」、「傳真」、「Line@」、「心安數位客服平台」、「客戶意見信箱」及「臉書粉絲團」等，與客戶充分溝通，瞭解客戶真正需求，持續提升服務品質。

自2021年9月「心安數位客服平台」車險理賠相關服務項目上線後，一掃即連的直覺式服務體驗廣受各界好評，為使服務更健全，於2022年新增車險保單取向的服務內容，綜括保戶經常通報的服務，如：「現場處理」、「道路救援」、「申請理賠」、「異動申請」、「強制證下載」等，藉由網際網路以及智慧型手機的普及，實現客戶不須撥打080免付費客服專線，也能通報保險服務，為迎合時代趨勢的新型態通報管道。截至2022年底止，累積總體驗人數達51,169次。

## 企業損害防阻服務

火險損害防阻人員為實際接觸現場之第一線人員，除擔任諮詢窗口外，亦須前往承保地點查勘，以客觀角度衡量企業所面臨之日常風險，提出損害防阻建議報告書針對個案提供具體改善措施，規劃較佳防火區塊。為讓企業進一步認知風險，不定期為企業舉辦損害防阻教育訓練，透過強化風險管理意識，以期事前防止事故發生，或於事故發生時避免損害擴大，並做為企業訂定緊急應變或災後復原計畫之參考。2022年企業損害防阻服務共78件，較2021年(85件) 減少，係因Covid-19疫情影響，被保險人管制人員出入，故婉拒本公司損害防阻服務。




## 理賠數位服務

### 理賠待辦事項管理資訊系統

為確保汽車保險理賠服務品質並提升理賠效率，已針對汽車保險理賠服務人員導入「理賠待辦事項管理資訊系統」，確保理賠人員執行客戶聯繫、事故查證、損失勘核等作業流程順暢。

### 「理賠決策輔助」系統

「理賠決策輔助」系統除透過AI運算整合歷史賠案資料之數據生態，提供理賠人員參考資訊外，並有建置歷史賠案或法院判例快速檢索功能，加速理賠案處理時程。

### 車險理賠服務平台

提供保戶線上進行「事故通報」與「理賠進度查詢及補件」等服務。針對「事故通報」服務，可經由「車險服務平台」傳輸事故現場情形照片及聯絡資訊，將資料自動帶入內部核心系統，讓用戶「一指神功」即可輕鬆快速完成通報，另搭配「自動分案系統機制」，即時立案並發送受理簡訊回應客戶，更為業界首創！此外「理賠進度查詢及補件」服務，除可滿足客戶掌握理賠進度之需求，並可節省書面補件作業時間。截至2022年底已有23,603人次使用。




官網「車險理賠服務平台」服務簡介頁面

車險理賠服務平台

### 法定傳染病綜合保險理賠申報平台

因應疫情影響，建置「法定傳染病綜合保險理賠申報平台」，提供客戶便捷之優質數位服務，該平台包含「事故通報」及「理賠進度查詢及補件」兩大服務功能。




## 首創交通事故現場處理服務

本公司於成立之初即首創「交通事故現場處理服務」，為深化客戶關係，確保服務品質並落實公平待客，自2020年4月開始執行「現場處理事後評鑑及管理機制」，當服務人員完成事故現場處理服務並受理賠案後，由系統主動發送簡訊給予保戶，保戶可透過簡訊連結評分網頁進行服務滿意度評分；針對評分不佳者，由理賠單位即時進行顧客關懷，了解客戶需求，以確保現場處理服務品質並減少客訴發生。2022年共有4,687位顧客給予評分，高達97%的客戶給予滿分評價。

## 重大災害緊急服務小組

鑒於重大災害往往帶來嚴重的傷亡或財產損失，在重大災害發生時，本公司透過立即成立「重大災害緊急服務小組」，協助客戶在短時間內獲得理賠。

**重大災害緊急服務標準作業流程**

於第一時間掌握傷亡名單，主動聯繫關懷客戶，並赴當地醫療院所慰問受傷保戶或罹難者家屬，協助辦理後續理賠事宜。

啟動緊急服務機制，派員至災害現場關懷受災民眾。

派員協助保戶辦理後續理賠相關作業。

提供客戶服務專線及相關部門主管同仁聯絡方式，利於保戶諮詢。

## 金融友善服務

響應普惠金融政策，本公司依據「保險業金融友善服務準則」提供友善金融服務措施，於營業處所設置服務鈴及各項無障礙設施，各服務據點櫃台均備有放大鏡及老花眼鏡，另依保戶個別需求提供適當的專人服務。對於保險商品相關申請文件均秉持公正、客觀與不歧視之立場進行審查，於各營業處所派有服務人員向客戶說明商品及服務資訊，並協助填寫相關申請書據；亦於官方網站揭露各類商品及服務資訊，便利社會大眾查詢；提供簡訊通知服務，使保戶掌握即時投保資訊。除了符合時勢所需的保障商品與良好的投保體驗外，本公司友善服務網提供專屬服務窗口信箱與聯絡電話，供身心障礙客戶諮詢；另提供線上文字客服，以利消費者、不方便撥打客服電話者或聾啞人士，透過文字表達方式得到更完整的服務與諮詢。

此外，持續宣導業務員招攬業務時優先使用彩色版要保書，避免因黑白列印不清造成客戶遺漏重要訊息，且為保障身心障礙族群權益，自2022年3月起受理身心障礙客戶傷害暨健康險投保需求後，業務員均會撰寫評估表並留存紀錄，若後續未承保成功皆以掛號通知要保人，並載明具體理由。為維護高齡及身心障礙族群權益，e保網報價系統提供放大版摘要說明及輔助文件，車險於2022年6月30日上線、住宅火險於2022年7月6日上線。

為使民眾可更有效率、快速取得保障，本公司持續優化網路投保流程，提供多元化繳費方式，並提供各類行動裝置最適化介面(Responsive Web Design, RWD網頁技術)，讓家中無電腦之消費者即便透過手機、平板，亦可輕鬆完成投保。

### 官網有聲溫馨語音導讀功能

將艱澀的保險條款轉為親民語言，將聚焦問題單元280題商品及理賠知識型議題及友善服務網(無障礙網頁)導入語音輔助功能，將網頁文字內容透過聲音撥放功能，讓目標族群可依照需求，調整語音撥放速度、暫停與重聽，讓使用者可以無障礙的獲取資訊。

### 首創金融業首推友善閱讀功能

鑒於視覺障礙人士眼睛對比識別能力較差，將官網聚焦問題及友善服務網(無障礙網頁)，導入官網顏色互動友善閱讀功能，讓使用者可以自行調整網頁的背景與文字顏色，讓目標族群可依照本身需求，調整瀏覽頁面的對比色，讓使用者可以無障礙的閱讀與瀏覽網頁資訊。

## 落實公平待客原則




為促進金融機構建立以「公平待客」為核心之企業文化，金管會於2019年起實施「金融服務業公平待客原則評核機制」，以瞭解金融機構落實執行之情形，期增進金融消費者對於金融服務業之信任。本公司由董事會通過訂定並遵循「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」，於2020年由董事會通過成立「公平待客精進委員會」註，作為公平待客原則之推動組織，每季召開1次會議，邀請獨立董事列席指導公平待客委員會，並將實行結果提報保險局；2022年共召開4次會議。

依據「公平待客原則策略」，針對申訴或爭議案件皆逐案檢視有無因商品設計或服務流程未盡完善而致客戶抱怨，並針對可改善處，由相關單位進行各項具體優化作業，於每季向公平待客精進委員會陳報「客戶之聲」行動計劃，陳報內容除包含每季公平待客有關申訴概況之統計外，亦針對客戶因商品或服務流程未盡公平及合理處，陳報「客戶之聲」服務精進補救行動方案，使委員會了解改善狀況及其執行結果。

註：由總經理擔任召集人，副總經理級主管(不含總稽核)擔任委員，另指定專責單位負責規劃與推動。專責單位每半年1次定期向董事會及公平待客精進委員會報告。

本公司將「公平待客原則政策」及「公平待客原則策略」納入教育訓練課程(含數位課程)，每年至少辦理3小時教育宣導及人員訓練，以提升全體同仁遵法及公平合理對待金融消費者之意識及專業知識；2022年共辦理3小時教育訓練。

**2022年公平待客原則教育訓練**

| 項目 | 男性(人) | 女性(人) | 小計(人) | 總訓練比率(%) |
|---|---|---|---|---|
| 管理職 | 181 | 69 | 250 | 99.21 |
| 非管理職 | 527 | 568 | 1,095 | 90.65 |
| 總計 | 708 | 637 | 1,345 | 92.12 |

註1：管理職：科主管(含)以上人員；非管理職：一般同仁。
註2：受訓比率未達100%原因為：(1)依產險業務員訓練週期進行調訓；(2)到職期間晚於調訓期間。

## 專欄1 心安數位客服，引領業界的暖心體驗

自2021年9月1日「心安數位客服平台」服務上線後廣受好評，為健全平台服務，滿足車險客戶需求，平台於2022年10月6日改版上線，除原有的「事故現場處理」、「彈性預約道路救援服務」等理賠服務外，再擴增「保單補發、我要續保、異動申請、線上繳費與強制險電子式保險證下載」五項車險保戶常用的保單服務功能。專案上線後客戶體驗順暢，簡約的版面設計便於客戶操作使用，保單服務功能2022年10月6日至12月31日客戶體驗次數計4,486次，可見透過網頁申報的體驗方式能被客戶所接受，擴增文字的多元化通報方式，實現友善金融的目的。







## 專欄2 友善服務網站獲最高認證 手語視訊翻譯服務全新上線

新安東京海上積極落實公平待客與推動金融友善服務，擁抱多元共融(Diversity & Inclusion，簡稱D&I)文化，顧及不同族群保險需求，提供客戶親民無礙的保險服務，不僅友善服務網站通過NCC檢測，取得最高等級「無障礙標章2.1(AAA)」認證，便於色弱、色盲族群使用網頁，更因了解聽語障人士對保障需求的渴望，推動「手語視訊翻譯服務」，讓聽語障朋友們臨櫃辦理業務時，透過視訊設備與手語翻譯員即時線上翻譯，提高溝通效能、提升保險近用性，為身心障礙族群提供專業且貼心的保險服務新體驗。
據衛生福利部統計，截至2021年第3季底，台灣眼、耳及其相關功能障礙者約18.5萬人。本公司深信只有障礙的環境，沒有障礙的人，如今更進一步結合數位化工具，優化對身心障礙族群的友善金融服務，如優化友善服務網站使用介面的易近性，讓色盲、色弱民眾也能輕鬆取得保險相關資訊，成為產險業首批獲得最高等級無障礙標章認證的業者；另針對聽語障朋友提供「線上手語視訊翻譯服務」，實現聽語障朋友自主取得保險服務的權利，真正做到傾聽且滿足不同族群的多元需求，確保身心障礙族群獲得平等、合理且便利的保險服務。
為完善對聽語障朋友們的服務，公司採一對一服務模式，導入手語主播等專業手語師資親自為服務窗口等同仁舉辦基礎手語培訓課程，教授基礎問候接待與「保險」、「理賠」等專業領域手語，期待同仁們透過教學過程中，以同理心、包容心習得與聽語障者間順暢的溝通模式；另一方面，更專闢設立「友善金融接待室」，不僅可確保客戶隱私，安靜的獨立空間更可降低手語視訊翻譯服務過程中的雜訊干擾，讓聽語障者與服務人員間的溝通更有效率，實現溝通無礙，讓保險更親近。





# 3.3 客戶隱私保障

## 資通安全管理

本公司於2022年將「資訊安全科」提高層級為「資訊安全部」，編制一名資安專責主管、數名資安人員，2022年度共召開7次資安會議，並將會議資訊呈報於風險管理委員會及董事會，迄今資安人員已取得14張資安證照，其中符合金融資安人才職能地圖之資安防護證照共3張：Certified Information Systems Security Professional (CISSP)、Certified Ethical Hacker (CEH)、Certified Threat Intelligence Analyst (CTIA)。
2022年遴聘董事會資安顧問，由安碁資訊-顧寶裕資安長擔任，向董事會報告電腦系統資訊安全評估作業結果，並對董事成員進行資訊安全治理概論教育訓練。另早於自2014年開始，每年進行資訊系統異地備援演練，演練時將公司機房服務切換至中華電信IDC備援機房，讓總公司與外部服務據點的同仁，測試實際業務流程，驗證演練計畫之可行性。

## 本公司已完成建置資通安全管理方案，包括策略面、管理面、技術面如下：

1. 策略面：訂定資訊安全政策，成立資安專責單位「資訊安全部」，制定資安風險管理架構三道防線，界定防線之角色功能及權責，配合東京海上集團全球資安政策，執行資安應辦事項，遵循金管會推動金融資安行動方案，如強化資安監理、深化治理、精實金融韌性、發揮資安聯防，遴聘董事會資安顧問，向董事會報告電腦系統資安評估結果，鼓勵資安人員取得國際資安證照，制定國際資安證照津貼管理辦法。
2. 管理面：遵循主管機關法規，如保險業辦理資訊安全防護自律規範等，導入國際ISO管理制度，並維持證書有效性，如ISO 27001資訊安全管理、ISO 27701隱私資訊管理、ISO 22301營運持續管理，辦理資安教育訓練，如董事資安治理課程、資安意識認知課程、資安人員專業課程，強化供應鏈資安風險管理，加強委外廠商管理機制，善用威脅情資，確保有效驅動主動防禦機制，投保資訊安全險，減緩客戶或第三人受到損害而衍生之賠償風險。
3. 技術面：部署網路縱深防禦架構，建置資安委外監控SOC，強化資安防護機制，如MDR威脅偵測應變、WAF網頁防火牆、IPS入侵防禦系統、網站防竄改系統等，定期資安檢測，如弱點掃描、源碼檢測、滲透測試、第三方網路風險評分等，定期資安演練，如辨識社交工程郵件、勒索病毒事件應變、DDoS攻擊緩解、資訊系統異地備援等。

## 完成制訂客戶個資及營業秘密之保護方案

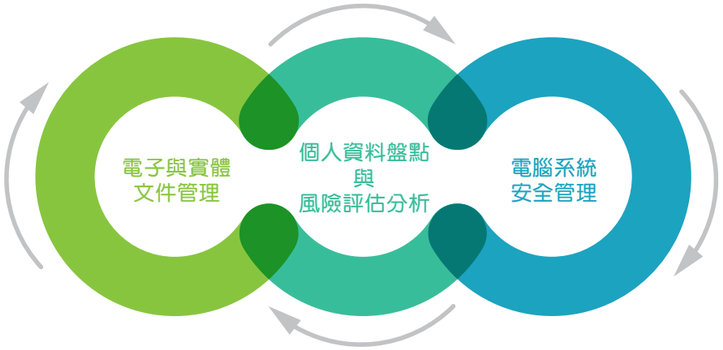
1. 導入國際資訊安全管理系統ISO 27001、個人資料隱私管理系統ISO 27701、營運持續管理系統ISO 22301並每年通過外部驗證。
2. 訂定「個人資料保護作業」，適用於個資安全相關辦法及標準作業流程。
3. 設置個資防護措施，除上述資通安全管理方案(技術面)外，包括個資儲存與傳輸加密、程式設計個資遮蔽、最小權限存取個資、定期備份個資檔、Email管理(病毒信件過濾、限制外寄個資郵件)、上網行為管理(禁止社群網站、雲端硬碟與FTP等可能上傳資料管道)，禁止事務機掃描檔案至外部信箱、禁止USB硬碟寫入等。
4. 本公司自2020年開始投保資料保護保險，以減緩客戶或第三人受到損害而衍生之賠償風險。
5. 2022年未發生客戶個資資訊外洩事件。

