



Corporate Social Responsibility Report
企業社會責任報告書

2016



Contents

目錄

03	董事長的話
----	-------

04 關於第一保

04	公司概況
09	營運表現

12 CSR 管理

12	企業社會責任委員會
14	利害關係人議合
16	CSR 重大議題鑑別

20 公司治理

21	董事會
29	風險控管

34 客戶關懷

34	多元化的商品組合
42	客戶關係管理
44	社區參與

46 員工照顧

46	員工聘用
48	專業人力發展
56	職場安全
58	福利保障
60	績效考核

62 環境保護

62	原物料採購
63	能源管理
66	水資源管理
66	廢棄物管理

68 附錄

GRI G4 指標索引 – 依循「核心」選項

「2016 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」) 發行的第三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共分為「CSR 管理」、「公司治理」、「客戶關懷」、「員工照顧」和「環境保護」等五大章節，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。

報告期間

本報告書主要揭露第一保 2016 年 (2016 年 1 月 1 日至 2016 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 (2016 年前) 資訊或 (亦) 延伸至 2017 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 (台北、桃竹、台中、台南與高雄) 及各地通訊處為主。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台幣為計算單位，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。2016 年報告期間，組織規模、結構、所有權或供應鏈並無任何重大變化。

報告撰寫原則

本報告依全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative；GRI) 之第 4 代永續性報告指南 (以下簡稱 GRI G4)、G4 行業揭露 - 金融服務業及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，亦參考上市上櫃公司企業社會責任實務守則為撰寫依據，並包含 GRI G4 對照表。

報告保證

本報告書主要依據 GRI G4 綱領並依循核心選項進行編製，其自行統計及收集相關資訊與數據進行彙整及編撰後，雖尚未經外部保證 / 確信，但係經由內部提報至董事會核議後公開發布。

報告書發行日

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：2016 年 6 月

下一次發行日期：2018 年 6 月 30 日前發行

歷年 CSR 報告書



2015 年度



2014 年度

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：finance@firstins.com.tw

聯絡專人：主任秘書 胡全緯

電話：02 2391-3271 分機 2168

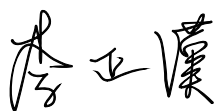
傳真：02 2393-9089



www.firstins.com.tw

董事長的話

第一產物保險股份有限公司
董事長



面對全球經濟、環境、社會發展的變遷，如何落實企業社會責任（下稱 CSR），是企業永續經營的必要條件之一。第一保為金融保險業，自 1962 年成立至 2016 年止，已邁入 55 年來，服務宗旨為提供全方位之保險服務，並於 2014 年起，將 CSR 內化於經營策略，形成誠信、承諾、環保的企業文化，以期擁擁有良善企業體質，並邁入永續經營。

第一保秉持誠信經營理念，以「利他」為出發點，落實企業社會責任，不但提昇營運績效，塑造優質品牌形象，增進客戶與供應商合作的信賴度，也強化股東和投資人對第一保的信心。

鑑於地球環境受氣候變遷影響之變化加速，且巴黎協定也在 2016 年 11 月 4 日生效，當世界各國展現減碳決心同時，企業也該思索在這場氣候風險的變局中，如何為社會扮演積極正向的角色；且除環境之改變外，社會型態、人口結構都在改變，面對未來日新月異的科技，企業要如何因應，才是企業之永續之道。

第一保在落實減碳的作法上，擴大使用綠能智慧節能產品，發揮節能減碳效益，並於 2016 年舉辦全省之節能活動，讓全體同仁明瞭公司對節能減碳的重視；另作為企業公民的一份子，第一保結合企業核心-“保險職能”來回饋社會，推行「自動體外心臟除（去）顫器（簡稱 AED）之設置」計畫已邁入第 2 年，受贈對象已由台北市擴張至基隆市及宜蘭縣等 3 縣市，主要設置於人潮眾多的公共場所，以供公眾搶救民眾如發生心律不整時，爭取搶救的時間，使心臟能夠在最短的時間內恢復運作，以減少事故之發生。

最後，感謝所有同仁、客戶、股東以及投資人的支持，第一保未來仍將繼續健全公司治理，提昇公司各項經營指標，同時為維護地球生態環境與良善社會人文而努力，善盡世界公民責任，創造企業永續價值。

ABOUT THE FIRST INSURANCE



關於第一保

第一產物保險公司於 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，設總公司於台北市忠孝西路一段 91 號，內部組織採精簡原則，僅設財務、業務兩部，憑著穩健經營理念，以及全體同仁淬勵奮發之精神，業務拓展順利，乃於 1973 年自資在台北市忠孝東路一段 54 號興建『第一產物保險大樓』，1975 年 1 月 1 日新建辦公大樓落成啟用。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通訊處，以提供更完善的服務網。

1.1 公司概況

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。

短期

1. 強化資產配置，發揮資產運用效益。
2. 因應金融市場變化，提升人力轉型教育訓練。
3. 依損失率發展，適時調整商品費率與核保策略。
4. 研發及組合適銷商品及利基專案，以增進收益。
5. 簡化出單、理賠及收費等作業流程，降低管銷費用率。
6. 鞏固及維繫舊有業務，增加承接比例，擴大營運規模。
7. 積極拓展金融通路、保經代及直接業務，擴大市場佔有率。
8. 落實 KYC (KNOW YOUR CUSTOMER)、強化法令遵循及洗錢防制，以防範可能的財務及聲譽損失。

長期

1. 持續推動各項人力資源培訓工作，厚植發展根基。
2. 科技化平台建構，由現行人力作業模式改為平台轉檔作業。
3. 善用金融通路及異業結合策盟，拓展其相關業務並延伸其往來客戶之產險業務。
4. 強化並落實企業風險管理 (ERM)，嚴格控管各項風險，以貫徹企業永續經營目標。

業務發展計畫

供給面

1. 開發具差異化的新商品，以滿足客戶需求。
2. 提供客戶保險規劃與損害防阻諮詢之服務。
3. 依法令規定及市場需求，研發各項適銷商品。
4. 商品之行銷規劃與服務流程精益求精，以滿足客戶需求。
5. 配合雲端科技平台之發展，並拓展網路及平台上之銷售，以提供客戶更便利之服務。

需求面

1. 因政府法令規定或合約要求，使部分保險的需求增加。
2. 過去火險各類附加險投保率偏低，近年來有逐年增加的趨勢。
3. 個人權益保護觀念的普及，使得新型態、新商品的需求增加。
4. 企業為員工投保團體險日漸增加，可望帶動相關保險的成長。
5. 受到兆豐案及樂陞案的影響，預估董監事責任險投保率將會上揚。
6. 政府部門對於相關權益保護要求及保險觀念的推廣，帶動各項產險需求。

產險市場未來之供需狀況

有利因素

1. 組合商品及專案商品陸續推出，可因應市場不同之需求。
2. 利基業務隨市場競爭，即時機動調整策略以資因應，強化競爭力。
3. 主管機關之監理愈趨嚴謹，對於市場秩序及業務推廣有正面助益。
4. 電子科技進步快速，電子商務及科技平台之運用可有效降低作業成本。
5. 社會責任意識抬頭，加以消費者求償金額攀升，均有利責任保險業務的發展。
6. 客戶風險意識提昇，損防措施日益完善，有助事故發生之幅度與頻率之控制。
7. 新政府以綠色能源為目標及全球重視環保風潮，帶動綠能商品的發展，有利相關保險商品的推廣。
8. 行動裝置推陳出新，虛擬實境 (VR)、擴增實境 (AR)、物聯網、車用電子等新興商品應用擴增，帶動相關保險需求。

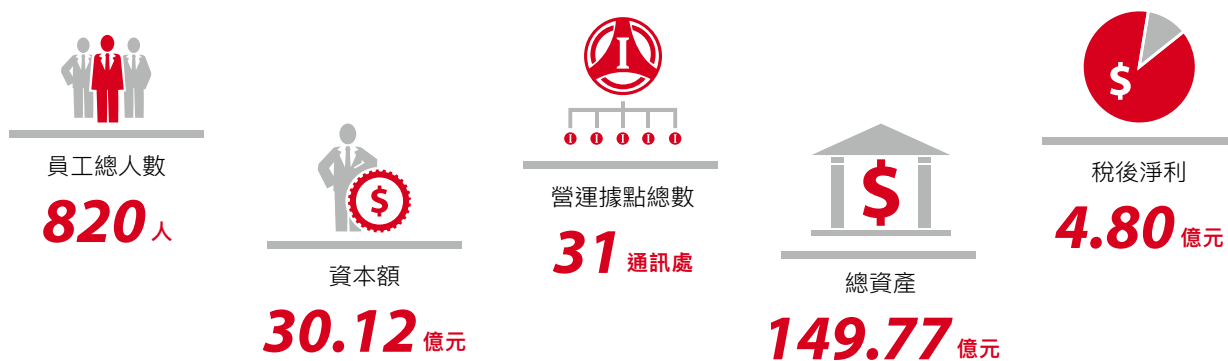
不利因素

1. 部分業者訴求市佔率排名，惡性競爭，致使營運成本增加。
2. 企業經營困境增多且結束營業者屢聞，商業火險需求面逐漸減少。
3. 經濟成長不佳，致投資不振及消費者經濟活動停滯，不利業務成長。
4. 網路銀行及行動 APP 的興起，導致實體店面減少，影響金融實體通路。
5. 全球氣候異常，天災發生頻率及損失幅度有上升趨勢，對經營績效產生負面效應。
6. 經濟及房地產景氣低迷不振，新建案之開發不斷減少，導致公共工程保險市場萎縮。

因應之道

1. 持續拓展中小型及個人良質直接業務，創造獲利空間。
2. 為消費者提供方便購買保險商品的管道，行銷通路多元化。
3. 善用通路經營模式，推廣符合消費者需求而保費較高之住宅綜合型商品。
4. 高風險業務及區域審慎核保，並建立天災累積風險管控機制及擴增再保管道，以控管自留風險。
5. 配合經濟發展及社會需求，研發以消費者為導向之新商品或組合商品，藉以區隔市場，避免惡性競爭。
6. 配合金融科技的發展，如運用相關大數據，提供更具整合性和客製化的服務，以因應市場的變化以及新興產業發展的需要。

發展遠景狀況



資料日期：2016.12.31

品牌精神



▲第一保品牌標誌

第一保品牌標誌是一個代表『客戶』、『員工』、『公司』互動結合創造三贏的標誌。

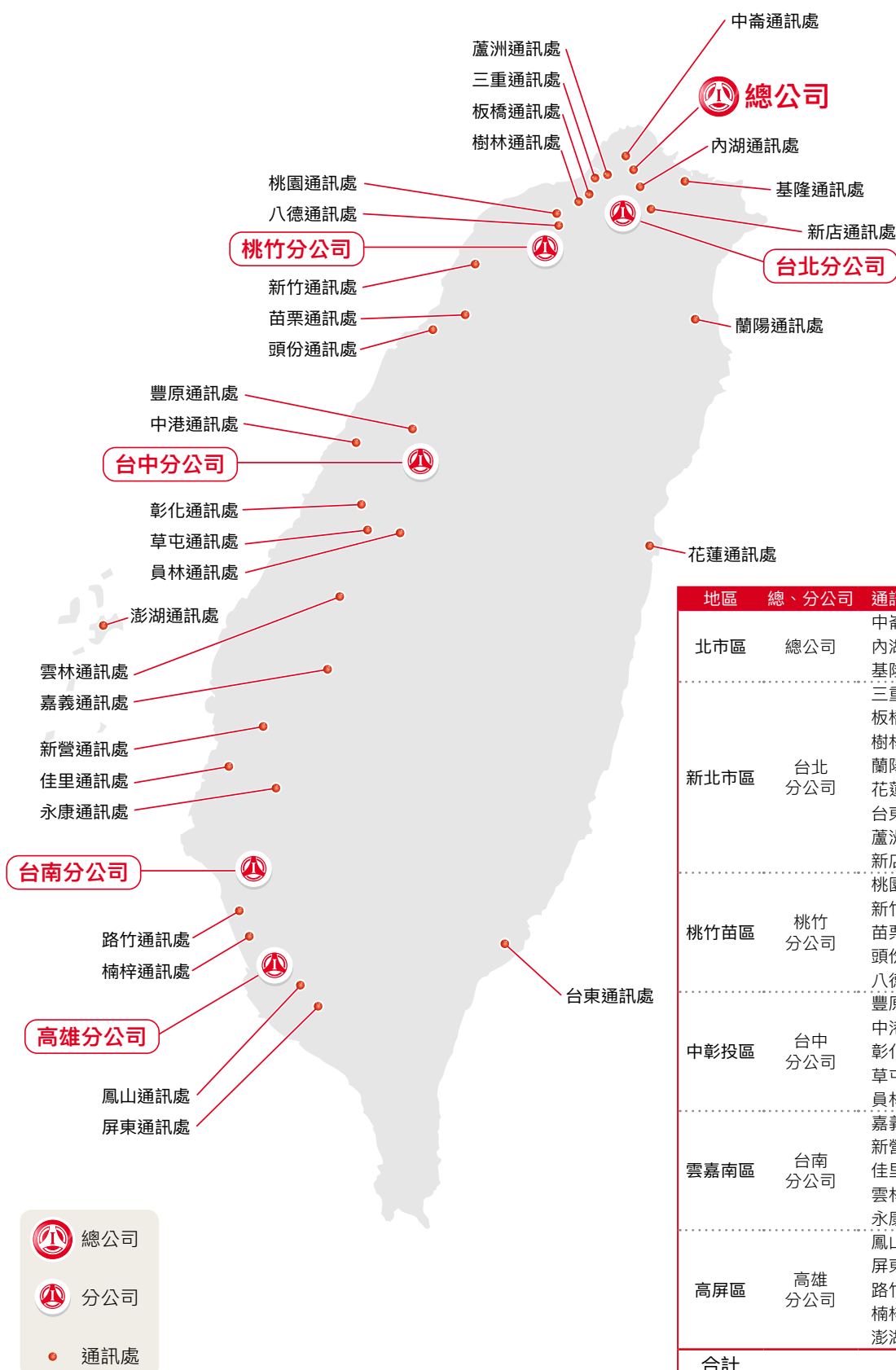
進一步說，是『被保險人』、『從業人員』以及『企業體』三者間，就保險需求、專案風險管理，互信、互助、互惠最圓滿的寫照。願藉由上述的真諦，蘊育出〔穩健、踏實、創新〕的企業文化，發揮【第一人】的〔榮譽、服務、熱誠〕，為整體奉獻誠摯的心力。

公司原則：厚實根基，事事講究，追求績效。

公司標準：精快新好。

服務據點

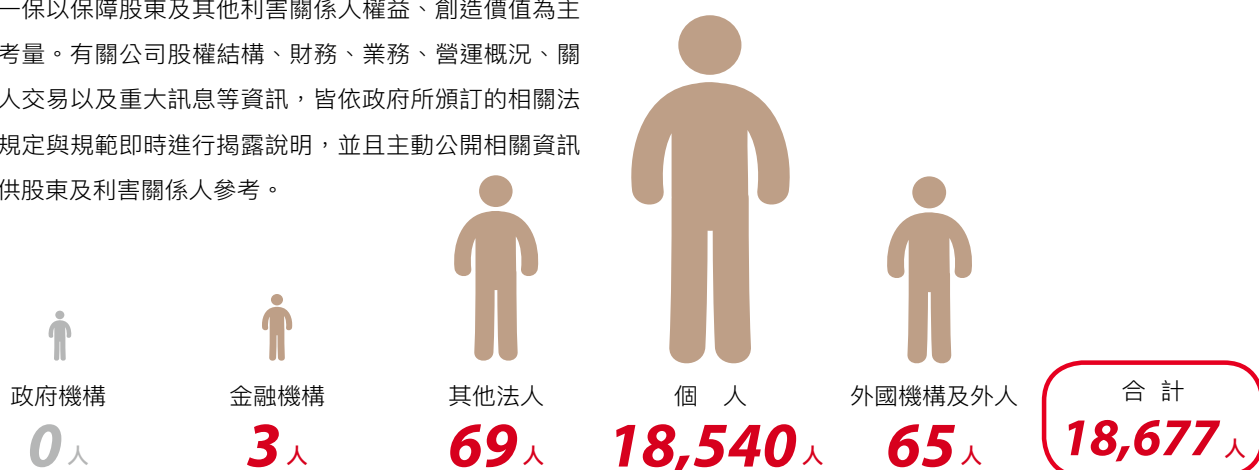
第一保的服務內容主要是設計及銷售各式保險，以協助社會大眾建構健全的風險保障，擁有專業的服務專員及多元化的銷售通路，第一保營運據點分布共計總公司、6個區域、5個分公司、6個營業部、31個通訊處，服務據點遍佈全省各縣市鄉鎮。



