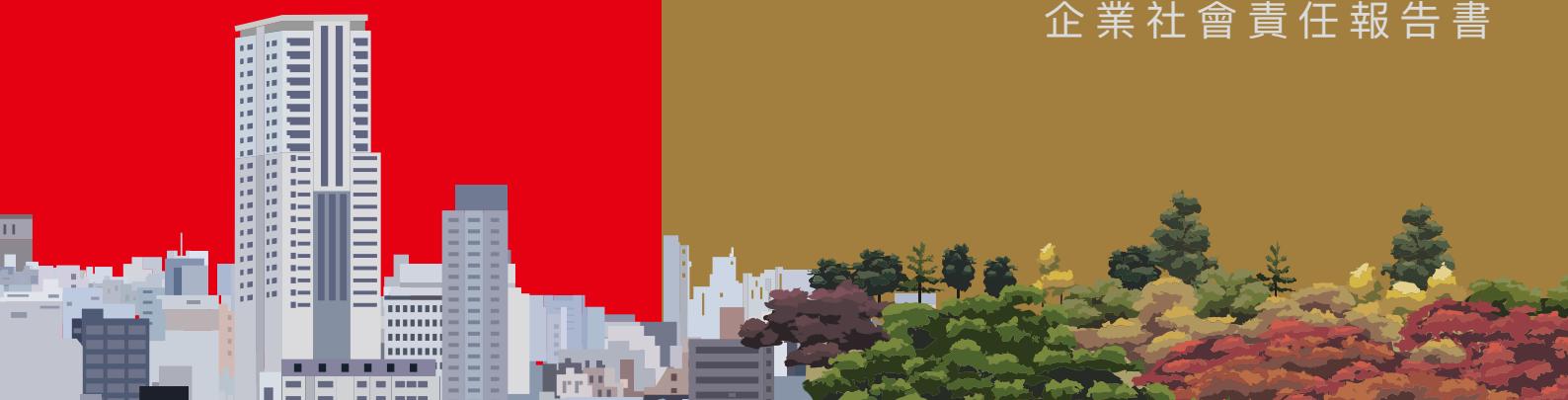




2020

第一產物保險股份有限公司  
企業社會責任報告書



# CONTENTS 目 錄

關於本報告書	03
董事長的話	04
永續政策	05
<b>01 關於第一保</b>	<b>06</b>
<b>02 CSR 管理</b>	<b>11</b>
<b>03 公司治理</b>	<b>20</b>
<b>04 客戶關懷</b>	<b>32</b>
<b>05 友善環境</b>	<b>40</b>
<b>06 員工照顧</b>	<b>45</b>
<b>07 社會參與</b>	<b>59</b>
附錄：GRI Standards	70



# 關於本報告書

「2020年第一產物保險股份有限公司企業社會責任報告書」(Corporate Social Responsibility Report，簡稱CSR Report)為第一產物保險股份有限公司(以下簡稱”第一保”)發行的第六本企業社會責任報告書，第一保在致力於誠信經營與提供客戶優良品質的產品及服務同時，更期許未來能夠持續落實企業社會責任的精神，朝向永續經營的目標邁進。

本報告書延續前報告書架構，本次分為「利害關係人與重大議題」、「公司治理」、「客戶關懷」、「友善環境」、「員工照顧」和「社會參與」等六章節，說明第一保在企業社會責任與永續發展面向之相關事項執行情形，並提供相關數據來詳加說明。

## ● 報導期間

本報告書主要揭露第一保2020年（2020年1月1日至2020年12月31日）經營發展及利害關係人所關注之永續經營議題，部分績效數據將會追溯過往（2020年前）資訊或（亦）延伸至2021年最近資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。

## ● 報告邊界與範疇

本報告書係涵蓋第一保在臺灣的營運活動作為本次績效呈現的邊界與範疇；環境績效數據資訊及說明以第一保總公司、分公司（新北、桃竹、台中、台南與高雄）、各地服務中心及通訊處為主。報告書中關於第一保之營業所得、成本支出等財務相關資訊來源以新臺幣為計算單位，並經會計師簽證後認可。相關統計數字則以國際通用描述方式為計算基礎，採四捨五入方式呈現；除財報數據外，倘非為整數，原則以小數2位數為主。2020年報告期間，調整組織規模，將29個通訊處改制為服務中心及減少1個據點外，其餘結構、所有權或供應鏈並無任何重大變化。

## ● 報告撰寫原則

本報告依全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative）之 GRI 準則：核心選項進行編製。並應用利害關係人包容性、永續性的脈絡、重大性、完整性作為定義報告書內容之原則；其自行統計及收集相關資訊與數據進行彙整及編撰後，另包含內容索引（含 GRI G4 行業揭露 - 金融服務業），臺灣證券交易所公告之上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法及上市上櫃公司企業社會責任實務守則為撰寫依據，積極與國際永續接軌。

## ● 報告保證

為提升資訊透明度及可靠度，本報告書委託第三方單位：「法國標準協會」(AFNOR Group)亞太公司「艾法諾國際(股)公司」，依據AA1000 AS(2008)進行第1類型中度保證等級及GRI standards 核心選項進行查證，獨立保證聲明書附於本報告書附錄。

## ● 報告書發行日期

本報告書將每年定期持續發行，並將相關內容放置於第一保官方網站 / 企業社會責任項目供下載瀏覽。

上一次發行日期：2020年6月

下一次發行日期：2022年6月30日前發行



2020年6月發行

## ● 聯絡資訊

### 第一保企業社會責任委員會

地 址：臺北市中正區忠孝東路一段54號11樓

聯絡信箱：[corpgov@firstins.com.tw](mailto:corpgov@firstins.com.tw)

聯絡專人：胡全緯

電 話：02 2391-3271分機2168

傳 真：02 2393-9089



# 董事長的話

## TOP MESSAGE

2020年年初，因受新冠肺炎(COVID-19)疫情影響，造成消費與投資動能下降，生產製造與貿易活動急速萎縮，國內經濟中短期內陷入衰退，面對整體政經環境及產業市場的變動與挑戰，尤其是住宿、餐飲、零售、國內客運相關物流業與旅遊產業等影響最大，第一保之業績亦受其影響；面對此疫情，第一保運用數位科技之便利性，加強網路投保，提供保戶便民服務措施，以維持營運不中斷；再加上臺灣自疫情爆發後，國內控制得宜，經濟穩定發展及政府補助車輛舊換新費用，第一保車險較去年成長8.6%，全體經營績效較去年顯著提升。

2020年，第一保簽單保費為70.63億元，較2019年度68.75億元，成長2.73%，簽單保費雖較前一年度成長，但經營成果之獲利較前一年度下滑，第一保並期許在客戶、供應商、投資人的支持及全體同仁的努力下，在發展策略效益發酵後，將帶動未來的成長可期，並期望在2021年在營運面創下佳績，並回饋予投資人、員工及社會。

第一保推動企業社會責任 (CSR) 已經是第六個年頭，在公司治理部分，我們成立公司治理中

心，確實落實公司治理之相關規範；在客戶關懷部分，透過保險核心商品及客戶服務，來展現第一保對社會之關懷；在友善環境部分，希望同仁使用環保餐具，避免過度消費，以及同仁出差，少自行開車，多使用大眾交通工具，以減少碳排放；在員工照顧部分，提供良好的勞資關係、人力培訓及福利政策，建立完善的工作環境；最後在社會參與部分，我們持續兢業努力，長期且持續致力於社會公益。我們深知，持續精進的腳步永不停歇，才能創造企業的經營績效與競爭力，並善盡社會責任。

展望未來，期許身為企業公民的我們，以第一保永續政策為本，與各利害關係人協力合作，為經濟、環境及社會的永續目標共同努力，全力達成股東期望與顧客要求外，並期許為社會回饋一己之力，對社會與環境的永續發展有所貢獻，希望能透過此企業社會責任報告書，揭示第一保所創造之經濟、環境及社會公益的能力與成果。為美好的明日，持續奉獻努力。

第一產物保險股份有限公司  
董事長

李正漢



# 永續政策

隨著聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) 以及《巴黎協定》 (Paris Agreement) 等具全球性共同目標確立，第一保體認現今企業價值不再僅限於經濟影響力，更涵蓋公司整體營運於社會及環境面的包容性與貢獻，唯有在公司成長、生態環境、社會責任共榮的原則下，商業模式才能因應外在環境變動長遠發展。

以永續經營為企業發展宗旨，第一保於2019年起開始執行為期五年的「永續發展策略」，將以「公司治理」、「責任投資」、「員工照顧」及「環境關懷」為四大策略主軸，將企業永續發展策略與核心營運策略結合，以因應關鍵企業永續風險。

## < 第一保永續經營將著重在以下四個面向 >

### 公司治理

第一保除為股東創造良好的績效外，維護股東權益及平等對待股東、強化董事會結構與運作及提升資訊透明度，以落實企業社會責任。



### 責任投資

第一保已於2019年簽署機構投資人盡職治理守則，並運用自有資金與各種準備金進行投資，秉持「誠信不欺、公開透明、相互尊重以及肩負社會與環境責任」的理念，提升投資價值，以增進本身、保戶及股東等利害關係人之長期利益為目標。

### 員工照顧

人力資本是企業經營核心，如何提升人力資本更是企業是否能持續發展的重要關鍵。隨著科技的進步、金融市場的變革、人力市場競爭等種種挑戰，如何運用「選、育、用、評、留」等各制度，運用有系統的人才培育發展制度厚實人力資本，俾順利因應金融業的威脅與機會。

### 環境關懷

第一保將落實節能減碳、溫室氣體減量、減少用水管理政策外，並積極發展綠能保險，以落實聯合國永續發展目標。



TOPICS

01

# About

關於第一保





# 關於第一保

## 組織概況

第一產物保險股份有限公司於 1962 年 9 月 4 日創立，肇基之始即以「安定國民經濟、增進社會福利、繁榮工商企業」為宗旨，以及全體同仁淬勵奮發之精神，順利業務拓展。另為配合業務發展需要，先後於台中、高雄、台南、桃園及新北市成立分公司，並於台灣地區各主要縣市設立服務中心及通訊處，以提供更完善的服務網。

第一保的服務內容主要是設計及銷售各式保險，以協助社會大眾建構健全的風險保障，擁有專業的服務專員及多元化的銷售通路，第一保營運據點分布共計總公司、6 個區域、5 個分公司、6 個營業部、29 個服務中心及 3 個通訊處，服務據點遍佈全省各縣市鄉鎮。

**第一保原則：厚實根基，事事講究，追求績效。**  
**第一保標準：精快新好。**

### 第一保營運據點

地區	總、分公司	服務中心數量 (註 3)	通訊處數量
北市區	總公司 (註 1)	3	0
新北市區	新北分公司 (註 2)	7 (註 4)	0
桃竹苗區	桃竹分公司	5	0
中彰投區	台中分公司	5	1
雲嘉南區	台南分公司	5	0
高屏區	高雄分公司	4	2 (註 5)
<b>合計</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>3</b>

註 1：總部 (含基隆市) 所在位址：台北市中正區忠孝東路一段 54 號。

註 2：台北分公司於 2021 年 1 月 1 日變更為新北分公司。

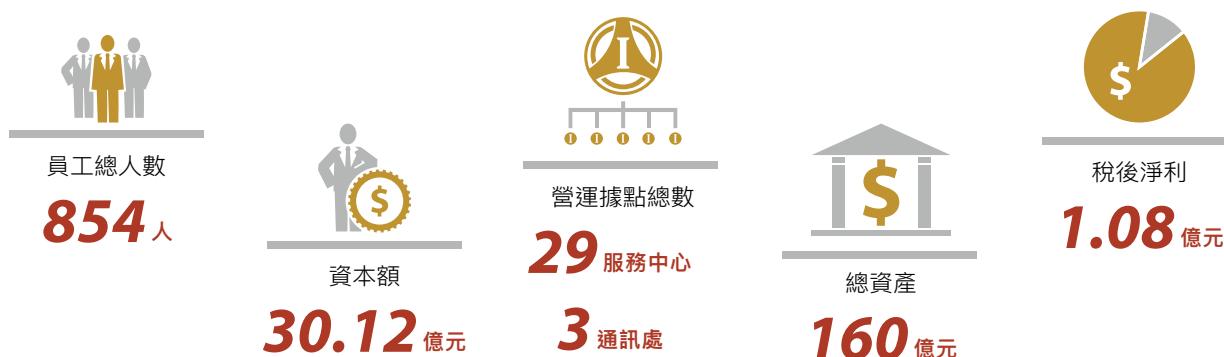
註 3：配合法令，29 個通訊處改制為服務中心。

註 4：2021 年 1 月 1 日撤銷板橋通訊處。

註 5：澎湖通訊處設立於低人口地區營運據點。

### 第一保基本資料

資料日期：2020.12.31



## 參與國內外組織會員

第一保為國內產險市場發展貢獻公司一己之力，向來與具影響力的產業公會、協會及相關組織保持良好的互動，並積極配合相關事務推動，期望有效提升金融保險業之競爭力及分享永續發展資訊。

雖尚未參與由外部發起的有關經濟、環境或社會等特定

面向之規章、原則與倡議，第一保對推行社會公益及環境保護相關倡議活動向來不餘遺力，對與產業相關之公會事務積極參與。未來，我們將持續秉持企業永續發展的精神，透過公、協會之管道與主管機關進行交流。

## 國內外組織會員參與狀況

公、協會名稱	參與狀況
台灣金融服務業聯合總會	會員
中華民國產物保險商業同業公會	會員及該會理事 協助研議「保險業公司治理實務守則」條文修正
中華民國核能保險聯合會	會員
中華民國產物保險核保學會	會員及該會理事
中華民國精算學會	會員
中華民國風險管理學會	參與研究風險管理技術及推廣應用 參與訓練課程與研討會等
中華保險服務協會	會員
中華民國保險學會	會員 參與區域性研討會
中華民國內部稽核協會	會員 參與相關研討會
社團法人台灣保險法學會	會員
財團法人工程保險協進會	會員
財團法人保險犯罪防制中心	會員
財團法人住宅地震保險基金會	會員
中華民國金融治理與法令遵循會	會員
金融資安資訊分享與分析中心	會員

## 經濟績效

### 營運表現

第一保追求永續經營，重視股東權益，於 2020 年業績，簽單保費為 70.63 億元，較 2019 年 68.75 億元，成長 2.73 %，每股稅後盈餘 (EPS) 0.51 元。本期淨利達新台幣 1.53 億元，歸屬於第一保股東之綜合損益總額達 2.4 億元。於資本結構表現上，截至 2020 年底之資產總額為新台幣 160.26 億元，較 2019 年底 158.57 億元，增加 1.69 億元，

主因係金融資產增加所致；另負債總額計新台幣 92.64 億元，較 2019 年底 90.46 億元，增加 2.18 億元，主因係保險負債增加所致。

然而我們也將持續定期檢視風險限額，以適時因應外在環境變化及內部決策之改變。詳細相關資訊可至公開資訊觀測站，參考 2020 年報資訊。



## 財務績效

單位：新台幣仟元

產生的直接經濟價值			
項目	2018 年	2019 年	2020 年
營業收入	6,129,389	6,049,197	5,854,672
營業成本	4,251,229	4,045,100	4,246,729
營業費用	1,314,345	1,339,907	1,399,892
營業外收入及支出	-647	-565	-2,106
稅前純益	563,168	663,625	205,945
稅後純益	491,309	580,968	152,882
其他綜合損益	(33,636)	408,953	87,058
每股盈餘 (單位：元)	1.63	1.93	0.51
分配的經濟價值			
員工薪資和福利	985,134	986,251	992,681
發放之現金股息	147,570	289,117	105,407
每股現金股利(單位：元)	0.49	0.96	0.35
支付之所得稅	71,859	82,657	53,063
投入社會公益活動	949	1,203	602
留存經濟價值 (註)	672,648	644,869	450,769

註：留在經濟價值計算公式 = 營業收入 - ( 營業成本 + 員工薪資和福利 + 發放之現金股息 + 支付之所得稅 + 投入社會公益活動 )

## 營運成果

第一保為產物保險公司，屬特許之金融保險業，保險產品的設計及開發皆需經主管機關－金管會同意後，才得對外銷售，故第一保目前對外的所有產品皆已經主管機關同意審查通過。目前主要之商品及服務項目包含火災

保險、海上保險、汽車保險、工程保險、責任保險、保證保險、信用保險、航空保險、傷害保險、健康保險及其他保險。

## 主要經營險種簽單保費收入

單位：新台幣仟元

險別	2018 年	2019 年	2020 年
火災保險	1,144,364	1,076,828	1,049,319
海上保險	424,498	356,998	303,401
汽車保險	4,493,230	4,549,863	4,916,677
其他保險	952,641	891,365	793,487
合計	7,014,733	6,875,054	7,062,884

## 政府財務補助

桃園市政府為協助設籍桃園市未滿 30 歲高中職以上畢業之待業青年就業，並鼓勵事業單位或團體提供工作機會，藉由就業獎勵讓青年穩定就業，同時協助僱用單位改善人力招募困境。桃竹分公司所屬八德服務中心（原八德通訊處）所進用之新進人員符合桃園市青年安薪就業讚方案之補助對象，本公司也同時符合僱用單位每僱用本方案之待業青年連續任滿 6 個月以上者，每僱用 1 人可申請新臺幣 1 萬元之僱用獎勵金。

## 「桃園市青年安薪就業讚方案」人事費用補助成果

項目	2020 年
補助人數	1 人
僱用獎金	10,000 元

## 信用評等

第一保 2018 年起，連續三年，中華信評及 S&P 對於第一保整體風險部位的評估，認為其大致與國內同業平均水準相當，所以中華信評對第一保在強等級的資本與獲

利能力評估結果的影響性為中性。基於此，中華信評將第一保的財務實力與發行體信用評等為「twAA」，S&P 亦對第一保的財務實力與發行體信用評等為至「A-」。

項目	2018 年		2019 年		2020 年	
評等機構	中華信評	標準普爾信評	中華信評	標準普爾信評	中華信評	標準普爾信評
信用評等	twAA	A-	twAA	A-	twAA	A-
評等展望	穩定	stable	穩定	stable	穩定	stable

## 營運策略

第一保整體營運策略，將運用群區營運與績效檢視，以達成產值提升；並以三個營運主軸（群區經營、策略聯盟及資產配置）帶動發展，追求獲利成長；持續專注本業經營及秉持穩健、踏實、創新的

精神，以提升良質業務結構；在資產配置上，積極提高資金運用及資產收益；並積極把握各種質量並進的機會，鞏固續保及提升既有通路業務，穩健、樂觀、勇敢的向前邁進。

### 一、業務方針

- (一) 落實核保政策及加強理賠控管，以期增加核保利潤。
- (二) 提升利基業務承保比例，爭取優質客戶及銀行通路業務。
- (三) 藉由產品及服務的數位化，推動數位轉型並擴大潛在客戶。

### 二、客戶服務方針

- (一) 強化申訴機制之回應與處理，並作為改善之依據。
- (二) 落實公平待客原則及金融友善服務，提升金融消費者權益之保障。
- (三) 提升同仁專業與服務品質，強化對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循。

### 三、風險管理暨財務投資方針

- (一) 資金運用著重安全性、收益性及流動性原則考量。
- (二) 善用再保險管道，擴大承保能量並調整業務結構風險。
- (三) 依各項業務險種特性評估，落實風險管理，確保資本適足與清償能力。