## 客戶個人資料安全維護管理

為落實消費者保護，預防個資外洩，新安東京海上每年實行個人資料盤點、風險評估、風險處置與個資適法性檢視四合一作業，於完成後予以評分，評分結果與部門績效連結，以鼓勵落實執行之部門，並提升同仁對於個資保護的專業知識與能力。2022年共計80個單位參與個人資料盤點，有關風險評估及個資盤點確實依據法令規定及個資盤點程序進行，並每年召開個人資料管理系統自我評估審查會議，就個人資料保護與管理系統各項作業進行有效性檢討，必要時進行系統檢視修訂。

新安東京海上針對客戶資料之蒐集、處理及利用，均遵守「個人資料處理保護法」之規範，並建立各種個資管控措施，例如：個資去識別化、管理儲存媒介存取權限、定期執行個資盤點與風險評估等，線上交易亦已採用加密傳輸及認證機制，確實保障客戶的隱私權；此外透過日常宣導，將個人資料保護的觀念深植於員工心中。針對個資作業委外廠商，每年定期由廠商填具檢核表及評估報告，以確認廠商內部控制與作業執行狀況外，並由總務部安排專人至印刷廠，實地勘查印刷流程及資料處理狀況，以確保個資無外洩風險。

## 保障個資架構




## 通過ISO 27001及ISO 27701資訊安全雙驗證

本公司資訊安全管理要點已明確定義各項安全目標，為符合資訊安全相關規定，提升資訊安全防護能力，參酌國際資通安全管理發展狀況，並根據國內資通安全發展現況進行分析，制定「強化整體資訊安全管理能力」、「提供可信賴的資訊服務」及「持續強化改善整體資訊安全環境」為促進資訊安全的三大政策方向。依每季執行資訊安全暨隱私管理目標量測作業，以確保符合「系統開發與維護之安全」、「保護本公司資訊的機密性、完整性、可用性」、「維持資訊系統的持續運作」、「防止駭客、病毒等入侵破壞及避免人為疏失意外」等4項政策目標。

在全體員工的努力之下，本公司於2021年底取得「ISO 27001資訊安全管理系統」及「ISO 27701隱私資訊管理系統」雙驗證，並於2022年通過第三方驗證完成續評，為國內少數在資訊安全管理及個資保護獲得ISO雙驗證的保險公司，且2022全年度無發生重大[註]資安事件。

註：重大資安事件判定乃依據本公司「保險業通報重大偶發事件」初步判定參考表。

## 社交工程郵件演練

為提升員工對資訊安全的意識，避免因瀏覽惡意電子郵件，造成被植入電腦病毒、後門程式，發生帳密被竊取或機敏資料外洩等事件，本公司除進行日常資安宣導，另每季對公司同仁執行電子郵件社交工程演練，讓員工瞭解社交工程電子郵件攻擊的存在，提醒員工勿隨意點擊惡意電子郵件的連結或開啟附檔，並藉由對不合格同仁實施教育訓練與測驗，以強化資安意識。自2021年初開始，因應國際社會駭侵攻擊事件持續增加趨勢，決定加強社交演練強度，調整為每季三個電子郵件樣本挑選其中一個樣本，自行製作為公司業務高度相關擬真主題(如：理賠關懷新措施等)，讓同仁在演練時能有效對應外部駭侵情境。具體成效為本公司2022年社交演練合格率從第一季的93.82%提升至第四季的98.26%。





# 4 心安信賴-永續職場推動

## 2022年永續職場推動績效

- 員工平均調薪率為**2.5%**
- 每位員工接受教育訓練平均時數皆達**34小時以上**
- 成立社團數共**36個**

### 管理方針

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 人力資本管理<br>員工薪資福利與安全 | 建構健全的工作制度，專業且完善的訓練系統，確保吸引優秀人才，建構企業成長動力。<br>企業有責任提供員工友善安全的工作環境、具競爭力的薪酬、制度透明的績效考核及升遷、協助員工維持身心健康，享受工作樂趣，從而提升整體營運績效。 | 建構健全的工作制度，提供具競爭力的薪酬、制度透明的績效考核及升遷、專業且完善的訓練系統，確保吸引優秀人才，建構企業成長動力。<br>建構健全友善的管理制度，提供完善員工照護政策，推動各項職安計畫，培育專業熱誠、值得信賴且樂於工作的員工，成為友善員工的企業。 | 1. 新職責職等架構已於6/1導入，也同步導入多元薪酬架構，以反映外部市場薪酬水準，提高公司人才之薪資競爭力。<br>2. 備位主管課程已於7, 8月辦理完成，共計64人受訓。<br>3. 營業人員非車險商品面課已於9月辦理完成，共計47人受訓。<br>1. 新職責職等架構已於6/1導入，也同步導入多元薪酬架構，以反映外部市場薪酬水準，提高公司人才之薪資競爭力。<br>2. KM員工討論區2022年截至12月計有68筆發言，其中主要大類以社團類為主要，公司業務類次之，其他類再次之；針對公司業務類之建議，皆邀請權責單位進行回覆並持續追蹤。整體而言保持開放以及暢通之雙向溝通管道。 | 1. 依照職能模型及年度訓練計畫，如期如質辦理備位課程2梯，以強化管理職能。<br>2. 配合組織發展目標，開辦營業人員非車險商品面課程，加強員工非車險專業能力。<br>運用新職責職等架構，及多元薪酬架構進行年度績效考核、獎酬規劃、職位晉升、調薪及教育訓練等作業，以達到企業人力資源之選用育留之目的。 | 1. 推動策略性且系統化的主管培育計畫，以發展不同層級的人才庫。<br>2. 提供資源鼓勵員工進修，積極培育保險人才。<br>1. 依企業之人力資源政策，檢視及調整人力資源相關制度。<br>2. 落實勞資雙向溝通協調，維護良好勞資關係。 |

## 4.1 人力資源概況

本公司人力僱用94%以上為全職正職人員，臨時人員為6%，無兼職人員與無時數保證人員。截至2022年底，本公司總人數為1,559人，其中正職員工總數為1,460人，較2021年增加51人，係因離職、退休遞補人員及營業人力增加。其中女性員工占48%，男性占52%。年齡組成以31~50歲占59%為最高，30歲以下人力則占20%。台灣地區資深協理以上高階主管為中華民國國籍者為20人占87%，外國籍者為3人占13%，男性占83%，女性占17%。女性擔任決策或管理階層(不包含董事會)的比率為28%。

## 2022年新安東京海上員工組成

單位：人

| 項目/性別 | | 女性 | | | | | | 男性 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 國籍 | 僱用類型 | 正職人員 | | | 臨時人員 | | | 正職人員 | | | 臨時人員 | | |
| | 年齡 | 30歲以下 | 31-50歲 | 51歲以上 | 30歲以下 | 31-50歲 | 51歲以上 | 30歲以下 | 31-50歲 | 51歲以上 | 30歲以下 | 31-50歲 | 51歲以上 |
| 中華民國 | 全職 | 154 | 454 | 93 | 47 | 26 | 3 | 141 | 410 | 205 | 18 | 2 | 3 |
| 日本 | 全職 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| 合計 | | 154 | 455 | 93 | 47 | 26 | 3 | 142 | 410 | 206 | 18 | 2 | 3 |
| 總計 | | 702 | | | 76 | | | 758 | | | 23 | | |

註1：本公司大部份的工作為員工執行。
註2：本公司聘僱人數並不會隨著季節有所重大變動。
註3：以上人力資料編制為人力資源系統上統計報導期間內最後一天實際在職人數，未包含董事成員。
註4：2022年聘僱臨時人員為防疫期間聘僱之工讀生。
註5：兼職人員定義：工讀生、實習生、退休回聘人員。
註6：2022年底簽署承攬合約之保險業務員共計3,087人(男性1,167人、女性1,920人)，派遣「保單鍵檔人員」共18人(男性4人、女性14人)，與清潔公司簽訂提供外包清潔人員共3人(男性0人、女性3人)。
註7：2022年底簽署承攬合約之保險業務員(3,087人)較2021年(1,031人)顯著上升係因同業策略聯盟合作規劃。

## 外國籍、原住民及身心障礙員工分布

截至2022年12月止，聘用外國籍員工6位(占員工總數0.4%)、原住民員工5位(占員工總數0.3%)及身心障礙員工13位(占員工總數0.9%)。針對進用身心障礙員工不足名額(每月1-2名)，已每月依規定繳納差額補助費。

### 外國籍、原住民及身心障礙員工依年齡分布

單位：人

| 年度 | 2020年 | | | | | | 2021年 | | | | | | 2022年 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 性別 | 男性 | | | 女性 | | | 男性 | | | 女性 | | | 男性 | | | 女性 | | |
| 年齡 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 | 外國籍員工 | 原住民 | 身心障礙 |
| 30歲以下 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 |
| 31-50歲 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 2 |
| 51歲以上 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 0 | 1 | 1 | 2 | 0 | 3 | 0 | 1 | 1 |
| 合計 | 3 | 2 | 6 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 7 | 2 | 5 | 4 | 4 | 1 | 9 | 2 | 4 | 4 |





## 員工新進率與離職率

本公司2022年新進員工人數為207人，離職員工人數為152人。

### 近三年新進率(正職員工)

單位：人

| 年度 | 2020年 | | | | 2021年 | | | | 2022年 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 年齡/性別 | 男性人數 | 男性新進率(%) | 女性人數 | 女性新進率(%) | 男性人數 | 男性新進率(%) | 女性人數 | 女性新進率(%) | 男性人數 | 男性新進率(%) | 女性人數 | 女性新進率(%) |
| 30歲(含)以下 | 45 | 34.62 | 52 | 31.33 | 60 | 44.78 | 51 | 32.28 | 54 | 38.03 | 44 | 28.57 |
| 31-50歲 | 21 | 4.98 | 17 | 4.11 | 41 | 9.95 | 33 | 7.62 | 49 | 11.95 | 55 | 12.09 |
| 51歲(含)以上 | 3 | 1.76 | 2 | 3.13 | 1 | 0.52 | 0 | 0.00 | 4 | 1.94 | 1 | 1.08 |
| 小計 | 69 | 9.56 | 71 | 11.02 | 102 | 13.82 | 84 | 12.52 | 107 | 14.12 | 100 | 14.25 |
| 合計新進人數 | 104 | | | | 186 | | | | 207 | | | |
| 員工總人數 | 1,366 | | | | 1,409 | | | | 1,460 | | | |
| 總新進率(%) | 10.25 | | | | 13.20 | | | | 14.18 | | | |

註1：新進員工人數不扣除中途離職人員。
註2：新進率(%)=當年度該類別新進人數/當年度該類別年底員工總人數。

### 近三年離職率(正職員工)

單位：人

| 年度 | 2020年 | | | | 2021年 | | | | 2022年 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 年齡/性別 | 男性人數 | 男性離職率(%) | 女性人數 | 女性離職率(%) | 男性人數 | 男性離職率(%) | 女性人數 | 女性離職率(%) | 男性人數 | 男性離職率(%) | 女性人數 | 女性離職率(%) |
| 30歲(含)以下 | 22 | 16.92 | 24 | 14.46 | 24 | 17.91 | 27 | 17.09 | 24 | 16.90 | 25 | 16.23 |
| 31-50歲 | 24 | 5.69 | 24 | 5.80 | 44 | 10.68 | 29 | 6.70 | 50 | 12.20 | 32 | 7.03 |
| 51歲(含)以上 | 7 | 4.12 | 3 | 4.69 | 10 | 5.21 | 2 | 2.52 | 15 | 7.28 | 6 | 6.45 |
| 小計 | 53 | 7.34 | 51 | 7.92 | 78 | 10.57 | 58 | 8.64 | 89 | 11.74 | 63 | 8.97 |
| 合計離職人數 | 104 | | | | 136 | | | | 152 | | | |
| 員工總人數 | 1,366 | | | | 1,409 | | | | 1,460 | | | |
| 總離職率(%) | 7.61 | | | | 9.65 | | | | 10.41 | | | |

註1：離職員工人數包含自願或被解僱、退休而離職之員工。
註2：離職率(%)=當年度該類別離職人數/當年度該類別年底員工總人數。
註3：離職人數中未包含留停人數(10名育嬰留停)。

# 4.2 友善職場

## 人權保障

為維護員工基本人權，塑造人權充分保障環境，新安東京海上認同並支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、《聯合國全球盟約》與《聯合國國際勞動組織》等國際人權公約所揭櫫之人權保護精神與基本原則，體現尊重與保護人權之責任，並恪守公司所在地之勞動相關法規。對於員工不因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、思想、宗教、黨派、國籍、容貌、五官、身心障礙等，而有任何差別待遇或任何形式之歧視，以提供有尊嚴、安全、平等、免於騷擾的之職場環境。

稽核室於2022年針對勞工加班時數、加班費給付、工時、休假給付、勞資會議召開等執行查核，查核結果均依規定辦理，且無發生僱用童工、歧視及性騷擾員工、損害員工利益等違反其工作權及人權之相關案件。

## 2022年例行勞動檢查結果並無違反法令規定之處

本公司訂有「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，並設置男女比例各半之「性騷擾申訴委員會」處理性騷擾事件，委員會之成員名單及聯絡方式皆公告全公司，讓員工如遭遇職場性騷擾時，能獲得適當協助。2022年本公司參與性騷擾防制法教育訓練課程共計1,367人次註，總訓練時數68.35小時。為保障員工在執行職務過程中，免於遭受身體或精神不法侵害，明令「禁止工作場所職場暴力」，並依法制定「執行職務遭受不法侵害預防計劃」，建立職場暴力申訴與通報管道，以期建立安全、尊嚴、無歧視、相互尊重與包容的職場文化，確保員工身心健康。

註：依登錄業務員的教育訓練基準日為受訓日期安排。

**員工權益溝通管道**




## 育嬰留職停薪執行情形

為協助員工照護年幼子女並保障其工作權，本公司員工於子女滿三歲前均可申請育嬰留職停薪，並於期滿後重回工作崗位，2022年享有育嬰留停資格的員工共有34人(男性18人、女性16人)。





**近三年留職停薪情形**

| 年度 | 2020年 | | | 2021年 | | | 2022年 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 性別/合計 | 男性 | 女性 | 合計 | 男性 | 女性 | 合計 | 男性 | 女性 | 合計 |
| 當年度實際申請育嬰留停人數A | 0 | 7 | 7 | 2 | 4 | 6 | 1 | 9 | 10 |
| 當年度育嬰留停應復職人數B | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 5 | 8 |
| 當年度育嬰留停實際復職人數C | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 |
| 前一年度育嬰留停實際復職人數D | 0 | 2 | 2 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 前一年度育嬰留停復職後持續工作一年人數E | 0 | 1 | 1 | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 |
| 當年度育嬰留停復職率% (C/B) | - | 100 | 100 | - | - | - | 100 | 40 | 63 |
| 留任率% (E/D) | - | 50 | 50 | - | 100 | 100 | - | - | - |

## 營運變化之預告期

本公司遵守勞動基準法等法令之規定，若有發生可能嚴重影響員工權利的重大營運變化前，會依據法令之規範提前通知員工，說明如下：

**營運變化前最短預告期**

- 繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之。
- 繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- 繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。
- 勞工於接到前項預告後，為另謀工作得於工作時間請假外出。其請假時數，每星期不得超過二日之工作時間，請假期間之工資照給。

## 員工健康促進

為提供安全、健康的工作環境，照顧員工的身心健康，總公司設置保健室、集乳室及專業護理人員、裝設AED、定期安排CPR+AED急救課程，提供員工健康諮詢及衛生教育。2022年共安排4次臨場醫師諮詢服務(包含辦公室工作環境檢查、母性保護作業場所危害評估)，共25人參加；且無職業病案例發生。此外，兩年舉辦一次員工健康檢查。

