

103&104年企業永續報告書

TOKIO MARINE NEWA INSURANCE
CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT 2014&2015

Brand-new · Efficiency · Safety · Top





TOKIO MARINE
NEWA

103&104 年企業永續報告書 TOKIO MARINE NEWA INSURANCE CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT 2014 & 2015

02 編輯原則

03 董事長的話

05 公司概況

- 企業概況
- 營業據點
- 公司組織圖

10 利害關係人溝通與重大議題分析

- 利害關係人鑑別
- 重大議題分析

13 誠信經營

- 營運績效
- 董事會運作
- 風險管理
- 法令遵循

20 客戶至上

- 應對社會環境風險的商品及服務
- 專業效率的理賠服務
- 客戶意見處理
- 客戶權益保障

28 照顧員工

- 人力概況
- 人權保障
- 培育發展
- 薪酬福利
- 職場安全與衛生

39 友善環境

- 節能計劃
- 綠能投資
- 承保綠色能源發展相關的財產保險

44 公益關懷

- 社區參與
- 交通安全宣導

49 附錄



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

編輯原則

這是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」)出版的第二本企業永續報告書(以下簡稱為本報告書),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經濟、環境與社會各面向的績效與表現。

▶ 報告時間

本報告書揭露期間為2014年1月1日至2015年12月31日,為求資訊完整表達,部分績效數據溯及2012年之差異或成長資訊,如有特殊情形將於報告書中說明。



▶ 發行週期

現行版本：2016年11月發行

上一發行版本：2014年5月發行

下一發行版本：預定於2017年8月發行；之後每年8月定期發行。

▶ 報告範疇與邊界

本報告書內容涵蓋新安東京海上產險台北總公司、台灣地區所有分公司與服務據點之營運活動及各類服務,如有特殊情形將於報告書中說明。

相關財務資訊業經會計師查證；除非另有附註,否則皆以新臺幣為計算單位。非財務資訊由新安東京海上自行計算與編製完成。

本報告書包含GRI(全球報告倡議組織 Global Reporting Initiative)永續性報告指南中的標準揭露,但未經第三方獨立單位進行外部查證或確信。

▶ 聯絡資訊

本報告書完整內容以電子方式置於新安東京海上產險官方網站以供查閱,對於本報告書有任何指教或建議,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

地址：台北市中山區南京東路三段130號12樓

電話：(02)8772-7777 傳真：(02)8772-2335

公司網站：<https://www.tmnwa.com.tw/>

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄



董事長的話

2015 年是企業永續議題 (CSR) 備受重視的一年。聯合國訂定了 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs), 設定未來 15 年在環境保護、社會進步與經濟成長等議題的發展主軸。而在第 21 屆聯合國氣候變化綱要公約會議 (COP21) 中, 近 200 個國家一致通過, 簽署「巴黎氣候協定」, 世界各國也紛紛提出「國家自定預期貢獻」(INDC) 目標, 我國政府亦承諾在 2050 年, 將溫室氣體排放量降至 2005 年排放量的 50% 以下。可以預見的, 企業如何因應永續議題, 日後將受到政府機關與社會大眾更多的關切與壓力。

近兩年在面對資本市場與政府法規的要求下, 國內出版 CSR 報告書的企業呈現爆炸性的成長, 而新安東京海上產險繼 2014 年自行編撰第一本企業永續報告書後, 今年亦首次參考 GRI 永續性報告指南, 編製 CSR 報告書, 內容涵蓋 2014 至 2015 年間我們在公司治理、員工照顧、商品服務、環境議題與社會公益等永續議題的成果與展望, 期望藉此發掘自身不足之處持續改善, 並使公司更貼近國際發展趨勢並穩健發展茁壯。回顧 2014 至 2015 年, 新安東京海上產險在企業永續議題的成果如下:

誠信經營 落實法遵

全面進行董事會績效評估, 期望董事強化自我要求, 提升董事會整體績效, 並通過「自我風險及清償能力 (ORSA) 評估政策」, 加強公司整體資本管理水準。此外, 嚴格要求人員遵循法令, 在各地區舉辦多場誠信與法遵座談會, 內化同仁法令遵循行為。

多元商品 貼心服務

持續投入資源, 開發有利社會大眾轉移社會及環境風險的保險商品, 例如微型保險、高齡個人傷害保險、公共自行車責任保險及電動自行車綜合險等; 另為提升客戶使用保險與理賠服務的便利性, 設有線上投保專區、提供 24 小時事故現場處理服務, 並於重大災害發生時主動關心客戶受害情形, 協助辦理相關理賠事宜。

- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄

培育人才 關懷員工

以關懷員工、培育人才為出發點，提供平等友善的措施環境，期望員工能在快樂的氛圍中工作與成長。在員工健康照護方面，除定期進行各類防災演練及辦公環境消毒外，每年為員工安排 1 次健康檢查及舉辦健康講座，並鼓勵員工參與社團、運動或團體旅遊活動，促進員工的工作與生活平衡，創造勞資雙贏。為協助員工培養專業能力，每人每年受訓時數超過 30 個小時，以訓用合一的理念培訓員工。

友善環境 環保節能

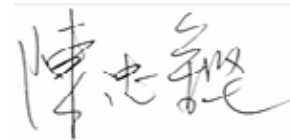
運用科技達到「無紙化」與「省油耗」的目標，一直是我們因應環境議題的重要措施。目前已完成遠端視訊與電話會議系統的建置，並持續使用遠端視訊勘車系統代替人員親赴現場勘車、增購電動公務車鼓勵同仁善加利用等，以節省差旅油耗；另透過設置網路投保平台、電子表單系統、電子化理賠作業流程、線上學習平台及無紙化會議等，持續降低用紙量。此外，逐年擴大參與綠能與環保相關事業之投資，2015 年累積投入資金達新臺幣 2.17 億元。

結合本業 推廣道安

持續關懷弱勢學童與扶助社區小學發展特色教學，並結合車險專業，推廣酒駕防制及道路交通安全，2014 至 2015 年共舉辦 59 場「交通安全企業宣導講座」，參與講座的企業員工有超過八成連署響應支持企業「將防制酒駕納入企業管理規範」，未來將持續推動酒駕防制，打造「零酒駕」的環境。

企業永續發展的關鍵，在於能否將企業社會責任內化為自身的 DNA，將 CSR 與組織的核心能力結合。對於新安東京海上產險而言，企業社會責任不是口號或單純捐贈做公益，而是公司永續經營的核心要素。展望未來，我們除持續關注社會議題，善盡企業公民的職責；面對新技術與高科技的快速發展，及極端氣候造成的經濟影響，產險業經營日後所面臨的風險與機會將會同步提高，我們期待以「創新經營」的企業價值，結合產險本業的優勢與新技術，運用科技發展，開拓符合社會需求的商品與服務，並持續強化在公司治理面的績效，秉持穩健經營的原則，以嚴謹的風險管理與資產配置，應對不穩定的總經環境，積極投入資源培育專業人才，發展創新永續的商業模式，以落實企業社會責任，達到永續發展的目標。

董事長



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



公司概况

企業概況 / 營業據點 / 公司組織圖

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
企業概況
營業據點
公司組織圖
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

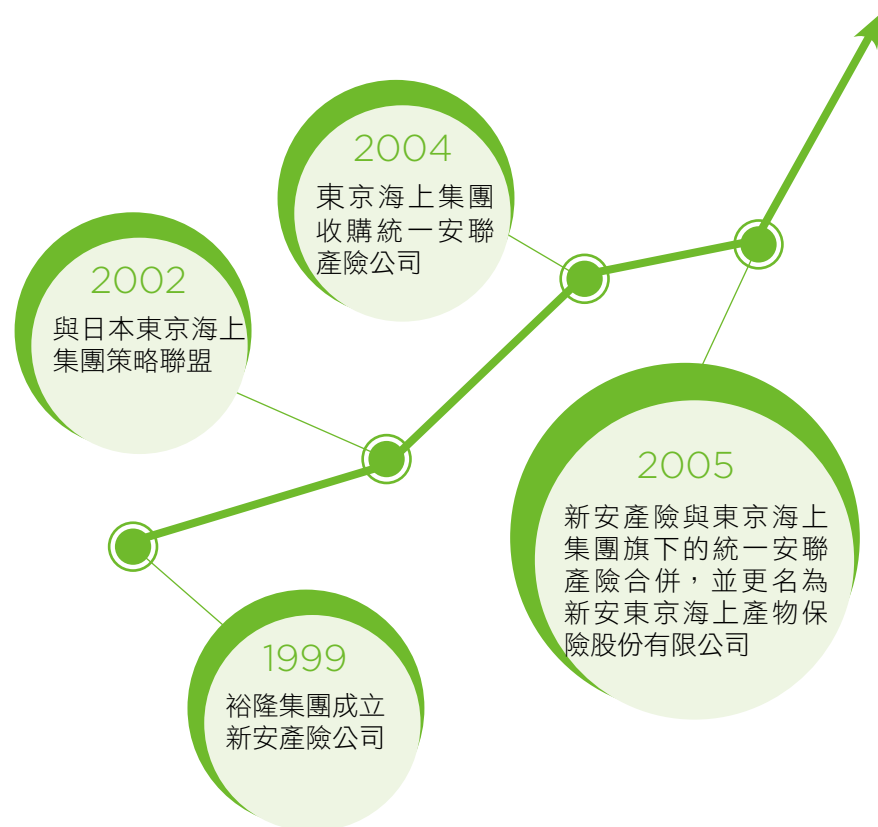
公司概况

企業概況

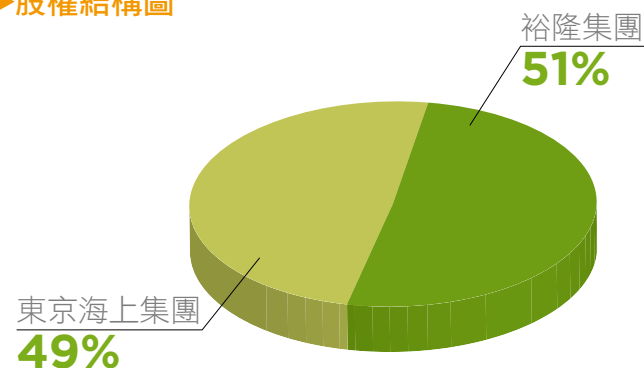
公司正式名稱	新安東京海上產物保險股份有限公司 Tokio Marine Newa Insurance Co., Ltd.
成立日期	1999/1/29
總部位置	10488 台北市中山區南京東路三段 130 號 8-13 樓
資本總額	60 億元
實收資本額	29.9 億元
員工人數	1105 人 (2015 年 12 月 31 日止)
主要市場	台灣地區
信用評等 (2016 年 1 月)	美國標準普爾評等 (S&P) : 「A」優良等級 中華信用評等公司 : 「twAAA」
核心價值 B.E.S.T.	創新經營 Brand-new、專業效率 Efficiency、 心安信賴 Safety、永續卓越 Top

外部組織參與情形

組織名稱	擔任職務
中華民國產物保險 商業同業公會	常務理事、監事
中華民國精算學會	常務理事
中華民國產物保險 核保學會	常務理事
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



