



目 錄

報告編輯原則	3
--------	---

董事長的話	4
-------	---

壹、認識三商美邦人壽

一、商品與服務	7
---------	---

二、營運據點	8
--------	---

三、在地服務・迅速便捷	8
-------------	---

四、組織架構	9
--------	---

五、發展策略	12
--------	----

六、經營績效	13
--------	----

七、媒體評比及得獎成果	14
-------------	----

八、企業社會責任願景及使命	16
---------------	----

企業社會責任管理

外部組織參與狀況

貳、公司治理

一、董事會治理	20
---------	----

二、誠信經營	22
--------	----

三、嚴謹的內稽內控機制	23
-------------	----

四、透明化的資訊揭露管道	24
--------------	----

五、風險管理	24
--------	----

風險管理機制

資訊安全管理

參、保戶服務

一、持續開發貼近客戶需求商品	30
----------------	----

二、快捷便利的保戶服務	32
-------------	----

隨身服務的App

三、專業親切客服中心	35
------------	----

改善服務品質回饋機制

專業訓練

客服中心取得ISO9001國際認證

四、申訴及回應機制	39
-----------	----

保戶申訴機制

五、負責任行銷廣宣	40
-----------	----

肆、員工關係

一· 融洽的勞資關係	44
完善的員工福利	
致力建構健康職場	
二· 員工培育與訓練	48
三· 業務人員培育	52
完整的業務人員訓練體系	
數位學習平台（e-Learning）	

伍、綠色保險

一· 友善環境·共愛地球	58
二· 節能減碳·資源永續	60
能源使用狀況	
三· e化服務，減少碳足跡	62
企業流程管理系統（BPM）	
四· 推動環境志工	64

陸、社會參與

一· 體育推廣不遺餘力	66
體育推手獎	
三商美邦人壽盃Teeball	
全國樂樂棒球錦標賽	
二· 致力提升藝術文化	68
三· 支持發展學術教育	68
彩繪大地寫生比賽	
四· 與社會公益志業合作	70
五· 軟實力的播種紮根	70
小太空人探索夏令營	
六· 社會參與績效統計	72

查證說明書

73

GRI 3.1相符性對照表

75

報告編輯原則

三商美邦人壽保險股份有限公司(以下簡稱三商美邦人壽)長期深耕台灣保險市場，除提供全方位與創新商品服務，為保戶、股東及員工創造長遠價值外，亦致力於履行企業社會責任，並透過廣大員工的影響力，積極從事各項社區參與及公益活動。

我們在2013年首度發行「企業社會責任報告」，跟社會大眾及關心三商美邦人壽的利害關係人，溝通我們在業務活動、經濟、社會及環境面向上的努力與成果。考量到環境友善性，本報告也有PDF版本，您可以從我們的官方網站中下載。下載網址：<http://www.mli.com.tw/>

報告期間與涵蓋範圍

本報告揭露內容期間為2012年財務年度（2012年1月1起日至2012年12月31日止），由於三商美邦人壽是第一次出版CSR報告，因此為求完整陳述績效，部分專案內容回溯至2010~2011年資訊。主要揭露績效數據範圍涵括下列單位：（部分環境績效指標數據範圍不涵蓋235個通訊處）

單 位	地 址	電 話
總 公 司	台北市建國北路二段145號7樓	(02)2509-9001
管 理 處	台北市信義路五段150巷2號6樓	(02)2345-5511
北 區 部	台北市建國北路二段145號17樓	(02)2509-9001
台北分公司	台北市建國北路二段145號7樓	(02)2509-9001
桃竹區部	中壢市環北路398號16樓之3	(03)422-1511
中 區 部	台中市市政北一路77號4樓	(04)2258-5757
台中分公司	台中市市政北一路77號3樓	(04)2258-5757
嘉義分公司	嘉義市垂楊路505號11樓	(05)286-3303
南 區 部	高雄市左營區明華一路258號13樓	(07)550-6789
台南分公司	台南市中區民族路二段100號12樓	(06)224-7822
高雄分公司	高雄市左營區明華一路258號2樓	(07)550-6789

參考指引

- 全球永續報告協會（GRI）永續發展報告指南（G 3.1版）B+應用等級
- AA 1000 (2008)第一類型中度保證等級
- 本報告經臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS-Taiwan)確證，符合上述綱領及標準的要求(詳見P.75)

發行日期

- 首版：2013年8月；下次發行：2014年8月(預定)

聯絡資訊

- 三商美邦人壽保險股份有限公司 首長辦公室
- 地址：台北市信義區信義路五段150巷2號7樓
- 電話：+886-2-2345-5511
- 電子信箱：90162@mail.mli.com.tw
- 公司網站：<http://www.mli.com.tw>

董事長的話

1993年7月，三商美邦人壽正式成立。20年後的今天，第一本企業社會責任報告書出版。耕耘台灣20載，我們見證這塊土地的種種發展與變遷，科技的進步日新月異、人口結構大幅改變、金融企業的擴張整併，以及微利率時代的來臨，為台灣壽險環境帶來新的衝擊與契機。面對不同的市場條件，我們在金融舞台展現多元的自我價值，不變的是，我們始終滿懷熱忱，重視與客戶的每一次約定，關懷周圍的每一份需要，期許成為社會不斷前進的助力。

誠信踏實 兌現永續承諾

「一句承諾・一生的朋友」道盡三商美邦人壽的服務宗旨。我們堅信，惟有踏著穩健的步伐前進，才能面對未來的挑戰，為客戶的生活帶來安定與幸福，協助其兌現對家人的愛與責任，並保障股東的最大權益。這份承諾更向內擴及至每一位員工，守護這項企業最珍貴的資產，共同累積內部成長的能量。三商美邦人壽從客戶服務、公司治理、員工關懷等面向實踐永續經營的承諾，以成為最具價值的壽險公司為目標！

散佈希望 深耕在地關懷

從南到北，三商美邦人壽深入台灣300多個鄉鎮市區，年輕熱情的業務同仁，一步一腳印建立起綿密的服務網絡，連結200萬保戶的幸福生活。2012年，我們創下新契約保費收入成長36.78%、總保費收入超過千億的紀錄。亮眼的成績，更促使我們加快關懷社會的腳步，結合公益團體的力量扶助弱勢，讓企業的資源挹注至缺乏的地方，將希望散佈到社會各個角落。

友愛環境 累積綠色資本

三商美邦人壽深刻體會與大自然和諧共生的重要性，近年來持續推動「綠色保險計畫」，「全民樂減碳」是我們關懷環境的出發點，喚起大眾重視地球暖化對生態的影響；對內更推動各項節能減碳的措施，讓同仁在生活中養成習慣，並組成企業環保志工，灑下友善環境的種子，期待用點滴存下的「綠色資本」，建造美麗的低碳永續家園！

董事長




壹、認識三商美邦人壽

從開放的年代出發
迎向動盪多變的世界
走過20年
我們的堅持就是
力量！

● 商品與服務

● 營運據點

● 在地服務・迅速便捷

● 組織架構

● 發展策略

● 經營績效

● 媒體評比及得獎成果

● 企業社會責任願景及使命



三商美邦人壽於1993年，由三商企業邀集創始股東設立，原名三商人壽，經營八年有成之後，在2001年選擇具有150年歷史，擁有多元化金融服務經驗的美商MassMutual 金融集團進行策略結盟，並更名為「三商美邦人壽」；2011年三商集團買回MassMutual持有的股權；2012年底，總資產高達5,957億，是我國營業額排行第八名的金融機構。

為了持續深耕台灣保險市場，三商美邦已於2012年12月18日掛牌上市，股票代碼2867，未來將以高素質、高產能的業務團隊及優越的行政團隊，提供全方位商品與創新服務，為保戶、股東及員工創造價值，對社會國家做出更多的回饋與貢獻。

核心價值與使命

「誠信踏實 活力創新」是三商美邦人壽重要的核心價值，也是企業品牌價值的關鍵，讓三商美邦人壽擁有「生意標章」(trade mark)、「服務標章」(service mark)與「信賴標章」(trust mark)三位一體的競爭力。

追求永續，教育訓練第一

為了提升業務員工的素質及市場競爭力，三商美邦人壽設計了一系列階梯式訓練課程，協助夥伴在壽險生涯中永續成長、實現夢想。

熱誠服務，後勤支援第一

專業的人力資源，是三商美邦人壽最大的資產，也是給保戶的最佳保證。北、桃竹、中、南四大區部提供員工系統化的專業成長訓練，並組織成全省綿密的服務網，滿足客戶最即時的需求。

專業經營，商品創新第一

三商美邦人壽為了因應時代變遷，除了傳統保障型保單之外，也持續創新設計符合保戶財務安全的系列商品，為保戶規劃沒有後顧之憂的未來。

企業責任，熱衷公益第一

除了在專業上，提供人生的風險規劃服務，本公司積極投入社會公益活動，從2011年開始推出「綠色保險計劃」，呼籲全民一起減碳愛地球，也用這份熱情影響員工、眷屬和保戶，共同營造優質的社會氣氛與互動。



► 三商美邦人壽董事長劉中興(右三)、副董事長陳翔玠(左三)、總經理孟嘉仁(左二)率經營團隊展現新股上市的氣勢

一．商品與服務

三商美邦人壽以經營人身保險之各項相關業務為主，業務內容包括人壽保險、健康保險、傷害保險、年金保險、萬能保險與投資型商品之個人保單及團體保單。

公司主要商品項目簡介

險種	產品說明	重要用途或功能	商品項目
個人壽險	以被保險人死亡或生存為給付條件之契約。	依人身遭遇的死亡或生存提供保險金給付或填補經濟上的損失。	終身保險、外幣終身保險、終身壽險、外幣終身壽險、複利增額養老保險、複利增額終身壽險、外幣增額終身壽險、養老保險、外幣養老保險、定期壽險、利率變動型終身壽險、萬能終身壽險、特定傷病還本保險、長期看護終身壽險
個人健康險	以被保險人因疾病或醫療而蒙受經濟損失，為給付條件之契約。	填補被保險人因疾病或醫療，而造成之收入損失或醫療開銷。	住院醫療保險、防癌保險、終身醫療健康保險、終身健康保險、綜合照護保險、手術醫療終身健康保險、長期看護保險、婦女與嬰兒保險
個人傷害險	以被保險人遭受意外傷害事故，致其身體蒙受傷害為給付條件之契約。	填補被保險人因意外傷害事故，而造成之殘廢、死亡、收入損失或醫療開銷。	個人傷害保險、旅行平安保險
個人年金險	於被保險人之生存期間或特定期間內，定期給付約定金額之契約。	區分為累積期及年金給付期之保險契約；由要保人於一定期間內繳費，累積保單價值(累積期)，並於約定年數後或達約定年齡起，開始給付年金(年金給付期)。保障年金受領者未來生活之經濟安全。	利率變動型年金保險、外幣利率變動型年金保險
投資型保險	要保人以保單帳戶價值投資基金或結構債之契約，該金額將於特定期間或保險事故發生時，依約給付。	依人身遭遇的死亡或生存提供保險金給付或填補經濟上的損失。該保險金額將受保戶投資績效之影響。	變額年金保險、變額萬能終身壽險、變額壽險、變額終身壽險
團體險	以團體作為一投保單位，並以團體中之成員之人身安全為保險標的之契約。	集合團體中利害與共之成員，以公平合理方式攤繳保費並共同分攤經濟損失，以確保被保成員經濟生活安定。	團體一年定期壽險、團體健康保險、團體傷害保險、團體職業災害保險、學生團體保險、團體住院醫療保險