**2022年員工健康風險減緩措施及成效**

| 健康風險 | 減緩/預防措施 | 成效 |
|---|---|---|
| 心血管疾病 | 臨場醫師及護理師個別指導 | 由臨場醫師篩選建議需接受諮詢的同仁共有3人，實際接受醫師當面諮詢的有1人，另外2位同仁透過護理師經由電話訪談及e-mail方式，定期邀請進行醫療諮詢指導並予追蹤，共計服務20人次。 |
| | 提供心血管相關衛教資訊 | 於公司衛教園地網站提供相關心血管保健衛教資訊，共計17人次向護理師諮詢心血管問題。 |

| 健康風險 | 減緩/預防措施 | 成效 |
|---|---|---|
| 精神壓力 | 護理師個別諮詢 | 由護理師經由電話訪談、e-mail、面談方式，進行心理諮詢指導並予追蹤，共服務24人次。 |
| | 分享心理健康紓壓資訊 | 於公司衛教園地網站提供相關身心紓壓衛教資訊。 |
| 傳染性疾病 | 分享傳染性疾病之衛教資訊 | 於公司衛教園地網站提供相關預防傳染性疾病衛教資訊。 |
| | 提供防疫物資 | 定期補充酒精、口罩、家用快篩試劑等相關防疫物資。 |

## 2022年根據篩選出的健康議題，針對中/高度風險議題檢討預防計劃如下：

### 2022年度風險預防計畫

| 計畫名稱 | 說明 |
|---|---|
| 異常工作負荷促發疾病預防計劃 | 透過健檢時由員工填寫過勞量表，並經由臨場醫師篩選出需追蹤諮詢之同仁，共計1人次接受諮詢服務。 |
| 人因性危害預防計劃 | 透過健檢時員工填寫自覺肌肉骨骼症狀問卷，並經由臨場醫師篩選出需追蹤諮詢之同仁，共計1人次接受諮詢服務。 |
| 母性員工健康保護計劃 | 獲悉員工懷孕時，評估其工作對母體健康之影響，護理師也會給予產前、產後諮詢及關懷，共計1人次接受諮詢服務。 |
| 職場不法侵害預防 | 檢視職場不法侵害預防計畫相關流程及文件，主管皆已填寫職場不法侵害行為自我檢視檢核表，並有公告公司預防職場暴力之書面聲明。由臨場醫師協助檢視職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估表。針對風險評估表分析，公司可能風險危害為直接面對群眾之第一線服務工作，評估風險為低度風險，現有控制措施為管理控制及個人防護。 |

## 職業安全與衛生

新安東京海上訂定「安全衛生工作守則」核備在案，並成立「職業安全衛生管理委員會」，由董事長擔任主任委員，下設委員共9人，其中勞方代表6人，每季召開會議，負責審議、協調及建議安全衛生有關業務；「安全衛生工作守則」內容包含人因性危害預防計劃、執行職務遭受不法侵害預防計劃、異常工作負荷促發疾病預防計劃及母性健康保護計畫。公司工作者涵蓋員工(含正職及臨時員工)，大樓管委會之清潔及保全人員及簽署承攬合約之業務員，不納為公司職業安全管理體系。

本公司針對新進員工施以3小時一般職業安全衛生線上教育訓練；鼓勵同仁取得職業安全業務主管資格，報考職業安全衛生管理相關證照，厚植職業安全衛生業務人才。總公司每年也針對員工辦理衛教宣導、消防逃生演練及急救訓練，以加強同仁工作安全觀念及預防災變的能力。2022年參加消防演練的人員共計444人，參加急救訓練課程有75人。

為落實工作環境安全，勞工健康服務護理人員每年協同勞工健康服務醫師，依據女性勞工母性健康保護實施辦法填寫附錄一「母性健康保護工作場所環境及作業危害評估表」及附表一「作業場所危害評估及母性健康保護採行措施表」，進行鑑別風險流程，勞工健康服務醫師依據勞工健康保護規則之第14條填寫附表八「勞工健康服務執行紀錄表」列出需改善環境設施之建議，並於3個月內追蹤改善，以確保辦公室環境安全無虞，2022年鑑別結果無重大風險項目產生，目前無重大職業傷害相關案例發生。





為因應新冠肺炎疫情，除仍維持每年辦公室定期消毒外，在各職場均設置酒精、口罩及額溫槍，供同仁及來訪客戶使用；大樓入內採實名制並量測體溫，直至疫情趨緩於4月27日配合疫情指揮中心政策才取消實名制及強制量測體溫。廁所如廁間提供消毒坐墊酒精，以確保個人健康，防止疫情傳播。

### 安全舒適

- **辦公室定期消毒**：委託清潔公司消毒辦公室、清洗地毯
- **消防設備定期檢測**：委託消防檢測公司檢查各項設施
- **定期防災演練**：使員工熟悉事故發生時的防護措施
- **快速修繕設備**：95%以上報修設備在4小時內完成修復
- **充足辦公空間**：一般員工享有約2.24平方公尺的個人空間
- **提供生活設施**：設置蒸飯設施、微波爐、冰箱等貼心設備
- **鼓勵員工休息**：定時撥放音樂提醒員工適度休息
- **女廁設置門禁**：讓女性員工如廁時更為安心



AED及CPR教育訓練


消防演練

保障員工的人身安全及營造舒適便利的工作環境是企業的基本責任，本公司透過各類管理措施與硬體設備，提供一個讓員工安心工作的辦公環境，有助於提升員工滿意度及工作效率。依據職業安全衛生法18條規範，工作場所有立即發生危險之虞時，雇主或工作場所負責人應即令停止作業，並使勞工退避至安全場所；勞工執行職務發現有立即發生危險之虞時，得在不危及其他工作者安全情形下，自行停止作業及退避至安全場所，並立即向直屬主管報告。雇主不得對前項勞工予以解僱、調職、不給付停止作業期間工資或其他不利之處分。本公司近三年無發生重大公傷死亡事件。

### 近三年職業安全績效

單位：人

| 類別 | 項目 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|---|
| 總工時 | 女性總經歷工時 | 1,207,500.0000 | 1,258,125.0000 | 1,316,250.0000 |
| | 男性總經歷工時 | 1,353,750.0000 | 1,383,750.0000 | 1,421,250.0000 |
| | 總經歷工時 | 2,561,250.0000 | 2,641,875.0000 | 2,737,500.0000 |

| 類別 | 項目 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|---|
| 職業傷害所造成的死亡人數 | 女性死亡人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性死亡人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 總計死亡人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| 職業傷害所造成的死亡比率 | 女性職業傷害所造成的死亡比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性職業傷害所造成的死亡比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 總計職業傷害所造成的死亡比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| 嚴重的職業傷害人數(排除死亡人數) | 女性總計嚴重職業傷害人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性總計嚴重職業傷害人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 總計嚴重職業傷害人(次)數 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| 嚴重的職業傷害比率(排除死亡人數) | 女性總計嚴重職業傷害比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性總計嚴重職業傷害比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 總計嚴重職業傷害比率 | 0.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| 可記錄之職業傷害數(含死亡人數、嚴重職業傷害人數) | 女性總計職業傷害人(次)數 | 1.0000 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性總計職業傷害人(次)數 | 0.0000 | 5.0000 | 1.0000 |
| | 總計職業傷害人(次)數 | 1.0000 | 5.0000 | 1.0000 |
| 可記錄的職業傷害比率(含死亡人數、嚴重職業傷害人數) | 女性總計職業傷害比率 | 0.8282 | 0.0000 | 0.0000 |
| | 男性總計職業傷害比率 | 0.0000 | 3.6134 | 0.7036 |
| | 總計職業傷害比率 | 0.3904 | 1.8926 | 0.3653 |
| 請說明每一件職業傷害類型 | | (女)骨折 | (男)右側手足擦傷，右側第一趾閉鎖性骨折<br>(男)右側近端肱骨骨折<br>(男)前額撕裂傷、身體多處擦挫傷<br>(男)左側多處擦挫傷<br>(男)左側胸部與肩膀挫傷、右側上臂挫傷、右側無名指近端指骨間關節脫臼 | (男)下背挫傷，頸椎痛，左側前背挫傷 |

註1：因兼職人員未導入系統，採紙本作業，故未列入統計。
註2：2022年於本公司工作場所工作之非員工工作者工傷件數0件、工傷率0%。
註3：2022年共發生1件男性工傷件數，發生日期為2022年7月25日上午，因同仁公出途中遭後方車輛撞擊導致同仁受傷，補救措施為向全公司同仁宣導不論是上下班或是公出時以大眾運輸工具為首要選擇，若需要騎乘機車或開車務必遵守交通規則並提高警覺多加注意沿途路況。
註4：職業傷害所造成的死亡比率=職業傷害所造成的死亡人數/工作小時*1,000,000。
註5：嚴重的職業傷害比率=嚴重的職業傷害數(排除死亡人數)/工作小時*1,000,000。
註6：可記錄的職業傷害比率=可記錄的職業傷害比率(含死亡人數、嚴重職業傷害人數)/工作小時*1,000,000。
註7：嚴重的職業傷害定義為職業傷害而導致死亡、或導致工作者無法、難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害。





# 4.3 選育用留

## 人才培訓學習計畫

本公司透過員工訓練制度、績效制度及晉升制度之建置，輔以各項獎勵、輪調、績效考核及晉升等措施，提高員工學習的意願，激發員工不斷自我成長，將知識轉化為能力以提升經營績效。
為加強培育保險專業人才，2022年邀請保險系教授開辦核保/理賠證照課程，輔導有興趣的員工考取國內外核保及理賠證照，並提供獎勵金給考取的員工；2022年總計發給69人，獎金總額21萬3千元。
另安排同仁參與綠色金融相關課程，內容包含永續發展、淨零轉型暨氣候變遷等，2022年共4人報名，每次課程3小時，課程總時數為12小時。

**2022年度職務別暨性別總訓練時數**

| 項目/性別 | | 受訓總人數(B)(單位：人數) | 受訓總時數(A)(單位：時數) | 受訓總平均(C)(單位：受訓時數) |
|---|---|---|---|---|
| 管理職 | 男性 | 182 | 9,350 | 51.37 |
| | 女性 | 70 | 3,491 | 49.87 |
| 非管理職 | 男性 | 576 | 24,853 | 43.15 |
| | 女性 | 632 | 21,887 | 34.63 |

註1：課程時數包含線上訓練課程。
註2：平均受訓時數(C)=2022年各職務別男(女)性教育訓練總時數(A)/2022年末各職務別男(女)性受訓總人數(B)。
註3：管理職：科級(含)以上人員；非管理職：一般同仁。

## 推動備位主管人才發展計劃

為推動策略性、長遠性且系統的主管培育計畫，以發展公司不同層級之「備位主管人才庫」，本公司自2015年起開始推動備位主管人才發展計畫(Succession Plan)，當組織有職位出缺或配合組織規模擴大有主管人才需求時，在最短的時間內可以自備位主管人才庫遴選適當人才並即時遞補，真正做到組織運作的無縫接軌。近三年內主管人才需求產生時，67%的人才來自備位主管人才庫。

## 績效考核評估

本公司的績效考核方式為期初工作目標設定及討論能力發展項目、期中工作目標達成追蹤及期末的績效考核，每一階段主管皆需與同仁進行一對一面談，以瞭解員工的工作狀況並適時給予指導及回饋，透過完善的績效管理制度協助員工完成年度工作目標。本公司近三年所有符合考核資格之員工註100%接受考核。
註：當年度到職未滿6個月(含)不參與年度績效考核。

# 4.4 薪酬福利制度

## 員工薪酬政策

為激勵員工，依據公司章程第三十條規定，訂定員工酬勞分配辦法，與員工共享經營成果。本公司新進員工之起薪優於法定基本工資，每年依據公司營運績效及個人績效等，進行年度調薪及員工酬勞與獎金發放。2022年基層人員(初級專員)起薪與法定基本工資(25,250元)比為1.1倍，員工平均調薪率約2.5%。

### 男女薪資報酬比率

| 年份 | 2020年 | | 2021年 | | 2022年 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 年薪估算 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 |
| 管理職(含)以上 | 105.12% | 100% | 102.68% | 100% | 97.63% | 100% |
| 非管理職 | 117.67% | 100% | 114.26% | 100% | 115.12% | 100% |

註1：薪酬依全年度之薪酬總額計算，包含基本薪資加上服務年資津貼、獎金、福利、加班費、調休及其它津貼。
註2：計算公式：2022年度薪酬=2022年度扣繳所得+2022年免稅所得。
註3：管理職：部級主管(含)以上人員；非管理職：科主管(含)以下員工。

## 薪酬與調薪比率

新安東京海上對於員工的薪酬架構，秉持兼顧內部平衡與外部公平原則進行整體規劃。在內部平衡方面，依職等敘薪，並考量員工所任職務、各區域物價指數等各面向規劃生活津貼。在外部公平方面，則依據薪資調查結果，優化薪酬競爭力，同時亦會將市場重要性與特殊性納入考量。此外，每年檢視薪資結構及個人績效表現，進行年度調薪。另依公司整體獲利表現(包含財務及非財務指標)、單位績效表現、及個人績效評估，發放年終獎金，與員工共享利潤。2022年本公司最高個人年度所得與其他員工年度所得之中位數比率為13倍。

### 薪酬與調薪比率

| 年份 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|
| 薪酬最高個人與其他員工中位數之收入比率(最高個人：員工) | 12.51：1 | 13.98：1 | 13.36：1 |
| 薪酬最高個人與其他員工中位數之調薪比率(最高個人：員工) | 1：1.02 | 1：1.02 | 1：1.01 |

註1：依全年度之薪酬總額計算，包含基本薪資加上服務年資津貼、獎金、福利、加班費、調休及其他津貼。
註2：計算公式：2022年度薪酬=2022年度扣繳所得+2022年免稅所得。
註3：目前尚未將內部績效考核、薪酬結構、升遷管理等與提升氣候變遷韌性、促進永續發展及相關商品與服務開發的績效予以連結。

## 退休制度

本公司依法為每位員工提撥退休金，參與退休計畫比率100%。依據勞動基準法及勞工退休金條例，於2005年6月30日(含)前入職之員工，享有舊制退休金年資，惟自員工自由選擇為新制退休金資格後，始享有新制退休金年資。舊制退休金皆按每位具舊制退休金年資者之4%月薪資，按月提存至舊制退休準備金帳戶。新制退休金則依每位享有新制退休金資格者之勞工退休金級距，按月提撥6%至員工個人退休金專戶，由公司固定提撥6%之退休金外，員工另可依個人意願選擇退休金級距0%~6%不等，提存至個人退休金專戶中。另公司亦委由精算師精算，定期提供退休金報告確認每年皆有足額提撥，保障員工未來請領退休金的權益。





## 職工福利委員會

新安東京海上依據「職工福利金條例」成立職工福利委員會，主要任務為：職工福利事業之審議、推進及督導、職工福利金之籌劃、保管及動用、職工福利事業經費之分配、稽核及收支報告等。本公司員工亦可依「社團成立及活動補助辦法」成立各類社團，有助於促進員工情感並提升工作效率，並由福委會提供社團經費補助。2022年成立社團數為36個，參加社團人數員工總數1,073人。

## 各項補助及保險保障

為照顧保障員工生活，提供結婚、生育、醫療、急難救助、喪葬、教育暨托兒及國內外旅遊等補助，另發放三節獎金，不定期舉辦多元活動包含員工旅遊與家庭日等活動等。除了法定之勞工保險、全民健康保險，本公司提供員工團體保險、業務綜合保險及其他必要之保險。員工團體保險包含員工之定期壽險、定期傷害險、定期重大疾病及定期住院手術健康保險，及員工眷屬(配偶及子女)之定期住院手術健康保險及定期癌症健康保險，保險費用全部由公司負擔。

