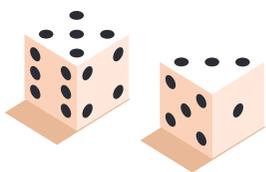


2022 明台產險 永續報告書



目錄



致利害關係人 2

01 永續發展 · 策略願景

1.1 永續經營	5
1.2 重大議題分析與利害關係人溝通	8
1.3 永續策略與願景	15

02 永續經營 · 透明治理

2.1 公司營運	19
2.2 營運績效	25
2.3 誠信經營	27
2.4 風險管理	29
2.5 持續營運計畫	31
2.6 資訊安全管理	33
2.7 責任投資倡議	38

03 永續服務 · 創新金融

3.1 永續商品與服務	41
3.2 普惠金融服務使用性	46
專欄 2022年防疫險保單理賠處理	47
3.3 普惠金融服務品質	48

04 深耕台灣 · 環境友善

4.1 氣候變遷管理	55
4.2 能資源管理	60
專欄 週三蔬食日	65
4.3 供應鏈管理	66

05 多元包容 · 社會共融

5.1 人才吸引與留任	69
5.2 人才培育與發展	75
專欄 Team Leaders Program 輔導長專訪	77
5.3 職業安全衛生	80
專欄 永續新總部	84
5.4 核心優勢運用	86

06 附錄

6.1 關於報告書	92
6.2 GRI準則內容索引	93
6.3 永續會計準則委員會編製標準 (SASB) 保險業內容索引	97
6.4 第三方查證聲明	98



致利害關係人

董事長 — 松延洋介

近年來，我們所面臨的風險越來越複雜多元，包括天災、疫情、地緣政治風險、生物多樣性的喪失等，不斷地挑戰著我們對未來的想像與信心。為此，MS&AD保險集團立志成為風險對應專家，提供風險解決方案的平台，持續提供新商品及服務，對解決社會議題進行貢獻，創造與社會的共享價值 (CSV)，與社會一起成長為目標努力。

我們對於數位化的經營願景是推動數位轉型 (DX)、「活用數位技術尋求最佳風險解決方案」，也就是「CSV×DX」的戰略，以提供經濟上的補償、損害防阻及復原的服務措施，創造更多的社會共享價值。尤其在後疫情時代，我們希望能夠將這種富有社會共享價值及數位化的商品及服務推廣到國際間，轉變我們的商業模式，驅動海外事業的永續成長。

明台產險在三井住友海上的海外事業群中佔有舉足輕重的地位，過去3年明台產險之經營體質大幅提升，獲利翻倍成長，2022年~2023年是新中期計畫「永續創新2025」的第一年，我們將發揮與集團公司的全球綜效，推動「CSV×DX」；在追求獲利與保費收入同步提升的同時，也將透過創造共享價值與數位轉型布局未來，以確保相對競爭優勢。

董事長 松延洋介

松延洋介



致利害關係人

總經理 — 陳嘉文

2022年產險業遭遇防疫險的衝擊，實證風險管理與公司治理的重要性，也強調企業必須能夠實現永續經營，才能作為ESG長期發展的基礎。

明台產險由於防疫險風控得宜，加上經營團隊緊急應變，不僅成功由虧轉盈，而且獲利反而創下歷史新高，清償能力與信用評等均為業界之首，順利挺過防疫險難關，得以在健全的財務基礎下，持續推展ESG永續策略。

明台產險針對永續金融，制定綠色核保、綠色投資、綠色營運、綠色保險四大面向，結合本身業務特性，與利害關係人創造共享價值(Creating Shared Value, CSV)，並進一步加強內外外部溝通，付諸具體行動，實踐聯合國SDGs的17項永續發展目標。

永四 續大 金政 融策

綠色核保

2022年起限制高汙染行業承保容量

綠色投資

2022年起投資標的ESG列為投資準則

綠色營運

2022年完成溫室氣體排放盤點認證
2023年成立永續部門推動環境永續
2023年開發多元就業促進社會永續

綠色商品

綠電保險、農業保險、氣候風險、UBI
車險、電動車保險、綠色住宅火險、無
紙化與數位化減碳流程改造工程

明台產險期望藉由本業領域的專業表現、與企業永續經營的投入，提供安心與安全，促進社會蓬勃發展，創造穩健的地球環境。為宣示永續發展的決心，明台產險將於2023年完成新總部的搬遷，命名為第五代「永續S新總部」。透過綠色環境、電動車位、員工幸福空間、屋頂農場、太陽能發電、雨水回收系統、永續宣導區等設施，具體展現各種永續行動，將持續引領永續金融的發展。

總經理 陳嘉文

陳嘉文





01 永續發展 · 策略願景

- 1.1 永續經營
- 1.2 重大主題分析與利害關係人溝通
- 1.3 永續策略與願景

MS&AD 保險集團作為「具韌性、永續發展的社會」領航者，推動創造共享價值的商業模式，與社會追求永續發展。明台產險依循金融監督管理委員會（簡稱金管會）「公司治理3.0-永續發展藍圖」，並逐步推動永續保險原則（Principles for Sustainable Insurance, PSI），對社會溝通明台產險專注之永續議題以及重大資訊揭露，如氣候變遷風險、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）的ESG（Environmental, Social, Governance）議題，以長期穩健成長，持續實踐聯合國永續發展目標（SDGs）。

1.1 永續經營

明台產險的母公司三井住友海上火災保險株式會社(簡稱MSI)為MS&AD保險集團的成員，MS&AD保險集團訂有Mission、Vision、Value，供旗下所有成員遵循。為實現集團的經營理念，以創造共享價值為商業模式，明台產險2019-2021年的中期計畫「飛躍の明台2021」明訂經營方針，以新商品、新通路、新方法快速因應環境變化，以確保市場競爭優勢；在2022-2025年間也有「永續創新2025」另一中期計畫，旨在於追求獲利與保費收入同步提升的同時，也創造共享價值、進行數位轉型並佈局未來。

1.1.1 經營理念 (Mission)

透過全球保險與金融事業，提供安心與安全，促進社會的蓬勃發展，創造穩健的地球環境。

1.1.2 經營願景 (Vision)

身為MS&AD保險集團的成員為榮，成為臺灣最貼心的國際產物保險公司，提升企業價值，追求永續發展。

1.1.3 行動方針 (Value)



01 客戶至上

我們的行動，永遠都是為了讓客戶安心與滿意。



02 誠信正直

我們以誠實、親切、公平、公正的態度對待任何人、任何事。



03 團隊合作

我們尊重不同的個性與意見，分享彼此的知識與創見，共同成長。



04 改革創新

我們傾聽利害關係人的聲音，時時反省檢視自己的工作。



05 專業素養

我們持續自我學習與要求，隨時提供高品質的服務。

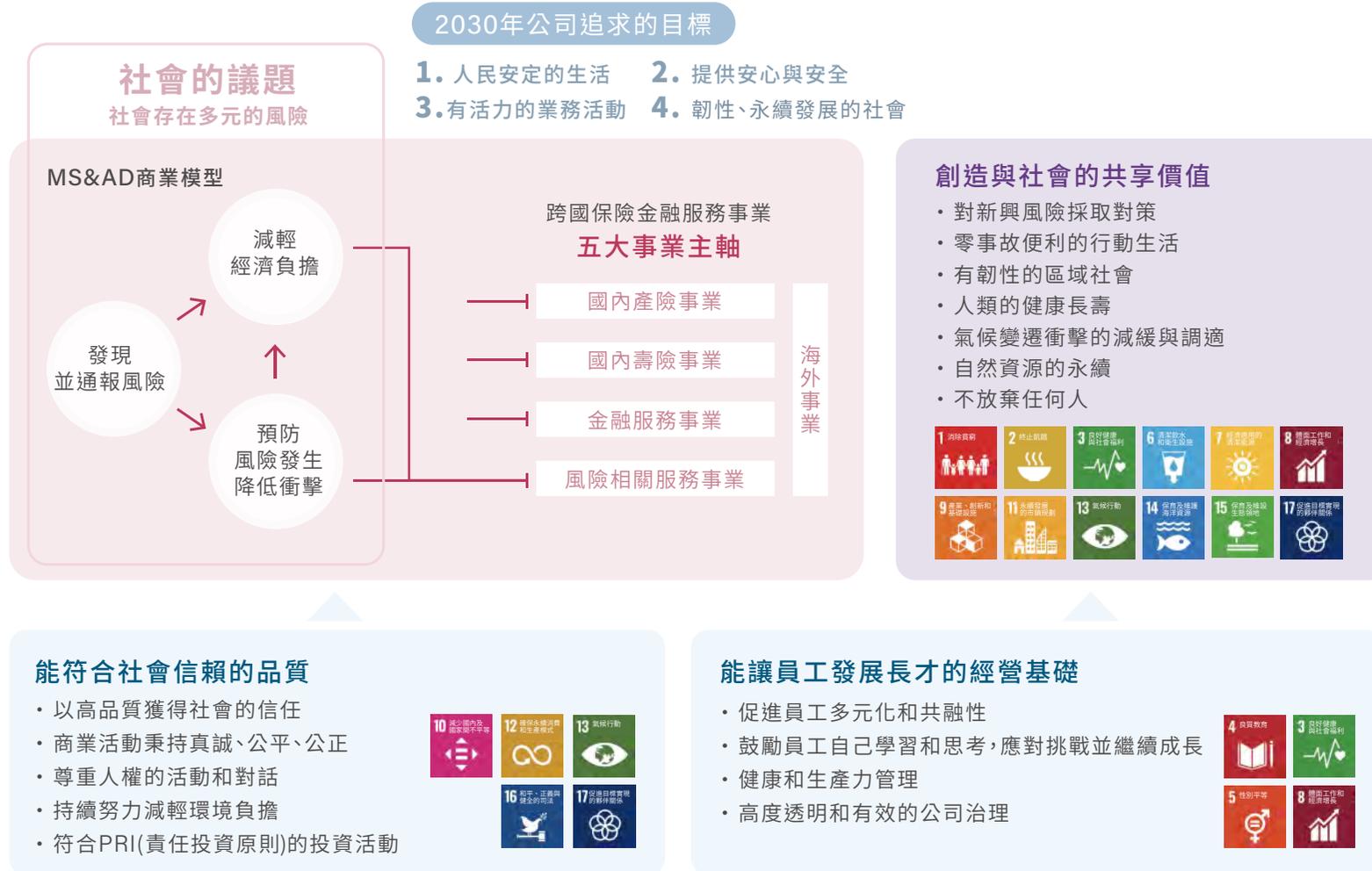
1.1.4 經營方針

- 透過多元企業活動，創造與社會的共享價值，實現具韌性的永續發展目標。
- 追求創新的成長策略，推動數位化商業模型，確立優勢的市場競爭地位。
- 落實法遵內控發揮公司治理機能，在權責分明基礎上，務實地推展業務活動。
- 計劃性培育人財提升個人及組織能力，推動職務革新並創造高效率職場。
- 持續高效率高品質的業務流程改革，提供客戶至上的優質保險服務。



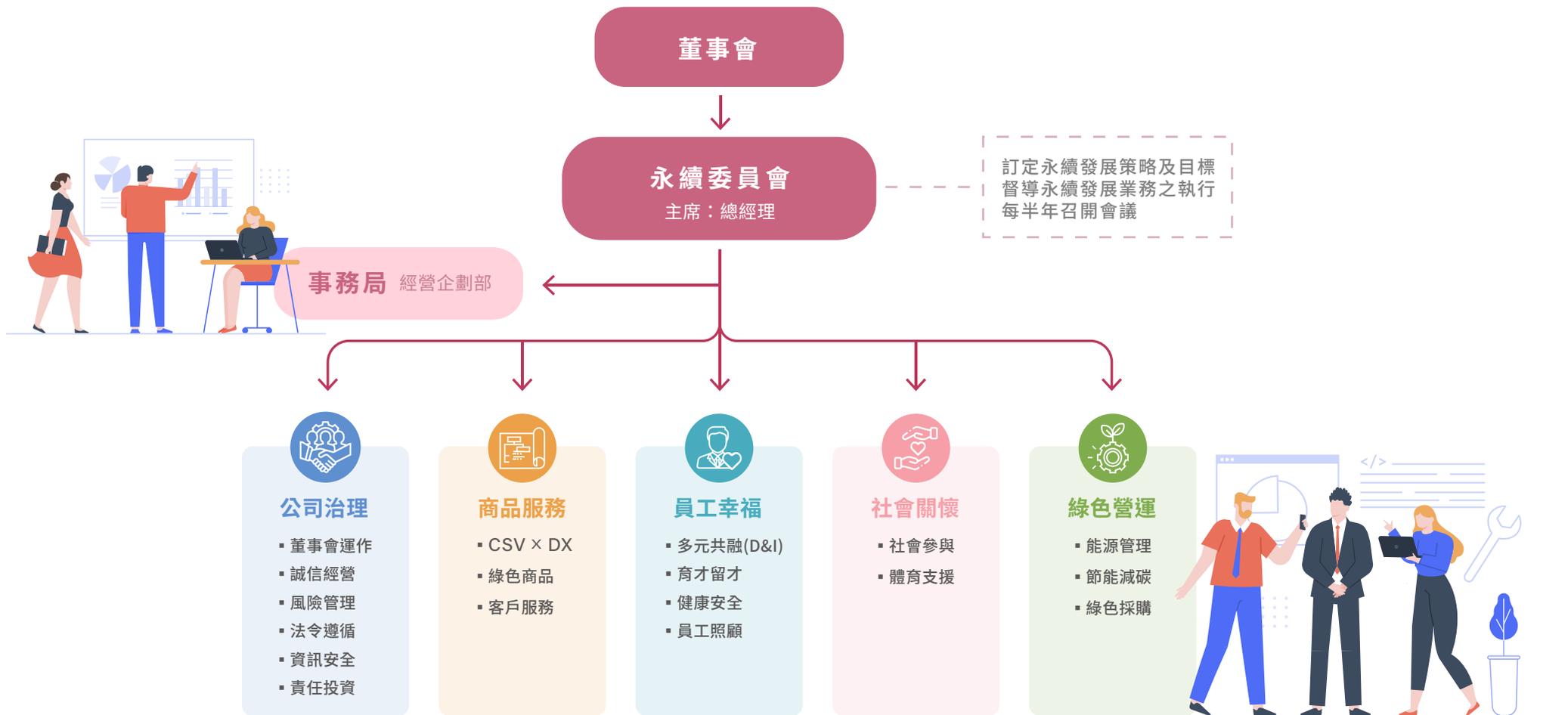
1.1.5 MS&AD保險集團的價值創造物語(CSV Story)

為實現「具韌性、永續發展的社會」，作為風險解決方案的提供者，MS&AD保險集團以聯合國永續發展目標(SDGs)為指引，透過「發現並通報風險」、「預防風險發生，降低衝擊」、「減輕經濟負擔」的商業模式，創造企業本身的經濟價值，同時也解決社會議題，達到「雙向永續發展」的結果。



1.1.6 永續管理

明台產險為確保永續發展策略之落實，將公司治理、環境保護及社會貢獻納入公司營運活動與發展中，創造與社會的共享價值，將永續發展推動小組改制，於2021年6月30日成立永續委員會，藉此強化永續發展策略、目標與管理制度。永續委員會隸屬董事會，由總經理擔任主席，下設公司治理、商品服務、員工幸福、社會關懷、綠色營運五大工作小組，分別推動相關之永續議題。此外，於2022年，我們進一步提升了執行小組組長的層級，由原本的協理升格為本部長級，這反映出公司對於永續議題的高度重視。透過這樣的舉措，我們持續推動公司內的永續實踐與執行。



1.2

重大主題分析與 利害關係人溝通

1.2.1 重大主題分析與利害關係人溝通

明台產險依循GRI主題準則、美國永續會計準則委員會準則(SASB)中保險業重大主題、產業發展趨勢、公司經營情形等面向，針對各類型的利害關係人進行調查，以界定明台產險需持續關注的重大主題。我們藉由以下步驟，向利害關係人針對其關注議題進行問卷調查，以完整辨識利害關係人與分析重大主題，並回應於本年度報告書中。

01 鑑別利害關係人

我們檢視日常營運活動所影響的對象，建立利害關係人清單，再依對明台的影響程度及互動頻率，辨識出股東、客戶、員工、銷售通路伙伴、供應商、社區、主管機關、媒體等**八類**利害關係人。

8類
利害關係人

02 鑑別永續議題

根據去年度執行成果、國內外ESG趨勢、法規與永續準則、永續會計準則委員會(Sustainability Accounting Standards Board, SASB)、公司經營策略、客戶要求等基礎，我們將重大主題分為治理／經濟、社會、環境三大類型，選定18項永續主題。

E

- 氣候變遷風險管理
- 能資源管理
- 環境倡議
- 廢棄物管理

S

- 人才吸引及留任
- 員工發展與訓練
- 職業安全衛生
- 人權政策
- 社會參與

G

- 資訊安全
- 經濟績效
- 顧客關係與服務品質
- 誠信經營與法規遵循
- 公司治理與風險管理
- 永續商品與服務
- 數位科技創新
- 責任投資
- 採購實務

依循GRI Standards(2021)新版對於重大性的定義。今年重新以衝擊(impact)的角度，收斂出前10前項重大永續主題，並參考同業現況與專家意見後，以雙重重大性評估方法，進一步調查議題對明台產險及外部經濟、環境、人與其人權的重大性程度。依據明台產險內部評估的衝擊指數為評價的主要基礎，再納入利害關係人的關注程度，協助我們了解明台產險對外部造成的影響。

03 評價10項重大 主題的衝擊程度

E

- 氣候變遷風險管理
- 能資源管理

S

- 人才吸引及留任
- 員工發展與訓練
- 職業安全衛生
- 人權政策

G

- 資訊安全
- 經濟績效
- 顧客關係與服務品質
- 誠信經營



04 分析營運衝擊 Outside-in

我們向董事長、總經理、經理人等高階主管，透過質性訪談與表單收集的方式，從管理者對於議題的重要性評分與議題的重要性排序，確認高階主管對於永續議題的看法。

2場
高層訪談

57份
高階主管有效問卷

05 調查利害關係人 關注程度 Inside-out

透過「2021年度明台產險利害關係人永續議題 (ESG) 衝擊評估問卷」調查 8 類利害關係人對10項重大主題的關注程度，共收到 565份有效回饋，並加入利害關係人權重計算利害關係人的行為與關注。包括：
日籍股東4份、臺籍股東3份、客戶17份、員工490份、銷售通路伙伴18份、供應商18份、社區8份、主管機關1份、媒體6份。

565份
有效問卷

永續工作小組評估10項重大主題對經濟、環境及人(與其人權)面向產生的影響，並同時考慮實際與潛在風險、正向與負向的影響程度及發生機率進行綜合評估並彙整。



1.2.2 重大主題矩陣圖

正面影響程度與發生機率



負面影響程度與發生機率



我們針對十項重大主題，評估實際及潛在正面影響的重大性依據影響的規模和範圍以及影響的可能性、評估實際及潛在負面衝擊的重大性依據衝擊的嚴重程度及發生可能性。明台產險 ESG 重大主題及排序如下。

正面程度衝擊排序

1. 資訊安全	6. 經濟績效
2. 誠信經營	7. 職業安全衛生
3. 員工發展與訓練	8. 人權政策
4. 顧客關係與服務品質	9. 氣候變遷風險管理
5. 人才吸引及留任	10. 能資源管理

負面程度衝擊排序

1. 人才吸引及留任	6. 職業安全衛生
2. 資訊安全	7. 人權政策
3. 經濟績效	8. 誠信經營
4. 顧客關係與服務品質	9. 能資源管理
5. 員工發展與訓練	10. 氣候變遷風險管理

1.2.3 重大主題對明台產險與其價值鏈的意義

透過重大性分析，我們盤點出十項重大主題，經由經營層與高層確認，於本報告書中揭露各重大主題之衝擊邊界、回應GRI主題準則之章節。

重大主題	對明台產險之衝擊與因應方法	對應GRI主題準則	對應SDGs	價值鏈衝擊範圍與利害關係人涉入程度		明台的回應(章節)
				價值鏈	利害關係人	
誠信經營	明台產險一直以來重視經營之誠信以及聲望，故在推動業務與專案時，也會保持謹慎、定期向董事會報告並恪遵相關法規和政策，透過堅守政策規範，以強化品牌之信賴感。	GRI 205		<ul style="list-style-type: none"> ○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ○客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ●股東 ▲客戶 ○員工 ▲供應商 ▲社區 ▲主管機關 ▲媒體 	1.1 永續經營 1.3 永續策略與願景 2.3 誠信經營
氣候變遷 風險管理	保險業在全球氣候變遷減緩與調適中扮演關鍵角色，故明台產險遵循日本母公司，將氣候風險的相關影響納入評估，結合企業、客戶、合作夥伴等利害關係人一一發揮綠色影響力，並導入TCFD，以為社會與環境帶來正面衝擊。	GRI 201-2		<ul style="list-style-type: none"> ○商品設計規劃 ●廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ●客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ●股東 ▲客戶 ▲銷售通路 ▲供應商 ▲主管機關 	4.1 氣候變遷管理
員工發展與訓練	員工是明台產險重要的「人財」資本，透過線上產險課程的引入、個人職涯發展之規劃，以及定期的追蹤評估機制，有效培育產業人才。	GRI 404-1、3		<ul style="list-style-type: none"> ○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ○客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ▲客戶 ○員工 ▲銷售通路 	5.2 人才培育與發展
人才吸引及留任	明台產險重視人才，以完善的訓練、管理和福利制度來培育員工，同時也鼓勵多元學習與部門輪調，令員工擴大職能，提升市場競爭力；此外，也和大專院校合辦學生實習計畫，吸引年輕人才於保險業內做中學。	GRI 401 GRI 404 GRI 405		<ul style="list-style-type: none"> ○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ○客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ○員工 ▲供應商 	5.1 多元化共融的職場 5.2 人才培育與發展
經濟績效	積極地打造業務成長，是明台產險對於股東和保戶的基本責任。透過優質服務、保險專業以及穩健經營，使明台產險持續進步。至於實績面，在3年間明台產險經營體質大幅提升，去年貢獻MSIG獲利創歷史新高，亦佔MSIG東亞印區一半以上的比重。	GRI 201-1		<ul style="list-style-type: none"> ○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ●客戶服務 	<ul style="list-style-type: none"> ●股東 ▲客戶 ○員工 ▲供應商 ▲主管機關 ▲媒體 	2.2 營運績效

重大主題	對明台產險之衝擊與因應方法	對應GRI主題準則	對應SDGs	價值鏈衝擊範圍與利害關係人涉入程度		明台的回應(章節)
				價值鏈	利害關係人	
顧客關係與服務品質	落實公平待客原則，也建立了申訴、回饋之機制與管道，以提升服務品質，滿足顧客需求。此外，因應科技時代，明台產險也推出更多的智能服務，將保險服務電子化，以利客戶運用。	GRI 417	 	○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ●核保理賠 ●營運管理 ○客戶服務	▲客戶 ○員工 ▲銷售通路	3.2普惠金融服務使用性 3.3普惠金融服務品質
職業安全衛生	出於對員工需求的關懷，打造全方位的福利制度，從各式用品、設備乃至整體工作環境皆力求讓同仁們滿意、安心，以進一步凝聚公司內部向心力。	GRI 403	   	●商品設計規劃 ●廣告行銷&業務招攬 ●核保理賠 ○營運管理 ●客戶服務	○員工 ▲社區	5.3職業安全衛生
資訊安全	明台產險對於資訊安全極其重視，早在三年前就已設有資安長(CIO)一職，且公司在資安一領域所投注的成本逐年增加，2022年時更獲得了資訊安全金質獎，盼能持續增加資安方面之建樹，以讓客戶以及股東更加信賴。	GRI 418		○商品設計規劃 ○廣告行銷&業務招攬 ○核保理賠 ○營運管理 ○客戶服務	●股東 ○客戶 ●員工 ▲銷售通路 ▲供應商	2.6資訊安全管理
人權政策	明台產險根據「聯合國工商業與人權指導原則」且遵循當地法令規範，制定了相應的人權政策，以保障公司員工的權益，進而將開始研議建立人權盡職調查制度，落實人權風險管理，包括鑑別人權議題、辨識容易受人權議題的影響對象、定期評估風險、擬定減緩及補償措施、公開揭露與提供申訴機制。	自訂重大主題	   	▲商品設計規劃 ▲廣告行銷&業務招攬 ▲核保理賠 ○營運管理 ●客戶服務	●股東 ○客戶 ●員工 ▲銷售通路 ▲供應商	5.1.1 多元共融的職場 5.1.3 人權政策
能資源管理	為降低各營運據點耗能，明台產險將持續汰換耗能設備以提升用電效率，並且陸續推動各項管理措施以避免能源浪費，希望藉由更新營運設備及導正員工使用習慣的雙管齊下方式，能夠達成逐年減少能源消耗的目標，落實節能減碳的環保理念，為地球環保盡一份心力。	GRI 302 GRI 303 GRI 305 GRI 306		●商品設計規劃 ●廣告行銷&業務招攬 ●核保理賠 ○營運管理 ●客戶服務	●股東 ○客戶 ●員工 ▲銷售通路 ▲供應商	4.2.1 多元共融的職場 4.2.2 能資源使用量 4.3 供應鏈管理

○ 直接衝擊 ● 間接造成衝擊 ▲ 透過其商業關係與此衝擊有直接關聯

1.2.4 利害關係人與溝通方式

明台產險界定股東、客戶、員工、銷售通路伙伴、供應商(交易對象)、社區(公協會/地方組織等)、主管機關、媒體為主要溝通的八類利害關係人,透過承諾以及行動的落實,積極溝通並回應關係人之期待,並以之為明台產險業務與未來發展的重要參考依據。

各類利害關係人對明台產險之意義

類型	主要對象	關注議題	明台回應	溝通管道	溝通頻率	頁碼
 <p>股東 股東為公司營運資本的來源,透過企業價值的提升與適當的利益回饋,回應股東的期待。</p>	單一股東 (三井住友海上)	誠信經營 公司治理 經營績效	2.1公司營運 2.2營運績效 2.3誠信經營	董事會及各功能性委員會/保險業公開資訊觀測站/官方網站	平均每季 至少一次	19 25 27
 <p>客戶 客戶是公司主要的收入來源,明台產險以「客戶滿意」為事業活動的原點,提供客戶最高品質的風險解決與管理服務。</p>	個人保戶 法人保戶 潛在客戶	誠信經營 顧客關係與服務品質 員工發展與訓練	2.3誠信經營 3.3普惠金融服務品質 5.2人才培育與發展	各營業據點/0800客服專線/申訴專線/24小時免費理賠服務電話及事故現場處理服務/官方網站/AI智能客服/FB及LINE官方帳號/保險業公開資訊觀測站/檢舉系統/獨立董事信箱/信件諮詢	不定期	27 48 75
 <p>員工 員工是公司的重要支柱及資產,明台產險致力於創造樂於工作的職場與學習環境,與員工一同成長。</p>	新進員工 在職員工 離職員工	人才吸引及留任 誠信經營 顧客關係與服務品質	5.1人才吸引與留任 2.3誠信經營 3.3普惠金融服務品質	全員溝通大會/職工福利委員會/企業工會/績效考核晉升會議/性騷擾申訴管道/教育訓練/內部網站/檢舉系統/獨立董事信箱	平均每季 至少一次	27 48 69
 <p>銷售通路伙伴 例如共同提供高品質的保險產品和服務,滿足客戶的需求,並實現共同的商業目標。</p>	通路商	員工發展與訓練 顧客關係與服務品質	5.2人才培育與發展 3.3普惠金融服務品質	電話、Email、會議/保險業公開資訊觀測站/官方網站/檢舉系統/獨立董事信箱	不定期	48 75
 <p>供應商(交易對象) 提供高品質的產品和服務,並確保我們的業績運營符合環境和社會的永續要求。</p>	協力廠商	人才吸引及留任 誠信經營 經濟績效	5.1人才吸引與留任 5.2人才培育與發展 2.1公司營運 2.2營運績效 2.3誠信經營	電話、Email、會議/保險業公開資訊觀測站/官方網站/檢舉系統/獨立董事信箱	不定期	19 25 27 69 75