二．營運據點

三商美邦人壽總管理處設於台北市信義區，為提供保戶便捷且全面性的服務，三商美邦人壽在台灣各地共成立235個通訊處，並設有台北、台中、嘉義、台南、高雄等五家分公司，用我們的熱誠，持續伸展服務的觸角。



三．在地服務．迅速便捷

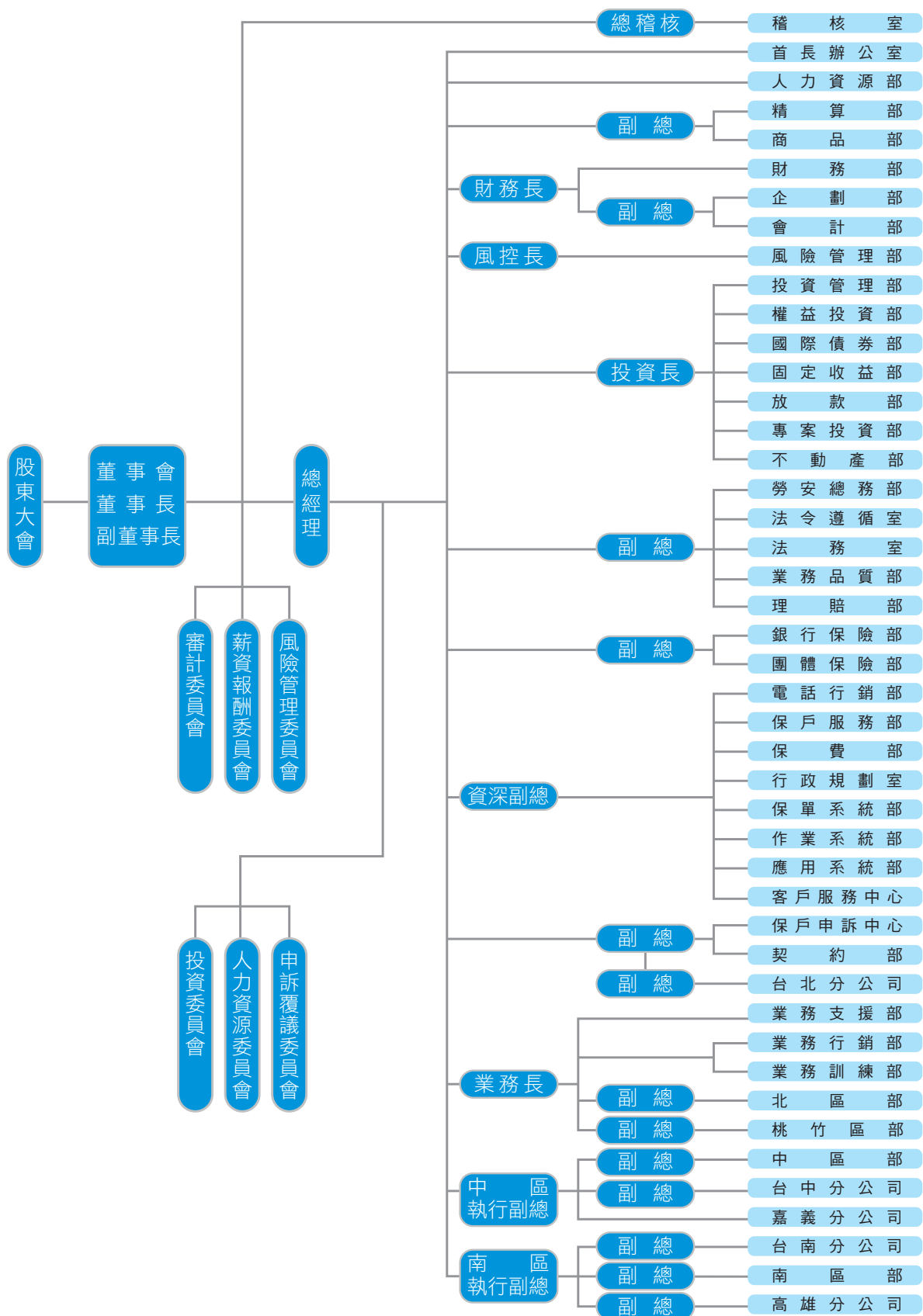
截至2012年底，我們在全省共有235個通訊處，有13,791名業務人員為保戶提供保障和理財規劃服務，為客戶的人生風險把關，我們的後勤支援平台則提供保戶便利、效率、貼心的售後服務。除了總公司之外，我們還在全省各地共設有7處保戶服務中心，提供在地化的綜合服務，以及無縫接軌的服務品質。



► 台北分公司保戶服務櫃檯

四. 組織架構

三商美邦人壽提供堅實的後盾，讓員工在此安身立命，以充份發揮專業熱誠，在創新文化的激勵下，將團隊合作產生的最大綜效，呈現在服務客戶的每一次圓滿中。



註:本組織圖適用至2012.12.31

各單位職掌說明

部 門	主 要 業 務
風險管理部	投資風險之評估、控管、衡量與分析
業務支援部	業務員考核、佣金發放及商品企劃
業務行銷部	業務通路行銷策略、媒體文宣企劃執行
業務訓練部	業務人員之訓練規劃與執行
會計部	帳務處理、各項財務報表編製
財務部	出納及資金調度
企劃部	財務企劃與分析
保單系統部	保單資訊系統之設計、規劃與維護
應用系統部	資訊系統之整合與營運流程之管理
作業系統部	系統操作之管制與網路資訊安全之維護
行政規劃室	跨部室行政專案整合與評估
保戶服務部	保單契約維護及各項保戶服務
保費部	續期保費收繳及各項收費管道管理
客戶服務中心	0800免費服務電話受理中心
電話行銷部	電話行銷通路之統籌規劃與執行
團體保險部	團體保險業務推廣及相關行政作業
銀行保險部	拓展銀行通路業務
保戶申訴中心	保戶訴願處理
契約部	保險契約核保及保單繕發
權益投資部	各投資項目之規劃、決策與執行
放款部	各項放款相關業務
固定收益部	國內固定收益投資業務
投資管理部	投資行政、管理與企劃作業
不動產部	不動產投資、研究與管理作業
國際債券部	國外債券之投資業務
專案投資部	策略性投資之企劃與執行
理賠部	保險事故的審查及保險金的核發
法務室	契約條款之審閱及法律相關事務
法令遵循室	營運相關之法令遵循主管單位
業務品質部	業務品質等各項監控業務
勞安總務部	勞安相關業務與職場設備之租賃、採購、維護
稽核室	內部控制與稽核
商品部	各項保險商品研發
精算部	統計決算、再保險與精算軟體之維護
人力資源部	內勤人力資源管理與人力發展
首長辦公室	促進各項策略及業務之推展
地區分公司	地區契約、理賠、保戶服務、續期保費收取、會計等工作
區部	各區業務員管理、訓練、業務推展、總務

功能性委員會

在跨功能組織運作上，採取矩陣式管理，三商美邦人壽設有跨功能、跨層級委員會，以排定公司資源分配，達成跨功能資源整合的經營管理。



- ① 人力資源委員會：負責重大人力資源議題諮詢與研討。
- ② 申訴覆議委員會：主導重大申訴個案研討與裁示。
- ③ 投資委員會：定期提出投資業務報告。
- ④ 銀行保險委員會：掌握銀保業績進度與內部協調。
- ⑤ 利率宣告委員會：負責公司利率政策的決定。
- ⑥ 經營管理委員會：商品/精算、業務/行政、財務/投資三組，分別負責於各領域中，檢視公司經營狀況。
- ⑦ 股權投資小組：檢視金融商品總投資報酬狀況。
- ⑧ 大陸事業經營委員會：專研大陸事業經營議題及可執行性。
- ⑨ 商品發展委員會：商品行政事務研議。
- ⑩ 營運管理委員會：專案執行排程與進度管理。

三商美邦人壽股權結構

股別	股東結構數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
普通股	人數	-	11	78	15,463	7	15,559
	持有股數(仟股)	-	17,932	863,618	275,417	1,574	1,158,541
	持股比例	0.00%	1.55%	74.54%	23.77%	0.14%	100%
特別股	人數	-	7	3	799	-	809
	持有股數(仟股)	-	172,146	17,531	1,869	-	191,546
	持股比例	0.00%	89.87%	9.15%	0.98%	0.00%	100.00%

註：本表基準日為2012/12/14

五. 發展策略

我們秉持「一句承諾・一生的朋友」的服務精神，深耕台灣保險市場20年，實現對保戶經濟的承諾、對員工職業生涯的承諾、對股東獲利的承諾及善盡社會責任的承諾。上市後，三商美邦人壽將以更高標準追求發展，於保單設計、投資管理、市場行銷、保戶服務或社會公益等各方面，將持續以高素質、高產能的業務團隊及優越的行政團隊，提供全方位商品與創新服務。

經營方針	●達成業務目標 ●有效提升投資總收益 ●強化業務、行政支援 ●提升營運自動化效益 ●檢視並強化內控
業務目標	依據當前國內壽險業環境與三商美邦人壽經營團隊在既有基礎上繼續鞏固並提升三商美邦人壽效能，2013年預期業務目標為總保費入1,150億元。

三商美邦人壽邁向20週年之際，將著重下列策略發展，以開創企業新局：

(一) 創新商品掌握脈動

持續開發符合市場需求及社會趨勢的商品，如：人民幣計價投資型商品、投資型商品連結保本型基金、多元化的保險金給付選擇權商品；配合政府獎勵生育政策，推出新婦嬰險；因應高齡化社會，滿足退休生活需求，開發團體變額年金、團體利變年金，以及長期照護相關商品。

(二) 行政效率再升級

目前我們已經發展出完整的電子e化、行動通訊之電子商務系統，提供客戶隨時掌握保單狀態及本公司訊息的服務，未來將致力提升作業效率、節省人力，並有效控管行政作業營運成本與風險，以提升客戶滿意度。