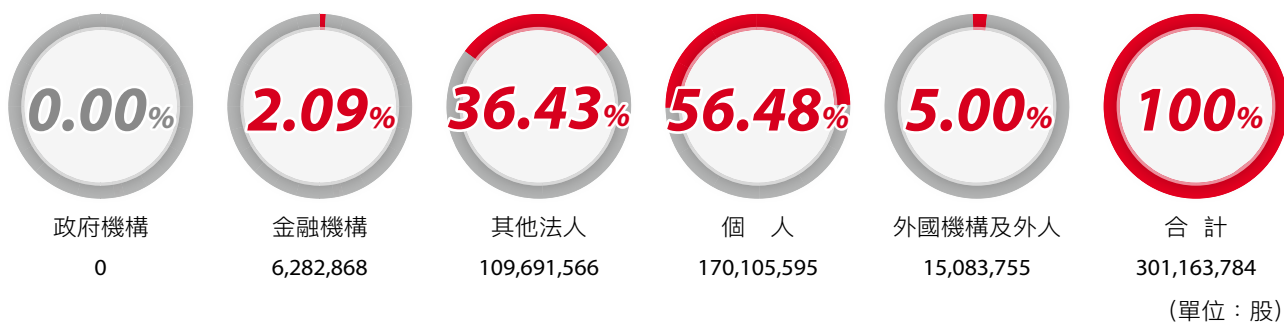
股東結構

資料日期：2016.12.31

第一保以保障股東及其他利害關係人權益、創造價值為主要考量。有關公司股權結構、財務、業務、營運概況、關係人交易以及重大訊息等資訊，皆依政府所頒訂的相關法令規定與規範即時進行揭露說明，並且主動公開相關資訊以供股東及利害關係人參考。



持有股數



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。

公、協會名稱	參與狀況
中華民國產物保險商業同業公會	擔任該會理事 會員資格具有策略性意義 協助調查統計及研究發展
中華民國核能保險聯合會	會員資格具有策略性意義
中華民國產物保險核保學會	擔任該會理事
中華民國精算學會	會員資格具有策略性意義
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	會員資格具有策略性意義
中華民國保險學會	會員資格具有策略性意義 參與區域性研討會
中華民國內部稽核協會	會員資格具有策略性意義 參與相關研討會
中華民國核能保險聯合會	會員資格具有策略性意義
財團法人工程保險協進會	會員資格具有策略性意義
財團法人保險犯罪防制中心	會員資格具有策略性意義
財團法人住宅地震保險基金會	參與住宅地震保險共保組織委員增加與同業互動交流

1.2 營運表現

第一保於 2016 年業績，簽單保費為 66.37 億元，較 2015 年 62.14 億元，成長 6.80 %，每股稅後盈餘 (EPS) 1.59 元。稅後淨利達新台幣 4.80 億元，歸屬於第一保股東之稅後淨利達 4.80 億元。於資本結構表現上，截至 2016 年底之資產總額為新台幣 149.77 億元，較 2015 年底 140.68 億元，增加 9.09 億元，主因係備供出售金融資產增加所致；另負債總額計新台幣 96.03 億元，較 2015 年底 91.63 億元，增加 4.4 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 2016 年報資訊。

財務績效

產生的直接經濟價值			單位：新台幣仟元
項目	2014 年	2015 年	2016 年
營業收入	4,919,907	5,070,354	5,613,575
營業成本	3,348,210	3,688,766	3,844,794
營業費用	1,063,649	1,127,829	1,203,086
營業外收入及支出	-102	219	-1,440
稅前純益	507,946	253,978	564,255
稅後純益	416,101	195,022	479,755
其他綜合損益	-84,625	-80,502	-11,404
每股盈餘 (單位：元)	1.38	0.65	1.59

分配的經濟價值			單位：新台幣仟元
項目	2014 年	2015 年	2016 年
員工薪資和福利	934,838	947,477	971,375
發放之現金股息	114,442	-	195,756
每股現金股利 (單位：元)	0.38	-	0.65
支付之所得稅	88,318	58,956	84,500

獲利能力指標			單位：%
項目	2014 年	2015 年	2016 年
資產報酬率	3.06	1.41	3.3
權益報酬率	8.48	3.98	9.33
資金運用淨收益率	1.34	0.62	2.2
投資報酬率	1.23	0.57	2.04
自留綜合率	97.77	96.7	100.06
自留費用率	38.59	38.52	38.42
自留滿期損失率	59.18	58.18	61.64

整體營運指標			單位：%
項目	2014 年	2015 年	2016 年
自留保費對權益比率	93.99	97.44	94.17
毛保費對權益比率	125.74	133.69	130.31
淨再保佣金對權益影響率	3.25	4.04	4.02
各種保險負債對權益比率	153.97	165.31	158.11
權益變動率	-	-	9.55
費用率	32.09	31.9	31.84

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	2014 年	2015 年	2016 年
火災保險	743,745	760,321	856,294
海上保險	414,670	376,610	380,523
汽車保險	3,510,189	3,739,657	4,043,563
其他保險	1,243,640	1,337,542	1,356,346
合計	5,912,244	6,214,130	6,636,726

2016 年各險別簽單保費收入		單位：新台幣仟元
險種	金額	市場占有率 (%)
火災保險	856,294	4.62
海上保險	380,523	5.52
任意汽車保險	3,296,182	5.28
汽車強制保險	562,670	5.34
機車強制保險	184,711	2.84
工程保險	85,960	2.46
傷害保險	530,992	3.05
健康保險	132,034	7.14
其他險	607,360	3.73
總合	6,636,726	4.57

政府財務補助

勞動部勞動力發展署為結合產業資源，提升事業單位雇用青年之意願，提供青年務實致用之職業訓練，以增加 15 歲以上 29 歲以下青年之就業機會，特訂定「青年就業旗艦計畫」，針對訓練單位僱用 15 歲以上 29 歲以下青年，提供部分訓練費用之補助。事業單位於執行工作崗位訓練時，指派單位內部之專人指導參訓學員，每名專人指導人員以指導一名參訓學員為限。

第一保 2016 年參加勞動部勞動力發展署推動之「青年就業旗艦計畫」，由公司內部指派專人 1 對 1 指導新進青年，參訓人數 8 人（包含核保 4 人、資訊 3 人、精算 1 人），訓練期間透過填寫訓練週誌的方式讓指導員及學員得以妥善規劃學習地圖、記錄學習心得、訂定對未來職涯的期許及目標。參加本計畫之指導員 7 人，獲得勞動部訓練費用補助金額共計 \$226,200 元。

「青年就業旗艦計畫」人事費用補助成果	
項目	2016 年
參訓人數	8 人（核保 4 人、資訊 3 人、精算 1 人）
指導員訓練費用補助金額	7 人，補助金額 \$226,200

信用評等

中華信用評等公司於 2016 年 11 月發布第一保之信用評等與財務實力評等，中華信評預期，第一保未來一至二年的核保績效應可繼續保持在屬於允當的等級。另外，第一保未來一至二年的保費收入應可有與產業平均水準相當的成長幅度，且應能繼續保持目前的競爭地位。

此外，中華信評亦預期，第一保在強等級的資本與獲利能力，應可為該公司在面臨中等程度的非預期性核保虧損或投資波動時提供緩衝。發布第一保之信用評等為「twAA-」，評等展望為「穩定」。

中華信用評等公司	2014 年	2015 年	2016 年
信用評等	twAA-	twAA-	twAA-
評等展望	穩定	穩定	穩定

標準普爾信評	2014 年	2015 年	2016 年
信用評等	BBB+	BBB+	BBB+
評等展望	stable	stable	stable

投資政策

第一保投資政策，以安全性、收益性及流動性原則為考量，資產配置以一般性投資（定存、有價證券、不動產）平衡分佈為主，國外投資及專案運用暨公共投資為輔。而在各項投資之執行單位為投資小組，所有投資決策皆須呈請董事長核准。

第一保董事長已指定 5 ~ 10 人為投資小組成員，以董事長為召集人，且所有投資執行情形皆列為董事會報告事項，以利董事了解公司目前之資產配置事宜。

MANAGEMENT OF CSR

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

短期要務

1. CSR 專責單位設立與運作
2. 建立永續願景與整體策略
3. 永續報告書的撰寫
4. 擬定各部門 CSR 行動方案

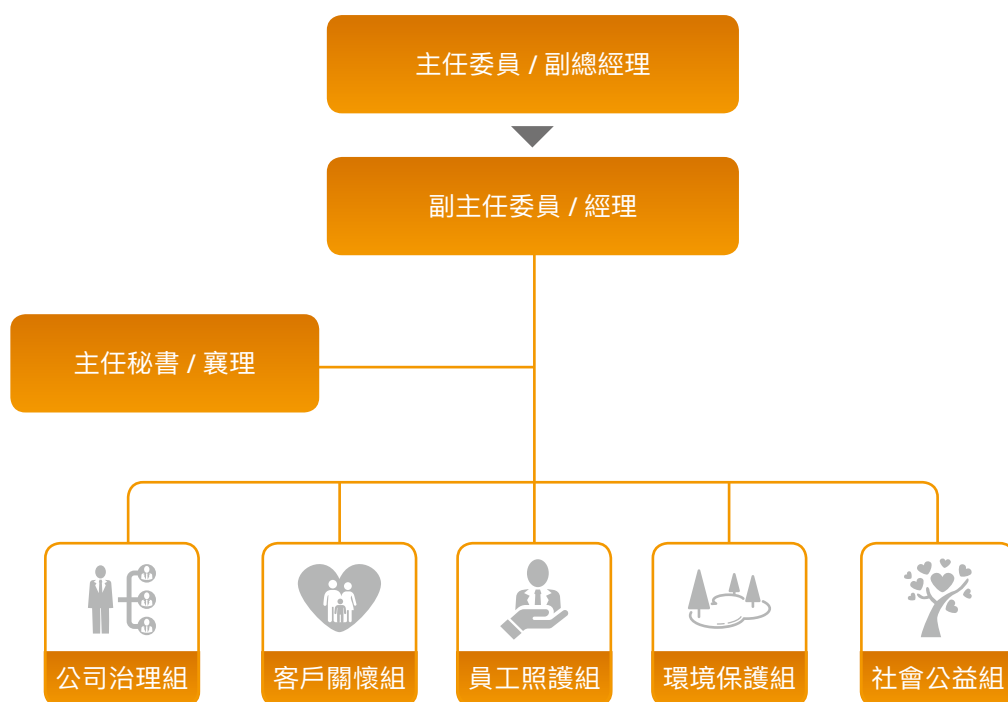
中期選項

1. 定期檢視 CSR 實施成果
2. 永續發展管理與績效的連結
3. 設立永續績效目標

2.1 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 委員會規劃每季定期召開會議，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。



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

2.2 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	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

利害關係人議合管道

利害關係人群組	關注議題	議合方式與管道	溝通頻率
 股東和投資人	營運績效與獲利 永續經營 公司治理 誠信經營 風險管理 稽核業務制度	召開股東大會	每年一次
	股東權益	發行年報及 CSR 報告書	每年一次
	反貪腐	於網站公告營運績效	每月及每季至少一次
	法規遵循	設置股東專區	即時
	資訊揭露透明度	於網站公告公司治理公開資訊	不定期
 政府機關	節能減碳	配合主管機關監理及查核	不定期
	溫室氣體盤查	設立連絡窗口，與主管機關維持良好互動	即時
	綠色採購	參與主管機關會議及座談會	不定期
	資訊揭露透明度	於公開資訊觀測站及公司網站揭露公司資訊	即時
	隱私權保護	回復主管機關公函	不定期
	法規遵循	參與公司治理評鑑	每年一次
 客戶	產品風險 服務品質及滿意度	提供保戶損害防阻及免費客戶服務專線	每年
	資訊安全交易	開發網路服務及行動服務 APP	持續
	隱私權保護	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
	申訴管道	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
	創新商品及服務	透過電話問卷、e-mail 進行客戶滿意度調查	不定期
	法規遵循	公告客戶資料保密措施	不定期
 員工	薪酬與福利 勞資關係 訓練與職涯發展 職業安全與健康	召開勞資會議	每季一次
	績效考核	召開勞退 / 職工福利委員會之會議	每年至少一次
	人權保障	員工申訴信箱	即時
	反貪腐	性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱	即時
	稽核業務制度	公司內部網站員工意見討論區	即時
	申訴機制	召開營業單位會議	不定期
	法規遵循	深度對談	不定期
	公平的採購流程 公平的價格及契約 綠色採購 申訴機制 供應商管理 法規遵循	採購報價程序及會議	不定期
 鄰近社區	公益捐贈 教育關懷 藝文推廣	每年編製固定金額，參與利害關係人的社會公益	每年
	志工活動	支持社區、學術、藝文及環保活動	每年

利害關係人座談會

第一保 2016 年 2 月召開第一次利害關係人座談會。此座談會的目的，一方面讓與會之利害關係人就第一保所辨識出重大關注之 CSR 議題篩選成果給予意見之外，另一方面也藉由此難得的機會，傾聽外部利害關係人所關注第一保的焦點，以增加與利害關係人面對面接觸的機會，朝向擴大永續議題多元性之目標邁進。

另外第一保已於外部網頁設置利害關係人專區，提供員工、供應商、消費者、投資人或客戶申訴管道；2016 年

接獲數 10 通投資人對第一保股利政策的疑問？第一保發言人或代理發言人一一回應金融保險業股利發放的規範，以及無法配息的原因，並獲得投資人諒解。

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，落實實質利害關係人溝通，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。

2.3 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，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辨識程序，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。

重大考量面鑑別方法

1. CSR 委員會成員代表共計 18 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。

重大門檻依據說明

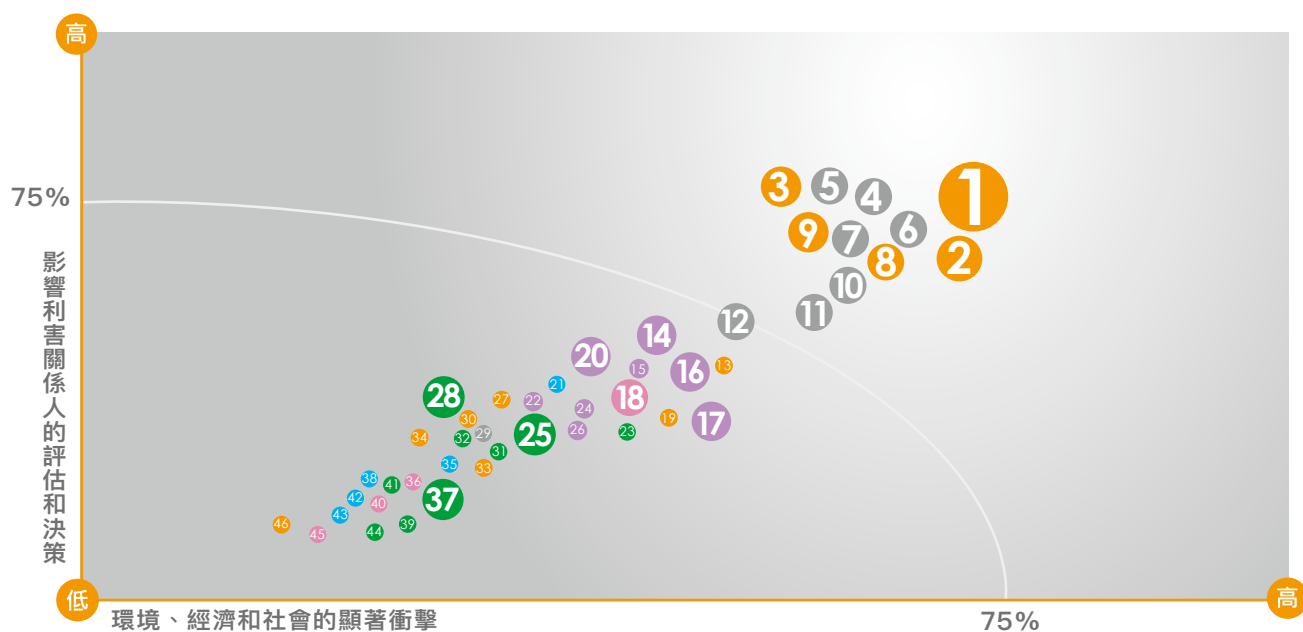
1. 給分程度為 1 分（無）、2 分（低）、3 分（中）、4 分（高）、5 分（極高）
2. 設定最高總分之 75% 以上的分數作為議題的重大性門檻。

依上述程序之結果，共收集 46 個永續議題進行重大議題排序和矩陣圖分析；初步辨識結果共有 11 個議題符合列為重大議題之門檻範圍，另外，為考量能夠以提供更全面及完整的涵蓋第一保的永續資訊揭露內容，另外再納入 9 個議題（風險管理知識的提升、員工績效獎勵和風險承擔、人力資源發展、人才吸引與保留、反貪腐、職業健康與安全風險、廢棄物管理、有利於環境或社會的產品或服務及原物料採購和使用），共計 20 個議題，並對應 GRI G4 指南與行業揭露 - 金融服務業之重大考量面共 15 個，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



永續議題矩陣圖



註：採用 75% 總分為重大性門檻之參考來源為 WBCSD FLP 2014 - "journey to materiality"

類別： 社會 人權 勞動 環境 經濟 產品責任



- ① 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」
- ② The Sustainability Accounting Standards Board (2014 SASB)
- ③ The Sustainability Yearbook 2015 (RobecoSAM)
- ④ Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know? (2013 GRI)

重大議題分析

針對這些所辨識出之重大議題，第一保會逐步規畫建立內部管理方針及策略，並持續追蹤、強化及管理相關 CSR 績效。我們相信客戶及股東對第一保專業的信賴是支持產險業永續經營的基礎，更是第一保能夠持續成長的關鍵，未來，第一保也會繼續耕耘 CSR 的各項重大議題，落實永續經營理念，並為社會注入一股正面向上的力量。