各類利害關係人對明台產險之意義

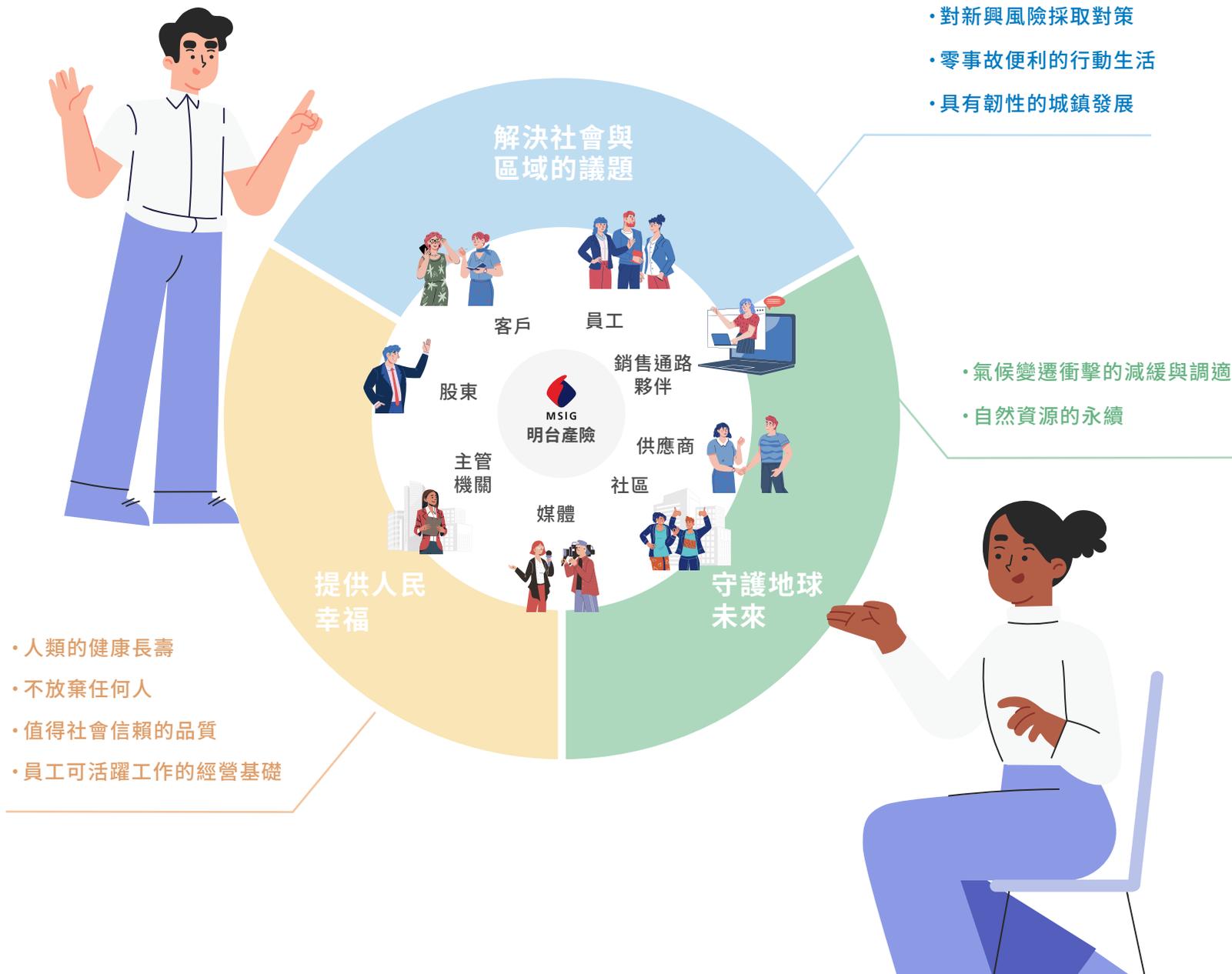
類型	主要對象	關注議題	明台回應	溝通管道	溝通頻率	頁碼
 <p>社區(公協會/地方組織等) 社區是社會需求的來源,透過溝通與互動,與臺灣社會、國際社會建構良好關係,追求相互的良好發展。</p>	營運所在地社區居民及非營利組織	誠信經營 職業安全與衛生	2.3誠信經營 5.3職業安全衛生	電話、Email、會議/保險業公開資訊觀測站/官方網站/檢舉系統/獨立董事信箱	不定期	27 80
 <p>主管機關 遵守法令為明台產險誠信經營的基礎,同時也積極響應政府的永續發展政策。</p>	金管會 保險局 同業公會	法規遵循 誠信經營 氣候變遷風險管理	2.1公司營運 2.3誠信經營 4.1氣候變遷管理	設立聯絡窗口/參與主管機關會議及座談會/配合主管機關監理及查核/保險業公開資訊觀測站/官方網站	隨時聯繫,平均每月至少一次	19 27 55
 <p>媒體 與媒體保持良好互動,透過發布企業訊息、商品資訊,讓大眾即時得到正確資訊。</p>	報章雜誌 網路	誠信經營 能資源管理	2.3誠信經營 4.2能資源管理	設立聯絡窗口/新聞稿及聲明稿	隨時聯繫,平均每月至少一次	27 60



1.3 永續策略與願景

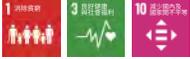
我們透過重大性分析，盤點出各類利害關係人關注之重大主題，並依循MS&AD保險集團的價值創造物語，提出「明台產險永續策略藍圖」，以CSV九大永續議題為發展重點，盤點永續作為、本業能力、及聯合國永續發展目標之間的連結，因應產業趨勢與社會發展，提出對應之目標、策略與計畫，積極提升企業價值，追求永續發展。

1.3.1 明台產險永續策略藍圖



ESG面向	對應SDGs	MS&AD集團CSV 九大永續議題	對應明台永續議題	目標	策略	短中期計畫 (2022-2025)	長期計畫
解決社會與 區域的議題	8.就業與經濟成長 13.氣候行動 	對新興風險採取對策	氣候變遷風險管理 數位科技創新 永續商品及服務 風險管理 資訊安全	積極回應新興風險 帶來的衝擊	支持創新的研究	投入新興風險的識別與 創新研究	將風險轉化為商 業價值
					提供滿足多元需求 的產品和服務	持續開發多元產品與服務	擴大並延續產品 與服務的影響力
					持續營運計畫	建構面臨衝擊的應變制度	保持面臨衝擊時 的營運韌性
	3.健康與福祉 11.永續城鄉 	零事故便利 的行動生活	永續商品及服務 數位科技創新	降低與預防交通事 故發生	提供支持安全駕駛 的保險產品和服務	運用大數據分析與新興 技術優化交通安全產品 與服務	提升整體社會對 交通事故的重視 與預防措施
				打造便利安心的生 活環境	提供有助於促進日 常生活行動更便利 之商品和服務	研究新興技術與日常活 動的結合運用	透過多元產品與 服務建立便利的 生活
				預測風險帶來的衝 擊並預先做準備	提供減少災害損失 的商品和服務	運用科技提升災害損防 產品與服務的品質	提升整體社會對 災害風險的意識

ESG面向	對應SDGs	MS&AD集團CSV 九大永續議題	對應明台永續議題	目標	策略	短中期計畫 (2022-2025)	長期計畫
守護地球與 未來	12.責任消費與生產 13.氣候行動 	氣候變遷衝擊的減 緩與調適	責任投資 環境倡議 能資源管理 廢棄物管理	邁向並適應溫室氣 體排放減少的低碳 社會	促進綠色產業發展	識別環境風險並納入產 品開發與投資策略	透過營運措施降 低環境負擔
		自然資源的永續		建立自然與商業之 間的良好互動關係	長期自然與環境 的關懷及互動	鼓勵同仁參與環境活動 並落實於日常生活中	長期支持環境倡議

ESG面向	對應SDGs	MS&AD集團CSV 九大永續議題	對應明台永續議題	目標	策略	短中期計畫 (2022-2025)	長期計畫	
提供人民幸福	1.消弭貧窮 3.健康與福祉 10.消弭不平等 	人類的健康長壽	社會參與 人權政策	促進健康以實現終生的積極生活	提供高齡者安心安全的知識與生活環境。	支持社會福祉相關的產業發展	建構讓高齡者安心的生活環境	
				減緩人口減少速度	讓孕婦、兒童能安全安心地生活	透過損害防阻，防止意外事故發生	建構孕婦及兒童安心的生活環境	
		不放棄任何人		解決貧困、差別和歧視問題，促進和平發展	透過保險產品與服務，推動普惠金融	透過產品與服務回應社會趨勢與議題	讓所有群體都能享有安心的保障	
	12.責任消費與生產 16.制度的正義與和平 	值得社會信賴的品質	誠信經營 法規遵循 公司治理 顧客關係與服務品質 採購實務	以負責任的誠信經營提升產業鏈價值	健全的法遵制度與管理規章	健全的法遵制度與管理規章	建構完善的治理制度	以良好的經營形象提升品牌價值
					消費者權益維護	消費者權益維護	結合新興技術與管道與消費者保持良好互動	建立並擴大長期支持企業的消費族群
					供應鏈的社會與環境評估	供應鏈的社會與環境評估	定期執行供應商環境與社會評估	打造具有優良品質的供應鏈
	8.就業與經濟成長 	員工可活躍工作的經營基礎	員工發展與訓練 職業安全與衛生 人才吸引與留任	建構良好的職場環境並提升員工職能	完善的員工照顧制度	完善的員工照顧制度	建構讓員工能平衡工作與生活的安心職場	經營並提升雇主品牌價值
					多元的職能發展培力	多元的職能發展培力	提供多元的職能培力計畫	打造全方位發展人才



02 永續經營 · 透明治理

- 2.1 公司營運 2.3 誠信經營 2.5 持續營運計畫 2.7 責任投資倡議
2.2 營運績效 2.4 風險管理 2.6 資訊安全管理

亮點績效

財務與 營運表現

- 維持財務健全及中華信評twAAA最高等級，並達成超越目標的經營績效。
- 2022年獲利率創新高，為歷年來表現最亮眼的一年。

品牌形象與 榮譽肯定

- 榮獲《HR Asia》「2022亞洲最佳企業雇主獎」。
- 榮獲保險信望愛獎「最佳通訊處獎(產險組)——新竹分公司」之獎項肯定。
- 2022年再度獲得金管會評核為公平待客原則前25%之優良公司暨最佳進步獎，過去四年獲獎三次，為產險業中獲獎次數最高者。
- 榮獲台灣企業永續獎(TCSA)第14屆永續報告類金獎。

資訊安全執行 成效優良

- 每年投入超過新台幣1,000萬元以上預算於相關資安治理與資安防護業務。
- 通過 ISO27001 複評驗證作業及 BS 10012 重審驗證作業。
- 重大資安事件0次。

公司治理是健全資本市場重要的基石，也是經營者肩負的企業社會責任，明台產險追求營運績效的同時，在權責分明的基礎上，務實地推展業務活動，強化董事會職能、法遵內控及各項風險的管控，保障利害關係人之權益。在資金運用方面亦積極考量ESG，發揮機構投資人之影響力。

2.1 公司營運

明台產物保險股份有限公司成立於1961年，由創立時期資本額僅1,500萬，保費收入1,300萬起，經長期的努力獲取客戶認同，持續發展成長，至目前為止，資本額已達25億，保費收入超過154億，財務健全並落實公司治理，提供客戶安心與安全的保障。

2.1.1 關於明台

成立時間

1961年



員工總人數

共1,267人



- 資本總額 **319.05** 億元
- 簽單保費 **149.15** 億元
- 稅後淨利 **10.92** 億元



總部地址

臺北市中正區仁愛路二段22號

(本公司總部於2023年1月1日搬遷，舊總部地址為台北市大安區仁愛路四段1號)

連絡電話

(02)2772-5678



明台產險於2005年併入三井住友海上集團，成為國際保險集團成員，積極導入國際化的管理標準與制度，持續深耕臺灣市場，致力提升服務品質與能量，培育保險專業人才，普獲各界肯定。

明台產險的母公司三井住友海上火災保險株式會社，隨著日本國內保險事業之整併，於2010年成為MS&AD保險集團的一員，集團的事業橫跨日本國內產物保險、日本國內人身保險、金融服務、海外事業、風險相關服務等五大領域，以集團綜效為優勢，致力於解決社會議題，創造共享價值，追求具韌性的永續社會。配合母公司三井住友海上的經營理念及集團的策略方針，將多樣化的保險商品與綿密的服務網絡延伸至各地，期許成為臺灣最貼心的國際產物保險公司。



服務據點

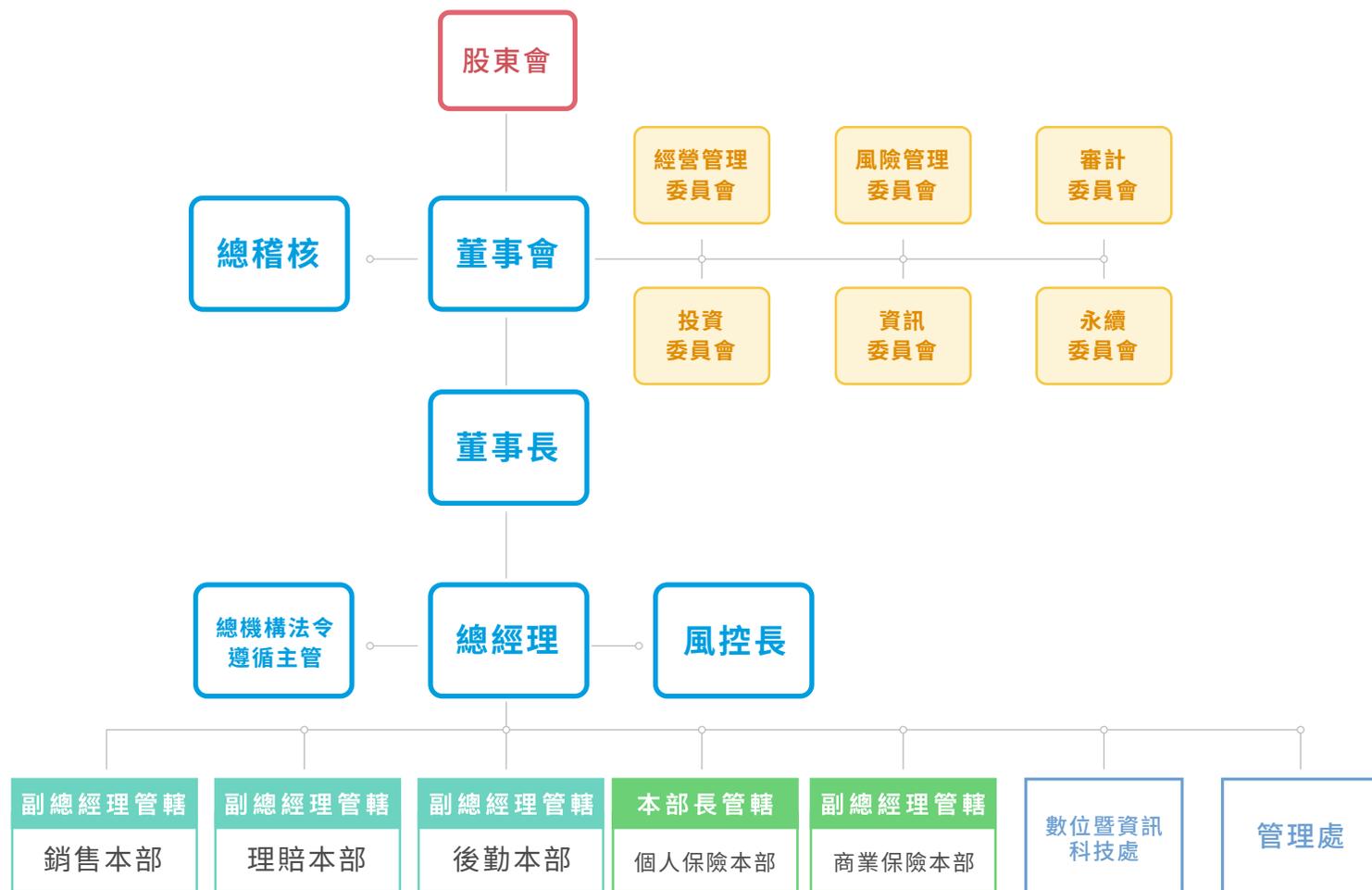
明台產險擁有專業的服務專員及遍佈臺灣各縣市的營運通路，以六大區域區分，除總部之外，分公司共計16個，並設有異地辦公處所、通訊處、服務中心共計25個，提供客戶最即時的專業服務。



2.1.2 治理架構

明台產險堅持「追求永續發展，提升企業價值」的經營理念，以高標準擬定公司治理與相關規章，透過健全與有效的董事會以及各功能性委員會運作，佐以稽核單位對內部控制制度的查核與監督，推行公司治理事宜，主動與利害關係人溝通，妥善回應利害關係人所關切的重大主題並提出解決方案。

依據明台產物保險公司組織規程，董事會下設有審計委員會、經營管理委員會、風險管理委員會、投資委員會、資訊委員會及永續委員會六個功能性委員會。其委員與職掌各依委員會組織規程辦理，定期向董事會提出報告。



註1: 商業保險本部之主管2022年時為本部長, 後於2023年時已升格為副總經理

2.1.3 董事會組成、職責與運作情形

明台產險為單一法人股東三井住友海上火災保險株式會社100%持有，為建立並維持適當有效之內部控制制度、有效監督組織活動並健全公司經營管理與公司治理而設立董事會，董事9席由集團指派具保險、法律、財會及管理專業之董事(含3席獨立董事)所組成。原則每三年一任，目前所有董事皆為男性，其中一人兼任員工，為利害關係人代表。2022年本公司共召開11次董事會，相關出席情形如下表。

2022年與董事會溝通的重大主題

2022年因防疫險事件對財產保險業界造成前所未有之經營與財務衝擊，本公司財務體質雖健全無虞，然防疫保單之銷售及理賠仍對單年度預算目標以及中期計畫之達成造成重大影響，且由於通膨等因素亦導致全球經濟與金融環境欠佳，投資收益未如預期。為確保經營目標之達成，本公司於2022年多次加開董事會，溝通評估各項因應對策及改善措施並做成決議據以執行，最終得以因應得宜，維持財務健全及中華信評twAAA最高等級，並達成超越目標的經營績效。

董事進修課程

為與國內外法令變動、永續發展等經營管理相關實務議題接軌，所有董事每年均須參與進修課程。2022年舉辦E-learning及實體進修課程，實體課程由相關領域之外部專業人員擔任講師，課程內容包含IFRS 17實務、公平待客原則、洗錢防制、誠信經營、公平交易、新興風險管理、集團治理與績效管理等重點議題，全體董事於現場或線上全程參與，教育訓練時數合計超過法定時數6小時。未來董事研修除必要進修課程外，將善用母公司集團資源，適時安排董事前往海外研修及講習。

職稱	姓名	實際出席率
董事長	松延洋介	100%
總經理	陳嘉文	100%
董事	矢持健一郎	100%
董事	益田亮吾	100%
董事	塩崎一馬	100%
董事	戸田辰朗	100%
獨立董事	連元龍	100%
獨立董事	羅子強	100%
獨立董事	高福源	100%

董事會績效評估

明台產險依「明台產險公司治理守則」及「明台產險董事會績效評估辦法」，每年辦理董事會績效評估作業一次，並將績效評估結果提報董事會。董事會績效評估範圍包括整體董事會、個別董事成員，評估方式包括董事會內部自評、董事成員自評與同儕評估。評估結果分為「超越標準」、「符合標準」、「待加強」，2021年董事會整體評估結果為「超越標準(問卷回答Yes之項目佔比超過90%)」，意即，董事會合理且有效運作，董事成員充分理解公司治理的重要性，透過董事會適當督導公司經營運作並提供建議。

董事獨立性與利益衝突管理情況

明台產險共有9位董事，含3位獨立董事，占比33.3%，所有外部董事皆符合獨立性情形，且為經營發展及實務運作需要，有2位董事為本公司經理人及有1位董事為員工。本公司訂定「董事會議事規範」，獨立董事如有反對或保留意見，應於董事會議事錄載明，並訂有「董事之利益迴避制度」，各董事對於會議事項，如與其自身有利害關係致有害於公司利益之虞時，或如該事項為董事認為應自行迴避，或經董事會決議應為迴避者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，並於審議時迴避之，不得加入討論及表決，亦不得代理其他董事行使其表決權。藉此確保獨立董事獨立性並避免與減緩利益衝突，有效提升董事會運作及公司治理效能。

2.1.4 各委員會之組成、職責與運作情形

類型	職責	2022年召開次數 (含書面會議)	委員平均出席率
審計委員會	以監督公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則之妥適性、公司存在或潛在風險之管控等為主要目的。	10	100%
經營管理委員會	有效管理本公司之經營策略及經營績效、人事組織及建立有效的法遵與內控制度。	17	99%
風險管理委員會	有效管理本公司經營之整體性風險，以建立有效的風險管理制度為公司之策略目標。	4	100%
投資委員會	公司之投資策略擬定及投資績效管理。	9	98%
資訊委員會	審議資訊科技治理暨資訊安全之規劃、執行、管理審查，並監督、審核資訊相關計畫與投資，追蹤其進度與績效。	6	96%
永續委員會	確保永續發展主要決策工作之推動落實為主，並將公司治理、環境保護、社會貢獻納入公司營運活動與發展中，並作為董事會與利害關係人溝通的橋樑。	3	95%

資料日期：截至2022年12月31日



2.1.5 薪酬政策

依據公司經營績效、組織發展、人財培育及同業薪資行情，訂定薪資報酬給付標準，適時視市場薪資動態、整體經濟、景氣變動及政府法令之必要而有所調整，以達永續經營理念。

薪酬政策及薪酬決定的流程

01

獨立董事薪酬

依據「獨立董事報酬支領規則」規定辦理，綜合個人表現、經營績效及未來風險之關聯合理性核定之。

02

經理人薪酬及績效

依據公司法及保險業公司治理實務守則訂定「委任經理人薪資報酬準則」，制定合理的報酬。

並訂定「高階管理主管績效評核辦法」，確保公司整體經營效率，掌握高階管理主管績效表現，落實公司治理效益。辦法內容如右：

政策目的

為適當合理反映委任經理人之服務與貢獻。

核定程序

委任經理人之薪資報酬由董事會授權董事長核定。

薪酬制度

依據學歷、專業知識、技術及年資，並參考同業薪資行情，訂定薪資報酬。另依公司經營績效及個人績效貢獻，發放員工酬勞及獎金。

公司治理

依據訂定之準則、績效評核相關等辦法，掌握經理人之個人貢獻，檢視與有效連結經營績效，並避免經理人追求薪資報酬而有逾越風險胃納之情形。

註1: 風險胃納係指於追求企業價值時，所願意接受之風險程度。本公司風險胃納依據經營策略目標，並考慮業務成長、風險與報酬等因素訂定之並每年提報董事會審視。

2022年董事(含獨立董事)之酬金

職稱	姓名	董(理)事酬金								A、B、C、及D等 四項總額及佔稅後純益之比例				兼任員工領取相關酬金								A、B、C、E、F及G等 七項總額及佔稅後純益之比例	領取來自子公司以外 轉投資事業或母公司酬金									
		報酬(A)		退職退休金(B)		董(理)事酬勞(C)		業務執行費用(D)		薪資、獎金及特支費等(E)		退職退休金(F)		員工酬勞(G)																		
		本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	本公司	合併報表 內所有公司	現金金額	股票金額	現金金額	股票金額	本公司	合併報表 內所有公司			本公司	合併報表 內所有公司							
董事長(註一)	松延洋介	4,143						198		4,341	0.40%			6,557					12						10,910	1.00%			無			
董事(註二)	長瀨耕一																															
董事	陳嘉文																															
董事(註二)	木下惠																															
董事	益田亮吾																															
董事	塩崎一馬																															
董事	戸田辰朗																															
董事(註一)	矢持健一郎																															
獨立董事	羅子強	3,600						189		3,789	0.35%														3,789	0.35%			無			
獨立董事	連元龍																															
獨立董事	高福源																															

年度總薪酬比率

- 2020年~2022年組織中最高薪酬個人之年度總薪酬與組織所有員工年度總薪酬中位數的比率為9.2~10.1。
- 2022年組織中最高薪酬個人年度總薪酬增加之百分比與組織所有員工年度總薪酬增加百分比之中位數的比率為2.54。

2.1.6 外部參與

明台產險與具影響力的產業公會、協會及相關組織保持良好互動，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。明台產險為中華民國產物保險商業同業公會會員，並有代表於公會組織之綜合委員會、水險委員會擔任副主委一職，協助推動各項事務發展。

2022年外部參與清單

機關名稱	參與角色	機關名稱	參與角色	機關名稱	參與角色
中華民國產物保險商業同業公會	會員代表、委員	中華民國核能保險聯合會	會員代表	財團法人工程保險協進會	常務董事、會員代表
中華民國工商協進會	會員代表	中華民國產物保險核保學會	會員代表	財團法人住宅地震保險基金	共保組織委員會委員
中華民國保險學會	會員代表	中華民國服務協會	會員代表	財團法人金融法制暨犯罪防制中心	會員代表
中華民國風險管理學會	會員代表	台灣金融服務業聯合總會	會員代表		

2.2 營運績效

明台產險2022年營業計劃係依據中期經營計劃及行動方針執行，積極發展新商品、新通路、新方法。2022年簽單保費收入約新臺幣NTD 14,915百萬，較前期成長7.6%；市佔率為6.77%，較前期成長0.06%。雖然核保利潤受到防疫險賠款以及數件大型商業火險與水險賠案的影響；投資收益方面亦受到全球股災以及通貨膨脹的影響，導致表現一度不如預期。所幸經營層因應及時，提出許多改善計畫，最終以臺灣會計基礎的財報結果，2022年稅後淨利為新臺幣NTD 1,092百萬，獲利率創新高，亦是歷年來表現最亮眼的一年。過去3年，明台產險在經營管理方面大幅提升經營體質，以致獲利大幅成長，顯示出我們的持續穩健發展。2022年明台產險對於MSIG的獲利貢獻達到了歷史新高，而且在MSIG東亞印區的比重佔據了一半以上的市場份額，再次凸顯出我們對集團事業的貢獻度。

管理方針

重大主題對 明台產險的意義

重大主題：經濟績效

提升獲利是明台產險得以持續營運的主要因素，故明台產險積極發展新商品、新通路、新方法，於2022年簽單保費收入成長7.6%，市佔率成長0.06%。對於MSIG的獲利貢獻達到歷史新高，顯示我們對集團事業的貢獻度。此外，公司持續提升經營體質，獲利大幅成長，表明我們不僅致力於短期利益的提升，更重視長期經營的穩定和可持續性。

我們的承諾與責任

明台產險持續推動「數位化轉型」布局未來，以創造與社會的共享價值，確立優勢的市場競爭地位。

管理策略

2022年明台產險提出許多改善計畫，如：**1. 持續篩選業務 2. 加強風險管理 3. 改善損失率**藉由上述等作為，以因應核保利潤受到防疫險賠款以及數件大型商業火險與水險賠案的影響。

此外，投資收益方面亦受到全球股災以及通貨膨脹的影響，故明台產險也加強了相關的應變措施，如：

1. 持續定期追蹤被投資企業之財務狀況、營運能力及相關新聞
2. 於月會和季檢討會中，管理、審視當前投資組合之狀況
3. 持續追蹤代操機構之投資情形

評量機制

明台產險設有四個以上的機制來評估其經營績效。如：

1. 財務報表
2. 風險管理機制
3. 客戶滿意度調查
4. 其他相關的行業評比和獎項

明台產險強調透明度和公正性，並且持續追求卓越和創新，以達成經營目標並提供優質的保險服務。

損益表

單位：新臺幣仟元

項目	2020年	2021年	2022年
營業收入	10,077,924	11,218,360	13,184,925
營業成本	6,883,734	7,477,256	12,827,522
營業費用	2,485,722	2,581,642	2,324,507
營業利益(損失)	708,468	1,159,462	1,967,104
營業外收入及支出	90	3,500	2,679,285
稅前純益(損)	708,588	1,162,962	712,181
所得稅(費用)利益	77,422	136,645	380,334
本期淨利(損)	631,136	1,026,317	1,092,515
本期其他綜合(損)益(稅後淨額)	92,742	244,594	976,893
本期綜合(損)益總額	723,878	1,270,911	115,622
每股盈餘(單位：元)(依本期淨利計算)	2.49	4.05	4.31
未適用強化財產保險業天災保險(商業性地震保險及颱風洪水保險)準備金應注意事項、強化住宅地震保險共保組織會員準備金應注意事項及財產保險業經營核能保險提存之各種準備金規範之每股盈餘(單位：元)(依本期淨利計算)	2.03	4.02	4.31