## 育嬰托兒福利

本公司關懷女性員工的職場健康，提供職場媽媽無後顧之憂的工作環境，與合法托兒服務機構簽訂合作契約，提供員工托兒措施，並於總公司設置集乳室，提供女性員工舒適的集乳空間，並貼心備有冰箱等設備，廣受好評。

# 5 社會共榮-永續社會貢獻

## 2022年永續社會貢獻績效

- 累計共**106家**廠商完成「供應商企業社會責任暨誠信廉潔承諾書」之簽署
- 連續**17年**招募員工擔任台北市中正國小交通導護志工，服務時數累計超過**4,785小時**
- 連續**24年**承保「臺北市環保局臨時工僱主補償契約責任保險」
- 連續**14年**推動偏鄉小學課後輔導班，累計受惠學童達**2,035人次**
- 公益捐助金額達**801萬元**

## 5.1 價值鏈共融

本公司遴選供應商均依照請採購辦法辦理，並以符合法令及風險管理政策作為遴選供應商的基礎。2022年有業務合作的供應商100%來自於在國內合法設立的公司行號。

| 契約種類（依據公司分類為主） | 2020年 家數 | 2020年 該項採購金額占總採購金額比例(%) | 2021年 家數 | 2021年 該項採購金額占總採購金額比例(%) | 2022年 家數 | 2022年 該項採購金額占總採購金額比例(%) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 勞務(維修及印刷品[註1]) | 102 | 43.33 | 100 | 42.80 | 88 | 33.04 |
| 財務(資本設備[註2]) | 68 | 41.76 | 77 | 47.37 | 66 | 63.97 |
| 工程(房屋維修) | 5 | 14.91 | 4 | 9.83 | 1 | 2.99 |
| 總計 | 175 | 100.00 | 181 | 100.00 | 155 | 100.00 |

註1：維修及印刷品包含一般耗材。
註2：資本設備指公務車輛、各類事務設備及其他資本設備。

### 供應商管理

本公司已訂定「供應商企業社會責任管理辦法」，要求達一定採購金額之供應商簽署「供應商企業社會責任暨誠信廉潔承諾書」，並於承諾書勞工權益方面明訂禁止雇用童工、強迫勞動、尊重自由結社等維護人權事項，期望與往來合作的主要供應商共同落實勞工權益、勞工健康與安全、環境保護及誠信經營的責任。現行符合規定之供應商已全數100%完成承諾書之簽訂。
此外，已在買賣合約中載明「供應商企業社會責任暨誠信廉潔承諾書」之供應商，合約仍在存續期間者，由總務部每年定期執行年度供應商評鑑作業，針對供應商評鑑表分數未達標準者要求改善；對於未能在期限內改善或評鑑表分數未達60分者，將列為拒絕往來對象。屬於個資委外廠商，每年均會定期至供應商所在處做實地查訪，確保個資委外資料處理安全無虞。每年定期評鑑期間，採購人員對其所負責的廠商，會以電子郵件方式，宣導公司誠信經營政策，並提供檢舉信箱，重申公司治理的理念，希望能共同創造永續經營的環境。
新供應商採購合約單次採購金額達30萬元(含)以上或年度總採購金額超過100萬元(含)以上者，另須填寫自行評估問卷，題項涵蓋社會面(如員工平等的招聘政策、是否雇用童工、社會工作場所安全等)、環境面(環境法規的符合程度等)，並由總務部填寫供應商評鑑表確認其是否為合格廠商，並基於互惠合作原則，力求與供應商共同落實企業永續發展。2022年增加14家廠商完成承諾書之簽署，並皆填寫自評表，內容包括是否依法合格登記，對員工的招聘係採平等政策、無童工、依規定投保勞健保，提供員工定期教育訓練及培訓計畫，安全的工作場所，並制定訂單及原物料管理等，供總務部評鑑，因此2022年使用環境、社會標準篩選新供應商的比例為100%。至2022年止累計共有106家廠商完成承諾書，並成為本公司合格之配合廠商。2022年共評鑑66家持續合作之新舊廠商，合格率為100%。另在「請採購辦法」中規定，若請購金額達10萬元以上之採購案，需提供2家(含)以上之供應商報價單，以避免圖利特定廠商。稽核室於2022總務部一般查核，抽核簽署「供應商企業社會責任暨誠信廉潔承諾書」情形，查核結果均依規定辦理。
為響應政府推廣綠色採購政策，提供低污染環境產品，避免造成資源浪費，除能省下辦公設備能源與營運成本外，亦能實現企業社會責任的執行力。總務部採購人員會要求廠商儘量提供具有環保標章的產品，並在「請採購辦法」中將綠色採購產品列為優先議價採購對象。2022年於環保署所建置的「民間企業及團體綠色採購申報平台」上申報本公司年度綠色採購金額達2,600萬元，其採購內容含概資訊產品類、辦公用具產品類、省電產品類、家電產品類及服務類。

## 5.2 社會參與

**參與公協學會**

| 機構名稱 | 2021年參與身份 |
|---|---|
| 中華民國產物保險商業同業公會 | 各委員會委員 |
| 中華民國產物保險核保學會 | 理事 |
| 中華民國核能保險聯合會 | 公司代表 |
| 中華民國保險學會 | 公司代表 |
| 財團法人住宅地震保險基金 | 「住宅地震保險共保工作小組會議」委員代表 |
| 台灣酒駕防制社會關懷協會 | 常務理事 |
| 金融法制暨犯罪防制中心 | 會員代表 |
| 中華民國精算學會 | 團體會員 |
| 中華民國風險管理學會 | |
| 中華保險服務協會 | |
| 中華民國內部稽核協會 | |
| 中華民國電腦稽核協會 | |
| 海上保險聯誼會 | |
| 台灣國際物流暨供應鏈協會 | |
| 台灣日本人會 | |
| 財團法人保險犯罪防治基金會中心 | |
| 台灣保險法學會 | |
| TiEA–台灣網路暨電子商務產業發展協會 | |

新安東京海上依「永續發展守則」經由企業志工公益專業服務，透過投入資源解決社會或環境問題，並參與社區發展及教育之公民組織舉辦的活動，以促進社區發展。

## 守護中正國小孩童交通安全

本公司自2005年起投入社區導護服務，由總公司員工擔任導護志工，守護台北市中正國小學童安心放學，截至2022年底，服務時數總計4,785小時。



### 「要小心！愛學堂」兒童新樂園開課 上千民眾踴躍參與

為強化孩童交通安全觀念，新安東京海上產險2022年持續參與靖娟兒童安全文教基金會於兒童新樂園舉辦之公益活動，以寓教於樂、生動有趣的解說與互動遊戲，吸引超過500名孩童到場同歡，建立並強化正確的交通安全觀念，更吸引闔家參與闖關遊戲、總計逾數千人次，踴躍加入守護孩童交通安全的行列。

### 「要小心！愛學堂」樂齡宣導講座前進萬華 守護長者們「出行」安全

在公益聚落攜手協助下，2022年與長期捐助的東基醫療財團法人旗下「一粒麥子社會福利慈善事業基金會」，針對樂齡銀髮照護創立於北市萬華區的日間照護中心「珈納有福館」合作推動「要小心！愛學堂」宣導講座，課程內容針對高齡者出行可能面臨之風險，講述相關保險保障，並透過互動遊戲向30位逾70歲年長者宣導行人路權、強制險基本概念與正確的交通安全知識，進而提升年長者外出安全。





### 偏鄉道安教育不能等 「要小心！愛學堂」首發德拉楠實小開課

「平安回家的路，一個都不能少」為強化偏鄉學童交通安全觀念，新安東京海上產險在「道安公益聚落」基礎下，2022年10月深入位於新北市烏來區偏鄉的德拉楠民族實驗小學(原福山國小)，以生動活潑的道安影片，搭配有獎問答互動遊戲，透過寓教於樂的方式，讓學童在潛移默化中將讓正確的交通安全知識向下扎根。





## 守護大台北水源區 攜手德拉楠實小推環境社區教育

本公司於2022年率先與位於大台北水源保護區的德拉楠民族實驗小學全校師生合作推動社區環境教育，身體力行親自淨塑減碳，合計投入時數86小時，為數百萬大台北民眾守護潔淨的民生用水，同時也將環境行動經驗融入學習活動中，培養學童們正視環境永續議題，將友善環境的觀念向下扎根，讓實踐永續從日常生活做起，進而實現世代永續，齊心協力為保育台灣生態努力，共同發揮影響力、為永續發展盡一己之力。

### 不畏海風強襲 以行動還給貢寮潔淨海岸

響應環境永續、維護海域環境，2022年邀請員工共同參與新北貢寮淨灘活動，儘管當天天候欠佳，尤其海風強勁到讓大人都差點站不穩，不減員工當天攜家帶眷、全家總動員，共同為台灣環境盡一份心力的熱情，總計活動吸引超過250人參加，共清出約1,200公斤海廢垃圾，還給貢寮潔淨的海岸線。







### 守護用路人 以實際行動響應交通安全月

為提升全國民眾交通安全意識，交通部持續辦理交通安全月宣導，9月1日舉辦「全國交通安全月啟動記者會」，交通部長王國材親自出席，新安東京海上產險本著「平安回家的路 一個都不能少」的理念，以實際行動響應交通安全月活動。

### 致力交安宣導 響應身心障礙族群知識平權

本公司響應身心障礙族群知識平權，精心策劃推廣安全行車知識，2022年7月與社團法人中華民國聽障人協會合作舉辦「車禍理賠實務與案例分享」公益講座，特聘擁有超過20年資深專業理賠講師，吸引超過50位聽語障朋友全程參與活動，有助提升身心障礙族群的用路風險意識。

### 擴大道安宣導
### 守護聽語障人士用路安全

為守護聽語障人士交通安全，新安東京海上攜手社團法人中華民國聽障人協會於2022年4月舉辦「車禍與事故處理」講座，特邀具有車禍理賠處理豐富經驗的資深理賠主管出任講師，吸引超過70位手語老師與聽語障朋友熱烈參與。




### 前進社區道安宣導
### 讓樂齡族心安出行

鑒於高齡化社會到來以及交通意外為長者健康殺手，新安東京海上產險運用保險專業從事先預防的角度出發，特別將樂齡族心安出行關懷活動列為2022年公益活動重點項目之一，3月以「樂而忘齡 心安出行」為主軸，前進社區進行交通安全宣導，精彩活動吸引約200人踴躍參與。






### 交通安全推廣講座

2022年針對保險通路夥伴以及客戶，以交通事故處理須知、車險理賠案例分享、安全防禦駕駛、肇事責任研判、交通事故法律賠償責任、交通安全講習等議題，共舉辦33場講座，參加人數約1,056人。

## 5.3 公益關懷

### 偏鄉關懷

疫情打亂了人們的生活節奏，而對於身處偏鄉的學童與教師們來說，再日常不過的教學也變得困難重重，最直接的衝擊則是城鄉的數位落差。
新安東京海上自2008年起投入偏鄉弱勢學童課後輔導班，對偏鄉孩童的教育義不容辭，在疫情期間除了捐贈平板電腦給需要的機構外，也強化與各課輔班負責人溝通，隨時掌握學童學習情形。截至2022年底，課輔班已累計輔導2,035位學童，近年來陸續有學生順利考取大學，並回到課輔班擔任兼職老師，延續這份關愛。
為實現對於偏鄉學童的全人支持，2020年啟動的「社工關懷輔導專案」，透過支持社福團體全職社工人員方式輔導關懷「潛在高風險」學童，期盼讓孩子們在健康的家庭環境下學習，縮短因資源不均造成之學習差距，進而協助弱勢家庭脫離貧窮及預防犯罪達到「損害防阻」之目的。此外，本公司自2016年以來持續捐助「微型保險」，2022年共協助約1,600位偏鄉學童獲得基本人身保障，期望能透過課輔班、社工關懷專案、微型保險等支持，建立孩子們面對未來生活的信心、擁有公平發展天賦的舞台。

### 慈善捐款與公益贊助

面對嚴峻的2022年，本公司仍善盡企業社會責任，主動持續投入相關公益活動及捐助專案，全年度公益捐助總金額801萬元，捐助面向包含：道安宣導、學童教育、扶弱關懷、商品守護、健康環境等。未來也將持續發揮「取之於社會，用之於社會」的理念，關注各項公益關懷。


感謝狀

感謝
新安東京海上產物保險股份有限公司
連續十四年捐贈「醫師專務責任保險�former」
護佑安心偏鄉醫療環境
提高醫師服務偏鄉意願
共同照護台東民衆健康
殊深銘感 謹致謝忱
東基醫療財團法人
執行長 洪信雄
中華民國一〇二二年七月十九日

### 疫起守護偏鄉民眾健康
### 捐贈東基130萬元

2022年第2季起本土新冠肺炎疫情大爆發，醫護人員工作風險升溫，為守護偏鄉民眾健康，並提升醫師偏鄉服務意願，本公司連續第14年捐贈資助東基醫療財團法人投保「醫療機構綜合責任保險」，使東基醫療能全力以赴持續守護當地及偏鄉弱勢民眾健康，為當地提供更加完善的醫療服務。

### 深化道安宣導
### 捐助5所中小學金安獎獎金

落實公司道安公益宣導持續向下扎根，以實際行動支持2022年「交通安全教育績優學校」共捐贈5所中小學校獎金10萬元，2022年12月6日獲邀於新北市政府大禮堂舉辦之「111年金安獎頒獎典禮」授予感謝狀表揚。



由教育部主任秘書廖興國(左一)
頒發感謝狀予新安東京海上產險副總經理王文昌(左二)



捐贈環保局清潔隊臨時工防曬反光袖套
提升職安保障

2022年特別體恤市府臨時工的辛勞，捐贈防曬反光袖套共計1,256雙，有助臨時工日間執勤時防曬，並提升夜間掃路作業時反光警示之安全性，提升整體職安保障。

鼓勵清寒學生就學翻轉人生
捐助銘傳大學弱勢學生獎學金6萬元

本公司響應銘傳大學風險管理與保險學系興辦「教育深耕計畫」，捐款獎學金6萬元用於清寒學生學經費補助與獎勵、學生證照考試補助，鼓勵清寒學生就學翻轉人生。



響應玉山志工基金會「關懷學童專案」

本公司與玉山基金會之社會責任理念相符，主動響應「關懷學童專案」計劃，2022年捐贈200萬元，透過實際行動給予弱勢學童經濟上的援助。

守護學童 攜手潭美國小設置交安教室

鑒於潭美國小甫遷校百廢待興，新安東京海上產險連續二年捐贈該校，協助校方建置交安教室，支持該校從課程、環境、活動、人才培育推動「國際多元新潭美計畫」，以培育學童成為兼備國際視野與在地關懷的國際公民，並將交通安全主題情境融入校園生活中的「交通安全大富翁」、「鐵馬系列課程」等，讓全校334名學童在輕鬆自然的校園生活中建立正確的交通安全知識，獲台北市政府特頒感謝狀。







2022年10月響應磐石保經「千里傳愛13」公益單車環台活動

新安東京海上產險響應「千里傳愛13」公益單車環台活動，透過行動力展現企業回饋社會的意念，每年10月磐石集團與伊甸基金會共同舉辦的「千里傳愛」單車環台公益活動，讓單車勇士帶著愛與關懷前往偏鄉，探訪平常資助的社區小朋友。





# 6 永續卓越-永續環境共榮

## 2022年永續環境共榮績效

- 參與能源及環保產業投資；總計至2022年環保累計投資金額達**4.94**億元
- 結合友達光電股份有限公司及數家保險同業，共同籌設星河能源股份有限公司
  2022年產出再生能源電力達**10,162,488度**，相當於減少溫室氣體排放量約**5,173**噸$CO_2e$
- 2022年5月通過**ISO 14064-1**驗證
- 2022年全年度視訊勘車件數為**37,770**件，平均省下理賠人員**75,540**公升的現場勘車油料
- 使用電子保單件數達**1,881,353件**