重大議題對應表

重大議題	對應重大考量面	揭露之 GRI G4 指標	組織內	衝擊主要發生邊界				
				組織外				
				股東和投資人	政府機關	客戶	商業夥伴	社區
營運績效	經濟績效	G4-EC1、EC3、EC4	●	●		●		
保險償付能力								
原物料（紙類）採購和使用 *	原物料	G4-EN1	●					
廢棄物管理 *	廢污水及廢棄物	G4-EN23	●					
人才吸引與保留 *	勞僱關係	G4-LA1、LA2、LA3	●					
職業健康與安全風險 *	職業健康與安全	G4-LA5、LA6、LA7	●		●			
人力資源發展 *	訓練與教育	G4-LA9、LA10	●					
	員工多元化與平等機會	G4-LA12	●					
員工績效獎勵和風險承擔 *	訓練與教育	G4-LA11	●					
風險管理知識的提升 *	當地社區 **	G4-SO1、SO2、FS13、FS14	●					●
反貪腐 *	反貪腐	G4-SO3、SO4、SO5	●				●	
法令遵循	產品及服務標示	G4-PR5	●	●	●	●	●	
	行銷溝通	G4-PR6、PR7	●	●	●			
	法規遵循（產品責任）	G4-PR9	●	●	●			
保險償付能力	法規遵循（產品責任）	G4-PR9	●	●	●			
永續保險原則								
風險管理	產品組合 **	FS2/DMA	●					
顧客隱私權和數據安全管理								
顧客申訴機制	顧客隱私	G4-PR8	●			●		
客戶關係管理								
維護顧客權益	產品及服務標示	FS15	●			●		
服務品質與客戶滿意度	產品組合 **	G4-PR5	●			●		
創新的產品與服務	產品及服務標示	G4-PR3	●	●				
	產品組合 **	FS7、FS8						
有利於環境或社會的產品或服務 *	產品組合 **	FS7、FS8	●	●		●		●

註 1：由於在「原物料（紙類）採購和使用」上，較難計算紙類消耗的重量，故本報告書以揭露紙類採購金額為主，其內容請參考「環境保護」之章節。

註 2：* 屬雖未符合 75% 的重大性門檻，但為考量能更全面性的揭露，故增加該議題列為本年度重大議題。

註 3：** 屬於 GRI G4 行業揭露 - 金融服務業之考量面。

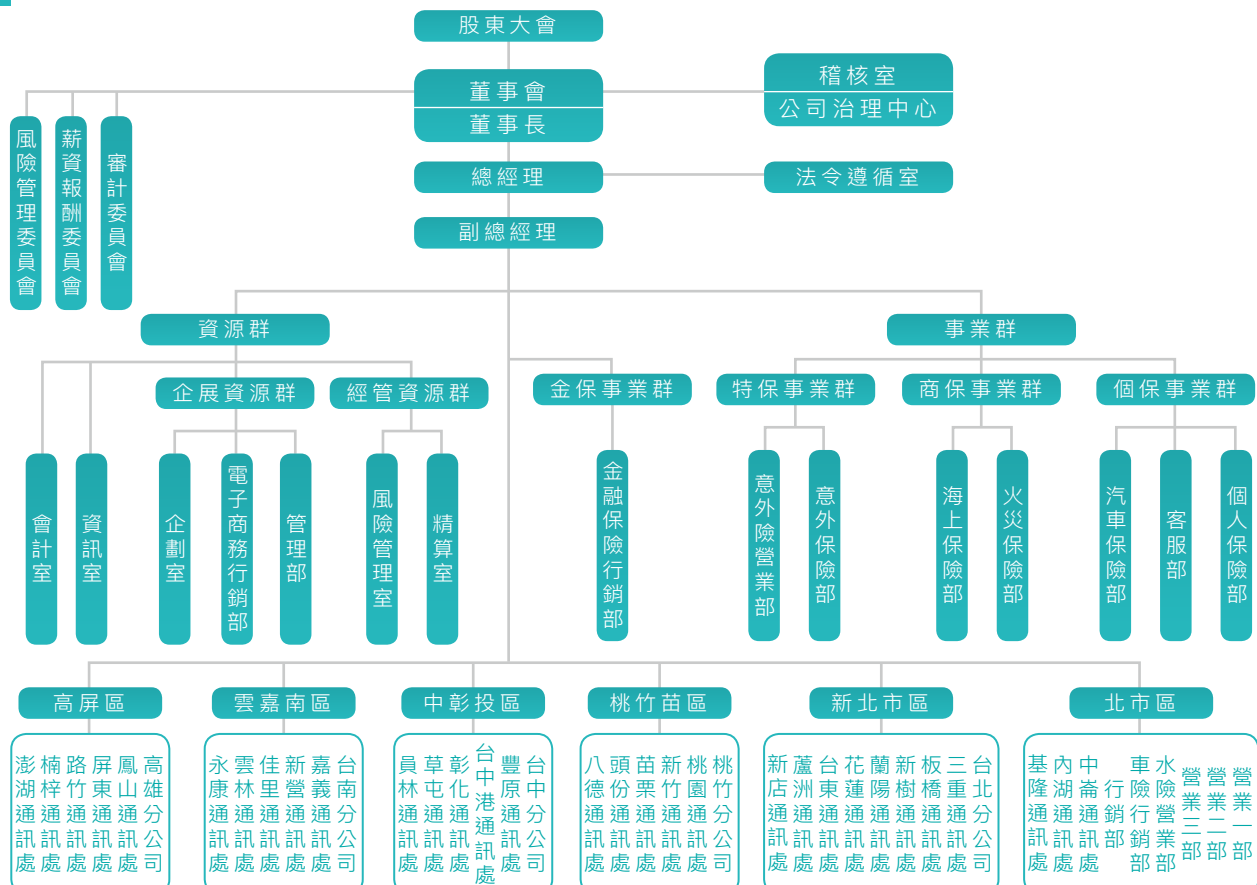


公司治理

第一保於 2011 年起針對公司治理與企業永續方面逐漸重視，於該年度 7 月制定「公司治理實務守則」，對股東負有誠信義務，並本於誠信原則維護股東最大利益，對於利害關係人或保戶之合法權益受到侵害時，第一保亦秉誠信原則妥適處理。另外除了配合主管機關要求進行公司治理評鑑系統自評，更進一步檢視公司治理結構及逐步建立公司內部永續發展機制。

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，據以促成第一保於治理、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



3.1 董事會

2016 年第一保第十九屆董事會提出改選，於股東常會選出 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，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 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（含獨立董事）簡歷及 2016 年董事會出席次數

董事長 李正漢 易致（股）公司代表人

國籍或註冊地 主要經（學）歷
中華民國 美國 USIU 碩士

目前兼任第一保及其他公司之職務

- 常務董事：
大峰建設工程（股）公司、臺灣富士模具（股）公司、建基（股）公司。
- 常務董事之法人代表人：
財成企業（股）公司、建成開發（股）公司。
- 董事：
都和企業（股）公司、總成企業（股）公司、金瑞昌建設（股）公司、易致（股）公司、財團法人紀念李建成先生文教基金會。
- 法人董事代表人：
海華建設（股）公司、華旺營造廠（股）公司、台灣建築經理（股）公司。
- 監察人：
富比仕建設（股）公司。

出席次數：5 次

董事 李正宗 建怡實業（股）公司代表人

國籍或註冊地 主要經（學）歷
中華民國 淡江文理學院土木工程學系

目前兼任第一保及其他公司之職務

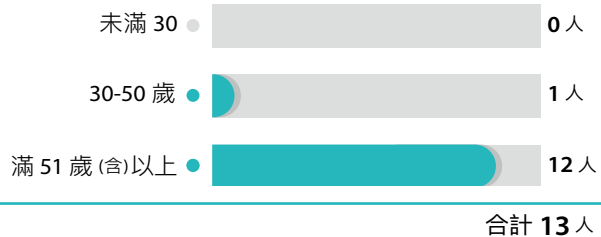
- 董事長：
建成開發（股）公司、臺灣富士模具（股）公司、建怡實業（股）公司、富比仕建設（股）公司、金瑞昌建設（股）公司、義方（股）公司、財團法人紀念李建成先生文教基金會、華旺營造廠（股）公司、海華建設（股）公司、臺經公寓大廈管理維護（股）公司、台灣建築經理（股）公司。
- 法人董事代表人：
總成企業（股）公司、七億建築經理（股）公司。
- 董事：
都和企業（股）公司、瑞三（股）公司。
常務董事：財成企業（股）公司、寶山建設（股）公司。

出席次數：4 次

董事會成員名單

職稱	代表公司	姓名
董事長	易致（股）公司	李正漢 先生 *
	建怡實業（股）公司	李正宗 先生 *
	—	李正都 先生 *
	—	賴義龍 先生
	—	李紹英 先生
董事	吉承日電（股）公司	杜啟禎 先生
	—	黃清傳 先生
	—	李正津 先生
	建成開發（股）公司	楊天慶 先生
	大峰建設工程（股）公司	許建一 先生
獨立董事	呂瑞東先生、陳明傑先生、李瑞平先生	

董事年齡分布



* 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

董事 李正都

國籍或註冊地 主要經（學）歷
中華民國 實踐家專會計統計科

目前兼任第一保及其他公司之職務

- 董事長：
都和企業（股）公司、大峰建設工程（股）公司、財成企業（股）公司、總成企業（股）公司。
- 法人董事代表人：
華旺營造廠（股）公司、海華建設（股）公司、台灣建築經理（股）公司。董事：
- 常務董事：
建成開發（股）公司、臺灣富士模具（股）公司、永吉企業（股）公司、金石工程（股）公司。
- 董事：
富比仕建設（股）公司、財團法人紀念李建成先生文教基金會。
- 監察人：
金瑞昌建設（股）公司。
法人監察人代表人：嘉泰營造（股）公司、臺經公寓大廈管理維護（股）公司。

出席次數：5 次

董事 李紹英

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 淡江文理學院測量專修科

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **董事：**
財成企業(股)公司、建成開發(股)公司、寶山建設(股)公司、永吉企業(股)公司、金石工程(股)公司。
- **監察人：**
大峰建設工程(股)公司、瑞三(股)公司。

出席次數：5次

董事 賴義龍

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 政治大學 EMBA 碩士

目前兼任第一保及其他公司之職務：無

出席次數：5次

董事 黃清傳

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 東吳大學企管系

目前兼任第一保及其他公司之職務
第一產物保險股份有限公司總經理

出席次數：5次

董事 杜啟禎 吉承日電(股)公司代表人

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 文化大學地政學系肄業

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **董事長：**
吉承日電(股)公司。
- **董事：**
圓湖建設(股)公司。
- **監察人：**
寶山建設(股)公司。

出席次數：4次

董事 楊天慶 大峰建設工程(股)公司代表人

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 彰化高商商科

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **法人董事代表人：**
財成企業(股)公司。
- **法人監察人代表人：**
臺灣富士模具(股)公司。
- **監察人：**
簡大科技(股)公司。

出席次數：4次

董事 李正津

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 日本拓殖大學商學部經營學科

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **董事長：**
寶山建設(股)公司、騰閣(有)公司。
- **董事：**
思源(股)公司。
- **常務董事：**
瑞三(股)公司、建成開發(股)公司。

出席次數：5次

獨立董事 呂瑞東

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 淡江大學商學系

目前兼任第一保及其他公司之職務
正晟聯合會計師事務所會計師

出席次數：5次

獨立董事 陳明傑

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 中華醫學院中醫系

目前兼任第一保及其他公司之職務：無

出席次數：5次

董事 許建一 建成開發(股)公司代表人

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 東吳大學企管系

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **董事長：**
嘉泰營造(股)公司。
- **法人監察人代表人：**
台灣建築經理(股)公司。
- **監察人：**
七億建築經理(股)公司。

出席次數：5次

獨立董事 李瑞平

國籍或註冊地 中華民國
主要經(學)歷 淡水工專企管科

目前兼任第一保及其他公司之職務

- **董事長：**
楓葛芮庭園傢飾有限公司。
- **董事：**
天山金屬工業股份有限公司。

出席次數：5次

董事會議事規則

第一保為建立良好之董事會管理制度，訂有「董事會議事規則」，規定董事會之議事內容、作業程序、議事錄應載明事項、公告及其他應遵行事項。第一保董事會規定每季至少召集一次，召集時應載明事由，於 7 日前通知各董事，如遇緊急事項或依董事過半數之請求得開臨時會議，均由董事長召集之，並以董事長為主席。

2016 年共計召開董事會 5 次，平均出席率達 94%，多數董事、獨立董事均每次親自出席，因故無法出席者，亦依規定委託其他董事代為出席行使職權。董事對於議案內容，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

2016 年董事對利害關係議案迴避之執行情形

屆次	董事姓名	議案內容	應利益迴避原因	參與表決情形
第十九屆 第四次	李正漢、李正宗	董事會討論變動績效獎金之核定	議案內容因有利害關係涉及左列董事，故迴避未參與本案之表決	由陳獨立董事明傑徵詢其他出席董事無異議照案通過

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，2016 年第一保鼓勵董事依「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，2016 年共有 3 位董事及 3 位獨立董事，參加外部之訓練課程，以增加專業知識，2017 年目標是全體董事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，以符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定。

另主管機關為瞭解保險業 2016 年董事會績效評估之辦理情形，並參照「保險業公司治理實務守則」第 40-1 條之規定，請第一保董事填寫 2016 年執行董事會自我評量、

同儕評鑑年度績效考核表及執行成效說明；第一保董事在自我評量之考核項目，已了解本身應盡之相關權利及義務，以建立良好之公司治理制度。另董事間同儕評鑑（總體考評）考核項目，已評估與其他董事間之互動，及期許其他董事對董事會功能和角色的瞭解。

第一保在公司治理實踐上，均依據相關法規與主管機關規範，明訂公司治理架構、相關公司章程及管理規範，於董事會監督下，設有薪資報酬委員會、風險管理委員會與審計委員會來審核及督導公司各項營運，以強化公司治理架構。

薪資報酬委員會

第一保薪酬委員會於 2011 年 11 月成立，2016 年董事會委任陳明傑獨立董事、李瑞平獨立董事及陳崇煤委員為第三屆委員，並由陳明傑獨立董事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，2016 年召開 2 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。

2016 年薪酬委員會運作情形

開會日期：2016.03.08

出席人數：3 人

討論議題

1. 檢討並修正第一保董事績效評估及薪資報酬辦法。
2. 檢討並修正第一保經理人績效評估及薪資報酬辦法。
3. 第一保 104 年度董事、監察人及經理人酬勞分派案。

結論

1. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。
2. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。
3. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。

進展

上述議題皆已提報第一保 2016 年 12 月 27 日第十九屆第四次董事會，並經主席徵詢全體出席董事無異議照案通過。

開會日期：2016.12.15

出席人數：3 人

討論議題

1. 評估第一保董事長、駐會董事變動績效獎金。
2. 評估第一保經理人變動年終獎金。
3. 第一保經理人任用及薪資調整案。

結論

1. 評估第一保董事長、駐會董事參與第一保各項營運，並依第一保 2016 年整體營運績效指標落點，建議核發第一保董事長、駐會董事 3 個月變動績效獎金，並提報最近期董事會討論。
2. 評估第一保各經理人之職掌、任務、績效等各項指標落點，建議第一保 2016 年經理人變動年終獎金，最高以 2.5 個月為基準核發，並提報最近期董事會討論。
3. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。

進展

上述議題皆已提報第一保 2016 年 12 月 27 日第十九屆第四次董事會，並經主席徵詢全體出席董事無異議照案通過。

風險管理委員會

第一保風險管理委員會於 2011 年成立，2016 年 7 月由董事會通過委任獨立董事李瑞平先生、董事李紹英先生及董事賴義龍先生等 3 位擔任第一保第三屆風險管理委員會委員，並由獨立董事李瑞平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之事項，其相關執行工作，得授權風險管理室續行辦理。2016 年出席率皆為 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。

2016 年風險管理委員會會議重點

開會日期：2016.01.28

出席人數：3 人

報告事項

1. 104 年度第 2 次風險管理小組會議紀錄及其決議事項執行情形。
2. 104 年第 4 季風險預警指標檢視。
3. 104 年第 4 季風險限額檢視。
4. 104 年第 4 季作業風險管理損失資料收集結果報告。
5. 保險局或保險事業發展中心風險管理相關會議摘要。
6. 金融資產信用風險依自有模型評估報告。
7. 作業風險評估報告。
8. 經營風險管理系統之妥適性檢視。
9. 105 年度風險預警指標暨燈號檢視。

討論事項

無。

結論

已提報第一保 2016 年 3 月 28 日第十八屆第十七次董事會。

開會日期：2016.04.12

出席人數：3 人

報告事項

1. 104 年度風險限額檢視。
2. 保險局或保險事業發展中心風險管理相關會議摘要。
3. 105 年度市場風險模型驗證測試暨壓力測試報告。
4. 1050206 美濃地震因應措施作業檢討報告。

討論事項

1. 105 年度風險未納訂定與風險限額編列。
2. 檢視「第一產物保險股份有限公司風險管理政策與程序」暨整體風險管理機制之發展、建置及執行效能。
3. 第一保 105 年度壓力測試報告。
4. 提報董事會 105 年度第 1 次風險管理報告。

結論

已提報第一保 2016 年 4 月 28 日第十八屆第十八次董事會。

開會日期：2016.06.22

出席人數：3 人

報告事項

準備金風險超限處理

討論事項

第一保 105 年度自我風險與清償能力評估報告 (ORSA 報告)

結論

已提報第一保 2016 年 7 月 7 日第十九屆第一次董事會。

開會日期：2016.07.27

出席人數：3 人

報告事項

1. 105 年度第 1 次風險管理小組會議紀錄及其決議事項執行情形。
2. 105 年第 2 季風險限額檢視。
3. 105 年第 2 季風險預警指標檢視。
4. 105 年第 2 季作業風險管理損失資料收集結果報告。
5. 保險局或保發中心風險管理相關會議摘要。