TOPICS

02

# CSR Management

CSR 管理



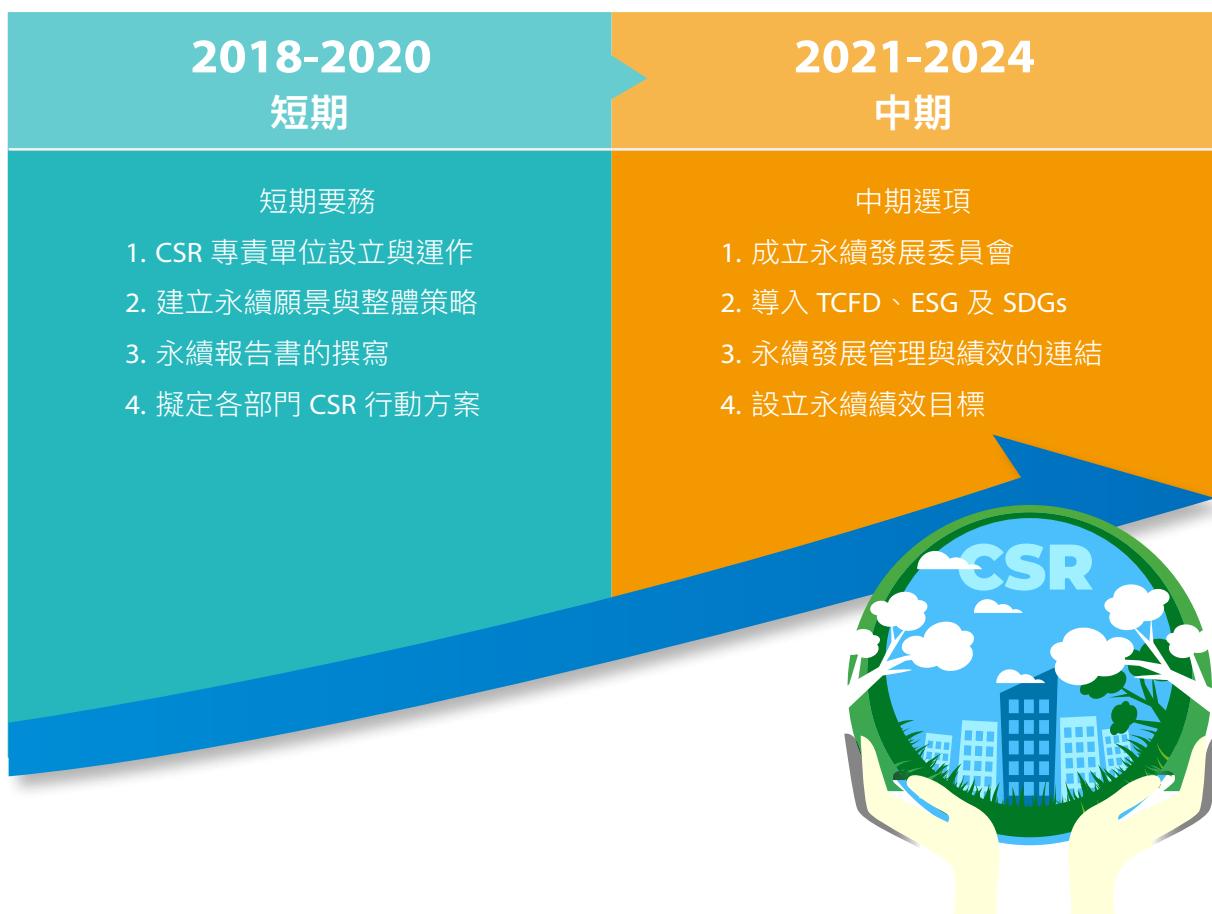


# CSR 管理

第一保追求永續經營，致力履行企業社會責任，涵蓋組織各部門全體同仁共同參與，我們也期許能夠經由各部門實踐企業社會責任，得到投資人青睞長期投資，獲得客戶更多的信賴，凝聚員工

更堅定的向心力與驕傲。核心價值轉化為競爭優勢，為股東創造更高的價值，為所有利害關係人建立更實質的連結。

## 永續發展方向規劃藍圖

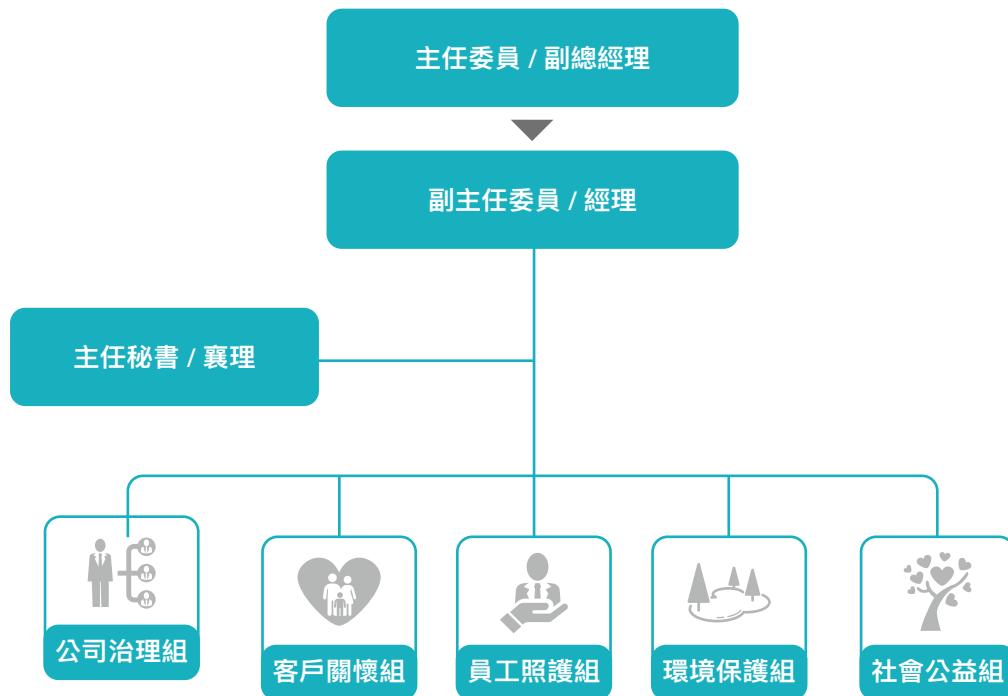


### 企業社會責任委員會

考量能有效回應公司所面臨的公司治理、環境與社會風險以及國內外重大金融產業趨勢變化，第一保已於 2015 年 6 月在內部設置「企業社會責任委員會」(以下簡稱 CSR 委員會)；CSR 委員會規劃定期召開會議，以評估並檢視公司的企業社會責任議題實際推動狀況與相關 CSR

策略的擬定。本委員會編制主任委員、副主任委員及主任秘書各一名成員，負責 CSR 企業社會責任之規劃；另於該委員會下設置資源及法令遵循組和商品及行銷組等二組，各設一名組長，統籌 CSR 報告書資料的蒐集及掌握組員報告書撰寫的進度。

CSR 委員會組織圖



### 各功能性小組下負責之業務分組及部門

功能性小組	業務分組	負責部門
公司治理組	資源及法令遵循組 (撰寫)	企劃室、管理部 *、會計室、資訊室、風管室、法令遵循室、精算室
	商品及行銷組 (提供商品資訊)	火險部、車險部、海上保險部、意外險部、個人保險部、電子商務行銷部、金融保險行銷部、客服部
客戶關懷組	商品及行銷組 (撰寫)	火險部、車險部、海上保險部、意外險部、個人保險部、電子商務行銷部、金融保險行銷部、客服部 *
	資源及法令遵循組 (提供法令資訊)	企劃室、管理部、風管室、法令遵循室、精算室
員工照護組	資源及法令遵循組 (撰寫)	企劃室 *、管理部、會計室
環境保護組	資源及法令遵循組 (撰寫)	企劃室、管理部 *、會計室
社會公益組	資源及法令遵循組 (撰寫)	企劃室、管理部、會計室 *
	商品及行銷組 (提供資訊)	火險部、車險部、海上保險部、意外險部、個人保險部、電子商務行銷部、金融保險行銷部、客服部

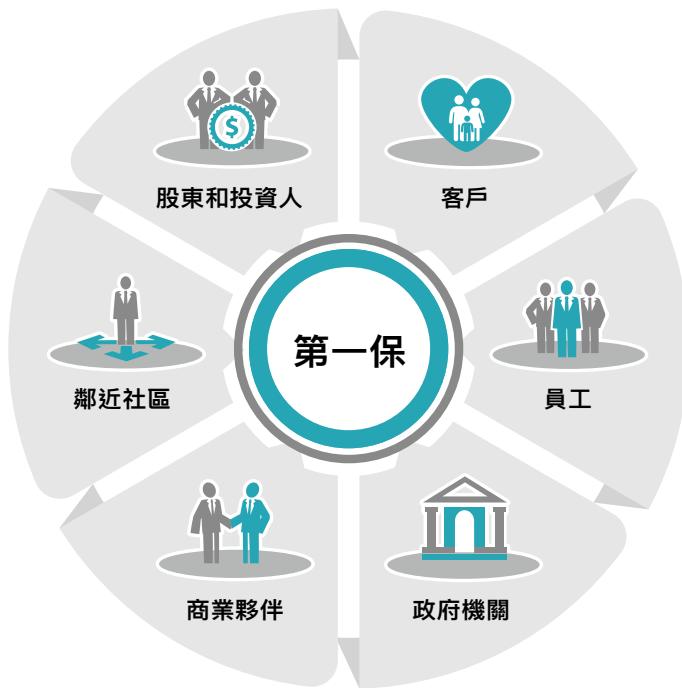
\* 表示為該組之資訊整合單位



## 利害關係人議合

金融市場瞬息萬變，企業資訊透明度也越來越受到利害關係人關注的狀況下，第一保參照 AA1000 之利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），鑑別對第一保而言最具影響的利害關係人。鑑別過程係根據「依賴程度」、「影響力」、「關注程度」、「責任」及「多元觀點」等五個面向作為判斷標準，由 CSR 委員會轄下各相關部門進行內部討論及評估。最終篩選出本年度六大類主要利害關係人群組。

另外，為做好利害關係人的鑑別與溝通工作，第一保於網頁設置利害關係人專區，持續針對利害關係人與其高度關注議題之面向加強交流，保持良好的溝通管道，針對日常營運與業務推展時可能接觸或影響之利害關係人於內部相關部門進行討論與分析，評估各利害關係人所關注的議題的重要性及對公司營運的衝擊、影響程度，以利隨時檢討、修正經營決策，並將其納入公司企業社會責任管理議題中，轉換成第一保承諾具體行動方案，以實踐 CSR 績效。



## 利害關係人群組

利害關係人群組	主要對象	利害關係人群組	主要對象
股東和投資人	前 10 大股東及董事 一般股東 信評機構	政府機關	財政部 經濟部 金管會 證期局 證交所 櫃買中心 保險局 勞動部及勞動局 臺北市國稅局 臺灣集中保管結算所股份有限公司
客戶	前 5 大客戶 現有客戶 潛在客戶	商業夥伴	協力廠商 承攬廠商 採購商 保經代公司
員工	職工福利委員會 勞資會議 新進員工 現職員工 離職員工	鄰近社區	主要捐贈的社區對象 營運所在地周圍社區居民

## CSR 重大議題鑑別

第一保根據金融業特性、現今社會發展趨勢，並參考利害關係人溝通的經驗與反饋，並且考量本年度所發生之永續趨勢與事件，加入相關議題至議題列表之中，並於 CSR 報告書進行前，進行重大考量面與主要利害關係人鑑別，並確認各考量面對公司組織內外的「衝擊影響程度」。

在鑑別出重大考量面及議題後，第一保按利害關係人之「關切程度」與對營運之「衝擊程度」，擬定重大性矩陣，

### ■ 重大考量面鑑別方法

1. CSR 委員會成員代表共計 16 位針對議題重大性填答問卷後進行統計。
2. 經過鑑別程序，確立報告書揭露議題與邊界
3. 每個考量面依據：
  - (1) 對「利害關係人評估和決策影響」程度。
  - (2) 對「經濟、環境和社會的顯著衝擊」程度，分別在對第一保影響之程度以及外部利害關係人對第一保的關切程度來加以辨識。

於報告中進行重點揭露。並將此議題列為未來與利害關係人積極溝通、訂定相關政策，與推動 CSR 行動方案之重要參考之依據。第一保鑑別重大考量面的流程，包括收集永續議題、排序重大議題、鑑別重大考量面、確證議題完整性及檢視前年報告書，希望透過上述嚴謹的辯識程序，對內能夠有效整合跨部門之資訊，以強化企業社會責任執行之成效及對外提供更豐富且正確的永續相關執行結果，以供利害關係人參閱。

### ■ 重大門檻依據說明

1. 級分程度為 1 分 (無)、2 分 (低)、3 分 (中)、4 分 (高)、5 分 (極高)
2. 設定最高總分之 75% 以上的分數作為議題的重大性門檻。

依上述程序之結果，共收集 38 個永續議題進行重大議題排序；初步辨識並對應 GRI STANDARDS 指南與行業揭露 - 金融服務業之重大考量面共有 16 個議題符合列為重大議題之門檻範圍，列為本年度報告書資訊揭露的重點方向。此鑑別結果由 CSR 委員會就上述之計算結果進行檢視及確認後，作為本年度報告書的主要揭露內容。

## 鑑別重大考量面流程





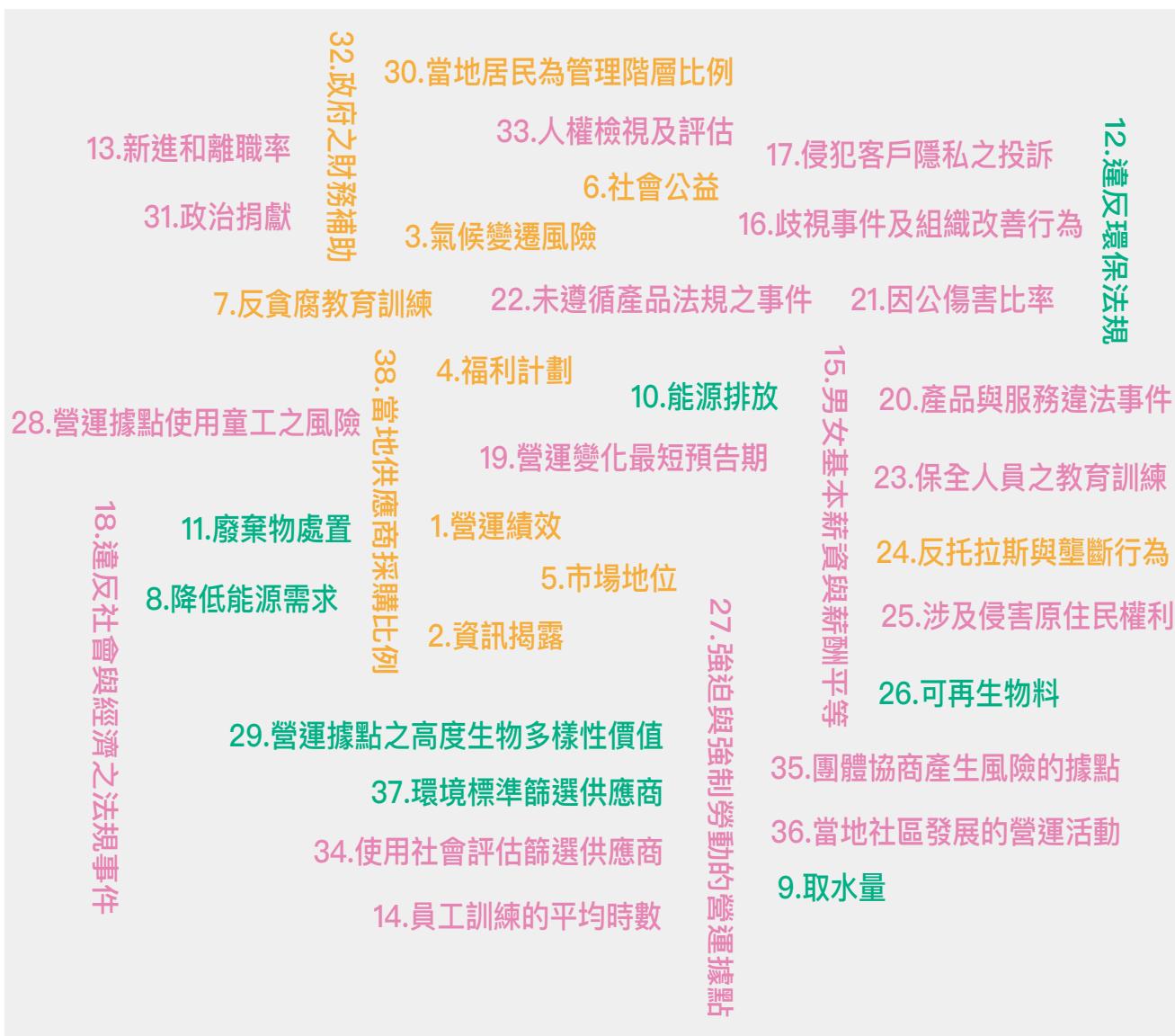
## 利害關係人關注之重大議題（類別：經濟、環境、社會）

第一保根據金融業特性、現今社會發展趨勢，並參考利害關係人溝通的經驗與反饋，並且考量本年度所發生之永續趨勢與事件，加入相關議題至議題列表之中，並於 CSR 報告書進行前，進行重大考量面與主要利害關係人鑑別，並確認各考量面對公司組織內外的「衝擊影響程度」。

在鑑別出重大考量面及議題後，第一保按利害關係人之「關切程度」與對營運之「衝擊程度」，擬定重大性矩陣，

於報告中進行重點揭露。並將此議題列為未來與利害關係人積極溝通、訂定相關政策，與推動 CSR 行動方案之重要參考之依據。第一保鑑別重大考量面的流程，包括收集永續議題、排序重大議題、鑑別重大考量面、確證議題完整性及檢視前年報告書，希望透過上述嚴謹的辯識程序，對內能夠有效整合跨部門之資訊，以強化企業社會責任執行之成效及對外提供更豐富且正確的永續相關執行結果，以供利害關係人參閱。

類別： 社會 環境 經濟



\* 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」

## 重大議題對應表：

重大議題	評估是否為重大議題	對應重大考量面	揭露之 GRI STANDARDS 指標	衝擊主要發生邊界				
				組織內	組織外			
					股東和投資人	政府機關	客戶	商業夥伴
營運績效	◎	經濟績效	GRI 201-1	◎	◎	◎	◎	◎
資訊揭露	◎	經濟績效	GRI 201-1	◎	◎	◎	◎	◎
氣候變遷風險	◎	經濟績效	GRI 201-2		◎	◎	◎	◎
福利計劃	◎	經濟績效	GRI 201-3	◎	◎		◎	
基層薪資與當地薪資之比率	◎	市場地位	GRI 202-1	◎		◎		◎
社會公益	◎	間接經濟衝擊	GRI 203-1		◎		◎	◎
反貪腐教育訓練	◎	反貪腐	GRI 205-2	◎	◎	◎	◎	
降低能源需求	◎	能源	GRI 302-5		◎	◎	◎	◎
取水量	◎	水	GRI 303-1		◎		◎	
能源排放	◎	排放	GRI 305-1		◎	◎	◎	
廢棄物處置	◎	廢污水及廢棄物	GRI 306-2		◎	◎	◎	
違反環保法規	◎	環境保護的法規遵循	GRI 307-1		◎	◎	◎	◎
新進和離職率	◎	勞雇關係	GRI 401-1	◎	◎		◎	
員工訓練的平均時數	◎	訓練與教育	GRI 404-1	◎	◎		◎	
男女基本薪資與薪酬平等	◎	員工多元化平等與平等機會	GRI 405-1	◎	◎		◎	
歧視事件及組織改善行為	◎	不歧視	GRI 406-1	◎	◎	◎	◎	
侵犯客戶隱私之投訴	◎	客戶隱私	GRI 418-1	◎	◎	◎	◎	
違反社會與經濟之法規事件	◎	違反社會與經濟領域	GRI 419-1	◎	◎	◎	◎	
營運變化最短預告期		勞 / 資關係	GRI 402-1	◎		◎		
產品與服務違法事件		顧客健康與安全	GRI 416-2			◎	◎	
因公受傷比率		職業安全衛生	GRI 403-2		◎		◎	
未遵循產品法規之事件		行銷與標示	GRI 417-2					
保全人員之教育訓練		保全實務	GRI 410-1				◎	
反托拉斯與壟斷行為		反競爭行為	GRI 206-1			◎	◎	
涉及侵害原住民權利		原住民權利	GRI 411-1				◎	
可再生物料		物料	GRI 301-2				◎	
強迫與強制勞動的營運據點		強迫與強制勞動	GRI 409-1			◎		
營運據點使用童工之風險		童工	GRI 408-1				◎	
營運據點之高度生物多樣性價值		生物多樣性	GRI 304-1				◎	
當地居民為管理階層比例		市場地位	GRI 202-2			◎		
政治捐獻		公共政策	GRI 415-1			◎		
政府之財務補助		經濟績效	GRI 201-4					
人權檢視及評估		人權評估	GRI 412-1					
使用社會評估篩選供應商		供應商社會評估	GRI 414-1					
團體協商產生風險的據點		結社自由與團體協商	GRI 407-1				◎	
當地社區發展的營運活動		當地社區	GRI 413-1					◎
環境標準篩選供應商		供應商環境評估	GRI 308-1		◎			
當地供應商採購比例		採購實務	GRI 204-1				◎	



2020 年，第一保對員工、股東、客戶、投資人、商業夥伴及政府機構等利害關係人進行一個月期間之問卷調查，調查期間共有 129 人回覆，經比對利害關係人所關注的議題，和以前調查所關注的議題大約相同，