註1：營業成本包含自留保險理賠與給付、其他保險負債淨變動、佣金費用、其他營業成本

註2：營業費用包含業務、管理、訓練、福利等相關費用

營業成本

單位：新臺幣仟元

項目	2020年	2021年	2022年
自留保險賠款與給付	4,908,998	5,113,322	10,190,750
其他保險負債淨變動	107,263	433,145	573,979
佣金費用	1,775,679	1,848,056	1,991,845
其他營業成本	91,794	82,733	70,948
合計	6,883,734	7,477,256	12,827,522



2.2.1 業務結構

2022年臺灣產險市場簽單保費收入達NTD 220,316百萬，較前期成長6.6%。明台產險2022年簽單保費成長率為7.6%，較市場高約1%，主要成長因素為商業保險，其中水險、工程險以及延長保固險成長率皆超過20%。另外汽車保險在持續篩選業務、改善損失率優先下，2022年成長率為4.9%。

近三年明台產險銷售佔比前三大險種分別為汽車保險、火災保險以及其他險種，業務結構與市場一致。2020年至2022年明台產險不斷提出各項業務精進計畫，並與政府一同推動綠色保險，包含太陽能發電、離岸風電、農業保險、UBI汽車保險等。

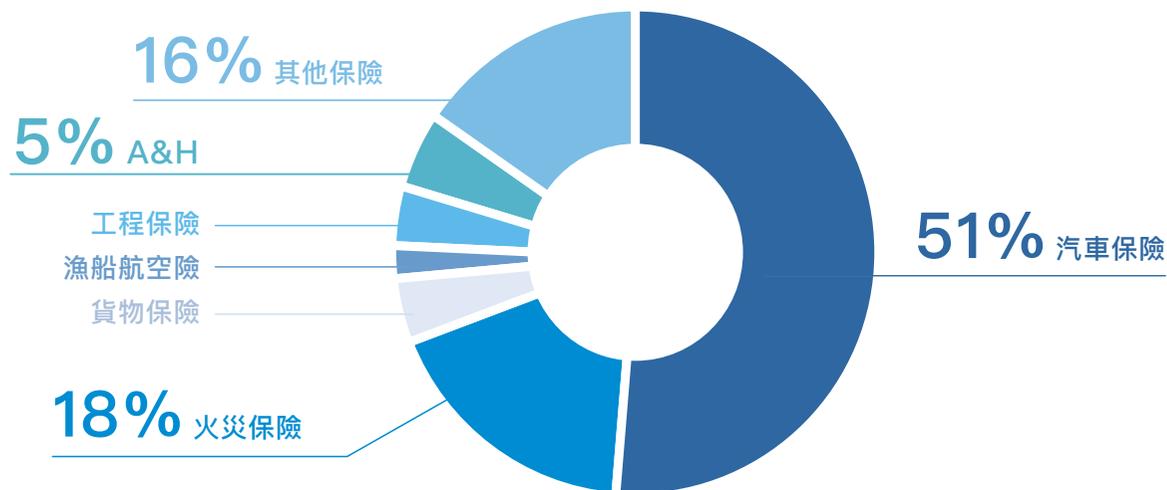
各險種保費收入

單位：新臺幣佰萬元

項目	2020年	2021年	2022年
汽車保險	7,037	7,346	7,667
火災保險	2,659	2,583	2,711
貨物保險	421	508	617
漁船航空險	283	261	305
工程保險	451	424	549
A&H健康傷害保險	721	717	743
其他保險	1,700	2,023	2,323
合計	13,272	13,862	14,915

註1：其他保險包含延長保固險
 註2：水險包含貨物保險與漁船航空險
 註3：A&H (Accident & Health)

2022年業務結構圓餅圖



2.3 誠信經營

依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及母公司之相關規範，制訂年度法令遵循計畫；除定期發布最新保險法規、辦理各項自行評估及查核作業、並就所發現之異常實施因應或強化措施，使公司營運符合法令規範。

管理方針	重大主題：誠信經營
重大主題對明台產險的意義	明台產險一直以來重視經營誠信和聲譽，以減少運營風險並增強品牌信賴感。在推動業務和專案時，我們抱持審慎的態度並定期向董事會報告，以確保合規性並符合相關法規和政策的要求。 明台產險堅守道德行為，堅決杜絕任何形式的賄賂、回扣和舞弊行為，以免導致公司或第三方受損的貪腐行為。
我們的承諾與責任	明台產險承諾堅定地落實誠信經營政策，提供客戶優質、全面的保險產品和服務，以滿足客戶需求，更進而建立一個良好的企業文化，以實現長期的永續經營目標。
管理策略	內部人員皆需達成誠信相關指標，如： 1. 員工行為守則 2. 誠信經營作業程序 3. 參與內部的法律遵循相關課程 此外，我們也致力於推動數位轉型，以提升業務效率和客戶體驗。透過建立優秀的人才隊伍，提高員工專業素質。
評量機制	明台產險實施法遵自行查核和稽核查核的措施，以落實「三年內0件重大違法情事與貪腐案件」之目標。 這些查核措施旨在保障公司遵守相關法律法規和內部政策，並確保所有員工都遵守道德準則和公司的行為規範。

2.3.1 法遵教育訓練

2022年持續透過E-Learning方式每季對全體員工進行法令遵循教育訓練，內容涵蓋重要法令暨舞弊防制宣導、自行查核與自行評估作業說明、檢舉制度宣導等法定或重要議題。全年共計實施20項課程主題（如：防制洗錢及打擊資恐、重要保險相關法令變動、保險業招攬及核保理賠等相關法規、內部通報／檢舉制度、同業裁罰案件宣導、內外部查核缺失等），除要求應達成閱讀一定時數外，亦進行線上測驗，以確保並提升學習效果，本年度執行率高達98.75%，顯示員工對於學習的積極性以及學習效果的有效性。

2.3.2 檢舉制度

明台產險檢舉制度完備且優於其他同業，除已建置各類檢舉管道、內外部通報窗口、指派專人（總機構法令遵循主管）及專責單位（調查部）負責案件受理外，另於官網設置「明台產險違反從業道德行為（不誠實不法行為）檢舉系統」提供內外部人員能以具名或匿名方式進行舉報。

2022年獲獲之內外部檢舉通報案件與前一年度相較，整體件數由20件下降至10件，排除屬性質單純的理賠行政作業或防疫管理措施的申訴／投訴，7件立案調查之檢舉內容（態樣）多屬業務運作未完全符合規範，相對較易連結不誠實不法情事者減少，立案調查結果，未發現有涉及貪腐、舞弊或損及員工權益等情事；顯示近兩年內控法遵防弊意識之加強以及各項管理措施之強化具一定成效。另亦參酌反賄賂、反內線交易、公平交易等規範，制定相關內部管理規章，迄今未曾因違反公平交易行為而涉訟。



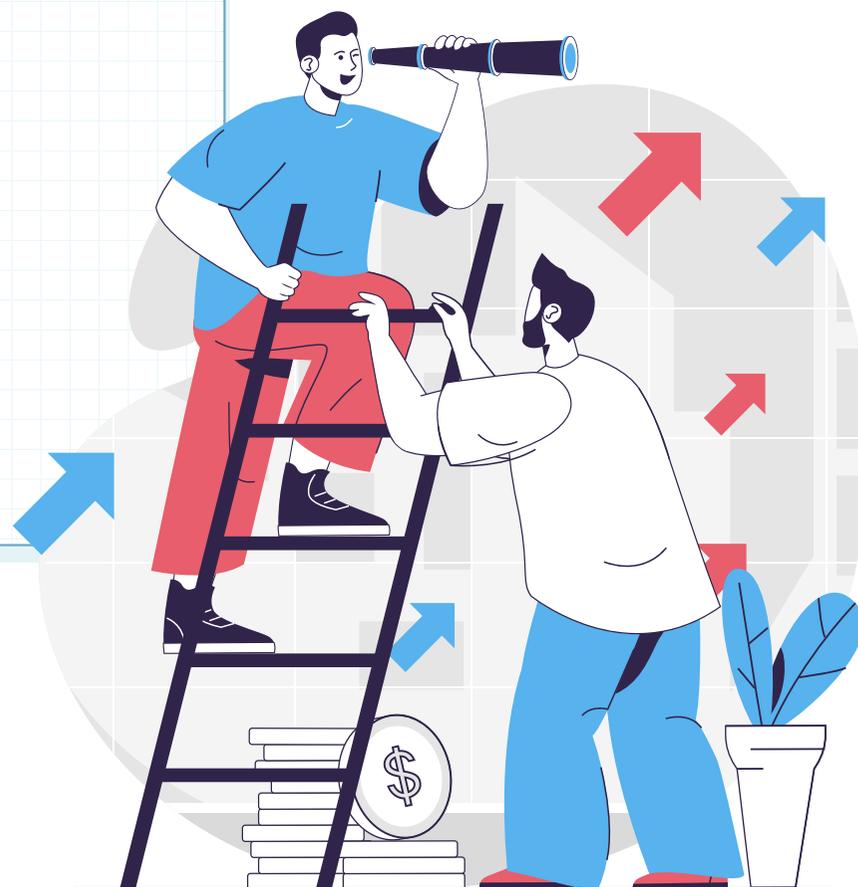
2.3.3 經營品質革新專案

為落實誠信經營，強化法遵內控以及防弊意識與效果，並促進經營品質的提升，2021年成立「經營品質革新專案」，積極運用數據分析以及數位化科技手法、強化或調整管理措施等，提升內部控制的全面性與有效性。經兩年專案推動與稽核專案查核檢視，判斷各項措施均能適當發揮功能達預期成效，專案運作方式結案，2023年度起將由各單位各依其內部控制機制，並適時參酌法令或業務型態等環境變化自行維護與運作，發揮適當的管理效果。將持續推動落實內部控制三道防線理念，完善內部控制制度及強健企業體質，追求永續經營發展，讓客戶信賴安心。

明台產險訂定完善的法令遵循制度

2022年度皆「無發生」下列違法事項：

- ◎ 舞弊事件
- ◎ 違反環保法規
- ◎ 違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件
- ◎ 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件
- ◎ 未遵循行銷傳播相關法規的事件
- ◎ 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴
- ◎ 違反社會與經濟領域之法律和規定



2.4 風險管理

明台產險建構「企業風險管理規則 (ERM Basic Rules)」，依據「風險管理政策」及參考集團ERM架構範本所訂定，包含各項整合性風險管理機制、風險概廓及風險胃納、資本與風險之管理，以及ORSA(Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)自我風險及清償能力評估機制的執行流程。

明台產險以強化經營計畫與風險胃納之一致性、評估風險報酬率 ROR (Return on Risk) 之運用，以提升資本效率為短期目標；中、長期目標則為持續推動ERM與執行ORSA、強化營運持續計畫及危機管理機制、推動公司風險管理文化，提升風險管理意識、建立前瞻式風險管理機制，以確保利潤、資本與風險三者之平衡，實現成長循環。

2.4.1 風險管理政策及組織

「風險管理政策」為最高風險指導原則，輔以「風險管理準則」進行整合性風險管理，再以「個別風險管理辦法」做為各業務單位執行個別風險管理之依據。董事會為最高管理組織，核定相關風險管理章則規範及管理目標、考量資本要求將資源做最有效之配置，並提出其他風險管理相關重要事項之指示。

董事會下設風險管理委員會，負責擬訂風險管理政策、架構與組織功能，建立質化與量化管理標準，由事務局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。風控長負責綜理公司整體風險管理事務，使公司營運符合策略目標，並協助推動氣候變遷風險之管理及氣候相關財務揭露 (TCFD) 並定期向經營層報告。

內部控制三道防線

保險業為維持有效之內部控制制度運作，以達成內部控制之目標，應建立自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制，及內部稽核制度等內部控制三道防線。應明確釐清三道防線之權責範圍，以利各單位了解其各自在保險業整體風險及控制架構所扮演之角色和功能，同時加強風險管理及內部控制工作的溝通協調，使三道防線各司其職。



風險管理委員會組織架構圖



	權責單位	職掌
第一道防線	業務單位	負責辨識、管理日常風險，呈報風險曝露狀況及採取必要因應對策，並定期將風險管理資訊傳遞予風險管理部。
第二道防線	風險管理單位	負責公司日常風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務，獨立於業務單位之外行使職權。
	法令遵循單位	負責確認公司於各項業務執行時是否依循相關法令並符合內控要求。 每半年辦理各單位之法令遵循自行評估，全年辦理一次各單位之自行查核，且不定期就特定業務對指定單位辦理專案自行評估。法令遵循單位並依自行評估或自行查核結果，就缺失事項追蹤改善情形。
第三道防線	稽核單位	依相關法令等查核公司各單位風險管理執行狀況。 每年對全公司各單位各辦理一次一般查核。除相關法令規定、主管機關函文應納入或加強內部稽核查核項目外，依風險評估結果及集團風險觀點，訂定年度稽核重點，並規劃執行專案查核。 對一般查核及專案查核之查核缺失，各受查單位應提出改善計畫，稽核單位追蹤執行情形至完成改善。

2.4.2 風險管理流程

風險辨識

透過各種可行之分析工具及方法，彙整以往經驗並預測未來可能發生風險之狀況予以辨別歸類。

風險回應

風險回應方式，包括風險規避、移轉、控制及承擔。

資訊溝通

風險管理的內外部資訊需具時效性及可靠性。風險管理部和相關單位建立良好溝通管道，以維持有效的意見互動過程。

風險衡量

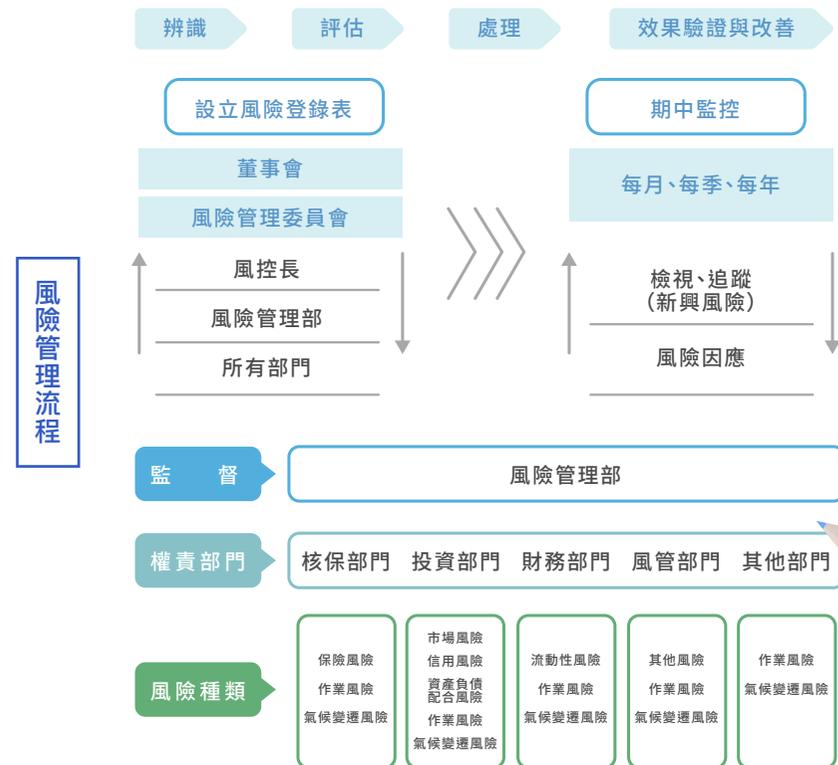
透過對風險事件發生可能性及其所產生負面衝擊程度之分析，評估風險對本公司之影響。

風險監控

依風險胃納訂定之各項風險限額，就風險承接情形及超限狀況，採取適當監控頻率及逐級陳報機制等監控程序。另外，並監控已登錄在風險登錄表上的各項風險，監控其風險狀態變化及改善措施的有效性。

文件化

文件化的重要性在於協助風險管理程序之覆核及決策，透過風險管理文件資料庫的建立，俾利風險管理機制的溝通及運作。



推動風險管理文化

為提升同仁對於風險的意識，全體同仁在明台皆需要了解危機風險管理計畫，並依循營運持續計畫(Business Continuity Plan,BCP)的核心精神，進行教育訓練、宣傳及溝通，依此，持續深化同仁的風險管理意識。訓練時數如下：

年度	課程名稱	對象	教育訓練時數
2020	危機管理暨營運持續計畫概要	全公司	1小時
2021	危機管理暨營運持續計畫概要	全公司	1.5小時
2022	危機管理暨營運持續計畫概要	全公司	1.5小時

管理成效的考評機制

明台產險定期透過內外雙向自我檢視風險管理之成效。外部藉由監理報告呈現風險管理成果，例如呈交主管機關之ORSA報告，以及主管機關的反饋；內部透過風險胃納、風險限額與各項監控指標，自我檢視控管成果之有效性，並適時調整修正風險指標。例如：檢視資本適足性控管情形是否符合預期。2022年在政策採與病毒共存及新種病毒傳染力高下，防疫險商品需求急速上升，僅數日內大量投保案件湧入，銷售、承保及理賠等單位一時均無法消化，雖投入眾多人力加班處理，但後續仍發生不少承保及理賠爭議案件，期間共銷售10.7萬件保單，簽單保費6千9百萬元。由於疫情快速爆發及高確診率下，理賠案件亦大量增加，最終理賠金額高達約47.9億元，對本公司財務產生很大的衝擊，所幸配合不動產資產活化下，整體財務仍維持穩健。

2.5 持續營運計畫

持續營運專案 (BCP)

明台產險建置營運持續專案(BCP)之目的在於當災害發生並影響公司正常運作時，能迅速恢復公司的秩序和營運，分為天然災害BCP與新型流感等法定傳染病BCP。內容包括專案的啟動程序及建置恢復公司營運所必要的資源、步驟和系統的需求，範圍適用於明台產險所有內部活動。

營運持續專案九大準則

除災害發生後之應變，也預先針對災害進行事前準備，以確保營運持續專案之功能得以有效發揮。以人身安全為首要，其次為重要業務、IT及通訊等，規畫優先順序及時程，未來亦將逐步進行提升。

- ✓ 1.董事會和高階管理層應負責公司之營運持續管理。
- ✓ 2.納入日常營運活動並具體實踐。
- ✓ 3.定期、徹底的測試。
- ✓ 4.制定恢復重要營運機能之對策並設定復原之目標時間。
- ✓ 5.掌握並能適當減緩重要營運機能間相互影響之風險。
- ✓ 6.對大範圍之營業中斷事故規劃應變計劃。
- ✓ 7.採行分散對策，以減輕重要營運機能之集中風險。
- ✓ 8.普及化，並有保全基礎建設的措施。
- ✓ 9.確實演練。

2.5.1 明台產險BCP的建置與演練歷程

年度	BCP的建置與演練內容	備註
2020	<ul style="list-style-type: none"> • 地震BCP演練-總公司對策本部及各對策部、臺南備援本部、非受災據點(替代場所)聯合演練 • 衛星電話測試-總公司與臺南分公司 • 防災疏散演練-苗栗分公司及臺中分公司實體演練 	<ul style="list-style-type: none"> • 擴大聯合演練，著重於相關單位的合作內容。 • 複習衛星電話的操作
2021	<ul style="list-style-type: none"> • 地震BCP演練-結合居家/異地辦公之情境進行演練 • 衛星電話測試-總公司與臺南分公司 • 傳染病BCP演練-針對主管機關法定傳染病相關規範與要求進行演練 • 防災疏散演練-因應COVID-19疫情，改採線上教育訓練課程進行，實體演練預定2022執行 	<ul style="list-style-type: none"> • 驗證居家/異地辦公相關單位之相關規劃是否足夠 • 複習衛星電話的操作
2022	<ul style="list-style-type: none"> • 地震BCP演練-結合地震與疫情升級使公司須採行居家/異地辦公之情境進行演練 • 衛星電話測試-總公司與臺南分公司 • 防災疏散演練-因應COVID-19疫情，改採線上教育訓練課程進行 	<ul style="list-style-type: none"> • 檢驗明台產險已建立之各項因應措施是否足夠；不足之處，由相關部門納入新建立之單位手冊進行補強。 • 複習衛星電話的操作



2.5.2 明台產險天然災害營運持續計畫

PDCA循環

P
計畫

目的

「天然災害-營運持續計畫(BCP)」是針對本公司發生天然災害時，以確保員工生命安全、控制營業據點受災損失及迅速恢復重要業務並持續營運為目的，而訂定平日及天然災害發生時的應對組織與架構。

範圍

本計畫適用範圍包含天然災害發生的初期應對及營運持續應對，相關平日準備、訓練等活動(簡稱「平日應對」)。

D
執行

天然災害發生及平日應對規定

	緊急時(天然災害發生)應對		平日應對
	初期應對	營運持續應對	
總公司	〈初期應對檢查表〉 • 全小組共通 • 事務局 • 人資應對小組 • 基礎設施、設備應對小組	〈BCP手冊〉 • 核保對策部手冊 • 理賠對策部手冊 • 支付對策部手冊 • 宣傳應對小組 • 法務應對小組 • 緊急救災應對小組	營運持續計畫
臺南分公司	〈備援手冊〉 • 臺南備援本部		
受災據點 (銷售區、分公司)	〈天然災害應對手冊〉 • 受災據點手冊(銷售區、分公司用)		

為確保上述各組織能在天然災害發生展開救援活動，應定期對上述組織實施防災教育。

C
查核

演練頻率

應每年進行一次BCP演練。

演練模式

採用桌面演練或實體演練。桌面演練例如台詞型演練、問答型演練或是狀況模擬型演練。

演練結果

演練結果及應改善項目應製成報告，並向風險管理委員會說明。

A
行動

根據演練情境、建議及回饋，若為手冊上未詳細記載之作業程序或有運作困難者，應即時修正手冊，以提供危機事件應對之遵循。



2.6 資訊安全管理

管理方針

重大主題：資訊安全

重大主題對 明台產險的意義

明台產險在面對保險數位時代來臨，除了積極強化科技競爭力，也重視資訊安全與每一位金融消費者的個人資料保護管理，以善盡善良管理人之注意義務。

我們的承諾與責任

明台產險承諾保護客戶資料的機密性、完整性與可用性。我們深知資訊安全與個人資料保護是業務的重要關鍵，因此我們致力於建立和實施嚴格的資訊安全和個人資料保護措施，以確保客戶資料的安全和隱私。我們以此責任和承諾為基礎，不斷提升我們的資安能力，以滿足不斷變化的資安挑戰，並保障客戶的權益和信任。

管理策略

明台產險依循下列四項策略，以建立資訊安全企業文化：

1. 明台資訊安全政策 (ISMS)
2. 資通安全事件應變辦法 (CSIRT)
3. 金管會、產險公會以及母公司所提出之資安相關辦法
4. 強化資安管理機制與人員資安意識、職能訓練之相關要求

評量機制

明台產險採用國際標準ISO/IEC27001:2013資訊安全管理制度，並通過個人資料保護管理制度 (PIMS) 的BS10012重審驗證。此外，公司對於委外廠商的管理與監督，一年至少一次，採取嚴格的管理標準，包括：

1. 委外廠商執行風險評估
2. 資訊安全切結書簽署率達100%
3. 確保程式碼符合資訊安全制度規範

2.6.1 政策與承諾

明台產險視資訊安全防護為保護客戶資料機密性、完整性與可用性，及持續經營的重要關鍵。參考三井住友海上集團資訊安全政策，及基於國際標準ISO/IEC 27001:2013資訊安全管理制度 (Information Security Management System, 簡稱ISMS)，並包含主管機關監理要求，建立「明台資訊安全政策」，加強資安管理機制暨人員資安意識、職能訓練之相關要求，以降低風險與系統弱點，建立穩健的資訊安全企業文化。針對客戶隱私管理，明台產險於官方網站公告「隱私權保護聲明」，客戶可透過官網列載之申訴服務管道，於留言版與電話服務專線，反映申訴之需求與內容。

2.6.2 資訊安全制度

明台產險於2017年3月建立資訊安全管理制度，並通過ISO 27001資訊安全國際標準驗證。同時，為確保認證之有效性，採用完整的國際管理框架，遵循「規劃 (Plan)、執行 (Do)、檢查 (Check)、行動 (Act)」管理模式，定期執行各項資訊安全管理流程作業，於2022年3月通過複審之驗證 (效期至 2025年10月)。

此外，2018年3月成為國內首家榮獲PIMS (Personal Information management System; 個人資料管理制度) BS10012:2017證書的產險公司，並於2021年更新證書。為確保信用卡交易的安全性，除定期進行系統弱點的風險控管外，依計畫進行PCI DSS認證之查核作業，提供安心信賴的資訊服務 (目前效期至2023年8月)。



資訊系統上架前的防範機制共有

01 進行原碼檢測，並完成中風險以上修補。

02 人員存取使用權限最小化管理，以符合權限管控。

03 設置WAF、Firewall及IPS防護資訊系統安全機制。

本公司對於委外廠商的管理與監督，遵循ISMS資訊安全管理制度以符合主管機關的要求，從委外廠商評選至驗收都有嚴格的管理標準，主要管理方式有：

01 針對委外廠商執行風險評估，並檢視風險評估結果編列風險處置對策。

02 委外廠商應簽署資訊安全切結書，明確議定委提供過程中應盡之資訊安全責任與義務。

03 程式碼之安全品質須確保符合資訊安全制度的規範，對於委外廠商建置之系統功能需求與文件，皆有嚴格的驗收標準。

2.6.3 資訊安全管理架構

明台產險為確保資訊安全管理制度 (ISMS) 能持續有效運作，制訂「資訊安全組織管理辦法」規範資訊安全管理組織之組成及其功能；透過管理辦法之實施，宣示管理階層支援資訊安全之決心，俾利相關人員有所依循，以降低任何資訊安全事故可能帶來之衝擊，並持續運作及改善資訊安全管理機制，同時保障本公司與客戶之權益。

根據本公司「資訊安全組織管理辦法」，資訊委員會最高主管為主席，轄下由資訊部組長級 (或更高階) 主管擔任資訊安全推動小組組長，召集資訊、風管及法遵三個部門經理，組成資訊安全推動小組，向資訊委員會報告資訊安全制度之推動、運作狀況。由資訊部經理級 (或更高階) 擔任資訊安全查核小組組長，並委請外部專家執行資訊安全內部稽核。

2018年起成立資安專責單位 (並納入公司正式組織架構)，任命資安專責單位主管，負責規劃、監控、組織及執行資安管理作業，且每年由資訊安全專責主管與董事長、總經理、總稽核及法令遵循主管聯名出具「內部控制制度聲明書」以及「資訊安全整體執行情形聲明書」，確實遵循法令法規。

此外，依據本公司「危機管理準則」相關規定，依「發生資通安全事件」之應變處理，制訂「資通安全事件應變辦法」，成立Computer Security Incident Response Team (簡稱:CSIRT)，設置資通安全事件應變組 (其中包含技術應變小組，即資安資詢小組)，於每年執行一次電腦資安事件應變團隊之應變訓練、演練及檢討。

資訊委員會組織架構圖



2.6.4 對新興科技之資安風險採取對策

COVID-19疫情後的居家辦公、異地辦公等新型態行動辦公模式，無形增加資訊安全和客戶隱私保護的複雜性和風險。網路攻擊帶給企業及客戶在財務、營運和聲譽等面向的嚴重風險。因此我們採取適當的資安治理，投資防護機制，實施資安管控措施來有效地降低風險。例如，針對IoT裝置，每年定期弱點掃描及針對中風險以上做修補，並加入WAF及Firewall防護，以防止惡意非法網路攻擊行為。

資安韌性是本公司永續營運的關鍵能力，且為母集團的治理重要指標，因此本公司建立符合ESG目標的資安策略，鞏固永續發展的基石。本公司落實了以下作為：

- 01 遵循金管會已發布的「金融資安行動方案」的要求，本公司進行了相關資通安全制度之導入、規劃、監控並且確實執行資通安全管理作業，並配置適當資安專責人力資源。
- 02 本公司配合母公司持續關注的全球資訊安全治理趨勢，依據母公司所提出之資訊韌性架構，整合業務、威脅和能力等三要素之資安韌性成熟度的評估工具，透過評估本公司之固有風險及網路安全控管成熟度，從而決定資訊安全之投資方向，並透過每年的資安預算策略編列，擬訂永續經營資安整體策略發展方向。
- 03 本公司秉持資安「零信任 (Zero Trust)」的精神，建立符合「永不信任，始終驗證 (Never Trust, Always Verify)」標準的實務，落實至本公司各業務層面之運作，減少非法惡意攻擊的脆弱性。

2.6.5 2022年重點資安防護措施

依據金管會「金融資安行動方案」及產險公會「資安自律規範」要求持續強化公司內部資安防護能力，達成安全、便利、營運不中斷的金融服務。除了持續完成各項符合國際標準的資訊安全管理制度外，也持續依日本母公司資安自評要求，提升各項資安防護作業。