結論

已提報第一保 2016 年 8 月 26 日第十九屆第二次董事會。

開會日期：2016.10.19

出席人數：3 人

報告事項

1. 105 年上半年度風險限額檢視。
2. 105 年第 3 季風險限額檢視。
3. 105 年第 3 季風險預警指標檢視。
4. 105 年第 3 季作業風險管理損失資料收集結果報告。
5. 修正「第一產物保險股份有限公司信用風險管理辦法」。
6. 保險局或保發中心風險管理相關會議摘要。

討論事項

提報董事會 105 年度第 2 次風險管理報告。

結論

已提報第一保 2016 年 11 月 10 日第十九屆第三次董事會。

為達預警作用，第一保對攸關消費大眾權益之重大訊息將依「財產保險業辦理資訊公開管理辦法」第十條規定，除應於事實發生二日內，將事實發生之經過、影響及處理情形向主管機關報告外，並應於公司及主管機關指定之網站公開或召開記者會說明。

審計委員會

第一保審計委員會於 2016 年 7 月 7 日成立，第十九屆第一次董事會通過委任獨立董事呂瑞東先生、獨立董事陳明傑先生、獨立董事李瑞平先生等 3 位擔任第一保第一屆審計委員會委員，會中並由審計委員會李瑞平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。

- 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、簽證會計師及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、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。

審計委員會會議重點

開會日期：2016.08.15

出席人數：3 人

討論議題

1. 第一保 105 年上半年度財務報告。
2. 修正第一保內部控制制度及內部稽核制度。

結論

1. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。
2. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並提報最近期董事會討論。

開會日期：2016.08.26

出席人數：3 人

討論議題

依金融監督管理委員會保險局交待辦理之事項，請相關部室提供資料，以利彙整後回覆保險局。

結論

主席請出席之各部室人員，請提供相關資料，以利彙整後回覆保險局，主席並徵詢全體出席委員無異議照案通過。

開會日期：2016.12.01

出席人數：3 人

討論議題

1. 有關勤業眾信聯合會計師事務所依審計準則公報第 57 號「財務報表查核報告」中揭露「關鍵查核事項」之查核程序報告。
2. 修正第一保內部控制制度及內部稽核制度。

結論

1. 審計委員會已充分了解會計師之查核程序。
2. 經主席徵詢全體出席委員無異議照案通過，並陳送最近期董事會決議。

法令遵循

鑑於法令遵循制度及計畫之擬訂應屬法令遵循單位之職責，本公司參照「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」條文內容，訂定法令遵循單位應辦理之相關事項；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，法令遵循室應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，由各單位就本公司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。

本公司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貳次法令遵循的自我評核，以利同仁遵循法令的相關規範。

本公司為預防洗錢活動，維護金融秩序，防範洗錢及資助恐怖主義等相關犯罪，並為確保所有客戶端的安全和可靠的交易環境，已制定本公司防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策、本公司洗錢及資助恐怖主義風險辨識、評估及管理程序暨作業細則、本公司洗錢及資助恐怖主義風險防制計畫。

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



2016 年稽核室依稽核計畫執行一般稽核 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。

反貪腐

公司企業經營不易，最忌諱同仁有貪瀆腐敗之行為，從節省成本、衝刺業績、物品採購、資產處份或取得、公益捐贈及與利害關係人從事放款以外之其他交易等作業，都不允許有貪瀆腐敗之行為發生；第一保因此制定財物請購辦法、取得或處份資產處理程序、對外捐贈管理辦法、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 2106 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)			●	V	V
20 萬以上 -100 萬以下 (限總公司適用)		●	V	V	V
100 萬以上 (限總公司適用)	●	V	V	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單位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 2016 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。

2016 年員工接受反貪腐議題狀況表				
訓練班次	訓練總時數	實訓人數	每人平均實訓時數	受訓比率
29	709	369	1.92	45.66%

註：

1. 最高管理治理單位，2016 年並未接受過任何反貪腐之教育訓練，未來將會陸續將該議題納入。
2. 反貪腐教育訓練並未列入法定教育訓練時數，2017 年起將要求列入法定教育訓練時數。

3.2 風險控管

第一保風險管理政策為公司整體風險控管最高指導原則，除了遵循政府主管機關法規及保險業風險管理實務守則外，更配合自身的業務發展策略及穩健經營的特質而訂定。為落實風險管理策略及目標，第一保應建立全方位風險管理文化，以提升第一保內部風險意識並構築整合性風險管理架構與機制及透過對潛在風險評估、回應及監控，以質化及量化之管理方法，將經營過程中各項業務所面臨之風險，控制在所能承受之範圍內，期能合理確保第一保經營目標之達成。

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。2016 年資產配置比重：定期存款 25%、固定收益型 27%、受益憑證 8%、股票型 26%、不動產 14%。定期存款及固定收益型每年有上億之利息收入，對公司獲利頗多貢獻。不動產投資 10 億元，除每年固定租賃收益 5 仟萬元外，並可享有增值的效益。

●投資表現之探討：

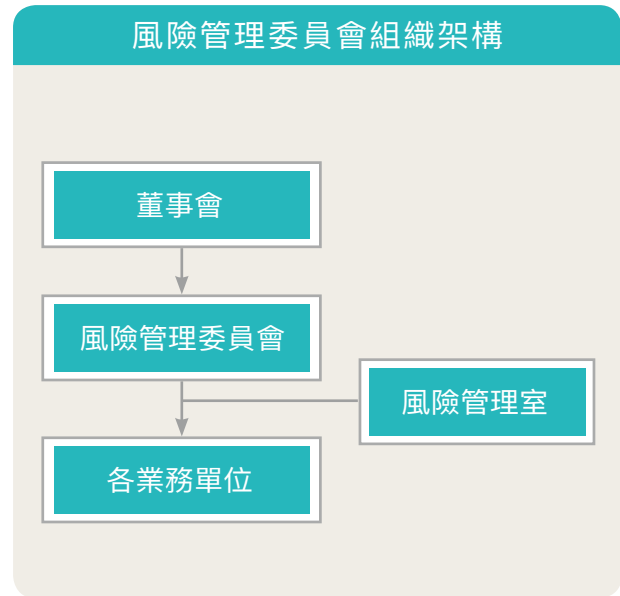
產物保險業投資項目及金額比例限制等受保險法規規範，風險已有相當程度管控，第一保投資政策穩健保守，內控辦法嚴謹，以期降低各項可能風險。

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。

風險管理委員會組織架構



風險管理應變流程



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，全面監控並即時因應，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，並受到有效控制。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，定期向董事會提出整體風險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。

為達預警作用，第一保對攸關消費大眾權益之重大訊息將依「財產保險業辦理資訊公開管理辦法」第十條規定，除應於事實發生二日內，將事實發生之經過、影響及處理情形向主管機關報告外，並應於公司及主管機關指定之網站公開或召開記者會說明。

風險管理目標

風險管理單位每年訂定年度目標，以持續精進與強化風險管理職能。2016 年針對保險風險進行模型深化研究與修正，其中，精進準備金風險與保費風險之風險值模擬方法，使模型更臻完善；並且定期進行模型驗證，增強模型精確

度，確保其可精確捕捉風險。此外，除固有之風險衡量工具，公司仍持續探討與研議金融資產之評價技術，以期符合 IFRS 國際會計準則要求。

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。

資本適足率公式

$$\frac{\text{自有資本總額}}{\text{風險資本總額}} \times 100\%$$

資本適足率

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 2016 年資本適足率比率達 300% 以上，在考量 2016 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。

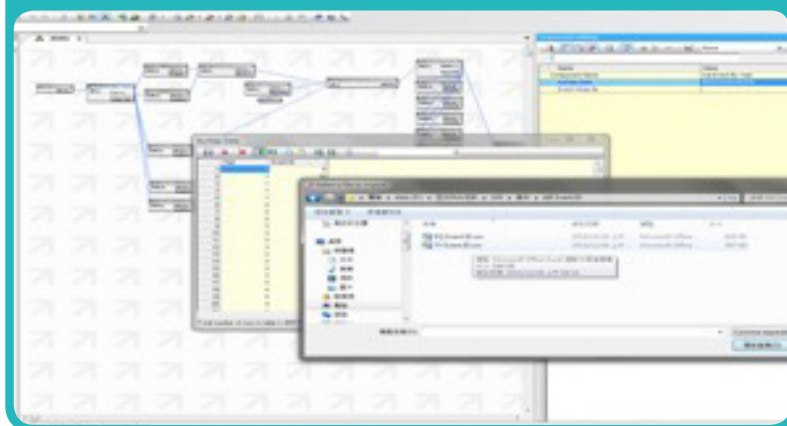
而第一保對於氣候變遷所帶來的一連串影響，為提供廣大客戶對於有形及無形資產有風險分散及獲得相關保障的情況下，我們持續與國際知名再保險經紀人合作，協助運用精細之商業模型進行天災風險的模擬與再保險結構之安排，希望達到充分將天災累積風險移轉至國際再保險市場，降低第一保之自留損失。

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，本公司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。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。

天災風險模擬操作示意圖



應變措施與危機處理機制

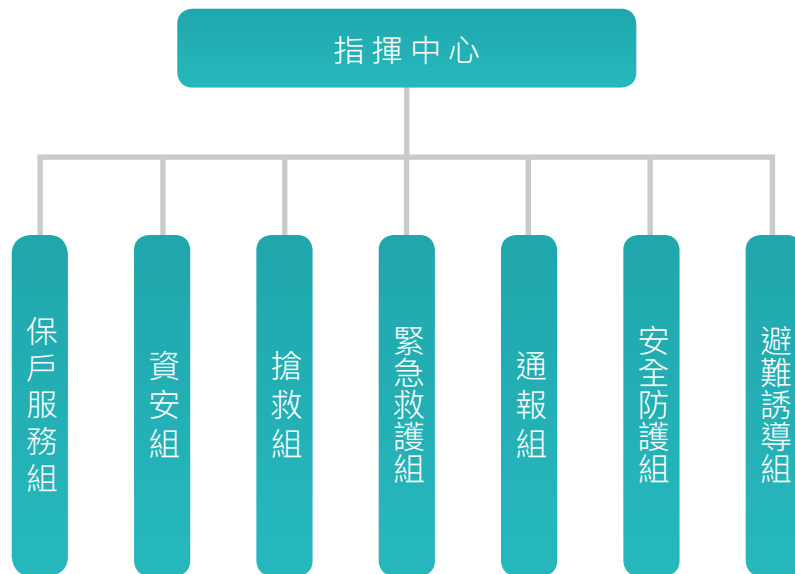
緊急應變會議

- 由董事長召集總經理及相關單位主管召開。

應變小組或 經營危機處理小組

- 指定召集人、副召集人及其他成員組成。
- 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。
- 協調跨部門任務與分工，掌握狀況，適時的媒體溝通運作，並定期演練與檢討改善。

緊急應變小組編制





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，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，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，在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，減少認知上的差異，進而有更好的服務品質，以獲得客戶的信賴。

4.1 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，所提供服務之客戶包含有保險需求之個人與企業。



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. 僱主意外責任保險 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
✓ 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
✓ 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
✓ 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
✓ 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

汽車保險種類

- 強制汽車責任保險：為政策性保險，每一受害人每一事故之傷害醫療最高給付 20 萬元、殘廢最高給付 200 萬元、死亡定額給付 200 萬元。
- 汽車第三人責任保險：承保範圍分為傷害責任險與財損責任險，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，第一保依保單條款約定對被保險人負賠償之責。
- 汽車第三人責任保險附加駕駛人傷害險：要保人投保第一保第三人責任保險後，加保本附加保險，第一保對於被保險人駕駛被保險汽車發生交通意外事故，致被保險人死亡或殘廢時，第一保依約定給付保險金。
- 汽車車體損失保險：一般分為甲式、乙式、丙式。

甲式：

因下列事故造成被保險汽車之毀損滅失，對被保險人負賠償之責。

1. 碰撞、傾覆
2. 火災、閃電、雷擊、爆炸、拋擲物、墜落物
3. 第三人非善意行為
4. 不屬於保險契約特別載明不保事項之任何其他原因

乙式：

因下列事故造成被保險汽車之毀損滅失對被保險人負賠償之責。

1. 碰撞、傾覆
2. 火災、閃電、雷擊、爆炸、拋擲物、墜落物

丙式：

被保險汽車與車輛發生碰撞、擦撞所致之毀損滅失，在確認事故之對方車輛後對被保險人負賠償之責。對造汽車雖肇事逃逸，但經憲警現場處理且經查證屬實者，亦負賠償之責。

- 汽車竊盜損失保險：被保險汽車在本保險契約有效期間內因遭受竊盜、搶奪、強盜所致之毀損滅失，第一保對被保險人負賠償之責。

商品銷售管道



●第三人責任綜合保險：

1. 保障多元：承保範圍除原有汽車任意第三人傷害及財損責任保障外，另包含殘廢責任增額、慰問金費用及刑事訴訟律師費用補償，涵蓋五項商品。
2. 投保簡易：平準保費設計。
3. 業界首度納入刑事訴訟律師費用，給保戶最完整的保障。



2014 年 ~2016 年汽車保險相關統計列表

年	簽單保費 (NT\$)	損失率	全公司占比
2014	3,645,541,945	62.14%	61.66%
2015	3,882,220,886	61.02%	62.47%
2016	4,194,676,778	58.65%	63.20%

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，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殘廢，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；又因意外事故造成殘廢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。

2014 年 ~2016 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 (NT\$)	損失率	全公司占比
2014	412,004,743	72.9%	6.97%
2015	452,484,995	75.53%	7.28%
2016	504,113,887	76.90%	7.60%

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。另為使保戶明瞭了解第一保與保險當事人相互間之權利與義務，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。經檢視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事。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。

利害關係人專區

第一保已於網頁設置利害關係人專區，如員工、供應商、消費者或客戶申訴管道，供其詢問及發表意見，以瞭解利

2014 年 ~2016 年住宅火險相關統計列表

年	簽單保費 (NT\$)	損失率	全公司占比
2014	372,255,590	5.37%	6.3%
2015	371,938,112	4.93%	5.99%
2016	381,120,124	5.80%	5.74%