但本次調查中，客戶、商業夥伴及政府機關等利害關係人，新增關注議題為氣候變遷對第一保所產生的財務影響及其它風險與機會，且此議題也列為第一保之重大主題。

## 利害關係人溝通管道機制及關注主題：

利害關係人	重大主題	溝通管道	溝通頻率
股東和投資人	經濟績效	召開股東大會	每年一次
	間接經濟衝擊反貪腐	發行年報及 CSR 報告書，報告社會公益執行情形	每年一次
	違反社會與經濟領域	設置股東專區，隨時更新公司最新經營狀況及是否有違法情事	即時
政府機關	間接經濟衝擊能源水排放廢棄物反貪腐客戶隱私有關環境保護的法規遵循氣候變遷	發行年報及 CSR 報告書，說明氣候變遷公司因應及社會公益執行情形 配合主管機關監理及查核 設立連絡窗口，與主管機關維持良好互動 參與主管機關會議及座談會 於公開資訊觀測站及公司網站揭露公司相關資訊	每年一次 不定期 即時 不定期 即時
	間接經濟衝擊	發行年報及 CSR 報告書，報告氣候變遷之因應及社會公益執行情形	每年一次
	客戶隱私	開發網路服務及行動服務 APP	持續
	違反社會與經濟領域	每年的續保前二個月，關懷並了解客戶的需求，維護客戶關係	每年
	氣候變遷	設有客戶申訴管道，包括營業單位、客服專線、網頁電郵信箱等	即時
		公告客戶資料保密措施，以保戶客戶隱私	不定期
商業夥伴	反貪腐	設置股東專區，隨時更新公司最新經營狀況及是否有違法情事	即時
	客戶隱私	每年定期捐贈 5 台 AED 予公益團體	每年
鄰近社區	氣候變遷	支持社區、學術、藝文及環保活動	每年
	間接經濟衝擊	人員晉升會議 召開勞資會議 召開勞退 / 職工福利委員會之會議	不定期 每季一次 每年至少一次
員工	市場地位	發行年報及 CSR 報告書，報告社會公益執行情形	每年一次
	間接經濟衝擊反貪腐	員工申訴信箱	即時
	勞雇關係	性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱	即時
	員工多元化與平等機會	公司內部網站員工意見討論區	即時
	不歧視	設置股東專區，隨時更新公司最新經營狀況及是否有違法情事	即時
	訓練與教育	和員工深度對談	不定期
	客戶隱私		

第一保利害關係人所關注之重大議題，2020 年為 16 個。第一保已於網頁設置利害關係人專區，如員工申訴管道，供應商、消費者、投資人關係、股東或客戶申訴管道，投資人關係聯絡窗口，審計委員會溝通管道及不誠信行為或不當行為檢舉信箱、電話，供其詢問及發表意

見，以瞭解利害關係人之合理期望及需求，並提供妥適回應機制，以處理利害關係人所關切之議題。

2020 年接獲 4 通投資人對第一保公司每季獲利及重大災損之疑慮，第一保發言人或代理發言人皆已積極回應。

### 2020 年利害關係人回應情形

議題	詢問方式	件數	處理情形	占比率 %
理賠	電子郵件	1	欣興電子受損情形	25%
每季獲利情形	電話	3	告知經董事會通過及會計師簽證之獲利情形	75%

第一保未來將會持續針對不同對象及其所關切的永續發展議題，確實聆聽利害關係人對第一保永續發展策

略及方向的寶貴意見，以利我們積極回應並透明揭露公司的企業社會責任表現。

TOPICS

03

# Corporate Governance

公司治理



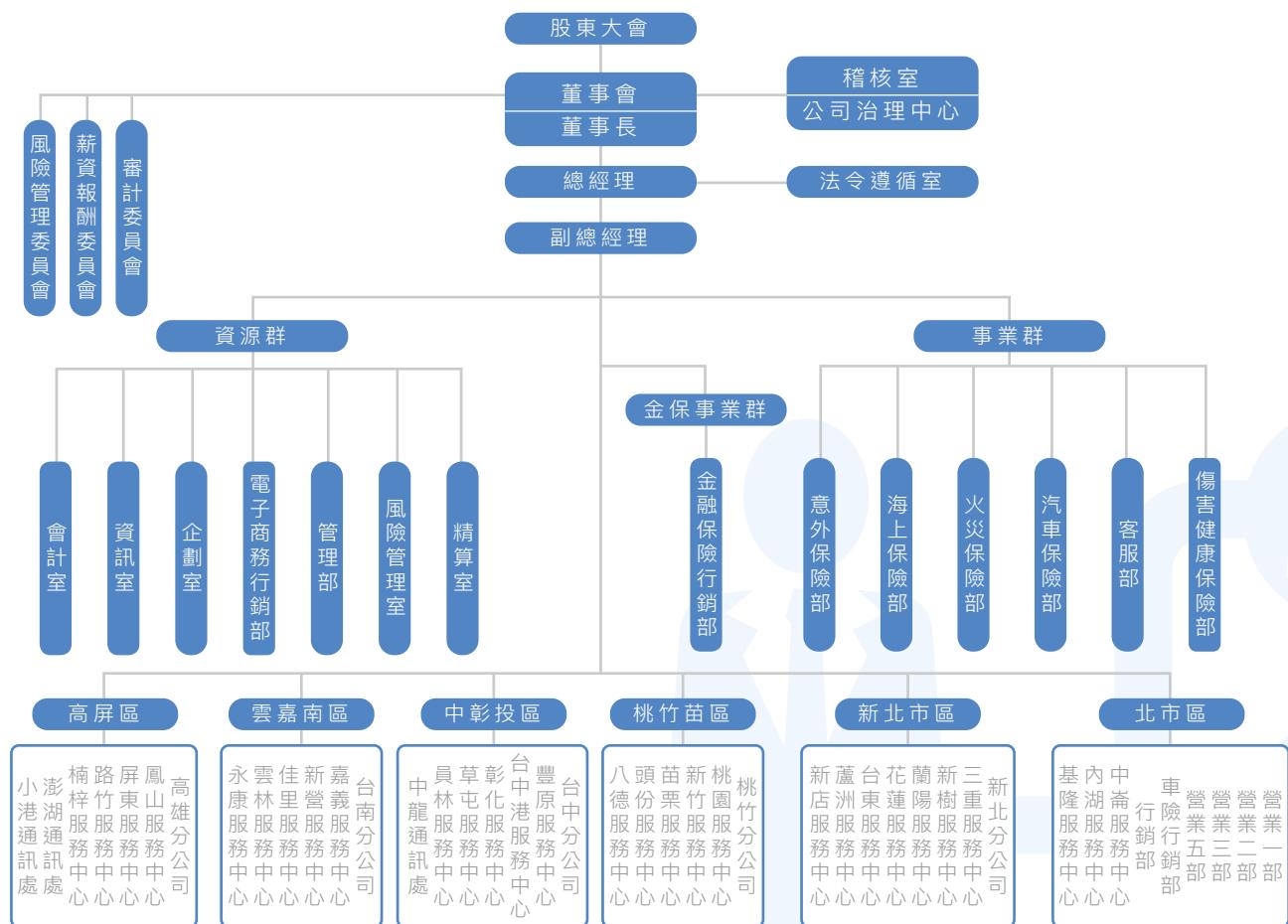


# 公司治理

第一保為落實公司治理，於 2016 年成立公司治理中心，採專案小組之模式，設立企業社會責任、作業委外、公平待客原則及誠信經營等 4 個委員會，並訂定「企業社會責任實務守則」、「作業委外內部控制作業之處理程序」、「公平待客原則政策及策略」及「誠信經營作業程序及行為指南」等相關規範，以明確宣示第一保遵守公司法、證券交易法、商業會計法、政治獻金法、貪污治

罪條例、政府採購法或其他商業行為有關法令，以作為落實公司治理之基本前提，並且健全公司 CSR 的管理，強化公司治理政策及治理結構，並於企業社會責任委員會負責決策第一保於治理、環境及社會責任之實踐能與時俱進，符合國際發展趨勢，以達永續經營之目標，並且期望藉由公司治理的逐步強化與企業永續發展的規劃，以提供利害關係人更透明的企業營運資訊。

## 公司治理架構



## 董事會

2020 年第一保第十九屆董事會成員共 13 位，在商務、法務、財務、會計或公司業務等領域具有專業背景及豐富經驗的董事，其中獨立董事 3 人（含 1 名女性獨董），佔全體董事席次 23%；董事係由股東會就有行為

能力之人中依第一保「董事選任程序」之規定選任之，董事任期均為 3 年，全體董事平均年齡 66.1 歲。第一保章程已規定「董事會及經理人之職責」明定董事會及經理人的主要職責。

### 董事會成員及出席次數

職稱	代表公司	姓名	出席次數
董事長	易致（股）公司	李正漢先生 *	7
	建怡實業（股）公司	李正宗先生 *	7
	—	李正都先生 *	7
	—	李易致先生 *	7
	—	李紹英先生	7
董事	吉承日電（股）公司	杜啟禎先生	7
	—	黃清傳先生	7
	—	李正津先生	6
	建成開發（股）公司	楊天慶先生	7
	大峰建設工程（股）公司	許建一先生	7
	呂瑞東先生		7
獨立董事	林瑞宙先生		7
	林秀梅女士		5
項目	董事年齡分布		
年齡	未滿 30	30-50 歲	滿 51 歲（含）以上
人數	0	1	12
			合計
			13

第一保董事長李正漢、董事李正宗及董事李正都三人為兄弟關係；李正漢及李易致為父子關係。

\* 更多公司治理相關資訊請詳見：第一保年報、企業網站、公開資訊觀測站。

## 提升董事專業職能

為加強第一保公司治理經驗交流與互動、掌握國際金融局勢發展及增進相關金融專業知能與法律素養，



2020 年第一保鼓勵 13 位董事依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定，積極參與外部專業機構開辦之公司治理相關訓練課程及研討會議；2020 年共有 3 位董事及 3 位獨立董事，參加公司外部

之訓練課程，課程以職能知識為主，以增加董事之專業知識；而內部之訓練課程 13 位董事全部參加，課程以「防制洗錢及打擊資恐法規」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「內部重大資訊處理作業程序」和「IFRS17 教育訓練課程」為主。

### 2020 年董事修習狀況

董事人數	課程性質	訓練時數
6	外部訓練課程	143.5
13	內部訓練課程	78



## 薪資報酬委員會

第一保薪酬委員會於 2011 年 11 月成立，第二十屆第一次董事會委任呂瑞東獨立董事、林秀梅獨立董事及陳崇煤委員為第四屆委員，並由林秀梅委員擔任薪酬委員會之召集人及主席。每年應由召集人至少召開二次會議，2020 年召開 5 次會議，委員出席率皆為 100%。

### 薪酬委員會職責：

- 一、訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
- 二、定期評估並訂定董事及經理人之薪資報酬。

### 履行前項職權時，應依下列原則為之：

- 一、董事及經理人之績效評估及薪資報酬應參考同業通常水準支給情形，並考量與個人表現、公司經營績效及未來風險之關連合理性。

二、不應引導董事及經理人為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。

三、針對董事及高階經理人短期績效發放紅利之比例及部分變動薪資報酬支付時間應考量行業特性及公司業務性質予以決定。前二項所稱之薪資報酬，包括現金報酬、認股權、分紅入股、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施。

## 風險管理委員會

第一保風險管理委員會於 2011 年成立，2019 年 7 月由董事會通過委任獨立董事林瑞宙先生、董事李紹英先生及董事黃清傳先生等 3 位擔任第一保第四屆風險管理委員會委員，並由獨立董事林瑞宙先生擔任召集人及會議主席。

風險管理委員會之運作，係由召集人每年至少召開二次會議。且風險管理委員會議決議之事項，其相關執行工作，得授權風險管理室續行辦理。2020 年召開 4 次會議，委員出席率皆為 100%。

第一保風險管理程序包含風險辨識、風險衡量、風險回應及風險監控與報告。

### 一、風險辨識

為有效掌握營運過程中可能面臨之風險因子，各業務單位應予辨識營運過程中可能面臨之主要風險，包含市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險，保險風險及資產負債配合風險等。

### 二、風險衡量

- (一) 辨識不同業務所含之風險因子後，應進行適當之風險衡量。
- (二) 風險衡量應按不同類型之風險訂定適當之衡量方式，以作為風險管理之依據。

### 三、風險回應

- (一) 於辨識及衡量後，對於所面臨之風險應採取適當之回應措施。

### (二) 風險回應包含以下項目：

- 1、風險規避：決定不從事或不進行該項業務或活動。
- 2、風險移轉：採取再保險或其他移轉方式，將全部或部分之風險轉由第三者承擔。
- 3、風險控制：採取適當控管措施，以降低風險發生之可能性及發生後可能產生之衝擊。
- 4、風險承擔：不採取任何措施來改變風險發生之可能性，並接受其可能產生之衝擊。

(三) 各業務單位於發生風險事件時，受事件影響之單位或依權責應行處理該事件之單位主管人員，應立即進行處理，並通報風險管理室。事後並檢討事件發生原委，提出改善方案，追蹤改善進度。

## 四、風險監控與報告

- (一) 依風險管理政策與程序之規定，進行主要業務之風險管理。
- (二) 定期檢視主要風險限額之運用情形及其超限狀況。
- (三) 因應第一保經營目標、曝險情況與外在環境之改變而進行檢討，包括對現有風險管理機制之有效性衡量，以及風險因子之適當性評估。
- (四) 風險報告包括定期或不定期之風險管理報告及風險管理相關會議。

## 審計委員會

第一保審計委員會於 2016 年 7 月 7 日成立，第二十屆第一次董事會通過委任獨立董事呂瑞東先生、獨立董事林瑞宙先生、獨立董事林秀梅等 3 位擔任第一保第二屆審計委員會委員，會中並由審計委員會李瑞宙委員推舉呂瑞東委員擔任召集人及會議主席。

### 審計委員會之職責如下：

一、依證交法第十四條之一規定訂定或修正內部控制制度。

二、內部控制制度有效性之考核。

三、依證交法第三十六條之一規定訂定或修正取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書或提供保證之重大財務業務行為之處理程序，或依保險法第一百四十六條第八項、第一百四十六條之一、第一百四十六條之三、第一百四十六條之七規定訂定或修正從事衍生性商

品交易、投資於公開發行之未上市未上櫃及私募之有價證券、對利害關係人放款或其他交易之處理程序。

四、涉及董事自身利害關係之事項。

五、重大之資產或衍生性商品交易。

六、重大之資金貸與、背書或提供保證。

七、募集、發行或私募具有股權性質之有價證券。

八、簽證會計師、簽證精算人員之委任、解任或報酬。

九、財務、會計或內部稽核主管之任免。

十、年度財務報告及半年度財務報告。

十一、年度稽核計畫。

十二、其他公司或主管機關規定之重大事項。

開會次數：本委員會應由召集人每季至少召開一次。

2020 年召開 6 次會議，委員出席率皆為 100%。

## 法令遵循

鑑於法令遵循制度及計畫之擬訂應屬法令遵循室之職責，第一保參照「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」條文規定，於 104 年 1 月設立法令遵循室，並訂定法令遵循室應辦理之相關事項；各部室每年年底自行訂定各部室之法令遵循自評表，每半年定期自我檢核是否符合規範，法令遵循室對各單位法遵成效加以考核並列入單位考評之參考依據。法令遵循室隨時監控保險法令之變動，並要求各單位落實相關法令規章之遵守，如涉及各

部門之職責範圍內者，由各單位就第一保因應變動應採取之措施，會知法令遵循室，並經由總機構法令遵循主管向總經理提出報告及建議。第一保法令遵循室會定期檢視公司所訂定的法令是否符合主管機關的規範，每年亦會要求全體同仁實施最少 3 小時的法令遵循教育訓練及每年 2 次法令遵循的自我評核，以利同仁遵循法令的相關規範。

## 反洗錢

第一保為預防洗錢活動，維護金融秩序，防範洗錢及打擊資恐等相關犯罪，並為確保所有客戶端的安全和可靠的交易環境，已制定防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策、

洗錢及打擊資恐風險辨識、評估及管理程序暨作業細則、洗錢及打擊資恐風險防制計畫等相關規範。

### 2020 年員工接受洗錢防制教育訓練時數統計

訓練班次	訓練總時數	實訓人數	每人實訓時數	受訓比率
138	357.5	934	2	100%



## 內部控制

內部稽核對於企業正常運作是不可缺乏之機制，為遵循主管機關相關規範，依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」建立內部控制及稽核制度，確立內部稽核制度及提升內部稽核人員之適任性及專業能力，強化內部稽核人員之專業訓練及其角色功能。

### 內部稽核運作流程



2020 年稽核室依稽核計畫計執行一般稽核 29 次及專案稽核 21 次，並督導各單位完成自行查核業務，查核範圍涵蓋公司所有部室業務及主管機關規定查核事項。查核中如發現內控缺失則與相關部室研擬改善作業流程及內部控制制度。

2020 年稽核室原預定執行之一般稽核 29 次及專案稽核 21 次等共 50 次，惟查核期間因有發現被查核單位有內控缺失，另增加專案稽核 0 次，共計查核 50 次。

## 誠信經營

### ■ 檢舉

2020 年有 1 位員工對本公司內部檢舉，經本公司內部調查後，該檢舉內容僅論述人名及法條，未涵攝具體行為，以假設性、臆測性之推算損失或評估，未提供具體事證，以正式書函將處理情形適度以書面或其他方式通知檢舉人，本檢舉案內容均不成立。

與利害關係人從事放款以外之其他交易作業規範等等相關作業規範，用以表示反貪腐之行動與決心。

另第一保 2016 年亦訂定誠信經營作業程序及行為指南，條文中明確規範第一保與他人建立商業關係前，應先行評估代理商、供應商、客戶或其他商業往來對象之合法性、誠信經營政策，以及是否曾涉有不誠信行為之紀錄，以確保其商業經營方式公平、透明且不會要求、提供或收受賄賂。

公司內部作業授權辦法訂出相關反貪腐的作業標準，為使風險評估正確合理，使用授權區分表進行層層審核，最後再由所負層級的最高主管決行。

### 授權區分表

事務費用項目	董事長	總經理	副總經理	協理	經理
5 萬以下 (限總公司適用)				●	
5 萬以上 -20 萬以下 (限總公司適用)		●	✓	✓	
20 萬以上 -100 萬以下 (限總公司適用)	●	✓	✓	✓	
100 萬以上 (限總公司適用)	●	✓	✓	✓	✓

註：✓：審核 ●：決行

事項	董事長	總經理	副總經理	協理	經理	備 註
<b>c. 汽車任意險</b>						
NT\$ 50,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至課長 / 區理賠主管)
NT\$ 逾 50,000----						
80,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至襄 (副) 理 / 區行政中心召集人或區襄 (副) 理)
NT\$ 逾 80,000----						
100,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至區經理人)
NT\$ 逾 100,000----						
200,000 元 (含) 以下之賠款				●		
NT\$ 逾 200,000----						
400,000 元 (含) 以下之賠款		●		V		
NT\$ 逾 400,000----						
700,000 元 (含) 以下之賠款	●		V	V		
NT\$ 逾 700,000----						
1,000,000 元 (含) 以下之賠款	●	V	V	V	V	
NT\$ 逾 1,000,000 元以上之賠款	●	V	V	V	V	
<b>d. 汽車強制險</b>						
NT\$ 50,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至課長 / 區理賠主管)
NT\$ 逾 50,000----						
80,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至襄 (副) 理 / 區行政中心召集人或區襄 (副) 理)
NT\$ 逾 80,000----						
1,000,000 元 (含) 以下之賠款				●		(至區經理人)
NT\$ 逾 1,000,000-						
5,000,000 元 (含) 以下之賠款				●		
NT\$ 逾 5,000,000 元以上之賠款	●	V	V			

註 : V : 審核 ● : 決行



第一保為預防貪腐情事的發生，持續積極落實法令遵循相關教育訓練，要求所有員工接受反貪腐政策和程序之訓練，透過宣導與推廣的方式，秉持向上學習及向下傳承的三合一人力培訓目標，有關法令遵循相關教育訓練皆由法令遵循室編制一套標準訓練教材，由各單位講師自行向該單位所屬成員宣導。

第一保車險之理賠作業，理賠員依授權區分表規範予以送簽並至主管核准，但對於重大理賠案件，並請技術員再次勘車及審核維修估價單之合理性。且第一保為避免理賠人員道德危險行為，並加強理賠人員之法令遵循及誠信經營教育訓練。

## 風險管理政策

依據「保險業風險管理實務守則」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等訂定第一保風險管理政策與程序，以建立良好風險管理機制，確保公司資本適足與清償能力，健全業務的經營與發展，以達成營運目標及增進股東價值；並作為第一保各項風險管理辦法訂定之依據。

為持續監督風險管理機制之有效運作，建立健全的風險管理組織架構，以持續監督風險管理機制之有效運作，由董事會為風險管理最高決策單位，擔負整體風險之最終責任，並設置隸屬於董事會之風險管理委員會及獨立於業務單位之外之風險管理室。風險管理委員會由獨立董事擔任召集人，定期召開會議審視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行效能，充分掌握公司風險狀況，並定期向董事會提出報告並適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。風險管理室負責執行風險管理政策，並彙整各部門所提供之風險資訊，協調及溝通各部門以執行政策與限額。

第一保重視實體授課方式，目的在落實教育訓練並培訓主管的領導與傳承技能，加強員工道德意識，貫徹執行員工對反貪腐的政策和規定，因此 2020 年第一保並無發生員工貪污之情事。未來，我們也將持續加強內部控管機制，以確保合乎法律規範。