2022年加強或新增的資訊安全防護措施如下：

1. 核心系統已全面採用源碼檢測工具掃描，並安排中風險等級以上弱點修補。
2. 滲透測試的深度加強，以模擬駭客攻擊的手法，提高防護能力。
3. 推動歷年最大規模的各式系統升級，汰換老舊的軟體系統與網路設備。
4. 外部在DMZ非軍事區(即Internet可存取的區域)系統，陸續加入WAF (Web Application Firewall, 網頁應用程式防火牆)的資安防護。
5. 持續配合母公司導入Tanium端點防護系統，提升對勒索病毒趨勢的增加防護。
6. 存取權限控管加強(特權帳號AP人員限縮使用, AP密碼強化,FIDO2 無密碼認證)。
7. 新總部資安防護與機房搬遷(2022年9月開始規劃資訊機房於2023年度搬遷至IDC機房代管,搬遷後對於防震、防災、電力、不斷電UPS、消防、空調等基礎設施防護能力皆會提升外,同時符合資安管控的要求。2023年3月新總部將正式啟用,辦公區建置無線WiFi環境,在兼顧資訊安全管控措施,提升行動辦公效率)。

2.6.6 資訊安全演練

駭客攻擊犯罪手法日新月異，並朝集團化發展。為維持資訊服務正常營運，保護客戶個人資料及營業機密，我們持續投入資訊安全設備的建設及強化應用系統的縱深防禦，配合內部稽核每年度之查核作業，與執行未經授權軟體之查驗，以杜絕非法軟體使用。

此外，秉持尊重智慧財產權，以避免因使用未經授權之軟體導致遭植入惡意程式，衝擊資訊安全，影響客戶資料之安全性與資訊服務。明台產險遵循主管機關及公會規範，委請專業資訊安全顧問評估、測試公司資訊系統的風險及弱點，持續改善和降低風險，亦配合日本母公司通知資訊系統或服務重大弱點之修補，持續進行電腦及網路系統安全監控與事件之通報暨應變作業。並與金融融資安資訊分享與分析中心F-ISAC進行情資交換與共享，避免因資安事故的發生，而可能引發商譽危機，同時影響客戶權益。

每年定期進行CSIRT教育訓練及演練，針對資通訊系統所導致個資外洩事故等情境，進行跨部門協調及處理。於2021年起的演練活動，過程中更加入了突發情境，加強演練人員的臨時應變能力。



2.6.7 提升資訊安全意識減緩風險

企業的資安風險不僅限於資訊單位，而是涉及所有員工的電腦和行為。駭客攻擊往往利用一般員工的電腦作為進入點，進而入侵到公司的核心資訊系統。因此，對所有員工進行資訊安全教育訓練是非常重要的。明台產險於每年規劃與執行全公司資訊安全教育訓練，以提升資訊安全認知及熟悉相關作業程序，今年持續強化資訊安全趨勢與防護意識之教育訓練，定期或不定期針對正職、派遣人員，以E-Learning或實體授課方式，至少實施4小時(含)以上之資訊安全與防範惡意電子郵件社教工程教育宣導課程及課後測驗，2022年度通過率為100%，使相關員工了解資訊安全事件發生時的應變機制與處理程序，提升應變能力，降低損害發生；同時針對資訊安全專責(單位)人員每年至少實施15小時(含)以上資訊安全專業課程與職能訓練，以提升資訊安全專責(單位)人員資訊安全管理之知識量能。

2022年度訓練課程

課程名稱	授課時數	參與人數
社交工程教育訓練	3小時	公司全體同仁(包含正職、派遣人員)
資訊安全宣導	3小時	公司全體同仁(包含正職、派遣人員)



2.6.8 資訊安全事件統計

	2020年	2021年	2022年
資安事件總數	0	0	0
因資安事件導致顧客資料遺失	0	0	0
因資安事件受影響顧客數	0	0	0
因資安事件損失的財務	0	0	0
資訊外洩事件數量	0	0	0
因個資相關資訊外洩佔比	0.00%	0.00%	0.00%
因資訊外洩受影響顧客數	0	0	0

2.6.9 資訊安全所投入的資源

從2020年至2022年，公司每年投入超過1千萬元以上的預算，於相關資安治理與資安防護業務上。為持續深化資安管理，本公司針對資安技術面及管理面，積極以資安風險為導向來評估風險管控，透過「資訊安全電腦系統評估作業原則」，檢視公司資訊安全政策面及法令法規遵循，並持續循環精進；資安技術面則以資訊架構檢測等多項作業，審視資安防禦的有效性，目前已導入特權帳號管理系統、資料外洩防護系統、駭客偵測與防禦設備等多樣監控機制，自動化針對本公司網路及系統環境進行資安檢測掃描，預先發現各系統之安全缺陷或漏洞，將問題解決在問題發生之前。面對瞬息萬變之網路攻擊手法，已建置多樣異質性設備來強化縱深防禦，完善資安防護體系。

資安投入費用

單位：新臺幣(元)

年份	2020	2021	2022
投入金額	1,726萬	1,726萬	1,225萬



2.7 責任投資倡議

為遵循永續保險原則 (PSI)，依據責任投資原則 (PRI)，將ESG納入投資政策與決策流程，在資金運用上考量投資標的企業是否善盡環境保護、社會責任及企業誠信。

遵循PRI六大原則

1 將ESG議題納入投資分析及決策制定過程

- 將ESG納入投資政策與流程
- 投資前先負面排除爭議性產業，並正面聚焦ESG因子篩選投資標的與投資後之強化與追蹤
- 定期檢視已投資標的ESG執行狀況

2 要求所投資的機構適當揭露ESG資訊

- 投資標的若違反ESG與保險永續發展原則，將列入負面排除名單
- 本公司得委託其他專業服務機構代為進行部分盡職治理行動(例如提供投票建議或代理投票)，惟需經由約定或由本公司監督等方式，以確保受託服務機構依本公司要求行事

3 透過合作強化PRI實踐之效能

- 鼓勵員工參與ESG外部研討會
- 增加投資人員對於ESG主題性投資範疇涉略與了解

4 將ESG議題整合至所有權政策與實務

- 已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明
- 為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案(如財報不實、董監酬勞不當等)或對環境與社會具負面影響之議案(如汙染環境、違反人權、剝奪勞工權益等)，原則不予支持；若涉及董事、監察人選舉之議案，除法令另有規定外將不行使表決權

5 促進投資業界接受及PRI原則

- 為確保本公司取得充分且有效之資訊，以評估與被投資公司對話及互動之性質、時間與程度，並為本公司之投資決策建立良好基礎，本公司針對被投資公司之關注項目得包括相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護作為、社會責任、勞工權益及公司治理等議題
- 自行投資評估流程中檢視ESG相關資訊與文件

6 個別報告執行之活動與進度

- 定期對永續委員會報告責任投資執行狀況
- 透過每年之明台產險永續報告書，向社會大眾傳達對於責任投資之重視



2023年將把投資流程納入ESG考量

負面排除與ESG規範

- 投資政策明訂禁止投資燃煤發電廠及集束炸彈製造商，排除爭議產業與標的(如軍火/菸草等)
- 將ESG納入委外投資機構遴選標準，且合約均明訂須將ESG納入投資流程

具體行動與執行

- 2022年新增海外特別股2023年興增國內外債券代操遴選流程納入ESG投資流程年投資納入為加分項目
- 2022年股權投資納入ESG部位提升43%。2023年投資納入ESG部位提升30億元。針對所有代操契約均要求投資前應考量ESG相關事項

投資標的決定納入ESG

- 藉由本公司內部或國內外有價證券委外投資機構長期追蹤國際金融環境、產業趨勢及變化，據以選擇趨勢向上的產業、具成長性的公司及具穩健配息能力之企業作為主要投資配置方
- 評估企業各項財務指標、對勞工權益之維護情況、環境保護作為、是否有不符合社會責任之做法、公司治理之建立、及是否以永續發展為目標等
- 藉由ESG相關指標評估投資標的之ESG相關風險與機會，將相關因子納入投資決策中，促使資金運用產生正面經濟效益，也為資本市場及社會創造永續發展價值

具體行動與執行

- 國內債券之ESG評估方法建構完成
- 增加ESG主題性投資

投資後追蹤管理與ESG強化

- 選定標的進行投資後，持續定期追蹤被投資企業之財務狀況、營運能力及相關新聞，並藉由月會與季檢討會議審視投資組合概況
- 出席被投資公司股東會前，將行使表決權之評估分析作業作成說明，並於各該次股東會後，將行使表決權之書面紀錄，提報董事會。針對特定環境、社會、公司治理(ESG)議題參與相關倡議組織，共同擴大及發揮機構投資人之影響力
- 為尊重被投資公司之經營專業與促進其有效發展，對於經營階層所提出之議案原則表示支持；但對於有礙被投資公司永續發展之違反公司治理議案或對環境與社會具負面影響之議案，原則不予支持
- 經內部評估已投資標的不符合ESG精神時，除禁止投資外，並定期與不定期進行檢視並做因應調整
- 關注與追蹤代操機構是否實際訪查投資公司之ESG概況

具體行動與執行

- 要求代操機構於月報揭露ESG檢視結果並每年前往代操機構實地查核，代操機構是否有
 - ① 持續關注被投資公司經營策略、環境保護作為、社會責任與勞工權益及公司治理等非財務表現相關之資訊
 - ② 適當與被投資公司對話及互動，甚至由高階管理經營層級帶隊與被投資公司高階管理經營層級直接面對會議等方式與被投資公司溝通
- 本公司與委外機構藉由參與股東會與拜訪公司經營層等議合活動以瞭解被投資公司經營績效、ESG治理、公司前景及產業概況等議題，共同擴大及發揮機構投資人之影響力



03

永續服務 · 創新金融

- 3.1 永續商品與服務
- 3.2 普惠金融服務使用性
- 3.3 普惠金融服務品質

亮點績效

多元化的永續 保險商品

- 提供目前業界唯一的運動員專屬保險商品，並積極提供國內外大小賽事之運動員保障，2022年簽單件數17件，簽單保費約新台幣245萬元。
- 2022年1月起銷售保障董監事新興的氣候變遷訴訟險，同時加強董監事對於氣候變遷議題的重視，進而達成企業永續發展。2022年簽單件數129件。
- 2022年4月，推出住宅綠能升級險：保險標的若以綠能建材重置，可增量給付。符合永續策略藍圖中氣候變遷議題。簽單件數251件，保費約新台幣2.9萬元。
- 我們協助企業在數位化過程中兼顧資訊安全，減輕資安事件對經營的影響。明台產險2022年的資安保險簽單保費收入超過新台幣8百萬元。

穩健的 風管機制

- 靠著健全的風險管控，明台產險並未陷入防疫險風暴，並且維持業界最高水準的資本適足率與最高的信用評等，2022年防疫險簽單件數107,150件，簽單保費約6,897萬元。

領先市場的 金融服務

- 明台產險擴大提供企業保戶紅外線檢測服務，協助降低火災風險。2022年服務件數高達133件。
- 明台產險響應政府金融科技政策，聆聽客戶聲音，迅速回應客戶的期待，導入保險科技應用，推動AI智能客服明太郎等數位科技，提供客戶即時便利的數位保險服務。

明台產險依據中期計畫「飛躍の明台2021」，積極地發展新商品、新通路、新方法，推出環境永續（綠色）保險及社會永續保險，同時運用數位科技，提供消費者便利的保險服務，致力於建立客戶至上的企業文化，落實普惠金融。明台產險期許透過保險專業創造與社會的共享價值，推動數位化轉型布局未來，確立優勢的市場競爭地位，以達成各項經營指標。

3.1 永續商品與服務

明台產險因應產業發展及社會所需，運用保險專業，開發能降低風險、對環境(E)、社會(S)、公司治理(G)有正面影響的商品與服務，致力於實現與社會的共享價值(CSV)，促進聯合國永續發展目標(SDGs)的達成。

3.1.1 環境永續商品

車聯御守UBI汽車綜合保險

明台產險開發結合了多功能行車紀錄器DVR與4G通訊功能的汽車保險——「明台產物車聯御守UBI汽車綜合保險」(於2020年4月27日經主管機關核准通過)，為臺灣汽車保險市場「首張」以主險設計之UBI保險。

本商品專屬的多功能行車紀錄器DVR，提供一鍵理賠服務功能，並能根據汽車行駛里程，結合急煞車、急加速次數、平均車速及駕駛時段等駕駛層面的大數據，提供對應了個別風險的個人化表單，讓客戶能夠享用更公平、更合理的保單新選擇，且也可透過UBI改善駕駛行為，提升行車安全、節省保費。



車聯御守UBI與現行車險的差異

比較項目		現行車險保單	車聯御守UBI汽車綜合保險
目標客群		所有車主	重視開車安全的駕駛人
承保範圍	投保方式	車體、竊盜、責任險自由選擇投保	需同時投保車體險與責任險
	增值服務	無	車聯御守行車紀錄器與連網通訊 (保費內含無需另外收費)
保費計算		費率公式	與既有算法相同
理賠流程	事故救援	等待理賠人員到場或電話協助	事故主動偵測，一鍵理賠通知
	事故查證	派員現場調查或事後書面審核	車禍事故影音與大數據即時上傳
	肇責判定	現場需等待警方到場進行筆錄	無人傷亡簡易車禍，可由線上確認即可離場
	理賠申請	事故五日內完成書面理賠申請	理賠申請書內容自動產生提供

2021年專屬行車紀錄器再升級，除優化使用介面，更加入超速、測速、急加速及急減速警示；2022年專屬行車紀錄器再進化，依使用者體驗回饋，再加入高速行駛提示及碰撞友善語音提醒，增加損害防阻相關措施，預期發生交通事故機率降低，保戶用車更安心。2022年簽單件數790件，整單簽單保費約3,183萬元。

電動汽車綜合保險

在巴黎協定頒布之後，「淨零排放」便成為了全球重視的共同目標，各大國際車廠之開發方向也漸漸由「燃油車」轉變為「電動車」；因應此趨勢，明台產險認為開發電動車專屬的保險商品是必要之因應對策。目前預計於2023年第二季完成相關規劃，以超前部屬的準備，搭上時代潮流，並同步呼應永續策略藍圖中的氣候變遷衝擊與調適之議題。

住宅綠能升級險

為鼓勵民眾使用綠能建材，明台產險規劃了「住宅綠能升級險」一商品：在保險標的不幸發生保險事故時，若以綠能建材重置，便可增量給付。此商品已於2022年4月設計完成，並開始販售。綠能建材之使用，亦呼應了永續策略藍圖中氣候變遷衝擊與調適之議題。2022年簽單件數251件，簽單保費約2.9萬元。

綠色工程保險

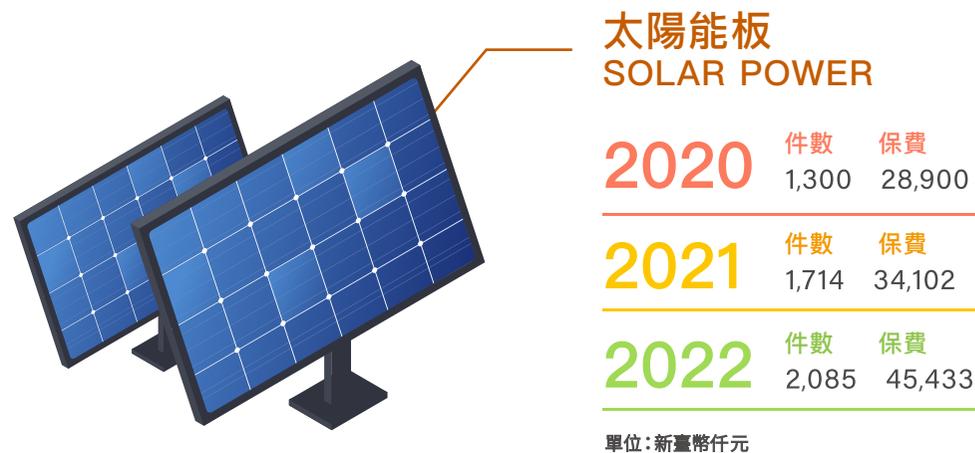
2016 年有超過 170 國簽署「巴黎協定」，承諾遏阻全球暖化趨勢、降低碳排放量，力求將全球平均氣溫的升溫幅度控制在工業革命前的2°C內。為了順利達成這項目標，推廣對環境更友善的再生能源，例如太陽能、風力發電、水力發電、生質能等，也就是俗稱的綠能。明台產險提供太陽能業者電子設備保險與離岸風電業者工程保險保障，促進綠能產業發展，共同減緩全球氣候危機。

充電樁綜合保險

因應電動車趨勢，相對應的充電樁裝置也將成為市場需求，故明台產險也著手研發相關的商品，以配合電動車的發展並符合消費者的保險需求。預計將於2023年第二季完成充電樁相關的商品規劃，並與電動車綜合保險搭配銷售，讓保戶可選擇的保障更為周全。

D&O(Directors and officers)氣候變遷訴訟險

氣候變遷是近半世紀以來備受全球關注的議題，國際上的氣候訴訟數目也越來越多，故減碳、淨零排放即是企業營運的未來趨勢。而各大董監事也面臨著對應氣候變遷所衍生的新興訴訟風險，因此明台產險在2021年時便著手開發此新商品，並於2022年1月起銷售，不僅為董監事保障了新興的訴訟風險，也加強了其對於氣候變遷議題的重視，進而達成企業永續發展。2022年簽單件數129件。



3.1.2 社會永續商品

疫苗綜合保險

明台產險於2021年6月推出「疫苗の好險」專案，以提供疫苗接種者全面的保障，包括疫苗不良事件住院費用補償保險、喪葬費用定額保險、法定傳染病疫苗預防保障定額和實支實付住院醫療保險。在國內COVID-19肺炎疫苗接種數量持續攀升的情形之下，我們仍致力於提供最健全的疫苗注射後保障。2022年，該專案簽單件數為881件，簽單保費約28.3萬元，顯示明台產險在提供疫苗接種者保障方面的用心和努力。

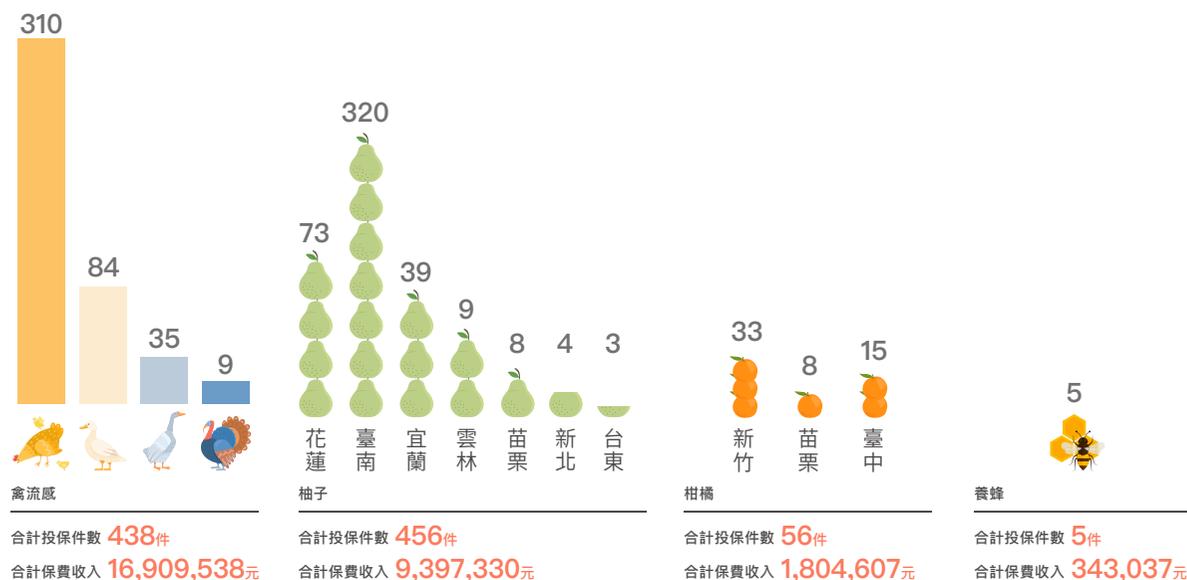
農業保險

在面臨氣候變遷的環境下，農委會自2015年起推動農業保險的試辦，明台產險考量了各個品項的特性、產區、面臨風險等因素，以商業保險機制與政府資源、政策合作，協助農民建立起風險分散意識，穩定經營效益，營造農業永續發展的環境。

明台產險自2017年起以家禽禽流感作為本公司第一個農業保險開發品項，爾後陸續開發文旦柚、桶柑以及養蜂產業保險。2022年就柚保險及養蜂產業保險，擴大承保縣市及修正保單承保內容，藉由商品持續不斷精進調整，更符合農民期待與需求。2022年合計保費約28,454仟元。

單位：新臺幣仟元

品項	禽種/縣市	投保件數	保費收入
禽流感	雞	310	14,003,644
	鴨	84	2,161,859
	鵝	35	572,596
	火雞	9	171,439
柚子	花蓮	73	2,829,193
	臺南	320	5,199,315
	宜蘭	39	698,983
	雲林	9	248,771
	苗栗	8	242,802
	新北	4	101,044
	台東	3	77,222
	新竹	33	1,027,549
	苗栗	8	424,825
	台中	15	352,233
養蜂		5	343,037



2022投保件數

955件

合計投保件數

28,454,512元

合計保費收入

未來，我們將持續探索並致力於發展適合臺灣農業的保險商品，並協助政府讓「農業保險」逐步取代現行的「天然災害救助制度」，以穩定財政支出，創造三贏的局面。

資安險

數位時代新興科技蓬勃發展，區塊鏈、大數據、雲端服務應用、物聯網、智聯網等，與網路緊密結合的技術盛行。資訊科技發展的影響層面，從企業生產作業到個人消費模式，大幅地改變了社會面貌，為企業創造更多新商機及利益，但卻也潛藏未知的網路攻擊、網路勒索及資料外洩等新興風險。明台產險針對企業可能曝露之資安風險推出資安保險，轉嫁企業內部對客戶資料外洩所產生的法律賠償責任、承保事故對應之各項費用，乃至因資安事件所致的營業中斷損失等相關保險保障，讓企業在面對數位化的過程中能兼顧資訊安全，降低資安事件對企業經營造成之衝擊。

明台產險之資安保險於2022年簽單保費收入為新臺幣8,663,947元。在全球疫情期間，許多客戶改採居家上班模式，資安保險的保障需求增加，明台產險積極推動企業資安保險保障，並根據客戶需求提出適合的承保內容；此外，我們與母公司MSI攜手合作，協助客戶完成集團跨國的資安保險保障。基於上述，今年明台產險在推廣資安險上有較大的成長。

3.1.3 永續保險服務

損害防阻服務

明台產險為有效服務客戶，吸收來自各理工科技領域人才，於1988年成立損害防阻服務團隊。防災工程師於不同領域和不同專業上提供客戶風險控制技術之現場查勘、諮詢、建議、安全檢測及教育訓練等服務，多年來已服務數千家企業（如仁寶集團、鴻海集團、聯電集團、中環集團、長榮集團、中華航空、奇美集團、台灣凸版、友達光電、綠能科技、健鼎科技等），為數千億的財產避免可能的損失。

此外，配合臺商國際化的腳步，明台產險的服務足跡亦遍及大陸、越南、馬來西亞等東南亞地區，協助跨國企業完成全球佈局。MS&AD保險集團旗下之風險管理公司InterRisk Research Institute & Consulting, Inc.擁有數十年的Know-How與風險管理經驗，為明台產險的損防服務另一個強而有力的後盾，可為客戶提供更國際化與全面性的服務。



風險評估與
損害防阻



防災諮詢



安全檢測



電腦模擬分析



風險管理系統

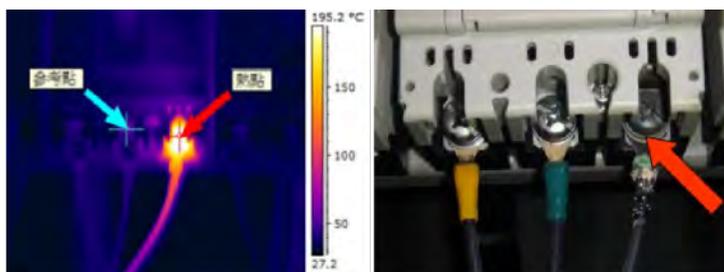


教育訓練

廠房紅外線檢測服務

內政部消防署公佈的最新火災統計分析資料出爐，2020年全國建築物火災發生7,023次，其中因電氣因素（電線走火、電器使用不當等）造成的有2,371次，約佔33.7%。發生火災，保險保障僅是最後一道保障。

2021年起明台產險擴大對企業保戶提供紅外線檢測服務，透過此一檢測，讓保戶能充分了解自身廠房之電氣設備異常狀況，進而改善並降低火災機率。於2022年共提供了133次服務。



紅外線檢測服務件數

2020年至2021之後因無法至大陸出差檢測，故數量減少。2022年因疫情趨緩，經濟活動逐漸活絡，服務件數較前年度增長。

年度	2020年	2021年	2022年
件數	23	26	133

天災損防服務

評估重點

地震風險：檢視容易受地震影響之機器設備及倉儲貨物等
洪水風險：檢視淹水潛勢、廠區防洪措施及排水設施等。

預期目標

針對上述風險提出建議事項，期待客戶能進行相關軟硬體改善，進而降低因天災所造成的損失機率。

執行效益

提供客戶地震風險評估及淹水潛勢分析等天災損防服務，從2013至2022年共服務224個案件。

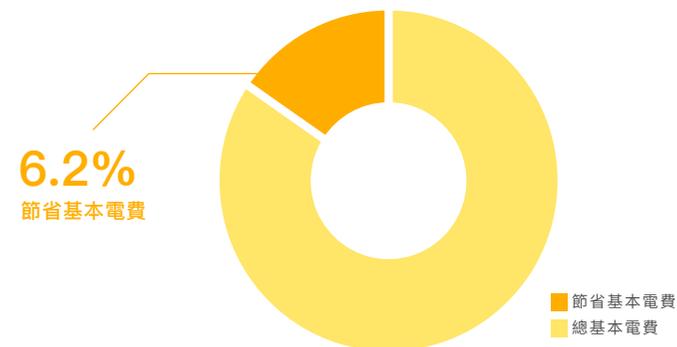
電力契約容量最佳化服務

一般人可以採取隨手關燈、多搭乘大眾運輸工具、實行資源回收等來響應低碳生活；明台產險進一步針對企業用戶。提供電力契約容量最佳化服務，幫助客戶節省電費支出。

2019至2022年共服務43個客戶（49件），節省了4,610,941元的基本電費，使總基本電費平均下降了6.2%。

2019-2022年

服務 **49** 件
總基本電費：**74,118,279** 元
節省基本電費：**4,610,941** 元



3.2 普惠金融服務 使用性

明台產險響應政府金融科技政策，聆聽客戶聲音，迅速回應客戶的期待，導入保險科技應用，積極推動行動辦公、AI智能客服明太郎、機器人流程自動化RPA(Robotic Process Automation)等數位科技，以及行動投保、電子保單和多元支付之使用，提供客戶即時便利的數位保險服務。不僅提升員工外出行動辦公效率，更緊密連結客戶新關係。

3.2.1 智能與數位化服務

2022年，明台產險在市場面臨防疫險、升息等衝擊時，積極推展智能與數位化服務，並表現出良好的風控表現。面對新金融經濟秩序，公司仍舊維持積極面對，並在變動中保持韌性與永續營運，透過多面向的數位化工作推展，找出可採取之行動，於是便有了下列各項服務導入與推動，循序漸進建構完善的永續保險生態圈。

目標	項目	成效
拓展客戶 與新通路	車險智能報價	<ul style="list-style-type: none"> 降低人力依賴 全時提供報價服務 降低資安風險
	車聯御守UBI	<ul style="list-style-type: none"> 數位科技融入保險服務，提升企業創新品牌形象 結合UBI保險，推出差異化保險創新商品
提升營運效率	理賠服務行動化	<ul style="list-style-type: none"> 提升理賠作業效率 理賠服務透明化 內控管理
	自動化人才培養	<ul style="list-style-type: none"> 節省作業投入人力與時間 增加作業頻率/作業準時化並提升作業效率 改善資料正確性 提高系統測試品質及效率
	理賠欺詐偵測預防	<ul style="list-style-type: none"> 彙整理賠專業建置模型，提升賠案處理品質 風險案件警示，輔助處理人員
提升客戶 體驗價值	AI智能客服明太郎	<ul style="list-style-type: none"> 改善0800接聽率 全年無休諮詢服務
	FIDO2身分驗證	<ul style="list-style-type: none"> 內部系統優先導入 優化使用體驗 降低資安風險
	遠端視訊平台	<ul style="list-style-type: none"> 數位應用新服務，提升企業創新形象 便利網路投保要保勘車作業