(三) 強化通路發展

在業務發展上，以通路特性搭配商品為原則，並持續保持在中南區的市場優勢，強化桃竹與北北基的發展；因應通訊設備的發展潮流，並精準觸及客戶群，電話行銷是本公司近年來積極發展的新通路；而銀行通路方面，加強與中南部地區銀行之合作，並進行投資型保單銷售，維持本公司以業務為主的平衡通路策略。

(四) 多元化佈局

多元化投資佈局可降低風險並使獲利穩定，目前本公司可投資海外資產比例上限為40%，再加上已取得金管會核准外幣收付之非投資型人身保險商品不計入國外投資總額之額度，海外分散佈局及尋找增加收益的投資工具將是2013年重要的投資課題。另外，三商美邦人壽已通過大陸境外合格機構投資人(QFII)的申請，海外投資區域成功擴及大陸地區。

(五) 穩健中求發展

採取擴大財源的厚實財務策略，透過隨時掌握資本市場脈動、充實營運資本以提升RBC（風險資本適足率）、以預算控管強化本公司財務結構；投資上，採實現資本利得來提高淨投資收益、加強海外股票投資以分散國內風險，並發展內部模型協助系統性風險的衡量、監控及適度避險，達到謹慎積極的穩健投資策略。此外，採取積極成長的版圖擴張策略，三商美邦人壽將規劃在大陸設立辦事處；在國內方面，審慎評估任何併購或策略聯盟的契機。

(六) 企業公民致力環保

在追求獲利之餘，三商美邦人壽也不忘善盡企業公民的責任，長期支持各項體育推廣、藝術文化、環境生態、學術教育、社區活動等公益，歷年來榮獲各界肯定及表揚。未來將持續致力於綠色保險計畫，落實社會關懷，並持續藉由全體員工的參與，號召保戶及大眾一起關愛地球。

六. 經營績效

2012年，三商美邦人壽締造新契約保費收入448.73億元，成長率為36.78%；總保費收入1108.9億元，成長率為16.68%，市佔率達4.47%，排名第7。

2013年，三商美邦人壽邁入第20年，不僅躋身壽險業界領先群，更成為近15年來唯一上市的壽險公司（股票代碼2867），未來將持續強化企業體質，為保戶、員工、股東及社會，創造共好成就。

市場占有率

單位：%

項目	2010年	2011年	2012年
人壽保險	4.10	3.60	3.34
傷害保險	4.32	4.34	4.47
健康保險	8.06	8.07	8.38
年金保險	1.06	5.56	9.71
合計	3.81	4.32	4.47

企業經營績效

單位：新台幣千元

項目	2010年	2011年	2012年
營業收入	99,237,438	102,541,114	127,249,064
營業成本及費用	98,730,578	102,014,467	127,016,666
營業淨利	506,860	526,647	232,398
營業外收入及利益	128,984	95,312	1,412,190
營業外費用及損失	53,242	53,164	112,128
稅前利益	582,602	568,795	1,532,460
所得稅費用	272,937	(263,427)	(5,458)
本期淨利	309,665	832,222	1,537,918
員工薪資	1,028,712	995,779	1,105,915
社區投資/捐贈費用	4,300	1,768	1,946.5



七. 媒體評比及得獎成果

評選單位	榮獲獎項
▶ 《天下雜誌》 (No.496、No.497、No.501)	2012年「100大金融業營收」排名第8名 2012年「兩岸三地1,000大企業排行榜」第275名 2012年「天下金牌服務大賞」人壽保險類第5名
▶ 《數位時代》(No.216)	2012年「數位服務力大調查」 數位服務標竿企業人壽保險第5名
▶ 《30雜誌》(No.93)	2012年「Young世代品牌大調查」 • 最愛使用保險品牌第4名 • 最想擁有保險品牌第5名
▶ 《現代保險健康+理財雜誌》 (No.280、No.288)	2012年「全國財金保險系所就業意願大調查」 • 畢業生想從事業務工作最嚮往的壽險公司第3名 • 畢業生想從事壽險內勤最嚮往的壽險公司排行榜第3名
▶ 2012年全國最佳壽險公司排行榜	壽險業務員最優第3名 理賠服務最好第3名 最值得推薦的壽險公司第3名 壽險公司知名度第5名
▶ 《今周刊》(No.832)	2012年「商務人士理想品牌大調查」 壽險公司第4名
▶ 《財訊》	2012年「高收入族奢華品牌大調查」 • 「最喜歡」的保險公司第4名 • 「下次最可能往來」的保險公司第4名



▶ LOMA教育成就獎

本公司積極鼓勵員工考取相關證照與學習，連續三年(2009-2011)獲得美國壽險協會的LOMA教育成就獎(LOMA Educational Achievement Award)。該獎項旨在肯定企業積極鼓勵員工參與保險行業教育、啟發員工學習計劃的成果。



▶ IDC企業創新獎

「IDC企業創新獎」代表著IDC(國際數據資訊)對亞洲公司在IT領域的創新能力、實施能力和前瞻能力的認可。在2010年IDC亞太CIO高峰論壇的台灣議程中，只有包括三商美邦人壽在內的四家企業得到這項殊榮。

圖說：本公司營運長(左)謝資深副總代表受獎



▶ IQA國際品質獎

International Quality Award是由國際壽險行銷研究協會(LIMRA)所設立，與美國百萬圓桌會員(MDRT)同級，為表彰保險業務人員的服務品質，每年都會檢視符合條件的壽險業務員，三商美邦在2012年，共有953位優秀外勤員工，獲得這項殊榮。



▶ 體育推手獎-贊助類金質獎

三商美邦長期推動各項體育活動，希望透過推廣，鼓勵國人從事健康的休閒活動，並為台灣的體育人才培育紮根，連續五年(2008-2012)榮獲行政院前體委會表揚，是極大的肯定與鼓勵。

圖說：本公司業務長(右)張執行副總接受前行政院長陳冲先生頒獎



▶ 華文公關獎

「三商美邦人壽2011年綠色保險計劃」，榮獲由公關業經營人協會主辦，動腦雜誌、廣告雜誌、NOWnews今日新聞網協辦，行政院新聞局列名指導單位的「第一屆華文公關獎」企業社會責任類銅獎。



▶ 保險信望愛獎

三商美邦人壽榮獲「2012保險信望愛」各項大獎：「最佳保險專業獎」、「最佳社會責任獎」、「最佳整合傳播獎」、「最佳通訊處獎」、「最佳保險成就獎」、「最佳專業顧問獎」、「最佳社會貢獻獎」

圖說：本公司孟總經理接受吳副總統頒獎

八. 企業社會責任願景及使命

為了實現「一句承諾・一生的朋友」的服務精神，我們將持續提升員工創造附加價值的能力。除了搭配公司治理、董事會效能的強化，將經營環境動態變化的能量，匯合專業人才與外部專業機構的智慧，確立三商美邦人壽永續發展的基礎。

企業社會責任管理

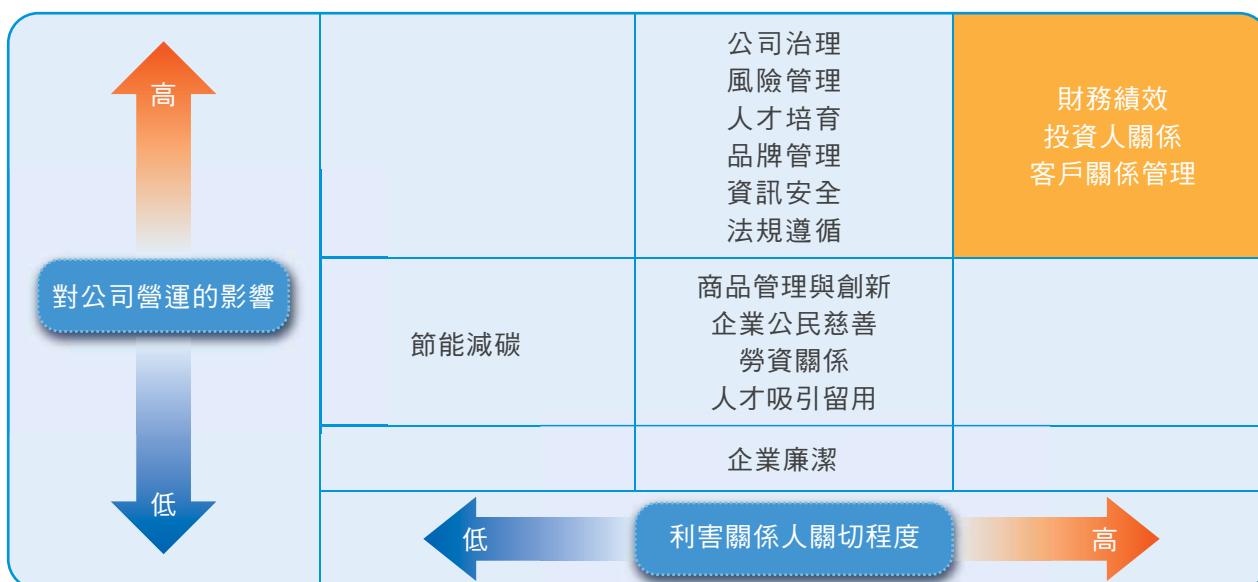
儘管於2012年三商美邦並無正式成立企業社會責任專責單位，但我們認為，功能性組織不如實際的行動，長期以來，CSR在董事會中已是固定討論議程，包括CSR倡議主軸，及對公益、體育產業的長期支持及績效成果評估，都是在董事會的討論下進行推動，未來我們也將配合發展趨勢，逐步落實CSR組織化，整合及深化企業社會責任實務。

由於我們的業務會接觸到許多不同的利害關係人，如客戶、供應商、員工、投資人，以及社會各界代表、媒體及非政府組織等，所以，積極與利害相關人溝通及對話，有助於瞭解他們關心的議題，作出回應及行動。在我們出版第一本CSR報告書時，我們透過下列步驟來辨識及判別三商美邦人壽關鍵CSR議題。

第一步驟：議題鑑定	透過與利害關係人的互動來收集及彙整相關的議題，重新討論營運過程中各利害關係人的回饋。
第二步驟：優先順序	針對各議題的「公司影響程度」及「外界的關切程度」高低做出評分。 「公司影響程度」是指各議題可能影響我們營運的程度，而「外界的關切程度」則表示該議題對公司形象及業務的可能影響程度。
第三步驟：分析結果檢視	關鍵性議題矩陣的右上角區域被定義為我們應優先行動的議題，並且作為本年度報告書的主題。
第四步驟：持續改善	了解外界對於資訊揭露的滿意程度，以及發展、執行、評估各項行動方案，落實持續自我改善。