## 2020 年員工接受反貪腐議題教育訓練時數統計

訓練 班次	實訓人 數( 註 )	每人實 訓時數	受訓比 率	受訓 比率
142	1,000	1hr	100%	100%

註：含新進、離職及承攬人員。

第一保營運過程可能遭遇的主要風險，如市場風險、信用風險、流動性風險、資產負債配合風險、保險風險及作業風險等，已建立嚴密的風險管理機制，透過風險辨識、風險衡量、風險回應的流程，更善用密切的資訊交流溝通，降低風險，確保風險管理政策在日常工作的每一個環節能予以落實，以受到有效控制，若遇有各業務單位於發生風險事件時，受事件影響之單位或依權責應行處理該事件之單位主管人員，應立即進行處理，並通報風險管理室；事後並檢討事件發生原委，提出改善方案，追蹤改善進度。另外，為因應第一保經營目標、曝險情況與外在環境之改變而進行檢討，包括對現有風險管理機制之有效性衡量，以及風險因子之適當性評估。並定期向各單位主管或風險管理委員會報告各項風險限額執行情形，及定期向董事會提出整體風險報告反映風險管理執行情形，提出必要之改善建議。



## 風險管理目標

風險管理室每年訂定年度目標，以持續精進與強化風險管理職能。除持續依據自有業務、資產結構、經驗資料之自有模型，透過量化模型方法評估公司之資本需求。2021年將依據公司自身業務之性質、規模及複雜性，並參考公

司緊急事件危機處理作業，訂定合適之整體營運持續管理機制以協助公司做好準備以適應不斷變化的環境及抵禦業務中斷並快速恢復的能力。

### 2021 年風險管理年度目標

每年度定期執行目標	執行頻率	執行率
董事會風險管理報告	每年兩次	100%
風險胃納與限額編列	每年一次	100%
壓力測試報告	每年一次	100%
回溯測試報告	每年一次	100%
市場壓力測試報告	每年一次	100%
保險風險評估報告	每年一次	100%
資產負債配合風險分析報告	每年一次	100%
作業風險評估報告	每年一次	100%
自我風險與清償能力評估報告	每年一次	100%
經濟資本評估報告	每年一次	100%
風險管理月報	每月一次	100%

## 危機應變能力

當發生重大天然災害、人為疏失或惡意破壞導致資訊系統毀損，將啟動資訊系統損害應變處理作業，快速恢復正常服務水準，以降低對第一保聲譽、營運等影響。為維持正常服務水準，擬定復原之優先順序與系統復原前之暫行措

施，並建立異地備援步驟及機房重建計畫。且每年定期舉辦演練，以提高其有效性及可行性，並持續精進與更新本處理作業，使其能更貼近實際需求，以提升公司持續營運能力。

### 資本適足率

$$\text{資本適足率公式} = \frac{\text{自有資本總額}}{\text{風險資本總額}} \times 100\%$$

**自有資本係指保險業依本辦法規定經主管機關認許之資本總額；其範圍包括：**

經認許之業主權益

其他依主管機關規定之調整項目

**說明：**

資本適足率比率越高，表示保險公司清償能力越高。

資本適足率比率不得低於 200%。

第一保於 2020 年資本適足率比率達 300% 以上，在考量 2020 年風險胃納 RBC 比率 500%、淨損為 10 億元，且於保守穩健經營原則下，將此風險資本總額依資產風險、信用風險、核保風險、資產負債配置風險及其他風險等五類風險類別，就其過去經驗及未來預期的業務活動及獲利進行分配。第一保也定期監控及落實執行限額超限之處理，以適時因應外在環境變化及內部決策之改變。



## 氣候風險的因應

客戶與消費者對於氣候變遷的體認與不安，對保險業而言或許是一個能提供更進一步保障的服務機會，而第一保作為企業與個人之風險管理夥伴及保障提供者，氣候變遷對於極端氣候事件的關聯與潛在影響，已成為第一保乃至於整個保險業所面臨的挑戰。

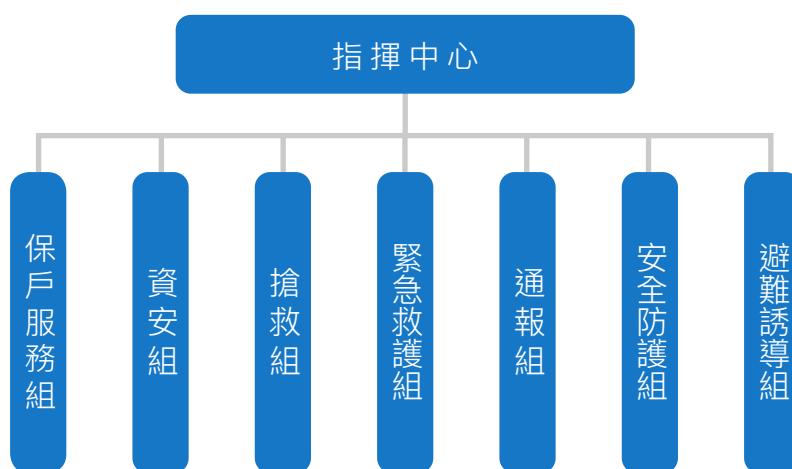
然而在氣候變遷導致氣候條件及環境越來越加嚴峻的情況，尤其是台灣的地理侷限與特性，本地保險業者於承接天災風險時便承受較大的風險集中度，致使我們在承擔保戶轉嫁之天災損失的同時，亦因極端氣候事件的頻率和強度的變化而增添自身風險的不確定性。

「而第一保對於氣候變遷所帶來的一連串影響，為提供廣大客戶對於有形及無形資產有風險分散及獲得相關保障的情況下，我們持續與國際知名再保險經紀人合作，協助運用精細之商業模型進行天災風險的模擬與再保險結構之安排，希望達到充分將天災累積風險移轉至國際再保險市場，降低第一保之自留損失。」

除業務面外，天災事件對第一保實體營運之作業面亦同樣

具有風險。對此，第一保已訂有緊急應變機制，實際經營情況若有涉及第一保「緊急事件危機處理作業」辦法中第1類(天然災害、人為事件)或第2類(保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足，有損及清償能力之虞)之緊急事件，第一保將由董事長召集總經理及相關單位主管召開緊急應變會議，指定召集人、副召集人及其他成員組成緊急應變小組或經營危機處理小組，共同了解與掌握危機發生原因及現況，研判危害程度與趨勢，決定妥善處理方式與行動項目，掌握狀況，隨時回報。緊急應變小組或經營危機處理小組主要工作有協調跨部門任務與分工合作、適時的媒體溝通運作、妥善的善後與檢討，並執行相關應變計畫。第一保亦於2020年8月辦理緊急事件危機處理作業演練，以增進第一保緊急事件之通報及應變處置。此外，第一保已建立異地備援機制並定期演練與檢討改善，以期緊急情況來臨而有啟動異地備援需要之時，能發揮預期功效使公司營運得以持續不中斷。以期相關事件來臨時，能發揮預期功效，確保公司信譽、不危及公司正常營運與金融秩序。

### 緊急應變小組編制



### 應變措施與危機處理機制

#### STEP1

由董事長召集總經理及相關單位主管召開緊急應變會議



#### STEP2

指定召集人、副召集人及其他成員組成緊急應變小組或經營危機處理小組



#### STEP3

共同了解與掌握危機發生原因及現況，研判危害程度與趨勢



#### STEP4

決定妥善處理方式與行動項目，掌握狀況、隨時回報。



## 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會

### ■ 實體風險

面對全世界極地氣候的變化和更頻繁及強烈的風暴衝擊，第一保將於 2021 年 7 月設置永續經營委員會，由董事擔任召集人，並於該委員會下設工作小組，評估與蒐集與氣候風險相關風險與機會，訂定指標與目標，並建立及監督氣候風險減緩調適措施。

### ■ 流動性風險

藉由適當之流動性風險管理措施，避免資金之過度集中、建立緊急事件資金應變機制、持有適量之約當現金或立即可變現之有價證券等面向，降低無法履行責任之風險。

### ■ 財務風險

藉由適當的資產負債配合風險管理機制，在可承受的範圍內，形成、執行、監控和修正資產和負債相關策略，達成預定之財務目標。

### ■ 投資風險

第一產物保險始於 2018 年 06 月 27 日簽署臺灣證券交易公司治理中心發布之「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明；秉持「誠信不欺、公開透明、相互尊重及肩負社會與環境責任」的理念，促進企業永續經營發展及落實企業社會責任；秉持「誠信不欺、公開透明、相互尊重及肩負社會與環境責任」的理念，促進企業永續經營發展及落實企業社會責任。

第一保為落實盡職投資，參考 Sustainalytics、FTSE Russell 及臺灣交易所公司治理評鑑之資訊，以 ESG 來評估企業非財務指標之因子，並整合到第一保投資流程之中。

2020 年第一保所投資之公司，參考 Sustainalytics 所公佈之 ESG 風險評分，其責任投資比例如下：

Sustainalytics ESG 風險評分	100-0 分 0 分最佳	投資比例
0<ESG<10	0	0.00%
10<ESG<20	1	8.33%
20<ESG<30	5	41.67%
30<ESG<40	3	25.00%
40<ESG<50	1	8.33%
50<ESG<60	0	0.00%
60<ESG	0	0.00%
未公布 ESG	2	16.67%
合計：	12	100.00%

\*Sustainalytics ESG 風險評級為全球代表性的 ESG 研究與數據供應商 Sustainalytics 提供，其衡量公司在重大 ESG 議題綜合風險的評級系統，評分越低代表公司的 ESG 風險越低。

HELP



2020 年第一保所投資之公司，如參考 FTSE Russell 所公佈之 ESG 評級，其責任投資比例如下：

FTSE Russell ESG 評級	0-5 級 5 級最佳	投資比例
5 ≤ ESG > 4	0	0.00%
4 ≤ ESG > 3	3	25.00%
3 ≤ ESG > 2	3	25.00%
2 ≤ ESG > 1	2	16.67%
1 ≤ ESG > 0	0	0.00%
未公布 ESG	4	33.33%
合計：	12	100.00%
未公布 ESG	2	16.67%
合計：	12	100.00%

FTSE Russell ESG 評級為全球代表性的指數、分析與數據供應商 FTSE Russell 提供，其衡量公司在環境、社會與治理的實踐績效的評級系統，評分越高代表公司的 ESG 實踐表現越好。

2020 年第一保所投資之公司，如參考臺灣交易所公司治理評鑑之資訊，其責任投資比例如下：

台灣公司治理 評鑑評鑑 成績高低共七 級距	0-5 級 5 級最佳	投資比例
前 5%	5	41.68%
6% 至 20%	2	16.67%
21% 至 35%	1	8.33%
36% 至 50%	1	8.33%
51% 至 65%	1	8.33%
66% 至 80%	0	0.00%
81% 至 100%	1	8.33%

臺灣交易所公司治理評鑑約涵蓋台灣 1700 家公司，每年 10 月至隔年 1 月，公司先行自評後，每年 5 月公告最新之評鑑資料。

## 資產負債管理

### 投資策略：



因應市場利率仍處低檔，第一保在投資資產的配置上，除業務需要及資金安全性考量，維持相當比例的定期存款外，對有價證券投資多所著墨（包括股票、不動產證券化商品、公司債、金融債券及基金等），以增加公司的獲利。爾後，除非證券及貨幣市場有重大改變，目前的資產配置應可維持。

### 投資組合之資產品質與風險：



投資資產大致可分為定期存款、固定收益型（含公債、金融債券、不動產受益證券）、受益憑證、股票型（上市普通股、非上市上櫃普通股、特別股、ETF）及不動產等項，兼顧風險及獲利考量。每年都有穩定的投資效益，資產品質良好。2020 年資產配置比重：定期存款 30%、固定收益型 20%、受益憑證 10%、股票型 28%、不動產 12%。

### 投資表現之探討：



產物保險業投資項目及金額比例限制等受保險法規規範，風險已有相當程度管控，第一保投資政策穩健保守，內控辦法嚴謹，以期降低各項可能風險。

TOPICS

04

# Customer Care

客戶關懷





# 客戶關懷

第一保邁向永續及實踐 CSR 最重要的核心，就是要與本業結合，透過核心商品、服務、商業模式及人才，以及良好的產品管理，來具體展現公司對社會的關懷與貢獻。

第一保體認到保險業應秉持著「以人為本」的精神，客戶至上是第一保的核心價值，並將客戶以及企業本身的員工皆納入考量的範圍裡，藉由強

化員工的教育訓練課程，能夠讓相關業務人員的金融基本知識能夠有效提升，並推銷公司的金融商品時能夠更加明確且有效率的與客戶進行溝通，遵守法規並減少認知上的差異，讓客戶了解保險與損害防阻，以有利於風險控管，進而有更好的服務品質，以獲得客戶的信賴。

## 多元化的商品組合

第一保屬於產物保險事業，從事各種保險業務之銷售，而所有商品推出前都會經過非常謹慎的評估，所提供之服務之客戶包含有保險需求之個人與企業。

**企業體**

- ✓ 貨物運輸保險
- ✓ 船體險
- ✓ 漁船險
- ✓ 商業火險
- ✓ 公共意外責任保險
- ✓ 產品責任保險
- ✓ 僱主意外責任保險
- ✓ 電子設備保險
- ✓ 工程保險
- ✓ 餐飲商舖綜合保險
- ✓ 團體傷害保險等

**個人**

- ✓ 汽車強制險
- ✓ 機車強制險
- ✓ 汽車保險
- ✓ 個人旅遊綜合保險暨旅行平安保險
- ✓ 住宅火災及地震基本保險
- ✓ 傷害險
- ✓ 健康險等

## 組織之供應鏈

- **上游**：金融監督管理委員會、經濟部、台灣證券交易所股份有限公司、再保險公司。
- **下游**：保戶。
- **商業夥伴**：保險代理人、保險經紀人、代檢廠、金融機構。

## 主要之商品及服務項目如下：

- 火災保險** A. 商業火災保險 B. 商業火災綜合保險 C. 住宅火災及地震基本保險
- 海上保險** A. 貨物運輸保險 B. 船體保險 C. 漁船保險 D. 貨物運送人責任保險
- 汽車保險** A. 汽車車體損失保險 B. 汽車竊盜損失保險 C. 汽車第三人責任保險 D. 汽車保險附加保險  
E. 強制汽車責任保險 F. 強制機車責任保險 G. 強制汽機車責任保險附加駕駛人傷害保險
- 工程保險** A. 營造工程綜合保險 B. 安裝工程綜合保險 C. 電子設備綜合保險 D. 營建機具綜合保險  
E. 鍋爐保險 F. 機械保險 G. 工程保證保險 H. 完工土木工程保險
- 責任保險** A. 公共意外責任保險 B. 電梯意外責任保險 C. 營繕承包人意外責任保險 D. 雇主意外責任保險  
E. 產品責任保險 F. 高爾夫球員責任保險 G. 保全業責任保險 H. 大眾捷運系統旅客運送責任保險  
I. 建築師工程師專業責任保險 J. 會計師責任保險 K. 律師責任保險 L. 金融業保管箱責任保險  
M. 醫師業務責任保險 N. 醫療機構綜合責任保險 O. 保險代理人經紀人專業責任保險  
P. 旅行業責任保險 Q. 藥物臨床試驗責任保險 R. 高爾夫球員綜合保險  
S. 董監事暨重要職員責任保險 T. 無人機責任保險 U. 托育人員責任保險 V. 資安防護保險
- 保證保險** A. 員工誠實保證保險 B. 保險經紀人保證保險
- 信用保險** A. 金融機構小額貸款信用保險
- 航空保險**
- 其他保險** A. 現金保險 B. 竊盜損失保險 C. 銀行業綜合保險 D. 商業動產流動綜合保險 E. 藝術品綜合保險  
F. 商店綜合保險 G. 餐飲商舖綜合保險
- 傷害保險** A. 個人傷害保險 B. 團體傷害保險 C. 個人旅遊綜合保險 D. 女性綜合保險 E. 信用卡綜合保險  
F. 海域綜合保險
- 健康保險** A. 個人住院日額醫療保險 B. 安心久久住院醫療附加保險 C. 安心久久重大疾病健康保險  
D. 安心久久住院日額醫療附加保險 E. 旅行平安保險海外突發疾病醫療保險金附加條款  
F. 安心久久住院日額醫療附加保險【甲型】 G. 安心久久初次罹患癌症附加健康保險  
H. 安心久久初次罹患癌症健康保險 I. 新視界健康保險
- 再保險業務** 各種財產保險再保險
- 損害防阻服務** A. 紅外線熱影像檢測 B. 紫外線熱影像檢測 C. 消防講習及簽證 D. 新建或擴建廠房之消防設計建議  
E. 火災風險量化評估及改善建議



## 主要經營險種介紹

保險，在法律和經濟學意義上，是一種風險管理方式，主要用於經濟損失的風險。保險被定義為通過繳納一定的費用，將一個實體潛在損失的風險向一個實體集合的平均轉嫁。以下介紹本公司具代表性之險種：

### 汽車保險種類：

汽車保險為風險之移轉，承保各種汽車車身損失及第三者責任，第一保為減輕消費者之負擔，銷售汽車保險除政策性強制汽車責任保險外，任意保險，主要為保障被保險汽車毀損滅失之車體損失、竊盜損失等保險、被保險人因所有、使用或管理被保險汽車發生意外事故，致第三人死亡或受有體傷，依法應負賠償責任而受賠償請求時之第三人責任保險及駕駛人傷害保險。

### 住宅火險：

住宅火災及地震基本保險中地震基本保險係具政策性保險商品，貸款戶只要向銀行貸款皆須投保住宅保險，而第一保深耕銀行保經代及銀行通路已久，並具有專業性；另第一保也積極招攬非貸款戶，以協助保戶達到住宅風險移轉之目的。第一保在多年努力下，佔有率及排名在市場有舉足輕重之地位。

### 傷害保險：

消費者對於人身保險風險意識逐步提高，願意花費少許保費，購買保障齊全的傷害險專案，特此第一保特別為消費者規劃一系列完整的保單規劃。

傷害保險的保障為意外事故導致死亡或失能，惟因意外事故而死亡者剛好是家庭經濟來源時，將使家庭經濟的收入銳減，無法負擔家庭的生活開銷、房貸甚至兒女教育費用，讓家人未來生活陷入困境；又因意外事故造成失能者剛好是家庭經濟來源時，不但減少家庭收入，還需要家人 24 小時照顧生活起居，如無適當人選，則需聘請看護人員，更造成家庭嚴重的經濟負擔。

### 商品及服務法規遵循

第一保具有良好的公司制度並遵守相關法令規定，商品及服務銷售均依法令規範完成相關報備作業程序，主管機關金融監督管理委員會每二年會進行一般性金融檢查或不定期之專案性金融檢查，以了解第一保之相關作業層面是否符合法令規範。另第一保依據保險法及相關法令規定制定公司內部不同之法令規範，並揭露於第一保內部網頁供同仁查閱，且第一保所銷售之相關商品皆符合政府法令規範。

### 2018 年 ~2020 年汽車保險相關統計列表

年	簽單保費 (NTS)	損失率	全公司簽單保費占比
2018	4,493,230,691	62.78%	64.05%
2019	4,549,863,219	64.09%	66.18%
2020	4,916,677,287	62.15%	69.62%

### 2018 年 ~2020 年住宅火險相關統計列表

年	簽單保費 (NTS)	損失率	全公司簽單保費占比
2018	390,784,137	4.78%	5.57%
2019	383,782,227	4.25%	5.58%
2020	396,421,967	3.30%	5.61%

註：損失率含地震基本保險

### 2018 年 ~2020 年傷害保險 ( 傷害險及健康險合計 ) 相關統計列表

年	簽單保費 (NTS)	損失率	全公司簽單保費佔比
2018	516,594,531	83.27%	7.37%
2019	449,873,427	81.42%	6.55%
2020	364,819,977	89.15%	5.17%

第一保商品和服務的行銷廣告、推銷及贊助的過程，在保險服務上並未有重大違反法規或相關自願性規範之情形。第一保在接受贊助活動物品之委託前，均會先確認其適載性，並確認相關文件符合政府主管機關之相關法令規範。

在台灣，金融保險業屬於受高度監理的行業，第一保的各項商品銷售及宣傳，內部需通過內部嚴格的審查後，

才能對外公開銷售，所有保險商品開發均遵循「保險商品銷售前程序作業準則」及「財產保險業保險商品設計自律規範」，並由險部與精算室併同召開之「新商品研發會議」就新商品提案內容進行妥適性及合法性評估。另外在保險商品銷售前依據「保險商品銷售前程序作業

準則」，召開「商品銷售前保險商品管理小組會議」查核相關項目並作成會議紀錄，呈報總經理核閱。並且每半年召開一次「商品銷售後保險商品管理小組會議」，檢視保險商品相關事項，作必要之調整修正，並作成會議紀錄，呈報總經理核閱，備供主管機關查核。