股權結構圖



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
企業概況
營業據點
公司組織圖
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

▶ 經營理念

新安東京海上產險以「打造一個社會大眾安心的生活環境」為使命，秉持著「創新經營」（Brand-new）、「專業效率」（Efficiency）、「心安信賴」（Safety）、「永續卓越」（Top）的經營理念，貫徹「Always stand by，服務隨時在」的精神，積極提供各項創新商品及貼心服務，並運用科技提升服務效率，以追求客戶滿意為我們持續努力的方向。

在另一方面，亦善盡企業公民的職責，積極參與社會公益，並重視員工發展，期許成為社會大眾心中「專業且貼心的最佳產險公司」。



▶ 主要商品櫥窗



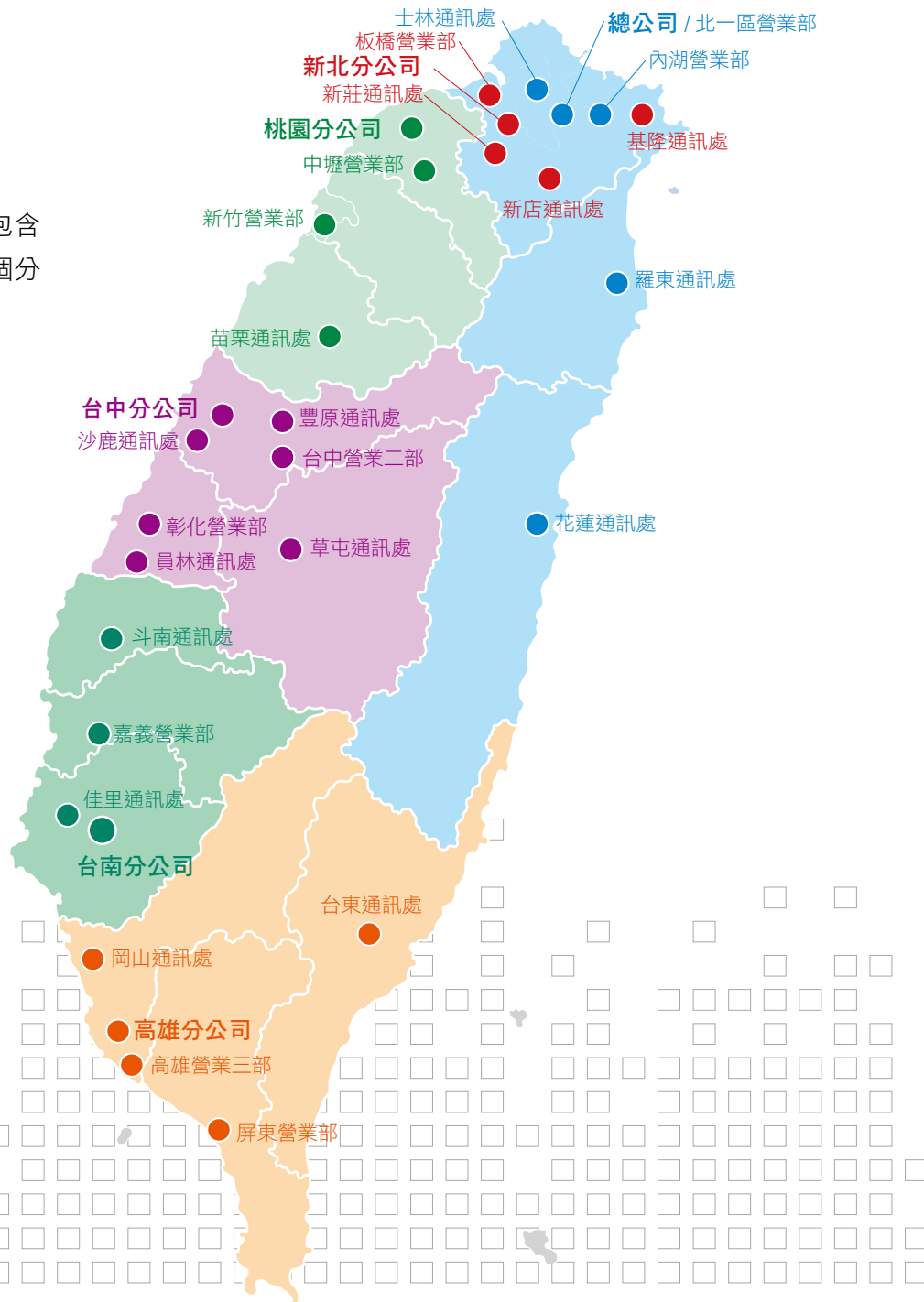
- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
企業概況
營業據點
公司組織圖
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

營業據點

新安東京海上在全台共設置 31 個服務據點，包含總公司及新北、桃園、台中、台南、高雄等五個分公司，另於上海設有代表處。

各營業據點所在地請參閱公司官網：

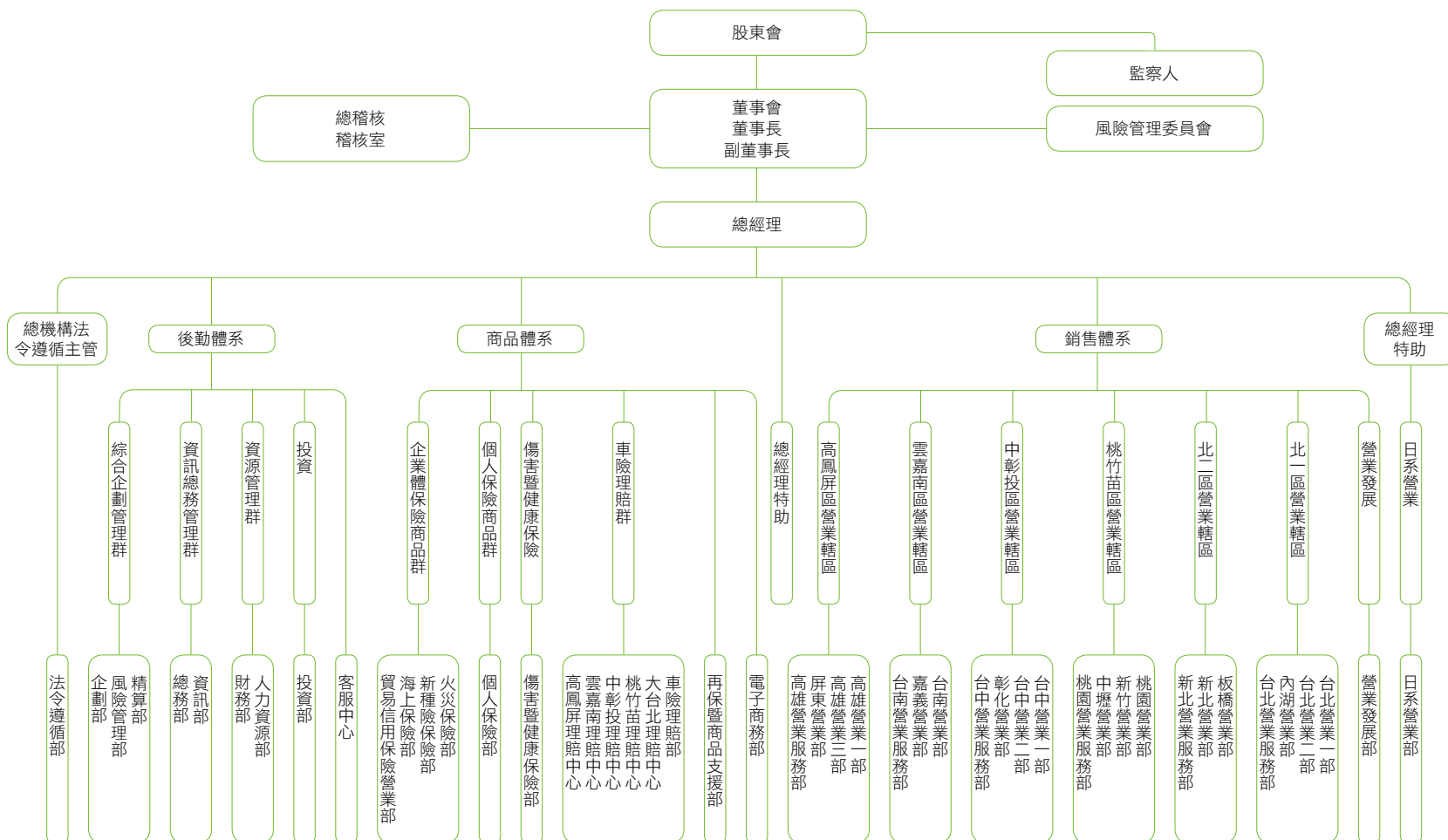
<https://www.tmnnewa.com.tw/Branches.aspx>



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
企業概況
營業據點
公司組織圖
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

公司組織圖

(資料日期：2016/1/1)



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



利害關係人溝通與重大議題分析

利害關係人鑑別 / 重大議題分析

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 利害關係人鑑別
- 重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

利害關係人溝通與重大議題分析

利害關係人鑑別

經由 CSR 報告書編輯小組參考同業之利害關係人群體並透過內部開會討論後，篩選出「政府機關」、「股東」、「員工」、「客戶」、「合作廠商」、「通路夥伴」、「非營利組織」七大類主要利害關係人，做為本報告書的主要溝通對象。