三商美邦人壽關鍵CSR議題矩陣

2012年關鍵利害關係人：投資人、員工、保戶



2012年三商美邦利害關係人交流總表

分類	對象	關心議題	溝通方式	2012年實績
投資者	一般股東 法人股東 評等機構	1.獲利能力 2.公司治理、 風險管理 3.企業社會責任之實行 4.股票價值 5.資訊揭露透明度	•股東會 •問卷回覆 •定期面對面溝通	1.6月20日召開股東常會 2.11月21日舉辦上市前業績發表會 3.由中華信評對公司信用進行評等 4.由勤業眾信Deloitte進行隱含價值(EV)評核 5.設立投資人關係網頁並每季定期更新內容，揭露投資人所需訊息
保戶 (消費者)	既有客戶 潛在客戶	1.產品、服務價格與品質 2.產品、服務、行銷資訊透明化 3.誠信經營	•080免費服務專線 •消費者滿意度調查 •各地服務櫃台	1.2012年客服中心通話中滿意度調查有效問卷為12,875份，平均滿意度(非常滿意+滿意)高達96% 2.企業整體客戶滿意度調查，問卷回收率10.3%，滿意度82%
員工	管理階層 一般員工 派遣人力	1.薪資待遇、福利 2.職涯發展 3.工作環境健康安全 4.工作與生活的平衡 5.學習與成長	•勞資會議 •員工交流園地	1.舉辦三次勞資會議 2.於北中南各區共舉辦三場親子日，提供員工及其眷屬和親友免費旅遊 3.社團補助共計745,773元
承攬商	設備供應商 工程包商、 清潔、維護商 廢棄物清理商	1.價格競爭力 2.供應鏈勞動環境管理 3.職業安全衛生管理 4.教育訓練	•不定期教育訓練 •勞工安全衛生講座	2012舉行一場職場安全講習課程
當地社區 非營利組織NGOs	社區民眾 當地民間組織 當地社團團體	1.社會公益回饋、捐贈 2.公司經營形象 3.企業志工	•公益贊助活動 •捐血活動	1.2012捐贈總金額195萬元，企業志工投入金額為66.78萬元 2.捐血1,691袋
媒體	平面媒體 傳統電子媒體 數位媒體、報紙、商業雜誌	1.產業經營發展動態 2.企業形象 3.產品服務資訊 4.資訊透明度	•記者會 •新聞稿	1.舉辦4場記者會 2.寄發57次新聞稿
政府	監管單位 各級政府單位	1.法規遵循 2.公共政策參與 3.地方回饋	相關主管機關會議	

人力資源部

編號	頻率	利害相關人	活動內容簡述
1	不定期	東吳大學財務工程與精算數學系	企業參訪
2	不定期	政治大學「風險管理與保險學系	企業參訪

保戶服務部

編號	頻率	利害相關人	意見內容簡述	意見處理方式
1	不定期	壽險公會	主管機關交辦議案或業者提案討論	依業界共識提交並配合修改公司行政系統相關業務
2	不定期	保險局	主管機關交辦議案說明	依主管機關指示進一步研議或辦理

保戶申訴中心

編號	頻率	利害相關人	意見內容簡述
1	每季約1次	壽險公會	申訴小組委員
2	1次		保險犯罪防制中心

外部組織參與狀況

三商美邦人壽與具影響力的產業公會、協會，及相關組織保持良好的互動，期望提升金融保險業產業競爭力及永續發展。我們秉持前瞻經營的精神，長期鼓勵員工持續參加各項學術研習活動，並倡導主動終身學習，積極參與各項國際性、全國性、專業性組織，以提升三商美邦人壽整體專業、技能、服務、願景的視野及格局。

目前三商美邦人壽加入的專業組織包括：中華民國壽險公會、中華民國風險管理學會、中華民國壽險管理學會、中華民國精算學會、中華民國內部稽核協會、美國壽險管理學會(LOMA)、國際保險學會(IIS)、國際壽險行銷研究協會(LIMRA)、北美精算學會(SOA)、美國精算師學會(AAA)、全球風險專業人士協會(GARP)等，與國內外專業組織，一起致力於壽險專業的提升。

名稱	擔任職務	2012年繳交會費或捐贈
中華民國人壽保險商業同業公會	監事/會員	會費+事務費978,000元
中華民國風險管理學會	會員	會費30,000元
中華民國壽險管理學會	會員	會費30,000元
中華民國精算學會	理事/會員	會費171,400元、贊助50,000元
中華民國內部稽核協會	會員	會費12,000元
美國壽險管理學會(LOMA)	會員	會費7,177.5美元
國際保險學會(IIS)	會員	會費4,500美元
北美精算學會(SOA)	會員	會費6,330美元
美國精算師學會(AAA)	會員	會費1,210美元
全球風險專業人士協會(GARP)	會員	會費884.5美元(公司補助部份)
美國特許財務分析(CFA)	會員	會費225美元(公司補助部份)
中華民國退休基金協會	會員	會費30,000元+入會費50,000元
財團法人保險犯罪防治中心	會員	會費60,000元
中華民國保險服務協會	會員	團體公費20,000元
社團法人台灣金融服務業聯合總會	會員	會費250,000元

貳、公司治理

以誠信價值滋長
用風險控管奠基
清澈透明的
是我們追求企業經營的
永續！

- 董事會治理
- 誠信經營
- 嚴謹的內稽內控機制
- 透明化的資訊揭露管道
- 風險管理

三商美邦人壽高效的公司治理架構、保障股東權益、強化董事會職能、確實發揮審計委員會功能、保障保戶權益及尊重利害關係人權益、提升資訊透明度。

我們在2008年率風氣之先設置獨立董事，以確保董事會的獨立客觀立場，提昇決策品質，保護投資股東利益。董事會下設「審計委員會」、「風險管理委員會」及「薪資報酬委員會」，以強化董事會職能，監督企業往正確的方向運行。

一. 董事會治理

董事會設立「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「風險管理委員會」，建立「公司自治」（Self-Governance）的典範。董事會每季召開一次，若有議案需表決，則加開臨時會，2012年共召開10次董事會。

職稱	代表單位	姓名	性別	現任職務
董事長	三商行法人代表	劉中興	男	三商美邦人壽董事長
副董事長	三商行法人代表	陳翔玠	男	三商美邦人壽副董事長
董事	三商行法人代表	陳翔立	男	三商行董事長
董事	三商行法人代表	孟嘉仁	男	三商美邦人壽總經理
董事	南和興產法人代表	陳熾玲	女	南和興產股份有限公司經理
董事	自然人	黃獻全	男	輔仁大學學士後法律系兼任教授 茂薪電子(股)公司顧問
獨立董事	自然人	鄭純農	男	亮東會計師事務所主持會計師
獨立董事	自然人	林夏如	女	香港中文大學社會科學院客座教授
獨立董事	自然人	蔡政憲	男	政大風險管理與保險學系專任教授

審計委員會

主要任務在協助董事會監督公司財務報表之允當表達、公司內部控制之有效實施、法規遵循程序及計劃、簽證會計師的委任、解任及獨立性與績效，以及公司存在或潛在風險的管控等工作，以健全三商美邦人壽經營面與風險審核的相關機制。



► 本公司信義中心全體主管與同仁齊賀公司成功上市

薪資報酬委員會

三商美邦人壽設有「薪資報酬委員會」，制定「薪資報酬委員會組織規程」、「董事及經理人薪資報酬管理辦法」、「業務人員薪酬管理辦法」、「往來保險經紀人代理人績效及酬金管理辦法」等等，讓三商美邦人壽的薪酬規範更加完整。

獨立董事

本公司在董事會功能、風險管理與內部控制上深心獨詣，普獲股東及社會大眾肯定，從2008年就採用世界先進的「獨立董事」制度，並聘任具專業背景的自然人士董事，為企業經營提供具體的策略發展建議。獨立董事及自然人士董事背景資料如下所示：

獨立董事及自然人士董事兼任情形一覽表

職稱	姓名	主要現職	主要經歷	目前兼任其他公司董監事 (含獨立董監事)之情形	
				公司名稱	職稱
獨立董事	鄭純農	亮東會計師事務所會計師	安永會計師事務所董事	陞達科技股份有限公司 中華民國風險管理學會 亮東投資有限公司 亮東管理顧問有限公司 財團法人唐德晉文教基金會	獨立董事 監事 董事 董事 董事
獨立董事	蔡政憲	國立政治大學風險管理及保險學系專任教授 國立政治大學商學院風險與保險研究中心主任 保險專刊編輯委員 保險經營與制度編輯委員	國立政治大學風險管理及保險學系專任副教授 財團法人人身保險安定基金董事	財團法人保險事業發展中心 臺北市中國基督教靈糧世界佈道會(木柵靈糧堂)	董事 董事
獨立董事	林夏如	香港中文大學社會科學院全球政治經濟學部客座教授 美國私募基金Crestview Partners高級顧問	高盛集團合夥人兼董事總經理 中芯國際積體電路製造有限公司首席策略顧問	美國百利得安全系統公司 朗廷酒店投資有限公司	董事 獨立董事
自然人士董事	黃獻全	輔仁大學學士後法律系兼任教授 茂薪電子(股)公司顧問	第一金融控股公司總經理 第一金人壽保險公司董事長	東亞建築經理公司	董事

董事報酬

三商美邦人壽董事報酬係依公司章程規定，授權董事會評估個別董事對營運參與程度及貢獻價值，並依「董事及經理人薪資報酬管理辦法」，以公司整體績效、董事會運作效能以及董事個人績效各層面綜合考量，參考同業通常水準議定之。

對於經理人之酬金政策，係依據「董事及經理人薪資報酬管理辦法」衡量經理人對公司策略發展、營運財務、業務發展之經營績效，並參酌其工作職掌、工作經驗、物價膨脹以及市場水準等因素，訂定反映工作績效並合乎競爭性之報酬。

利益迴避

- 本公司訂有「三商美邦人壽與利害關係人從事放款以外之其他交易處理程序」，以確認相關利益迴避原則。
- 各部室與外部自然人、法人進行交易時，均須將交易登打入交易管理系統，會簽法遵室，藉此檢視交易對象是否為有利害關係之人。
- 若交易對象為有利害關係之人，依上述處理程序確認該交易是否須送董事會，或由承辦部室依授權核決即可。