註：損失率含地震基本保險

傷害保險營運政策

提升個人傷害險
及健康險業務

研發適銷新商品

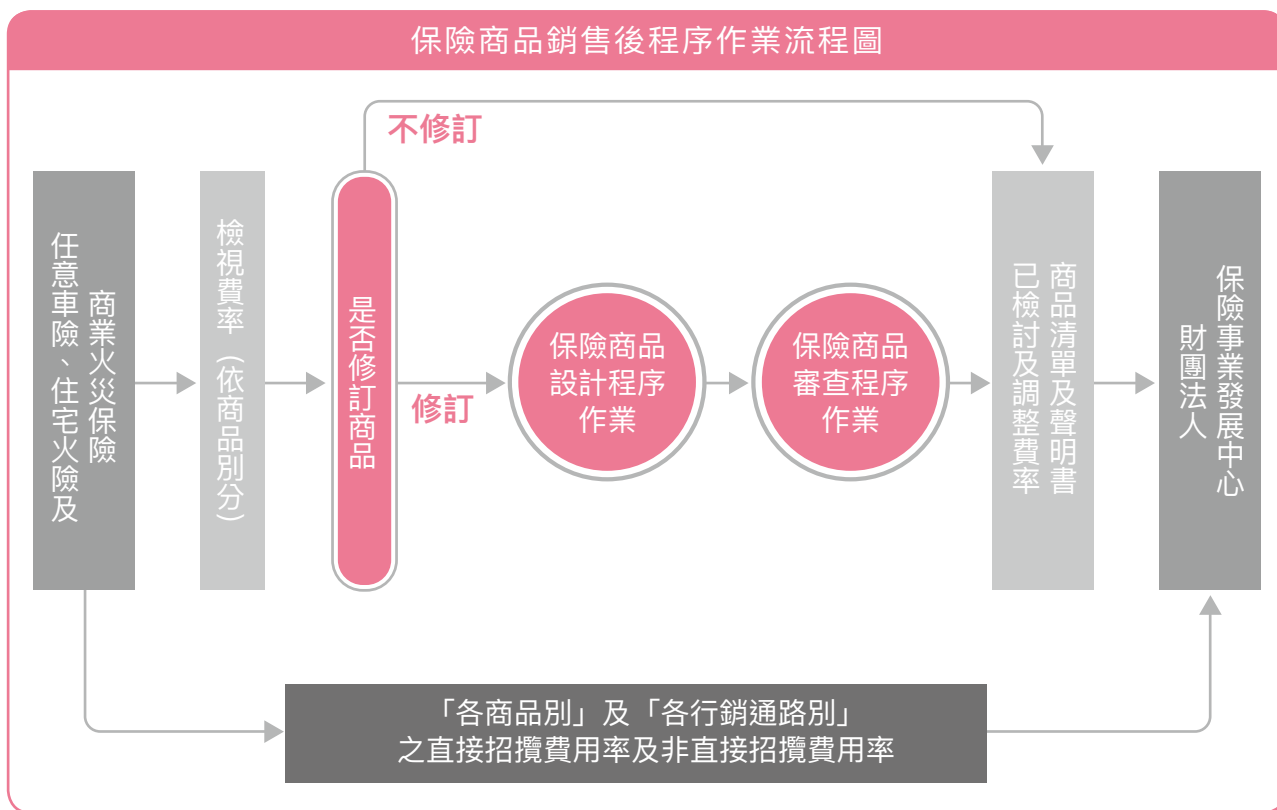
鞏固續保及提升
舊有通路業務

加強傷健險理賠
服務並題供服務
差異化

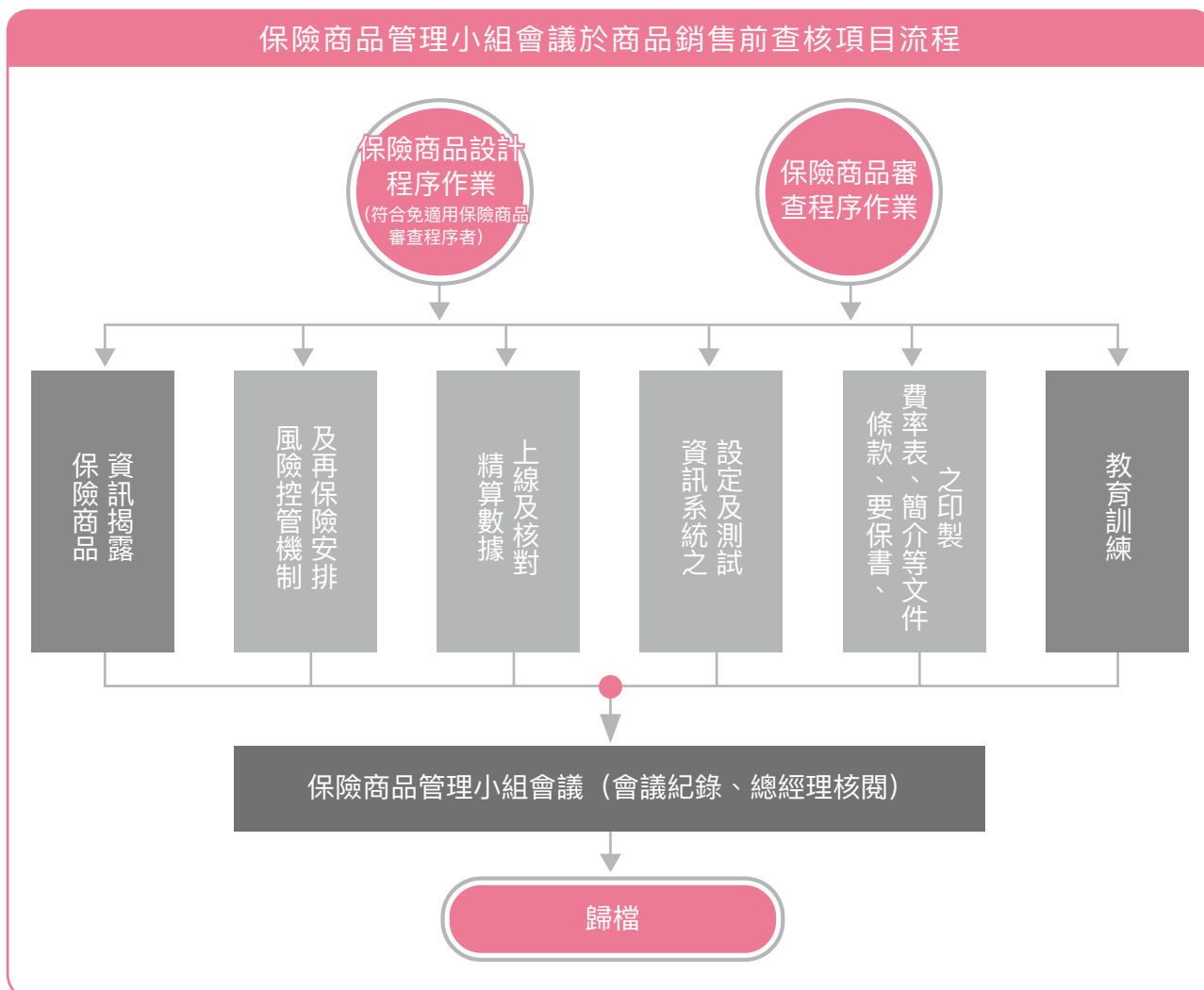
在台灣，金融保險業屬於受高度監理的行業，第一保的各項商品銷售及宣傳，需通過內部嚴格的審查後，才能對外公開銷售，所有保險商品開發均遵循「保險商品銷售前程序作業準則」及「財產保險業保險商品設計自律規範」，並由險部與精算室併同召開之「新商品研發會議」就新商品提案內容進行妥適性及合法性評估。另外在保險商品銷售前依據「保險商品銷售前程序作業準則」，召開「商品銷售前保險商品管理小組會議」查核相關項目並作成會議紀錄，呈報總經理核閱。並且每半年召開一次「商品銷售後保險商品管理小組會議」，檢視保險商品相關事項，作必要之調整修正，並作成會議紀錄，呈報總經理核閱，備供主管機關查核。

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。

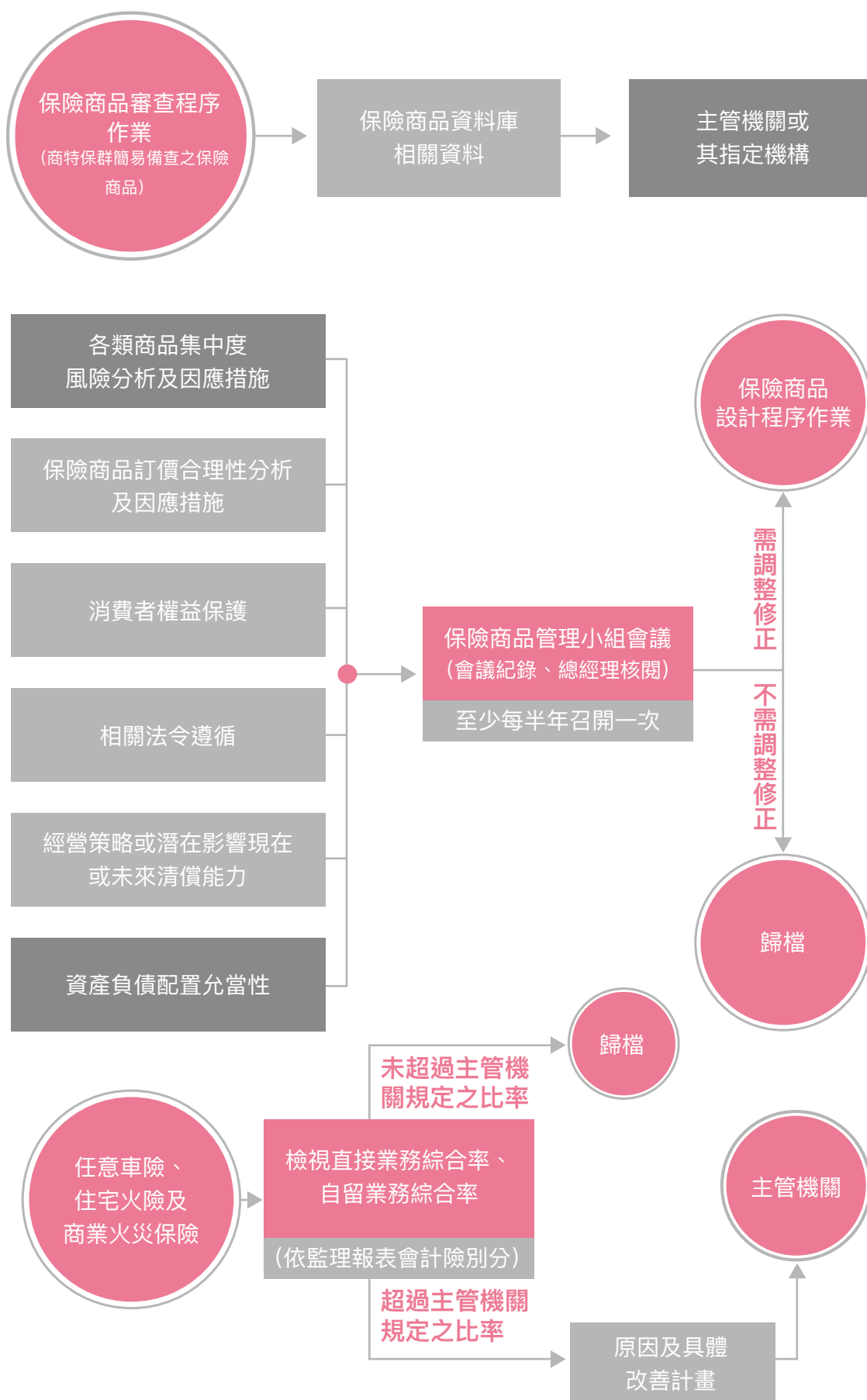
保險商品銷售後程序作業流程圖



保險商品管理小組會議於商品銷售前查核項目流程



保險商品管理小組會議於商品銷售後查核項目流程



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 2016 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 2016 年期間無販售具有爭議之商品，保障客戶的權益。

商品及服務違規統計			
項目	2014 年	2015 年	2016 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)	6	0	1
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	0	690

2016 年違規項目說明及後續改善

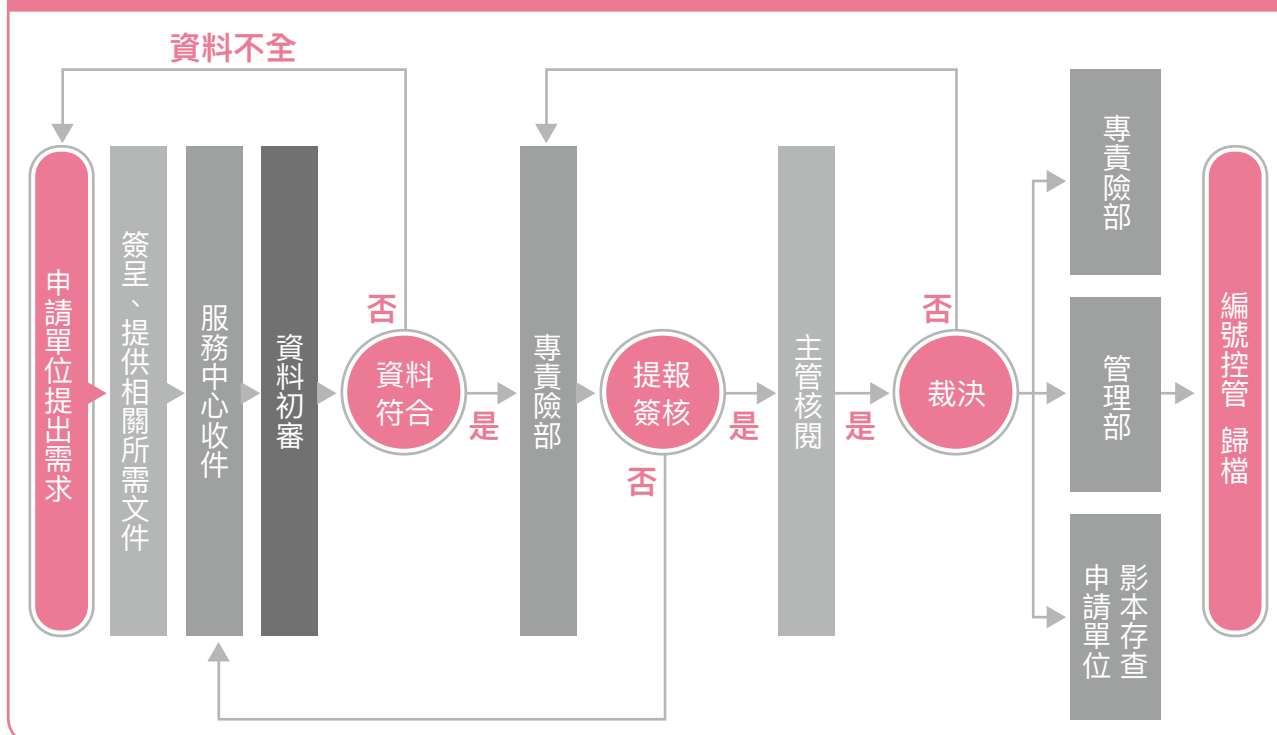
2015 年一般業務檢查，主管機關認為第一保辦理保險業務時，違反保險法規定，並於 2016 年核處罰鍰新台幣 690 萬元整，並依保險法第 149 條第 1 項規定予以糾正。

✓ 後續改善措施：

第一保 2016 年遭受主管之裁罰，代表第一保之內部控制並未完全落實及法令遵循未完全遵守，故本公司稽核室及法令遵循室採取下列措施：

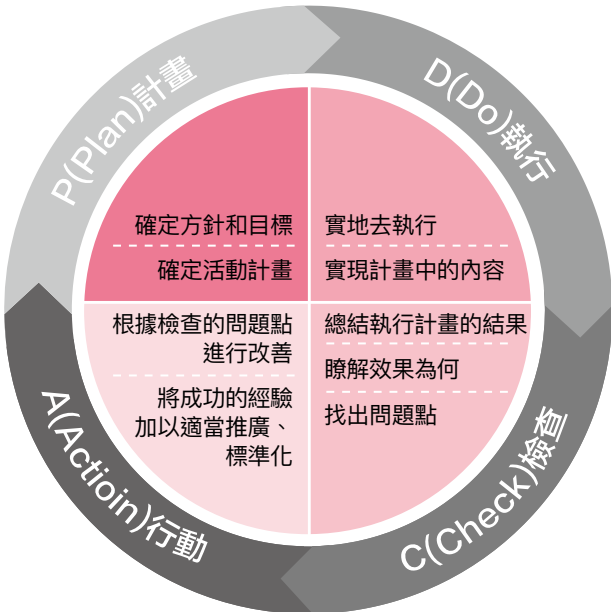
1. 上述缺失改善措施，缺失單位已各自提出改善措施，稽核室並將該 2015 年續報檢查意見改善情形報告 (表 B) 提報於 2016 年 11 月 10 日第十九屆第三次董事會報告，後續並將該缺失項目列為各部室年度稽核查核事項。
2. 法令遵循室為避免各單位再次發生違法法令規範事宜，已責成缺失單位除將該缺失列為各單位法令遵循自行查核之項目外，並要求各法令遵循單位所遵循之相關法令如有變更時，應即時更新各法令遵循單位之自評表，以利遵循法令規範。

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



第一保為改善違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範，採用內部稽核制度及 PDCA 回饋控制系統，將產生的問題點加以解決，以免重複發生，尚未解決的問題可再進行下一個 PDCA 循環，繼續進行改善至無缺失為最終目標。

PDCA 回饋控制系統



違反商品與服務資訊標示法規及自願性規範之改善作法

- 依據主管機關所提出
缺失訂定期限改善
- 主動通報主管機關
改善方式與狀況進度
- 並將缺失列入部室自行查核
避免再發生

創新的商品及服務

雖然金融保險業在一般服務產業中，並不屬於高碳排放量極高污染的行業，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，醫師醫療責任保險、餐飲商舖綜合保險玻璃附加保險等，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利較為薄弱，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，以保障未來不心發生意外事故時，能夠在經濟上獲得一定的幫助。

2016 年微型保險簽單保費達十萬三千元，已達成 2016 年微型保險保費目標。且 2017 年微型保險簽單保費目標為十一萬元整，期能提供更多經濟弱勢者或特定身分者基本保險保障，以善盡保險業之社會責任。

環境友善保險

第一保對環境的議題亦相當關注，針對高汙染行業的客戶，我們也提供意外污染責任保險給予客戶選擇，讓客戶在污染發生時，能儘快清除污染的部份，避免擴大對環境的污染。

我們希望所承保的客戶能跟我們一起重視環境面向的議題，因此，當我們提供相關商品給客戶時，同時也希望客戶能在環境的議題上運用自身能力為社會發揮一定影響力，因此，若客戶有環境等防護與配套措施做法提出時，我們在承保時，針對客戶所提供的解決方案，在保費總額計算時就會給予實質上的折扣，以鼓勵客戶為環境改善盡自身的心力。

電子商務實務

第一保致力有利於環境所設計的金融服務策略及政策，為求服務行動化的創新，提供消費者更簡便且迅速的服務，於 2014 年推出「第一保 APP 應用程式」，並結合行動平

台的推播功能，讓民眾免費下載，提供客戶查詢公司據點及各廠牌汽車保修廠地點；透過線上定位系統可記錄事故所在地，亦可立即連絡客服，讓理賠人員可以更迅速的協助處理後續事宜以及內部員工保單查詢服務，迅速查詢保單資訊。

另外，由於外在環境急速改變，行動網路時代的竄起，以致行動裝置大為盛行，而消費行為也持續改變，金融服務業為因應此浪潮，更需要不斷的推陳出新，且金管會也對銀行、保險業大力推動電子商務的應用，因此電子商務的經營將會對公司的經營佔舉足輕重的地位，故第一保將它視為未來公司整體營運的重要參考指標，提昇電子商務的營運規模勢在必行。



4.2 客戶關係管理

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，根據統計第一保客服中心 2016 年全年度服務通數約為 39,044 通，建立待辦事項共 7,946 件，皆立即反應予相關部門；撥出人次約 2,138 人次，

主動拜訪保戶，了解保戶對第一保各項服務滿意度及蒐集其心聲，作為相關權責部門調整或修改流程之參考。2016 年客戶來電在 25 秒內接聽的比率約為 92.77%，平均通話時間 2 分 06 秒內即可完成客戶諮詢，證明第一保專業客服人員可迅速提供保戶正確的資訊。

除此之外，在緊急災難發生時，我們也提供應變方案，藉由各種融通及救助的服務，協助保戶度過難關。

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。

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》，我們委請勤業眾信會計師事務所組成顧問團隊，輔導完成個資盤點及風險評鑑作業，並成立「個人資料保護委員會」因應個資事件之處理，並訂定「個人資料保護管理人員及資源配置處理程序」等準則供全體員工遵守。