### 禁止或有爭議產品的銷售

第一保係金融服務業，對於販售出之商品須將客戶之服務放在第一順位，對客戶之承諾更不能反悔。在對於各項商品之揭露皆依據「財產保險業辦理資訊公開管理辦法」揭露相關資訊，以符合國內相關法規之規範，並且站在客戶的角度來思考，讓客戶更能夠對於該需求之商品有更清楚的認識，同時也保障客戶之權益。第一保亦於網站公開資訊之網路申報作業系統揭露相關資訊於 2020 年比率為 100%。

第一保對於各項商品之廣告、業務招攬及營業活動，皆須通過嚴格之審核機制，業務員必須通過保險業務員資格考試，並依據「第一產物保險股份有限公司廣告、業

務招攬及營業促銷活動作業管理規範」辦理。因有審慎的相關內部審視，故第一保於 2020 年期間無販售具有爭議之商品，保障客戶的權益。

### 第一保最近三年經主管機關處分之事項

項目	2018 年	2019 年	2020 年
因違反有關商品和服務的揭露規範而導致罰款的違規事件(次數)	3	2	0
商品與服務的提供與使用，違反法律和法規被處巨額罰款的總金額(萬元)	240	360	0

### 商品及服務違規統計

#### 2020 年違規項目說明及後續改善

第一保 2020 年未受主管機關處分。

### 創新的商品及服務

雖然金融保險業在一般服務產業中，並不屬於高排碳量極高污染的行業，但第一保的客戶包含各行各業，因此近年來持續不斷關注社會環境發展，適時開發符合社會及環境需求的商品，包括扶助弱勢之微型保險及意外汙

染責任保險等商品項目，以提供客戶對於面臨社會及環境風險時能夠有效的分散。

第一保為服務保戶，今年將陸續送審責任保險附加傷害保險，團體健康保險等，以滿足客戶的需求。





## 微型保險

第一保關注社會環境發展，適時開發符合社會需求的產品，包括扶助弱勢之產品。第一保已開辦微型保險，微型保險係第一保提供給經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障之保險商品。商品之特色為投保簡便、保費低廉、保障內容簡單易了解。微型保險之保險費由要保人支付給保險公司，希望藉由微型保險之推動，保障濟弱勢者或特定身分者基本保險，以善盡保險業之社會責任。

微型保險的出發點為照顧社會上經濟的弱勢族群，因而為其提供的基本保障保險商品服務，其該商品之特色為投保簡便、保費低廉、保障內容簡單易了解，並且提供經濟弱勢族群基本保障維護基本人權，以避免遭受突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊，應享有的權利也因而受損。

而第一保也考量到特定的弱勢族群對於一般保險購買力及承擔力較為薄弱，為增進經濟弱勢民眾基本保險保障及協助支援社會安全網的建置，故特別開辦「第一產物微型團體傷害保險」，以提供弱勢族群仍然可以以較低額的保費，享有基本保險服務，以保障未來不小心發生意外事故時，能夠在經濟上獲得一定的幫助。

2019 年微型保險簽單保費 27.14 萬元，2020 年微型保險簽單保費 26.24 萬元；2021 年微型保險簽單保費期能再達成目標值，並提供更多經濟弱勢團體或特定身分者之基本保險保障，以善盡保險業之社會責任。

### 2020 年微型保險簽單資訊

區域	保費	傷健險業務占比 (%)
台北市、台中市	262,444	0.072%



## 電子商務實務

第一保關懷社會除在全台已捐贈 25 台 AED 外，第一保網路投保專區和第一社會福利基金會（非關係企業），共同舉辦網路公益捐贈「1+1 的愛心」活動，活動期間於第一保網站完成「會員註冊 + 首次投保」者，每位會員不但可獲 \$50 元電子禮券，第一保再加碼做愛心，每位捐贈 100 元予第一社會福利基金會。

第一保網路投保平台，可購買到汽車險、機車險、住火險、旅平險等四大商品，並提供保戶勾選保單寄送方式（選項有電子保單、紙本保單），且於網頁上說明電子保單之便利性及推行無紙化與保戶一起環保愛地球盡一份

心力。網路投保超便利，可減少與他人的接觸為防疫工作盡一點心力；客戶於防疫期間可藉由手機、平板或電腦即可輕鬆於第一保網路投保，完美落實投保零距離，安全有保險。第一保配合行政院推出「向海致敬」政策，鼓勵人民「知海」、「近海」及「進海」，確保海洋永續發展，推出「海域活動綜合保險」，提供出遊前一小時可線上投保。

第一保持續推動電子商務之應用提供客戶便利投保方式，並持續透過電子商務平台建立公平、透明資訊供消費者參考。

## 客戶關係維繫

客戶關係維繫是提升既有保戶信賴度及吸引潛在客戶的關鍵。有鑑於此，第一保不僅透過持續強化售後服務，並且提升客戶忠誠及滿意度。再者，在公司推出不同商品時，希望可以提供不同的族群商品的需求，而在服務的過程中也了解顧客對第一保的商品反應，公司亦希望可以透過不同商品幫助不同的族群，並進而解決客戶的問題。

目前公司雖尚未對外進行訪查或客戶滿意度調查機制，但第一保對於客戶的聲音及權益還是十分重視，為能提供客戶更優質之服務體驗，本公司已於 2018 年 3 月

起啟用全新客服系統，2020 年全年客服服務水準維持在一定水準，另外我們也針對客戶進線問題類型進行收集和分析，接下來將會整理客戶常見需求並提供給內部相關單位參考，共同研議內部流程整合，達到一次滿足 (One-Stop) 客戶需求的目標，期於 2022 開始，在相同進線水準下，逐年降低代辦事項。

除此之外，在緊急災難發生時，我們也提供包含官方網頁開設服務專區等應變方案，藉由各種融通及救助的服務，協助保戶度過難關。

### 客服中心諮詢服務統計

項目	2018 年	2019 年	2020 年
進線數 (通)	39,018	40,354	37,127
接通率 (%)	87.07(10 秒)	88.33(22 秒)	89.21(21 秒)
代辦事項 (件)	9,999	10,809	10,084
解決代辦事項 (件)	9,999	10,809	10,084
客服處理達成率 (%)	100	100	100

## 隱私權管理

第一保除了提供符合客戶需求的商品與服務，在作業流程的每個環節中，皆以謹慎的態度處理客戶的個人資料，以確保客戶的個人資料能受到妥善保護，且尊重客戶個人隱私，截至 2020 年底止並無侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴。

為因應主管機關《個人資料保護法》及《金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》，

我們委請財團法人資訊工業策進會組成顧問團隊，輔導完成個資盤點及風險評鑑作業，成立「個人資料保護組織」因應個資事件之處理，並訂定「個人資料安全事件管理辦法」等準則供全體員工遵守，本公司並於 2019 年 4 月份取得個人資料管理系統 (PIMS,BS10012:2017) 國際標準驗證，以更嚴謹標準保護客戶的個人資料。

### 個人資料保護管理組織圖



法令遵循室：龔庭儀	傷害健康保險部：葉紹琪副理	管理部：黃素琴課長	企劃室：楊宜庭	台南分公司：王佳真副理
金保行銷部：劉傳煌	意外險部：楊士賢主辦	資訊室：周禎祥課長	稽核室：黃壬順	高雄分公司：楊華雲經理
電子商務行銷部：盧宥蓁	海上保險部：王本瑞副理	精算室：徐彩晉襄理	新北分公司：李江弘經理	
北市區：江能汀經理	火險部：鄭玲鈴襄理	風管室：劉千溶襄理	桃竹分公司：楊玉珠經理	
客服部：蔡宇軒課長	汽車保險部：廖美晴襄理	會計室：朱健慧襄理	台中分公司：蔡振輝襄理	



另外，在相關工作規則說明和商品的銷售時，皆明確告知且要求每位同仁都能夠遵循公司及主管機關的個人資料保護目標，依法蒐集、處理及利用個人資料，嚴加控管不可洩露客戶的隱私，亦不可將客戶的資料交叉行銷，並做為業務及內勤人員日常操作的依據，為客戶的隱私及公司的資產把關，以降低客戶的困擾與不諒解，並確保公司全體同仁對個人資料保護之落實。

第一保每年都會對同仁實施個人資料保護法的教育訓練，故目前公司尚未有客戶對第一保因為客戶資料的洩露而提起訴訟。2020 年期間尚未發生有關侵犯客戶隱私權或發生遺失客戶資料的案例發生，未來我們還是會持續以嚴謹的態度對於客戶隱私權有更嚴密的保護措施以避免客戶資訊的外流。



TOPICS

05

# Environmental Responsibility

環境友善





# 環境友善

## 友善環境

灌輸從小細節做起的概念，逐步提供相關訊息(如下)給同仁，藉以深入人心並實現環境友善境界。自備環保餐具、不使用紙碗、少買鋁箔包、拒用保麗龍製品、自備容器買飲品、拒絕基因改造、自備餐盒、減少使用紙杯、關注生產履歷、拒用塑膠碗、選擇蔬食餐廳、拒用免洗筷、吃食物原型、吃當季蔬果、減少冷凍儲食、自備食物容器、少喝瓶裝水、低碳飲食、少吃加工食品、減少料理添加物、吃天然食物、自備水壺、遠離塑化劑、食用非基改食品、選擇天然食材、減少肉食攝取、支持永續小農、享應永續海鮮、拒買過補漁貨。不追流行、買適合自己的、拒絕快時尚、不隨意丟衣、今年不買新包、修改代替購買、避免塑料成份、不使用烘衣機、選擇公平貿易衣物、支持環保生產鏈、舊衣傳承、共享配件、需要才消費、維修舊品延壽命、減法購物哲學、選擇有機棉、支持永續時尚、飾品保養久戴、愛惜舊物、停止衣物浪費、降低購物頻率、多利用修鞋店、購物

斷捨離、舊衣贈予、舊包保養二手賣、剩餘皮革交換、布料再利用、廢衣改造。

選用環保洗手乳、使用再生衛生紙、選用天然洗碗精、使用節能燈具、認明環保標章、垃圾確實分類、肥皂替代沐浴乳、規劃綠色生活、減少使用面紙、離家切電源、選用省電燈泡、使用有機肥皂、隨手拔插頭、收集回收水、節約用水、洗米水澆花、室內種植物、雨水再利用、不使用濕紙巾、關緊水龍頭、手帕不離身、維修取代購買、淋浴取代泡澡、冷氣恆溫設定、執行低碳生活、垃圾減量、關燈一小時、拒用化學洗劑、拒絕塑膠吸管、選用無磷洗液、選擇紙軸棉花棒。

鑑於溫室氣體所造成的全球暖化及氣候變遷效應日益嚴重。有效減少能源消耗的方式，保護資源，並減少對環境的污染。透過提高能源使用效率，減少能源消耗，或降低傳統能源的消耗量，將是當務之急。

## 原物料採購

第一保是金融保險專業服務公司，列印保險單給予客戶財物保險保障，不論出單、批改或是理賠等等作業，對於紙張之需求量甚為龐大，其他相關文宣及公司內外部文件亦需用到紙張，總體來說，紙張之用量增加應難以避免。

2020 年業務出單量 1,716,562 件，相較於 2019 年之出單量 1,725,200 件，減少 8,638 件，出單量減少及與廠商議價並控制紙張用量及費用等管控措施強力執行下，反映在各類紙張支出成本減少 5.53% 之費用；未來紙本保單

契約條款將以 QR Code 或網址來取代，將可使本公司紙張之使用量下降，以減少對環境之消耗。

## 紙類用品採購費用統計

項目 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年
紙張購入費用	1,569,345	1,603,922	1,599,671
各類印刷品費用	29,510,354	32,164,560	30,299,908
合計	31,079,699	33,768,482	31,899,579



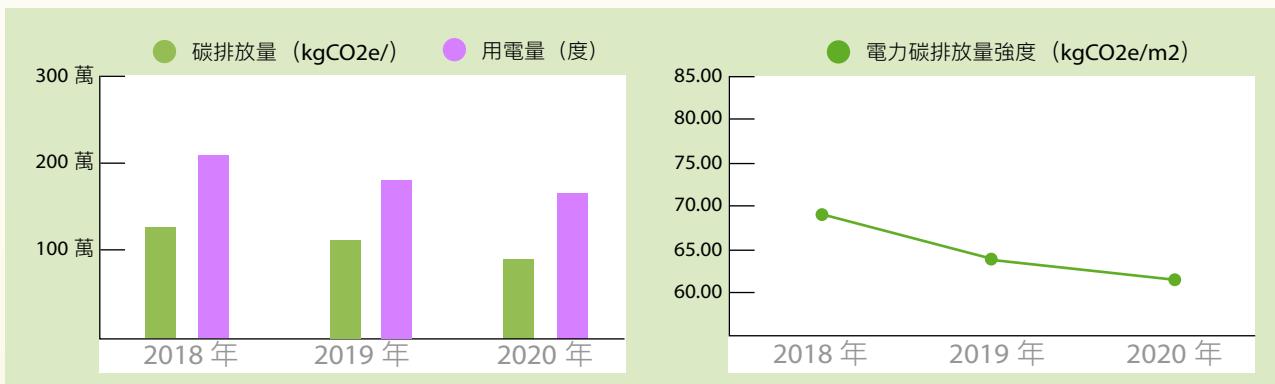
## 能源管理

節能減碳是第一保公司及員工積極努力的一項任務，第一保於 2017 年 08 月 18 日以推動節能減碳為標題，通告全公司，並以 2018 年起為基準年，要求全公司各單位同仁配合辦理，推動節能減碳以保護地球資源。

### 節能推動

2020 年全公司用電度數較 2019 年減少 68,941 度，每月平均減少 5,745 度，為有效落實節電，2019 年推行相關獎勵辦法，使公司全體同仁均能善盡一己之力，『START-WITH-1-THING 一件好事救地球』，繼續為環保節能工作而全力以赴。2020 年碳排放量 (kgCO<sub>2</sub>e) 較 2019 年減少 35,091(kgCO<sub>2</sub>e)，每月平均減少 2,924(kgCO<sub>2</sub>e)。

項目 / 年度		2018 年	2019 年	2020 年
間接能源	用電量 (度)	2,030,985	1,979,622	1,910,681
	電力排放係數 (kgCO <sub>2</sub> e/ 度)	0.533	0.509	0.509
	碳排放量 (kgCO <sub>2</sub> e)	1,082,515	1,007,628	972,537
合計	樓地板使用面積 (m <sup>2</sup> )	15,516		
	電力碳排放強度 (kgCO <sub>2</sub> e/ m <sup>2</sup> )	69.77	64.94	62.68



「碳足跡」為一項產品在其生命週期的過程中，直接與間接產生的溫室氣體排放量。第一保鼓勵同仁出差多使用大眾交通工具，以減少碳排放，且快速又安全。

第一保 2020 年起，開始揭露範疇三溫室氣體排放，初期揭露之資訊，以台灣高鐵運輸所產生之二氧化碳排放量做為揭露資訊，其他的資訊因蒐集困難，目前尚未開始揭露。

公司之業務性質，同仁出差頻率仍高，如果都以開車的話，除有其危險性外，亦會產生大量之二氧化碳；但同仁出差如搭乘高鐵，每人每公里將產生相當 0.032 公斤之二氧化碳排放量。但相較於其他交通運具碳足跡，約為小客車的 1/3、公車及客運的 1/2、國內空運的 1/8。



### 第一保 2020 年為揭露基準年，同仁搭乘大眾交通工具所產生之 碳足跡資料如下：

年度	人次	碳足跡 (kg CO <sub>2</sub> e)/ 高鐵
2020	534	3,770.91

**總 / 分公司用電度數情形統計表**

區域	2019 年	2020 年	增減數量
總公司	1,116,655	1,113,155	-3,500
新北分公司	210,316	206,440	-3,876
桃竹分公司	166,240	150,905	-15,335
台中分公司	174,366	155,418	-18,948
台南分公司	155,422	139,794	-15,628
高雄分公司	156,623	144,969	-11,654
全公司	1,979,622	1,910,681	-68,941



第一保期望透過「高速鐵路運輸服務碳足跡」，進而提升員工搭乘高鐵進行「減碳旅程」的「綠色消費」意識。並藉由「高速鐵路運輸服務碳足跡」盤查過程與結果，確實掌握第一保搭乘高速鐵路運輸服務之產品碳足跡生命週期的溫室氣體排放量，據以致力於溫室氣體排放量管理及減量工作，達到企業永續經營與減輕地球負擔的雙贏策略。

### 水資源管理

第一保總公司位於商業區，所使用之水源皆取於當地自來水廠，對水源無重大影響，並於 2017 年已逐步使用省水標章之相關設備，並調節水龍頭出水量以達到減少使用水資源，未來將擴及至各分公司及通訊處之相關省水設備裝設使用。以總公司為例：2020 年底總公司員工上班人數為 238 人，2019 年底總公司員工上班人數為 244 人，員工上班人數減少 6 人，自來水使用度數一年增加 1,339 度，與

去年度比較有增加；2020 年底總公司每人每年平均使用度數 41.62 度，2019 年底總公司每人每年平均使用度數 35.11 度，每人每年用水平均增加 6.51 度，平均一天增加約 0.018 度。雖然每人每天平均增加比重非常微小，將持續向公司同仁們宣導節水使用措施，請同仁們為下一代子孫奉獻自己心力。

**總公司水資源使用狀況**

項目 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年
自來水使用量 度 (m <sup>3</sup> )	8,588	8,567	9,906



## 廢棄物管理

第一保依據公司規範所訂定之文件保存期限，實施過期文件之定期銷毀。因近幾年業績成長，故每年出單件數及理賠件數均大幅成長，預計未來之銷毀數量將逐年上升；目前雖然因為紙張用量大而產生相對數量之銷毀量，為求降

低銷毀量、減少樹木砍伐，降低更多二氧化碳排放量，將搭配資訊系統作業減少紙張使用，並委託通過環保署認可之廠商執行水銷作業回收紙漿，該環保署認可之廠商並將紙漿製成再生紙相關用品，供應給社會大眾。

### 水銷回收再利用數量統計

單位：公斤

地區	2018 年	2019 年	2020 年
總公司	52,231	9,800	35,630
新北市	5,691	2,350	2,500
桃竹	0	5,230	6,470
台中	0	3,810	3,300
台南	7,520	7,520	5,040
高雄	0	9,655	4,750
總計	65,442	38,365	57,690



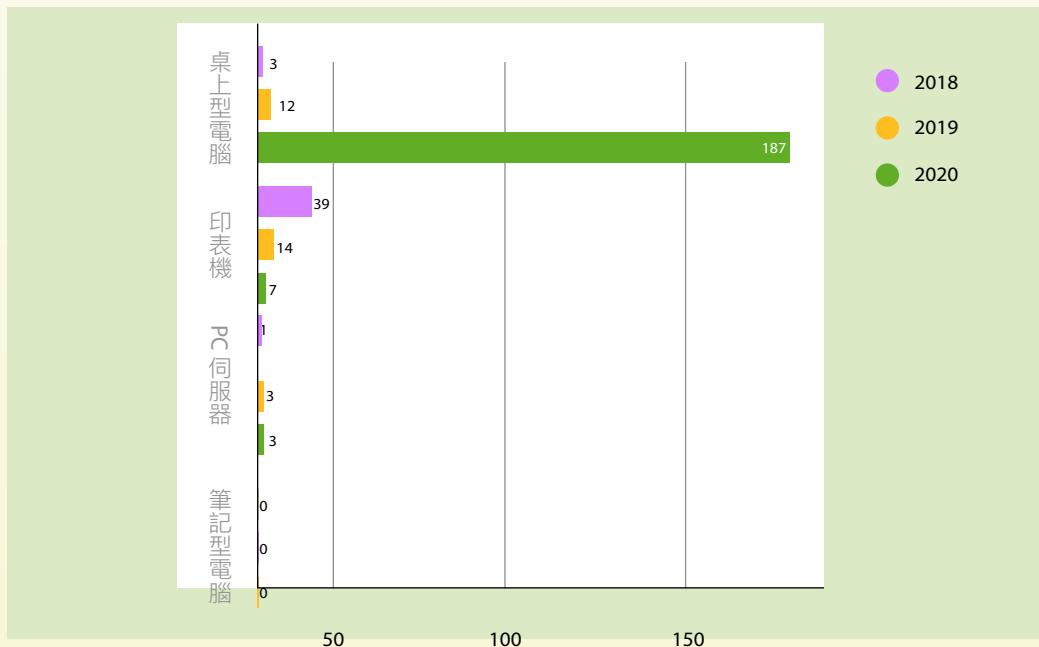
資訊設備是由資訊部門控管採購及報廢作業，除依公司採購辦法辦理採購外，每年皆依照資訊設備的報廢年限辦理相關設備報廢；該設備報廢前會將記憶體中之所有資料予以銷毀，以符合相關資訊保護法規之規定，避免個人資料或是公司資料外洩，造成個人權益及公司形象受損。