3.2.2 微型保險

微型保險是提供給經濟弱勢民眾或特定身分者，因應特定風險所安排的基本保險計畫或保險商品，其商品特點為保費低廉、保障內容單純、投保簡易且免體檢。希望藉由低負擔的保費支出，讓經濟弱勢者可因此而獲得基本保障，避免突發事故對弱勢家庭造成嚴重衝擊。2022年簽單件數275件，簽單保費約82.7萬元。

【專欄】疫情期間零接觸服務

2020至2022年COVID-19防疫期間，明台產險為確保對金融消費者之保險服務不中斷，實施各項防疫措施。在減少面對面接觸的前提下，重新改造服務流程，創新保戶服務，陸續推出包括航班延誤一鍵理賠服務、寵物險一鍵理賠通知服務、車聯御守一鍵理賠通知服務、零接觸投保車險及辦理車險批改等零接觸服務。明台產險於防疫期間亦優化公司官網之保戶自助服務功能，保戶可不受時間與空間的限制，查詢防疫險及其他險種的保單、理賠等訊息。明台產險官網上亦定期公告防疫險承保、理賠與申訴資訊，讓客戶安心與放心。

明台產險積極發展各項數位化應用服務，2020年推出車聯御守一鍵理賠通知服務，按下行車紀錄器的一鍵理賠通知按鈕，就能立即連絡保險公司，理賠報案及協助車禍事故處理，無需在現場等待保險公司人員到場，2021年與2022年亦每年優化車聯御守UBI功能，提供對客戶更便利與友善的服務。

一系列零接觸且快速的一鍵理賠



3.3 普惠金融服務品質

管理方針

重大主題：顧客關係與服務品質

重大主題對 明台產險的意義

明台產險依循母集團的「客戶至上服務理念」、「客戶至上的業務營運推動方針」，及臺灣「金融服務業公平待客原則」，建立以「公平待客」為核心的企業文化，培訓全方位業務人才，強化數位專業職能，確保公平對待客戶並致力維護與強化顧客服務與金融消費者權益之重視。

我們的承諾與責任

由董事及高階主管領導推動公平待客原則，成立「公平待客原則執行小組」負責規劃與執行，每二個月定期召開公平待客原則執行小組會議，檢討服務成效。各項商品與服務遵循且符合公平待客原則，公平待客工作計畫執行情形適切有效。

管理策略

為推行公平待客，明台產險制定了相關管理政策，如：

1. 公平待客原則政策 2. 公平待客原則策略 3. 企業品質準則

另外，也將「指導監督公平待客原則執行」納入董事會達成公司治理目標的主要任務之一。

評量機制

由企業品質推進部定期召開公平待客原則執行小組會議，一年二次定期向董事會報告公平待客原則執行情形。2022年公平待客原則執行小組加入分公司成員，配合相關法令變動及主管機關要求，修正相關政策、策略及章則。

3.3.1 公平待客

客戶至上的業務營運方針

MS&AD保險集團依循經營理念 (Mission)、經營願景 (Vision)、行動方針 (Value)，並根據長久以來累積的客戶至上價值觀及各項既定方針下所推動的作法為基礎，採納日本金融廳公告之7大「客戶至上的業務營運原則」原則，制定及公布「客戶至上的業務營運方針」做為客戶至上宣言。

明台產險身為MS&AD保險集團一員，為建立以「公平待客」為核心的企業文化，依據集團「客戶至上的業務營運方針」及臺灣「金融服務業公平待客原則」，制定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「企業品質準則」，將「指導監督公平待客原則執行」納入董事會及公司治理的重要任務。



方針1

客戶至上宣言

在客戶接觸點之服務

方針2

提供符合
需求商品

方針3

簡單易懂地
說明合約內容
&
投保後服務

方針4

事後現場服務

方針5

方針8

根據客戶的意見進行品質提升工作

方針6

方針7

保護客戶權益之制度規範

方針9

教育員工「客戶至上」的價值觀

公平待客的推動組織

明台產險由董事及高階主管親自領導推動公平待客原則，成立「公平待客原則執行小組」規劃與執行各項工作計畫，由企業品質推進部定期召開公平待客原則執行小組會議，檢討服務成效，並定期向董事會報告公平待客原則執行情形。

明台產險於2022年共計召開6次公平待客原則執行小組會議，2022年公平待客原則執行小組亦加入分公司成員，共同努力及落實執行公平待客原則各項工作計畫。整體而言，各項商品與服務遵循且符合公平待客原則，公平待客工作計畫執行情形適切有效。

公平待客原則政策與策略經過檢視，符合主管機關要求與社會大眾期待，2021年及2022年依據相關規範持續推動，因應法令變動及公平待客原則調整為十項原則，2022年亦配合相關法令變動及主管機關要求，修正明台產險公平待客原則政策、策略及相關章則。



公平待客相關的教育訓練

明台產險每年辦理董事(含日籍董事)研修課程，包含企業永續發展、公司治理、誠信經營及公平待客等重要議題；並於年度法令遵循主管會議，邀請日本母公司企業品質管理部分享母公司對於提升品質的作法、高齡者或身心障礙者的友善服務措施以及根據客戶聲音改善的案例。2022年安排研修課程及相關活動如下：

01

舉辦**4場**董事研修課程，由日本母公司分享公平待客相關作法，董事提供指導意見與協助。

02

召開**6次**公平待客原則執行小組會議，檢視年度公平待客原則行動計劃成果。

03

辦理E學院公平待客原則教育訓練必修課程，全員**1,258人**參加，結訓率**100%**。另舉辦全公司單位客訴主管及代理人之客訴與公平待客訓練，2022年計舉辦**32場次**訓練與宣導，參加人數逾350人次，平均每場次約70分鐘。

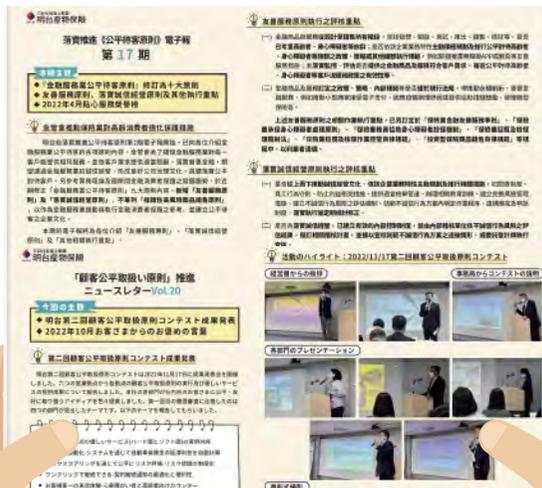
公平待客盃競賽活動

明台產險於2022年舉辦2屆公平待客盃提案活動，邀請董事與經營階層參與。全公司逾31單位運用數位科技及專業技術，提案超過50個公平待客措施，並將提案納入年度公平待客原則行動計劃，定期追蹤檢討。



公平待客原則電子報

自2020年第4季起定期發布公平待客原則電子報予全體同仁，2022年共計發布8則電子報。



公平待客自評規範

明台產險為加強防弊意識及自評機制，2022年就客戶申訴處理規範，依照申訴處理要點，逐案檢視申訴案是否符合公平待客原則，並且保留檢視紀錄。定期召開申訴問題改善會議及公平待客原則執行小組會議，並在董事會報告申訴分析與公平待客原則執行情形。

公平待客執行成果

據收到的客戶回饋指出，明台產險除了強化申訴案件的改善預防之外，也重視並聆聽客戶聲音，2021年計有149則同仁貼心服務案例受到客戶稱讚表揚，2022年有2,872例貼心服務。



主管機關獎項肯定

明台產險於2022年榮獲保險業公平待客原則評核之績優獎及最佳進步獎，同時也榮獲2022年台灣永續行動獎之永續報告獎之肯定。



3.3.2 電子保單

過去客戶投保完成後，保險公司列印紙本保單，並郵寄至指定地址，通常需等待數天作業時間，包含保單條款等眾多內容，一份保單需花費許多紙張列印；且收到後客戶需自行保存，如不慎遺失，客戶也會忘記曾買過哪些保險，或是需自行向保險公司申請補發，費時費力。此外，郵寄過程可能有遺失風險，如沒留意容易導致客戶或保險公司雙方誤會。

明台產險積極導入電子保單服務，透過第三方認證機構，提供加密檔案，客戶從email即可收到電子保單並輸入密碼開啟。節省繁複的列印與郵寄作業時間，更快取得保單，並經認證加密，避免個資外洩風險。此外，客戶可隨時從行動裝置連線至保險公司查詢保單，了解保險權益，不再擔心紙本保單遺失。無紙化減少紙本保單所產生之碳排放量與資源耗用效益，亦可對環境友善保護盡一份心力。電子保單已推廣至汽機車保險、手機保險及健康傷害險等，客戶都可於完成投保後取得電子保單。

電子保單使用量

年度	2020年	2021年	2022年
件數	21萬	45萬	68萬

3.3.3 充分溝通

商品推出前的審核程序

明台產險注重每一位客戶的權益，在產品與服務推出前，確保所有保險商品均必須遵循「保險商品銷售前程序作業準則」、「財產保險商品審查注意事項」等相關規定，辦理商品報送，並定期於商品評議、管理會議、公平待客原則執行小組等會議中，討論商品程序妥適性、適法性及相關議題。

靈活運用各種銷售工具及溝通管道，確保客戶充分了解保險商品

在產品與服務推出時，會將產品與服務資訊的內容，依規定揭露於明台產險的官方網站，另依產品或服務之特性、客戶需求，製作簡明易懂之商品DM或在官網上專題說明，例如線上投保專區中提供保險概念傳達、簡易商品比較等客戶常有疑惑的解答及影片，促進其對保險及相關商品的認識，確認客戶已充分了解個資授權範圍與投保條件、目的、內容等資訊。

業務員透過現地查勘、親訪、電訪等溝通方式了解客戶及其可能遭遇之潛在風險，以協助安排適合之保障內容。公司內部亦不定期向營業人員辦理研討會、商品教育訓練、宣導會或以內部輔銷系統、AI業務機器人、服務溝通、使用電子保單宣導等訊息，以便業務員更新資訊，提供客戶最佳服務。

上述中的「AI業務機器人」是明台產險內部所使用的智能助手，暱稱保弟(BUDDY)。操作介面為LINE的官方帳號，主要功能是協助明台產險之同仁進行保險招攬等客戶服務，例如：產生繳費連結(可以用LINE轉傳給客戶)，下載理賠文件、批改申請書、查詢業績等等。就如同是個「業務助理」的概念，讓傳統而言必須使用公司電腦才能達成的事，透過手機，就能迅速提供服務給客戶。

就客戶常見問題及服務需求，提供AI智能客服，讓客戶有更便利的服務管道，2022年總服務量共計347,522次，平均每月服務量約為28,960次，智能大腦語料精準度分析，共計474,298個問題，準確率達94.08%，涵蓋率達97.77%。

明台產險就新、舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的金錢損失方面，2022年並未有因行銷或銷售造成之賠償損失。

理賠管理

在理賠管理方面，除了提供客戶多元管道申請理賠，理賠人員也會在接到客戶的理賠申請通知後，透過電話、簡訊、傳真、郵件等對客戶便利的方式向客戶說明其基於保單的權益及申請理賠程序等相關事項。務求能快速且透明地回應客戶的理賠申請。

為提高客戶申請理賠的信心，我們的理賠人員隨時與客戶保持聯繫，提供專業的服務和協助解決相關疑問。賠案處理完成後，由系統自動發送給客戶的給付簡訊、給付通知信中也同時進行滿意度問卷調查，提供客戶透明的管道以充分表達於該次受服務過程中的真實感受，理賠部門並與企業品質推進部共同協作，每月對客戶回饋之寶貴建議進行回應。

2022年回收的問卷中客戶對理賠申請過程感到滿意有98%，對於不滿意的2%，我們持續進行根因調查以尋求服務品質的優化。



【專欄】2022年Covid-19防疫險保單理賠處理

2022年因應防疫政策調整，面對每日確診者數量攀升、理賠申請數量驟增，本公司於官網設立防疫險專區提供理賠申請流程說明及進度查詢功能，讓被保險人可簡易查詢理賠案件處理進度，減輕等待理賠金下款期間的焦慮；並調整多項理賠申請要件以友善被保險人的理賠申請程序、確保社會醫療量能被有效運用：諸如中重症有服用衛福部核認專為治療COVID-19處方用藥者無須實際住院即得給付住院日額、以數位COVID-19病毒證明取代醫療院所合格醫師開立的診斷書等。同時亦以跨區域人力支援方式擴充服務量能以求維持諮詢電話的暢通並加速理賠金下款的日程。本公司於2022年底就受理的防疫險賠案已完成98%以上理賠金給付，大幅縮短被保險人等待理賠金下款的時間。



3.3.4 金融友善服務

明台產險實施金融友善服務計畫，定期向董事會報告執行狀況，確保高齡者及身心障礙者等族群充分享有基本權利、平等及合理便利之金融友善服務，並提供高齡者及身心障礙者使用無障礙金融友善設施與環境，展現「客戶至上」之公平待客企業文化。

服務措施

1. 截至2022年，明台產險已裝設服務鈴之據點共18處。
2. 成為導盲犬友善商家，張貼導盲犬友善之據點共18處。
3. 截至2022年，共29個分支機構提供公眾WIFI服務。
4. 無障礙網頁於2021年10月更新啟用，並取得A級無障礙標章。
5. 櫃檯提供放大鏡片、觸控筆、愛心雨衣及老花眼鏡。
6. 設置身心障礙者專用車位。
7. 指派專人服務身心障礙消費者或任何有需要的客戶。



提供客戶多元溝通與申訴管道

為提供公平待客服務及妥善處理客戶申訴，明台產險提供0800客戶服務及客戶申訴免費專線、官網諮詢留言、《明台安全聚樂部》Facebook粉絲專頁、LINE官方帳號等多元服務及溝通管道。

明台產險於2020年11月在官網設置公平待客專區，每年配合法令變動、主管機關要求及公司政策調整，定期更新官網公平待客專區的內容，推廣及分享明台產險公平待客原則的服務理念及成果。

1
申訴專線：0800-099-080
(服務時間：週一至週五 8:30-17:30)

2 | 官方網頁留言

4 | 傳真
02-2772-6666

6
書面郵寄：
106臺北市仁愛路四段1號
企業品質推進部
註：於2023年已遷至台北市
中正區仁愛路二段22號

3 | Facebook粉絲專頁

5 | 服務據點

申訴統計資訊

根據財團法人金融消費評議中心公告的數據，2022年產險業的申訴案件總數高達44,924件，約是2021年申訴件數(2,221件)的20倍。其中，防疫險申訴佔所有申訴的90%。而明台產險在2022年共收到624件申訴，約是同期申訴件數(125件)的5倍，其中防疫險申訴佔7成。我們會持續加強對防疫險申請與理賠的管理及溝通，以提供更加完善的客戶服務。



04

深耕臺灣 · 環境友善

- 4.1 氣候變遷管理
- 4.2 能資源管理
- 4.3 供應鏈管理

亮點績效

簽署並導入 TCFD

· 明台產險已簽署支持 TCFD，且依循 TCFD 鑑別出氣候變遷風險與機會，積極研擬相關因應措施。

啟動溫室 氣體盤查

· 2022年啟動首次溫室氣體盤查，並將於次年取得ISO 14064-1證書。

全體動員 減碳行動

· 實施會議無紙化：三年節省195,098張紙，減少3.5噸碳排放。
· 實施保單數位化：2022年度電子保單佔比61.28%，共561,284件，比2021年提升20.78%。
· 員工發起週三蔬食日，超過60%員工響應。

廉潔供應鏈 伙伴與本土 化優先原則

· 廠商誠信管理：採購金額達百萬以上的廠商需簽署承諾書，已有41家完成簽署。
· 臺灣在地廠商優先：除部分資訊系統應用等廠商外，99.99%以上為臺灣在地廠商。

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於2023年1月發布2023年全球風險報告，未來十年前十大全球風險中有六個與環境面相關，依序是「氣候變遷減緩失敗」、「氣候變遷調適失敗」、「自然災害及極端天氣事件」、「生物多樣性流失及生態系統失衡」、「自然資源危機」及「大型環境破壞事件」，與2022年相較，環境面風險的項目及嚴重程度皆上升，可見氣候變遷風險的惡化，企業必須更謹慎的辨識、評估、管理營運中所面臨的氣候風險，跟隨「臺灣2050淨零排放路徑」逐步實現永續轉型。

4.1 氣候變遷管理

明台產險為了促使氣候相關風險及機會之資訊揭露透明化，已經簽署支持TCFD，並依據其倡議所建議之管理架構，從治理、策略、風險管理、指標和目標四大核心要素，揭露明台產險在氣候議題的風險、機會與策略。

管理方針	重大主題：氣候變遷管理
重大主題對明台產險的意義	氣候變遷衝擊的減緩與調適為明台永續策略藍圖九大永續議題之一，加強對氣候風險的管理，同時繼續推動減碳目標的實現。
我們的承諾與責任	揭露氣候變化所帶來的風險和機會，擬定及規劃公司永續營運策略，朝向節能減排、資源整合、零廢棄的目標努力。
管理策略	明台產險導入氣候相關財務揭露建議框架(TCFD)，由風險管理部門評估重大的氣候對業務與財務的影響，並制定採取因應策略和風險管理機制，去辨識與監控業務活動對環境的影響，以因應氣候變化帶來的挑戰。
評量機制	透過TCFD框架追蹤相對應的指標和目標，從實體風險、轉型風險和機會這三大範疇中，辨識出了4項重大氣候風險、2項重大氣候機會，作為後續的因應措施規劃之參考。

4.1.1 氣候治理

明台產險董事會重視氣候對公司營運的影響，永續委員會由總經理擔任主席。永續委員會下的公司治理執行小組，負責氣候相關財務揭露(TCFD)和氣候相關風險管理等氣候變遷相關議題，由事務局經營企劃部於永續委員會負責統籌、彙報，每半年召開一次永續委員會會議，報告內容包含各執行小組之先前執行成果及後續執行計畫(包含公司治理執行小組之氣候變遷議題)，並每半年提報董事會。

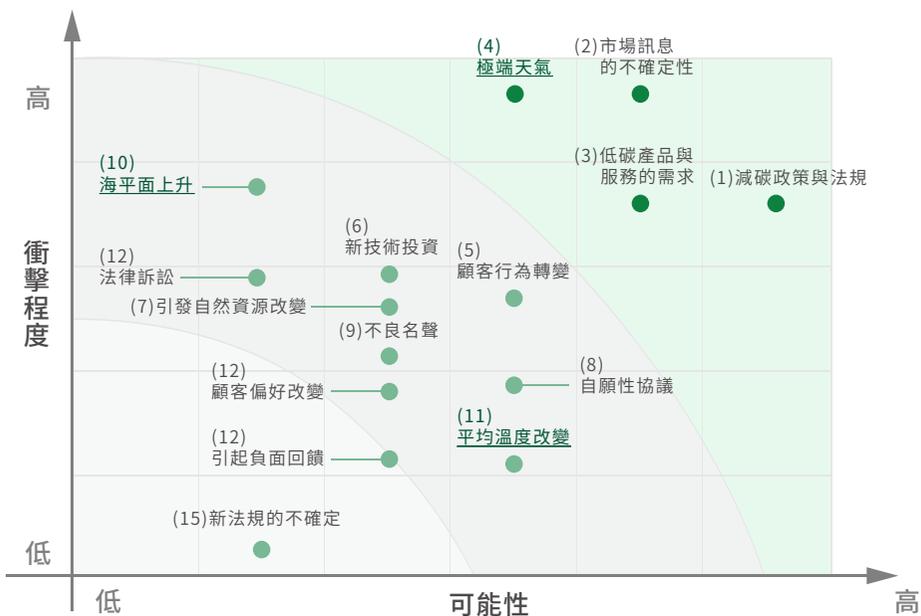
後將於2023年4月起，配合公司組織調整，由永續轉型部擔任永續委員會事務局，並將規劃辦理永續委員會組織規程修正，於永續委員會下設置氣候變遷或氣候相關財務揭露執行小組，協助公司發展與規劃氣候風險相關之調適對策，以利公司決定氣候風險與機會評估及因應之治理、策略、風險管理及指標和目標。

該委員會之事務局(永續轉型部)負責統籌氣候相關指標與目標之訂定事宜，並彙整氣候相關財務揭露報告內容；風險管理委員會則監控相關風險指標並定期提報永續委員會及董事會。

4.1.2 氣候策略

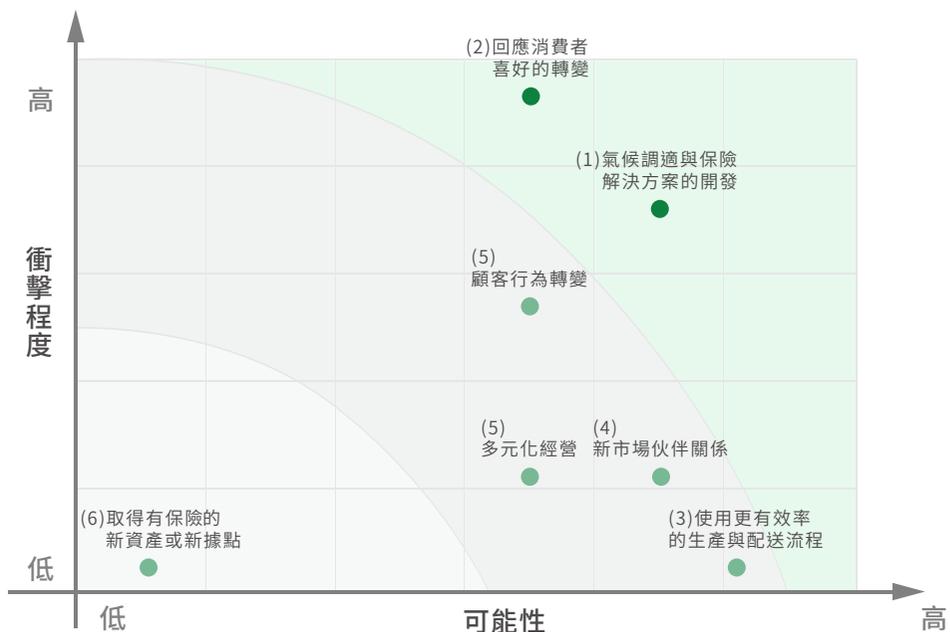
明台產險經內部衡量氣候議題的可能性與衝擊度後，並從轉型風險(政策與法規風險、技術風險、市場風險、商譽風險)、實體風險(立即性風險、長期性風險)與機會(資源使用效率、能源來源、產品和服務、市場、韌性)等類別中，辨識氣候風險與機會。鑑別15項氣候風險和6項氣候機會，其中有4項重大氣候風險、2項重大氣候機會。

氣候風險



註1: 塗色區域為重大氣候風險
 註2: 無底線為轉型風險, 有底線為實體風險

氣候機會



註1: 塗色區域為重大氣候風險

明台產險排序之高可能性與高衝擊度的重大氣候風險與機會

重大氣候風險

- (1) 減碳政策與法規
- (2) 市場訊息的不確定性
- (3) 低碳產品與服務的需求
- (4) 極端天氣

重大氣候機會

- (1) 氣候調適與保險解決方案的開發
- (2) 回應消費者喜好的轉變



重大氣候風險與機會的辨識與回應

類型		氣候風險/機會	發生	價值鏈	對明台產險的衝擊與財務的影響	明台產險的因應措施與行動方案
轉型風險	法規	減碳政策與法規	中期	營運管理	<ol style="list-style-type: none"> 因應《氣候變遷因應法》，為提升各單位能源使用效率，增加服務及產品成本。 因減碳政策或法規加嚴，被投資標的之營運成本增加。 需培養更多氣候人才，人事成本或諮詢費用增加。 	<ol style="list-style-type: none"> 針對溫室氣體盤查的結果，進行碳管理。 持續關注永續議題與氣候變遷相關政策和法規修訂。 透過智能與數位化服務，減少人員移動所產生的排放，並提供更即時的服務。
	市場	市場訊息的不確定性	短中期	行銷	<ol style="list-style-type: none"> 氣候變遷導致商業模式與供需市場的轉變，影響服務與商品需求，增加市場不確定性。 市場趨勢改變，導致面向高碳排的產業的既有商品/服務需求量下降，減少公司營收。 法規與趨勢變動對市場造成重大影響，因而對公司投資標的發生價值減少。 	<ol style="list-style-type: none"> 不定期研究與更新永續議題新聞，掌握市場趨勢。 轉投資ESG評分較高之標的，同步MS&AD母公司投資標準。
	技術	低碳產品與服務的需求	短期	核保理賠	<ol style="list-style-type: none"> 因應市場對於綠色保險的需求，需設計綠色產品與服務，須更多人事成本或設備成本。 設計綠色新產品或服務須精算收益，新產品或服務會有更多產品營收不好的風險。 	針對氣候趨勢，推出環境永續商品與服務，如：電動汽車綜合保險、充電樁綜合保險、住宅綠能升級險、氣候變遷訴訟險。
實體風險	立即性	極端天氣	長期	營運管理	<ol style="list-style-type: none"> 颱風、洪水等極端天氣頻率上升，造成公司設備、建築、人員安全之損害，導致營運中斷。 颱風及降雨量嚴重程度提高，保戶受災損失風險提升，造成相關保險理賠金額增加，公司營運成本提升。 極端降雨、乾旱，造成電力中斷及機房供電不足，以致無法提供全部系統服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 定期監控巨災風險曝險變化與損失模擬。 定期檢視再保合約。 強化演練持續營運專案(BCP)，因應極端天氣事件。 透過廠房紅外線檢測服務，因應極端事件上容易造成的火災。
機會	產品與服務	氣候調適與保險解決方案的開發	中期	核保理賠	<ol style="list-style-type: none"> 積極研發創新綠色產品或服務，降低氣候變遷帶來的衝擊，滿足客戶需求。 市場與法規變化下，綠色產品與服務的需求上升，有利於開拓新市場。 	<ol style="list-style-type: none"> 積極開發與規劃新的環境永續商品，適應氣候趨勢與滿足市場需求。 完善數位化系統，並加強數位化轉型與分析，因應新產品。 考量不同農產品性質，協助建立農業永續發展環境，發展各品項農業保險。
		回應消費者喜好的轉變	中期	客戶服務		

註：發生時間以近2年為短期，3-5年為中期，5年以上為長期

情境分析

明台產險參考國際保險監理官協會(International Association of Insurance Supervisors, IAIS) 2021年發佈之全球保險市場報告氣候變遷特輯(2021 special topic edition of the Global Insurance Market Report)在三種不同之氣候變遷情境下(有序轉型、失序轉型及太少太晚情境),探討資產曝險在不同情境下之可能損失。

明台產險衡量氣候變遷風險對不同資產之影響,權益證券、公司債及放款主要依其所屬產業衡量,公債以及不動產依其所屬國家別衡量,在三種情境下,各項依照不同的類型下有相對應的係數,計算公允價值的變化。



註:資產損失率是指損失金額/基準日的帳載金額。

明台產險在個別情境下,採取不同策略來因應重大的氣候風險與機會。在有序轉型的情境下,會面臨較低的實體風險與轉型風險,但在嚴格升溫的條件,必須更積極規劃氣候調適與保險的解決方案,並且滿足消費者端低碳產品與服務的需求;在失序轉型的情境,因為突然要求造成嚴峻的轉型風險,明台產險必須要培育更多人才與健全的管理方法,因應政府急迫的減碳政策與法規更大的市場的不確定性;在太少太晚情境,除了轉型風險之外,還會面臨嚴峻的實體風險,明台產險會積極監控巨災風險的變化,並且加強BCP訓練。

4.1.3 氣候風險鑑別與評估

整合的氣候風險鑑別流程

明台產險融入暨有的風險管理流程(風險管理流程詳見第2.4章風險管理),評估重大的氣候議題,並且以內部控制的三道防線,讓業務單位、風險管理單位與法令遵循單位、稽核單位,透過自行查核制度、法令遵循制度與風險管理機制,相互溝通與監督來監控氣候風險。氣候風險的辨識流程如下:

步驟1 建立氣候風險與機會清單

明台產險依據公司營運狀況與環境的互動關係，並參考TCFD氣候相關財務揭露建議，建立風險與機會清單。

**步驟2 召集各部門鑑別議題**

永續委員會召集各永續小組，透過會議、工作坊討論與表單調查，鑑別氣候風險與機會帶來的短中長期衝擊，並依據衝擊度由低至高分成1-5分、依據可能性由低至高分成1-6分。

**步驟3 辨認、衡量與排序重大風險與機會**

將衝擊度與可能性相乘的風險係數超過16分者，辨認為高衝擊度與高可能性的氣候風險與機會，並透過本部長級以上的永續小組共同討論重大氣候議題排序。

**步驟4 回應與擬定氣候策略**

永續委員會評估辨識的風險，在不同情境下對產品服務或管理流程帶來的改變，評估對於公司之營運衝擊後，協助擬定氣候議題的因應策略，來達到風險規避、移轉、控制及承擔。

**步驟5 風險監控與資訊溝通**

風險管理委員會針對特定的氣候風險，依風險胃納訂定之各項風險限額，採取適當監控採取適當監控頻率及逐級呈報機制等監控程序，並監控已登錄在風險登錄表上的各項風險，監控其風險狀態變化及改善措施的有效性，並定期提報永續委員會及董事會。

氣候風險韌性評估

明台產險針對臺灣本島的營運據點進行淹水災害分析，依據為國家災害防救科技中心所公布之全臺灣各縣市「未來推估淹水災害風險圖」，依照各營運據點的所在縣市及區域，區分出淹水災害風險等級。淹水災害風險共分為五級，淹水風險等級第五級表示該區域的災害風險「相對」最高，淹水風險等級第一級表示災害風險相對較低，並非是無災害風險或不發生災害事件。

級數	比例	地點
第一級	1個 (2.38%)	台北分公司對外營業之異地辦公場所
第二級	1個 (2.38%)	樹林通訊處
第三級	1個 (2.38%)	新店服務中心
第四級	3個 (7.14%)	北投服務中心
第五級	36個 (85.71%)	其餘營運據點，不包含澎湖服務中心

明台產險雖然營運據點較多在淹水等級較高的區域，但程序作業都以線上作業為主，對實體營運帶來的影響較低，此外明台產險針對極端天氣事件，進行實體風險之壓力測試，評估對公司資本適足性之影響。

風險情境模擬：在歷經3次規模為50年回歸期等級、1次規模為200年回歸期等級的強烈颱風侵襲臺灣本島後，明台產險的資本適足率分別為413.14%、455.30%，符合「保險業資本適足性管理辦法」中的「資本等級適足」之指標，即公司具備足夠的資本以因應極端天氣事件。455.30%，皆大於法定要求，有足夠的資本因應極端天氣事件。

強烈颱風回歸期	次數	資本適足率
50年	3	413.14%
200年	1	455.30%

註1：資本適足率=自有資本總額/風險資本總額
註2：資本等級適足之定義為資本適足率大於200%

4.1.4 氣候指標和目標

因應氣候議題評估，明台產險追蹤環境指標的表現，例如碳、水、廢棄物等議題，揭露溫室氣體排放、公務車用油量、電力使用概況、水資源管理、廢棄物管理、電子保單、會議無紙化、節能方案等項目於後續章節。

4.2 能資源管理

管理方針

重大主題：氣候變遷管理

重大主題對 明台產險的意義

因應節能減碳趨勢，以及未來國內可能面臨缺電的挑戰，明台產險積極落實能源節約措施，加強對能源的管理，並以實際行動展現產業節電決心，以提升用電效率。

我們的承諾與責任

為降低各營運據點耗能，明台產險將持續汰換耗能設備以提升用電效率，並且陸續推動各項管理措施以避免能源浪費，希望藉由更新營運設備及導正員工使用習慣的雙管齊下方式，能夠達成逐年減少能源消耗的目標，落實節能減碳的環保理念，為地球環保盡一份心力。

管理策略

遵循行政院環境保護署《溫室氣體減量及管理法》與國際標準設定減碳目標，積極導入節能減碳專案措施以降低整體碳足跡，提升營運競爭力。

評量機制

在能源以及排放等等方面，有以下幾項作為：

1. 持續推動少紙化措施，於2022年度電子保單總件數較2021年度提升超過20%。
2. 自內部辦公室軟硬體推動以提高節電效能等，節電相關措施詳可見《節能方案》。
3. 於2022年起展開溫室氣體排放盤查，並計劃在2026年4月時完成所有機構的盤查和查證工作。
4. 2022年的排放量盤查和查證將在2023年4月進行，依循 ISO 14064-1:2018 標準進行溫室氣體的盤查，並委由 BSI Taiwan 進行查證。

4.2.1 溫室氣體盤查

明台產險於2022年下半年開始推行溫室氣體盤查，也於隔年取得2021年度的ISO14064-1證書；接下來規劃以總公司為起點，持續擴大進行盤查的分支機構數目，預計在2026年時達成公司全單位的完整盤查此一目標。

明台產險溫室氣體盤查 時程規劃表

	總公司先行	總公司	納入分支機構	先行完整盤查	完整盤查
完成時間	2023.04	2023.07	2023.07	2025.04	2026.04
資料時間	2021年全年	2022年全年	2023年全年	2024年全年	2025年全年
組織邊界	仁愛路四段	仁愛路四段	總公司+2個區域	總公司+全分支機構	總公司+全分支機構

先前2021年的盤查結果指出，目前明台產險總公司主要的溫室氣體排放量來自於類別二的外購電力耗用，因作業特性為辦公室作業，主要電力耗用來源遂為空調系統、冰箱設備、照明等；而類別一則主要為業務使用之公務車汽油。藉由盤查及量化結果，未來將針對高排放源之設備逐步進行溫室氣體減量規劃，並與相關單位評估討論可行之碳減量專案。



總排放當量 (2021年度)

	類別1				類別2	類別3-6	總排放當量 ^註
	固定排放	製程排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	其他間接排放	
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	28,6127				818,9010	-	847,514
氣體別占比(%)	3.38%				96.62%	-	100.00%
	0.0000	0.0000	28,5348	0.0779			
	0.00%	0.00%	3.37%	0.01%			

註：依溫室氣體排放量盤查登錄管理辦法第二條第一款規定，溫室氣體排放量以公噸二氧化碳當量(公噸CO₂e)表示，並四捨五入至小數點後第三位。

明台產險溫室氣體類別之總排放當量 (2021年度)

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	七種溫室氣體 年總排放當量	生質排放當量
排放當量 (公噸CO ₂ e/年)	846,2860	0,2867	0,8736	0,0674	0,0000	0,0000	0,0000	847,514	0,0000
氣體別占比(%)	99.86%	0.03%	0.10%	0.01%	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	-

4.2.2 能資源使用量

公務車用油量

2021年因疫情關係，公務車使用量增加，相對導致用油量增加；近年公務車使用方式已改變為多人共乘、遠距離使用大眾運輸接駁、使用共享汽車等方式。目前12台公務車中，有1台為油電混合車，未來將逐步汰換車輛，以「全面電動化」為目標。

2020年	2021年	2022年
10,742公升 (相當於350,575.912千焦耳)	12,101.52公升 (相當於394,912.570千焦耳)	12,507.07公升 (相當於408,180.736千焦耳)

註：一公升等於32.636千焦耳(資料來源：環保署溫室氣體排放係數管理表)

員工差旅

近年來，為了節省人員交通和時間成本，我們積極推動視訊會議和E-learning系統進行教育訓練。如下表所示，我們成功地降低了旅費支出，特別是國內旅費，由2020年的6,000,401元降至2022年的5,352,771元。此外，減少人員交通往返也成功降低了二氧化碳排放量，是我們為環保盡心盡力的成果。

單位：新臺幣(元)			
項目	2020年	2021年	2022年
國內旅費	6,000,401	5,243,138	5,352,771
國外旅費	25,195	(24,895)	(250,091)

註：2021年國外旅費為負數，係因收回離職人員的國外出差補助費用。

電力使用概況

為持續降低營運據點的電力耗能，逐年陸續進行耗能設備汰換，包括空調、燈具、電梯設備等，並推動及多次宣導節電措施，期待藉由更新設備及改變員工習慣等方式，提高用電效率，降低對環境的影響。2021年因總公司進行樓層調整工程，致用電度數較2020年增加0.56%。

在2022年的一、二月份時，由於總公司執行燈管淘汰計畫，整棟大樓更換為節能的LED燈，這項能源改善措施為用電量帶來了顯著的降低效果。而在2022年6月，總公司5樓之承租戶(諾亞克科技股份有限公司)另外再承租了總公司2樓，以致2022年用電度數較2021年增加。

項目	2020年	2021年	2022年
用電度數	2,065,800度 (相當於7,436,880,000千焦耳)	2,077,400度 (相當於7,478,640,000千焦耳)	2,089,200度 (相當於7,521,120,000千焦耳)

註1：用電度數僅限於總公司大樓的統計(包含出租樓層)

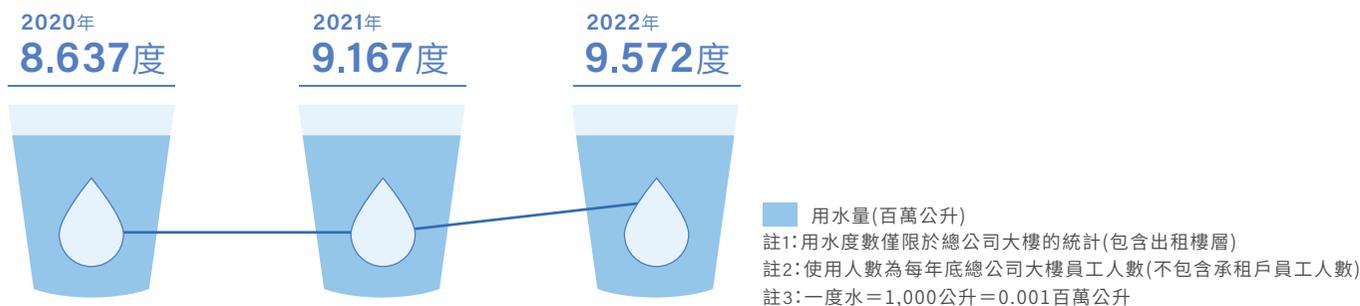
註2：使用人數為每年底總公司大樓員工人數(不包含承租戶員工人數)

註3：一度電等於3,600千焦耳

水資源管理

本公司營運據點所使用水源皆取自當地自來水廠，並無使用地下水或以其他方式供應水源，且全省各營運據點用水僅限於提供員工與親臨洽辦業務之消費者使用，故無因取水而影響水源之情事。本公司持續推動並多次宣導營業場所節約用水，在節水推動上先由總公司開始，逐步使用標有省水標章的相關設備，包含廁所洗手台採感應式供水、茶水間洗手台調整小水量供水等措施，以達到減少水資源用量。

而在2022年6月，總公司5樓之承租戶(諾亞克科技股份有限公司)另外再承租了總公司2樓，且在2樓出租之前，總務單位就曾經重新裝修了2樓整層的冰水管線，基於上述原因，以致2022年用水度數較2021年增加。



廢棄物管理

本公司之廢棄物來源主要為辦公室用品、員工日常廢棄物等，並無有害廢棄物產生。而為減少環境負荷，本公司透過以下處理措施持續推動廢棄物減量：

(一) 垃圾分類及資源回收。

(二) 總公司各樓層、分公司設置回收設施及廚餘桶，落實分類與回收。

(三) 未來持續進行內部宣導，提倡同仁自備環保餐具，鼓勵使用環保杯，減少一次性垃圾產生。

明台產險重視能源管理，並致力於實現明台永續策略藍圖中的守護地球與未來目標。目前我們正在探討相應的措施並積極規劃，以期能在不久的將來落實能源管理計畫。

年度	一般廢棄物	可回收廢棄物				總計(公斤)
		紙類	寶特瓶	鋁罐	鐵罐	
2020年	37,800	10,877	667	38	211	49,593
2021年	36,120	2,793	396	15	34	39,358
2022年	38,640	5,506	645	15	62	44,868

註1：資源回收數量僅限於總公司大樓的統計

註2：2022年總共回收6,228公斤，因進行總部搬遷，造成資源回收量上升。

4.2.3 環境友善措施

少紙化措施

明台產險為邁向綠色營運，除了優先選擇有FSC 認證或SGS或REACH檢測報告之紙類供應商，也積極從業務流程及員工用紙習慣入手，推動少紙化。具體而言，我們推動以下措施：

1. 發展影像化的行動理賠方案。
2. 利用系統影像取代紙本案件送審，縮短查詢時間，減少重覆人力。
3. 紙箱用料減量。
4. 內部往來文件的信封重複使用讓使用過的信封可再利用，減少資源浪費。
5. 傳真不列印影印機傳真改收電子信件，不印出。
6. 推動雙面列印。
7. 建置電子公文系統，分階段逐步提升使用率。

2021/7/1

簽呈上線，開放3個總公司部門使用。

2021/8/3

新增2個總公司部門使用電子簽呈。

2021/12/9

總公司各單位全面使用電子簽呈。

2022/2/9

新增「業務聯繫函」功能。

2022/12/6

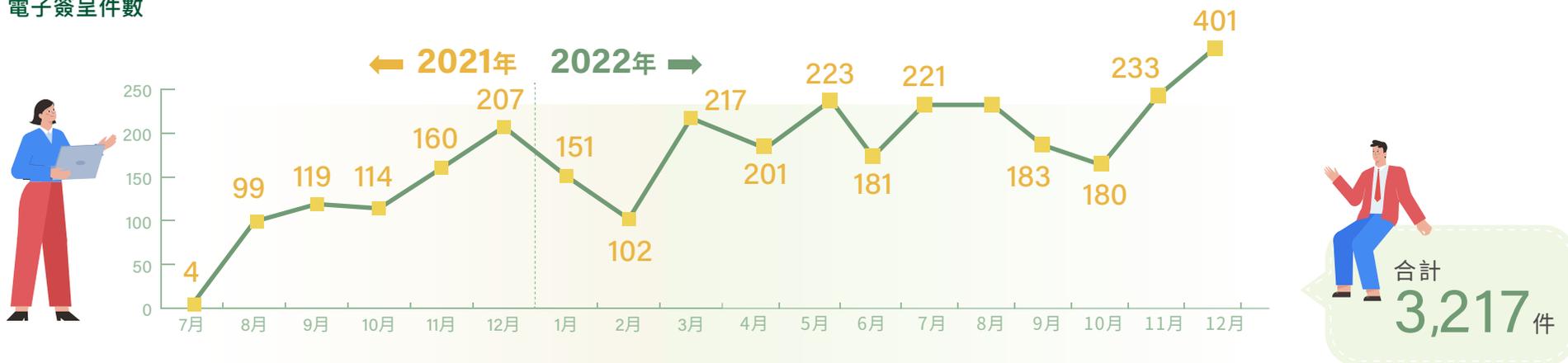
新增「電子契約、章則、採購作業申請」功能，總公司及分支機構全面導入



2022年度電子保單總件數為561,284件，佔保單總比例61.28%，較2021年度提升20.78%。透過推廣電子保單，不僅讓保戶可以揮別厚重紙本保單，使企業減少紙張成本，同時更能減少製造紙本保單所產生之碳排放量，符合企業永續環境使命。我們會持續推動少紙化措施，進一步減少紙張使用量，並積極探索新的綠色營運方式，以實現我們的永續發展目標。

	汽車任意險			傷害醫療險			險種合計		
	電子保單	出單件數	電子保單比例	電子保單	出單件數	電子保單比例	電子保單	出單件數	電子保單比例
2020年	109,457	680,133	16.1%	22,550	125,457	18%	132,007	805,590	16.4%
2021年	287,533	688,751	41.75%	46,175	135,227	34.15%	333,708	823,978	40.50%
2022年	423,417	713,021	59.38%	137,867	202,943	67.93%	561,284	915,964	61.28%

電子簽呈件數



會議無紙化

開會時使用平板電腦閱讀資料，並逐步將辦公室桌上型電腦換成具有環保標章的筆記型電腦，減少紙本資料列印。這項措施已經成功實施三年，累計節省了195,098張紙，相當於減少3.5噸碳排放，約當減少砍伐65棵原木。



2020年 **92場**會議
節省**90,571張**



2021年 **75場**會議
(因COVID-19疫情致會議減少)
節省**52,441張**



2022年 **57場**會議
節省**52,086張**

節能方案

明台產險在節能措施先自內部辦公室軟硬體推動，汰換老舊設備，提高節電效能等，節電相關措施如下：

空調設備節能：

冬季節能，延後開啟冷氣時間及僅開啟一台冰水主機。
如原訂「每日上午7:30開啟冷氣」；更改為「每日8:00開啟冷氣」、
原開啟二台冰水主機，僅開啟一台冰水主機。



電梯設備節能：

- 全公司宣導上下三層樓走樓梯。
- 電梯在三分鐘內無人呼叫時設定關閉電燈與風扇。
- 在上、下班時間控制運轉電梯台數。
- 減少電梯停靠樓層，例如上班時間將電梯設定為僅停靠雙數樓層，下班時間將電梯設定為僅停靠單數樓層。



辦公室設備節能：

採購具有節能標章之設備，在部份照明設備更換高功率省電燈具，並在休息時間強制關閉電燈。



節能意識宣導：

在公司內舉辦節能競賽，也規劃獎勵Eco Idea方案，來鼓勵員工提出節能妙方。



【專欄】週三蔬食日

食用蔬菜帶來的好處不僅包括減緩氣候變遷、緩解糧食危機、善用淡水資源等，更是一種簡單而有效的生活方式來減少碳排放。明台產險的員工自2022年6月起發起了「明台週三蔬食日」活動，鼓勵大家每週三都以蔬菜為主食，透過分享蔬菜美食地圖和蔬菜料理小教室等活動，讓大家了解蔬菜飲食的好處，也發現其實蔬食生活不難實現。在2022年底的問卷調查中，100%填寫問卷的員工都了解到食用蔬菜的好處，其中32%的員工願意每週減少肉食的攝取，超過60%的員工也願意透過每週至少吃一次蔬食，響應蔬食生活的實踐。



4.3 供應鏈管理

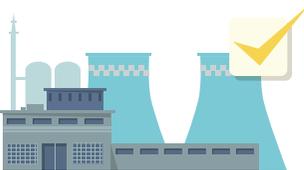
本公司遴選供應商或委外包商均依據「採購作業規則」、「作業委託他人處理程序」及相關規定辦理，以符合政府相關法令規範及風險管理原則。

供應商類別包含勞務服務、辦公設備、資訊設備/服務、營繕裝修、印刷品、庶務耗材等六大類，自2021年起，對於採購金額達一百萬元以上之供應商要求簽署「往來廠商誠信廉潔承諾書」，若有違反且情節重大者，將依約求償或解約，期待與往來合作之供應商共同落實誠信經營的責任，累計共有41家廠商完成簽署。

本公司每年針對作業委外受託機構進行稽查作業，以確保廠商之環境安全與社會規範等事項符合本公司要求，如發生缺失，依約要求限期改善或提出報告，以維護營運之安全。實施程序如下：

步驟1

依委外受託機構遴選辦法之條件確實遴選廠商。



步驟2

每年辦理委外受託機構實地查核作業。



步驟3

稽查範圍包括：受託機構資格、內控作業、稽核作業、消費者權益、客訴作業、安控作業。



步驟4

如有缺失將以委外受託機構異常事項改善表，進行後續追蹤。



2022年共辦理245家作業委外受託機構之稽查作業

作業項目	查核家數	查核結果
資訊系統相關業務	9	無異常
保險契約有關之查勘、調查、消費者意見調查、消費者電話回訪等作業	1	無異常
保單等文件印製寄發保存及銷毀相關作業	6	有1家異常，已改善完畢。該公司ISO9001:2015證書已於2022/4/22到期，於辦理查核作業時資格驗證作業尚在進行中，並已於2022/12/1重新取得證書
海外急難救助作業及道路救援	3	無異常
委託代收保費之非金融機構	219	經檢視稽查表單及相關附件，皆符合法令規範
應收債權催收作業委外受託機構	7	業務執行狀況良好，個人資料保護機制並已建置完備

永續採購

為了支持臺灣本地經濟發展，我們在對外採購時以綠色採購和在地採購兩大主軸為主要考量。本公司為落實綠色採購政策，在採購相關設備及用品時，會優先考量具節能、環保及綠建材標章之產品，或是經環保署認定符合再生材質可回收、低污染、節省能源的綠色產品，來支持各項營運所需。

明台產險在供應商的挑選上，除部分資訊系統應用等廠商之外，大部分以臺灣在地廠商為主，占比99.99%以上。並且響應政府推廣食品安全與共度COVID-19疫情難關，採購符合產銷履歷等認證的在地農產品禮盒，例如：米、文旦、水梨等。致贈重要客戶與合作伙伴的同時，亦幫助農會產銷班、青農、小農與在地農業發展。

在地農產品採購金額





05

多元包容 · 社會共融

- 5.1 人才吸引與留任
- 5.2 人才培育與發展
- 5.3 職場安全衛生
- 5.4 社會關懷

亮點績效

打造 幸福職場

- 實踐員工關懷：明台產險榮獲「2022 亞洲最佳企業雇主獎」，於「企業核心文化」、「員工自我意識」及「團隊溝通協作」三大評選指標中皆獲得優於市場平均22%的成績。
- 優於同業的薪酬：2022年固定薪平均調薪幅度超過3%，男性與女性同仁平均月薪皆超過當地基本工資2倍
- 福利金提撥率提高：公司營業額提撥率由0.05%提高至0.075%，此提撥率提高後為產險業界前三高。
- 致力母性保護：規劃於2023年配合總部大樓搬遷重新設置全新哺乳室並安排乳瓶消毒機供母親使用

偏鄉與在地 社區共融

- 偏鄉關懷：支持偏鄉公共運輸「嘆嘆共乘」計畫，此交通部計畫至今已導入6個偏鄉，明台產險提供共乘巴士專屬投保組合，並贊助車聯御守行車紀錄器以及提供汽車安全駕駛訓練。
- 深入校園：全新推出校園安全防災及安全教育訓練課程，總計執行15場次，學生參與人數合計400人，同步上線之影音宣導片共有42萬人次觀看。
- 公益捐贈：每年公益捐贈金額持續增加，2022年共計580,277元。

推動 銀髮照護

- 明台產險推動的銀髮照顧社會關懷活動，參與「2022奶奶ColorWalk」健走活動和募款活動，陪伴年長者走出戶外，延緩體能的退化，降低情緒壓力。
- 明台CSV永續幹訓班學員穿戴彭祖體驗包，體驗高齡者的生活體驗和不便之處，作為改善服務的契機，推動公司的永續發展。

支持體育樂活

- 提供業界唯一的運動員團體傷害保險，承保包括2022年全民運動會、全國中等學校運動會以及2022年U-12世界盃棒球賽等，運動贊助總計達90萬元。

5.1 人才吸引與留任

管理方針

重大主題：人才吸引與留任

重大主題對 明台產險的意義

明台產險將員工視為最珍貴的資產，故將「人才」定義為「人財」，亦為「創造共享價值」的支柱，為了打造員工可活躍工作的經營基礎，促進包容的就業環境與永續的經濟發展 (SDG 8)。

我們的承諾與責任

我們致力提供良好的薪酬與福利、多元的溝通管道及落實性別平等之永續目標之外，致力於創造優質的工作環境，以吸引及留任優秀人才，打造幸福職場。

管理策略

明台產險制定人事政策，展開各項人才吸引與留任、員工發展與訓練、職業安全與衛生等各項活動。

評量機制

在人才的吸引以及後續留任上，也擁有相應指標：

1. 2022年學界合作實習生人數較去年度提升31%，轉正人數也較去年度提升33%
2. 員工固定薪平均調薪幅度超過3%

5.1.1 多元共融的職場

明台產險致力建立一個多元包容的企業文化，招募員工皆不因性別、種族、年齡、宗教等因素影響聘僱決定公平聘僱，致力打造尊重與包容、自由與平等、公平與公正的職場環境。此外，我們也推動性別友善機制，透過各項優越於法規的措施及管理機制，創造多元包容職場。

近三年新進與離職員工 平均人數統計

新進員工統計	項目	2020年		2021年		2022年		
	平均人數	1256		1246		1260		
全年度新人	人數	90	比例	150	7.17%	147	比例	
			8.68%				11.62%	
離職員工統計	項目	2020年		2021年		2022年		
	平均人數	1256		1246		1260		
	整體離職	人數	139	比例	154	12.36%	144	比例
				11.07%				11.43%
	自願離職	人數	134	比例	150	12.04%	142	比例
				10.67%				11.27%
	純離職	人數	78	比例	97	7.79%	100	比例
			6.21%				7.94%	
退休	人數	40	比例	41	3.29%	25	比例	
			3.19%				1.98%	

*平均人數=(前一年度12/31人數+本年度12/31人數)/2

*自願離職=退休、留職停薪、離職(非資遣、非開除者)

*純離職=不包含退休、留職停薪與資遣/開除者

近三年新進員工 性別、年齡佔比

新進員工員額依當年度人力狀況調整，平均每年任用120多位新人，約佔全體員工10%比例。

新進員工雇用狀況	2020年	2021年	2022年
新進員工總數	90	150	147
新進員工比例	7.27%	11.97%	11.60%
男性	39	91	80
女性	51	59	67
29歲以下	60	114	96
30~50歲	29	36	49
51歲以上	1	0	2
北部地區	60	96	115
中部地區	16	27	13
南部地區	10	27	18
東部地區	4	0	1
其他地區(含離島)	0	0	0

近三年離職員工 性別、年齡佔比

2022純離職(扣除退休、留停、資遣)人數共100人，約佔全體員工7.94%，就離職率數字看來相較同業平均10%，明台產險由於各項福利及制度完備離職率低於同業，可以為標竿。

新進員工雇用狀況	2020年	2021年	2022年
新進員工總數	139	154	144
新進員工比例	11.23%	12.29%	11.37%
男性	68	95	66
女性	71	59	78
29歲以下	34	44	57
30~50歲	66	72	64
51歲以上	39	38	23
北部地區	93	105	110
中部地區	26	20	10
南部地區	17	29	24
東部地區	3	0	0
其他地區(含離島)	0	0	0

招募管道

明台產險透過公開的方式招募徵選，綜合考量應徵者各方面的能力、技術、知識、特質、職涯發展與任職意願等因素，聘僱員工皆簽訂勞動契約，並嚴格遵守相關法令規定。

甄選方式	說明	成效
公開招募	透過全臺最大線上招募平台，提供平等就業機會，若有優秀的派遣員工，亦會透過面談評估，提供轉為正式員工的機會。	2022年透過人力銀行聘用者104名、派遣轉正者12名、內部推薦者12名、獵人頭顧問公司聘用者11名、其他管道8名。
學界合作(實習)	提供優秀大專院校學生拓展視野與了解更多志趣的機會，並與各級學校合作實習計畫，提供必要實作能力的提升與商業邏輯思考，攜手校園、向下扎根，透過實習解決學用落差。	2020年共4名實習生。 2021年共13名實習生，3名轉正。 2022年共17名實習生，4名轉正。



員工組成

年度		2020年		2021年		2022年		
員工總數	員工總數	女	594		611		605	
		男	645		650		668	
契約制	全職員工	女	594	47.94%	605	47.98%	601	47.21%
		男	644	51.98%	648	51.39%	666	52.32%
	兼職員工	女	0	0.00%	6	0.48%	4	0.31%
		男	1	0.08%	2	0.16%	2	0.16%
	臨時員工	女	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		男	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
	無時數保證員工 (零時契約、待命員工)	女	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
		男	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
非契約制	非員工工作者	類型		2021人數		2022人數		
		仲介派遣員工 (包含：清潔人員、機電技師、保全)		87		106		

全職員工年齡分布

全體員工統計	男		女		小計	
	人數	比例	人數	比例	人數	比例
30歲以下(含)	125	19%	115	19%	240	19%
31-50歲	315	47%	351	58%	666	53%
51歲以上(含)	226	34%	135	22%	361	28%
小計	666		601		1267	

全職員工職務性別分布

職務男女 比例	2020		2021		2022	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	452	514	462	529	479	528
中階主管	118	70	120	66	118	64
高階主管	74	10	66	10	69	9

主管年齡分佈

主管統計	2020年	2021年	2022年
全職員工總數	1,238	1,253	1,267
中階主管總數	188	186	182
高階主管總數	84	76	78
主管階層總數	272	262	260
男性	192	186	187
女性	80	76	73
29歲以下	0	0	2
30-50歲	153	137	136
51歲以上	119	125	122