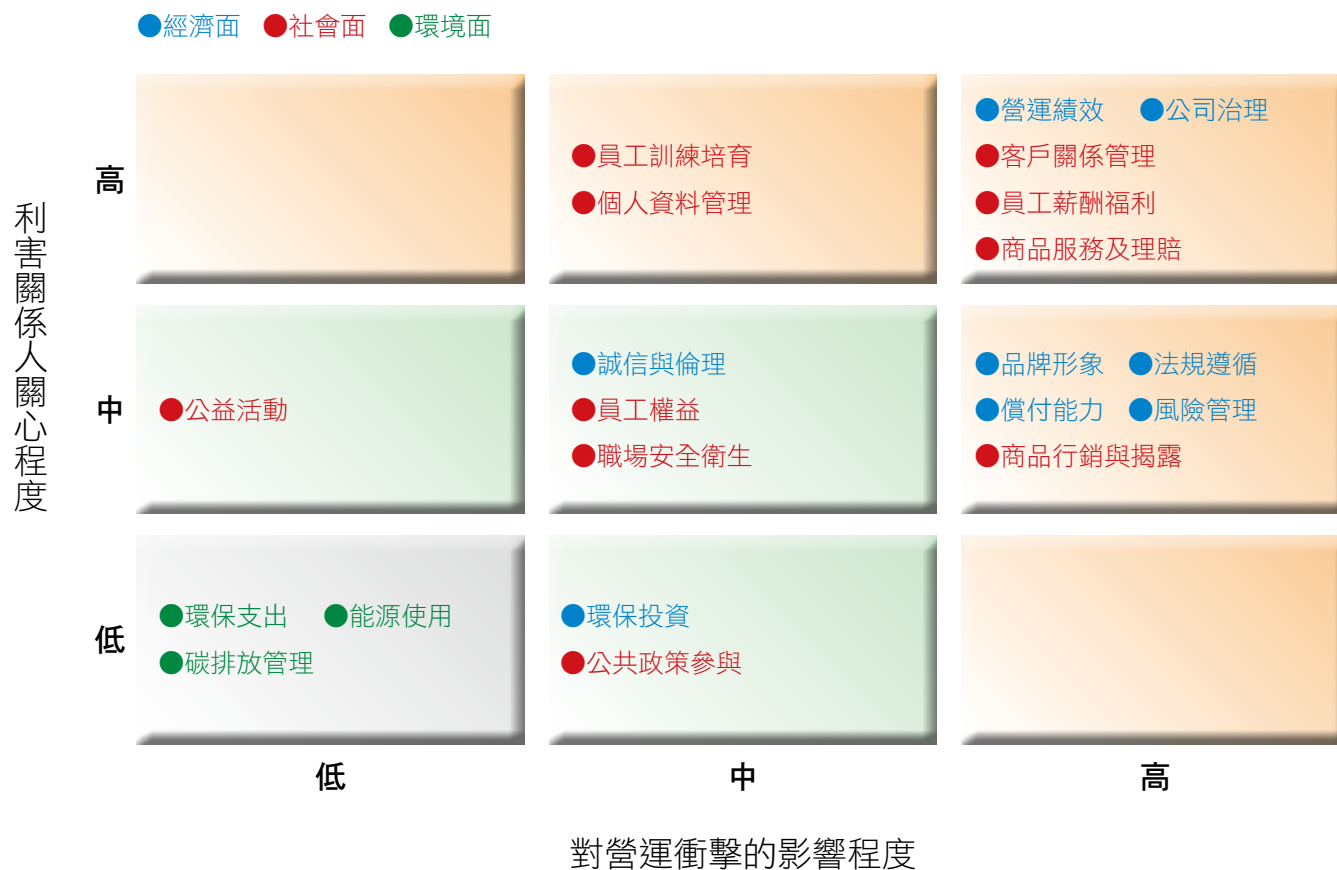
利害關係人	關注議題	溝通方式
政府機關	公司治理 法規遵循 償付能力 個人資料管理 公共政策參與	1. 配合主管機關監理與查核，提供相關資訊 2. 遵循法規及政府機關政策，參與相關會議、研討會
股東	公司治理 營運績效 風險管理 品牌形象 公共政策參與	1. 官網資訊公開專區 2. 每年召開股東大會 3. 設置股東聯繫窗口
員工	職場安全衛生 員工權益 員工薪酬福利 員工訓練培育	1. 設置員工申訴信箱、性騷擾申訴信箱 2. KMS 員工討論區 3. 每季至少舉辦一次勞資會議 4. 不定期舉辦會議、面談 5. 內部電子郵件 6. 監察人信箱
客戶	客戶關係管理 個人資料管理 商品服務及理賠 商品行銷與揭露	1. 設立客戶服務免費專線、網路留言板、客戶意見信箱 2. 客戶服務滿意度調查 3. 親訪、電訪客戶 4. 監察人信箱
合作廠商	環保支出 償付能力	1. 專人電話或 E-MAIL 聯繫 2. 不定期會議
通路夥伴	客戶關係管理 商品行銷與揭露	1. 親訪、電訪、E-MAIL 保持日常聯絡 2. 設置業務窗口 3. 不定期會議
非營利組織	公益活動 環保投資 能源使用 碳排放管理	1. 以電話、E-MAIL 溝通聯絡 2. 不定期舉辦公益活動 3. 贊助活動 4. 親自探訪

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 利害關係人鑑別
- 重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

重大議題分析

本公司由 CSR 報告書編輯小組按照 GRI G4「核心依循」選項，並參考國內外金融同業之重大考量面，確認本公司重大性議題，再依據每個議題「對營運衝擊的影響程度」及「利害關係人關心程度」兩個面向進行評分，以確認議題順位，最終確定本報告書的重大性議題矩陣圖如下，做為報告書議題揭露之依循方向：

▶ 新安東京海上產險 CSR 重大議題分析矩陣圖



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



誠信經營

營運績效 / 董事會運作 / 風險管理 / 法令遵循

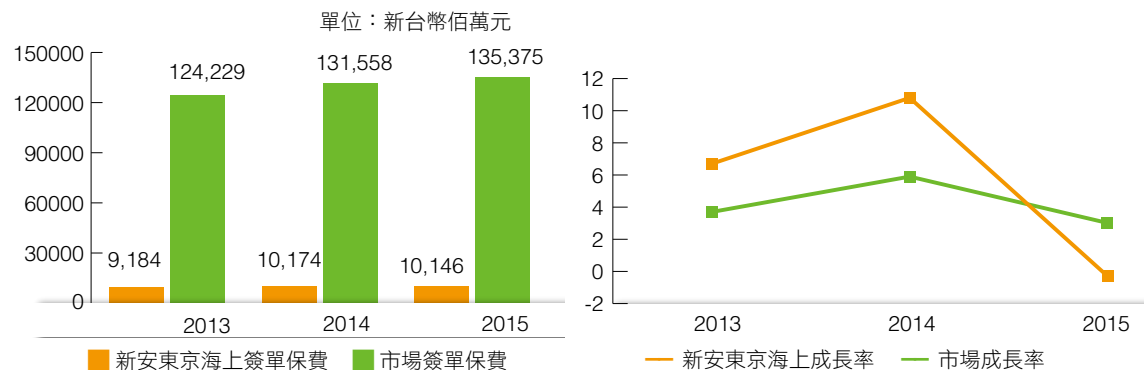
誠信經營

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
 - 營運績效
 - 董事會運作
 - 風險管理
 - 法令遵循
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

營運績效

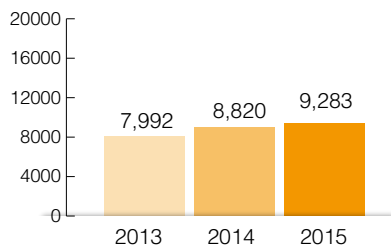
▶ 整體績效

本公司 2015 年保費收入 107.9 億元，其中直接簽單保費為 101.5 億元；市場佔有率為 7.5%，市場排名第五名；自留保費為 86.8 億元；淨自留保險賠款為 49.8 億元；自留滿期損失率 56.3%；稅後純益為 8.6 億元；稅後每股盈餘為 2.87 元；截至 2015 年 12 月 31 日之資產總額為 188.8 億元。

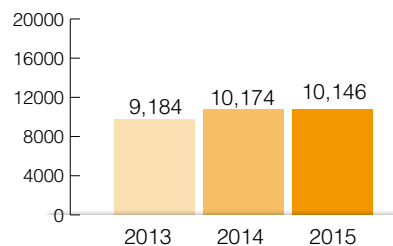


單位：新台幣佰萬元

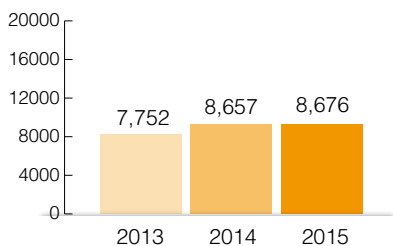
營業收入



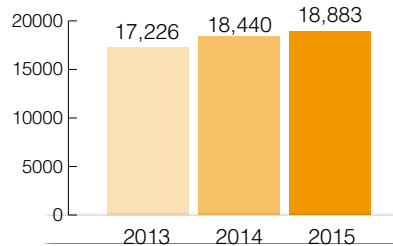
簽單保費



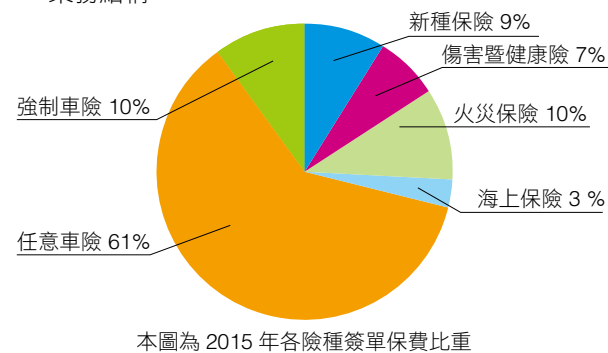
自留保費



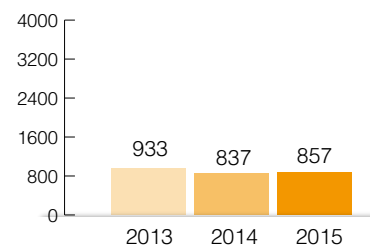
資產總額



業務結構



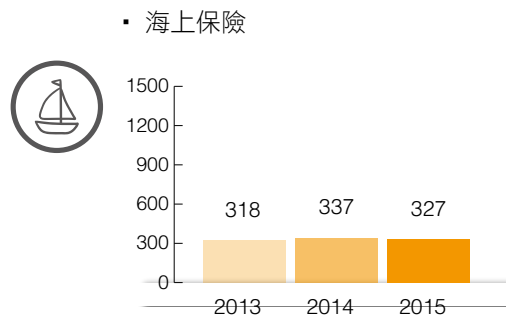
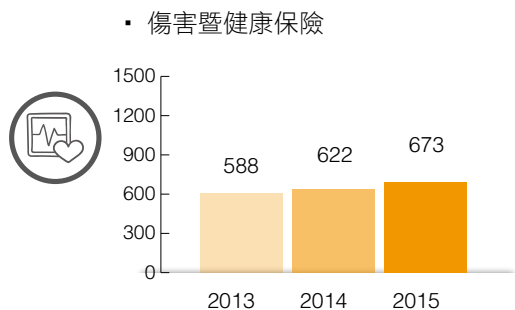
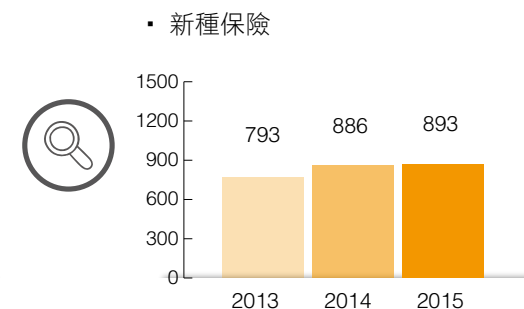
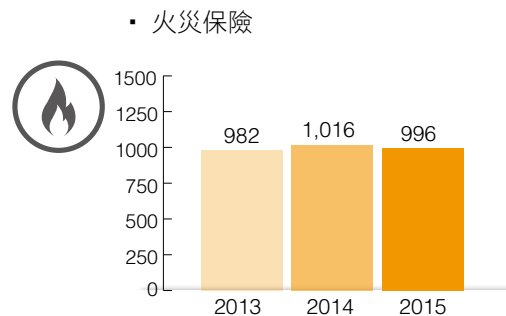
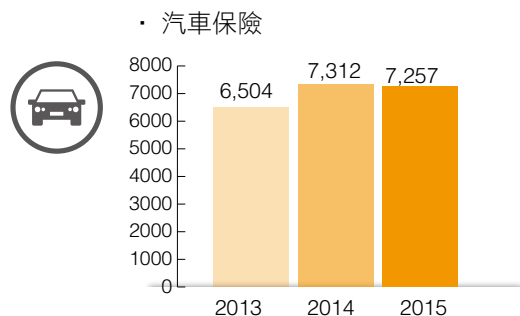
稅後純益