**2020 年第一保及所委託之廠商，並未違反任何環保法規，而遭受主管機關裁罰。**

### 報廢資訊設備品項及數量

單位：台

品名 / 年度	2018 年	2019 年	2020 年
桌上型電腦	3	12	187
印表機	39	14	7
PC 伺服器	1	3	3
筆記型電腦	0	0	0



TOPICS

06

# Employee Development

員工照顧





# 員工照顧

## 員工聘用

第一保了解，良好的勞資關係、人才培訓及福利政策，並建立安全、友善且男女平權的企業工作環境，員工之薪資與升遷調整，一律以個人能力與績效為依據，員工才會有工作成就是與企業認同感。恪守勞動基準法及性別工作平等法之相關法令規定，以保障全體員工之勞動權益，相關規範放置

於公司內網，供同仁參閱，另要求所有新進同仁須於試用期滿前通過測驗，期能確實了解公司的相關規範。除與本公司簽訂承攬契約之人員外，皆屬於符合法律認定之正式員工，所有正職員工均享有公司福利與法律保障。

## 僱用情形

第一保於招募及聘用時，不因性別、年齡、種族、宗教、政黨、身障等不同而有差別待遇或任何形式之歧視，求職者之專業職能符合職位需求，皆提供平等的就業機會；其中原住民聘雇 1 人、身心障礙聘雇 5 人。2020 年第一保員工總數為 854 人，女性佔比為 46%，男性佔比為 54%，不定期契約員工有 854 人，佔員工總數的 100%。

本公司員工於就職之日起，並與本公司簽訂協議書，該協議書內容包含員工應遵守之相關規範，如本公司工作規則、業務員管理辦法、員工申訴流程與性騷擾防制辦法等相關規範。

為培養高素質人力，第一保延攬專業人才時，對於學歷要求設定在大學以上畢業。產險業係屬知識密集服務業，從業人員必須具備一定職能與專業素養，以提升保險商品的創新與服務品質。歷年來第一保提供穩定有保障的工作環境，營造友善的職場氛圍，因此流動率與同業相較為低，員工平均服務年資達 15 年以上，全體平均年齡超過 43 歲。



### 2020 年員工僱用狀況 – 依聘僱合約分類

聘僱合約類型		女	男	小計
正式員工	不定期契約	396	458	854
	定期契約	0	0	0
合計 (人數)		396	458	854
比例 (%)		46%	54%	100%
承攬人員 (註)		33	72	105

註：承攬人員係指與本公司簽訂業務員承攬契約，為本公司招攬各項保險商品而獲取承攬報酬之人員。

### 2020 年勞動力分布 – 依區域分類

區域 名稱	勞動人數		小計 (人數)	分布比例 (%)
	女	男		
北市區	185	177	362	42%
新北市區	30	71	101	12%
桃竹苗區	50	43	93	11%
中彰投區	41	51	92	11%
雲嘉南區	35	60	95	11%
高屏區	55	56	111	13%
合計	396	458	854	100%

2020 年第一保管理職員工人數共 296 人，佔全體員工 34.66%，管理職為男性員工佔 23.54%，管理職為女性員工佔 11.12%。依地區性及專業性的不同，員工依其專業、職能、意願與績效等因素的自然發展下，男性管理職比率較女性高。

#### 2018–2020 年勞動力結構統計 – 依學歷分類

教育程度	2018 年	2019 年	2020 年
碩士	48	47	46
大學	681	682	692
高中	125	131	115
高中以下	2	2	1
合計 (人數)	856	852	854
平均年齡 (歲)	43.4	43.5	43.7
平均服務年資 (年)	14.9	15.1	15.1

#### 新進及離職員工分析

第一保之職缺係透過公開招聘及產學管道合作招募應屆畢業生，秉持著優先聘僱在地居民的精神，以提升區域就業率，2020 年第一保新進員工人數總計為 94 人，佔公司員工總人數 11.00%，其中男性 52 人，女性 42 人。年齡方面，未滿 30 歲者為數最多，佔 52.13%。30~50 歲者次之，約佔 44.68%。

近年來數位金融快速崛起，除為因應數位化時代來臨，我們 2019 年起也配合政府政策延攬青年人才，盡力協

助青年就業及適應職場環境，善盡企業之責，並為公司注入新血，活化組織發展，提高科技應用與創新，進而提升市場競爭力。

2020 年第一保離職員工人數總計為 89 人，佔公司員工總人數 10.42%，相較於去年離職率有稍微降低的趨勢，2019 年離職員工作中男性 58 人，女性 31 人，年齡 30~50 歲者為數最多佔 44.94%。

#### 2018–2020 年勞動力結構統計 – 依學歷分類表性別之分類

教育程度	2018 年		2019 年		2020 年			
	男	女	男	女	男	女		
碩士	35	13	32	15	29	17		
大專	390	291	380	302	381	311		
高中	55	70	50	71	47	68		
高中以下	2	0	2	0	1	0		
合計 (人數)	856		852		854			
平均年齡 (歲)	43.4			43.5				
平均服務年資 (年)	14.9			15.1				



### 2020 年新進員工統計 – 依性別與年齡分類

項目	人數					
	2018 年		2019 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女
新進員工 (依性別)	57	44	50	43	52	42
新進員工 (總數)	101		93		94	
新進員工 (比例；新進率)	11.80%		10.92%		11.00%	
新進員工 (以年齡區分)	未滿 30 歲的新進員工	35	29	24	28	29
	30~50 歲的新進員工	22	15	26	15	21
	滿 51 歲 (含) 以上的新進員工	0	0	0	0	2
						1

### 2020 年離職員工統計 – 依性別與年齡分類

項目	人數					
	2018 年		2019 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女
新進員工 (依性別)	63	32	68	26	58	31
新進員工 (總數)	95		94		89	
新進員工 (比例；新進率)	11.10%		11.03%		10.42%	
新進員工 (以年齡區分)	未滿 30 歲的新進員工	21	15	19	13	14
	30~50 歲的新進員工	29	14	30	12	24
	滿 51 歲 (含) 以上的新進員工	13	3	19	1	20
						4

### 正職員工架構 – 依性別、年齡層及管理階層分類

項目	人數					
	2018 年		2019 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女
員工類別之 人數	管理階層	213	77	203	85	201
	非管理階層	269	297	261	303	257
	總數	856		852		854
依員工類別 之人數	未滿 30 歲的員工	1	0	2	0	2
	管理階層	121	53	114	52	110
	滿 51 歲 (含) 以上的員工	91	24	87	33	89
	30~50 歲的員工	151	189	147	182	142
	未滿 30 歲的員工	64	56	54	63	54
	非管理 階層	47	47	54	52	61
	30~50 歲的員工	151	189	147	182	169
	滿 51 歲 (含) 以上的員工	47	47	54	52	67

## 專業人力發展

第一保視人才為公司重要資產與企業永續發展的重要夥伴，並深信人才是企業成功的關鍵。第一保合理選用及提拔人才，並著重人才的培養與職涯發展，以達到企業發展目標和做出最大的貢獻。為精進內部人

素質，提升員工專業技能，第一保每年依據公司營運策略與方針，及員工個人職掌績效評核之精進項目，訂定各類專業及職務之完整教育訓練計畫，提升公司整體人力素養。

### 第一保培訓主軸

#### 1. 新進人員訓練：

新進員工到職後，由所屬主管安排關照人給予新進人員妥善照顧，並協助儘早適應公司文化、職場環境及工作範疇，兩週內須輔導進入「第一保主人翁訓練營」，訓練營內容包含公司簡介、內外部網站介紹、組織概況、相關部門主管介紹、認識公司 LOGO、名片設計的意義、董事長及總經理經營理念、企業文化、願景、相關規章制度及辦法、職工福利及公司定期舉辦之活動介紹等，透過主人翁訓練營認識第一保。另依職務內容安排相關保險專業課程至少 15 小時，並且須通過線上隨堂測驗後，始得完成新進員工培訓。2020 年辦理新進人員教育訓練共計 129 人次。

#### 2. 保險業務員訓練：

各分公司每月舉辦一次「精進營」，由公司內部主管擔任講師，教授各險種專業知識及經驗分享，並不定期邀請專業外聘講師舉辦專題講座，提昇保險從業人員之專業及行銷能力。2016 年起，除各家分公司統一辦理之訓練課程外，並輔導所屬各營業單位主管，自行辦理並規劃符合所屬保險業務員需求之訓練課程，時數至少 3 小時，以因應在地市場及環境變化，引導營業單位主管重視員工之學習成果與績效展現。

#### 3. 保險專業訓練：

主要參訓對象為各險部門及各分公司核保理賠主管及承辦人員，培訓內容包含汽車保險、住宅火險、傷害險、健康險、商業火險、海上保險、工程保險、責任保險之核保理賠專業及總務、保費、事務等課程，透過訓練活動的經驗交流與學習，精進同仁在工作實務及保險專業的技能。

#### 4.Fintech 數位金融專業訓練：

隨著數位金融時代的來臨，客戶消費行為已顛覆傳統的消費模式，為順應時代潮流、配合資訊發展，以及培訓保險業從業人員轉型，並且強化員工對電子商務的相關知識，提升應用資訊科技與社群媒體的能力，以因應數位通路時代的來臨。

2016 年起，成立數位金融種子部隊，針對從事行銷、核保、理賠、資訊、財會及研發等新世代年輕人為主，挑選對於數位科技有興趣並且具有相關人格特質及高度熱情的從業人員，外派參加有關資訊科技應用、網路行銷應用、大數據及物聯網等數位科技的專業知識及能力培訓，並搜集市場資訊科技的發展趨勢及實際運用狀況和成效，課後將課程內容彙整分享給其他同仁，以掌握數位金融的創新發展資訊，並定期召開研討會議。我們必須跳脫傳統思維，重新佈局，藉由新世代種子成員創新思維與應用，規劃創商品及提昇服務效能。

第一保於 2020 年著重在 FinTech 金融科技發展現況與運用等相關知識與技術之運用，持續投入 FinTech 人才培訓及蒐集國內外 InsurTech 創新資訊。

### 2020 年辦理數位金融課程情形

	班次	時數	人數	人次
外訓	24	264.5	22	38
內訓	163	4,224	998	2,845



## 第一保教育訓練相關活動

### 1. 「經理會議」：

每兩個月舉辦一次高階主管訓練，會議由總經理主導，協理級以上主管輪流主持，訂定有關公司策略發展與制度相關議題，定期檢視及關注公司營運狀況及發展。

### 2. 「精進第一營」：

各分公司每月舉辦一次管理階層訓練，由區經理主持，課長級以上主管參加，並由公司指派一名總公司險部主管列席，訓練內容包含營運實務及差異事項研討，並提供知識分享與經驗傳承，訓練目標是以最佳實務帶動發展提昇產值。

### 3. 「早安 830 活動」：

員工除了透過實際做中學方式，另外全公司各課別

成員每週擇定一日上午 08：30 全員到齊，舉行早安 830 活動，由課長擔任主席，各課所屬單位主管列席參加，活動內容包含工作進度檢視、政令宣導、創意及流程改善提案、市場資訊反應、內外部客戶訊息反應及教育訓練等活動主題進行經驗交流與傳承。

### 4. 「個人職掌績效評核深度對談」：

每年進行二次個人職掌績效評核深度對談，年中進行上半年度的工作檢視、年底進行當年度工作檢討及年終考核，並完成次年度工作規劃。員工於年中及年底，依據意願及能力先做自行評估，並依據每項年度任務指標達成進度完成落點分析，再由所屬主管主動與所屬深度對談，進行評估考核，並檢視雙方評估之落差，思考該如何異中求同形成共識，並達成最佳落點。

## 關鍵人才培訓

為拓展員工國際視野，每年推派公司培訓之重點人力至國外參訪、參加研討會議及海外訓練課程。2020 年因疫情關係，所有海外訓練課程皆取消，本公司關鍵人才之培訓著重參與國內專業訓練機構開辦之專業課程。

主要參加之外部訓練有財團法人保險事業發展中心、中華民國產物保險商業同業公會、中華民國產物保險核保學會、中華民國精算學會、財團法人保險犯罪防制中心、中華民國內部稽核協會、財團法人工程保險協進會、財團法人中華民國會計研究發展基金會及台灣金融研訓院... 等專業訓練機構舉辦之課程，視業務需求及員工職涯規劃指派相關人員參加，課程費用由公司支出。

## 2018–2020 年訓練成果

項目	2018 年	2019 年	2020 年
內外部總訓練班次	1,740	1,608	1,367
總訓練時數	5,238	5,228	4,103.5
參訓總人次	19,333	18,173	18,531
訓練費用總計 (仟元)	1,719	1,537	1,503

## 2020 年訓練成果



1,367 班次



4,103.5 小時



18,531 人次



1,502 仟元

第一保注重訓練機會的平等，尊重多元文化，禁止性別歧視。第一保各部室、分公司及其所屬單位，依據年度營運目標，針對各類職務所需的專業技能進行不同的教育訓練。全公司之開課狀況皆公告於公司內網教育訓練行事曆，開放員工自由報名參加。員工職涯發展與企業經營發展素來為相輔相成的關係，為增進工作技能，提升工作績效，都積極參與專業職能訓練，

藉由訓練改善服務品質。除法令規定核保理賠人員、法令遵循人員、稽核人員、會計主管等，有規定相關年度教育訓練時數外，第一保其他員工每年必須參加教育訓練時數至少 15 小時。2020 年女性員工與男性員工平均受訓時數分別為 38.6 小時與 34.2 小時，而管理階層人員與非管理階層人員平均受訓分別為 49.1 小時與 30.5 小時。

### 員工訓練時數－依員工性別與管理階層分類

項目	2018 年		2019 年		2020 年	
	男	女	男	女	男	女
員工訓練總時數	20,905	13,088.5	20,407	15,626.5	19,730.5	14,395.5
參與員工總人數	535	403	523	415	510	421
平均每人受訓時數	39.1	32.5	39.0	37.7	38.6	34.2
每名員工接受訓練的平均時數	30.9		36.2		36.6	
平均每人受訓時數	管理職	41.9		52.8		49.1
	非管理職	25.1		28.1		30.5

註：管理職係指課長職級以上擔負管理其他員工或單位之行政責任者

第一保特訂定「核保理賠資格證照考試獎勵辦法」鼓勵員工取得核保理賠資格證照。除了對通過考試取得資格證照者核發獎勵金並提報職等晉升，亦鼓勵同仁加入中華民國核保學會會員，入會費及常年會費由公司支出。目前取得核保理賠資格證照者，共計 58 人取得 101 張證照，其中核保資格證照 45 人取得 69 張，

理賠資格證照 27 人取得 32 張；另外，已通過考試尚未取得資格證照共計 24 張，參加中華民國核保學會會員人數共計 49 人。另外，凡通過核保理賠單科考試者即核發獎勵金，2020 年核保理賠單科考試通過共計 38 人次，有關核保理賠考試通過及取得資格證照獎勵金額達新台幣 62,400 元。

### 創價績優專案獎勵

第一保期許將每一位內勤員工培養成具有執行專案能力的專業人員，故我們訂定了「創價績優專案獎勵辦法」。各險部內勤員工每年 11 月底前提報專案。專案類型分為行銷及業務專案，每個專案由一位擔當及數位成員組成。提案經由審查委員認可為創價績優專案後，依貢獻度核發 2 萬元至 20 萬元不等獎勵金。優良創新的行銷專案可

以協助公司營運目標之達成，流程簡化的業務專案可以幫助工作流程之改善。而因專案小組的成員來自不同領域的部門，在共同完成的專案的過程中也同時進行不同專業領域的學習與交流，並培養溝通協調與危機處理的能力。藉由創價專案的獎勵，培育出具有執行專案能力的專業人員。





### 歷年度創價績優專案提報統計

單位：件數 / 新台幣元

年度	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
提報件數	24	19	16	20	17	10	7	7
得獎件數	6	7	5	6	4	4	3	2
獎勵金額	140,000	200,000	100,000	190,000	100,000	100,000	80,000	40,000

### 職場安全

「以人為本」為我們的核心經營理念，第一保將提供安全舒適的工作環境視為第一要務。為了完善照顧員工的身心健康，聘請醫護人員臨場服務，醫師臨場服務每年3次(2小時/次)，護理人員臨場服務每月至少6小時。醫護人員與職業安全衛生人員，定期進行職場環境安全評估與訪視，改善哺乳室、茶水間、辦公場所、消防安

全設備等環境設施，維護安全的工作環境。第一保還購買健康保健之影音書及邀請專科醫師演講健康促進相關主題，加強員工對健康照護的重視與建立保健觀念。並因應罹癌風險機率的逐年增加，提供員工完善的醫療保險與保險規劃；此外，公司亦設置內部申訴管道，以提供員工安全無憂慮的工作環境。

### 消防安全演練

降低火災發生率及傷亡率，第一保每半年於總公司大樓執行一次自衛消防編組訓練，訓練內容包含滅火訓練、通報訓練、避難引導訓練及綜合演練等，讓員工在火災發生時可迅速對周遭狀況進行判斷，在消防人員抵達前

依火災情境採取有效自衛消防活動，達成早期預警、及時滅火、有效引導避難之初期應變功能，確保員工和客戶生命財產安全。

### 法定傳染病大流行因應

為避免因法定傳染病大流行可能影響公司員工商命健康及造成公司運作失序，第一保訂定法定傳染病大流行因應計畫，並成立法定傳染病防疫專案小組，由總經理指派副總經理或相當職級人員擔任召集人，負責督導推動防疫及相關因應工作，以維持公司於疫情期間之正常運作與服務。

法定傳染病防疫專案小組召集人依疫情情況，召集相關單位主管召開會議，視需要成立行政支援組、保戶服務組、廣告宣導組、業務推展組等小組，並指定各組成員，研商應變作為及防疫事項，隨時監控各區疫情，給予相關指示及適切之支援。第一保不定期舉辦環境清潔衛生與法定傳染病預防措施宣導。

2020年對於因應嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)，第一保法定傳染病防疫專案小組除進行員工防疫措施宣導與落實執行外，並啟用疫情通報系統，掌握各單位人員最新疫情狀況。另一方面，亦有規劃居家辦公與異地辦公之機制，並於2020年3月16日正式施行異地辦公，且因應疫情狀況於2020年6月8日撤回異地辦公人員；2021年1月因疫情升溫再次重新盤點各單位異地辦公暨居家辦公人員，確保因疫情發展仍可隨時啟動備援策略，以降低疫情對公司營運可能造成之影響，維持營運不中斷持續提供保戶服務。

## 安全衛生工作守則

為保障工作者安全與健康，防止職業災害發生，第一保依據職業安全衛生法之規定，訂定第一保安全衛生工作守則，並設置職業安全衛生業務主管，定期對第一保同仁排定一般職業安全衛生教育訓練。

## AED 設置

員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。第一保宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。」第一保已於 2016 年在總、分公司及延平南路辦公處所設置自動體外心臟電擊去顫器（簡稱 AED）並委請中興保全及立偉電子提供 90 分鐘「簡易民眾 CPR+AED」之教育訓練，幫助員工了解如何使用

## 2020 年安全衛生工作守則教育訓練時數統計

訓練班次	訓練總時數	實訓人數	每人 實訓時數
1	1	70	1

CPR+AED，以利員工於辦公處所或在外時，如發現緊急狀況，第一保同仁得學以致用，以增加患者之存活率。

2017 年第一保台南分公司已取得臺南市政府衛生局頒發 AED 安心場所之認證，2019 年起，第一保總、分支機構已設置 AED 之場所，已積極加強教育訓練，並期許已設置 AED 之場所全部都取得各市政府頒發 AED 安心場所之認證。

## 建置無憂慮的工作環境

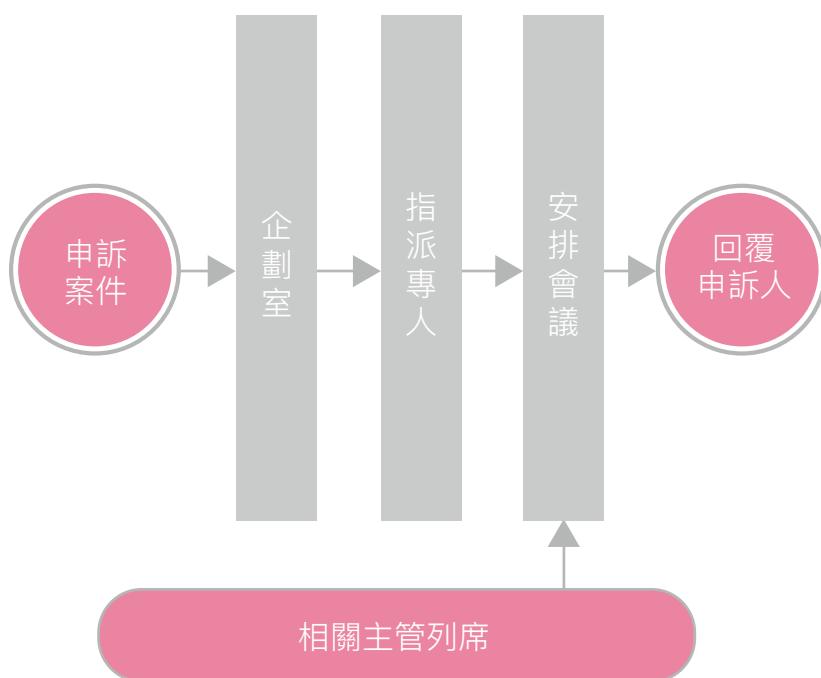
第一保秉持著關懷員工的理念，完全遵守國內所訂定之勞動法規及國際人權公約制定員工工作守則，並依性別工作平等法訂定第一保工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法，於公佈欄及公司內部官網公開揭示，以及定期辦理職場性騷擾教育訓練，以保障員工之合法權益。