二. 誠信經營

人壽保險是誠信事業，而「誠信」是三商美邦人壽重要的「精神資本」，也是我們核心策略競爭力和總體優勢之一。

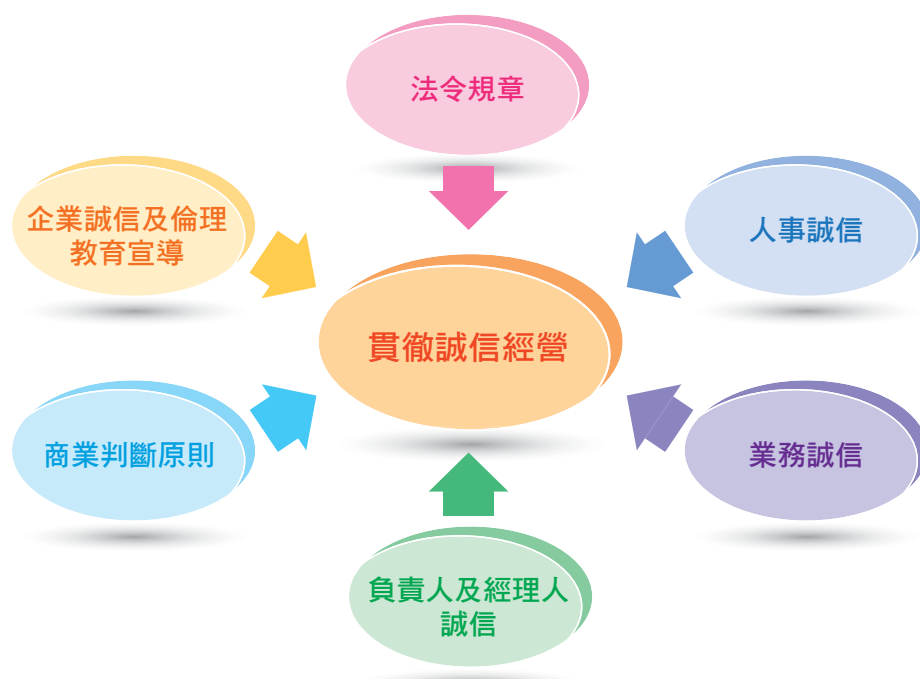
因此，我們在原有的規章基礎上，制定了「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「企業社會責任實務守則」、「防範內線交易管理作業程序」、「關係企業相互間財務業務相關規範」，並更新了「利害關係人放款管理辦法」、「負債承諾或有事項管理辦法」、「捐贈管理辦法」等規範。

為確保公司經營政策及作業符合相關法令，並提供全體保戶最完善的保障，三商美邦針對所有第一線的業務人員，尤其重視其作業規範及品格養成，除了定期的在職訓練課程、加保誠實信用保險，還制定了各項作業辦法。

因應主管機關頒佈「保險業招攬及核保作業控管自律規範」，我們也制定了「業務員招攬管理辦法」，恪遵「保險業務員管理規則」、「保險業招攬及核保理賠辦法」、「保險業招攬及核保作業控管自律規範」、「保險業招攬廣告自律規範」等規定。

三商美邦人壽在誠信經營的努力，不以相關守則規範之訂定為限，更以具體實踐為務。自股東經營的均衡關照股東權益，董事會以身作則並督促經營團隊，確立核心價值，形成企業文化，訂定政策規章，建立有效機制，到落實執行、內稽內控、風險管理等融為一體的整體系統（holistic system），並將誠信風險降至最低，以貫徹三商美邦人壽為股東、顧客、員工、社會創造價值的使命。

2012年法遵室針對法律宣導溝通，召開法律課程、個資說明會及舉辦相關研討會共11場，配合法令變更及市場趨勢，持續強化誠信與專業優勢。在相關機制控管下，雖然在業務執行過程中仍有幾件零星罰鍰，但2012年並無產生重大罰款事件發生。



三. 嚴謹的內稽內控機制

三商美邦人壽稽核單位依據「保險法」及「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定建置，隸屬於董事會，以超然獨立之精神，執行稽核業務，設置總稽核並定期向董事會及審計委員會報告稽核業務，以確保保險業之營運以謹慎的態度，按企業政策及策略進行。並確認：

- 各項交易均經適當之授權。
- 資產受到安全保障。
- 財務與其他紀錄提供完整、正確、及時並可供驗證的資訊。
- 管理階層能辨識、評估、管理，及控制營運之風險，並保有適足之資本以因應風險。
- 相關法令之遵循。

內稽

- 2012年度依稽核工作時程完成例行查核，出具42份查核報告，並定期每月辦理完成查核改善情形之追蹤（27筆）。
- 2012年度依主管機關規定完成專案查核，出具26份專案查核報告。
- 稽核單位依內部稽核作業年度查核計劃執行，包括對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依主管機關規定或實際需要辦理專案查核；另將法令遵循制度之執行情形，併入對業務及管理單位之一般查核或專案查核辦理。
- 公司財務、業務及資訊等各單位，每年至少辦理一次定期自行查核，並依實際需要辦理專案自行查核。各單位辦理自行查核時，由自行查核單位主管指派非原經辦人員依指定查核內容辦理自行查核。
- 稽核單位對三商美邦人壽各單位之自行查核，定期評估各單位自行查核辦理績效，並每年辦理自行查核教育訓練，以宣導自行查核之相關查核注意事項。
- 稽核單位於每年會計師查核及不定期主管機關派員檢查時，由稽核人員負責聯繫，提供有關資料，並協助檢查工作之進行。

內控

- 稽核單位依稽核業務制定稽核室作業手冊，另依分層授權核決規定，制定稽核室授權辦法。
- 稽核單位依主管機關規定制定「運用主管機關金融檢查報告管理作業處理程序」。
- 稽核單位對主管機關、會計師、內部稽核單位與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤覆查，並將其追蹤考核改善辦理情形，以書面提報董事會及交付審計委員會查閱，並列為對各單位獎懲及績效考核之重要項目。
- 三商美邦人壽董事長與總經理、總稽核及法令遵循主管聯名出具內部控制制度聲明書，並提報董事會通過及送交審計委員會，於每年併年度報表報主管機關備查並於公司網站公告。

貪污風險檢核

- 稽核單位於辦理查核時，查核範圍除一般業務全面性查核外，針對財務金流、相關法令遵循、利害關係人交易、利益迴避原則、各項業務作業控制與內部管理等均予以查核、藉以檢視其有無貪污賄賂之風險及內部控管情形。
- 各部室作業皆有依分層授權規定核決，制定授權辦法及作業手冊，並透過各部室之自行查核，加強內部牽制以防止弊端發生。
- 有關利害關係人交易之承辦單位為法令遵循室，其已制定利害關係人交易相關業務管理辦法及處理程序，以利各部室遵循。
- 稽核單位針對涉及金錢交易單位查核時，檢視其金錢票據流程、收款付款、核貸及採購等相關財務作業及授權規範等，以期能及早發現問題並適時改善。
- 2012年無相關個案。

洗錢防制

- 大額現金交易通報作業
對於新台幣五十萬元（含等值外幣）以上之單筆現金收或付，或同一客戶各項現金收入或支出（含同一營業日數筆款項之合計數）在新台幣五十萬元（含等值外幣）以上之通貨交易，三商美邦人壽於交易完成後五個營業日內將向法務部調查局申報。
- 高知名度政治人物辨識暨控管作業
已於2013年初建置本作業系統，未來將以每季一次的頻率，定期維護「高知名度政治人物資料庫」之內容。

2012年相關法律訓練成果

項目	討論議題	參與場次
法律教育課程	1. 洗錢防制宣導 2. 配合上市上櫃新增法令遵循要點	2場

四. 透明化的資訊揭露管道

三商美邦人壽為依據保險法所成立，保險法第30條對保險人期以履行道德誠信經營的責任，三商美邦人壽秉持「最大誠信原則」，服務客戶與其他關係人。本公司長期重視營運狀況、財務資料等資訊透明的執行，透過法定的定期及不定期公開資訊觀測站，以及三商美邦人壽官網「資訊公開」、「投資人關係」專區，落實資訊揭露。三商美邦人壽針對投資人關係的揭露及溝通管道為：

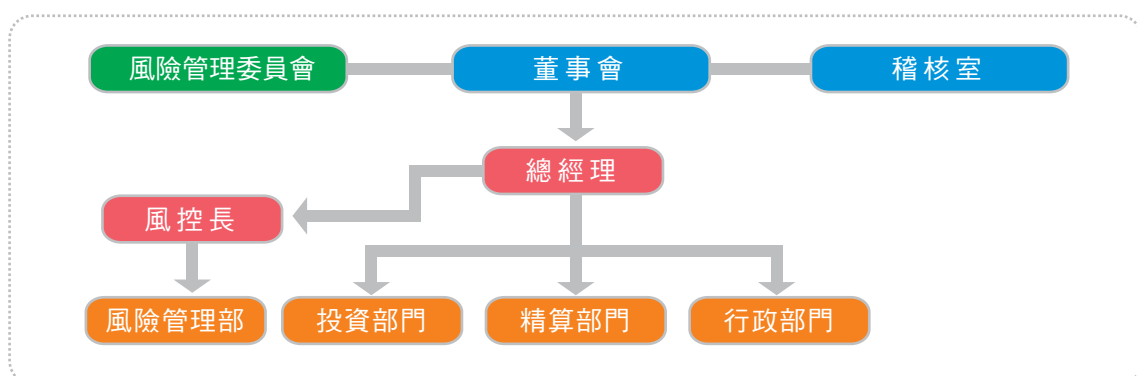
1. 於財務部轄下設置「投資人關係科」
2. 官網開闢「投資人專區」
3. 官網「資訊公開」之訊息揭露
4. FB官網：利用及時、雙向的平台特性，增加另一個對內外勤員工、保戶及社會大眾的雙向溝通管道，以傳遞公司訊息、提升服務，三商美邦人壽的FB於2012年11月正式設立，截至2013/4/30會員人數已達4.2萬。

五. 風險管理

三商美邦人壽在董事會下設置「風險管理委員會」，負責擬訂及執行風險管理政策及相關控管措施，並定期提報風險管理報告至董事會，以健全公司經營與發展。

自2012年起，聘請學養豐富之蔡政憲教授擔任三商美邦人壽之獨立董事並為風險管理委員會之召集人，以協助檢視強化三商美邦人壽風險管理之機制及理論架構。

風險管理組織架構

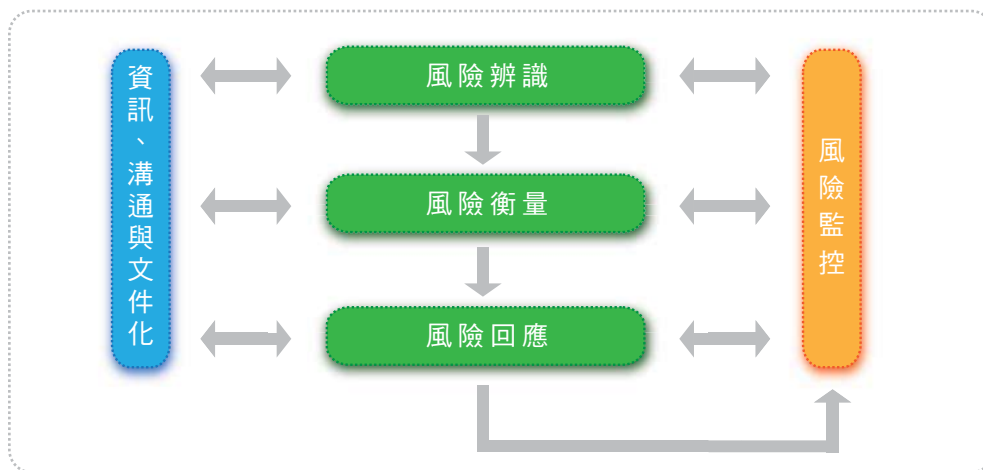


風險管理委員會職掌

1. 負責擬訂風險管理政策與程序，執行董事會之風險管理決策，並定期向董事會提出風險報告。
2. 監控各類風險及建立其管理指標，並協調風險管理功能跨單位之互動與溝通。