- ・編輯原則
- ・董事長的話
- ・公司概況
- ・利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・誠信經營
營運績效
董事會運作
風險管理
法令遵循
- ・客戶至上
- ・照顧員工
- ・友善環境
- ・公益關懷
- ・附錄

► 各險種之簽單保費

單位：新台幣佰萬元



► 未來展望

新安東京海上力求多元化業務來源及均衡險種發展，希望於現有業務的良好基礎上，開拓各種優質業務。因應未來科技趨勢，我們將持續致力於尋求在市場銷售、商品研發、客戶服務、經營模式等方面之創新與突破，強化長期競爭力，以不虧負客戶、員工、股東及所有關心我們的利害關係人對新安東京海上的期待。

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
營運績效
董事會運作
風險管理
法令遵循
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

董事會運作

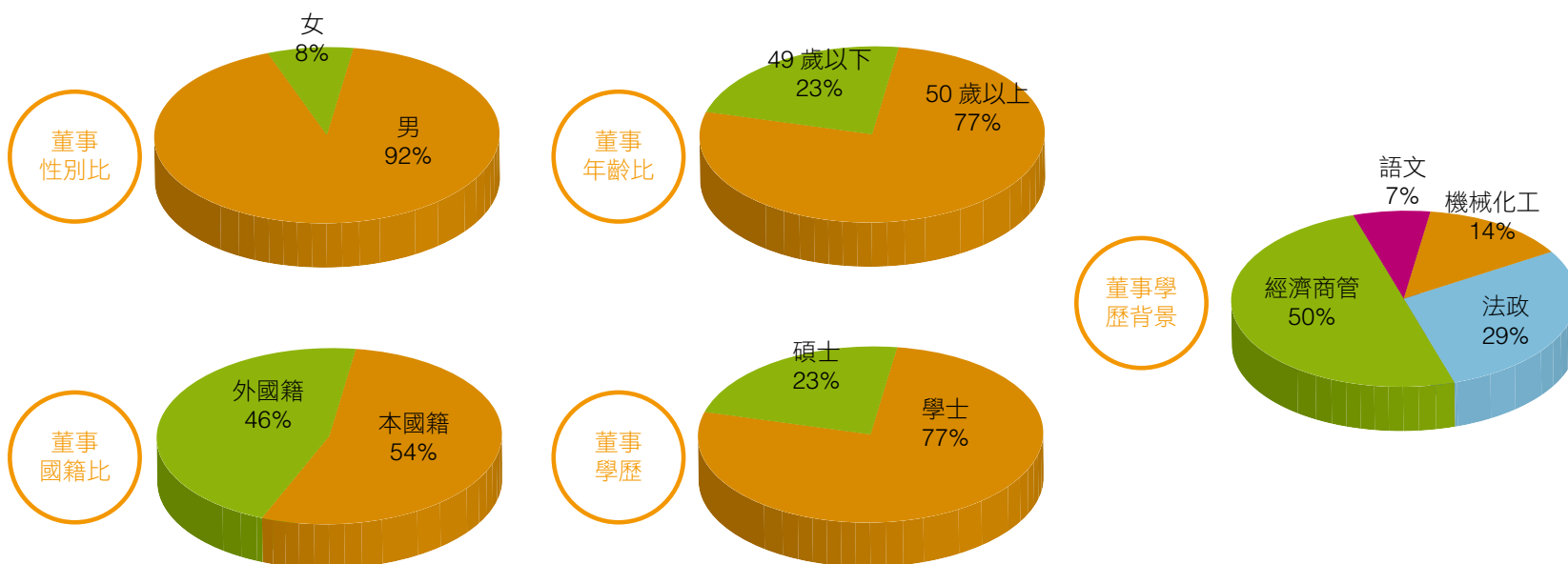
新安東京海上訂定經董事會通過之「公司治理守則」，做為實踐公司治理的最高指導方針，另制訂「誠信經營守則」，要求員工及公司負責人不得提供或收受任何不正當利益，或做出違反誠信之行為，以建立誠信經營的企業文化。

本公司以董事會為最高治理單位，由 13 位董事組成，每季至少召開一次會議，所有成員均具備保險、財務或企業經營管理等豐富經驗，另設置 3 位監察人。

為強化董事會職能，2015 年起全面進行董事會績效評估作業，透過個別董事自我評量及同儕評鑑，協助檢視董事自身與董事會整體績效，建構完善的公司治理文化。

在利益衝突管理方面，與董事自身或其代表之法人有利害關係之議案，除要求提案時應說明利害關係之重要內容，另該董事需迴避不得加入討論及表決，並於議事錄載明利害關係重要內容及說明迴避情形。

董事會成員多元化 (資料日期：2015.12.31)



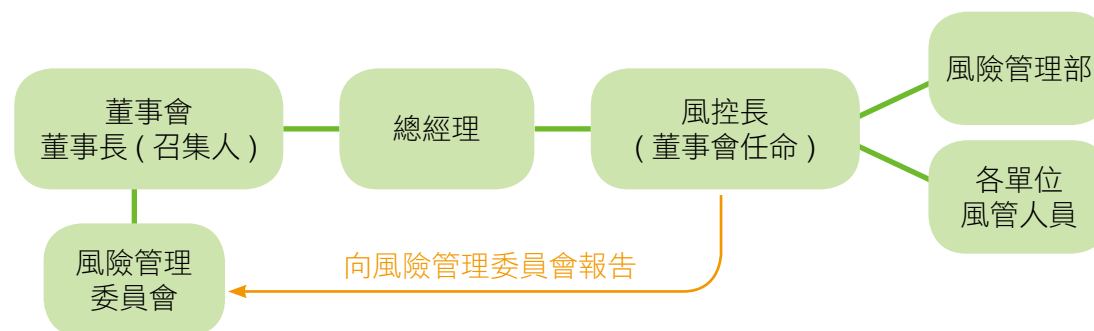
- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
營運績效
董事會運作
風險管理
法令遵循
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

風險管理

本公司風險管理政策由董事會核定通過，主要宗旨為「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」，並由董事會承擔整體風險管理之最終責任。

董事會下設置風險管理委員會，由董事長擔任召集人，建立適當之風險管理策略，以確保風險管理相關訊息溝通與決策有效執行。另由董事會任命風控長，負責整合監督公司整體資產與負債風險管理之事權，並直接向風險管理委員會報告。

組織體制



自我風險及清償能力評估 Own Risk Solvency Assessment (ORSA) 監理報告

為落實風險管理實務之資本適足性評估，以加強資本管理，本公司執行自我風險及清償能力評估，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



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
營運績效
董事會運作
風險管理
法令遵循
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

►企業風險管理 (ERM, Enterprise Risk Management)

企業風險管理 (ERM) 為國際間日益重視的風險基礎之策略管理模式，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。

鑒於近年來各類重大災害頻傳，為快速應對相關風險，除既有各部門分工處理流程外，另建立即時通報機制，強化各單位的橫向溝通並建立相關通報機制，快速進行資訊調整，以降低決策錯誤的風險，使保戶獲得更完善、有效率的服務。

►防制洗錢及打擊資助恐怖主義

為善盡防制洗錢及打擊資助恐怖主義之責任，新安東京海上於 2015 年開始執行洗錢及資恐風險評估作業規劃、建置與管理措施，並訂定有「防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策及注意事項」供同仁遵循，員工每年至少接受 2 小時洗錢防制及打擊資助恐怖主義教育訓練。2016 年 7 月已完成全公司洗錢及資恐風險評估，並擬定洗錢及資恐風險防治計畫，未來亦將持續追蹤計畫執行成效並進行改善。



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
營運績效
董事會運作
風險管理
法令遵循
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

法令遵循

新安東京海上產險由董事會通過「法令遵循制度」，並任命總機構法令遵循主管綜理法令遵循業務，下轄法令遵循部管理相關事宜。法令遵循部每年擬定法令遵循計畫，提報董事會決議通過後執行，並定期彙整執行狀況報告上呈董事會。為提升各業務執行單位的法令遵循落實程度，另由各單位選任主管兼任法令遵循主管，負責法令遵循相關事務宣導與推動。

▶ 法遵訓練與宣導



同業裁罰案例宣導

彙整保險同業裁罰案例，提供員工同步檢視內部作業妥適性。



法令遵循主管訓練

向各單位法令遵循主管進行法令變動、案例分析及法令遵循重點業務宣導。



法令遵循資訊專區

於內部知識管理系統 (KMS) 設置法令遵循資訊專區，不定期公告更新法令，提供同仁閱覽法令的便捷途徑。



法令遵循宣導課程

透過數位學習平台 (e-learning) 安排法規宣導課程，2015 年全公司共有 1,074 人完成訓練，達全體員工的 97%。

▶ 重大裁罰案及改善措施

新安東京海上於 2015 年因辦理汽車保險理賠等業務發生重大缺失，遭金管會罰鍰新臺幣 480 萬元，糾正 2 次並停售汽車車體損失保險新契約 3 個月。針對本次車險理賠缺失內容，本公司之主要改善措施如下：

重建誠信經營理念及法令遵循企業文化	· 舉辦內部宣導課程及座談會 · 所有公司主管均簽具法令遵循承諾書
調整車險理賠組織功能	· 成立車險理賠中心，獨立行使理賠職權 · 重新定位車險理賠單位的職責功能，致力於提升客戶滿意，降低客訴發生及防範道德風險
全面檢視內規與管控措施之妥適性	· 調整相關作業辦法及資訊系統 · 強化內部自行查核機制
落實自我省思	· 全體主管自我約束省思，避免舉辦盛大餐宴及獎勵活動，虛心檢討

- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



客戶至上

應對社會環境風險的商品及服務 / 專業效率的理賠服務 / 客戶意見處理 / 客戶權益保障

- ・編輯原則
- ・董事長的話
- ・公司概况
- ・利害關係人溝通與重大議題分析
- ・誠信經營
- ・客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- ・照顧員工
- ・友善環境
- ・公益關懷
- ・附錄

客戶至上

為了實踐「Always Stand By，服務隨時在」的顧客承諾，新安東京海上提供多樣化商品與專業及時的服務，以滿足客戶保障需求。此外，重視消費者權益與意見反映，設置客服中心，提供免費服務專線與完善的意見處理流程，定期進行客戶滿意度調查以傾聽客戶聲音；這些都是新安東京海上重要的承諾和品質保證。

應對社會環境風險的商品及服務



團體傷害微型保險

針對經濟弱勢族群開辦低保額、低保費的團體傷害微型保險，避免遭遇突發事故，對家庭造成嚴重經濟衝擊。



「老來保」個人傷害險

針對年長者推出「老來保」個人傷害險，構築完善的傷害醫療保障，減輕家人負擔。



公共自行車責任保險

為響應政府鼓勵民眾使用無碳運輸工具，推出公共自行車責任保險，保障用路第三人之人身、財產及行車安全。



電動自行車綜合險

因應新型態代步工具普及，提供電動自行車、電動輔助自行車及電動代步車的使用者包括碰撞、失竊及第三人責任險等保障，全面護衛客戶「慢行」的風險。



颱風及洪水附加險

近年來氣候變遷、地震頻傳，颱風、豪雨侵襲或人為開發不當等因素導致的重大災害層出不窮，造成的經濟損失情形往往令人措手不及。本公司提供颱風及洪水、地震等保險，協助民眾移轉颱風、洪水或地震災害所帶來的財物損失風險。