2022年員工平均年資與年齡

平均年資(年)	男	14.56
	女	14.26
	總數 (不分男女)	14.42
平均年齡(歲)	男	42.66
	女	41.34
	總數 (不分男女)	42.04

人才留任

明台產險提供具市場競爭力薪酬條件及優渥的獎金制度，更重視員工於工作與生活之間的平衡及未來發展。透過定期檢視市場薪酬水準、經濟指數等各項因素，制定合理的薪資政策。2022年全體員工平均享有之薪資與福利費用為新台幣99.6萬元，且高達80%(男性占47%、女性占53%)以上參與年度考核之員工獲得調薪，固定薪平均調薪幅度超過3%，男性與女性同仁平均月薪皆超過當地基本工資2倍，若不論經驗及年資，一般職務或主管職皆不因性別而有核薪之差異。非經理人員工之女男薪酬比例為1:1，經理人女男薪酬比例則為1:1.14，皆提供平等薪酬待遇予不同性別之同仁。另提供各項專業領域、技術等激勵措施，促進人才多元發展，為員工打造安心及幸福的職場環境。

為使同仁擁有良好退休計畫，適用勞工退休金新制之同仁每月將依法提撥至個人退休金專戶，舊制同仁(約占38%)則依工資總額比例提撥，並由勞工退休準備金監督委員會，監督退休準備金之運用狀況。

各族群之人員雇用

明台產險重視多元文化與族群平等，致力於建立相互尊重、包容的工作環境。公司遵循「身心障礙者權益保障法」，提供身心障礙員工公平合理的就業機會。同時，明台產險積極推動原住民員工聘用計畫，自2019年起，要求六大銷售區至少聘用一位原住民身分員工，2022年全年未發生任何侵害原住民權利事件。在聘用員工時，公司也不歧視任何特定族群，並致力於打造一個友善、共融的工作環境。

人員統計	2020	2021	2022	
全體員工人數	1,238	1,253	1,267	
原住民	人數	11	11	11
	百分比	0.89%	0.89%	0.89%
身心障礙	人數	15	15	15
	百分比	1.21%	1.20%	1.19%
外籍員工	人數	8	8	9
	百分比	0.65%	0.64%	0.71%

5.1.2 職場關懷與員工溝通

為增進團體和諧、保障員工權益、塑造無性騷擾及性別歧視的工作環境，明台產險提供多元的溝通管道，讓員工的反饋與建議，可以順暢且即時地獲得處理。

申訴管道	申訴方式
性騷擾、性別歧視或職場不法侵害	專線電話：02-27725678分機7885 專線傳真：02-27214711 專用電子信箱：shp@msig-mingtai.com.tw
法令遵循、不法不誠實或內部檢舉	總機構法令遵循主管電話：02-2772-5678分機3058 專用電子信箱：speakup@msig-mingtai.com.tw
第三方申訴、檢舉管道	惇安法律事務所
集團申訴管道	MS&AD保險集團全球窗口 Website：https://MSADspeakup.com Email：report@MSADspeakup.com

勞資溝通管道

明台產險尊重同仁的結社自由，並鼓勵員工自由選擇是否加入明台產物保險股份有限公司企業工會，遵守相關法例規定。本公司與明台產險企業工會協同訂定的「團體協約」，保障工會會員的權益並提供順暢的溝通管道，且每三個月定期召開勞資會議，2022年度共召開4場勞資會議（無臨時會議），以建立良好健康的雙向溝通，促進互信與合作。公司致力於創造更加和諧穩定的工作環境，當發生重大營運變化時，我們皆依法預告終止勞動契約。2022年未發生重大勞資爭議案事件。

另外，若遇各種重大營運變化或發生勞動基準法第11、13、16條之情事，明台產險為保障員工權益，將事先與員工溝通，如有終止勞動契約之情形，皆依《明台產物保險股份有限公司工作規則》規定之最短預告期提前預告員工，繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；繼續工作三年以上，於三十日前預告之。明台產險並依勞動基準法及勞工退休金條例等相關規定發給員工資遣費，以維護員工權益。

近年工會參與率

項目	2020	2021	2022
參與員工數	847	820	803
占總員工數比例	68.4%	65.4%	63.4%

明台團體協約僅適用工會，工會參與率下降係因符合退休資格之會員退休，新進及年輕員工適用勞退制，對於透過工會保障權益的認知尚未強烈。2023年將規劃辦理相關措施，加強員工對工會制度、保障權益、工會作為的了解與肯定，期待藉此有效增加工會之參與員工數。

員工申訴機制

對於同仁的檢舉內容，若無涉及不誠實不法行為，將由總機構的法令遵循主管指派專責單位進行調查，否則將由調查部負責。具體負責調查的單位如下：

- (一) 經營企劃部負責公司治理、經營管理相關案件；
- (二) 人資單位負責人事管理及員工權益相關案件；
- (三) 風險管理部負責作業缺失相關案件；
- (四) 其他案件視檢舉內容指派專責單位。

對於涉及經營上之重大弊端、違背道德倫理行為或案情複雜牽涉較廣之案件，將由總經理指派專責主管成立專案調查小組。若檢舉內容涉及董事或職責相當於副總經理以上之管理階層，將由董事長指派專責主管成立專案調查小組。

5.1.3 人權政策

管理方針		【重大主題：人權政策】
重大主題對 明台產險的意義	明台產險支持和遵循聯合國的「世界人權宣言」、「全球盟約」和「國際勞工組織公約」，以及SDG 10中關於「減少不平等」的基本人權原則。	
我們的承諾與責任	明台產險遵循當地法令規範，並制定了相應的人權政策，以保障公司員工的權益。有關明台產險的人權政策和人權關注項目與做法的詳細信息，請參見公司網站上的相關頁面。所有員工都受到人權政策和人權關注項目與做法的保護。 (明台產險官網人權政策連結： https://www.msig-mingtai.com.tw/about-declare.php?id=7)	
管理策略	本公司根據「聯合國工商業與人權指導原則」建立人權盡職調查制度，落實人權風險管理，包括鑑別人權議題、辨識容易受人權議題的影響對象、定期評估風險、擬定減緩及補償措施、公開揭露與提供申訴機制。	
評量機制	<ul style="list-style-type: none"> · 人權相關教育訓練總時數11.5小時，完成修課人數達100%。 · 建立暢通之溝通管道，定期召開勞資會議外，並鼓勵員工籌組及加入各類社團組織，以提升員工權益，促進勞資關係和諧。 	

人權相關教育訓練

明台產險每年開設人權宣導相關必修課程，當遇到相關問題發生時，可及時提出申訴，維護自身權益，以利達成三個目標：增進團體和諧、保障員工權益、塑造無性騷擾及性別歧視的工作環境。現已開立相關課程，包含：員工申訴管道、性騷擾防治法、友善職場一反職場霸凌宣導、公平待客、金融友善課程等，共11.5小時，完成修課人數達100%。

2022主要開課之重點項目

課程名稱	時數	通過人數
公平待客原則教育訓練	3小時	1,258
金融友善服務準則宣導教育訓練	1小時	1,258
友善職場-反職場霸凌宣導、性騷擾防治	1小時	1,258
客戶個人資料之安全及維護與員工保密教育訓練	1小時	1,258
個人資料保護法簡介	1小時	1,258
資訊安全宣導教育訓練	3小時	1,258
申訴教育訓練	0.5小時	1,258

註：訓練通過人數不包含8位母公司調派之日籍主管、1位長期病假無法參加教育訓練之員工。

5.2

人才培育與發展

管理方針

重大主題：員工發展與訓練

重大主題對明台產險的意義

明台產險為追求人才永續及提升專業素養，提供菁英人才學習資源及晉升機會，透過完善學習地圖及活用母公司跨國性資源，養成員工專業知識，並藉由管理高層的參與及符合組織人才需求的實務課程設計，孕育五年內的主管人選或中階幹部，培育新世代管理「人財」。

我們的承諾與責任

我們相當重視員工教育訓練，加強同仁吸收新種業務新知，使員工與時俱進，有助明台產險業務推展。以強化人才素質，提升服務績效。

管理策略

明台產險每年投入約350萬元教育訓練經費，運用於：

1. 線上數位化訓練之辦理
2. 內部管理職能培訓班
3. 幹部培訓班
4. 新人訓練
5. 外部機構或母公司所提供之海外訓練
6. 語言進修
7. 碩士進修 等等相關補助計畫。

評量機制

視同仁培訓狀況安排不同職務，透過賦予實際任務作為延續課程所學，如：

1. 不同部門
2. 派任主管職
3. 擴大職能(如：接手嶄新任務，待適任時予以晉升)

5.2.1 人才養成

職涯學習藍圖

職務/職稱	管理職能訓練 幹部培訓課程	必修課程	內、外部專業別訓練				法定訓練	海外訓練	自我發展
			營業	核保	理賠	內勤			
管理職	協理	協理級 管理職能課程	公平待客、金融友善 資訊安全、保險從業人員不當行為類型之宣導 個人資料保護法、員工申訴管道、客戶申訴案件管理 、員工不誠實或不法行為之管理、性騷擾防治法					進修碩士補助、證照獎勵 專題演講、社團補助	
	經理	經理級 管理職能課程							
	組長	組長級 管理職能課程		行銷案例分享 律師公證公司 保險案例分享 workshop	水險進階班 車險進階班 火險&新種險進階班 傷害&醫療進階班 商業理賠進階班 損害防阻暨查勘中級班 導師workshop				
一般職	一般人員 / 新任人員 0-3年	核保幹訓班 內勤精英班 組長幹訓班 理賠幹訓班 營業幹訓班 永續幹訓班	總公司職場實習 水險中級班 車險中級班 火險&新種險中級班 傷害&醫療中級班 損害防阻暨查勘初級班 個人理賠中級班 商業理賠中級班 再保險中級班 新商品行銷課程 商業/金融保險行銷中級班 內部講師培訓 商業英語簡報實務班 營業workshop	精算、法律、財會、資訊、秘書、人資等，各職類專業課程				一般主管稽核研習班 稽核人員、法令遵循人員 法令遵循 防制洗錢打擊資恐 保單簽署人員 核保理賠人員 保險業務員	再保 / 保經 / 保代公司課程 M S I G 集團課程 M S I G 職場實習
				水險中級班 車險基礎班 火險&新種險基礎班 傷害&醫療基礎班 個人理賠基礎班 商業理賠基礎班 商業險行銷基礎班 金融保險行銷基礎班					
新進人員		安全衛生教育訓練	新進人員教育訓練 (保險核保、理賠、營業之基本概念)						

2022年教育訓練成果統計

明台產險致力於提供充足的員工教育訓練時數，並以平等原則提供培訓機會，落實性別平權。從下表可以看出，在平均訓練時數方面，男性和女性員工並無明顯差異。此外，經理人的平均訓練時數略低於非經理人，經理人的平均訓練時數為25小時，而非經理人中女性的平均訓練時數則略高於男性，分別為28小時和25小時。總體而言，員工人均教育訓練時數為25小時，符合產業平均水平，這也體現了明台產險對員工專業素養和職場發展的高度重視。

單位：人/小時

項目	訓練人數		訓練時數		平均訓練時數	
	男	女	男	女	男	女
經理人	67	8	1,641	196	25	25
非經理人	592	589	14,656	16,457	25	28

5.2.2 菁英人財培育計畫

承襲明台產險過往TTQS認證(2018年銅牌)之辦訓模式與經驗，整合歸納新一代人才所需具備之課程。

經理人管理課程：

持續精進現任經理人之管理概念、團隊領導、內控防弊意識、分公司經營要領、激勵與考評，以提升經理人領導技巧、法規意識與經營高度

儲備幹部培訓：

為培養各階層幹部，發掘公司人才與專長，針對總公司潛力人才、分公司營業人才與現任中階幹部，提升其簡報技巧、時間管理、跨部門溝通，並邀請日籍講師、專業外部顧問、頂尖業務進行分享，課餘時間亦規劃團體讀書會鼓勵自我學習和登山健行維持強健體魄，讓優秀員工彼此激勵學習，達到「留財」及「育財」的效果。

專業人才養成：

因應產業發展趨勢與發揮企業永續精神，透過各單位專業講師提升公司重點培育人才之數位力、精算力、險種專業力與追求公司永續發展。

青年就業輔導

針對職場新鮮人，明台產險推動強化工作銜接之培訓計畫，於報到時妥善安排Buddy(學長姐制度)引領適應環境，並規劃9個月OJT在職培訓，透過設計應用導向之課程，由各新人所屬單位進行實務養成，搭配雙週誌追蹤定期檢視學習成效及工作狀態。在2022年，共有13位新進員工參與了這個培訓計畫，並且在這個計畫的尾聲，明台產險還與勞動部勞動力發展署合作，接軌政府雇用青年之政策，獲得了「青年就業旗艦計畫」125萬元訓練補助款。這項補助款能夠提供青年務實致用之職業訓練，促進青年就業，進一步促進了明台產險對於新進員工培養的努力。

課程系列	課程名稱	總受訓人次	總受訓時數
儲備幹部培訓	Leadership Program (儲備幹部培訓)	19	532
	責任險行銷幹訓班 (責任險商品之行銷)	35	1330
專業人才養成	商業險Pro幹訓班 (商業險商品之行銷)	26	1092
	CSV永續發展幹訓班 (ESG知識推廣與實作)	23	529

單位：人/小時

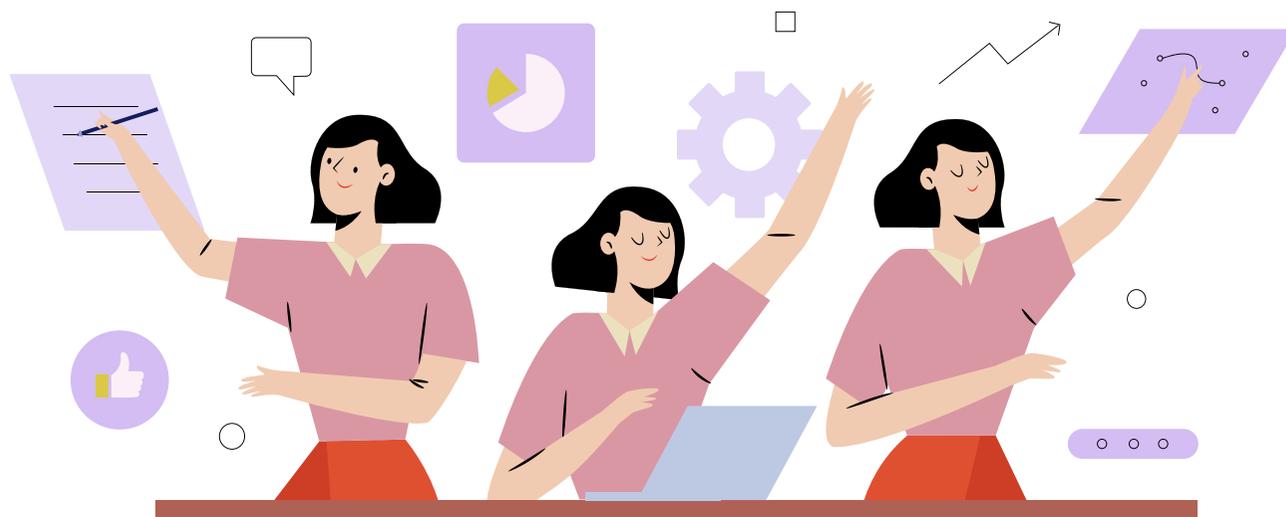


為傳承組織文化，結訓之學員皆會納入內部講師庫，於新進人員訓練或其他專業訓練時優先指派授課，除提升個人榮譽外，亦將職涯精華分享予後進晚輩。同時安排員工擔任新進人員之 Buddy (學長姐制度)，協助組織引導新人快速融入企業中。

於2019至2022年期間，明台產險透過菁英人財培育計畫共培育583位菁英人才，全體平均生產力(業績／總人數)提升30%，期間經歷總人數下降，但仍維持穩定營收成長。參訓學員之晉升比例高達57%，較全體員工平均33%高出許多。所有學員留任比例為97%，學員的提拔與職涯發展在明台菁英人財培育計畫中均受到組織非常大的重視。

【專欄】Team Leaders Program輔導長 新種保險業務部賴怡伶經理

回想之前在Team leaders program看完杜書伍總裁的大作《將將後》——「知識本身沒有價值，而是被你運用後的結果，才是知識的價值」這句話深深地烙印在我心中，總想著某一天一定要讓它發揚光大。在擔任2022年責任險行銷幹訓班輔導長期間，我不僅思考著如何讓參訓的學員能夠從我們精心挑選的講師與案例中獲得寶藏外，更期待透過畢業門檻的目標設計與成果追蹤，確保每位學員在這六個月培訓期間能夠巧妙地將所學的知識運用並融入日常工作中，進一步轉化為卓越的實績。尤其是在DM競賽中，看到學員找到痛點並發現商機，一步步實現「自己賣的DM自己做」的夢想，再次驗證了經過幹訓班洗禮的學員們，值得大家的喝采與尊敬。



5.2.3 員工福利政策

員工退休轉任行專

明台產險提供員工安心、安全、安定的工作環境，員工透過穩定的工作收入獲得照顧自身與家庭之支持。對於長期為公司打拼之退休員工，其在辦理退休程序時，公司會同時協助申請報聘行銷專員資料，待員工退休後即可以行銷專員身分招攬業務，於退休後能持續穩定獲得收入，保障退休後生活。

福利制度

為了營造公司的重要支柱「員工」樂於工作的職場環境，明台產險提供優於法規的休假制度、福利措施、慰問補助等，期許員工於美好的職場環境下，發揮更大的工作效益。

項目	成效
優於法規的休假制度	明台產險提供優於勞基法的特休假天數，另外於2022年提供員工黃金假之假期，適用黃金假的員工多達1,099人次，總計申請共達2,110的休假天數。
優於業界的福利措施	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工於下班後參與社團活動，2022年度員工共成立13組社團，由福委會提供講師費及場地費補助共達168,392元。 鼓勵部門間透過團康活動以增進員工情感聯繫，2022年度團康費用高達2百萬元以上。 端午節及中秋節禮券轉換為線上平台點數撥款，提供員工多元選擇，點數可自行兌換欲購買的商品。 其他福利：團體保險、健康檢查、員工分紅、員工進修計劃、特約商家及飯店、高爾夫球證使用。
慰問及育兒補助	<ul style="list-style-type: none"> 體貼員工育兒辛勞，提供每年1次子女幼兒補助及每年2次子女教育補助，2022年度的子女教育補助金額總計高達2百萬元以上。 其他慰問：結婚補助、喪葬補助、住院醫療與重大傷病、死亡及失能慰助、天然意外災害補助、年節與退休慰勞。

員工福利相關費用

明台產險鼓勵員工突破自我，精進專業知識，除提供專業證照、語文檢定、學術文章刊登的獎勵金之外，亦鼓勵在職進修，期待實務與學術緊密結合，為產險業的發展有所貢獻。

單位：新臺幣仟元

項目	2020年	2021年	2022年
津貼	1,070,087	1,120,279	1,109,841
保險費	96,216	100,197	104,938
伙食費	35,241	34,861	35,500
職工福利	4,539	4,851	9,551
訓練費	4,098	3,186	3,180
合計	1,210,181	1,263,374	1,263,010

註：2020年後訓練費較前年降低，係因新增內部講師開課、線上e-learning等訓練模式，以及因應COVID-19疫情，海外訓練暫緩執行。

福利金提撥率提高

為促進福委會各項收支平衡，公司營業額提撥率由0.05%提高至0.075%，此一舉措讓同仁更能感受到公司對於福利委員會的重視，且此提撥率提高後則為產險業界前三高，藉此同仁除感受到公司獲利提升的同時，也有公司照顧員工幸福及提升士氣的意涵。

多元辦公新型態

因應Covid-19肆虐，為保護員工安全，並使公司保險服務不中斷，於2022年度提供員工彈性的工作方式與出勤型態，以確保員工健康受到保障，維持公司持續營運，達到工作與生活的平衡。以下為相關措施：

分流上班措施：

因應2022年4至6月份疫情高峰時期，提供員工依奇數日及偶數日期之分流形式，輪流於住家及辦公環境上班，並提供不同的上下班時間以減少通勤時間的高峰群聚。

居家辦公型態：

自2022年7至12月份雖疫情趨緩，持續超前部署及提供員工安心的工作環境，開放員工可專案申請透過遠端連線方式達到居家辦公。

多元差勤規劃：

因應新的工作型態來臨，於2021年底預先規劃員工可於隔年度申請分流上班，提供3種上下班時間供員工選擇，共計多達100人以上響應此政策。

育嬰假制度執行情形

明台產險為使員工擁有工作價值外，亦可兼顧個人與家庭照顧之需求，依性別平等法所賦予之權利，全體員工皆享有符合勞基法之育嬰假政策，申請育嬰留職停薪，期間屆滿後再申請復職。2022年回任率40%，主因係2022年處理防疫險議題，多數單位同仁均因此增加作業負擔，影響回任復職意願。此外，為解決餵哺母乳同仁回歸職場後的困擾，提升員工福利及回任率，公司設置具有隱密、安全性的哺(集)乳室。

項目	男	女	合計
當年度享有育嬰假/陪產假員工人數	9	14	23
申請育嬰留職停薪人數	2	11	13
預計育嬰留職停薪應復職人數(A)	3	7	10
實際育嬰留職停薪實際復職人數(B)	1	3	4
回任率(B/A)	33.33%	42.86%	40%
去年度育嬰留職停薪復職人數(C)	1	9	10
去年度育嬰留職停薪復職後12個月仍在職之人數(D)	1	8	9
留任率(D/C)	100%	88.89%	94.44%

註：享有育嬰假/陪產假員工人數，定義為明台產險享有0-3歲托嬰補助員工人數



5.3

職場安全衛生

管理方針

重大主題：職業安全衛生

重大主題對 明台產險的意義

明台產險致力提供安全舒適的工作環境，完善照顧員工的身心健康，員工享優於法規之健康檢查內容外，盡力防止職業災害，保障同仁的安全與健康，亦定期調派相關人員回訓，確保同仁知識習得與時俱進。

我們的承諾與責任

明台產險關心員工基本的四大健康議題(母性健康、人因工程、不法侵害、異常工作負荷等)，也致力提供最溫暖的工作環境給員工，更提供優於法規之休假福利、輔助慰問、福利活動等，積極落實職業安全衛生管理，持續改善職場的安全衛生。因此，我們承諾並執行以下責任：

1. 建立安全與健康無虞的工作場所，照護員工健康。
2. 遵循安全衛生相關法規，善盡社會責任。
3. 完善的員工職業安全教育訓練。
4. 多元的健康促進活動及員工諮詢服務。
5. 定期檢討審查，維持職業安全品質，改善職安衛管理績效。

管理策略

依循下列法律規定，如：

1. 職業安全衛生法
2. 職業安全衛生管理辦法
3. 勞工健康保護規則

等等規定，於內部設有職安專責人員及護理人員，由專責單位(人力資源部)依循內部作業規範溝通與協調各項安全衛生議題。

評量機制

相關機制如下：**1. 員工健康管理追蹤** **2. 職業安全衛生訓練計畫(含人因性危害防止、異常工作負荷促發疾病預防、遭受不法侵害預防、母性健康保護)** **3. 定期檢視職業安全的執行進度與成效**

5.3.1 職業安全衛生管理

明台產險為妥善推展相關職業安全衛生政策，擬定下列因應作為，以健全職業安全衛生之系統化管理。

作業環境監測	· 工作環境或作業危害之辨識、評估及控制
自動檢查及設備保養	· 訂定設備檢查計畫，落實職業安全衛生管理人員權責，檢查執行紀錄留存3年，以確保員工之工作安全與健康。 · 消防安全設備每年依法定期實施檢測。
安全衛生教育訓練	· 相關業務人員依法規個別實施教育訓練，並取得相關合格證照。
危險物及有害物通識	· 危險物質明確標示及管理
承攬商管理	· 採購契約管理
健康管理	· 每年定期辦理員工健康檢查，委託專業醫療場所協助健檢，並由醫護人員進行健康檢查紀錄之分析、評估、管理與保存。 · 每季安排醫師諮詢服務或健康講座，提升員工對疾病預防之認知。
其他管理事項	· 會同明台產險企業工會訂定安全衛生工作守則，送主管機關核備，以供遵循作業。 · 每年度安排一次以上災害應變演練及安全通報，落實員工危害意識養成及增加緊急應變能力。 · 職災通報管理



5.3.2 健康風險議題控制措施

明台產險每年提供健康檢查與檢查結果分析，另外依據員工提供之團體保險、福委會災害補助等申請，進一步發現並評估員工健康問題。另依據醫師臨場服務諮詢、年度健康檢查報告、團體保險理賠申請資料、職工福利委員會災害補助申請評估風險等級，會同明台產險企業工會訂定安全衛生工作守則，送主管機關核備，以供遵循作業。

健康風險議題	影響程度	控制措施	實施成效
三高預防	高度風險	<ul style="list-style-type: none"> 年度運動會(定期舉辦) 多元化運動社團活動 辦理健康講座 健康促進活動 醫師臨場服務諮詢 個案健康追蹤 定期發布健康知識電子報 	<ul style="list-style-type: none"> 2019年度第23屆職工運動大會員工參與率達93% 2020年通過教育部體育署運動企業認證。 2021辦理減重班，到班率5成，班級總減重79.9公斤，個人最高減重13.2公斤。 2022年提供多元的運動社團，包括瑜珈、爬山、射箭、輕訓肌力運動、台北有氧、桃園輕有氧、苗栗輕有氧、台北羽球、桃園羽球、高球和帕球等11個社團。 2022年公司贊助員工參加路跑活動，共組10隊參加運動筆記線上環台挑戰賽，要求每隊3人，並在2022年8月24日至9月11日期間完成1,075公里路跑。
交通意外預防	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> 醫師臨場服務諮詢 個案健康追蹤 職業安全衛生教育訓練：新進員工至少3小時/一般工作者每3年至少3小時之在職教育訓練 職業安全衛生教育訓練課程於職安講座中皆特別提醒交通安全維護事項 在職員工皆完成簽署喝酒不酒駕的宣誓書 	<ul style="list-style-type: none"> 交通事故死亡人數為0。 2022年度酒駕自律問卷統計，回覆率100%；隨機抽查20人，100%無不當駕駛行為
母性健康保護	中度風險	<ul style="list-style-type: none"> 提供哺集乳室設備 母乳專用存放處 產假、陪產假制度 醫師臨場服務諮詢 個案諮詢及健康追蹤 	<ul style="list-style-type: none"> 2018年通過臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證。 將於2023年配合總部大樓搬遷，將重新設置全新哺集乳室，並設有母乳專用冰箱供母親使用



5.3.3 員工健康管理與健康促進

明台產險總公司設置專任護理人員及約聘醫師，同時協助分公司進行臨場健康服務、一對一諮詢或健康講座。主要服務內容包含：體格檢查或健康檢查異常之健康管理與指導、疾病諮詢、醫療保健相關衛教內容、工作相關疾病預防、職業災害後復工評估、職場健康風險評估、母性健康保護、工作者肌肉骨骼疾病預防等，亦辦理促進健康之社團及活動等。

員工職業安全及教育訓練

明台產險定期安排總公司及各服務據點之職業安全衛生業務主管、急救人員參與訓練，新進員工及在職員工則分別安排線上職業安全教育訓練，時刻提醒職安意識。此外，為確保事故發生時能有效掌握員工及其家屬安全、緊急事件通報與業務推展等訊息，每年實施「BCP-員工安全確認系統」安全通報系統與緊急聯絡網演練，並明文規定當緊急事件發生時，員工可判斷並選擇離開危險狀態，免於處分。明台產險對於保障工作者的工作安全環境不遺餘力，除員工外之工作者，如派遣等，均與其承攬公司簽訂契約，保障工作者人身安全。並明文註明工作者皆須遵守安全衛生制度與其他相關法令，確實辦理安全措施。