管理方針

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 氣候相關財務影響 | 掌握氣候變遷對公司所帶來的風險與機會，強化對氣候相關風險之管理及韌性。 | 依據「風險管理政策」，建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標。 | 1. 組織型溫室氣體排放量查認證(ISO 14604-1)：2021年通過ISO 14064-1溫室氣體排放查證並揭露於CSR報告書中，TCFD工作小組據此規劃中期溫室氣體排放減量目標，並提報2022年度第三次永續發展委員會會議審核以推進氣候變遷風險管理。<br>2. 參加公會TCFD專案：2022年進行專案小組會議討論實務手冊四大層面(治理、策略、風險管理與指標及目標)之章節彙編，預計於2023年編製申報2022年之永續報告書適用；專案小組亦同步研擬氣候相關風險與機會辨識及評估工具，待保險業公版評估工具擬定後將啟動RR風險與機會辨識重大性評估。另SASB要求揭露項目已於12月與成創顧問及各單位合作進行內容準備。 | 強化氣候相關風險管理韌性：強化氣候變遷風險量化方法，依循治理、策略、風險管理、指標與目標等四大面向，完善氣候風險管理財務資訊揭露及定期報告。 | 持續監控氣候相關風險暴險，依結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策，以確保氣候相關風險管理之有效性。 |

| 重大永續主題 | 重要性與管理目的 | 管理政策 | 2022年目標達成說明 | 2023年目標 | 中長期目標 |
|---|---|---|---|---|---|
| 責任投資 | 以本公司投資影響力及藉由與被投資標的議合，引導被投資標的落實善盡環境保護、公司治理、及善盡企業社會責任。 | 訂定「資產運用風險管理辦法」及「投資風險管控辦法」，將被投資公司是否善盡環境保護、企業誠實及社會責任，納入投資評估項目。 | 1. 責任投資政策已經董事會核決通過並公告於知識管理系統(KM)。<br>2. 投資標的ESG檢核已納入投資評估程序。2025年國內股票投資資產占本公司ESG資產池比重達到65%以上，其中ESG評級設定為FTSE Russell ESG 2.5~3.0占比43%，3.1~3.5占比15%，3.6~4.0占比5%，4.1以上占比2%。<br>3. 2022年國內股票投資資產有73.67%(成本)屬於本公司ESG資產池內之標的所構成。<br>4. 2022年參與國內上市櫃被投資公司股東會採電子投票方式辦理，總計出席46家次，出席率100%。除依法不得表決之議案項目外，均以參與表決為原則，行使表決議案共257案(章程或作業程序修訂118案，盈餘分派或虧損撥補47案，營業報告書與財務報告之承認43案，解除董事競業禁止37案，增資7案，發行限制員工權利新股3案，私募有價證券及其他各1案)，經評估並無違反環境保護、關懷社會或是公司治理議題，因此全數給予贊成支持，以落實股東行動主義。 | 1. 盡職治理報告優化，評分未達標準之項目由2022年40%降低至30%。<br>2. 國內股票投資資產應有45%以上屬於本公司ESG資產池內之標的所構成。<br>3. 配合TCFD進程推展，管理因投資活動產生的碳排放，以2021年為基礎，控制每年被投資公司碳排放量逐年下降1~2%。<br>4. 落實股東行動主義。 | 1. 2025年國內股票投資資產占本公司ESG資產池比重達到65%以上，其中ESG評級設定為FTSE Russell ESG2.5~3.0占比43%，3.1~3.5占比15%，3.6~4.0占比5%，4.1以上占比2%。<br>2. 持續優化投資標的ESG評估之投資評估流程，在2035年時國內股票投資資產應有80%以上屬於本公司ESG資產池內之標的所構成。 |
| 節能減碳 | 響應全球淨零排放，將有效管理本公司能源使用，降低環境負擔，實現2050淨零碳排。 | 本公司依循TCFD及ISO 14064溫室氣體盤查架構管理 | 新增主題 | 以2021年基期排放量為基礎<br>1. 用電產生之溫室氣體排放每年下降3%。<br>2. 節能設施採購每年成長3%。<br>3. 投資部位每單位產生之溫室氣體排放每年遞減2%。<br>4. 不動產(投資用)每單位產生之溫室氣體排放每年遞減2%。 | 以2021年基期排放量為基礎<br>1. 公務車產生之溫室氣體排放至2030年累計減少40%。<br>2. 用電產生之溫室氣體排放至2030年累計減少20%。<br>3. 員工通勤產生之溫室氣體排放至2030年累計減少30%。<br>4. 外購用品產生之溫室氣體排放至2030年碳排量累計減少20%。<br>5. 投資部位每單位碳排放量至2030年累計減少16%。<br>6. 不動產(投資用)每單位碳排放量至2030年累計減少16%。 |





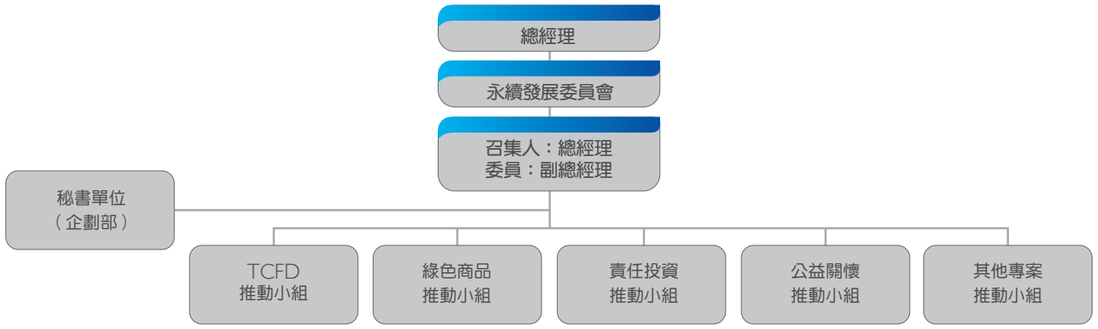
# 6.1 氣候變遷因應

保險業永續發展原則—氣候變遷

保險成為因應氣候變遷的重要機制之一，是因保險業具有評估危險之專長、可提供各種危險管理工具的成本效益分析及風險抑減的誘因，提升保險業之利害關係人對氣候變遷議題的關注，使保險逐漸成為目前補償氣候災難引起的經濟損失的重要機制。

本公司董事會對於風險管理並非僅止於關注個別風險(如：氣候變遷風險)之影響，更從公司整體角度監督各種風險整合後之結果，經董事會通過成立永續發展委員會監督永續發展運作，包括落實公司治理及永續發展，永續發展委員會由總經理為召集人，並依據永續發展委員會組織規程於永續發展委員會下成立「TCFD推動小組」，協助公司發展氣候相關風險與機會之調適對策，並將調適計畫及執行結果定期向永續發展委員會、風險管理委員會及董事會報告。

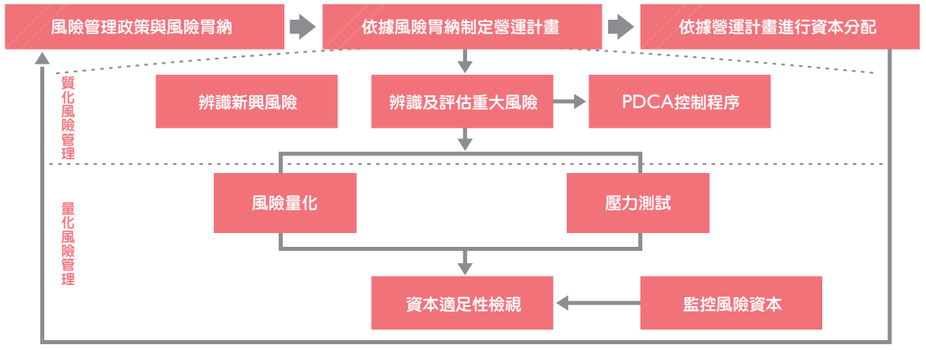
## 永續發展委員會組織架構




## 內部控制三道防線

| 【業務單位】公司所有部門 | 【業務單位】公司所有部門 | 【法令遵循單位】法遵部 | 【稽核單位】稽核室 |
|---|---|---|---|
| 於辦理各項業務及管理業務關係時，評估及控管氣候相關風險。 | 監督業務單位執行情形，並確保其遵守相關規範。 | | 確保業務、風險管理及法令遵循單位執行或監督氣候相關風險之管控措施。 |

面對氣候變遷帶來的新挑戰，本公司將氣候相關風險納入ERM整體企業風險管理循環中，在風險管理文化的基礎上將氣候相關風險融入風險管理流程中，包括風險辨識、衡量、回應、監控及資訊、溝通與文件化等流程，並將氣候相關風險導入日常之個別風險管理體制、緊急應變體制及整合性風險管理體制，透過三大體制形成企業風險管理架構。




## 氣候相關風險劃分為兩大類：

(1) 與低碳經濟相關的轉型風險：低碳經濟轉型可能需要廣泛的政策、法律、技術和市場變化，才能符合緩解及適應氣候變遷的要求，致使公司面臨如政策和法規面、技術面、市場面、名譽面等風險。

(2) 與氣候變遷影響相關的實體風險：氣候變遷帶來的實體風險，其氣候模式可為立即性或長期性。立即性實體風險是以單一事件為主，包括颱風或洪水等日趨嚴重的極端天氣事件；長期性實體風險是指氣候模式的長期變化（如持續性高溫）可能會引起海平面上升或長期的熱浪。

與此同時，減緩與適應氣候變遷亦會為公司創造機會，公司所辨識的機會包含提高資源使用效率和節約成本、採用低碳能源、創新及設計新保險商品、進入新市場以及提高韌性等。本公司定期對所辨識出之結果進行重大性排序，依發生可能性與對財務、業務、商品及投資等之衝擊影響評估風險等級，並討論可能之抵減措施及剩餘風險量化指標與目標。2022年所鑑別之重大氣候相關風險及機會如下所示：

### 2022年氣候變遷風險及機會鑑別

| 主要風險 | 主要機會 |
|---|---|
| 轉型風險：<br>• 政策法規-碳費、碳稅<br>• 政策法規-揭露資訊風險(排放報告義務)<br>• 政策法規-訴訟風險<br>• 名譽-利害關係人負面回應<br>實體風險：<br>颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高 | • 創新產品與服務-市場需求變化<br>• 創新產品與服務-氣候變遷及保險產品的開發<br>• 市場-獲得需要投保的新資產和地區<br>• 良好聲譽促進產品/服務的需求增加<br>• 政策-政府推動綠能產業，本公司與日本東京海上合作承做離岸風電業務 |

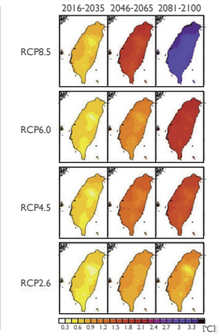




### 依據台灣國家災害防救科技

中心發表之台灣氣候變遷科學報告，該報告分別評估在RCP2.6、RCP4.5、RCP6.0、RCP8.5情境下對台灣地區的影響，並模擬在四組RCP情境下短中長期之升溫情況(如左圖)。2016-2035年四組模擬情境之平均溫度上升、升溫造成海平面上升等情況，短期內皆不會對公司造成顯著衝擊，故以下針對短期極端天氣事件嚴重程度提高進行說明，包含自身營運以及保險業務所面臨之實體風險以及投資業務所面臨之轉型風險評估氣候變遷風險對公司策略發展規畫以及財務之影響。氣候機會將於綠色金融成效章節中說明。

資料來源：國家災害防救科技中心




自有營運據點方面，為評估極端氣候所引發之淹水可能導致公司服務中斷的營業據點，本公司透過Impact On Demand (IOD)軟體以24小時累積雨量達350毫米以上之大豪雨為假設情境進行分析，在此情境下全台34個營業據點中，有18個營業據點將不會發生淹水之情形，另有16個營業據點淹水深度將為0~1公尺。為降低極端降雨事件發生時對營運之衝擊，公司透過發展營運持續策略並建立營運持續計劃，確保公司具備遭逢極端事件時的緊急應變機制，及營運中斷後仍可維持關鍵營運活動最基本運作服務的災後復原機制，且每年落實執行演練以持續精進應變及復原程序。

| 區域 | 低<br>未發生淹水 | 低<br>淹水深度：0~1公尺 | 中<br>淹水深度：1~2公尺 | 高<br>淹水深度：2公尺以上 |
|---|---|---|---|---|
| 北 | 2 | 12 | - | - |
| 中 | 7 | - | - | - |
| 南 | 9 | 2 | - | - |
| 東 | - | 2 | - | - |
| 總計 | 18 | 16 | - | - |

新安東京海上產險以保險專業持續關注氣候變化導致之災害衝擊，及其對於保險金融市場或經濟發展的影響。公司依保險商品特性辨識各種可能會造成公司重大損失之巨災事件，此巨災事件包含天災相關(如：地震、颱風洪水等)與非天災相關事件。巨災風險衡量除採用監理機關RBC風險資本標準模型外，另以99%尾端風險值作為衡量巨災事件之風險測度，輔以情境分析等方法進行最大可能損失評估，並於評估時考量巨災風險累積效應。針對承保巨災可能面臨的損失，參照巨災模型Risk Management Solutions (RMS)及AIR，並於模型中納入氣候變遷之風險因子後依據評估之結果進行再保安排，購買巨災超賠再保合約以進行巨災風險移轉，除可強化公司在面對氣候變遷所導致巨災損失的吸收力外，亦可藉此一移轉安排讓保戶得以購買適當之保險以保障其巨災風險。公司也定期對巨災風險進行暴險之管理、評估及持續監控，定期檢視在假定之巨災事件或情境下各種保險商品之風險累積效應是否未超過公司風險限額，並評估公司自有資本是否滿足巨災風險資本需求，同時亦訂定巨災關鍵風險

指標，如每一危險單位自留額、天災累計自留保額及每一危險事故險集中情形等持續監控，並將分析及監控結果、與氣候相關風險之法規動向和計畫執行情形每季向風險管理委員會報告，以供進一步檢討公司發展策略。

## 承保對象面臨的實體風險分布情形揭露如下：

**自留保額各地區占比**

| 行政區範圍 | 地震事件 | 颱風洪水事件 |
|---|---|---|
| 台北市 | 12% | 12% |
| 新北市、基隆市 | 12% | 12% |
| 桃園市 | 13% | 13% |
| 新竹縣 | 10% | 8% |
| 苗栗縣 | 4% | 4% |
| 大台中市 | 12% | 12% |
| 南投縣 | 1% | 1% |
| 彰化縣 | 3% | 3% |
| 雲林縣 | 3% | 2% |
| 嘉義縣、大台南市、澎湖縣 | 12% | 12% |
| 大高雄市、屏東縣 | 13% | 14% |
| 花蓮縣、台東縣 | 1% | 1% |
| 宜蘭縣 | 1% | 1% |
| 台灣全區 | 4% | 4% |
| 總計(台灣地區) | 100% | 100% |

投資業務方面，為提升投資價值並促進公司及被投資事業之健全發展，本公司於投資案之選案、評估、投資決策及投資管理等階段，皆考量ESG等永續經營因素，並履行盡職治理行動。如在進行投資案評估時，對潛在投資標的進行ESG篩選，針對涉及環境污染、社會爭議及公司治理不良等之投資標的，進行ESG盡職調查，且於投資後持續關注、分析與評估被投資事業之相關資訊、風險與機會時，應考量ESG因素，以協助被投資事業善用ESG潛在機會，進行永續議題之管理及創造未來價值。

針對投資組合之氣候相關風險，本公司按CPRS(Climate Policy Relevant Sectors)之分類標準，定期監控評估投資部位所涉及氣候相關風險之暴險比重變動，並以NGFS(Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System)定義之情境，分析預期損失變化作為氣候相關風險控管。針對投資部位之氣候相關風險進行情境分析，以2022年各月之投資部位進行