代理駕駛業責任保險

響應政府推廣酒後代理駕駛服務，完善防制酒駕配套措施，推出「代理駕駛業責任保險」協助代駕業者轉嫁風險，保障範圍包括代駕業者與其司機因車輛碰撞事故所導致乘客、第三人的傷亡或財物損失，希望藉此提升代駕服務的普及度，降低酒駕事件的發生。

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄



綠色能源發展相關財產保險

為參與綠色能源發展，本公司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，以維護環境永續發展。



開發天氣風險模型

近年因氣候變遷導致極端氣候頻傳，天災風險對於企業經營的影響日漸增大，本公司與國立中央大學天氣災害研究中心合作開發天氣風險模型，共同研究颱風及地震發生頻率及影響程度，以期能夠合理評估對價，提供承保能量，協助企業透過適當的保險規劃減少災害衝擊。



「線上投保」專區

因應數位化金融環境的來臨，及行動裝置與網際網路普及化，網路平台已成為許多民眾重要的消費管道之一。為提供客戶更多元便利的服務，新安東京海上於官網設置「線上投保」專區，客戶可以不受營業時間、據點的限制，輕鬆完成線上投保，其便利性讓強制險投保率大幅提升，亦有助於增加中高車齡車主的投保意願，為汽機車駕駛人、乘客及用路人的安全增添一份保障。



企業損害防阻服務

對企業而言，意外或天災帶來的損失可能是龐大甚至無法估計的，我們提供「企業損害防阻服務」，藉由事前的專業課程、風險查勘、紅外線熱影像掃描等工具，提出風險報告及改善建議。另外也提供整合災後復原技術，協助保戶將損害降低或控制在最少的範圍，減少營運損失。



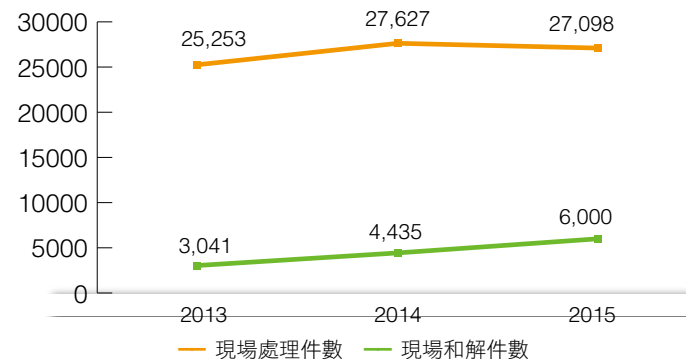
- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

👍 專業效率的理賠服務



首創 24 小時交通事故現場處理

有別於一般產險業者普遍提供的 24 小時緊急道路救援服務，針對投保「汽車車體損失險」或「任意汽車第三人責任險」之保戶，本公司首創「24 小時交通事故現場處理服務」，於受理保戶事故現場服務申請後，指派專人迅速抵達現場，協助保戶處理事故後續事宜與現場和解協調，降低理賠爭議。



喝一杯咖啡，完成車輛損壞勘估

本公司於成立之初即領先同業推出「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，不僅縮短車主的等待時間，也節省理賠人員外出勘車所耗費的油料，出險汽車估價及交修過程亦更為透明化。2015 年度視訊勘車合作維修據點已逾 216 個，勘車件數達 27,581 件。



修車廠

平均每年共可省下車主
5,000 萬分鐘的等待時間
及理賠人員 33 萬公升的現
場勘車油料



公司視訊中心的技術人員

透過視訊連線進行勘車，理賠人員不用到保修廠進行勘核

- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄

► 重大災害緊急服務小組

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，本公司迅速成立「重大災害緊急服務小組」，讓客戶能在短時間內獲得理賠。

► 重大災害緊急服務小組標準作業流程

1. 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。
2. 啟動緊急服務機制，派員至災害現場關懷受災民眾。
3. 派員協助保戶辦理後續理賠相關作業。
4. 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。



本公司在 2014 至 2015 年共成立兩次「重大災害緊急服務小組」

- ・ 2014 年 7 月
高雄前鎮、苓雅區氣爆事件
- ・ 2015 年 6 月
八仙塵爆事件

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

客戶意見處理

新安東京海上極重視客戶意見，於總公司設置客服中心，配置受過電話禮儀、溝通技巧、申訴處理等專業訓練的客服人員，透過「客戶服務免費專線」、「客服留言板」、「客戶意見信箱」及「臉書粉絲團」等多元管道，與客戶充分溝通以便了解客戶真正需求與對我們服務滿意程度，做為持續提升服務的重要依據。

▶ 客戶意見處理作業流程

新安東京海上受理客戶意見後，除可由客服人員直接回覆者外，均透過內部系統派發至相關權責單位，由該單位人員於規定時限內主動聯絡客戶解決問題。為了解客戶心聲，每週以抽樣方式針對現場處理及理賠服務的客戶進行滿意度調查，並就客戶的問題做成統計分析，以提供公司相關部門參考與改進。



客戶服務免費專線

平均接聽等待時間 10 秒
30 秒內接聽比率 **90% 以上**



受理客戶意見，
進 CTI 客戶服務
系統

透過 MEMO 分派
系統，派發至各
權責單位

權責單位接收客
戶意見，於規定
時限內回覆

客服人員紀錄、
追蹤

- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄

客戶權益保障

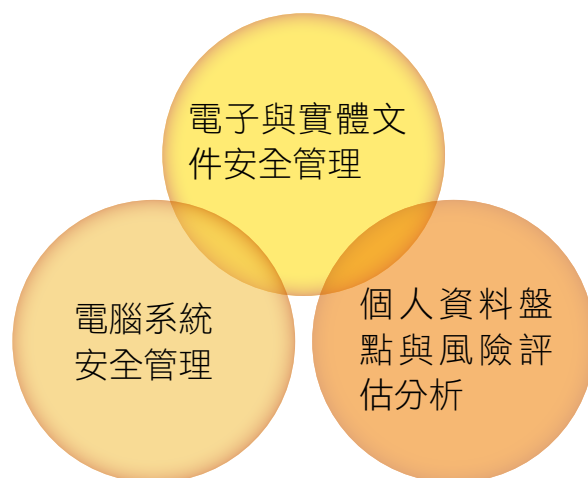
► 商品設計與銷售

新安東京海上產險進行商品設計、審查及銷售，均依循主管機關規範，嚴謹管控作業流程，並已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，客戶亦可透過業務員、保險代理人及經紀人和網路投保專區等多元通路，獲得保險相關資訊，以建立更完整的風險規劃。

本公司嚴格要求第一線的營業人員遵守法令規範，不定期透過內部宣導及教育訓練，強化同仁法遵觀念，以確保服務品質。此外，營業人員招攬商品時亦需善盡說明與揭露的義務並填寫適合度分析表（KYC），以確保消費者充分了解欲投保商品之重要內容，協助客戶更加瞭解自身商品需求，維護其權益。

► 客戶個人資料安全維護管理

新安東京海上向來重視客戶個人資料的安全控管，針對客戶資料之蒐集、處理及利用，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：進行個資去識別化、管理儲存媒介存取權限、定期執行個資盤點與風險評估等，確實保障客戶的隱私權；此外於日常營運持續進行宣導及教育訓練，將個人資料保護的觀念深植於每位同仁心中。



- ・編輯原則
- ・董事長的話
- ・公司概況
- ・利害關係人溝通與重大議題分析
- ・誠信經營
- ・客戶至上
應對社會環境風險的商品及服務
專業效率的理賠服務
客戶意見處理
客戶權益保障
- ・照顧員工
- ・友善環境
- ・公益關懷
- ・附錄

► 客戶申訴管道

方式	說明
臨櫃諮詢	各地營業據點
電話聯絡	0800-050-119
書面來函	10488 台北市中山區南京東路三段 130 號 11 樓 客服中心
網站留言	官方網站 - 客戶服務 - 聯絡我們 - 客服留言版
傳真電話	02-2776-5733
外部管道	金融監督管理委員會、財團法人金融消費評議中心
電子信箱	service@tmnewa.com.tw



迅速抵達客服留言板

► 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件評議率 (單位：萬分比)

項目	2014 年度	2015 年度
申請評議率 - 理賠	0.118	0.098
申請評議率 - 非理賠	0.007	0.004
平均處理天數	1.03	1.07

註：申請評議率 - 理賠：[理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件 (人) 數] * 10000

申請評議率 - 非理賠：[非理賠申請評議案件數 / 簽單契約總件 (人) 數] * 10000

(資料來源：財團法人金融消費評議中心)



2015 年評議處理速度
為同業第 3 名



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



照顧員工

人力概況 / 人權保障 / 培育發展 / 薪酬福利 / 職場安全與衛生

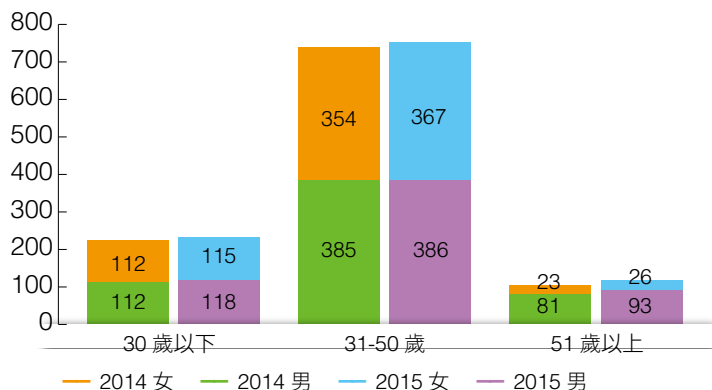
- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 人力概況
- 人權保障
- 培育發展
- 薪酬福利
- 職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

照顧員工

員工是公司最重要的資產，本公司提供完整的員工培訓制度，培養專業人才，厚實競爭基礎，並重視員工身心健康，鼓勵員工參與多元的社團與文康活動，同時凝聚員工向心力，並提升工作品質與個人表現。

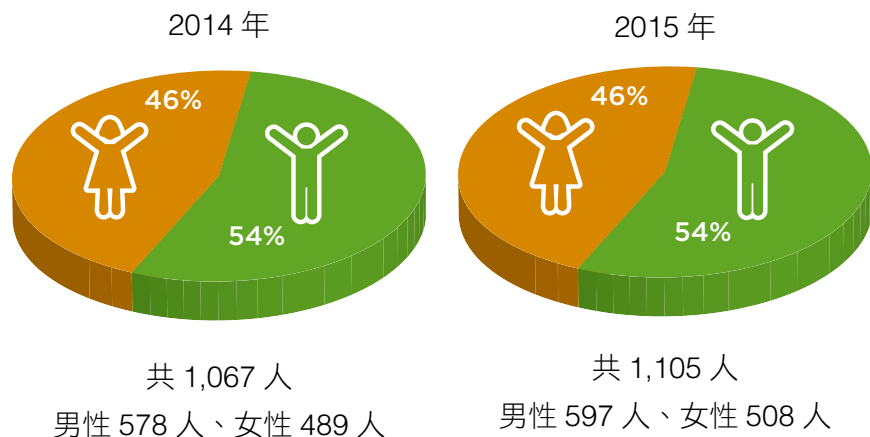
▶ 員工類別 / 性別 / 年齡別 單位：人數

■ 員工性別 / 年齡別分佈圖



人力概況

員工人數及結構 (含正、兼職)