安全議題	
健康安全	<ul style="list-style-type: none"> 新進員工一律完成體格檢查及每年舉辦公司員工健康檢查(年資3年以上)。 法規四大計畫健康管理(母性健康、人因工程、異常工作負荷、不法侵害)。 舉辦健康職場活動:韻律健身班,健康促進。 重大疾病緊急應變:隨時公告及宣導政府相關防疫訊息及措施、必要時採取異地(居家)辦公、特殊通報及追蹤、大門口設置提供酒精乾洗手設備。 公共區域每日委由專業清潔公司定期進行工作場所環境清潔及消毒作業。
環境安全	<ul style="list-style-type: none"> 大樓出入口由保全人員協助管制,並於非上班時間定時巡邏樓層。 公共空間皆設有CCTV。 工作場所通道、地板、階梯常維持淨空、乾燥,潮濕處放置提醒告示,以預防員工跌倒發生。 人臉辨識系統,以預防危險黑名單進入工作場所。
承攬管理	<ul style="list-style-type: none"> 門禁管制:承攬商人員登記控管,及其所攜帶之機械設備經查證無誤後,使得同意進入辦公大樓作業。 危害告知:要求承攬商人員做好防範措施,於施工處架設明顯之安全標示。
人性化空間	<ul style="list-style-type: none"> 打造符合身心健康的工作場所,提供良好的設備及貼心規劃,包含充足之個人辦公空間、多功能電視電腦視訊會議室、採光充足的茶水間、乾淨清爽的免治馬桶等。
無菸環境	<ul style="list-style-type: none"> 辦公大樓室內依法全面禁菸,總部大樓於屋頂設計吸菸區。
母性健康保護	<ul style="list-style-type: none"> 設置哺集乳室,每日清潔及專人管理,以落實母性健康保護。 2018年起通過臺北市政府衛生局優良哺集乳室認證。 2023年配合總部大樓搬遷,將重新設置全新哺集乳室並安排乳瓶消毒機供母親使用。
異常工作負荷 管控與預防	<ul style="list-style-type: none"> 訂定員工加班管理須知,一日不得超過12小時,一個月總時數不得超過46小時。 員工每日上下班於刷卡機刷卡簽到及簽退;若有出缺勤異常將發送通知提醒。
緊急災害預防	<ul style="list-style-type: none"> 工作場所通道、樓梯、安全門等出入口皆維持適當採光,並設置緊急照明系統。 安全門及安全梯設置明顯標示,其不得上鎖及通道不得堆置物品。 各樓層設置消防栓及滅火器,固定位置擺設標示。 定期消防檢測消防設備,每年舉辦消防演習。 每位員工配置一份緊急避難包。 為確保事故發生時能有效掌握員工及家屬安全,緊急事件通報及業務推展等訊息,每年實施安全通報系統與緊急聯絡網演練。



職業傷害及職業病

明台產險定期偕同職業醫學科專科醫師進行作業環境巡檢，持續投入相關精進措施，使得工作時間的公傷件數均有效控制，近年失能傷害頻率、失能傷害嚴重率為零，證明透過精進措施對員工安全有正面效益。公司設有勞安作業承辦人員，調查及提出相關預防改善對策，並提供勞安報表至勞動局窗口。

依照法規第三類事業之風險單位：500人以上者，應置甲種職業安全衛生業務主管及職業安全衛生管理員各一人以上；100-500人者，應置甲種職業安全衛生業務主管一人，並定期參加複訓課程，並依規定設置急救人員及防火員管理人以持續精進其職業安全之概念與認知，強化各單位對於職業安全得關注與重視。

項目	2020年		2021年		2022年	
總工作天數	308,511		312,728		316,977	
總工作時數	2,390,960		2,423,642		2,456,572	
性別	男	女	男	女	男	女
全體員工人數	645	594	650	611	668	605
死亡人數	0	0	0	0	0	0
失能傷害人次	0	0	0	0	0	0
失能傷害總損失日數	0	0	0	0	0	0
失能傷害頻率 (FR)	0	0	0	0	0	0
失能傷害嚴重率 (SR)	0	0	0	0	0	0
可記錄之職業傷害事例數量 (輕度傷害，已康復返回工作崗位。)	0	0	0	0	0	0
可記錄之職業病事例數量	0	0	0	0	0	0

註1：上列統計排除「交通傷害」一項目。

註2：2022年度公司之非員工工作者(如承攬人員，包含：清潔人員、機電技師、保全等等)，也皆無職業傷害及職業病之事件。

【專欄】明台產險榮獲2022亞洲最佳企業雇主獎

明台產險今年首次參賽即獲亞洲權威性人力資源雜誌HR Asia「2022亞洲最佳企業雇主獎」，於臺灣330家參賽企業中脫穎而出，為本屆臺灣唯一獲獎的產物保險公司。

HR Asia舉辦的「亞洲最佳企業雇主獎」為亞洲區人力資源管理領域中之指標性賽事，過往亞太區平均獲獎率僅17%，明台產險持續精進日本母集團的福利政策，除了優於勞基法的特休天數外，更額外提供帶薪的「黃金假」、「志工假」等休假制度，鼓勵員工充實私人時光。支持員工的多元背景，提供每日彈性上下班工時，給員工有常態性「Workfrom Home」選擇，讓員工能以最舒適的工作步調達成「Work-Life Balance」。

因此，明台產險於「企業核心文化」、「員工自我意識」及「團隊溝通協作」三大評選指標中皆獲得優於市場平均22%的成績，顯示公司對於員工體驗之營造獲得多數員工認同。



CORE
企業核心文化



SELF
員工自我意識



GROUP
團隊溝通協作

【專欄】永續新總部

明台產險致力推動ESG永續轉型，希望透過資源共享創造對外貼心、對內幸福之企業工作文化，於2022年第4季即著手規劃設計第五代總部，配合綠色營運所需的硬體規格，提供員工更佳的辦公環境、設置電動車位，同時廣設綠化空間（如空中花園）、降低營運耗能。2023年3月新總部將正式啟用，以永續概念創造多元空間利用，並提升同仁對於ESG觀念的關注度。

永續總部設計概念一覽表



5.4 社會關懷

人類的健康長壽是MS&AD保險集團創造共享價值的課題之一，明台產險利用保險的核心優勢，在校園安全、交通安全倡議上發揮損害防阻的專業，並與公益、贊助活動結合，促進社會的健康風氣，致力建構全齡樂活的生活環境。

5.4.1 校園安全倡議

明台產險長期承保「全國高等學校以下校園公共意外險」，根據出險事故分析，國小是校園意外傷害事件最常發生的場所，每一起意外傷害事件，對國家的人力資源與社會發展都是重大的損失。因此，明台產險致力推動事前的損害防阻，期待透過提升學童及教職員的風險意識，減少意外事故發生的機率，降低學童遭遇意外傷害的可能。

校園防災暨安全教育課程

「邊玩邊學，創意無限」是明台產險校園安全宣導專案的企劃理念，我們希望透過非教條式的教學，將災前預防、災時應變的能力傳授給學童。2012年至2020年間以兩齣唱作俱佳的校園安全音樂劇《惡魔搗蛋日記》與《外星寶寶歷險記》，搭配「惡魔搗蛋攻防戰-校園爭霸」桌遊盒，進入全台各縣市178所學校宣導校園安全觀念。

2022年起推出全新的「校園防災暨安全教育宣導課程」，選擇由台灣設計研究院(TDRI)聯手日本神戶設計創意中心(DESIGN AND CREATIVE CENTER KOBE,別稱「KIITO」)，帶領關懷永續議題的點睛設計與消防單位一同研究、開發的遊戲教具「驚呼火仔疊疊樂」，希望透過購買的力量，支持社會創新，創造共享價值。這套教具讓學童在遊戲中，透過牌卡搶答及疊疊樂的緊張感，模擬災害發生之時的手足無措，藉此建立防災知識與災害應變能力。

2022年明台產險志工26位與聯合報倡議家團隊共執行15場「校園防災暨安全教育宣導課程」，學生參與人數合計400人，回收359份學習心得，優選10件作品刊登在聯合學苑網站。



← 過往優選作文
連結請詳此



	編號	日期	學校	參與人數	學習單回收數
雙北 共計 11場	1	9月12日	新北市永和區永平國小	25	23
	2	9月14日	新北市土城區廣福國小	25	22
	3	9月16日	台北市萬華區雙園國小	24	22
	4	9月16日	新北市石碇區和平國小	35	31
	5	9月29日	新北市樹林區桃子腳國小	31	24
	6	9月30日	台北市松山區松山國小	25	26
	7	9月30日	新北市汐止區崇德國小	25	23
	8	10月13日	新北市中和區自強國民小學	23	19
	9	10月14日	台北市北投區石牌國小	28	27
	10	10月27日	臺北市大同區蓬萊國小	29	26
高屏 共計 4場	11	11月8日	新北市石門區乾華國小	22	21
	12	9月14日	屏東市中正國小	25	23
	13	9月15日	高雄市鳳翔國小	29	23
	14	10月18日	屏東縣恆春國小	26	25
	15	10月20日	高雄市翠屏國小	28	24

共計

400人 參與人數

359份 學習單回收

進校宣導活動之後，影音宣導片同步上線，希望透過社群的力量，讓更多人有機會接觸到安全暨防災教育，擴大影響力，共42萬人次觀看。



← 專題報導
連結請詳此



校園安全查勘服務及損害防阻講習會

明台產險損害防阻單位藉由承保全國高級中等以下學校及教保服務中心公共意外責任保險的機會，為強化校園安全防護，針對學校提供現地查勘服務。例如運用DSA (Drone Survey Assistance)「無人空拍機查勘輔助」專案，使用空拍機協助學校繪製風險地圖；依照CNS12642 / CNS12643國家標準，藉由專業的檢查工具與嚴謹的檢驗程序來為校園兒童遊戲設備進行安全檢驗；針對電氣設備（如輸配電纜線、開關、斷路器等），透過專業的紅外線熱像儀檢測，提早發現異常等。

藉由專業的檢查工具，依據法令規定或標準至學校進行現場查勘。查勘完成後，製作詳盡的公共安全損害防阻服務報告書，明確指出安全問題，並建議改善方式。

另外，依各縣市需求，舉辦大型教育訓練損害防阻講習會，講習內容包括：事故原因分析、案例與責任探討、電氣與火災事故預防等，提升學校損害防阻觀念，降低意外發生的機率。

累計至今有超過22個縣市政府向明台產險申請損害防阻服務，在104所學校實施現地查勘服務，並於13個縣市舉辦大型教育訓練損害防阻講習會。

5.4.2 交通安全倡議

安全駕駛講習、體驗營

明台產險提供安全駕駛模擬器、APP服務及安全駕駛講習，藉由正確駕駛觀念的傳達可有效降低交通事故的發生，並可針對駕駛人的駕駛性向做判斷，以強化駕駛人的正確駕駛行為，2020至2022年共舉辦10場。

交通安全研究獎學金

明台產險結合MS&AD保險集團資源，跨國與集團旗下之公益財團法人三井住友海上福祉財團合作，在台推動交通安全研究獎學金的贊助活動，至2022年已持續5年，贊助研究獎金合計約320萬。2022年共有4個研究主題獲獎，包含國立成功大學交通管理科學系研究生張海威的「分析機車駕駛行為風險等級應用於外送員之碎片式UBI車險」、國立陽明交通大學運輸與物流管理學系研究生葉家榮的「建構以旅運曝光量及路網風險地圖為基礎之車輛保險機制」、國立陽明交通大學運輸與物流管理學系副教授吳宗修「外籍移工電動自行車使用行為調查與研究」，以及國立臺灣海洋大學海洋觀光管理學士學程副教授黃昱凱的「由反脆弱度觀點建構智慧交通運輸系統之風險評估模型」，期待各項研究能促進臺灣整體的交通安全。



2022年12月時舉辦研究分享會暨頒獎典禮。

支持偏鄉公共運輸「嘜嘜共乘」計畫

為了改善偏鄉地區就醫就學就養的交通痛點，交通部在2018年開始在偏鄉地區試辦「嘜嘜共乘」計畫，運用監理沙盒的試驗場域，輔導在地NGO非營利組織，結合在地的閒置車輛與司機，建立乘車媒合平台，落實行的正義，截至2022年已在花蓮縣、臺東縣、新竹縣的6個偏鄉導入「嘜嘜共乘」計畫。經過3年多的努力，嘜嘜共乘轉型為「幸福巴士」，服務地區逐漸增加。



明台產險2022.9.5參與交通部科技室在花蓮卓溪鄉舉辦嘜嘜共乘轉型幸福巴士。

2.0 通車典禮

明台產險提供嘜嘜共乘幸福巴士專屬投保組合，有效達成公平待客、客戶至上的行動方針，並贊助車聯御守行車紀錄器，借助先進的金融科技，讓偏鄉駕駛享有安全監控及安全駕駛的功能，發生事故也可透過一鍵理賠通知，事故現場免等待。更進一步提供汽車安全駕駛訓練，內容包含安全駕駛講習、危險情境預測訓練及駕駛性向診斷分析，藉由這些訓練提升安全駕駛的觀念及反應能力，2023年1月13日「幸福共享 高雄GO杉林線正式通車！」，在13日的通車典禮上亦擺設攤位讓民眾體驗。



明台產險2023.1.13通車典禮體驗安全駕駛。

5.4.3 支持體育活動

明台產險長期贊助中華職棒、路跑等體育活動，2021年因Covid-19疫情蔓延，大大影響運動賽事的舉辦及選手的活動，然而明台產險仍不中斷對體育的支持，持續贊助。為了讓運動員們能專注於訓練，我們提供業界唯一的運動員團體傷害保險的保障，讓選手們在國內外的賽事上能安心應戰。歷年承保實績包括2019年世界棒球12強賽、2020年及2022年全民運動會、中華民國2021年及2022年全國中等學校運動會、2022年 U-12世界杯棒球賽等。

除了為運動員們提供全方位的保障與支持之外，我們也致力於推廣運動風氣，盼能促進國民身心健康，也為社會健康發展盡一份心力。

2020
運動贊助 **1,026**

2021
運動贊助 **906**

2022
運動贊助 **900**

單位：新臺幣仟元

5.4.4 公益參與與銀髮照顧

近年來，明台產險將企業永續作為重要的經營目標，堅持以永續經營為核心，並積極參與當責和社會公益活動。近三年我們的捐贈對象主要為公益團體及學術單位，期望透過這些舉措，讓企業承擔起更多責任，促進社會永續發展，並透過學術交流吸引優秀人「財」加入我們的團隊。

近三年公益捐贈

單位：新臺幣(元)

	2020年	2021年	2022年
總金額	117,914	306,487	580,277
捐贈對象	產物保險商業同業公會、台明賓士愛心滿杯公益協會、天主教花蓮教區。	產物保險商業同業公會、台明賓士愛心滿杯公益協會、南投縣紅十字會、嘉義市福安王爺慈善會。	產物保險商業同業公會、台明賓士愛心滿杯公益協會、敏惠醫護管理專科學校、新竹縣枋寮國小、東海大學、嘉義市福安王爺慈善會、財團法人基督教芥菜種會。



銀髮照顧

受到高齡少子化的影響，關懷失落長者，為明台產險持續推動的社會關懷活動。2022年台北分公司參加弘道老人福利基金會於台北大佳河濱公園辦的「2022爺奶ColorWalk」健走活動，陪伴年長者走出戶外，延緩體能的退化，降低情緒壓力。並在大台北銷售區所轄各營業處所約10處，設置小豬(大吉)撲滿募款活動，由員工自由樂捐予弘道老人福利基金會。



彭祖體驗培養同理心

弘道老人福利基金會開發具有中華民國專利的高齡模擬體驗教材「彭祖體驗包」並推動「彭祖心身活-高齡者生活體驗計畫」多年，2022年明台CSV永續幹訓班學員穿戴彭祖體驗包，變身成為視茫、重聽、駝背等生理退化狀態，模擬車險及住宅火險的臨櫃投保流程，親身經歷高齡者的不便之處，作為日後服務改善的契機。



2022年明台CSV永續幹訓班學員進行彭祖體驗，感受高齡者之行動方式，作為日後優化服務之參考經驗。



06 附錄

- 6.1 關於報告書
- 6.2 準則內容索引
- 6.3 永續會計準則委員會編制標準
(SASB)保險業內容索引
- 6.4 第三方查證聲明



6.1 關於報告書

報告期間

本報告書主要揭露明台產險2022年(2022年1月1日至2022年12月31日)經營發展及利害關係人所關注之永續議題,部分績效數據將追溯過往資訊,亦或延伸至今年度最新資訊,如有特殊之處將於該章節說明。

編制原則

本報告書以全球永續性報告書協會(Global Reporting Initiative, GRI)發行之GRI主題準則(GRI Standards)為主要架構。

外部獨立第三方查驗證

為提升資訊透明度及可靠度,本報告書委託英國標準協會(British Standards Institution, BSI)依據AA1000AS v3進行第1類型中度保證等級進行查證,獨立保證聲明書附於本報告書附錄。

發行概況

本報告書上一版發行時間:2022年6月
未來將每年發行一次企業永續報告書,並公開放置於明台產險官方網站提供下載瀏覽。

報告邊界

本報告書係涵蓋明台產險在臺灣的營運活動所為,及對明台產險營運具有重大影響之相關議題。本報告書呈現的績效資訊及說明,以明台產險在臺灣總公司、分公司及其他分支機構為主。本報告書各項資訊及統計數據來自於自行統計與調查的結果,營運績效部分財務數字係引用經會計師簽證之財務報表,以新臺幣為計算單位。

報告書管理流程

本報告書揭露之內容,由永續委員會之事務局及五大工作小組蒐集各章節資訊,彙整後由五大工作小組組長檢視內容及資訊正確性,經營層檢視永續策略與重大主題,編製而成本報告書。

外部獨立第三方查驗證

2021年重大主題		2022年重大主題	
誠信經營	經濟績效	誠信經營	經濟績效
氣候變遷風險管理	法規遵循	氣候變遷風險管理	顧客關係與服務品質
員工發展與訓練	公司治理	員工發展與訓練	資訊安全 [新增]
人才吸引及留任	顧客關係與服務品質	人才吸引及留任	人權政策 [新增]
職業安全衛生	風險管理	職業安全衛生	能資源管理 [新增]

報告書回饋建議與聯繫窗口

為確保本報告書揭露之品質與內容,並強化與利害關係人溝通橋樑,如您對本報告書有任何疑問或建議,歡迎與我們聯繫。

明台產物保險股份有限公司

窗口:永續轉型部 永續企劃組
信箱:hazel.huang@msig-mingtai.com.tw
電話:(02) 2772-5678
地址:106臺北市中正區仁愛路二段22號



6.2

GRI準則內容索引

使用聲明	明台產險依循GRI主題準則出版2022年永續報告書，資訊範疇為2022年1月1日至2022年12月31日
使用版本	GRI 1：基礎2021
行業準則應用	無

GRI 主題準則	揭露項目	報告書章節或說明	頁碼	省略理由
一般揭露				
GRI 2 一般揭露2021	2-1 組織資訊	2.1.1 關於明台	19	
	2-2 組織永續報導中所包含的實體	1.2 重大議題分析與利害關係人溝通 1.2.4 利害關係人與溝通方式	8 13	
	2-3 報導期間、報導頻率與聯絡人	6.1 關於報告書	92	
	2-4 資訊重編	2.1.1 關於明台	19	
	2-5 外部保證 / 確信	2.1.1 關於明台	19	
	2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	1.2 重大議題分析與利害關係人溝通	8	
	2-7 員工	5.1.1 多元化共融的職場	69	
	2-8 非員工工作者	5.1.1 多元化共融的職場	69	
	2-9 治理結構與組成	2.1.2 治理架構	21	
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-11 最高治理單位的主席	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-12 最高治理單位在監督衝擊管理的角色	1.2 重大議題分析與利害關係人溝通 2.1.3 董事會組成、職責與運作情形 2.4 風險管理	8 22 29	
	2-13 授予責任以管理衝擊	1.1.6 永續管理 1.2 重大議題分析與利害關係人溝通 2.4 風險管理	8 7 29	
	2-14 最高治理單位於永續性報導的角色	1.1.6 永續管理	7	
	2-15 利益衝突	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-16 關鍵重大事件的溝通	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.3 董事會組成、職責與運作情形	22	
	2-19 薪酬政策	2.1.5 薪酬政策 5.1.1 多元化共融的職場	23 69	
	2-20 薪酬決定的政策	2.1.5 薪酬政策 5.1.1 多元化共融的職場	23 69	

GRI 主題準則	揭露項目	報告書章節或說明	頁碼	省略理由
GRI 2 一般揭露2021	2-21 年度總薪酬比率	2.1.5 薪酬政策	24	
	2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話、總經理的話	2	
		1.1.5 MS&AD保險集團的價值創造物語 (CSV Story)	6	
	2-23 政策承諾	2.4 風險管理	29	
		2.6 資訊安全管理	33	
		2.7 責任投資倡議	38	
		3.1 永續商品與服務	41	
		3.3 普惠金融服務品質	48	
		4.1 氣候變遷管理	55	
		4.2 能資源管理	60	
		5.1.3 人權政策	74	
5.3 職場安全衛生	80			
2-24 融入政策承諾	2.4 風險管理	29		
	2.6 資訊安全管理	33		
	2.7 責任投資倡議	38		
	3.1 永續商品與服務	41		
	3.3 普惠金融服務品質	48		
	4.1 氣候變遷管理	55		
	4.2 能資源管理	60		
	5.1.3 人權政策	74		
5.3 職場安全衛生	80			
2-25 負面衝擊補償流程	2.3.2 檢舉制度	27		
	2.3.3 經營品質革新專案	27		
2-26 徵求建議與提出關切事項的機制	1.2.4 利害關係人與溝通方式	13		
	2.3.2 檢舉制度	27		
	2.3.3 經營品質革新專案	27		
	3.3.4 金融友善服務	53		
	5.1.2 職場關懷與員工溝通	73		
2-27 法規遵循	2.3 誠信經營	27		
2-28 公協會會員資格	2.1.6 外部參與	24		
2-29 利害關係人議合方法	1.2.4 利害關係人與溝通方式	13		
2-30 團體協約	5.1.2 職場關懷與員工溝通_勞資溝通管道	73		
重大主題				
GRI 3	3-1 重大主題決定流程	1.2.3 重大主題對明台產險與其價值鏈的意義	11	
	3-2 重大主題清單	1.2.3 重大主題對明台產險與其價值鏈的意義	11	

GRI 主題準則	揭露項目	報告書章節或說明	頁碼	省略理由
誠信經營				
GRI 3	3-3 重大主題管理	1.2 重大議題分析與利害關係人溝通	8	
GRI 205	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.3.2 檢舉制度	27	
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.2 檢舉制度	27	
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3.2 檢舉制度	27	
氣候變遷管理				
GRI 3	3-3 重大主題管理	4.1 氣候變遷管理	55	
GRI 201	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	4.1 氣候變遷管理	55	
員工發展與訓練				
GRI 3	3-3 重大主題管理	5.2 人才培育與發展	75	
GRI 404	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2.1 人才養成	75	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.2 菁英人財培育計畫	76	
人才吸引與留任				
GRI 3	3-3 重大主題管理	5.1 人才吸引與留任	69	
GRI 401	401-1 新進員工和離職員工	5.1.1 多元化共融的職場	69	
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.2.3 員工福利政策	78	
	401-3 育嬰假	5.2.3 員工福利政策	78	
GRI 404	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.2.1 人才養成	75	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.2 菁英人財培育計畫	76	
GRI 405	405-1 治理單位與員工的多元化	5.1.1 多元化共融的職場	69	
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1.1 多元化共融的職場	69	
經濟績效				
GRI 3	3-3 重大主題管理	2.2 營運績效	25	
GRI 201	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2.2 營運績效	25	
顧客關係與服務品質				
GRI 3	3-3 重大主題管理	3.3 普惠金融服務品質	48	
GRI 417	417-1 產品和服務資訊與標示的要求	3.3.3 充分溝通	51	

GRI 主題準則	揭露項目	報告書章節或說明	頁碼	省略理由
職業安全衛生				
GRI 3	3-3 重大主題管理	5.3 職業安全衛生	80	
GRI 403	403-9 職業傷害	5.3 職業安全衛生	80	
	403-10 工作相關疾病	5.3 職業安全衛生	80	
資訊安全				
GRI 3	3-3 重大主題管理	2.6 資訊安全管理	33	
GRI 418	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.3.3 經營品質革新專案	27	
人權				
GRI 3	3-3 重大主題管理	5.1.3 人權政策	74	
能資源管理				
GRI 3	3-3 重大主題管理	4.2 能資源管理	60	
GRI 302	302-1 組織內部的能源消耗量	4.2.1 溫室氣體盤查	60	
		4.2.2 能資源使用量	61	
GRI 303	303-3 取水量	4.2.2 能資源使用量	61	
GRI 305	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.1 溫室氣體盤查	60	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.1 溫室氣體盤查	60	
GRI 306	306-3 廢棄物的產生	4.2.2 能資源使用量	61	

6.3

永續會計準則委員會 編製標準(SASB)保險 業內容索引

編號	指標	本報告書章節	頁碼
FN-IN-270a.1	向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品的相關資訊而產生法律訴訟之財務損失	2022年無發生相關情事	-
FN-IN-270a.2	客訴率(‰)	2.3.3 經營品質革新專案	27
FN-IN-270a.4	充分告知客戶商品資訊	3.3.3 充分溝通	51
FN-IN-410b.2	在投資管理中納入環境、社會和治理(ESG)因素	2.7 責任投資倡議	38
FN-IN-410b.1	促進責任行為的保險政策	3.1.1 環境永續商品	41
FN-IN-410b.2		3.1.2 社會永續商品	43
FN-IN-450a.1	環境曝險	4.1 氣候變遷管理	55
FN-IN-450a.2		4.1 氣候變遷管理	55
FN-IN-550a.3	系統風險管理	2.4 風險管理	29



6.4 第三方查證聲明




獨立保證意見聲明書

明台產物保險股份有限公司 2022 年永續報告書

英國標準協會與明台產物保險股份有限公司(簡稱明台產險)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對明台產險保險股份有限公司 2022 年永續報告書進行評估和查證外，與明台產險並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對明台產物保險股份有限公司 2022 年永續報告書所載之資訊內容的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對保證書中提出保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或因依據此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有任何法律及其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會對明台產險所載之相關資訊所作出之結論，因此查證範圍僅基於並限於這些資訊內容之內。英國標準協會認為這些資訊內容是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由明台產險一併回覆。

查證範圍

明台產險與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 本保證書將與明台產物保險股份有限公司 2022 年永續報告書披露之報告範圍一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 V3 的第 1 章所規定的明台產險遵循 AA1000 當責性原則(2018)的性質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信度及的查證。

本聲明書以英文作底並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們對明台產物保險股份有限公司 2022 年永續報告書內容，對於明台產險之相關運作與永續績效則提供了一個公平的觀點。基於查證範圍限制事項，明台產險所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並非重大之不實陳述。我們相信有關明台產險的理賠、社會及治理等績效資訊是較準確與透明。報告書所揭露之永續績效資訊展現了明台產險對應對利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依循 AA1000 保證標準 V3 查證能力之團隊執行，以及針對和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及聲明。我們認為明台產險所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明依循 GRI 永續性報導準則為屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於明台產險政策進行訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理層討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並未直接接觸外部利害關係人。
- 依據 2B 位數永續性管理，報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作聲明的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性準則之依循管理進行審查

結論

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

包容性

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

重大性

明台產險公布其組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會造成實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露後利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷，以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了明台產險之重大性議題。

回應性

明台產險執行來自利害關係人的期待與看法之回應。明台產險已發展相關溝通政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，且能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了明台產險之回應性議題。

衝擊性

明台產險已識別並以平衡和有效之策略及適當方式公正展現其衝擊。明台產險已建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了明台產險之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

明台產險提供有關依循 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告，並對每個涵蓋其行業準則和相關性的 GRI 主題準則之重大主題，其揭露項目依照全球報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中多數 GRI 永續性報導準則之永續發展相關揭露項目已按報告、部分報告及省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了明台產險的永續性主題。

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與認證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會管理標準的訓練，具有多種職務資格之成員組成。本保證團隊依循 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

AA1000 Licensed Report 000-4/V3-E1J3Q

Statement No: SRA-TW-790572

2023-06-21

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

A Member of the BSI Group of Companies.

bsi.



INDEPENDENT ASSURANCE OPINION STATEMENT

MSIG Mingtai Insurance Co., Ltd. 2022 Sustainability Report

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

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

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

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

Scope

The scope of engagement agreed upon with MSIG Mingtai includes the following:

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

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

Opinion Statement

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

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

Methodology

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

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

Conclusions

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

Inclusivity

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

Materiality

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

Responsiveness

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

Impact

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

GRI Sustainability Reporting Standards (GRI Standards)

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

Assurance level

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

Responsibility

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

Competency and Independence

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

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-790672
2023-06-21

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, 8-He Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

...making excellence a habit.™



總公司：臺北市中正區仁愛路二段22號 營業時間：週一至週五早上8:30至下午5:30 電話：886-2-2772-5678
網路投保服務專線：0800-069-889 服務專線：0800-528-528 24小時道路救援專線：0800-078-888