為打造安全、免於性騷擾及霸凌的工作環境，第一保建置員工申訴機制與管道（如專線電話、電子信箱與企劃室的申訴信箱），讓員工在權益受到侵犯時可以即時回報。我們深信令人安心的職場環境，能讓員工樂於投入

工作，提高工作士氣與效率。當接獲申訴案件時，依照處理程序由部門單位主管及員工代表，由一人負責溝通協調、資料蒐集、安排會議及案件追蹤等。另依案件屬性，可邀請相關主管列席會議提供意見以資參考。

## 2020 年員工 職場霸凌申訴案件

0





第一保依據勞動法規及職業安全衛生法之施行細則，以及參考「勞工保險被保險人因執行職務而致傷病審查原則」，進行員工申請公傷病假的認定。經確認符合相關規定，即給予公傷病假。因業務性質、載具特性，以及服務據點密度之因素，第一保員工的公傷狀況以上下班或

公出途中之機車交通意外居多，2020 年共 6 人申請公傷病假，該員工在康復後皆返回工作崗位。2018-2020 年間第一保無發生因公傷失能及死亡事故，未來第一保仍將持續進行安全宣導，注重同仁工作與日常安全。

### 2020 年公傷及缺勤相關統計

項目	公傷類別(人數)			公傷病假總人數	公傷率 (IR)	總缺勤日數	缺勤率 (AR)
	執勤時受傷	公差途中受傷	上下班途中受傷				
女	1	2	1	4	2.34	337.5	0.020%
男	0	1	1	2	1.17	215	0.013%
合計	1	3	2	6	3.51	552.5	0.032%

註 1：2020 年總工作時數為 1,708,000 小時 (總工作員工數 854x 每日工作時數 8x 一年實際工作天數 250)；總工作日為 213,500 日 (總工作員工數 854x 一年實際工作天數 250)。

註 2：公傷率 (IR) = (公傷病假總人數 / 年度總工作時數) × 1,000,000。

註 3：缺勤日數為公傷假及病假之合計；總缺勤日數為全公司員工缺勤日數之總和。

註 4：缺勤率 (AR) = (缺勤天數 / 工作總天數) × 100%

註 5：職業病率 (ODR) = (職業病發生總人數 / 年度總工作時數) × 1,000,000；2019 年職業病發生總人數為零。

### 員工健康照顧

第一保除了要求新進人員均需提供體檢報告之外，也鼓勵員工 40 歲以下至少每五年進行健康檢查一次，40 歲以上至少每三年健檢一次，且每月定期以電子郵件提醒尚未完成健檢的員工需參加健檢，並由公司補助健檢費用及健檢假 1 天，以利同仁做好健康管理。另外，第一保已與數家合格醫院簽訂優惠健檢價格，提供優於法令規定之檢查內容，員工可依個人需求自費增加檢查項目，員工眷屬亦可使用相同之優惠價格至合約醫院參加健檢，透過積極督促員工健檢活動來增進員工對健康的重視。2020 年參加健檢人數為 26 人，補助金額共計 50,650 元。

有鑑於社會環境變遷，罹癌風險逐年增加，針對員工罹患癌症的照護與治療，第一保為全體員工提供完善的癌症醫療保險，內容包含癌症住院醫療、癌症身故 (保險金額 30 萬)、初次罹患癌症、癌症住院手術費用、癌症療養、癌症門診醫療及癌症放射線 / 化學治療等保險金，讓罹癌的員工能安心療養，減輕員工及家屬沉重的經濟負擔。另外，第一保也為員工投保意外傷害醫療保險，並提供員工父母、配偶及子女優惠保費自費加保。若員工因意外 (保險金額 150 萬) 或疾病身故，除勞工保險及撫卹金外，公司也為員工投保壽險 (保險金額 50 萬)，完善的保險規劃令員工無後顧之憂。

### 福利保障

第一保所適用我國「勞動基準法」辦理之退休金制度，係屬政府管理之確定福利退休計畫。員工退休金之支付，係根據服務年資及核准退休日前 6 個月平均工資計算。第一保按員工每月薪資 6.84% 提撥退休金，交由勞工退休準備金監督委員會以該委員會名義存入台灣銀行之專戶，年度終了前，若估算專戶餘額不足給付次一年度內預估達到退休條件之勞工，次年度 3 月底前將一次提撥

其差額。該專戶係委託勞動部勞動基金運用局管理，第一保並無影響投資管理策略之權利。自 94 年 7 月 1 日起，員工選擇適用勞工退休金條例之退休金制度者，按其每月薪資 6% 提撥至勞工保險局之個人退休金專戶；且為感謝退休員工在職期間多年的努力與奉獻，特頒發獎牌及純金金幣作為紀念。

## 福利計畫義務範圍

第一保之計畫資產及確定福利義務現值，係由合格精算師進行精算。因確定福利計畫所產生之義務列入個別資產負債表之金額列示如下：

項目	2018 年	2019 年	2020 年
已提撥確定福利義務之現值	573,355	568,357	535,292
計畫資產之公允價值(已提撥在資產端的退休基金)	395,471	398,178	392,320
員工福利負債準備	177,884	170,179	142,972

2020 年第一保非主管職務之總員工福利支出費用達新台幣 51,755 萬元，平均每名非主管職務之員工福利支出費用為新台幣 92 萬元。

## 非擔任主管職務之員工福利費用統計

項目	2018 年	2019 年	2020 年
非主管職務之員工人數	566	564	557
與前一年度差異(人)	19 人	-2 人	-7
非主管職務之總員工福利支出費用	52,187	51,755	52,492
與前一年度差異(元)	873	-432	737
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	92	92	94
非擔任主管職之員工薪資中位數	-	56	58
與前一年度差異(元)或(比例)	-	-	2

註 1：本表「員工」之定義，係指在企業監督下為企業提供勞務之個人(不論本國籍或外籍人士)，尚不包含與企業僅具承攬關係者(例如保險業務員只賺取佣金、俟完成約定工作後才領取報酬、且未享有法令規定之員工權益保障)、業務外包或人力派遣者；亦不包含董(理)事。

註 2：「非擔任主管職務」，係指未擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

註 3：「員工福利費用」，依國際會計準則第十九號「員工福利」規定，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)。

第一保於台北市設立總公司並於新北市、桃園市、台中市、臺南市、高雄市各設置分公司，另為服務宜花東之鄉親之就業機會，已於宜蘭縣、花蓮市及台東市各設置通訊處。

第一保各地區基層員工經常性薪資皆高於勞基法之最低薪資標準 \$23,800 元(配合政府機關所公佈之最低基本工資調整)，敘薪條件皆依員工起薪標準表綜合考量學經歷、職務、工作經驗及個人表現，不因性別而有所差異，給付與勞基法最低工資的比例，男性員工最高是臺北市地區為 1.60 倍，最低是中彰投地區為 1.38 倍；女性員工最高是臺北市地區為 1.46 倍，最低是宜花東地區為 1.14 倍。

區域	男	女
臺北市地區(含基隆市)	1.60	1.46
新北市地區	1.53	1.38
宜花東地區	1.41	1.14
桃竹苗地區	1.48	1.31
中彰投地區	1.38	1.31
雲嘉南地區	1.41	1.31
高屏地區	1.46	1.32



## 第一保正職員工享有福利項目

### ■ 休假福利制度

除依勞動基準法訂定各項假別，另提供公益假鼓勵員工參與社會公益。

### ■ 其他福利制度

第一保 2020 年員工福利金額如下：

項目	福利金額
員工自強旅遊活動補助	2,582,978
員工本人或子女結婚禮金	36,000
員工本人及二親等逝世奠儀	274,000
員工因傷病住院慰問金	57,000
員工因傷病住院醫療費用補助	131,200
員工家中遭逢天然災害或意外重大事故急難救助金	60,000
端午獎金、中秋獎金、年終獎金	99,392,002
年終尾牙活動補助	853,000
員工健康檢查費用補助及健檢假	50,650/26 天
員工團體保險：人壽保險、癌症醫療保險、意外傷害保險	1,929,308
業務競賽獎金	2,238,451
創價專案提報獎金	40,000
行銷專案提報獎金	0
核保理賠證照考試報名費補助	21,900
核保學會個人會員入會費及常年會費補助	99,000
精算證照考試報名費補助	38,149
精算學會個人會員入會費及常年會費補助	110,000
退休員工：感謝退休員在職期間多年的努力與奉獻， 特頒發紀念獎牌及純金金幣	109 年退休人員共計 23 位
文康活動費	0



## 育嬰留職停薪福利制度

為協助員工能安心在家照顧及陪伴嬰幼兒的成長，對於申請育嬰假員工復職時，皆以回復原有職位為優先考量。對申請育嬰假員工的職務將進行工作調整或尋找接替人選。



### 2020 年員工育嬰假復職及留任比例

項目	男	女	合計
享有育嬰假的員工總數	9	13	22
申請育嬰留停的員工總數	0	8	8
育嬰假後於 2020 年應復職的員工總數 (A)	0	3	3
育嬰假後於 2020 年實際復職的員工總數 (B)	0	2	2
復職率 (%)	0	67%	67%
育嬰假後於 2019 年實際復職的員工總數 (C)	0	2	2
於 2019 年復職後 12 個月仍在職的員工總數 (D)	0	1	1
留任率 (%)	0	50%	50%

註：復職率  $=(B/A) \times 100$ ；留任率  $=(D/C) \times 100$ 。

## 績效考核

第一保為落實全體員工年度績效目標及強化組織效能，自員工試用期間開始便要求須通過產險業務員考試取得資格，同時提供教育訓練進一步認識公司組織文化，並通過學習績效認證後才正式任用。所有任用之員工於年度開始前，各級主管必須輔導所屬成員訂定年度工作規劃，如職掌範圍、年度任務及 KPI 值與學習精進項目，每年每位員工均透過二次「個人職掌績效評核深度對

談」接受績效評核，由各級主管檢視所屬同仁當年度工作指標，並檢討評估其落差，同時同仁也得以思考該如何異中求同形成共識，以達成最佳落點，因此主管依據所屬同仁個人職掌績效評核修訂來年同仁新的年度工作規劃。2020 年第一保接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例為 100%。

### 接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例

項目	人數					
	2018 年		2019 年		2020 年	
男	女	男	女	男	女	
接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	100%	100%	100%	100%	100%	100%
依員工類別劃分， 接受定期績效及職涯發展檢 視的員工比例	管理階層		100%		100%	
	非管理階層		100%		100%	





第一保年度績效管理於每年 12 月進行考核，其考核對象分為事業群與區域經營及員工個人：

### 1. 事業群經營：

事業群考核項目：成長率、達成率、市場佔有率、損失率共計 90%。

### 2. 區域經營：

區域經營考核項目：全公司劃分為六個區域，再依其區域年度營運目標訂定 KPI 值，評估其成長率或成長量（擇優取一）、達成率、產值、保費收費績效、各險平均損失率等佔全年度績效之 90%。

以上群區經營於年度考核成績總計後，將再分別加計主管機關、會計師、內部稽核及法令遵循室與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項 10%。

### 3. 員工個人考核項目：

(1) 平時績效考核：公司針對員工平時的績效考核分為內勤與外勤。

- A. 內勤：每年每季會依照個人的服務、品質、速度及團隊合作態度等做績效評估，再依其當期區域經營績效及個人績效加發不定額之績效獎金。
- B. 外勤因第一季遇春節未考核外其餘三季均依照產值辦定期考核。

(2) 年度績效考核：

- A. 區域內勤：每季依據區域目標之 KPI 值與營運績效，連結個人當季績效表現為考核為基礎。
- B. 區域外勤營業：則以全年度產值評估其績效考核。
- C. 事業群同仁：是依據日常工作中流程精進及創價專案提報以及單位績效等評估為考核為基礎。

以上同仁再透與所屬主管每年 2 次深度對談後由主管評核其個人年度績效，於每年 4 月會依循員工考核辦法評核員工前一年度工作考核。

第一保員工之升遷考核制度，公司於每年 7 月會依循公司晉升規範，進行員工職等升遷，詳細說明如下：

### 1. 一般事務工作同仁：

依據每年年終考核分優、甲、乙三等級計算績分，當累積之績分達到晉升標準或是取得核保、理賠證照並通過資格認證達到晉升標準者由公司主動彙編給各部室單位主管，告知當年度可晉升人員名單。

### 2. 管理職同仁：

依據年資、當年度是否有創作流程精進及創價專案等績效結合部門年度營運之 KPI 值等參數，由部室最高主管提報給群或區最高主管核定，經認證資格符合者簽報由董事長簽核裁決。

### 3. 營業同仁：

依據年度 3 年平均產值（既淨業績達 200 萬 ~700 萬等之標準）之晉升標準者由公司主動彙編給各部室單位主管，告知當年度可晉升人員名單。2020 年職等及職稱晉升同仁共計 192 位，另外營業同仁符合標準並晉升者達 4 位。

### 4. 2020 年各部室含跨部室輪調人員共計 62 位。

2019 年因綜合損失率未達標，因此未做全面調薪，僅就績效表現符合年度升等標準及任務達標之員工提報晉升。

2020 年因綜合損失率未達標，因此未做全面調薪，僅就績效表現符合年度升等標準及任務達標之員工提報晉升。

第一保係以當年度扣除分派員工及董事酬勞前之稅前利益分別以不低於 1% 及不高於 0.6% 提撥員工酬勞及董事酬勞，但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額，再依前項比例提撥員工酬勞及董事酬勞。2020 年員工酬勞計新台幣 2,092,941 元，已提報董事會決議通過，並向股東會報告後將予以發放。



TOPICS

07

# COMMUNITY PARTICIPATION

社會參與





# 社會參與

第一保在成立的過程中，不斷的秉持著“取之於社會，用之於社會”的精神，長期且持續地致力社會公益活動，雖目前對於實際社區參與的部分著墨不深，但在實質捐贈的部分仍然給予社會團體、學術機構有一定的助力。

第一保目前對社區之參與以捐贈為主，捐贈之方式分為資產及金錢捐贈，相關捐贈行為一發生，第一保將於 15 日內於公司外網公告捐贈之對象及金額，以利資訊公開化。目前第一保捐贈之對象，並非對單一族群或家庭之捐贈，故該捐贈對社區的幫助難以量化來評估。

## 捐贈管理

第一保於 2011 年 8 月訂定對外捐贈管理辦法，以維護股東、債權人及員工利益；該管理辦法已明定對外捐贈之受贈方，指依人民團體法設立之社會團體，且不得對政黨和利害關係人進行捐贈。

第一保對外捐贈後，不得要求受贈方在融資、業務往來、交易條件、行政許可等方面給予特殊優惠或條件，不得以捐贈為目的而從事其他營利活動。該辦法係規定第一保經營者或受僱人，不得將第一保擁有的財產以個人名義對外捐贈；第一保對外捐贈時，得要求受贈人不得將捐贈財產挪作他用。另第一保應在能力所及之範圍內，積極參加社會公益活動，促進社會之發展及對外捐贈時，應考量最近期之財務狀況，如連續二季發生虧損或對外捐贈將影響公司正常經營時，不得對外捐贈。

第一保可以用於對外捐贈的財產包括現金、資產（包括固定資產及其他有形資產等）。所以第一保在捐贈對象的

選擇中，會事先評估，該受贈單位是否符合第一保捐贈管理辦法所規範之社會團體，對該捐贈對象，並無任何有目的或專案方式之捐贈，故無法評估產生之效益。

第一保覺得保險的本質是以人為本，再結合第一保之企業核心”保險職能”，減少事故之發生，以此概念來落實企業社會責任之社會關懷，自 2016 年起定期捐贈 AED 予公益團體，2016 年捐贈對象以學校為主，2017 年起，捐贈對象擴大至社福團體及公務機關，擴大社區關懷的範圍，截至 2018 年目前累積已捐贈 15 台 AED；2019 年起，第一保 AED 捐贈的對象，將會以不同的行政區域為主，希以 1 個行政區一台 AED，以落實本公司的 AED 在全台落地開花政策；捐贈的地區，將以全台 368 鄉鎮市區來規劃及分配；而截至 2020 年止，第一保已在全台 21 個行政區捐贈 25 台 AED。

### 第一保 AED 捐贈對象

2016.12.15	台北市立西園國民小學	2018.01.02	花蓮縣秀林鄉部落交流協會
2016.12.15	台北市立南門國民小學	2018.01.02	花蓮縣玉里鎮鐵份健康站（財團法人天主教會花蓮教區）
2016.12.15	台北市立景興國民中學	2019.07.03	基隆市政府愛心食物銀行
2016.12.15	台北市立大安高級工業職業學校	2019.07.03	財團法人天主教靈醫會私立聖嘉民啟智中心
2016.12.15	台北市永春高級中學	2019.07.03	財團法人慈懷社會福利基金會
2017.03.21	財團法人宜蘭縣私立宏仁老人長期照顧中心（養護型）	2019.07.03	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會
2017.03.22	財團法人宜蘭縣私立神愛兒童之家	2019.07.03	財團法人門諾社會福利慈善事業基金會
2017.03.23	財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會基隆分事務所	2020.03.17	莒光鄉東莒國小
2017.03.28	臺北市政府警察局文山第一分局	2020.03.18	南竿鄉仁愛國小
2017.03.28	基隆市私立基督教信心社會福利慈善事業基金會附設大光兒少之家	2020.03.18	北竿鄉塘歧國小
2018.01.02	社團法人基隆市康復之友協會	2020.03.20	私立雙園長青護理之家
2018.01.02	基隆市智障家長協會（財團法人台北市小偷兒社會福利基金會）	2020.03.20	天主教耕莘文教院
2018.01.02	花蓮縣富里鄉公所		

## 2018~2020 年捐贈金額

單位：新台幣萬元

項目	2018 年	2019 年	2020 年
社會公益活動 投入總金額	94.90	120.34	96.99



## 2020 年捐贈情形表

捐贈對象類別	受捐贈團體名稱	捐贈日期	捐贈金額 (元)	備註
公益團體	中華民國產物保險商業同業公會	2020-05-19	\$80,000	
公益團體	社團法人中華視障安養福利協會	2020-05-25	\$200,000	
公益團體	社團法人中華民國紅十字會台灣省南投縣支會	2020-05-25	\$142,380	
公益團體	天主教耕莘醫療財團法人耕莘醫院	2020-11-20	\$130,000	
公益團體	彰化縣立大同國民中學	2020-11-25	\$15,000	
公益團體	新竹立市三民國民中學	2020-11-25	\$15,000	
公益團體	臺中市立崇德國民中學	2020-11-25	\$10,000	
公益團體	臺南市立佳興國民中學	2020-11-25	\$10,000	
公益團體	財團法人天主教善牧社會福利基金會	2020.11.26		捐物
合計			\$602,380	



## 萬人蔬食

根據專家研究指出，COVID-19 病毒最早源於動物身上，原與動物和平相處的病毒，藉由人類殺 / 食用動物而讓病毒擴散蔓延，其所造成的影响已超乎我們所想像，在等待疫情結束的期間，第一保全體同仁除了誠心祝福外，於 2020 年 5 月至 6 月期間與慈濟功德會合作舉辦「一日一蔬食」活動來讓身心清淨健康，期盼透過茹素護生行動來凝聚善念，讓疫情早日消弭。

活動期間，以一週二次的蔬食統計起來，共推動了 1,025 個蔬食便當，根據環保署資料，1 人 1 餐不吃肉約可減少排放 760 公克二氧化碳，吃 15 餐素可減少 12 公斤碳排放量，相當於一棵大樹一年吸碳量。