		女性			小計	男性			小計	合計
		30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上		30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上		
2014 年	管理職	0	23	8	31	0	105	43	148	179
	非管理職	112	331	15	458	112	280	38	430	888
	合計	112	354	23	489	112	385	81	578	1,067
2015 年	管理職	0	31	10	41	0	99	51	150	191
	非管理職	115	336	16	467	118	287	42	447	914
	合計	115	367	26	508	118	386	93	597	1,105

註：管理職為本公司科長級以上擔任管理職務之人員



- ・編輯原則
- ・董事長的話
- ・公司概况
- ・利害關係人溝通與重大議題分析
- ・誠信經營
- ・客戶至上
- ・照顧員工
 - 人力概況
 - 人權保障
 - 培育發展
 - 薪酬福利
 - 職場安全與衛生
- ・友善環境
- ・公益關懷
- ・附錄

► 員工新進率

年度	總人數	女性			男性			合計(人)		占比(%)		新進率 (%)
		30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	女性	男性	女性	男性	
2014 年	134	41	24	0	43	25	1	65	69	6.1%	6.5%	12.6%
2015 年	109	29	25	0	31	24	0	54	55	4.9%	5.0%	9.9%

註 1：新進率 = 年度新進員工總數 / 年度 12 月 31 日止員工總數

註 2：新進人員不含離職回任人員

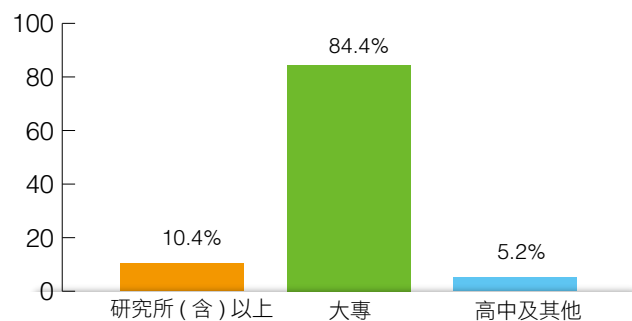
► 員工離職率

年度	總人數	女性			男性			合計(人)		占比(%)		離職率 (%)
		30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	30 歲以下	31-50 歲	51 歲以上	女性	男性	女性	男性	
2014 年	82	8	19	0	16	32	7	27	55	2.5%	5.2%	7.7%
2015 年	72	9	20	2	15	23	3	31	41	2.8%	3.7%	6.5%

註 1：離職率 = 年度離職員工總數 / 該年度 12 月 31 日止員工總數

註 2：離職員工指自願或被解雇、退休或因工作殉職等而離開公司之員工

・ 2015 年度正職員工教育程度統計



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
 - 人力概況
 - 人權保障
 - 培育發展
 - 薪酬福利
 - 職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

人權保障

新安東京海上秉持員工多元化及平等之理念，遵循相關法令規範，對於員工不因其種族、性別、年齡、國家、語言、宗教、性傾向、身心障礙等狀況而有差別待遇。2014 至 2015 年並無發生任何歧視事件，亦無雇用童工、損害員工利益或強迫、強制員工的情事發生。此外，本公司足額進用身心障礙者，截至 2015 年 12 月止共雇用身心障礙者 11 名，且無違反其工作權及人權之相關案件發生。此外，我們訂有「工作場所性騷擾防治、申訴及懲戒辦法」，並建置男女比例各半之「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。



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄

培育發展

新安東京海上相信，公司是否能茁壯發展與員工能力的成長息息相關。除了從做中學，以「訓用合一」的理念增進員工專業能力外，本公司也提供豐富的培訓資源及多元化的訓練管道，期望員工持續學習與進步。新安東京海上的培訓體系主要分為「職內訓練」、「職外訓練」及「自我啟發」，並以此三大體系為基礎，對管理職人員及非管理職人員分別依職能與業務需求安排各式訓練課程。

► 訓練類別與說明

訓練類別		訓練說明
職內訓練		各單位依需求不定期自行實施
職外訓練	新人訓練	協助新進人員了解公司經營理念及產險業環境
	職能訓練	核心、專業及管理職能訓練
	專案訓練	內部講師培育課程、服務致勝培訓課程
	專業訓練	營業訓練、核保理賠訓練等
	派外訓練 (國內)	參與保發中心、核保學會等專業訓練機構課程
	派外訓練 (國外)	國外考察或進修課程
自我啟發		透過內部知識庫與參考書籍等管道自我進修

► 職務別暨性別總訓練時數

	2014 年					2015 年				
	男性	女性	小計	職務別比例 (百分比)	合計平均時數	男性	女性	小計	職務別比例 (百分比)	合計平均時數
管理職時數	6,615	1,232	7,847	20%	43.84	5,204	1,501	6,705	19%	35.10
非管理職時數	17,941	14,365	32,306	80%	36.38	15,948	12,640	28,588	81%	31.28
總計時數	24,556	15,597	40,153		37.63	21,152	14,141	35,293		31.94
性別比例 (百分比)	61%	39%				60%	40%			
平均訓練時數	42.48	31.90				35.43	27.84			

註：訓練包含各種內、外訓練，但不包含主管在工作場所的直接指導

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
 - 人力概況
 - 人權保障
 - 培育發展
 - 薪酬福利
 - 職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

薪酬福利

► 薪酬政策

本公司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，依據每位員工所具備之能力及應徵職位價值等客觀因素予以核薪，確保擔任相同職務同仁之薪資給付具公平性，不因性別或其他因素而有所不同，且新進人員的基本起薪皆優於基本工資。另外，每年依據市場薪資水準、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。2015 年員工調薪率約 2.5~3%。

► 2015 年薪資資訊如下：

男女起薪比 1:1

註：起薪為一職等新進人員薪資



新安東京海上產險起薪與法定基本工資比 1.38

註：2015 年基本起薪以 20,008 元計

► 2015 年男女薪資報酬比率

年薪估算	女性	男性
主管職 (含以上)	100%	110%
一般職	100%	122%

註：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、調休及其他津貼

公式：2015 年度薪酬 = 2015 年度扣繳所得 + 2015 年免稅所得



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

► 退休制度

新安東京海上產險依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，於工作規則明訂員工退休金制度，以確保同仁有穩固的退休金提撥和給付。此外，依規定設置「職工退休準備金監督委員會」，負責監督該準備金之提撥與運用，每年依精算報告估算結果，按月提撥舊制勞工退休準備金；依據退休金新制規定，由公司每月按個人薪資提撥 6%，存入於勞保局開立之個人退休金專戶，符合退休資格的員工，得申請自願退休。

► 福利及補助金項目

旅遊補助金	結婚禮金	喪葬費用	生育補助金	醫療補助金
員工教育及托兒補助金		團體保險	急難救助	年節禮金

► 非管理職員工福利費用支出情況

非管理職員工每人平均福利費用	
2014 年	新台幣 1,595,559 元
2015 年	新台幣 1,468,328 元

註：依國際會計準則第十九號「員工福利」規定，福利費用係指企業所給與用以交換員工提供服務之所有形式之對價，包括企業給付予「員工」之薪資、勞健保、退休金及其他員工福利費用（含保險業支付員工之手續費及佣金淨損益…等）



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

► 社團活動

新安東京海上的員工可依「社團成立及活動補助辦法」成立各類社團，並由職工福利委員會提供社團經費補助，不但可促進同仁情感並有助於提升工作效率。2015 年成立社團數為 25 個，參加社團人數超過員工總數的 7 成，達 795 人。



· 登山社挑戰桃源谷



· 員工旅遊，享受歡樂時光

► 育嬰留職停薪執行情形

為協助同仁照護年幼兒女並保障其工作權，新安東京海上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。2014 及 2015 年之育嬰留停的詳細執行情形如下表：

2015 年度	男性	女性	合計
2015 年實際申請育嬰留停人數	1	12	13
2015 年應復職之育嬰留停人數 (A)	0	5	5
2015 年實際復職之育嬰留停人數 (B)	0	3	3
2015 年復職率 (B/A)	無	60%	60%
2014 年育嬰留停復職總人數 (C)	0	1	1
2014 年申請復職後服務滿 1 年人數 (D)	0	1	1
2014 年育嬰留停復職留任率 (D/C)	無	100%	100%

2014 年度	男性	女性	合計
2014 年實際申請育嬰留停人數	0	3	3
2014 年應復職之育嬰留停人數 (A)	0	1	1
2014 年實際復職之育嬰留停人數 (B)	0	1	1
2014 年復職率 (B/A)	無	100%	100%
2013 年育嬰留停復職總人數 (C)	0	2	2
2013 年申請復職後服務滿 1 年人數 (D)	0	2	2
2013 年育嬰留停復職留任率 (D/C)	無	100%	100%

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

職場安全與衛生

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，期望提供一個讓員工安心工作的辦公環境，亦有助於提升員工滿意度及工作效率。

舒適衛生的辦公環境



辦公室定期消毒

委託清潔公司消毒辦公室、
清洗地毯



消防設施定期檢測

委託外部消防檢測公司
檢查各項設施



定期防災演練

使同仁熟悉事故發生時
的防護措施



快速修繕設備

95% 以上在 4 小時內
完成修復



充足辦公空間

一般員工保有約
2.88 平方公尺的個人空間



提供生活設施

設置蒸飯設施、微波爐、
冰箱等設備



鼓勵員工休息

定時播放音樂
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

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

► 員工安全績效

本公司 2014 及 2015 年度因公死亡人數為零，亦無任何職業病發生情況，兩年度的公傷率、損失日數比率及缺勤率如下表：

	2014 年	2015 年
公傷率	0.099	0.193
損失日數比率	0.199	1.737
缺勤率	0.219%	0.232%

註：

公傷率 (IR) = (失能傷害人次數 / 工作總時數) × 200,000

損失日數比率 (LDR) = (失能傷害的總損失日數 / 工作總時數) × 200,000

缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) × 100%

► 健康照護

我們每年為員工安排一次健康檢查，利於員工掌握及持續追蹤自身的健康狀況。此外，於總公司設置保健室，聘請前台大醫院專業護理師及專任台安醫院家醫科醫師提供個人醫療諮詢服務，另外不定期舉辦健康講座，向同仁宣導健康觀念。

健康照護項目	說明
定期健康檢查	每年舉辦一次健康檢查，使同仁瞭解自身健康情況。
提供健康諮詢	聘請護理師及醫師定期提供關懷與諮詢服務。
健康知識講座	定期舉辦主題式講座，邀請所有同仁一同參與。
健康常識宣導	透過公司網路公告及內部電子郵件不定期提供各類健康常識。