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。2016 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。

客服中心諮詢服務統計

項目	2014 年	2015 年	2016 年
進線數 (通)	41,742	39,211	39,044
接通率 (%)	95.9	94.4	92.77
代辦事項 (件)	7,693	7,802	7,946
解決代辦事項 (件)	7,417	7,544	7,695
客服處理達成率 (%)	96.4	96.7	96.8

個人資料保護管理組織圖



個人資料保護法的教育訓練

2014 年		2015 年		2016 年	
799 人	399.5 小時	799 人	399.5 小時	808 人	404 小時

個人資料檔案管理流程圖



註：企業資訊流概覽圖 (Business Information Framework，簡稱「BIF」)

4.3 社區參與

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。對於捐贈之方式，第一保已訂定對外捐贈管理辦法並經董事會通過，捐贈辦法如需修正，需提報董事會通過。捐贈之對象以社會團體為限，惟對政黨及利害關係人不得為任何之捐贈，以避免利益輸送。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。

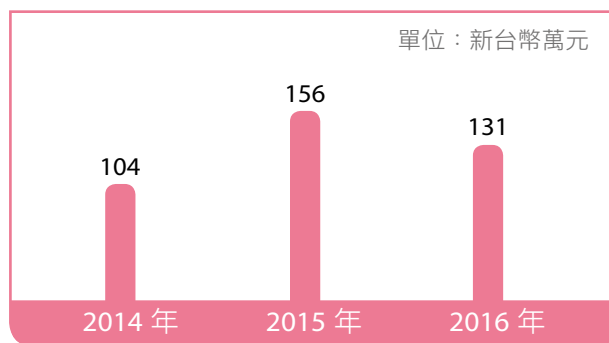
第一保對外捐贈後，不得要求受贈方在融資、業務往來、交易條件、行政許可等方面給予特殊優惠或條件，不得以捐贈為目的而從事其他營利活動。該辦法係規定第一保經營者或受僱人，不得將第一保擁有的財產以個人名義對外捐贈；第一保對外捐贈時，得要求受贈人不得將捐贈財產挪作他用。另第一保應在能力所及之範圍內，積極參加社會公益活動，促進社會之發展及對外捐贈時，應考量最近期之財務狀況，如連續二季發生虧損或對外捐贈將影響公司正常經營時，不得對外捐贈。

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。

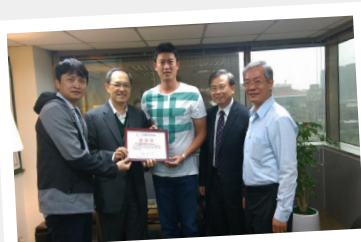
另外，第一保為有效利用公司現有資源，資訊室將各單位損壞的電腦予以重新整修，並將重新整修的電腦贈送予財團法人台灣基督教主愛之家輔導中心，以幫助主愛之家輔導中心，除為吸毒者提供戒癮服務外，並讓吸毒者學習一技之長，使之發現生命意義，重新省視自我內在，得以自毒品的囹圄中釋放，重獲新生，並再度投入社會職場。

第一保為執行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 年捐贈對象為台北市學校為主（西園國小、南門國小、景興國中、大安高工及永春高等 5 所），2017 年起，捐贈對象依第一保對外捐贈管理辦法之規範辦理，捐贈數量可依實際狀況調整之；且第一保也可藉此機會，與捐贈對象互動，同仁也可以參與捐贈對象的相關活動，擴大社區關懷的範圍。

社會公益活動投入總金額



• 註：主要為捐贈公益團體舉辦之公益活動用



2016 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 (新台幣元)	性質
公益團體	振興醫療財團法人振興醫院	105/03/14	150,000	學術研究
公益團體	國立臺灣師範大學	105/03/14	250,000	推動各種慈善活動
公益團體	財團法人伊甸社會福利基金會	105/03/16	73,760	推動各種慈善活動
公益團體	社團法人中華視障安養福利協會	105/06/14	200,000	推動各種慈善活動
公益團體	新北市板橋區海山國民小學	105/07/06	20,000	社區關懷
公益團體	財團法人台灣早產兒基金會	105/07/27	100,000	推動各種慈善活動
公益團體	中華民國產物保險商業同業公會	105/10/13	51,962	學術研究
公益團體	財團法人銘傳大學	105/12/08	20,000	社區關懷
公益團體	台北市立西園國民小學	105/12/15	73,500	社區關懷
公益團體	台北市立南門國民小學	105/12/15	73,500	社區關懷
公益團體	台北市立景興國民中學	105/12/15	73,500	社區關懷
公益團體	台北市立大安高級工業職業學校	105/12/15	73,500	社區關懷
公益團體	台北市永春高級中學	105/12/15	73,500	社區關懷
公益團體	嘉義縣大林國民中學	105/12/22	17,325	社區關懷
公益團體	嘉義縣大林國民小學	105/12/22	13,750	社區關懷
公益團體	嘉義縣平林國民小學	105/12/22	11,000	社區關懷
公益團體	嘉義縣三和國民小學	105/12/22	8,250	社區關懷
公益團體	嘉義縣社團國民小學	105/12/22	2,750	社區關懷
公益團體	嘉義縣排路國民小學	105/12/22	2,750	社區關懷
公益團體	嘉義縣中林國民小學	105/12/22	2,750	社區關懷
公益團體	嘉義縣大林鎮立大林幼兒園	105/12/22	11,275	社區關懷
公益團體	嘉義縣私立大林教養院	105/12/22	2,750	社區關懷
合 計			1,305,822	

志工參與



第一保亦提供一年 5 天的有薪之志工假，鼓勵同仁參與各種不同社會團體的志工，部分同仁係自發性的擔任慈濟或

醫院志工，而尚未使用到公司的有薪志工假時數實屬可惜，未來我們也會加強相關資訊的內部宣導，並且結合外部相關單位保持合作關係，未來也有機會可以規劃營運地點附近的社區或醫療院所提供志工關懷等項目，並且，主動舉辦社區關懷活動，鼓勵同仁善用志工假，參與不同的關懷活動，進而提高有薪志工假時數的使用率。

企業志工人數參與統計表

項目	男	女
參與企業志工人數	15	13

2016 年參與企業志工服務的員工佔總員工數之比例 (參與過之員工數 / 總員工數)

1.86% 1.61%



5.1 員工聘用

第一保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。由於無派遣人力和組織外臨時人力之採購需求，故本公司目前僅有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

本公司於招募及聘用時，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。2016 年本公司員工總數為 820 人，女性佔比為 41%，男性佔比為 59%，不定期契約員工有 820 人，佔員工總數的 100%。

2016 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	340	480	820
	定期契約	-	-	-
合計(人數)		340	480	820
比例(%)		41%	59%	100%
非正式員工	承攬人員	30	54	84

2016 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	149	194	343	42%
新北市區	30	71	101	12%
桃竹苗區	46	44	90	11%
中彰投區	36	56	92	11%
雲嘉南區	32	59	91	11%
高屏區	47	56	103	13%
合計	340	480	820	100%

2014-2016 年勞動力結構統計－依學歷分類			
教育程度	2014 年	2015 年	2016 年
碩士	35	36	39
大學	607	627	644
高中	151	140	133
高中以下	6	5	4
合計(人數)	799	808	820
平均年齡(歲)	42.9	43.2	43.4
平均服務年資(年)	14.3	14.6	14.9

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 14 年以上，全體平均年齡超過 43 歲。

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，2016 年第一保新進員工人數總計為 62 人，佔公司員工總人數 7.56%，其中男性 37 人，女性 25 人。年齡方面，未滿 30 歲者為數最多，佔 69.35%。30~50 歲者次之，約佔 30.64%。近年來數位金融快速崛起，除為因應數位化時代來臨，我們

2016 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。2016 年第一保離職員工人數總計為 55 人，佔公司員工總人數 6.70%，相較於去年離職率有提高的趨勢，2016 年離職員工中男性 29 人，女性 26 人，年齡 30~50 歲佔 49%。

2016 年新進員工統計－依性別與年齡分類

項目	人數					
	2014		2015		2016	
	男	女	男	女	男	女
新進員工 (依性別)	11	11	28	23	37	25
新進員工 (總數)	22		51		62	
新進員工 (比例；新進率)	2.75%		6.31%		7.56%	
新進員工 (以年齡區分)	未滿 30 歲的新進員工		3	7	18	12
	30~50 歲的新進員工		8	4	8	11
	滿 51 歲 (含) 以上的新進員工		0	0	2	0

2016 年離職員工統計－依性別與年齡分類

項目	人數					
	2014		2015		2016	
	男	女	男	女	男	女
離職員工 (依性別)	27	13	32	22	29	26
離職員工 (總數)	40		54		55	
離職員工 (比例；離職率)	5.01%		6.68%		6.70%	
離職員工 (以年齡區分)	未滿 30 歲的離職員工		11	4	8	9
	30~50 歲的離職員工		10	8	14	12
	滿 51 歲 (含) 以上的離職員工		6	1	10	1

正職員工架構－依性別、年齡層及管理階層分類

項目		人數						
		2014		2015		2016		
		男	女	男	女	男	女	
依員工類別之人數	管理階層	226	60	224	61	226	67	
	非管理階層	241	272	242	281	254	273	
	總數	799		808		820		
	管理階層	未滿 30 歲的員工	0	0	1	0	0	1
		30~50 歲的員工	153	49	150	46	143	49
		滿 51 歲 (含) 以上的員工	73	11	73	15	83	17
	非管理階層	未滿 30 歲的員工	45	35	48	38	61	39
		30~50 歲的員工	156	209	153	210	147	200
		滿 51 歲 (含) 以上的員工	40	28	41	33	46	34

5.2 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。為精進內部人力素質，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劃，提升公司整體人力素養。

第一保教育訓練體系



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。2016 年辦理新進人員教育訓練共計 55 人次。

2. 保險業務員訓練：

各分公司每月舉辦一次「週末精進營」，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，內外勤同仁皆可自由報名參加。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 6 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. 法令遵循教育訓練：

第一保積極落實誠信經營的理念，堅決反對任何形式的貪腐情事，並持續積極實施法令遵循相關教育訓練。第一保秉持向上學習及向下傳承的三合一人力培訓目標，透過宣導與推廣的方式，要求所有同仁接受完整的反貪腐政策與程序之訓練。法令遵循相關的教育訓練內容皆由法令遵循單位編制一套標準訓練教材，由法令遵循主管於經理會議時間宣導，再由各單位經理於跨部門會議或精進第一營時間向課長級以上主管宣導，課長級以上主管則於早安 830 時間向所屬成員宣導。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 2016 年第一保並無發生員工貪污之情事。

2016 年第一保反貪腐政策和程序的溝通及訓練的相關課程共辦理 29 場，總訓練時數達 709 小時，全體員工平均訓練時數為 1.92 小時。

2016 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
103	1708	854	2	100%

5. 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、財會及研發等新生代年輕人為主，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，規劃創新商品及提昇服務效能。

第一保於 2016 年區域教育訓練評鑑項目增加一題「面對 FinTech 金融科技的到來，勢必對產險造成衝擊，請就從業人員角度提出看法！」，主管職同仁須提出報告說明，令同仁確實了解 FinTech 對產險業及營業人員帶來的衝擊。

報告繳交數量統計：課長級 88 件、襄副理級 17 件、營業單位最高主管 42 件。

2016 年辦理數位金融課程情形

	班次	時數	人數	人次
外訓	46	195	34	84
內訓	11	22	215	297



COURSE

2016 年 5 月 28 日電子商務行銷部林大鈞課長，於高雄分公司分享「保險業電子商務之趨勢與挑戰」課程，參加人數 69 人。



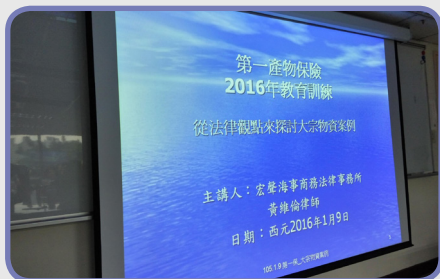
COURSE

2016 年 5 月 25 日風險管理室呂秋敏協理於北京參訪互聯網發展後，分享「互聯網時代保險發展趨勢」課程，參加人數 43 人。



COURSE

2016 年 1 月 9 日海上保險部舉辦「從法律觀點來探討大宗物資案例」課程，外聘講師：黃維倫律師，參加人數 22 人。





COURSE

2016 年 9 月 24 日高雄分公司舉辦「傷健險理賠研討」課程，講師：陳建豪課長，參加人數 68 人。



COURSE

2016 年 10 月 1 日火災保險部舉辦「同業重大損失案例與營業中斷險損失案例原因探討」課程，外聘專業講師：華信公證林豐欽副總經理，參加人數 31 人。



COURSE

2016 年 10 月 15 日台中分公司舉辦「新制公共意外責任保險說明」課程，講師：蔡振輝課長，參加人數 25 人。



COURSE

2016 年 8 月 27 日桃竹分公司舉辦「商業火險 (承保、理賠)」課程，講師：吳東穎襄理，參加人數 46 人。





COURSE

2016 年 3 月 3 日內湖營業部舉辦「汽車險理賠實務」課程，講師：謝和平課長，參加人數 14 人。



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，定期檢視並關注公司營運狀況及發展。

2. 「專一會議」：

由各險部主管指派基層主管或中階主管參加每週二跨部門會議，我們稱為「專一會議」。所謂「專一」是指專業的提供者，這也是教育訓練的一環，會議宗旨為結合眾人智慧解決共通問題，並提供知識分享與經驗傳承，透過跨部門會議學習不同的專業領域，配合公司未來發展培養中高階專業人力。

3. 「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。

4. 「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。

5. 「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

鼓勵參與外部專業課程與海外訓練課程，增進國際視野：

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。

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。員工回國後將相關參訪資訊及研討會心得分享彙集成國外參訪報告，於公司內網「國外參訪報告專區」分享，提供同仁相互參酌與學習。



「互聯網時代保險發展趨勢研討會」

Date 2016.03.21-2016.03.25

Location Beijing

Topics

- 互聯網金融創新
- 互聯網金融政策
- 互聯網保險
- 互聯網金融發展
- 保險大數據



呂秋敏 心得分享

此次參訪行程，係由大陸中保協（中國保險行業協會）大力安排，讓我們在過程中備受禮遇，受訪公司也都熱烈回應我們所提問題，雖然雙方在互聯網發展差異很大，但還是獲益不少。

此次參訪也發現所接觸的受訪公司高階主管或部門主管都非常年輕，團隊氛圍積極認真，好奇之下，問了一下他們的退休年齡，目前是55歲，難怪企業年輕化，而且因為人口數的關係，人才濟濟。

大陸的互聯網保險、互聯網保險公司正如火如荼的進行與發展，反觀台灣還在為網路投保上開放與監管的事項做拉鋸，實在無法形容之間的差異。不過台灣在發展互聯網保險本質上存在有侷限的地方，例如市場規模，此與大陸市場相比，簡直天壤之別，若未能走出台灣市場，則創新商品之推動成效不顯著，因此這些可能也是為什麼台灣保險業者未積極投入互聯網發展的主要原因。

然而綜觀全球金融業發展，在往「科技」的路上前進，我們應接受新的觀念了解新的趨勢，培養「創新」的思維。

警惕：不變有危險、萬變有風險、求變可避險。



Aon-Benfield 2016 Asia On-the-Job Training Course

Date 2016.06.12-2016.06.17

Location Singapore

Topics

- Catastrophe Modeling
- Dynamic Financial Analysis & Reinsurance Optimization
- Broking Support Team Presentation on Analyzing Data Pack and Slip Wordings
- Reinsurance Applications Study
- Meet Client Service Department Team and Presentation



王志宇 心得分享

此次課程由巨災暴露風險、財務分析評估進入再保險安排之規劃與考量原則，再由從事 Treaty Underwriter 超過30年 Mr. Charles Roberson 帶領了解再保合約內之各項條款、訂價、復效...等操作概念，並皆以實務案例解說學員的詢問，讓問題皆能夠釐清，最後再由客服作業上應注意事項與巨災損失之應對經驗，讓再保系統架構與運作觀念完整的呈現給學員。

連續四天的密集課程，講師極力將再保險重要概念、架構向學員說明，並於關鍵細節加重案例解說，就算沒有再保作業經驗的人，也可吸收其正確概念與想法。而具備正確的系統邏輯觀念，加上後續實務作業的經驗累積，所獲得的專業學習與經歷才足夠完整。Charles 在 Evan 口中稱為公司重要資產，這樣概念，除了認同外，當下也有莫名的感動，難道不是嗎！公司人員由工作中累積經驗、公司培訓與自我提昇...等過程，所累積的工作實力，不正是公司賴以持續經營的重要人才。

第一保 2016 年訓練成果，內外部訓練共計 999 班次，訓練時數為 3,540.5 小時，參訓人次為 11,714 人次，訓練費用共計 1,037 仟元。

2014-2016 年訓練成果			
項目	2014 年	2015 年	2016 年
內外部總訓練班次	1,047	833	999
總訓練時數	2,747	2,867.5	3,540.5
參訓總人次	13,668	10,542	11,714
訓練費用總計 (仟元)	1,160	1,218	1,037

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。2016 年女性員工與男性員工平均受訓時數分別為 26.6 小時與 35.5 小時，而管理階層人員與非管理階層人員平均受訓分別為 46.6 小時與 24.0 小時。