風險管理機制

三商美邦人壽的風險主要包含市場、信用、流動性、利率、保險、作業與新興風險等。控管各項風險的流程為風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及資訊溝通與文件化，如下圖：



一、市場風險

就整體投資組合而言，每日計算整體投資組合的市場風險值，定期產出風險報告並進行監控，以掌握資產部位的風險。

就單一資產而言，風險控管包括投資前評估、投資中管理以及投資後追蹤三大方向，並針對具有市場風險之資產訂定風控辦法，其內容包括實際可持有部位限額、最大損失額度、超限處理程序以及相關控管機制等。

二、信用風險

針對國內外債券部位，三商美邦人壽已完成信用風險系統的建置，衡量預期信用損失以及未預期信用損失。而在限額管理方面，以信用曝險金額、未交割金額、未實現損益、預期損失、未預期損失等作為限額控管的工具。

此外，定期召開信用風險委員會，針對國內外債券、可轉債、放款或其他具有信用風險的投資部位，揭露交易對手、發行者、保證機構等之信用狀況及信用等級，檢視各級信用限額之變化。

三、流動性風險

流動性風險分為「資金流動性風險」及「市場流動性風險」，分別採用下列方法加以衡量與控管。

1. 資金流動性風險
 - a. 資金流動比率(Liquidity Ratio)
 - b. 現金流量管理(Cash Flow Management)
2. 市場流動性風險
 - a. 公司持有部位與市場交易量之比值。
 - b. 投資標的市值須符合內部規定。

四、利率風險

三商美邦人壽有效保單之利率風險控管，主要依據「風險管理政策」及「資產負債配合風險管理辦法」來實施，每季定期評估乙次，並在風險管理委員會中提報。風險管理委員會依據風險衡量及彙總的結果，討論回應措施，並由權責部門進行調整與控制。風險管理部則定期監控風險以及利率風險指標之變動情形，並定期追蹤執行情形。

五、保險風險

三商美邦人壽之保險風險包含商品設計及訂價、核保、再保險、巨災、理賠以及準備金等風險，分別由各權責部門依據相關控管機制與作業辦法處理之。

六、新興風險

本公司已頒佈「重大偶發事件通報作業規定」，其項目是針對人為或天然災害、內部控制不良之舞弊案或作業發生重大缺失情事、安全維護、財務或業務損失、資金流動性不足、資通安全事件等其他重大事件，發生之部門需及時通報首長辦公室，以立即成立應變小組來處理。如之前SARS發生時，公司就有「SARS緊急應變流程」，使公司在遇到風險之後就可以立刻處理，將風險所造成的損害降至最低。另平時也有災害防護備援應變演習，以確保風險來臨時，公司資通安全與系統運作無虞。

七、作業風險

三商美邦人壽要求各業務部門視需要進行質化或量化之作業風險分析，作業風險衡量方式先以蒐集作業風險損失資料做起，各業務部門蒐集彙整過去內部或外部損失資料，並適時地進行作業風險損失分析與管理。再以風險與控制自評（RCSA；Risk and Control Self-Assessment）加以控管，各業務單位定期評估作業風險以辨識風險因子，進而發展出管理作業風險之控制程序。透過各項風險報告，彰顯公司面對各項風險的曝險狀況、風險限額及風險指標執行情形，可提供管理階層對風險的掌控與因應，並能制度化的運作，使「保險業風險管理實務守則」能落實並將整體風險控制於公司可承受之範圍內，以確保資本適足及清償能力。

再保險管理機制

再保險交易以分散承保危險、擴大承保能量為交易動機，以期達到健全經營體質之目的。其他危險分散機制，以配合三商美邦人壽財務需求、資金規劃或其他策略性計畫為動機，以期達到健全財務、強化資本或策略性計畫之目的。

一、各種風險及承受風險之評估

- (1) 再保險交易應評估直接簽單業務所隱含之危險特性及其對於公司經營體質之衝擊，若具重大影響者則考慮透過再保險交易尋求經濟且可行之方案。
- (2) 依特定財務或策略目的所規劃之其他危險分散機制則個案單獨評估。辦理時應依其交易動機，遵照相關法令辦理，並權衡當時經濟環境、預估效益及成本，以達成預期之交易目的。

二、再保險方式

- (1) 再保險交易以分散承保危險、穩定經驗損失率及防制巨災賠款為主要評估考量。
- (2) 其他危險分散機制採逐案評估。

三、再保險交易自留限額之選擇，綜合分析考量以下因素，選擇分出再保自留限額

- (1) 三商美邦人壽對每一危險單位所承受之最高總自留金額。
- (2) 每一巨災事件所能忍受之停損金額。
- (3) 各險別之承保風險分佈狀況、理賠金額分佈狀況及理賠率。

四、再保險人、再保險經紀人之選擇

- (1) 三商美邦人壽往來之再保險人之選擇，應符合相關再保險法令規定，考量其提供之合約條件、信用評等以及三商美邦人壽基本方針，並依風險管理原則辦理。
- (2) 因再保險業務或行政之需求，再保險交易得由再保險經紀人代為安排，但再保險經紀人之選擇應符合相關法令之規範。

資訊安全管理

對於企業來說，資訊是一種具有價值的資產，因此必須要被妥善管理與保護。由於三商美邦人壽所執行的業務內容，牽涉到大量的客戶機密資料，隨著公司業務高度資訊化，維護客戶資料的安全與完整性，應從4大管理面向，來進行資訊安全的控管。

管理面向	說明
系統存取控制	各項作業管理系統設立授權機制，並每季定期查核權限。
網路通訊安全管理	針對網站、Email(垃圾郵件)、核心資料庫、瀏覽網頁分別建立監控與阻擋機制，網路端防火牆控管，每季進行一次弱點掃描與入侵偵測；無線網路使用上，建置無線加密功能，防止內部資料外洩。
電腦病毒防範與管理	任何連接於企業內部的個人電腦與筆記型電腦都必須安裝公司所授權的防毒軟體，並接受指定的伺服器集中管理，以確保軟體運行之正常與相關元件皆處於最新狀態。
實體及環境安全管理	針對職場環境訂定安全管理辦法，包含職場人員管理辦法、電腦機房門禁管制辦法、機房與網路設備管理辦法、儲存媒體管理辦法。

為了降低業務損失的風險，保證業務持續性，保障公司與客戶的權益，確保資訊之「機密性」、「完整性」與「可用性」不受破壞，保障資訊蒐集、處理、傳送、儲存及流通之安全。我們透過下列機制來進行嚴格管控，包括：

機制	措施
外部入侵風險因應機制	● 建置防火牆、入侵偵測系統、弱點掃描系統 ● 網路端防火牆控管，每三個月做一次弱點掃描再進行改善及修補 ● 建置動態密碼認證與外部VPN連線機制
內部資料存取風險因應機制	● 建立資料庫加密機制、資料庫防火牆系統 ● 網站、Email(垃圾郵件)、上網行為、瀏覽網站內容進行控管 ● 建置Email郵件稽核系統 ● 個人資料盤點、風險評估與改善 ● 定期進行使用者權限檢核作業
保戶資料保護的管控機制	● 權限控管 針對業務上所需的權限提出申請，經過授權單位之部門負責人員同意之後，由作業管制科人員異動權限，每季固定做一次權限檢核。 ● 資料庫備份與備援 保護資料進行兩層級的資料備份作業，確保資料之安全性。 ● 外部資料傳遞加密 於2009年調查與彙整各單位業務上所需與外部進行資料交換之各式檔案與交換途徑，並確認含有機密資訊必須進行加密作業，並於半年照會各單位檢視其對外加密檔案是否有新增或異動。 ● 資訊盤點(盤點客戶資料，確認是否有控管機制)
資安訓練機制	2012年員工資安訓練，邀請外部專業機構宣導有關資安風險與注意事項，並針對全省各分公司進行巡迴教育訓練。

未來目標

- 導入機房資訊安全管理系統認證(ISO 27001)
為了確保企業核心競爭力，保護營業機密，防止資訊之濫用與保護客戶財產，對於顧客資料可予以識別、查證、保護及安全防護，防止資訊誤用與意外災害，確保業務永續運作，預計於2013年底前導入機房資訊安全管理系統認證(ISO 27001)。
- 建置資料外洩防護系統(DLP；Data Loss Prevention)
本系統將於2013年建置資料外洩防護系統，以確保機密資料不致外洩。

因應氣候風險，確保資訊系統持續運作

為了因應天然災害或意外事件發生，影響電腦系統運作而造成營運中斷，我們設置有資訊系統異地備援機制，確保在災難發生導致資訊系統受損後，24小時內可在備援中心復原與啟動主要的應用系統，繼續提供服務。

須啟用電腦備援系統，主要電腦應用系統，如保單作業管理、網站、e-mail、辦公室自動化、業務行銷支援、資訊安全等系統，可於24小時內，在備援系統作業平台回復各項電腦作業功能，以確保公司的基本營運可持續進行。

目前每年舉辦兩次備援演練，上半年備援演練參與人員為資訊中心員工自行模擬災難發生時開車前往備援中心需耗費多久時間，各項資訊系統如何轉換啟用電腦備援系統統計所需完成的時間，最後再進行系統測試與檢驗是否轉換成功；下半年演練則在系統測試與檢驗階段加入各個分公司各項系統的實測來模擬系統切換後對於日常業務是否影響。最後在每次的演練完畢後針對此次的演練進行會後檢討，使得演練機制趨於更加完善。

未來希望能夠在無事先安排與討論情況下直接進行模擬演練，為了不影響正常作業可考慮於凌晨時安排備援演練，使得演練更趨近於真實情況，讓公司員工更熟悉狀況以致災難發生時能夠即時解決系統上所有的問題。

積極因應個資法要求



配合公會版同意書，法令遵循室已修訂新版告知書，並自2012年底起，委請外部專業團隊輔導進行個資評估風險管理之相關導入方案，預計2013年5月完成。目前已完成各部門個資盤點之工作，現正進行個資風險評鑑程序中，未來將逐步落實個資保護制度及流程。