整個活動統計下來，第一保這段時間為地球減少 779,000 公克二氧化碳，也等於種了 68 顆樹（也等於救了 2 隻

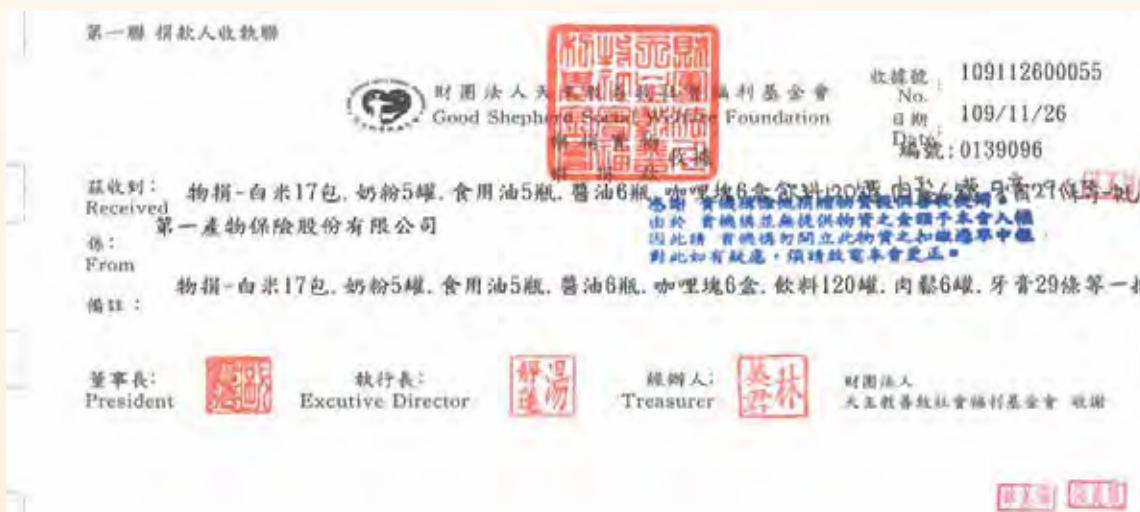
120 斤的豬及 78 隻雞），雖然數字不多，但點點滴滴都是改變地球的影響力，也期待透過此次的蔬食活動，讓第一保同仁認識蔬食的美味、健康和對環境的影響力。



## 「募心募愛・感恩有您」物資捐贈活動

2020 年，疫情改變人類生活方式與社會型態，也對全球經濟造成莫大的影響，許多經濟弱勢家庭因此收入銳減、甚至失去工作，生活因而陷入困頓，許多人已被迫面臨失業、失學、斷糧…等困境。

第一保本著人飢己飢，人溺己溺的精神，於 11 月 25 日與善牧基金會合作舉辦「募心募愛・感恩有您」活動，為弱勢家庭募集日常所需物資。同仁們自掏腰包，集資出力購買各式各樣物資（白米、奶粉、油、罐頭、麵條、飲品、牙膏、毛巾、洗髮精、洗碗精…等），並由本公司董事李易致先生將滿滿的物資親送善牧基金會，期待此次愛心募資活動能為社會盡一份心力，讓世界多點溫暖、多點愛。





### 「萬人反毒公益路跑活動」

為響應政府「關懷青少年，遠離毒品」宣導，本公司於109年11月1日(日)參與臺北國際扶輪世界年會舉辦之「萬人反毒公益路跑活動」，鼓勵同仁攜家帶眷踴躍參與，由總經理帶領近60位同仁及眷屬一同享受運動健身的家庭日。



### 志工參與

第一保同仁熱於助人，過往公司舉辦募集物資與急難救助金時，同仁總能合心齊力熱心付出。而第一保亦提供一年5天的有薪志工假，鼓勵同仁參與各種不同社會團體的志工，對於公司所提供之有薪志工假，部分同仁係自發性的擔任慈善團體志工及醫院志工，但多數同仁仍尚未使用有薪志工假，此部份應與同仁平常較無相關參與志工訊息或部份同仁參與志工活動皆於下班後或假日

有關，以致申請志工假之比率較低。未來第一保內部將重申有薪志工假之規定，且預計每月公告志工活動之相關訊息予同仁，並結合相關慈善單位，期待有機會規劃營運地點附近之社區或醫療院所的志工關懷活動，以鼓勵同仁能善用有薪志工假，主動參與不同的社會關懷活動，除提高有薪志工假之使用外，更能鼓勵同仁用行動及愛心來反饋社會。

### 2020年志工活動資訊

日期	活動名稱	人數	時數
109.09.23	慈濟科技大學品德教育	1	4
109.10.21	慈濟科技大學品德教育	1	4
109.11.01	萬人反毒公益路跑	60	1

### 有薪志工假歷年比例

年度	人數
2018	0
2019	1
2020	60





# 獨立保證意見聲明書

2020年第一產物保險股份有限公司企業社會責任報告書

「法國標準協會」於1926年成立，作為法國國家標準的主管機關，並擔任「國際標準組織」的常任理事國代表，是全球知名的驗證機構之一。本項查證工作由「法國標準協會」亞太公司「艾法諾國際(股)公司」執行，團隊成員均具有專業背景，且接受過AA1000 AS、AFAQ 26000、ISO 9001、ISO 14001、ISO 14064、ISO 45001、ISO 50001等永續性相關之品質、環境、能源、安全與社會責任等國際標準的訓練，而擁有主導稽核員或查證員之資格。法國標準協會除了本獨立保證聲明書所述內容外，並未涉及或介入任何第一產物保險股份有限公司企業社會責任報告之準備過程。

法國標準協會與第一產物保險股份有限公司(以下簡稱第一保)為相互獨立的實體，艾法諾國際(股)公司依據AA1000保證標準(2008)(AA1000 AS 2008)及GRI永續報導準則(GRI Standards)，針對第一保2020年企業社會責任報告書進行評估。

## 查證範圍

第一保所宣告之企業社會責任報告書涵蓋該公司在台灣地區的社會、環境與經濟面向相關之營運績效與活動。艾法諾國際(股)公司負責：

1. 依照AA1000 保證標準(2008)的第一應用類型評估第一保遵循AA1000當責性原則的符合程度，但不包括對於報告揭露的特定永續性績效資訊與數據之可信賴度的查證；查證範疇包含相關的永續性議題、回應機制、績效資訊與資料的管理系統，以及重大性評估與利害關係人的參與過程。
2. 依照GRI永續報導準則，查證第一保報告編撰之依據選項與實質性議題之揭露。

## 查驗標準

- AA1000 當責性原則(2018)與 AA1000 保證標準(2008)
- GRI 永續報導準則(2016&2018)

## 查證方法

- 針對公司報告及其相關 AA1000 保證標準(2008)中描述有關包容性、重大性、回應性與衝擊性原則的流程管理進行審查。
- 公司報告揭露採用 GRI 永續報導準則之核心依據選項，針對報告內容符合準則的一般標準揭露要求及特定主題揭露(包含管理方針與項目)進行審查。
- 針對管理團隊進行訪談以確認利害關係人的溝通與回應機制，然而，我們並不直接接觸外部利害關係人。
- 基於抽樣計畫，查驗組織產出、蒐集與管理報告中所揭露的質化與量化資料的流程。
- 藉由訪談第一保個別的負責人員，檢驗與審視報告相關的文件、資料與資訊。
- 訪談 6 位與永續性管理、報告撰寫有關的組織成員，包含各階層與各部門代表。
- 審查有關組織內部稽核發現與企業社會責任政策的有效性。
- 審查報告內容之支持性素材與證據的充分性與完整性。

## 結論

### ◆ AA1000當責性原則與AA1000保證標準

#### 包容性

第一保持續實施廣泛的利害關係人參與方案，以達成鑑別與瞭解利害關係人關注之議題所產生的重要資訊。報告中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標達成。未來的報告可以進一步加強以下的項目：

一、明訂利害關係人的參與流程，以負責任的方式處理與回應議題與衝擊，並提供利害關係人全面參與的途徑，進而達成策略、計畫、行動及績效。

## **重大性**

第一保公布永續經營相關資訊使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷，並發展及實施重大性議題決策機制，以廣納來自各方的議題。未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 一 應充分了解與自身相關的永續性背景與重大性議題，並且能平衡與健全地理解這些內容為何重大。

## **回應性**

第一保已發展且實施利害關係人回應機制，明確宣告相關道德政策且與利害關係人進行溝通，並執行來自利害關係人的道德期待與看法之回應。未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 一 以全面且平衡的方式回應重大性議題。

## **衝擊性**

第一保已發展且實施用以理解、量測、評估與管理組織的衝擊性之流程，並提供必要的能力與資源，並致力於將組織對利害關係人及自身的衝擊性的量測與評估做全面且平衡的揭露。未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 一 加強持續釐清並揭露各營運據點相關資訊，強化管理方針揭露內容，更完整呈現永續性脈絡與相關永續性績效。

## **◆ GRI永續報導準則**

第一保依照GRI永續報導準則界定報告內容與界定報告品質原則進行CSR報告撰寫及資訊揭露。基於審查的結果，我們確認報告書在通用準則與特定準則揭露內容包括管理方針與指標，符合核心依據選項要求。未來的報告可以進一步加強以下的項目：

- 一 強化管理方針揭露內容，將其經濟、環境、及社會主題與公司發展的中長期策略和目標結合，更完整呈現永續性脈絡與相關永續性績效。

## **意見聲明**

我們總結「第一產物保險股份有限公司企業社會責任報告書」內容，對於第一保的相關運作與特定績效提供了一個公平的觀點。我們相信有關第一保2020年的經濟、社會及環境等特定績效指標是被正確地呈現。

「法國標準協會」依據AA1000保證標準(2008)的查證指引及GRI永續報導準則，已發展完整的永續性報告保證準則。我們認為就第一保所提供的足夠證據及現場查證的所見事實，秉持公允的原則，其此聲明其已依據AA1000保證標準(2008)的報告方法及GRI永續報導準則核心選項，符合他們遵守全球永續性報告倡議準則的自我聲明。

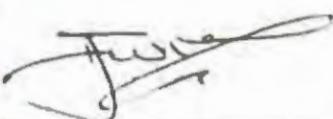
## **保證等級**

依據AA1000保證標準(2008)，我們謹依據本聲明書中所描述的範圍與方法，審定本聲明書為中度保證等級。

## **責任**

本獨立保證聲明書的意見聲明僅供第一保使用，「法國標準協會」不對其它的用途負責。我們的責任僅基於所描述的範圍與方法，為提供利害關係人一份獨立的保證意見與聲明。

以上，謹代表「法國標準協會」



Trevor Wilmer

認證與評鑑部門 理事

Jun. 07, 2021

**afnor**  
GROUPE



**AA1000**

Licensed Assurance Provider  
000-84



## Assurance Statement

On

### **THE FIRST INSURANCE CO., LTD. Social Responsibility Report of 2020**

AFNOR GROUP was established in 1926. We are the National Standardization Body of France, a permanent council member in ISO and one of the leading certification bodies in the world. This verification work was carried out by AFNOR ASIA LTD., a subsidiary of AFNOR GROUP. All the members of the verification team have professional backgrounds and have accepted AA1000 AS, AFAQ 26000, ISO 9001, ISO 14001, ISO 14064, ISO 45001, ISO 50001, and other sustainability-related international standard trainings. All assigned verifiers have been approved as the lead auditors or verifiers. AFNOR Group hereby provides a summary of The First Insurance Social Responsibility Report of 2020 (hereinafter referred to as "the Report") but was not involved in any way in its preparation.

AFNOR Group and The First Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as "The First Insurance") are independent entities. AFNOR ASIA LTD., was commissioned by The First Insurance to conduct the assessment and assure the Corporate Social Responsibility Report of 2020 was in accordance with AA1000 Assurance Standard (2008) (AA1000 AS 2008) and the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards).

### **SCOPE**

The corporate social responsibility report announced by The First Insurance Co., Ltd. covers the company's operating performance and activities related to the social, environmental, and economic aspects of the Taiwan region.

AFNOR Asia is responsible for:

1. Evaluating the accordance of the Report with the Type 1 of AA1000 Assurance Standard (2008) based on the AA1000 Accountability Principles (2018). The reliability verification of the revealed sustainability performance information and data was not included. The verification scopes include sustainability issues, response mechanism, performance information, management systems of information, and the processes of materiality evaluation and stakeholder participation.
2. Evaluating the appropriate option of the Report and its disclosure of materiality topics by GRI Standards.

### **REFERENCES**

- AA1000 Accountability Principles (2018) and AA1000 Assurance Standard (2008).
- GRI Standards (2016&2018).

### **METHODOLOGY**

- The inclusivity, materiality, responsiveness, and impact in the Report were assessed according to the principles of management process against AA1000 Assurance Standard (2008).
- The contents and the level of disclosure of the Report were in accordance with GRI Standards core option and review the report's general standard disclosure requirements and specific subject disclosures (including management policies and projects) that meet the Standards.
- The mechanism of communication and response to the interest of stakeholders was verified through discussion and interview with the management team, however, the assessment team did not make any direct contact with external stakeholders.
- The qualitative and quantitative information produced, collected, and disclosed by the Report was reviewed through a validated sampling plan.
- All of documents, data and information that are related to the preparation of the Report has been reviewed and verified by the

- assessment team via discussions with responsible individuals in The First Insurance.
- A total of 6 employees, representatives from different departments and different management levels having participated in the sustainability management and preparation of the Report were respectively interviewed.
  - The findings of internal audits and the effectiveness of CSR policy have been reviewed.
  - All the supporting material and evidence which were used for the preparation of the Report were reviewed for adequacy and integrity.

## **CONCLUSION**

### **◆ AA1000 Accountability Principles and AA1000 Assurance Standard**

#### **Inclusivity**

The First Insurance continues to implement an extensive stakeholder engagement program aimed at identifying and understanding stakeholders' interests and informational needs, which broadly includes issues from all parties. The impartial report sets out the economic, social, and environmental message adequately to support planning and achieving targets. Future reports could be improved by the following recommendations:

- Define the participation process of stakeholders, handle and respond to issues and impacts in a responsible manner, and provide a way for stakeholders to fully participate in order to achieve strategies, plans, actions, and performance.

#### **Materiality**

The First Insurance has made their sustainability management information public available to enable the stakeholders to assess the management and performance of the company. The First Insurance also develops and implements a decision-making mechanism to consider all critical issues from different stakeholders. Future reports could be improved by the following recommendations :

- Should fully understand the sustainability background and materiality issues related to oneself, and be able to understand why these matters are important in a balanced and sound manner.

#### **Responsiveness**

The First Insurance has developed and implemented the responding mechanism for stakeholders' interests to clearly declare the ethical policies and to communicate with interested parties. The First Insurance has responded the ethical expectations and opinions from the stakeholders. Future reports could be improved by the following recommendations:

- Respond to materiality issues in a comprehensive and balanced manner.

#### **Impact**

The First Insurance has developed and implemented processes to understand, measure, evaluate and manage the impact of the organization and to provide the necessary capabilities and resources. The First Insurance is also committed to a comprehensive and balanced disclosure of the organization's impact measurement and assessment of stakeholders and themselves. Future reports could be improved by the following recommendations:

- Strengthen the continuous search and disclosure of relevant information of each operating site, strengthen the disclosure of management policies, and more fully present the sustainability context and related sustainability performance.

## ◆ Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards

The First Insurance has provided a self-declaration which followed the principles of defining report content and quality of GRI Standards. We confirm the related indicators in reference to GRI Standards (core option) in the report have been compliant with guidelines. Room for improvements include:

- Strengthen the disclosure content of the management policy, integrate its economic, environmental, and social issues with the company's medium and long-term strategies and goals, and more fully present the sustainability context and related sustainability performance.

## ASSURANCE OPINION

In our opinion, the information and data presented in the Report by The First Insurance is satisfactory and provides a fair and balanced representation. We believe the focuses on economic, social, and environmental matters in The First Insurance in 2020 are well represented.

Afnor Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current practice guidance provided in the AA1000 Assurance Standard (2008) and GRI Standards. We believe that the evidence collected by onsite assessment has exhibited that The First Insurance did follow the guidance of AA1000 Assurance Standard (2008) and GRI Standards core option criteria, and their self-declaration in response to the Global Reporting Initiative.

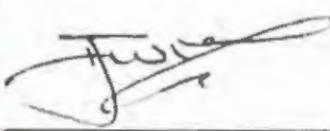
## ASSURANCE LEVEL

In accordance with the AA1000 Assurance Standard (2008), we verified this assurance statement corresponding to a moderate level. The scope and methods are as described in this disclaimer.

## LIABILITY

This assurance statement is intended for the use of The First Insurance only. AFNOR is not responsible for any other uses. Our responsibility is only based on the scope and methodology described, and to provide stakeholders an independent assurance statement.

For and on behalf of AFNOR :



Trevor Wilmer  
The Director for Certification and Assessment  
Jun. 07, 2021

**afnor**  
AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-84

# APPENDIX

## 附錄





# 附錄

## GRI Standards

### GRI 內容索引

#### GRI 準則

[包含用於撰寫報告書的每個 GRI 準則之標題和出版年份]

#### 揭露項目

[包含每項揭露項目的編號和名稱]

#### 頁碼

### GRI 101：基礎 2016

#### 一般揭露

GRI 102：一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	第 7 頁
	102-2 活動、品牌、產品與服務	第 7-10 頁
	102-3 總部位置	第 7 頁
	102-4 營運據點	第 7 頁
	102-5 所有權與法律形式	第 35-36 頁
	102-6 提供服務的市場	第 7、10、33-35 頁
	102-7 組織規模	第 7-9 頁
	102-8 員工與其他工作者的資訊	第 46 頁
	102-9 供應鏈	第 33 頁
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	第 3 頁
	102-11 預警原則或方針	第 27-30 頁
	102-12 外部倡議	第 8 頁
	102-13 公協會的會員資格	第 8 頁
	102-14 決策者的聲明	第 4 頁
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	第 25-27 頁
	102-18 治理結構	第 21 頁
	102-40 利害關係人團體	第 14-15 頁
	102-41 團體協約	第 46 頁
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	第 15-17 頁

GRI 102 : 一般揭露 2016	102-43 與利害關係人溝通的方針	第 18-19 頁
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	第 19 頁
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	第 8-9 頁
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	第 8-9 頁
	102-47 重大主題表列	第 15-17 頁
	102-48 資訊重編	第 3 頁
	102-49 報導改變	第 3 頁
	102-50 報導期間	第 3 頁
	102-51 上一次報告書的日期	第 3 頁
	102-52 報導週期	第 3 頁
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	第 3 頁
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	第 3 頁
	102-55 內容索引	第 70-75 頁
	102-56 外部保證 / 確信	第 65 頁
GRI 201: 經濟績效	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 5 頁
	103-3 管理方針的評估	第 8-9、30 頁
	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	第 8-9、30 頁
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	第 30-31 頁
GRI 202: 市場地位	201-3 定義福利計劃義務與其他退休計畫	第 54-58 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 55-57 頁
	103-3 管理方針的評估	第 55-57 頁
	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	第 55 頁



GRI 203: 間接經濟衝擊	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 60 頁
	103-3 管理方針的評估	第 60 頁
	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	第 60-64 頁
GRI 205: 反貪腐	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 25 頁
	103-3 管理方針的評估	第 27 頁
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	第 27 頁
GRI 302: 能源	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	第 25-27 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 41 頁
	103-3 管理方針的評估	第 41 頁
GRI 303 水	302-1 組織內部的能源消耗量	第 41-42 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 43 頁
	103-3 管理方針的評估	第 43 頁
GRI 305: 排放	303-1 依來源劃分的取水量	第 43-44 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 42-43 頁
	103-3 管理方針的評估	第 42-43 頁
GRI 305: 排放	305-2 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	第 42 頁
	305-3 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放	第 43 頁
	305-4 溫室氣體排放密集度	第 43 頁

GRI 306: 廢汙水和廢棄物	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 44 頁
	103-3 管理方針的評估	第 44 頁
	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	第 44 頁
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 44 頁
	103-3 管理方針的評估	第 44 頁
	307-1 違反環保法規	第 44 頁
GRI 401: 勞雇關係	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 46 頁
	103-3 管理方針的評估	第 46、51、57 頁
	401-1 新進員工和離職員工	第 48 頁
GRI 404: 訓練和教育	401-2 提供給全職員工 (不包含臨時或兼職員工) 的福利	第 54-56 頁
	401-3 育嬰假	第 57 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 50-51 頁
GRI 405: 員工多元化與平等機會	103-3 管理方針的評估	第 50-51 頁
	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	第 53 頁
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	第 57 頁
	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 46 頁
	103-3 管理方針的評估	第 46 頁
	405-1 治理單位與員工的多元化	第 46-47 頁



GRI 406: 不歧視	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 53 頁
	103-3 管理方針的評估	第 53 頁
	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	第 53 頁
GRI 418: 客戶隱私	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 38 頁
	103-3 管理方針的評估	第 38 頁
	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	第 38-39 頁
GRI 419: 社會經濟法規遵循	103-1 解釋重大主題及其邊界	第 15-17 頁
	103-2 管理方針及其要素	第 35-36 頁
	103-3 管理方針的評估	第 35-36 頁
	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	第 36 頁

### 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」 – 金融保險業對照表

項目	對應報告章節	頁碼
金融保險業應揭露企業在永續金融重大主題之管理方針、揭露項目及其報導要求。其報導要求至少應包含各經營業務為創造社會效益或環境效益所設計之產品與服務。	客戶關懷	第 36-37 頁
企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。	員工照顧	第 55 頁

# The First Insurance Co.,Ltd.



本報告採用無毒大豆油墨印製。