- 保健室護理師駐點服務，守護同仁健康

- ・編輯原則
- ・董事長的話
- ・公司概况
- ・利害關係人溝通與重大議題分析
- ・誠信經營
- ・客戶至上
- ・照顧員工
人力概況
人權保障
培育發展
薪酬福利
職場安全與衛生
- ・友善環境
- ・公益關懷
- ・附錄

► 健康知識講座

2014 年 3 月	「你知道怎樣運動才健康嗎？」講座
2014 年 8 月	「健檢報告知多少」講座
2015 年 4 月	「上班族常見骨關節肌肉疾病」講座
2015 年 7 月	「腸胃道常見疾病」講座
2015 年 9 月	「健康減重，消脂大作戰」講座
2015 年 11 月	「熟男熟女的健康課題—更年期與壓力管理」講座



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概況
- 利害關係人溝通
與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄



友善環境

節能計劃 / 綠能投資 / 承保綠色能源發展相關的財產保險

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
節能計劃
綠能投資
承保綠色能源發展相關的財產保險
- 公益關懷
- 附錄

友善環境

氣候變遷對於全球經濟環境之衝擊持續擴大，企業面對永續經營亦帶來重大挑戰。新安東京海上時刻關注氣候變遷所帶來的影響，在日常營運適時將環境議題納入決策考量，並落實辦公室節能。

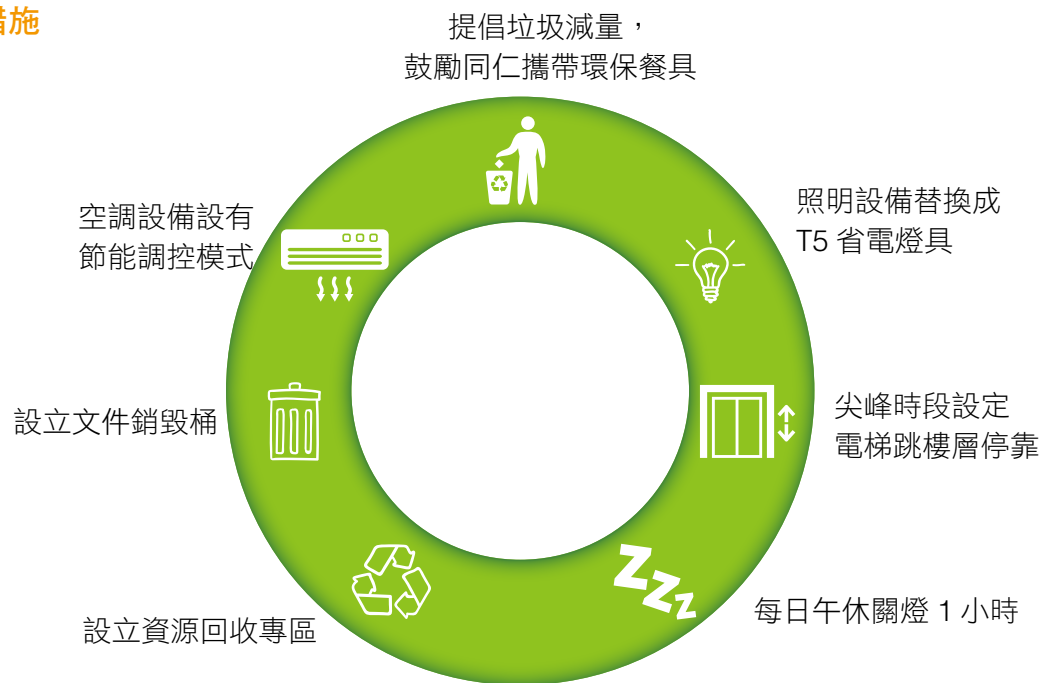
節能計劃

與多數金融保險業一樣，新安東京海上並非重度耗用資源或產生污染及廢棄物的產業，但我們認知到日常營運的用紙和差旅往返，對於地球資源仍是沉重的負擔，因此透過電子網路的技術及日常環保措施，將理念化為行動，鼓勵同仁及客戶積極實踐，共同追求與地球環境的永續共存。



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
節能計劃
綠能投資
承保綠色能源發展相關的財產保險
- 公益關懷
- 附錄

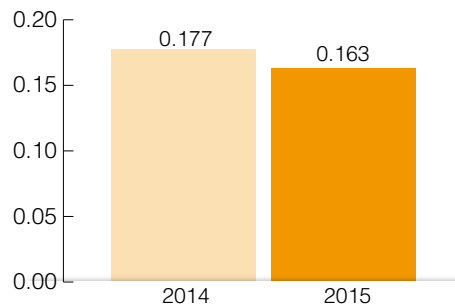
► 辦公室環保措施



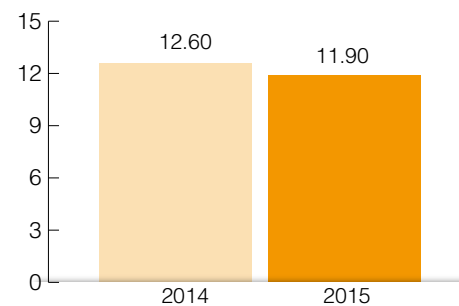
► 總公司及各轄區水電費統計

單位：新台幣佰萬元

• 總公司及各轄區的水費



• 總公司及各轄區總電費



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
節能計劃
綠能投資
承保綠色能源發展相關的財產保險
- 公益關懷
- 附錄

綠能投資

地球暖化影響全人類的生存環境，世界各國政府為保護家園環境，均積極制定政策鼓勵民間投入再生能源開發。我國政府為推廣再生能源利用，增進能源多元化，改善環境品質，於 2009 年頒布「再生能源發展條例」，並於同年發布「再生能源發展基金收支保管及運用辦法」落實再生能源政策。

為落實環境永續發展理念，本公司在專案運用投資項目上，除在傳統之安全性、流動性及收益性原則下，慎選投資個案，近二年亦全力參與綠能產業投資，總計 2014 與 2015 新增專案運用投資個案，68.65% 均為太陽能電廠事業，累計至 2015 年底專案運用投資總額為 1.81 億元，其中綠能事業投資占比即達到 60.66%。

在未上市未上櫃投資部分，本公司亦積極支持綠能與環保事業，綠能事業佔該項目之投資佔比達到 100%，金額突破新台幣 1 億元。

此外自 2016 年 1 月 1 日起，於國內外上市櫃股票、公司債及金融債投資，除了就投資標的之財務風險及信用情況進行評估與分析外，亦於投資前檢核該企業是否善盡環境保護、企業誠信及社會責任，作為未來執行投資案的評估項目之一。

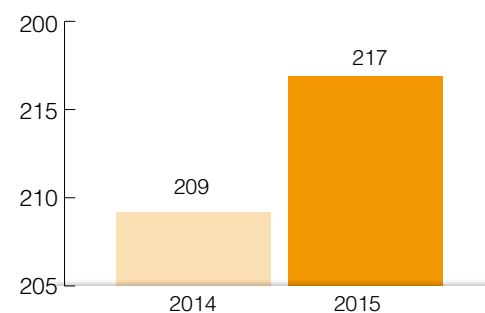
〈註：國內投資案將根據證交所提供的資訊進行檢核；國外投資案則以 Bloomberg 的 ESG 評分系統進行評估程序。〉

星河能源

因應低碳綠能之潮流趨勢及響應政府鼓勵民間投入再生能源開發政策，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。星河能源旗下子公司森勁電廠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。

綠能投資

單位：新台幣佰萬元



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
節能計劃
綠能投資
承保綠色能源發展
相關的財產保險
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄

► 永旺能源

2014 年第 4 季本公司另與其他保險業共同參與永旺能源增資案。「永旺能源」已在台灣建置超過 100 座太陽能電站、全台總裝置容量超過 32MW；其在英國住宅屋頂型案場，總計 6.8MW 已於 2015 年 7 月完成併聯發電；另在美國印地安那波利斯機場案場，已完成計 25MW（地面型）併聯營運，成為全美最大的機場太陽能案場。預計在 2016 年，永旺能源於全球總簽約建置系統及電廠案件將邁向 300MW，已是台灣在太陽能系統佈局最專業及規模最大的公司。



🔄 承保綠色能源發展相關的財產保險

在參與綠色能源發展相關的財產保險方面，本公司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，並於發生保險事故後，協助災後盡速復原，以維護環境永續發展。



- ・ 編輯原則
- ・ 董事長的話
- ・ 公司概况
- ・ 利害關係人溝通
與重大議題分析
- ・ 誠信經營
- ・ 客戶至上
- ・ 照顧員工
- ・ 友善環境
- ・ 公益關懷
- ・ 附錄



公益關懷

社區參與 / 交通安全宣導

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
社區參與
交通安全宣導
- 附錄

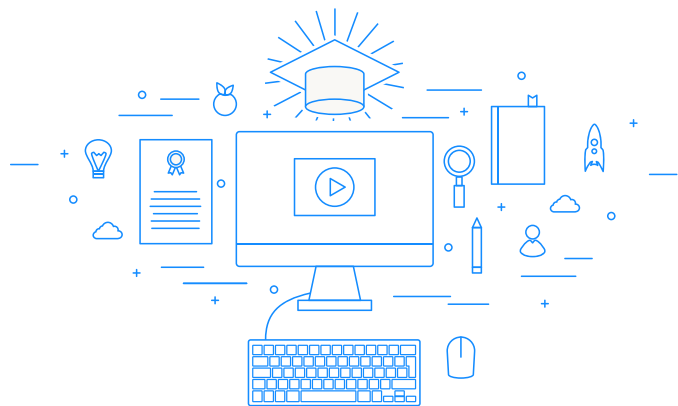
公益關懷

社區參與

新安東京海上產險秉持「深耕社區，關懷社會」的理念，長期投入社會公益，善用本業資源回饋社會，積極經營社區關係，自 2005 年起招募員工投入社區台北市中正國小導護志工的行列，守護孩童放學後的交通安全，迄今已超過十年，長期凝聚居民情感進而促進社區發展，以實踐企業使命——「打造一個社會大眾安心的生活環境」。

► 推動「特色小學發展計畫」：

本公司於 2014 年 6 月首次和台北市中正國小合作，簽訂為期 3 年之「特色發展計畫」，以「課程、環境、活動、學生學習」四個面向為發展重點，期許學童能在日常學習環境中接受文藝的薰陶，讓藝術的種子在他們心中萌芽。



擔任中正國小導護志工長達 10 年
總服務時數超過 2,800 小時



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
社區參與
交通安全宣導
- 附錄

► 偏鄉學童課輔專案

根據兒福聯盟 2015 年公布之「台灣偏鄉兒童生活樣貌調查報告」，有 16.1% 的孩子其父母在外縣市工作，沒有天天回家；51.0% 的偏鄉留守兒表示曾經自己準備過晚餐，甚至有 28.2% 的孩童不是每天睡覺都有大人在家，「孤單」可說是他們的真實寫照。