2012年個資法訓練成果

項目	討論議題	參與場次
行政部門研討會	個資法教育宣導	4場
個資法因應措施會議	1. 個資法因應措施說明 2. 個資專案盤點表使用填寫說明 3. 個人資料告知書版本說明會	5場

參、保戶服務

與社會潮流同步
隨科技升級進化
以客為尊的
除了品質與貼心還有更多
真誠！



- 持續開發貼近客戶需求商品
- 快捷便利的保戶服務
- 專業親切客服中心
- 申訴及回應機制
- 負責任行銷廣宣

三商美邦人壽致力於滿足客戶多元化的保障需求，提供社會大眾全面性的人壽保險產品及服務，除了貼近觀察社會現象及生活型態的轉變，開發相關切合保戶需求的產品外，亦投入心力在提升保戶服務便捷性與品質，強化業務人員的服務機制，期望帶給所有保戶及社會大眾更貼心便利的服務。

一. 持續開發貼近客戶需求商品



配合社會型態改變，三商美邦人壽除了持續開發各類型人身保險商品外，也發揮與時俱進的創意，不斷提升保單的附加價值。例如為拓展投資型保險業務，滿足保戶的理財需求，開發配息基金、人民幣基金及保本基金等商品；因應醫療費用上漲，開發高給付限額的實支實付新住院醫療保險附約，以及手術給付項目多達1,587項的手術醫療終身健康險等商品；滿足退休金市場的需求，彌補所得替代率的不足，開發團體年金保險商品；迎接高齡化社會來臨，開發銀髮族保險商品等，三商美邦為保戶的風險管

理把關，滿足客戶在人生各個階段所需要的保障，當保戶人生中最安穩的靠山。

以三商美邦人壽投資型保險的主力商品之一「世紀精選變額萬能終身壽險」為例，因為保單內容符合保戶投資的多元需求與市場趨勢，本商品曾在「2011年保險信望愛獎」，獲得「最佳商品創意獎」大獎，為三商美邦人壽創下蟬連五年獲得本獎項的紀錄。



商品溝通平台

- 公司網站：商品專區針對每一個商品均有詳盡的說明
- 客服中心：可撥打公司免付費電話0800-022-258
- 業務員工：可致電詢問三商美邦人壽第一線服務的外勤員工

為了提升保單設計的市場性與完整度，我們成立商品發展諮詢委員會，由業務長擔任主席，每兩個月定期邀集各區部業務代表、公司商品發展相關內勤主管如：商品部、業務行銷部、契約部、理賠部、保戶服務部及保費部等，就商品開發的方向及相關行政流程配合作業展開對談。

商品研發之人力及軟硬體設備成本

單位：新台幣千元

年度	2011年度	2012年度
研發費用	19,948	21,592

微型保單

（配合主管機關政策開發的保單：以捐贈方式，補助大專院校清寒學生）

微型保險是政府積極照顧弱勢族群人口的政策之一，為經濟弱勢者提供特定風險基本保障的保險商品，其特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂，避免弱勢族群若遭受突發事故，對家庭經濟造成嚴重衝擊。

對此，三商美邦於2012年推出針對弱勢族群，設計「三商美邦人壽微型傷害保險」，配合政府政策，為弱勢族群提供人生的風險管理，提供經濟弱勢民眾基本意外身故殘廢保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

三商美邦人壽曾與家扶基金會、陽光基金會等社福團體接洽合作，以專案方式補助大專院校(合作對象已有世新大學)清寒學生，提供微型保險。



婦嬰險

(配合主管機關政策開發的保單，提供難產保險金，嬰兒先天疾病重大保險金)

三商美邦人壽配合政府政策，針對產婦族群，設計保費低廉、保障媽媽與嬰兒的「三商美邦人壽珍愛寶貝婦嬰保險」，提供媽媽身故殘廢保險金、懷孕及生產期間身故保險金以及孕婦關懷保險金，並提供嬰兒先天性重大殘缺保險金，陪伴產婦度過高風險的孕產期間。

高齡化系列商品

(1)長期看護保險

因應高齡化社會的來臨，設計「三商美邦人壽長期看護終身壽險」及「三商美邦人壽33長期看護終身保險」。在保戶罹患符合「需要長期看護狀態」時，公司立即給付長期看護關懷保險金並豁免保戶應繳保費，給予最即時的關懷。若日後持續符合「需要長期看護狀態」時，公司每半年給付長期看護保險金，適時減輕家人的負擔。

(2)團體年金保險



現有團體保險商品皆為短期期的保障型商品，提供市場上醫療及撫恤的需求，但未有長年期的團險商品提供退休的理財規劃；另一方面，目前政府的年金制度有勞退年金及國民年金，若企業達一定條件則可選擇壽險公司提供的企業年金作為勞退年金之替代商品，這些年金制度皆為強制性且非個人化的年金制度。為因應高齡化社會來臨，並考量以上市場需求，三商美邦人壽設計開發可作為個人退休理財規劃的團體年金商品，待政府相關法令通過，即可交由主管機關審查，以保障老年經濟安全及彌補所得替代率的不足。

(3)銀髮族商品

隨著經濟與社會變遷，台灣逐步邁向高齡化社會，三商美邦人壽為了因應該現象，提供中高年齡保戶穩健、安心且適當的保障型終身壽險商品，將於2013年開發「三商美邦人壽祈福終身壽險」，配合「簡易告知」、「免體檢」之要保程序，使中高齡保戶不再因體況不佳遭排除，而能輕易享有身故及全殘的保障。

商品得獎記錄

項目(信望愛屆別)	商品名稱	型態
第8屆入圍(2006年)	真愛相傳定期壽險	遺族照護
第9屆獲獎(2007年)	祥康終身醫療健康保險	終身醫療
第10屆獲獎(2008年)	愛健康終身醫療健康保險	終身醫療
第11屆獲獎(2009年)	優活人生終身壽險	優體終身壽險
第12屆獲獎(2010年)	世紀富華變額年金保險	自動轉換、停利
第13屆獲獎(2011年)	世紀精選變額萬能終身壽險	代操專設帳戶 + 自動轉換、停利
第14屆入圍(2012年)	真安康防癌保險	保額遞增的一次給付型防癌保險

二. 快捷便利的保戶服務

三商美邦人壽秉持客戶服務導向，每年都會進行客戶滿意度調查，不斷強化服務的便利性與品質，尤其近來著重於「e化服務」，不但可提升服務效率、節能減碳，更可大幅縮短保戶等待時間，這也是三商美邦人壽目前積極推動的服務工程。

(1)保單整合查詢系統

透過適當排版來呈現整合性資料，以提升服務品質與效率，並以圖形介面物件導向的工具，開發「保單整合查詢系統」減少系統重複不必要的運算。此系統單一畫面能提供之資訊較多，且能將查詢結果以多視窗呈現，並支援滑鼠操作，可節省查詢時畫面的切換，進而達到節省系統資源與提升使用者效率之目的，方便承辦人員快速查詢，提升工作效率。

(2)保戶服務暨個人資料確認作業



為達 e 化、快速、主動、簡化之服務，更落實對客戶「e 化零距離，服務無界限」的經營理念，於各地保戶服務中心設立 iPad 櫃檯服務及無線網路硬體設備。

iPad 櫃檯提供客戶透過親自操作 iPad，前往公司網站瀏覽，體驗公司 e 服務平台各項功能，另由服務人員引導臨櫃申辦網路自動化交易密碼之保戶，同時完成密碼開通並提升日後繼續利用網站功能與公司往來之意願，達成即時掌握保戶最新異動資訊，有效建立公司與客戶間聯繫橋樑，提供即時訊息與優質服務。

三商美邦便捷服務速覽

項目	服務內容
快速理賠作業櫃檯	理賠保險金在新台幣三萬元以下之醫療理賠件，經審查，於相關理賠申請文件齊全、符合保險範圍、無涉除外責任，無須另進行事故確認者，當於 20 分鐘內完成理賠保險金核算並開立即期支票給付。
理賠在地化	全省各保戶服務中心均設快速理賠作業櫃檯，保戶可就近辦理理賠業務。
三年免費健檢	主被保險人以一張或多張有效傳統型保單，連續三年累計每年年繳保費均達 65,000 元（不含旅平險及團體險）以上者，即享有免費健康檢查乙次。
080 免費服務專線	24 小時免付費專線，服務無時差。
海外急難救助	保戶於海外發生緊急事故發生時，免費安排各項諮詢及代辦服務，並提供必要的救援服務。
自動核保	採用自動檢核系統，有效縮短核保流程。
保單作業便捷化	保單製作自動化，無紙化影像查詢系統，可迅速發單。
電子表單(低碳)	減少紙張列印，將通知表單以加密的方式寄送至電子信箱，節能減碳。
自動轉帳(低碳)	申請自行指定銀行之活存帳戶、郵局存簿或劃撥帳號，授權三商美邦人壽按期於帳戶中自動扣繳續期保險費。
三商美邦人壽行動夥伴(低碳) 官網設置保戶專區(低碳)	利用手機 APP，保戶可進行海外急難救助服務資訊，以及基本資料、繳費、契變、理賠等查詢。另外，也提供保單借款與投資型保單交易、繳費證明申請等功能。
網路 ATM 繳費(低碳)	本作業不需事先申請，所有銀行金融晶片卡皆可使用。
ibon 繳費服務(低碳)	與 7-11 合作，保戶可利用 ibon 列印繳費，方便迅速。
保戶電子報(低碳)	網頁版及 iPad 版兩種版本，每季提供保戶壽險相關訊息。
線上投保個人旅平險(低碳)	隨時隨地加保，手續簡便迅速，讓保障隨手可得。
線上團險加退保(低碳)	投保手續簡便，配合企業人事異動可隨時辦理加退保。
五星級服務櫃台	全省各保戶服務中心都設有寬敞舒適的服務櫃檯，保戶可就近辦理各項相關業務。

隨身服務的App

科技的發展、智慧型手機的普及，讓我們的服務更即時又貼心，以「客戶為出發點」的理念，三商美邦推出「碳out App」、「Boby App」、「行動夥伴 App」、「媽咪萬事通App」等多項服務軟體，讓我們的服務更周全。



1. 「碳out App」

宣導並提供落實節能減碳的生活小常識，和大家一起愛地球。



2. 「Boby App」

聽五月天的歌、看五月天的表演，報馬仔為您提供三商美邦最新的動態。



3. 「媽咪萬事通App」

三商美邦人壽於2012年度得標承保高級中等以下學校學生暨幼兒(稚)園兒童團體保險，專為這項專案開發學保行動通訊應用系統，提供學生保險內容介紹、親子關係探討、親職教育資訊、故事屋、電子賀卡寄送、貼身管家行事曆、優惠券下載等服務及各項生活資訊查詢，自2013/1/4上線至5月，下載次數約13,000次，會員數量約8,800人。