員工訓練時數－依員工性別與管理階層分類						
項目	2014 年		2015 年		2016 年	
	男	女	男	女	男	女
員工訓練總時數	17,679.5	10,161.5	17,896	9,254	17,934	9,663
參與員工總人數	482	347	496	356	505	363
平均每人受訓時數	36.5	29.0	36.0	26.0	35.5	26.6
每名員工接受訓練的平均時數	33.5		31.9		31.8	
平均每人受訓時數	管理職		46.0		46.6	
	非管理職		26.5		24.0	

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 51 人取得 89 張證照，其中核保資格證照 40 人取得 63 張，理賠資格證照 21 人取得 26 張；

另外，已通過考試尚未取得資格證照共計 19 張，參加中華民國核保學會會員人數共計 42 人。另外，凡通過核保理賠單科考試者即核發獎勵金，2016 年核保理賠單科考試通過共計 26 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 87,900 元。

英文培訓活動

第一保自民國 2011 年起於公司內部網頁成立英文單字補給站，讓同仁以自學的方式每天學習三個英文單字，提升英文能力並加強國際觀。

為提高同仁主動學習的意願及自我檢視學習成果，2013 年起，一年舉辦兩次英文單字複習活動，以小禮物的方式鼓勵同仁主動參加活動，並在年底提供精美獎品給參與活動的員工抽獎，希望能藉此提高學習趣味性、降低學習恐懼感，營造輕鬆的學習環境。

2016 年起複習活動除英文單字複習及英文小文章閱讀，更

增加了英文歌曲克漏字聽力單元，目的在提升全方位英文能力及培養國際觀，以循序漸進、輕鬆的方式帶領同仁進入英文的學習環境，一點一滴增加英文學習的面向，除了用小禮物及抽獎活動吸引同仁的學習興趣，也希望在工作之外，能透過這個軟性的小活動拉近同事間的距離，能有共通有趣話題讓大家津津樂道。

從 2013 年舉辦英文單字複習活動至今，主動參加人數也由 148 人至 2016 年參加人數增加到 230 人，由此可見同仁的學習興趣及參與感持續提升。

等級	詞類	英文單字	單字翻譯
		例句	例句翻譯
初級 (n.)	risk	Starting a new business has its risks as well as rewards.	風險；危險 開創新事業有風險也有收益。
中級 (v.)	verify	Can you verify that the order will arrive by the end of the week?	確認；查證 你可以確認訂單會在這星期到貨嗎？
高級 (adj.)	esoteric	The ideas contained in this book are too esoteric for me.	難理解的 這本書的想法對我來說很難理解。

2013 年 6 月	148 人
2014 年 5 月	158 人
2014 年 5 月	132 人
2014 年 11 月	148 人
2015 年 5 月	157 人
2015 年 10 月	215 人
2016 年 5 月	226 人
2016 年 11 月	230 人



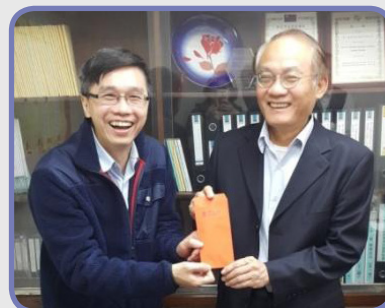
AWARDS



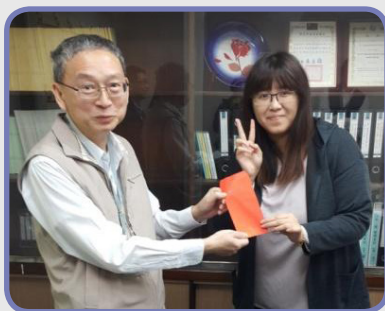
抽獎人：李正漢董事長
中獎人：意外保險部 陳佩青



抽獎人：黃清傳總經理
中獎人：金保群本部 梁松芬



抽獎人：陳仁傑副總經理
中獎人：火災保險部 林瑞淵



抽獎人：周玉龍副總經理
中獎人：水險營業部 李靜儀



抽獎人：陳正桐協理
中獎人：汽車保險部 李御傑



抽獎人：劉仁懷協理
中獎人：會計室 蕭斐芬

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」。各險部每位內勤員工皆須在每年 11 月底前提報專案或至少參與一個專案小組的成員，未參與者年終考績不得為優。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 萬至 20 萬不等獎勵金。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	2010 年	2011 年	2012 年	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年
提報件數	27	28	25	24	19	16	20
得獎件數	2	5	3	6	7	5	6
獎勵金額	26,000	100,000	60,000	140,000	200,000	100,000	190,000

2016 年區域教育訓練評鑑活動

第一保於 2016 年 8 月舉辦區域教育訓練評鑑活動，藉由競賽活動引起重視，進而達成各項績效指標。

評鑑對象：營業單位課長、襄 / 副理及單位最高主管。

評鑑內容：

1. 落實公司所推動的各項基礎訓練：早安 830 活動、個人職掌績效評核表及教育訓練之最佳實務
2. 有效的運用工具來執行區域經營：對於公司所交付區域的任務（營運目標），主管在經營管理上是如何進行業務來源規劃、人力配置、績效檢視及教育訓練，最後達成營運目標。

3. 評鑑活動進行方式：

參加評鑑人員將評鑑內容編製成完整報告，再由評鑑委員每區選出 7~8 名代表參加簡報評鑑。

評鑑配比：

1. 105 年度實際經營績效：60% (達成率 20%、成長率 50%、課產值 20%、個人產值 10%)
2. 教育訓練評鑑活動：40% (經營實務佔 80%、創意活動佔 10%、FinTech 佔 10%)

【營業單位最高主管】評鑑結果：

	北市區	新北市區	桃竹苗區	中彰投區	雲嘉南區	高屏區
第一名	營業二部 江德鈞經理	新樹營業部 陳澤裕經理	八德營業部 郭松濤主任	彰化通訊處 蔡瑞麒主任	台南營一部 陳建勝經理	楠梓營業部 吳崑池主任
第二名	車險行銷部 陳文志經理	板橋營業部 劉邦安副理	桃竹營一部 鄭紹爐經理	豐原營業部 陳士元副理	永康營業部 曾郁文副理	屏東通訊處 楊明郎主任

【必勝課或服務課課長】評鑑結果：

	北市區	新北市區	桃竹苗區	中彰投區	雲嘉南區	高屏區
第一名	營業二部 營四課 蔡承瑋課長	新樹營業部 營業課 李承謝課長	桃竹營一部 營二課 邱榮鏗課長	台中營一部 營一課 劉俊成課長	台南營一部 營二課 杜志富課長	屏東通訊處 營業課 江哲伊課長
第二名	營業二部 營四課 黃彥豪課長	新店通訊處營 業課 陳信旭課長	桃竹營一部 營二課 江宗洲課長	台中營一部 營二課 王武雄課長	永康營業部營 一課 陳建璋課長	高雄營三部 營一課 林宛縈襄理

2016 年區域教育訓練評鑑獎勵金核發共計新台幣 180,000 元。

2016 年 8 月 9 日新北市區
教育訓練評鑑活動



5.3 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，除了提供同仁優於法規之健康檢查內容，第一保還購買健康保健之影音書，提供員工教育訓練使用，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生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。

AED 設置

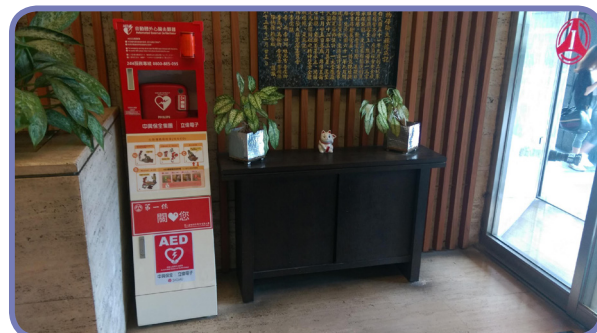
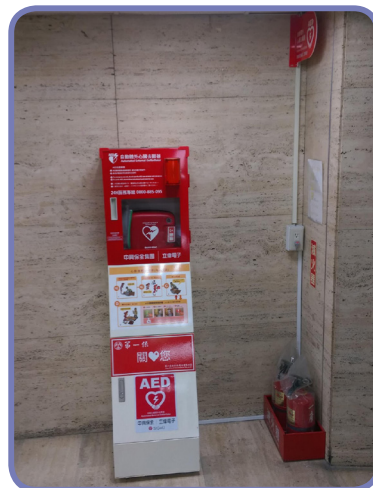
為落實第一保企業社會責任實務守則（下稱本守則）第 20 條規定：「第一保宜提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施，並致力於降低對員工安全與健康之危害因子，以預防職業上災害。第一保宜對員工定期實施安全與健康教育訓練。」第一保已於總、分公司及延平南路辦公處所設置自動體外心臟電擊去顫器（簡稱 AED）並委請中興保全及立偉電子提供 90 分鐘「簡易民眾 CPR+AED」之

教育訓練，幫助員工了解如何使用 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。

第一保 2016 年員工 AED 受訓情形如下

單位	受訓人數	受訓時數 / 人	受訓總時數
總公司	70	1.5 小時	105 小時
個保大樓	16	1.5 小時	24 小時
北市區	62	1.5 小時	93 小時
台北分公司	14	1.5 小時	21 小時
桃竹分公司	33	1.5 小時	49.5 小時
台中分公司	20	1.5 小時	30 小時
台南分公司	33	1.5 小時	49.5 小時
高雄分公司	36	1.5 小時	54 小時

第一保各單位之工作場所設置 AED 後，該單位之員工如有 70% 以上皆已接受 CPR+AED 訓練的話及配置一名管理員，並接受 18 小時之教育訓練後，則可以向各級縣市主管主機申請「安心場所認證」，對第一保的企業形象可以大大的提升，也可以說明第一保對該地區的重視與關懷。



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。

2016 年，僅接獲 1 件員工性騷擾申訴案件，經第一保工作場所性騷擾申訴處理委員會調查決議後，呈報主管機關台北市勞動部審定結果，認定公司並無違法事實。

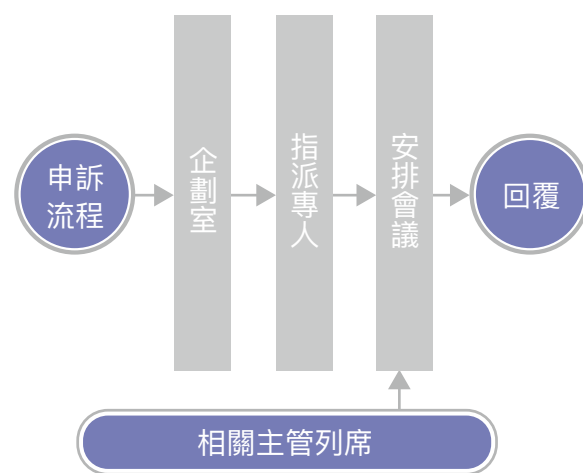


COURSE

2016 年 12 月 28 日法令遵循室舉辦「認識性騷擾的概念與定義」課程，講師：沈副總順卿，參加人數 16 人。



申訴流程



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大台北地區上下班或公出途中之機車交通意外居多，2016 年共 3 人申請公傷病假，該 3 名員工在康復後皆返回工作崗位。2014-2016 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。

2016 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	0	0	2	2	1.26	2	0.001
男	0	0	1	1	0.63	1	0.0005
合計	0	0	3	3	1.89	3	0.0015

註 1：2016 年總工作時數為 1,584,160 小時 (總工作員工數 820x 每日工作時數 8x 一年實際工作天數 244)；總工作日為 198,020 日 (總工作員工數 808x 一年實際工作天數 244)。

註 2：公傷率 (IR) = (公傷病假總人數 / 年度總工作時數) x 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) x 100%

註 5：職業病率 (ODR) = (職業病發生總人數 / 年度總工作時數) x 1,000,000；2016 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 E-mail 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，自 2016 年起健檢公假由 0.5 天增加為 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。2016 年參加健檢人數為 226 人，補助金額共計 222,735 元。

有鑒於社會環境變遷，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。

5.4 福利保障

確定福利計畫

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總額 6% 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。

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：

福利計畫之個別資產負債表			單位： 新台幣千元
項目	2015	2016	
已提撥確定福利義務之現值	563,288	594,854	
計畫資產之公允價值（已提撥在資產端的退休基金）	359,647	379,827	
員工福利負債準備	203,641	215,027	

2016 年第一保非主管職務之總員工福利支出費用達新台幣 50,404 萬元，平均每名非主管職務之員工福利支出費用為新台幣 96 萬元。

非擔任主管職務之員工福利費用統計			單位： 新台幣萬元
項目	2014 年	2015 年	2016 年
非主管職務之總員工福利支出費用	50,409	50,261	50,404
非主管職務之員工人數	513	523	527
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	98	96	96

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）。

第一保正職員工享有福利項目



員工自強旅遊活動補助



端午獎金、中秋獎金、年終獎金



行銷專案提報獎金



員工本人或子女結婚禮金



年終尾牙活動補助



核保理賠證照考試報名費補助



員工本人及二親等逝世奠儀



員工健康檢查費用補助及健檢假



核保學會個人會員入會費
及常年會費補助



員工因傷病住院慰問金



員工團體保險：
人壽保險、癌症醫療保險、
意外傷害保險



精算證照考試報名費補助



員工因傷病住院醫療費用補助



業務競賽獎金



精算學會個人會員入會費
及常年會費補助



員工家中遭逢天然災害
或意外重大事故急難救助金



創價專案提報獎金



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

2016 年 11 月 5 日管理部、
法令遵循室共同舉辦宜蘭
一日遊（參加人員含眷屬
共計 40 人）



2016年11月5日管理部、法令遵循室共同舉辦宜蘭一日遊（參加人員含眷屬共計40人）



退休員工福利制度

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。在退休福利方面，依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」之規定，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，分別存入台灣銀行退休基金專戶及勞工保險局的個人退休金專戶。

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。至於申請育嬰假員工的職務將進行工作調整或尋找接替人選。

2016 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	12	18	30
申請育嬰留停的員工總數	0	7	7
育嬰假後於 2016 年應復職的員工總數 (A)	0	2	2
育嬰假後於 2016 年實際復職的員工總數 (B)	0	2	2
復職率 (%)	0	100%	100%
育嬰假後於 2016 年實際復職的員工總數 (C)	0	2	2
於 2015 年復職後 12 個月仍在職的員工總數 (D)	0	2	2
留任率 (%)	0	100%	100%

註：復職率 = (B/A)*100；留任率 = (D/C)*100。

5.5 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，由各級主管檢視及評核所屬同仁當年度工作檢討評估其落差，同時同仁也得以思考該如何異中求同形成共識，並達成最佳落點，因此主管依據所屬同仁個人職掌績效評核考核該成員的年度績效並修訂來年同仁新的年度工作規劃。2016 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	總數					
	2014 年		2015 年		2016 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	100%		100%		100%	
管理階層						
非管理階層						

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單位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法定期考核。

(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。

以上同仁再透過所屬主管每年 2 次深度對談後由主管評核其個人年度績效，於每年 12 月會依循員工考核辦法評核員工的年終考核。

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。2016 年擔任事務工作同仁及晉升為管理職同仁共計 61 位，另外營業同仁符合標準並晉升者達 9 位。

4. 2016 年各部室含跨部室輪調人員共計 74 位，其中包含 2 位因配合政府政策產業導入金融科技轉任職務人員。

2016 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。2016 年員工酬勞計新台幣 5,238,899 元，已提報董事會決議通過，並向股東會報告後將予以發放。

環境保護

環境保護愛地球、節能減碳永長留

第一保長期關注環境保護及節能減碳議題，儘管金融服務業在服務產製過程中，直接耗能及碳排放量相對其他產業較低，但我們仍持續在企業內部實行環保職場政策，積極推動企業化與節能減碳，金融服務業產品的特性不同於製造業，主要在提供無形的保險商品與服務，雖然在營運過程中對環境的衝擊較小，但第一保仍秉持環境保護的理念，力行能源與資源的節約及管理，努力減少服務過程中可能對環境產生的衝擊與影響。

6.1 原物料採購

每個公司都應該用心思考在使用此原物料之前、之中、之後等階段時不同的影響，亦即生存環境、生活空間、天氣、其他物種等的相對影響。而第一保在原物料採購項目中依據價格、品質、服務、配合度等採購策略訂定財物請購辦法，規範財物的申請、採購、驗收及請款；財物申請需經審慎評估其需求性、需要率，並為避免採購作業有人為操縱或缺失，財物採購需經報價、比價、呈報、核准後方能進行作業，且依採購金額之多寡分層級裁核，採購需經採購申請單位與相關配合單位會同驗收後方屬完成。

財物請購流程

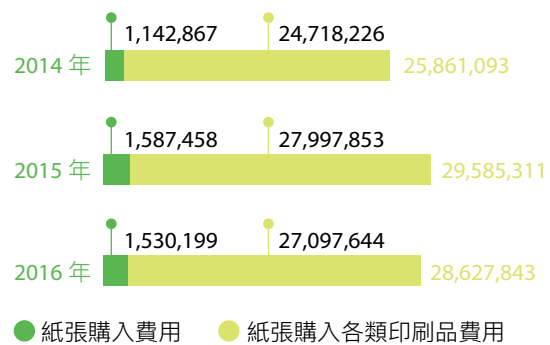


第一保屬於金融服務產業，原物料之使用以紙張之需求量最為龐大，其他相關附屬之原物料，例如文具用品等用量相對較少；紙張使用除提供列印保險單給客戶、留存公司內部文件外，搭配銷毀機制將廢棄紙張予以銷毀回收再生。