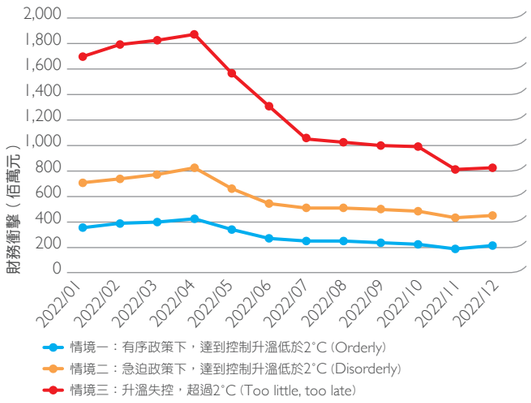


預期損失量化評估分析，預估的情境包含(1)有序轉型：有序政策下，達到控制升溫低於2 °C(Orderly transition)：此情境下政府有計劃的發布相關低碳轉型政策將2100年氣候升溫控制於2 °C，因此轉型及實體風險較低；(2)無序轉型：急迫政策下，達到控制升溫低於2 °C(Disorderly transition)：此情境下政府採取強制政策手段將2100年將氣候升溫控制於2 °C以內，造成高轉型風險低實體風險；(3)無作為致升溫失控：升溫超過2 °C(Too little, too late)：此情境下全球對氣候風險採取得行動不足致使2100年產生不可逆的氣候災難，此為高轉型及實體風險之情境。壓力參數設定如下：

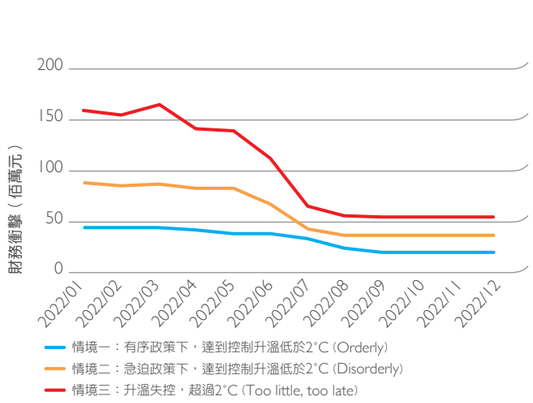
| CPRS類別 | 資產類別 | 經濟類別 | 情境1<br>有序轉型 | 情境2<br>無序轉型 | 情境3<br>無作為致升溫失控 |
|---|---|---|---|---|---|
| 化石燃料 | 權益證券 | 化石燃料 | 24.60% | 49.30% | 69.30% |
| 公用設施 | 權益證券 | 公用設施 | 20.90% | 14.80% | 61.80% |
| 能源密集 | 權益證券 | 能源密集 | 10.30% | 20.70% | 40.70% |
| 建築 | 權益證券 | 建築 | 2.20% | 4.30% | 34.30% |
| 交通運輸 | 權益證券 | 交通運輸 | 5.10% | 10.20% | 20.20% |
| 農業 | 權益證券 | 農業 | 9.20% | 18.40% | 33.40% |
| 金融 | 權益證券 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 10.00% |
| 科技研發 | 權益證券 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 10.00% |
| 其他 | 權益證券 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 10.00% |

| CPRS類別 | 資產類別 | 經濟類別 | 情境1<br>有序轉型 | 情境2<br>無序轉型 | 情境3<br>無作為致升溫失控 |
|---|---|---|---|---|---|
| 化石燃料 | 公司債 | 化石燃料 | 3.70% | 7.40% | 10.40% |
| 公用設施 | 公司債 | 公用設施 | 3.10% | 6.30% | 9.30% |
| 能源密集 | 公司債 | 能源密集 | 1.60% | 3.10% | 6.10% |
| 建築 | 公司債 | 建築 | 0.30% | 0.60% | 5.10% |
| 交通運輸 | 公司債 | 交通運輸 | 0.80% | 1.50% | 3.00% |
| 農業 | 公司債 | 農業 | 1.40% | 2.80% | 5.00% |
| 金融 | 公司債 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 科技研發 | 公司債 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 其他 | 公司債 | 其他 | 0.00% | 0.00% | 1.50% |

### 氣候變遷各情境下對權益證券價格之衝擊




### 氣候變遷各情境下對公司債價格之衝擊




為應對極端氣候所造成之威脅，本公司長期致力於發展營運持續計畫並訂定營運持續管理機制辦法，以建構可持續性的風險管理架構，確保公司具備遭逢重大極端氣候風險事件或特殊情況等威脅性事件時的緊急應變機制，及營運中斷後仍可維持關鍵營運活動最基本運作服務的災後復原機制，每年落實執行演練以持續精進應變及復原程序、強化持續營運韌性。此外亦積極推動「風險管理科技化」，2019年導入GIS圖資軟體Impact On Demand (IOD)，進行(1)區域暴險金額之管理，(2)天災風險之預警與損失防阻之輔助，(3)重大災損之流動性風險管理。於天災案件承保之前，透過地圖軟體繪製區域圖形，可自動計算出該區域圖內之客戶數及暴險資訊，以即時掌握各地區業務密度，避免業務過度集中於特定區域，適度降低集中度風險。如颱風來襲前，根據中央氣象局發布之颱風路徑及影響區域，將IOD地圖軟體揭示區域內受影響之保戶清單主動提供予轄區同仁掌握即時資訊。轄區核保端於接獲有效保單明細後，立即啟動轄區重大事故緊急應變中心小組，將災區內公司有效保單明細轉發通知轄區所屬營業端同仁，進行預警及客戶關懷，並提醒保戶作好防颱準備，預先檢修相關設備，以避免災害發生導致損失。若營業端接獲客戶端災損通知時，則馬上通知理賠受理窗口啟動相關災損應變流程。而風管部於接獲理賠部彙報之統計資訊後，立即啟動巨災時期之資金流動性評估，以評估資金流動性是否無虞，若有緊急資金需求之狀況，即啟動資產變現計畫進行緊急資金調度，以保障客戶於遭遇損失時能及時獲得賠償。本公司同時著手進行未來淹水災害衝擊與風險之評估，透過「台灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台計畫（TCCIP）」提供的台灣氣候資料(觀測與推估)，評估淹水災害不同指標與面向的影響如：雨量變化、淹水衝擊、海平面上升衝擊等。因最大可能損失為本公司之機敏資料，故未於本報告書中揭露。未來，公司將持續針對不同的氣候風險因子進行分析，以降低氣候變遷所造成之營運衝擊。





## 6.2 綠色金融成效

保險業永續發展原則—投資管理

保險業之投資管理應採行「責任投資原則」(Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)。PRI係為使機構投資人於投資決策時將環境、社會及公司治理(ESG)等觀點，納入考量訂定。

新安東京海上主要業務為財產保險業務，屬機構投資人盡職治理守則所定義之資產擁有人，運用自有資金與各種準備金進行投資。本公司考量環境、社會、公司治理的永續經營因素下，妥善運用機構投資人所運籌之資金，實現我們的承諾，遵循機構投資人盡職治理守則的六項原則，並於資金委外管理時，受委託機構應為聯合國責任投資原則(簡稱PRI)簽署機構或已聲明自願遵循PRI原則、或可要求受委託機構提供EGS執行方式。

本公司於永續發展委員會下設責任投資推動小組，專責責任投資之推動與執行，於投資案之選案、評估、投資決策及投資管理等階段，皆應考量ESG等永續經營因素，以提升投資價值並促進本公司及被投資事業之健全發展；由風管部定期監控各項投資風險，定期向「風險管理委員會」提報資產運用風險管理報告，並定期監控管理，發布金融資產部位及資產運用風險管理情形報告。此外稽核室亦會定期進行查核，針對資產運用風險管理之停損機制監控，調閱風管部相關停損通知郵件、監控名單及市價資訊、風險管理委員會會議簡報等，均有依公司內部規範辦理。

挑選被投資公司標的時，藉由納入ESG評估檢核，篩選出注重ESG之公司，投資後每年度定期盤查投資活動產生的間接溫室氣體排放，以控管投資組合溫室氣體排放減量目標，已於2023年ESG投資執行新增負面/及排除性選股，納入被投資標的碳排放統計資訊，並設定減碳目標。

### 本公司設有「責任投資政策」，於運用自有資金進行投資業務時，依循辦理，具體措施如下：

一、在進行投資案評估時，應填具ESG檢核表，對潛在投資標的進行ESG篩選，針對涉及環境污染、社會爭議及公司治理不良等之投資標的，應進行ESG盡職調查。

二、以下產業應禁止投資：
【環境面】：100%之煤炭開採業及100%燃煤發電事業。
【社會面】：有具體事證證明涉及色情、毒品、洗錢、資助恐怖活動、奴役勞工、僱用童工或違反人權之產業。
【公司治理面】：有具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者。"

三、如投資標的涉及煤炭發電、火力發電、水泥業之產業，且於最近一年內受到環保主管機關之環境污染裁罰者(罰鍰金額達100萬元以上)，尚應檢視該事業是否有相關改善情形或計畫，並於ESG檢核表中備註說明。

四、投資後持續關注、分析與評估被投資事業之相關資訊、風險與機會時，應考量ESG因素，以協助被投資事業善用ESG潛在機會，進行永續議題之管理及創造未來價值。

## 為取得被投資事業之充分且有效資訊，訂定議合政策如下：

一、透過下列方式與被投資事業對話與互動，瞭解其所面臨之風險與永續發展策略，以擴大及發揮本公司之影響力，進而決定後續之投資策略：
(一)與經營階層書面或口頭溝通。
(二)針對特定議題公開發表聲明。
(三)於被投資事業股東會提出議案、發表意見或參與投票。
(四)其他有助於與被投資事業對話與互動之方式。

二、當被投資事業有違反法規、損及ESG原則或本公司投資價值之虞時，應向被投資事業經營階層詢問事件之原委及處理情況。

三、本公司執行議合活動，亦可與其他機構投資人，基於關切議題相同而採行合作方式，擴大對被投資公司影響力。

註1：本公司與被投資事業議合時機，至少有下列情形：一、被投資事業因應總體經濟及產業重大變革之因應；二、業務、財務等重大訊息揭露；三、經營團隊重大變動；四、其他與公司治理相關議題；五、環境議題；六、善盡社會責任議題；七、環境變遷議題；八、影響股東權益議題；九、重大法律訴訟事件。
註2：本公司持有之被投資公司2022年皆未觸及議合發動條件。

## 國內投資

新安東京海上根據IR PLATFORM揭露台灣上市櫃企業各式ESG評級，採用FTSE Russell公司依照公司公開揭露之資訊，對公司之ESG表現綜合衡量。

FTSE Russell ESG評級範圍為0-5級(5級最佳)，FTSE要求新興市場的發行公司需要ESG評級為2.9或以上才能列為FTSE4Good指數系列的成分股，FTSE4Good(富時社會責任指數)指數系列的成分股之ESG評級低於2.4的成分股有被從FTSE4Good指數系列刪除的風險。根據統計465家企業FTSE Russell ESG評級在2.5分以上者共計248家，占FTSE Russell ESG評級台灣上市櫃企業家數之53.33%，定義為本公司ESG資產池，本公司目前ESG資產池則採納FTSE Russell ESG評級2.5以上者(含2.5)作為成分股。ESG資產池之總家數並非恆常不變，當FTSE Russell ESG評分更新時，本資產池可投資(評級得分>=2.5)家數亦會同步增減。
本公司於國內外上市櫃股票、公司債、及金融債之投資，投資前除了就標的之財務風險及信用情況進行評估與分析外，另檢核該被投資公司是否善盡環境保護、企業誠實及社會責任，作為執行投資案件的評估項目之一。本公司已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。並出具機構投資人盡職治理報告，投資遵循六大原則。自2022年起，調整檢核項目為被投資公司參與各ESG評級機構之評鑑狀況，盼藉由參與ESG評級，敦促被投資公司關注ESG議題之發展與制定具體作為，進而提升ESG表現，並於ESG投資評估流程上對被投資公司可能面臨ESG風險資訊(包括重大違法事件或醜聞)做進一步控管。

### 國內股票及債券投資評估案ESG檢核項目採計率

| 檢核項目 | 2022年 |
|---|---|
| 項目一：Sustainalytics ESG | 72.97% |
| 項目二：MSCI ESG | 37.84% |
| 項目三：FTSE Russell ESG | 70.27% |
| 項目四：ISS環境揭露 | 8.11% |
| 項目五：ISS社會揭露 | 8.11% |
| 項目六：台灣公司治理 | 86.49% |
| 項目七：綠色債券 | 33.33% |
| 項目八：可持續發展債券 | 33.33% |
| 項目九：社會責任債券 | 33.33% |

註1：2022年資料採用2022年1月改版之ESG投資檢核表。
註2：項目七-九採計率為(債券種類數量/持有債券總數量)。
註3：2022年股東會議案使用電子投票家次共計46家。

### 國內股票投資案ESG資產池達成率

| | |
|---|---|
| 2022年投資金額 | 70%以上 |

## 國外投資

國外投資ESG資產池定義為Bloomberg ESG評分大於或等於同產業平均中位數或平均數者之國外集中市場交易股票、公司債或金融債。ESG資產池之總家數並非恆常不變，當Bloomberg ESG評分更新時，本資產池可投資家數亦可能會同步增減。
2022年國外股票及債券投資案，評估標的案ESG分數大於同產業平均中位數或平均數比率達66.67%，較前年度逐步上升；ESG分數於40分以上占比50%，2021年占比47.83%，2020年占比48%，顯示本公司以投資支持企業ESG永續發展的認同與決心。

### 國外股票及債券投資評估案ESG評分

| ESG分數 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|
| 未評分 | 0.00% | 4.35% | 0.00% |
| 0≦ESG<10 | 0.00% | 0.00% | 0.00% |
| 10≦ESG<20 | 32.00% | 26.09% | 16.67% |
| 20≦ESG<30 | 0.00% | 4.35% | 33.33% |
| 30≦ESG<40 | 16.00% | 17.39% | 0.00% |
| 40≦ESG<50 | 16.00% | 21.74% | 16.67% |

| ESG分數 | 2020年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|
| 50≦ESG<60 | 28.00% | 8.70% | 33.33% |
| 60≦ESG<70 | 4.00% | 17.39% | 0.00% |

註1：ESG分數係指彭博系統上可用ESG資料欄揭露的百分比，愈高的數值代表揭露愈完全，數值分為0-100分，此分數適用於超過100國11,000家以上的公司。
註2：「ESG分數」的高低為該標的公司對於環境(Environment)、社會(Society)及公司治理(Governance)的表現總覽，可分析產業特定衡量，包括排放強度、資源消耗、勞動力多元化、事故比率、董事會獨立性及管理層薪資報酬，以判斷可能影響潛在投資的ESG問題。
註3：2022年資料採用2022年1月改版之ESG投資檢核表。

## 綠能產業、環保投資及永續債券

政府加速產業轉型升級，推動「亞洲・矽谷」、「智慧機械」、「綠能科技」、「生醫產業」、「國防產業」、「新農業」及「循環經濟」等5+2產業創新計畫；並於2021年核定「六大核心戰略產業推動方案」，係在5+2產業創新的基礎上進行推動，「六大核心戰略產業」包括「資訊及數位產業」、「資安卓越產業」、「台灣精準健康產業」、「國防及戰略產業」、「綠能及再生能源產業」及「民生及戰備產業」。本公司透過投資專案投資或私募股權基金轉投資六大核心戰略相關產業。

2014年本公司結合友達光電股份有限公司及數家保險同業，共同籌設星河能源股份有限公司(星河能源)，其旗下子公司森勁電廠為為全台最大屋頂型太陽能電廠專案，也是第一個克服施工難度在精密廠房上完成的大型電廠專案。屋頂發電能夠利用已有的建築面積，省下額外的土地成本，使電廠創造更大的經濟效益。依據其太陽能電廠併聯發電量及本公司持股比例15%計算，2022年產出再生能源電力達10,162,488度，相當於減少溫室氣體排放量約5,173噸$CO_2e$。