新安東京海上自 2008 年起陸續深入南投、花蓮偏鄉及原住民部落，關心偏鄉的孩童，這裡的孩子多為隔代教養、外籍配偶或單親家庭，需要更多的關心與陪伴，本公司推動學童課後輔導照護班，一方面能提供當地原住民就業機會，另一方面也能陪伴孩子安心長大，加強偏鄉學童的教育資源，讓孩子在放學後能有一個安心的學習環境。



· 簡仲明總經理探訪南投春陽部落的孩童

截至 2015 年底，累計有 960 人次偏鄉學童受惠於課輔專案

► 2015 年持續推動的專案：



南投春陽、 中原部落

與教會合作，聘請當地原住民老師，協助執行課後輔導專案及教導原住民文化，如原住民母語推動、生活習俗教學等，以改善孩童教育及課後安全問題。



花蓮偏鄉小學

與花蓮愛心第二春文教基金會合辦課輔班，幫助偏鄉學童的品格、學業、才藝均衡發展。

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
社區參與
交通安全宣導
- 附錄

交通安全宣導

▶ 防制酒駕

根據警政署的資料統計，2015 年全國因酒駕肇事受傷民眾約 8,000 人，其中發生 A1 類交通事故（當場或 24 小時內死亡之交通事故）人數為 142 人，且青壯年人口佔總傷亡人數比例高達 73%。以上每一個傷亡數字，都衝擊至少一個家庭，嚴重影響國家經濟發展。面對酒駕的問題，光靠加重刑罰無法根除酒駕發生，長遠來看，提升駕駛人的安全意識，才是最根本的解決之道。

新安東京海上為國內第一個推動防制酒駕的非酒商企業，從 2012 年起陸續舉辦各類防制酒駕推廣活動，期許將「不酒駕」的觀念深植於民眾心中。

以「道路交通安全」為主軸，於 2013 年至 2015 年間在全國各地共舉辦 7 場「3D 模擬酒醉眼鏡闖關體驗活動」。邀請民眾戴上特製的 3D 模擬酒醉眼鏡，模擬酒測值達 1.2 或 1.7 的視覺，讓民眾瞭解酒駕可能會帶來的風險與傷害，進而支持「防制酒駕」。



舉辦「交通安全企業宣導講座」，由資深理賠人員擔任講師，至各企業推廣交通安全，也宣導防制酒駕的重要性。2014 至 2015 年共至 41 家企業舉辦 59 場宣導講座，近約 2,000 名員工參與，超過八成連署響應支持企業「將防制酒駕納入企業管理規範」。



推廣零酒駕尾牙，連續三年出席台灣酒駕防制社會關懷協會舉辦的「零酒駕尾牙」記者會，與各企業代表共同簽署「企業防制酒駕共同宣言」，讓「不酒駕」的觀念成為企業文化。

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
社區參與
交通安全宣導
- 附錄

► 安全駕駛

危險駕車行為不僅可能導致自身發生車禍，亦會增加引發他人出車禍的風險。要遏止危險駕車，除了靠警察加強取締之外，還要駕駛人主動積極配合，才能降低事故發生率。有鑒於許多大學新鮮人的「開學禮物」就是一台嶄新的機車，但大學生機車事故傷亡人數，卻是居各職業別之冠，為使安全駕駛的觀念從學生扎根，新安東京海上在大專院校舉辦宣導活動並搭配網路廣告，向學生族群推廣交通安全知識，幫助年輕學子建立正確的道路安全知識及機車騎乘觀念。

於政治大學舉辦企業說明會暨機車交通安全宣導講座，邀請交通部駕駛訓練教練為學生進行防禦性駕駛宣導，透過講師精闢的解說，輔以寫實震撼的事故影片，提醒大家在騎車時注意自身安全。



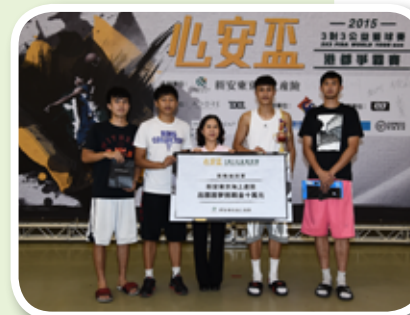
於德霖技術學院與景文科技大學社團博覽會擺設機車交通安全宣導攤位，以「騎車守規矩，安全不GG」為主題，透過動態有趣的互動遊戲，協助大學新鮮人建立良好的交通安全觀念。



透過觀察台灣各地機車騎乘的特性，運用幽默的手法拍攝「騎怪耶～北台灣」、「騎怪耶～中台灣」、「騎怪耶～南台灣」三支網路影片，向大眾宣導騎車安全，其中「騎怪耶～南台灣」更榮獲「Youtube 台灣最成功廣告影片排行榜」2015年第3季第2名和全年度第5名的佳績。



深入校園舉辦「心安盃三對三公益籃球賽」，提倡健康運動風氣，並將運動賽事結合機車交通安全宣導，喚起大家對交通安全的重視與關注。



- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

附錄 -GRI G4 對照表

一般標準揭露				
指標	揭露選項	內容	對應章節 / 說明	頁數
策略與分析				
G4-1	核心	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話	03-04
組織概述				
G4-3	核心	說明組織名稱	公司概况 - 企業概況	06
G4-4	核心	說明主要品牌、產品與服務	公司概况 - 企業概況	06
G4-5	核心	說明組織總部所在位置	公司概况 - 企業概況	06
G4-6	核心	組織營運所在的國家數量及國家名	公司概况 - 企業概況	06
G4-7	核心	所有權的性質與法律形式	公司概况 - 企業概況	06
G4-8	核心	說明組織所提供服務的市場	公司概况 - 企業概況	06
G4-9	核心	說明組織規模	公司概况 - 企業概況	06
G4-10	核心	員工總數	公司概况 - 企業概況	06
G4-12	核心	描述組織的供應鏈	客戶至上 - 客戶權益保障	26
G4-13	核心	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	報告期間無組織重大變化	-
G4-14	核心	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	誠信經營 - 風險管理	17-18
G4-15	核心	列出經組織簽署認可，而由外部所制訂的經濟、環境與社會規章或其他倡議	公益關懷 - 交通安全宣導	47
G4-16	核心	列出組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	公司概况 - 企業概況	06
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	核心	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	本公司無其他合併財報之個體	-
G4-18	核心	界定報告內容和考量面邊界的流程、組織如何依循「界定報告內容的原則」	利害關係人溝通與重大議題分析	12
G4-19	核心	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	利害關係人溝通與重大議題分析	12
G4-20	核心	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	利害關係人溝通與重大議題分析	12
G4-21	核心	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	利害關係人溝通與重大議題分析	12
G4-22	核心	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	本公司第一次參考 GRI 指南進行報告書編製	-
G4-23	核心	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	本公司第一次參考 GRI 指南進行報告書編製	-
利害關係人議合				
G4-24	核心	列出組織進行議合的利害關係人群體	利害關係人溝通與重大議題分析	11
G4-25	核心	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	利害關係人溝通與重大議題分析	11
G4-26	核心	說明與利害關係人議合的方式	利害關係人溝通與重大議題分析	11
G4-27	核心	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	利害關係人溝通與重大議題分析	11
報告書基本資料				
G4-28	核心	所提供資訊的報告期間	編輯原則	02
G4-29	核心	上一次報告的日期	編輯原則	02
G4-30	核心	報告週期	編輯原則	02
G4-31	核心	提供可回答報告的相關問題聯絡人	編輯原則	02
G4-32	核心	說明組織所選擇的依循選項	利害關係人溝通與重大議題分析	12

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

附錄 -GRI G4 對照表

G4-33	核心	說明組織為報告尋求外部確信的政策與現行做法	本公司預計於 2017 年進行報告書認證	-
治理 *				
G4-34	核心	說明組織的治理結構	公司概况 - 公司組織圖	09
G4-38	全面	說明最高治理機構及其委員會的組成	誠信經營 - 董事會運作	16
G4-41	全面	說明最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	誠信經營 - 董事會運作	16
倫理與誠信				
G4-56	全面	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	誠信經營 - 法令遵循	19
特定標準揭露 (* 為本公司重大考量面)				
經濟面				
經濟績效 *				
G4-EC1		組織所產生及分配的直接經濟價值	誠信經營 - 營運績效	14-15
G4-EC2		氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	客戶至上 - 應對社會環境風險的商品及服務	21-22
G4-EC3		組織確定福利計劃義務的範圍	照顧員工 - 薪酬福利	33
市場形象 *				
G4-EC5		在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	照顧員工 - 薪酬福利	33
G4-EC6		在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	本公司協理級以上高階管理階層有 92.3% 為本國籍、7.7% 為外國籍。	-
環境面				
能源 *				
G4-EN6		減少能源的消耗	友善環境 - 節能計劃	40
G4-EN7		降低產品和服務的能源需求	友善環境 - 節能計劃	40
排放 *				
G4-EN19		減少溫室氣體的排放量	客戶至上 - 專業效率的理賠服務 友善環境 - 節能計劃	23 40
產品與服務				
G4-EN27		降低產品和服務對環境衝擊的程度	客戶至上 - 專業效率的理賠服務 友善環境 - 節能計劃	23 40
交通運輸				
G4-EN30		為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊	友善環境 - 節能計劃	40
整體情況				
G4-EN31		按類別說明環保支出及投資	友善環境 - 綠能投資	42
社會面				
勞雇關係 *				
G4-LA1		按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例。	照顧員工 - 人力概況	29-30
G4-LA2		按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利	照顧員工 - 薪酬福利	34
G4-LA3		按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	照顧員工 - 薪酬福利	35
職業健康與安全 *				

- 編輯原則
- 董事長的話
- 公司概况
- 利害關係人溝通與重大議題分析
- 誠信經營
- 客戶至上
- 照顧員工
- 友善環境
- 公益關懷
- 附錄

附錄 -GRI G4 對照表

G4-LA6		按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	照顧員工 - 職場安全與衛生	37
教育與訓練 *				
G4-LA9		按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	照顧員工 - 培育發展	32
員工多元化與平等機會 *				
G4-LA12		按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成。	誠信經營 - 董事會運作 照顧員工 - 人力概況	16 29
照顧員工 - 人權保障				
女男同酬 *				
G4-LA13		按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例。	照顧員工 - 薪酬福利	33
社會				
當地地區 *				
G4-SO1		營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	公益關懷 - 社區參與	45-46
反貪腐				
G4-SO4		反貪腐政策和程序的溝通及訓練	誠信經營 - 董事會運作	16
法令遵循 *				
G4-SO8		違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	誠信經營 - 法令遵循	19
產品責任				
法規遵循 *				
G4-PR9		因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	誠信經營 - 法令遵循	19
金融業補充指標				
FS2		在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	誠信經營 - 風險管理	17
FS6		根據特定區域、公司規模 (微型、中小型和大型) 以及行業類別，統計各產品組合佔各經營業務的百分	誠信經營 - 營運績效	14
FS7		各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	客戶至上 - 應對社會環境風險的商品及服務	21
FS8		各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	客戶至上 - 應對社會環境風險的商品及服務	21
FS14		倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	客戶至上 - 應對社會環境風險的商品及服務	21
FS15		金融產品和服務之公平設計及銷售的相關政策	客戶至上 - 客戶權益保障	26