目前，第一保已開放部分險種之網路投保，減少要保書之列印，2016 年已略有成效，各類紙張支出成本較 2015 年減少 3% 之費用；未來規劃保單電子化、網路 APP 繳費等方向，以減少紙張需求量，以期再降低 1% 以上之紙類品購入費用。

紙類用品採購費用統計

單位：新台幣元



註：因業務增加以致 2015 年紙張用量較 2014 年增加，故相關費用也相對增加。

綠色採購

為響應綠色採購，優先採購具有環保節能標章以及可重複使用的用品，同時選用節能設備，如節能燈具並減少採購一次性用品（如環保紙杯等），此外更採取下列措施降低職場能源使用量：照明設備：各地辦公室及總部大樓大多採用節能燈具，總部大樓職場走道及地下室停車場，依循能源局建議，以減燈方式達到節能減碳效益。



6.2 能源管理

節能減碳一直以來都是第一保公司及員工認同以外更積極努力的一項任務，甚以節能減碳為標題通告全公司，為保護地球資源推動節能減碳，第一保已規劃以下之節能減碳政策，並要求各單位同仁配合辦理：

1. 隨手關閉不用之電源。
2. 調整適合的冷氣空調溫度。
3. 設定電腦相關設備省電功能。
4. 穿著襯衫不打領帶。
5. 盡量使用大眾運輸交通工具。
6. 使用環保筷。
7. 自備隨身杯，少用紙杯。
8. 每年用電量較前一年度減少 1% 以上或持平為目標。

● 推動節能

第一保於 2016 年 7 月公告『節能減碳力行環保獎勵辦法』，讓全體同仁明瞭公司對節能減碳的重視，並帶動全體同仁來執行相關的節約能源方針以減少碳化物的排放，將觀念落實及具體保護我們的生活環境。從 2016 年 7 月起至 12 月止，依據辦法的推行所得到的具體成效，相對於 2015 年同期所減少支出的費用比率達 10% 以上，可見獲得相當不錯的成效。2017 年將持續推行『節能減碳力行環保獎勵辦法』，期盼上從公司、下至員工均能盡一己之力，START-WITH-1-THING 一件好事救地球，繼續為環境保護而努力以赴。

2014-2016 年能源使用統計

能源	項目	2014 年	2015 年	2016 年
直接能源	排放係數 (kgCO ₂ e/L)	2.2631	2.2631	2.2631
間接能源	用電量 (度)	2,124,821	2,227,732	2,007,695
	電力排放係數 (kgCO ₂ e/ 度)	0.521	0.521	0.521
	碳排放量 (kgCO ₂ e)	1,107,032	1,160,648	1,046,009
合計	樓地板使用面積 (m ²)	15,516	15,516	15,516
	電力碳排放強度 (kgCO ₂ e/ m ²)	71.34	74.8	67.41

節能減碳力行環保獎勵辦法—2016 年下半年用電統計表

統計月份			201607~201612		
營運群組	單位部門	本期金額	去年同期金額	增減金額	增減 % 數
09_雲嘉南區	3099_雲林通訊處	40,652	60,801	-20,149	-33.14%
10_高屏區	0299_高雄分公司	452,400	542,613	-90,213	-16.63%
09_雲嘉南區	3799_永康營業部	25,267	30,092	-4,825	-16.03%
06_新北市區	0899_台北分公司	162,158	191,398	-29,240	-15.28%
總部及北市區	0499_中崙營業部	75,820	89,154	-13,334	-14.96%
總部及北市區	總公司 -9 樓	528,066	617,812	-89,746	-14.53%
10_高屏區	2899_鳳山營業部	74,217	86,679	-12,462	-14.38%
08_中彰投區	台中營業部	128,955	150,418	-21,463	-14.27%
09_雲嘉南區	2999_佳里通訊處	20,011	23,084	-3,073	-13.31%
總部及北市區	總公司 -10 樓	244,164	280,542	-36,378	-12.97%
總部及北市區	總公司 -8 樓	167,336	192,054	-24,718	-12.87%
06_新北市區	2199_台東通訊處	10,738	12,323	-1,585	-12.86%
金保群	延平 -6 樓	276,783	315,480	-38,697	-12.27%
總部及北市區	2799_內湖營業部	85,259	96,575	-11,316	-11.72%
07_桃竹苗區	0399_新竹營業部	88,995	100,132	-11,137	-11.12%
總部及北市區	總公司 -11 樓	159,781	179,533	-19,752	-11.00%
07_桃竹苗區	3699_桃園營業部	77,977	87,546	-9,569	-10.93%
06_新北市區	0599_蘭陽通訊處	21,641	24,255	-2,614	-10.78%

節能減碳力行環保獎勵辦法—2016年下半年用電統計表

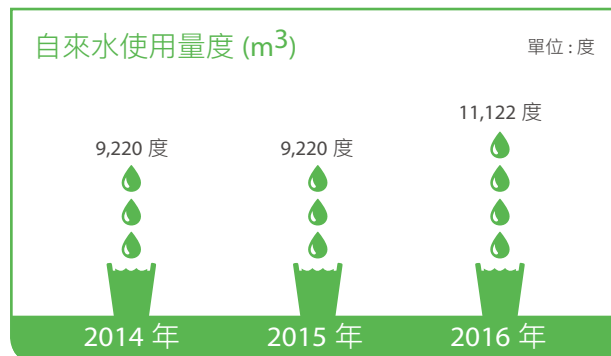
統計月份			201607~201612		
營運群組	單位部門	本期金額	去年同期金額	增減金額	增減 % 數
07_ 桃竹苗區	1199_ 苗栗營業部	47,191	52,692	-5,501	-10.44%
09_ 雲嘉南區	1899_ 台南分公司	249,881	277,041	-27,160	-9.80%
金保群	延平 -7 樓	467,704	518,247	-50,543	-9.75%
06_ 新北市區	3899_ 板橋營業部	135,513	147,817	-12,304	-8.32%
06_ 新北市區	5599_ 蘆洲通訊處	69,936	76,131	-6,195	-8.14%
07_ 桃竹苗區	1099_ 桃竹分公司	177,856	193,370	-15,514	-8.02%
09_ 雲嘉南區	1799_ 新營通訊處	16,189	17,528	-1,339	-7.64%
08_ 中彰投區	0199_ 台中分公司	228,884	247,612	-18,728	-7.56%
10_ 高屏區	2099_ 屏東通訊處	19,942	21,478	-1,536	-7.15%
08_ 中彰投區	1499_ 員林通訊處	77,101	82,862	-5,761	-6.95%
06_ 新北市區	2299_ 花蓮通訊處	8,388	8,978	-590	-6.57%
10_ 高屏區	3399_ 楠梓營業部	47,836	51,123	-3,287	-6.43%
08_ 中彰投區	1399_ 台中港通訊處	23,509	25,072	-1,563	-6.23%
06_ 新北市區	2699_ 新樹營業部	101,460	107,815	-6,355	-5.89%
09_ 雲嘉南區	1699_ 嘉義營業部	54,900	56,851	-1,951	-3.43%
總部及北市區	總公司 -4 樓	182,209	184,946	-2,737	-1.48%
08_ 中彰投區	1299_ 豐原營業部	47,529	47,526	3	0.01%
07_ 桃竹苗區	4099_ 八德通訊處	15,848	15,619	229	1.47%
06_ 新北市區	5699_ 新店通訊處	33,915	32,381	1,534	4.74%
06_ 新北市區	2599_ 三重營業部	89,081	80,060	9,021	11.27%
08_ 中彰投區	2399_ 草屯通訊處	19,424	17,379	2,045	11.77%
08_ 中彰投區	0699_ 彰化通訊處	87,763	78,025	9,738	12.48%
10_ 高屏區	3299_ 路竹營業部	59,156	51,586	7,570	14.67%
合計		4,901,435	5,472,630	-571,195	-10.44%

6.3 水資源管理

第一保總公司位於一般商業區，故所使用之水源皆取於當地自來水廠。有關於廢汙水的部份皆配合台北市污水下水道建置工程，進行內部污水管改修，由市府汙水處理廠進行處理。在公司所使用的洗手間預計逐步汰換有省水標章之相關設備，調節水龍頭設備出水量以達到減少水資源浪費，為地球盡一份心力。

2016 年自來水用量較 2015 年提高，代表第一保之水資源管理之政策未能完全落實，第一保將加強向員工宣導水資源管理政策，以達到減少水資源浪費。

水資源使用狀況



6.4 廢棄物管理

第一保在業務作業過程中所需的原物料是紙張，相對在廢棄物的產生同樣會是紙張。第一保因此訂定檔案清理銷毀作業準則來將廢棄紙張做最適管理，做為定期銷毀、分層簽核、環境保護的依據，希望藉以執行 1. 權責單位及其職權規範、2. 銷毀作業應遵循事項、3. 銷毀目錄宜記載事項、4. 銷毀之方法、5. 檔案銷毀作業流程等相關紙張銷毀事宜。

針對大量廢棄紙張之處理，每年安排至少一次之水銷作業，將大量廢棄紙張經由專業廠商水銷作業處理，過濾紙漿以外之其他雜物後，再製成再生紙重覆使用。但各分公司可視儲存年限、儲存空間而決定當年度是否進行銷毀作業。

各分公司依照各單位所要銷毀之文件造冊簽報核准後進行水銷回收再利用，除垃圾減量、環境保護、節能減碳、避免過度砍伐樹木外，並可為地球減緩溫室效應盡一份心力，為我們下一代子孫提供更優質的生活環境。

第一保屬於金融服務產業，原物料之使用以紙張之需求量最為龐大；紙張使用為提供列印保險單給客戶、留存公司內部文件等保存用途，但為活化紙張再利用，本公司定期銷毀過期文件、客戶個資等紙張文件且予以回收再生使用，減少樹木的砍伐。

響應政府提倡之垃圾減量之政策，平時除了透過內部管道對員工宣導落實垃圾分類重要性外，在總部大樓的垃圾處

水銷回收再利用數量統計		單位：公斤	
地區	2014 年	2015 年	2016 年
總公司	4,730	5,890	17,890
新北市	1,820	1,790	0
桃竹	3,500	0	3,530
台中	7,810	0	0
台南	2,000	2,500	2,800
高雄	26,080	0	4,200
總計	45,940	10,180	28,420

理，也委由外部專業的清潔公司進行資源集中與分類後，在交由專業的環保資源回收廠處理，不影響當地環境，有效率的實施垃圾分類，並重複使用具再利用價值之物品（如：內部傳送文件皆重複使用舊信封、單面廢紙、舊紙箱等）。

在資訊 (IT) 設備廢棄物之處理原則和回收機制，是統一由資訊部門處理，為保障企業資訊安全在回收前，皆會先行將硬碟中之所有資料予以銷毀，剩餘部份再交由專業回收廠商回收處理。目前資訊設備的報廢年限為三～六年，另也依照資訊 (IT) 設備實際使用狀況執行報廢或汰舊換新。

報廢資訊設備品項及數量			單位：台
品名	2014 年	2015 年	2016 年
桌上型電腦	101	193	203
印表機	18	16	17
PC 伺服器	1	7	0
筆記型電腦	1	0	0

APPENDIX



附錄

註：●完全揭露 ○部分揭露

GRI G4 指標索引 – 依循「核心」選項

一般標準揭露

GRI 指標

揭露狀況

參考章節 / 說明

頁碼

策略與分析

G4-1

提供組織最高決策者的聲明，內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略

●

董事長的話

3

組織概況

G4-3

說明組織名稱

●

一、關於第一保

4

G4-4

說明主要品牌、產品與服務

●

1.1 公司概況

4

G4-5

說明組織總部所在位置

●

一、關於第一保

4

G4-6

組織營運所在的國家數量及國家名（包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國）

●

1.1 公司概況

4

G4-7

所有權的性質與法律形式

●

1.1 公司概況

4

G4-8

說明組織所提供服務的市場（包含地理細分、所服務的行業、客戶 / 受患者的類型）

●

1.1 公司概況

4

G4-9

說明組織規模

●

1.1 公司概況

4

G4-10

按聘僱類型、合約及地區畫分的員工總數，並依性別細分

●

5.1 員工聘用

46

G4-11

受集體協商協定保障之總員工數比例

●

第一保未設置獨立工會組織，故無簽訂任何集體協約等紀錄

-

G4-12

描述組織的供應鏈

○

6.1 原物料採購

62

G4-13

報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化

●

2.1 企業社會責任委員會

12

G4-14

說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則

●

3.2 風險控管

29

G4-15

列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議

●

1.1 公司概況

4

G4-16

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

●

1.1 公司概況

4

GRI G4 指標索引 – 依循「核心」選項				
一般標準揭露				
	GRI 指標	揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	合併財務報表中所包含的實體	●	關於本報告書	2
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	●	2.3 CSR 重大議題鑑別	16
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	●	2.3 CSR 重大議題鑑別	16
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	●	2.3 CSR 重大議題鑑別	16
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	●	2.3 CSR 重大議題鑑別	16
G4-22	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	●	關於本報告書	2
G4-23	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	●	關於本報告書 2.3 CSR 重大議題鑑別	2 16
利害關係人議合				
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	●	2.2 利害關係人議合	14
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	●	2.2 利害關係人議合	14
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	●	2.2 利害關係人議合	14
G4-27	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，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	●	2.2 利害關係人議合	14
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	●	關於本報告書	2
G4-29	上一次報告的日期	●	關於本報告書	2
G4-30	報告週期	●	關於本報告書	2
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	●	關於本報告書	2
G4-32	組織選擇的「依循」選項、索引、頁碼報告	●	關於本報告書 GRI G4 指標索引	2 68
G4-33	組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	●	關於本報告書	2
治理				
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	●	三、公司治理	20
倫理與誠信				
G4-56	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	●	3.1 董事會	21

特定標準揭露 (包含 GRI G4 金融服務行業揭露)					
重大考量面	DMA 與指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
經濟績效	DMA	管理方針揭露 (G4 金融服務行業補充說明)	●	1.2 營運表現	9
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	●	1.2 營運表現	9
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	●	1.2 營運表現 5.4 福利保障	9 58
	G4-EC4	自政府取得之財務補助	●	1.2 營運表現	9
原物料	DMA	管理方針揭露	●	6.1 原物料採購	62
	G4-EN1	所用原物料的重量或體積	●	6.1 原物料採購	62
廢污水及廢棄物	DMA	管理方針揭露	●	6.3 水資源管理 6.4 廢棄物管理	66
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	●	6.3 水資源管理 6.4 廢棄物管理	66
勞僱關係	DMA	管理方針揭露	●	5.1 員工聘用 5.2 專業人力發展	46 48
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	●	5.1 員工聘用	46
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	●	5.4 福利保障	58
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	●	5.4 福利保障	58
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露	●	5.3 職場安全	56
	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	○	5.3 職場安全	56
	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	●	5.3 職場安全	56
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	●	第一保為金融服務業，因行業特性，並未有與職業相關之疾病高發生率與高風險之作業人員	-
訓練與教育	DMA	管理方針揭露	●	5.2 專業人力發展	48
	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	●	5.2 專業人力發展	48
	G4-LA10	強化員工持續受雇能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	○	5.2 專業人力發展	48
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	●	5.5 績效考核	60
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露	●	5.1 員工聘用	46
	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	●	5.1 員工聘用	46

特定標準揭露 (包含 GRI G4 金融服務行業揭露)					
重大考量面	DMA 與指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
當地社區	DMA	管理方針揭露	●	4.3 社區參與	44
	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	●	4.3 社區參與	44
	FS13	在低人口或落後地區的營運據點數量	●	1.1 公司概況	4
	FS14	弱勢族群能夠得到更好的金融服務舉措	●	4.1 多元化的商品組合	34
反貪腐	DMA	管理方針揭露	●	3.1 董事會	21
	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險	●	3.1 董事會	21
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	●	3.1 董事會	21
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	●	第一保於 2012 至 2014 年度無發生任何貪腐的行為及事件	-
產品及服務標示	DMA	管理方針揭露	●	4.1 多元化的商品組合	34
	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	●	4.1 多元化的商品組合	34
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反產品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	●	4.1 多元化的商品組合	34
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	○	4.2 客戶關係管理	42
	FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	●	4.1 多元化的商品組合	34
行銷溝通	DMA	管理方針揭露	●	4.1 多元化的商品組合	34
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	●	4.1 多元化的商品組合	34
	G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣 (包括廣告、推銷及贊助) 的法規及自願性準則的事件總數	●	4.1 多元化的商品組合	34
顧客隱私	DMA	管理方針揭露	●	4.2 客戶關係管理	42
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	●	4.2 客戶關係管理	42
法規遵循	DMA	管理方針揭露	●	4.1 多元化的商品組合	34
	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	●	4.1 多元化的商品組合	34
產品組合	FS2/DMA	評估與審核各業務面對環境和社會風險的程序	●	3.2 風險控管	29
	FS7	為針對有益於社會而設計的產品和服務	●	4.1 多元化的商品組合	34
	FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	●	4.1 多元化的商品組合	34

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
(1) 在企業金融商品或服務之協議或交易範圍內，鼓勵與關注客戶或其他往來對象遵循金融保險業者對環境面和社會面要求之作業流程，及達到合理條件之情形	四、客戶關懷
(2) 非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異	五、員工照顧

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表	
章節	對應報告章節
第一章 總則	二、關於第一保 三、公司治理
第二章 落實推動公司治理	三、公司治理
第三章 發展永續環境	六、環境保護
第四章 維護社會公益	四、客戶關懷 五、員工照顧
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	三、公司治理
第六章 附則	三、公司治理