註：依能源局公布2021年台灣電力排碳係數為0.509噸$CO_2e$除以千度，減量方式以電能計算，減量總額為範疇二的二氧化碳當量。

極端氣候造成國內近幾年不斷面臨缺水問題外，基礎建設污水下水道普及率低，不僅造成水體污染，使得缺水問題更加嚴重，並影響國人生活環境品質與國際競爭力。為加速推動污水下水道普及率，「行政院促進民間參與公共建設推動委員會」於2003年核定「污水下水道」為行政院優先推動民間參與公共建設之類別，以促參推動方式納入民間資源，藉由引進民間充沛之資金、效率與活力，並有充足的人力和技術配合因應積極推動，本公司亦已於2016年向主管機關申請並已核准專案投資國內下水道整治事業。

本公司自2018年起投資「國泰永續私募股權基金有限合夥」，承諾出資額為3億元，此基金主要投資台灣永續發展關鍵產業，截至2022年基金主要投資六大核心戰略產業別為「資安卓越產業」、「綠能及再生能源產業」及「民生及戰備產業」，投資項目包含綠能、風力發電及環保；截至2022年本公司投資金額為2.10億元。

另本公司持有台灣電力公司及台灣積體電路製造公司所發行綠色債券，土地銀行及中華電信公司所發行可持續發展債券，及合作金庫銀行所發行社會責任債券，以上三類債券合計持有部位占總債券部位比為25.81%。

## 綠色商品與服務

對應永續環境之保險商品方面，本公司近年來陸續推出環境污染責任保險、公共自行車責任保險、電動自行車綜合保險等。因應共享經濟的崛起，於2021年2月推出共享汽車保險：租賃小客車車體毀損失竊及租金損失責任保險。藉由共享汽車或租車的概念，可讓輕度用車族不購買汽車，間接減少汽車廢氣排放量及相關後續設備處理之污染。公共自行車責任保險採同業共保組織方式承保，本公司承接5%保費，2022年度含批單保費約新台幣91萬元。





# 6.3 節能低碳

## 能源使用

本公司主要使用之能源屬非再生能源(包含電力與公務車汽油)，未使用再生能源，能源耗用情形如下表所示。全國各據點2022年能源總消耗量為10,842GJ。

**能源使用及能源強度**

| 定量指標 | 單位/年 | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|---|
| 電力使用量 | 度 | 2,471,455 | 2,597,785 |
| 電力使用量 | GJ | 8,897 | 9,352 |
| 汽油使用量 | L | 51,834 | 45,643 |
| 汽油使用量 | GJ | 1,692 | 1,490 |
| 組織特定度量 | 全職員工總數 | 1,409 | 1,460 |
| 能源總消耗量(GJ) | | 10,589 | 10,842 |
| 能源密集度(GJ)/全職員工總數 | | 7.52 | 7.43 |

註1：電力單位換算方式為1 kWh=3,600 KJ，汽油1 L=32,635 KJ；汽油熱值轉換係數參考環保署公布之溫室氣體排放係數管理表單6.0.4版。
註2：汽油使用僅限於總分公司的統計，電力是包含全省營運據點。

## 溫室氣體排放

本公司國內各據點2022年溫室氣體排放量1,393.49噸$CO_2e$(GWP值參考2021年IPCC第六次評估，換算排放強度為0.95(噸$CO_2e$/全職員工總數)。

**溫室氣體排放量及溫室氣體排放強度**　單位：噸$CO_2e$

| 項目 | 2022年 |
|---|---|
| 類別1：直接溫室氣體排放 | 107.59 |
| 類別2：間接溫室氣體排放 | 1285.90 |
| 總排放量=類別1+類別2 | 1,393.49 |
| 溫室氣體排放強度(噸$CO_2e$÷全職員工總數) | 0.95 |

註1：溫室氣體排放係數參考環保署公布之溫室氣體排放係數管理表單6.0.4版。
註2：溫室氣體盤查採營運控制法，汽油使用僅限於總分公司的統計，電力是包含全台營運據點，目前尚未訂定溫室氣體排放之基準年，未來視相關要求進行訂定。
註3：外購電力溫室氣體排放係數參考經濟部能源局公布之電力排碳係數，2022年為0.495kgCO2e。
註4：溫室氣體揭露項目包含範疇一(公務車輛使用汽油)及範疇二(外購電力)，溫室氣體排放總額包含CO2、N2O、CH4。

## 水資源使用

根據世界資源研究所的「水資源風險評估工具」，顯示本公司所在地區水資源壓力為「Low - Medium risk（1-2）」，新安東京海上的水源100%來自自來水公司，無地下水或其他方式之水源供應，全省各辦公室據點用水僅供員工及部分消費者使用，污水經由污水下水道排入污水處理廠，對水源並未有顯著影響。

2021年用水量為11.12百萬公升(11,115m3)，2022年用水量為12.12百萬公升(12,121m3)；2021年用水強度為0.0079(百萬公升/全職員工總數)，2022年用水強度為0.0083(百萬公升/全職員工總數)，較2021年增加5.24%，係因防疫險核保及理賠造成全公司工作量大幅增加，導致員工需加班處理所致。

### 近兩年取水量

| 溫室氣體排放強度(噸$CO_2e$÷全職員工總數) | 2021年 | 2022年 |
|---|---|---|
| 自來水(百萬公升) | 11.12 | 12.12 |
| 全職員工總數 | 1,409 | 1,460 |
| 用水強度(百萬公升/全職員工總數) | 0.0079 | 0.0083 |
| 與前一年度比較 | - | ↑5.24% |

### 節能措施

| | |
|---|---|
| 影印紙回收專區 | 於總公司各樓層影印室設置影印紙回收專區，鼓勵同仁重複使用無個資廢紙，減少紙張用量。 |
| 銷毀文件蒐集桶 | 為降低機密文件於銷毀時產生個資外洩的風險，設有「銷毀文件蒐集桶」，定期將機密文件及具有個資之紙類委託合格廠商執行高速銷毀或水銷，以利回收再利用。 |
| 節能會議 | 內部會議以行動裝置代替紙本資料；並建置遠端視訊會議及電話會議系統，使各營運據點同仁得以視訊或電話方式進行會議討論，減少差旅往返的碳排放。 |
| 資訊機房節能 | 建置節能資訊機房，使用高密度機櫃、電力線與資訊線路以槽線框架區隔、更換高轉換率UPS、導入數位環境監控系統，並建置冷熱通道與空調設備備援機制。資訊機房改善後至2022年的能源使用效率(Power Usage Effectiveness, PUE)註平均值為1.43。<br>註：PUE的分子是機房總耗能，分母則是資訊設備耗能。PUE數值愈低愈好，代表機房當中用於空調系統、照明、電力轉換損耗等「非資訊設備」的能源耗用量比較低。） |
| 遠端視訊勘估作業 | 針對車險理賠案件，合作維修車廠可透過遠端視訊勘估系統，即時回傳車輛毀損狀況，給視訊人員，節省可觀的勘車差旅油料使用量。截至2022年底視訊勘車合作維修據點已逾194廠，全年度視訊勘車件數為37,770件。<br>「遠端視訊勘車服務」約8分鐘即可完成車輛勘估，並立即交付修復，2022年可節省勘估人員1,510,800分鐘，節省現場勘估人員車用汽油75,540公升註，相當於節省2,465.26GJ(汽油1 L=32,635 KJ)，減少178.07噸$CO_2e$。<br>註：各理賠中心每工作日派員至車輛保修廠現場實地勘估，每件往返車廠平均花費時間約40分，需耗費汽油2公升。 |
| 理賠作業電子化 | 本公司自2008年起推行車險業務電子化政策，建置「車險賠案電子化影像管理及電子簽核系統」，將用紙量大的車險理賠內部作業全面電子化，有效降低用紙量。另外，在行動裝置保險理賠作業，2022年理賠文件之電子化程度已達98%。 |





## 電子化作業

鑑於金融產業電子化趨勢、響應綠能環保並藉由電子化提升保單整合效益，本公司持續推廣數位續保通知、電子保單及強制電子式保險證的使用，2022年全年度使用電子保單件數達1,881,353件註，其中傷害暨健康保險占935,247件，減碳量約28噸$CO_2e$。

註1：行動裝置保險電子保單413,240件、車險電子保單523,724件、住火險電子保單9,142件、傷害暨健康險電子保單935,247件。
註2：換算基準參考環保署產品碳足跡資訊網所載原生木漿影印紙每包3.6kg$CO_2e$。

| 項目 | 行動裝置險 | 個傷及旅平險 | 車險 | 住火險 |
|---|---|---|---|---|
| 2021年新契約電子保單(件) | 395,706 | 62,124 | 109,402 | 224 |
| 2022年新契約電子保單(件) | 413,240 | 923,048 | 194,388 | 3,968 |
| 2021年新契約電子保單占新契約保單比率(%) | 100.0 | 60.4 | 38.7 | 1.0 |
| 2022年新契約電子保單占新契約保單比率(%) | 100.0 | 93.9 | 59.7 | 15.4 |

註：住火險電子保單2021年10月15日上線。

# 7 附錄

## 附錄一：GRI永續性報導準則 (GRI準則)對照表(含G4金融服務行業補充指標)

| | |
|---|---|
| 使用聲明 | 新安東京海上已依循GRI準則報導2022年1月1日至2022年12月31日期間之內容。 |
| 使用的GRI 1 | GRI 1：基礎2021 |
| 適用的GRI行業準則 | 無適用的GRI行業準則 |

以下內容經第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)查證通過，查證結果如附錄四保證聲明書所示。

| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| **GRI 2：一般揭露 2021** | | | | |
| **1. 組織及報導實務** | | | | |
| 2-1 | 組織詳細資訊 | 報告書編輯原則<br>公司簡介 | 3<br>4 | |
| 2-2 | 組織永續報導中包含的實體 | 公司簡介 | 4 | |
| 2-3 | 報導期間、頻率及聯絡人 | 報告書編輯原則 | 3 | |
| 2-4 | 資訊重編 | 報告書編輯原則 | 3 | |
| 2-5 | 外部保證/確信 | 報告書編輯原則 | 3 | |
| **2. 活動與工作者** | | | | |
| 2-6 | 活動、價值鏈和其他商業關係 | 報告書編輯原則<br>公司簡介<br>5.1 價值鏈共融 | 3<br>4<br>57 | |
| 2-7 | 員工 | 4.1 人力資源概況 | 46 | |
| 2-8 | 非員工的工作者 | 4.1 人力資源概況 | 46 | |
| **3. 治理** | | | | |
| 2-9 | 治理結構及組成 | 公司簡介<br>2.1 董事會運作 | 5<br>20 | |
| 2-10 | 最高治理單位的提名與遴選 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-11 | 最高治理單位的主席 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-12 | 最高治理單位於監督衝擊管理的角色 | 1.1 永續發展運作<br>2.4 風險管理 | 10<br>26 | |
| 2-13 | 衝擊管理的負責人 | 1.1 永續發展運作<br>2.1 董事會運作 | 10<br>20 | |
| 2-14 | 最高治理單位於永續報導的角色 | 報告書編輯原則<br>1.3 重大永續主題鑑別 | 3<br>14 | |
| 2-15 | 利益衝突 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-16 | 溝通關鍵重大事件 | 1.1 永續發展運作<br>2.5 法規遵循 | 10<br>30 | |
| 2-17 | 最高治理單位的群體智識 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-18 | 最高治理單位的績效評估 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-19 | 薪酬政策 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-20 | 薪酬決定流程 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| 2-21 | 薪酬決定流程 | 2.1 董事會運作 | 20 | |
| **4. 策略、政策與實務** | | | | |
| 2-22 | 永續發展策略的聲明 | 序言 | 1 | |





| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| 2-23 | 政策承諾 | 1.1 永續發展運作<br>2.2 誠信經營及反貪腐<br>2.4 風險管理<br>3.2 客戶倍感尊榮<br>3.3 客戶隱私保障<br>4.2 友善職場<br>5.1 價值鏈共榮<br>5.2 社會參與 | 10<br>24<br>26<br>39<br>44<br>49<br>57<br>58 | |
| 2-24 | 納入政策承諾 | 2.2 誠信經營及反貪腐<br>3.2 客戶倍感尊榮<br>3.3 客戶隱私保障<br>4.2 友善職場<br>5.1 價值鏈共榮<br>5.2 社會參與 | 24<br>39<br>44<br>49<br>57<br>58 | |
| 2-25 | 補救負面衝擊的程序 | 1.2 擁抱利害關係人 | 11 | |
| 2-26 | 尋求建議和提出疑慮的機制 | 2.2 誠信經營及反貪腐 | 24 | |
| 2-27 | 法規遵循 | 2.5 法規遵循 | 30 | |
| 2-28 | 公協會的會員資格 | 2.5 法規遵循 | 30 | |
| **5. 利害關係人議合** | | | | |
| 2-29 | 利害關係人議合方針 | 1.2 擁抱利害關係人 | 11 | |
| 2-30 | 團體協約 | - | - | 無工會，係透過勞資會議進行協商 |

| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題** | | | | |
| **GRI 3 重大主題2021** | | | | |
| 3-1 | 決定重大主題的流程 | 1.3 重大永續主題鑑別 | 14 | |
| 3-2 | 重大主題列表 | 1.3 重大永續主題鑑別 | 14 | |
| **重大主題：法令遵循** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 法令遵循管理方針<br>2.5 法規遵循 | 30 | |
| 2-27 | 員工 | 2.5 法規遵循 | 30 | |
| 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 | 2.5 法規遵循 | 30 | |

| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題** | | | | |
| 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 | 2.5 法規遵循 | 30 | |
| | 417-3未遵循行銷傳播相關法規的事件 | 2.5 法規遵循 | 30 | |
| **重大主題：公司治理** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 公司治理管理方針<br>2.1 董事會運作 | 18<br>20 | |
| **重大主題：發展永續保險商品與服務** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 發展永續保險商品與服務管理方針<br>3.1 保險商品設計評估與銷售 | 32<br>36 | |
| **重大主題：責任投資** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 責任投資管理方針<br>6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| **重大主題：公平待客** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 公平待客管理方針<br>3.2 客戶倍感尊榮 | 39 | |
| GRI 417：重大主題2016 | 417-1產品和服務資訊與標示的要求 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 | 36 | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題：風險管理** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 風險管理管理方針<br>2.4 風險管理 | 26<br>26 | |
| **重大主題：經濟績效** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 經濟績效管理方針<br>2 創新經營-永續公司治理 | 18 | |
| GRI 201：經濟績效 2016 | 201-4取自政府之財務援助 | 財務績效 | - | |
| **重大主題：誠信經營與道德行為** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 誠信經營與道德行為管理方針<br>2.2 誠信經營及反貪腐 | -<br>24 | |
| GRI 205：反貪腐2016 | 205-1已進行貪腐風險評估的營運據點 | 2.2 誠信經營及反貪腐 | 24 | |
| | 205-2有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 | 2.2 誠信經營及反貪腐 | 24 | |
| **重大主題：人力資本管理** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 人力資本管理管理方針<br>4.3 選育用留 | -<br>54 | |
| 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 | 4.3 選育用留 | 54 | |
| | 404-3定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比 | 4.3 選育用留 | 54 | |
| **重大主題：員工薪資福利與安全** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 員工薪資福利與安全管理方針<br>4.1 人力資源概況<br>4.2 友善職場<br>4.4 薪酬福利制度 | -<br>46<br>49<br>55 | |

| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題** | | | | |
| GRI 401：勞雇關係2016 | 401-1新進員工和離職員工 | 4.1 人力資源概況 | 46 | |
| | 401-2提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | 4.4 薪酬福利制度 | 55 | |
| | 401-3育嬰假 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| GRI 402：勞/資關係2016 | 402-1關於營運變化的最短預告期 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| GRI 403：職業安全衛生2016 | 403-1職業安全衛生管理系統 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-2危害辨識、風險評估及事故調查 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-3職業健康服務 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-4有關職業安全衛生之工作者參與、諮詢與溝通 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-5有關職業安全衛生之工作者訓練 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-6工作者健康促進 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-7預防和減緩與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊 | 5.1 價值鏈共榮 | 57 | |
| | 403-8職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-9職業傷害 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| | 403-10職業病 | 4.2 友善職場 | 49 | |
| **重大主題：資訊安全管理** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 資訊安全管理方針<br>3.3 客戶隱私保障 | -<br>44 | |
| 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 | 3.3 客戶隱私保障 | 44 | |
| **重大主題：數位金融與創新** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 數位金融與創新管理方針<br>3.2 客戶倍感尊榮 | -<br>39 | |
| **重大主題：氣候相關財務影響** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 氣候相關財務影響管理方針<br>6.1 氣候變遷因應 | -<br>66 | |
| 自定重大主題 | 氣候相關財務影響 | 6.1 氣候變遷因應 | 66 | |





| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題：節能減碳** | | | | |
| 3-3 | 重大主題管理 | 節能減碳管理方針<br>6.3 節能低碳 | -<br>76 | |
| GRI 302：能源2016 | 302-1組織內部的能源消耗量 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| | 302-3能源密集度 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| | 302-4減少能源消耗 | 6.3 節能低碳 | 76 | |

| GRI準則類別/主題 | 揭露項目 | 對應章節 | 頁碼 | 省略/備註 |
|---|---|---|---|---|
| **重大主題** | | | | |
| | 302-5降低產品和服務的能源需求 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| GRI 305：排放2016 | 305-1直接(範疇一)溫室氣體排放 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| | 305-2能源間接(範疇二)溫室氣體排放 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| | 305-4溫室氣體排放強度 | 6.3 節能低碳 | 76 | |
| **GRI 4 金融服務業行業揭露** | | | | |
| 產品組合主題揭露 | FS1 應用於事業體的具體環境/社會因素的政策 | 3.1 保險商品設計評估與銷售<br>6.2 綠色金融成效 | 36<br>72 | |
| | FS2 各產品線以環境面與社會面風險評估與篩選的流程 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 | 36 | |
| | FS3 在客戶於協定或交易範圍內執行及遵守環境/社會需求的監測流程 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| | FS4 針對員工對於執行環境/社會政策及措施應用於業務能力的提升流程 | 3.2 客戶倍感尊榮<br>4.3 選育用留 | 39<br>54 | |
| | FS5 與客戶/投資者/商業夥伴針對環境/社會風險及機會的交流情形 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| | FS6 依區域、大小和產業說明，投資組合的百分比 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| | FS7 依目的說明，提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值 | 3.1 保險商品設計評估與銷售<br>3.2 客戶倍感尊榮<br>6.3 節能低碳 | 36<br>39<br>76 | |
| | FS8 為特定環保效益設計的金融產品與服務所產生的貨幣價值，依目的與產品線列表說明 | 3.1 保險商品設計評估與銷售<br>6.3 節能低碳 | 36<br>76 | |
| 股權擁有者主題揭露 | FS10 金融機構組織所有的資產組合公司已互動過環境面與社會面議題的公司數目與百分比 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| | FS11 所有資產經由主動與被動的環境面與社會面政策篩選的百分比 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| | FS12 該金融機構擁有股份投票權人針對環境面與社會面議題的投票表決政策 | 6.2 綠色金融成效 | 72 | |
| 當地社區主題揭露 | FS13 依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點 | 公司簡介 | 4 | |
| | FS14 改善弱勢團體取得金融服務的作為 | 3.2 客戶倍感尊榮 | 39 | |
| 產品標示主題揭露 | FS15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 | 36 | |
| | FS16 依受益者種類區分，協助人們提高金融知識的倡議行為 | 3.2 客戶倍感尊榮<br>5.2 社會參與<br>5.3 公益關懷 | 39<br>58<br>62 | |

# 附錄二：臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」金融保險業加強揭露永續指標對照表

| 第四條第一項附表一之三 | 指標種類 | 單位 | 內容回應 |
|---|---|---|---|
| （一）資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。 | 量化 | 數量，百分比(%) | 無資訊外洩情事；無個資外洩情況。 |
| （二）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 | 本公司無進行任何放貸業務。 |
| （三）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 | 不適用 |
| （四）各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。 | 質化敘述 | 不適用 | 3.1 保險商品設計評估與銷售<br>3.2 客戶倍感尊榮<br>6.3 節能低碳 |

# 附錄三：第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)獨立保證意見聲明書(中文版)

bsi.

By Royal Charter

## 獨立保證意見聲明書

### 新安東京海上產物保險股份有限公司 2022 年永續報告書

英國標準協會與新安東京海上產物保險股份有限公司(簡稱新安東京海上產險)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對新安東京海上產物保險股份有限公司2022年永續報告書進行評估和查證外，與新安東京海上產險並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對新安東京海上產物保險股份有限公司2022年永續報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查新安東京海上產險提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由新安東京海上產險一併回覆。

#### 查證範圍

新安東京海上產險與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本查證作業範疇與新安東京海上產物保險股份有限公司2022年永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照AA1000保證標準V3的第1應用類型評估新安東京海上產險遵循AA1000當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結新安東京海上產物保險股份有限公司2022年永續報告書內容，對於新安東京海上產險之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、新安東京海上產險所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關新安東京海上產險的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了新安東京海上產險對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據AA1000保證標準V3查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就新安東京海上產險所提供之足夠證據，表明其符合AA1000保證標準V3的報告方法與自我聲明依循GRI永續性報導準則係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於新安東京海上產險政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談14位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關AA1000當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

#### 結論

針對AA1000當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與GRI永續性報導準則的詳細審查結果如下：

#### 包容性

2022年度報告書反映出新安東京海上產險已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新安東京海上產險之包容性議題。

**重大性**
新安東京海上產險公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了新安東京海上產險之重大性議題 。

**回應性**
新安東京海上產險執行來自利害關係人的期待與看法之回應。新安東京海上產險已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新安東京海上產險之回應性議題 。

**衝擊性**
新安東京海上產險已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。新安東京海上產險已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了新安東京海上產險之衝擊性議題。

**GRI永續性報導準則**
新安東京海上產險提供有關依循GRI永續性報導準則2021之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和其相關性的GRI主題準則之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了新安東京海上產險的永續性主題 。

**保證等級**
依據AA1000保證標準V3我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

**責任**
這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為新安東京海上產險負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

**能力與獨立性**
英國標準協會於1901年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064及ISO 9001之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據BSI公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000
Licensed Report
000-4/V3-U4AYX

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2022067
2023-06-27

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.





# 附錄四：第三方公正單位英國標準協會(British Standards Institution, BSI)獨立保證意見聲明書(英文版)

By Royal Charter

## INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

### Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd. 2022 Sustainability Report

The British Standards Institution is independent to Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd. (hereafter referred to as TMNEWA in this statement) and has no financial interest in the operation of TMNEWA other than for the assessment and verification of the sustainability statements contained in this report.

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

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

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

### Scope

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

1. The assurance scope is consistent with the description of Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd. 2022 Sustainability Report.
2. The evaluation of the nature and extent of the TMNEWA's adherence to AA1000 AccountAbility Principles (2018) in this report as conducted in accordance with type 1 of AA1000AS v3 sustainability assurance engagement and therefore, the information/data disclosed in the report is not verified through the verification process.

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

### Opinion Statement

We conclude that the Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd. 2022 Sustainability Report provides a fair view of the TMNEWA sustainability programmes and performances during 2022. The sustainability report subject to assurance is free from material misstatement based upon testing within the limitations of the scope of the assurance, the information and data provided by the TMNEWA and the sample taken. We believe that the performance information of Environment, Social and Governance (ESG) are fairly represented. The sustainability performance information disclosed in the report demonstrate TMNEWA's efforts recognized by its stakeholders.

Our work was carried out by a team of sustainability report assurors in accordance with the AA1000AS v3. We planned and performed this part of our work to obtain the necessary information and explanations we considered to provide sufficient evidence that TMNEWA's description of their approach to AA1000AS v3 and their self-declaration in accordance with GRI Standards were fairly stated.

### Methodology

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

- a review of issues raised by external parties that could be relevant to TMNEWA's policies to provide a check on the appropriateness of statements made in the report.
- discussion with managers on approach to stakeholder engagement. However, we had no direct contact with external stakeholders.
- 14 interviews with staffs involved in sustainability management, report preparation and provision of report information were carried out.
- review of key organizational developments.
- review of the findings of internal audits.
- review of supporting evidence for claims made in the reports.
- an assessment of the organization's reporting and management processes concerning this reporting against the principles of Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact as described in the AA1000AP (2018).

### Conclusions

A detailed review against the Inclusivity, Materiality, Responsiveness and Impact of AA1000AP (2018) and GRI Standards is set out below:

**Inclusivity**
This report has reflected a fact that TMNEWA has continually sought the engagement of its stakeholders and established material sustainability topics, as the participation of stakeholders has been conducted in developing and achieving an accountable and strategic response to sustainability. There are fair reporting and disclosures for the information of Environment, Social and Govemance (ESG) in this report, so that appropriate planning and target-setting can be supported. In our professional opinion the report covers the TMNEWA's inclusivity issues.

**Materiality**
TMNEWA publishes material topics that will substantively influence and impact the assessments, decisions, actions and performance of TMNEWA and its stakeholders. The sustainability information disclosed enables its stakeholders to make informed judgements about the TMNEWA's management and performance. In our professional opinion the report covers the TMNEWA's material issues.

**Responsiveness**
TMNEWA has implemented the practice to respond to the expectations and perceptions of its stakeholders. An Ethical Policy for TMNEWA is developed and continually provides the opportunity to further enhance TMNEWA's responsiveness to stakeholder concerns. Topics that stakeholder concern about have been responded timely. In our professional opinion the report covers the TMNEWA's responsiveness issues.

**Impact**
TMNEWA has Identified and fairly represented impacts that were measured and disclosed in probably balanced and effective way. TMNEWA has established processes to monitor, measure, evaluate and manage impacts that lead to more effective decision-making and results-based management within the organization. In our professional opinion the report covers the TMNEWA's impact issues.

**GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)**
TMNEWA provided us with their self-declaration of in accordance with GRI Standards 2021 (For each material topic covered in the applicable GRI Sector Standard and relevant GRI Topic Standard, comply with all reporting requirements for disclosures). Based on our review, we confirm that sustainable development disclosures with reference to GRI Standards' disclosures are reported, partially reported or omitted. In our professional opinion the self-declaration covers the TMNEWA's sustainability topics.

**Assurance level**
The moderate level assurance provided is in accordance with AA1000AS v3 in our review, as defined by the scope and methodology described in this statement.

**Responsibility**
The sustainability report is the responsibility of the TMNEWA's chairman as declared in his responsibility letter. Our responsibility is to provide an independent assurance opinion statement to stakeholders giving our professional opinion based on the scope and methodology described.

**Competency and Independence**
The assurance team was composed of Lead auditors experienced in relevant sectors, and trained in a range of sustainability, environmental and social standards including AA1000AS, ISO 14001, ISO 45001, ISO 14064 and ISO 9001. BSI is a leading global standards and assessment body founded in 1901. The assurance is carried out in line with the BSI Fair Trading Code of Practice.

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000
Licensed Report
000-4/V3-U4AYX

...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-2022067
2023-06-27

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.





# 附錄五：氣候變遷對公司造成之風險與機會及公司採取之相關因應措施

| 項目 | 對應章節 | 頁碼 |
|---|---|---|
| 1. 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。 | 6.1 氣候變遷因應 | |
| 2. 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)。 | 6.1 氣候變遷因應 | |
| 3. 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。 | 6.1 氣候變遷因應 | |
| 4. 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。 | 2.4 風險管理 | |

## 溫室氣體盤查及確信情形

| 本公司基本資料 | 依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露 |
|---|---|
| ■ 資本額100億元以上公司、鋼鐵業、水泥業 | ■ 母公司個體盤查 |
| □ 資本額50億元以上未達100億元之公司 | □ 合併財務報告子公司盤查 |
| □ 資本額未達50億元之公司 | □ 母公司個體確信 |
| | □ 合併財務報告子公司確信 |

| 範疇一 | 總排放量(公噸$CO_2e$) | 密集度(公噸$CO_2e$/仟元) |
|---|---|---|
| 母公司 | 107.50 | $7.75*10^{-6}$ |

| 範疇一 | 總排放量(公噸$CO_2e$) | 密集度(公噸$CO_2e$/仟元) |
|---|---|---|
| 母公司 | 1,322.27 | $9.53*10^{-5}$ |

# 附錄六：永續會計準則委員會SASB對照表-保險業

| 揭露主題 | 指標代碼 | 會計指標 | 性質 | 內容回應 |
|---|---|---|---|---|
| 提供客戶透明資訊和公正的陪詢 | FN-IN-270a.1 | 向新客戶和既有客戶銷售與傳達保險產品相關資訊引起訴訟而導致的金錢損失總額 | 量化 | 0元 |
| | FN-IN-270a.2 | 理賠申訴率 | 量化 | 請參考保險業公開資訊觀測站-新安東京海上產物保險股份有限公司資訊公開說明文件https://ins-info.ib.gov.tw/customer/life3-5-b.aspx?UID=16834703 |
| | FN-IN-270a.3 | 客戶保留率 | 量化 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 |
| | FN-IN-270a.4 | 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程 | 質化 | 3.2 客戶倍感尊榮 |
| ESG因子整合於投資管理 | FN-IN-410a.1 | 按產業和資產類別劃分的總投資資產 | 量化 | 公開資訊站之資金運用表即可 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info2-1.aspx?UID=16834703 |
| | FN-IN-410a.2 | 描述將環境，社會和治理(ESG)因素納入投資管理流程和策略的方法 | 質化 | 6.2 綠色金融成效 |
| 促進責任行為的保險政策 | FN-IN-410b.1 | 能促進能源效率和低碳技術發展的保險商品之淨保費收入 | 量化 | 6.2 綠色金融成效 |
| | FN-IN-410b.2 | 發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品 | 質化 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 |
| 環境曝險 | FN-IN-450a.1 | 天氣相關自然災害導致保險商品的可能最大損失 | 量化 | 6.1 氣候變遷因應 |
| | FN-IN-450a.2 | 按事件類型和地理區域，揭露與(1)已建立風險模型自然災害和(2)未建立風險模型自然災害相關的保險給付貨幣損失總額(依再保險淨額和毛額基礎揭露) | 量化 | 6.1 氣候變遷因應 |
| | FN-IN-450a.3 | 描述如何將環境風險納入(1)個別合約的保險流程和(2)企業層級風險管理與資本適足管理 | 質化 | 6.1 氣候變遷因應 |
| 系統風險管理 | FN-IN-550a.1 | 按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：(1)非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度：(2)向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值：及(3)中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度 | 量化 | 2022年非避險衍生工具投資金額為0元 |
| | FN-IN-550a.2 | 證券借貸抵押資產的總公允價值 | 量化 | 無借券交易 |
| | FN-IN-550a.3 | 描述如何將環境風險納入(1)個別合約的保險流程和(2)企業層級風險管理與資本適足管理 | 質化 | 2.4 風險管理 |
| 活動指標 | FN-IN-000.A | 依(1)財產和傷亡、(2)人壽、(3)再保險分入的有效保單數量 | 量化 | 3.1 保險商品設計評估與銷售 |



TOKIO MARINE NEWA

新安東京海上產險