4. 「行動夥伴 App」

首創業務員語音查詢客戶及險種之功能，也是業界第一家提供保戶於APP線上進行投資型保單基金申購的服務，截至2012年底約有3萬次的下載量。

「行動夥伴 App」主要功能

一般大眾	保戶	業務員
(1) 最新消息查詢：訊息快遞、活動快訊。 (2) 服務據點查詢：三商美邦人壽服務據點、客服專線。 (3) 精選好康：桌布下載、Boby好運籤詩遊戲。 (4) 三商美邦人壽精選廣告播放。	(1) 海外急難救助服務查詢。 (2) 保戶通知查詢：保單權益暨重要訊息通知。 (3) 保單查詢：保戶基本資料、繳費、契變、理賠、保單借款等查詢。 (4) 投資型保單交易申請：投資標的轉換、投資標的申購、保單子價值減少、投資交易取消。 (5) 保單借款申請。 (6) 我的資訊變更：登入密碼變更、信箱暨手機變更、電子表單服務申請。 (7) 繳費證明的申請。	(1) 最新消息查詢：最新消息、最新公告。 (2) 展業輔助工具：建議書保費試算、單一險種保費查詢、累計保額查詢、特約體檢醫院查詢。 (3) 送件進度查詢：新契約、契變、理賠、待繳保費查詢。 (4) 服務保單查詢：可使用語音查詢搜尋服務保戶保單資料、契變試算、保單借款試算。 (5) 行動秘書：訊息整合查詢、壽星名單查詢。

行動投保e點靈

- 順應行動裝置普及化潮流，並配合公司積極發展作業服務自動化、e化及M化之策略目標，運用行動與雲端技術，開發行動投保系統，整合並變革現行建議書與保單自動化作業流程，以提昇公司創新、環保減碳形象，並優化新契約作業流程、降低行政成本。
- 專案範疇包含：
 - (1) 行動投保報部取得主管機關認同。
 - (2) 建置完整建議書系統，支援多平台、雲端資料管理及建議書報表雲端列印。
 - (3) 開發行動投保系統，便利業務員使用iPad展業，將建議書資料帶入，提供保戶於iPad填寫要保書、簽名投保、線上刷卡繳費，並線上執行核保檢核後上傳要保資料，完成投保作業。
 - (4) 調整新契約作業系統，含要保書無紙化、電子要保雲端受理資料匯入主系統保單自動化作業系統、保單號碼雲端取號、整合並提前進行核保檢核等變革並優化流程作業。
- 本專案系統已開發完成，行動投保已報部，尚待主管機關核准。

本專案預期上線後，每投保一筆保單可至少節省6頁紙本表單，可降低預印表單成本、減少資料填寫錯誤照會率、降低資料重覆建檔人力，達到響應環保、提昇發單效率並降低行政成本。

Ibon 繳交續期保險費

為了提供保戶更多元便利的服務，特別與 7-11 合作，保戶可至全省 7-11 ibon 多媒體機檯查詢當期應繳之續期保險費金額，並可選擇自行列印單據完成繳費。利用 ibon 繳費不須負擔手續費，未帶公司寄送之通知單也能完成繳費，免去等待申請補發及等候寄送繳費單據時間，大大提昇繳費便利性。

三. 專業親切客服中心

保險契約為長期契約，保戶與公司最多的互動來自於客戶服務中心，客戶服務中心就如同三商美邦人壽的大門，保戶只要拿起手上的電話撥打0800-022-258免付費服務專線，就能感受到我們的用心、關懷與效率！



客服中心互動式語音系統

為強化客戶服務，三商美邦人壽不惜斥資與國際知名的系統整合廠商合作，引進24小時「客服中心互動式語音系統」，保戶來電只要輸入「身分證字號」及「保單號碼」，無需透過客服專員，可以立即獲得繳費情形、保單借還款金額、理賠申辦進度、保單帳戶價值等相關資訊，是一項領先業界的服務科技。

服務內容	諮詢功能
(1) 電話、skype諮詢服務、email、網頁留言回覆。	(1) 新契約發單進度查詢、核保規則、契約撤銷規定…等內容。
(2) 各項作業表單郵寄、email及傳真。	(2) 契約變更進度查詢，借款、還款金額試算，保單內容查詢，自動化交易查詢，補發繳費證明…等內容。
(3) 線上變更收費地址、電話、email。	(3) 申請理賠文件內容、進度查詢，補發理賠明細表…等內容。
(4) 線上變更信用卡扣款之信用卡有效到期日。	(4) 保費日期、金額查詢，補發繳費通知書，繳費方式查詢及申請扣款作業文件寄送…等內容。
(5) 線上開啟電子表單作業及補發確認函。	(5) 只要加入保平安會員，透過080客服中心即可輕鬆完成投保旅行平安險。
(6) 線上補發自動化交易密碼掛號郵寄作業。	(6) 公司舉辦的各式公益活動、網頁訊息…等內容。
(7) 線上投保旅行平安險。	
(8) 平日下午5:30-8:00語音通知提醒客戶繳交保費。	
(9) 客戶建議事項處理，提供相關作業部門研議。	
(10) 法令規定保單電訪作業及客戶關懷電訪專案。	

改善服務品質回饋機制

我們十分重視客戶的感受，對於客戶來電提供的意見及建議，客服中心皆虛心受教，並將客戶意見及建議記錄起來，每月定期提供公司內相關部門作為檢討改進之參考，遇緊急突發事件時也會作為客戶與相關部門溝通的橋樑，並儘量以客戶的利益為優先考量，以期達成客戶與公司雙贏的局面。

專業訓練

三商美邦人壽的客服中心新進人員需接受6周教育訓練，包含4周完整的保險專業知識、系統操作及公司相關作業之課程訓練，2周的模擬上線接聽訓練。每個月也會依客服人員話務服務的品質、專業知識、電話禮儀、服務熱忱等予以評核，以督促客服人員保持最佳狀態。

客服中心是公司與保戶的重要接觸窗口，專業品質及教育訓練是絕對必要的配備，2012年客服中心專業證照取得的狀況如下：

證照名稱	取得狀況
壽險業務證照	100%
投資型保單業務證照	77%
ISO內部稽核證照	3人
保險業保戶服務認證	15人
美國壽險管理師(FLMI)資格	2人
ALMI中級管理師資格	2人

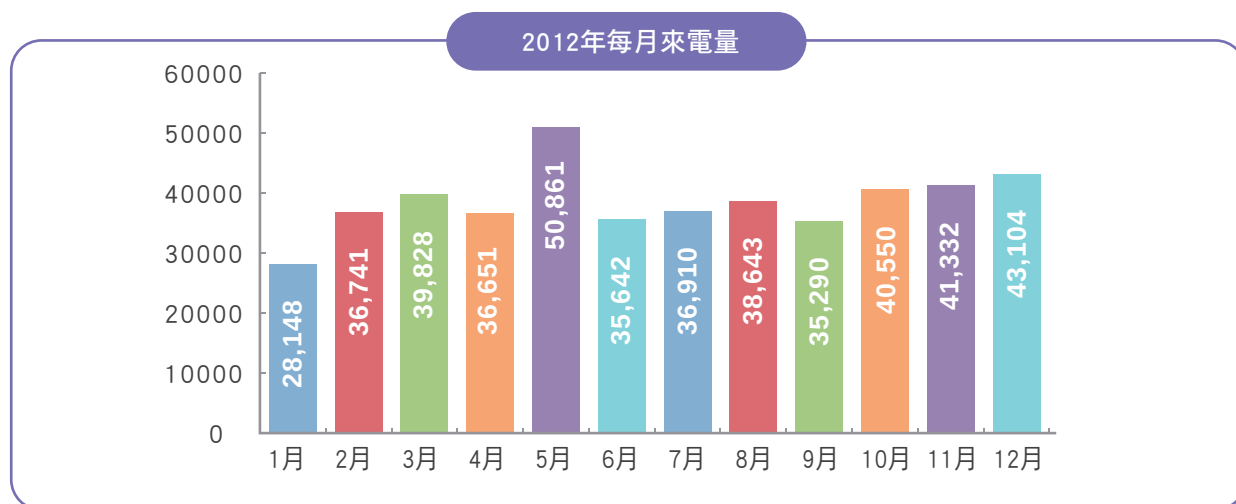
客服中心取得ISO9001國際證照

客服中心於1997年服務品質獲得英國國際標準協會（BSI）ISO9001認證通過，每年ISO的評核檢查也都通過無誤，透過ISO認證，不但可以降低營運成本、提升效率，也代表三商美邦人壽的優質高效服務，可以讓客戶信賴。

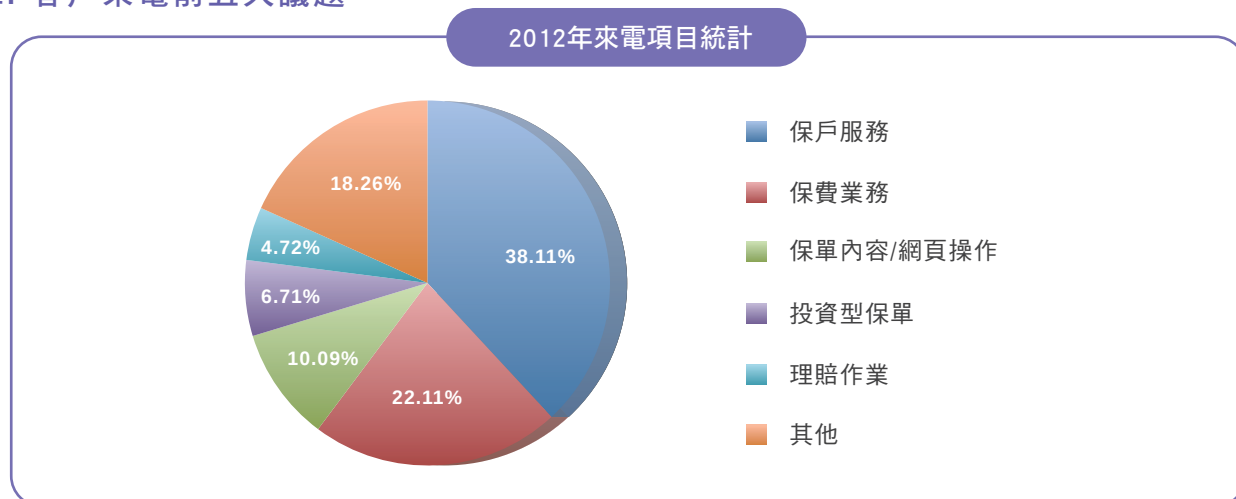
客服中心實績

1. 一天接聽量指標

本中心編制為26人，其中包含4位主管，3位行政二線人員，3位電訪人員，故16名一線客服人員平均一年接聽量為每日90~100通，2012年來電數統計內容如下：

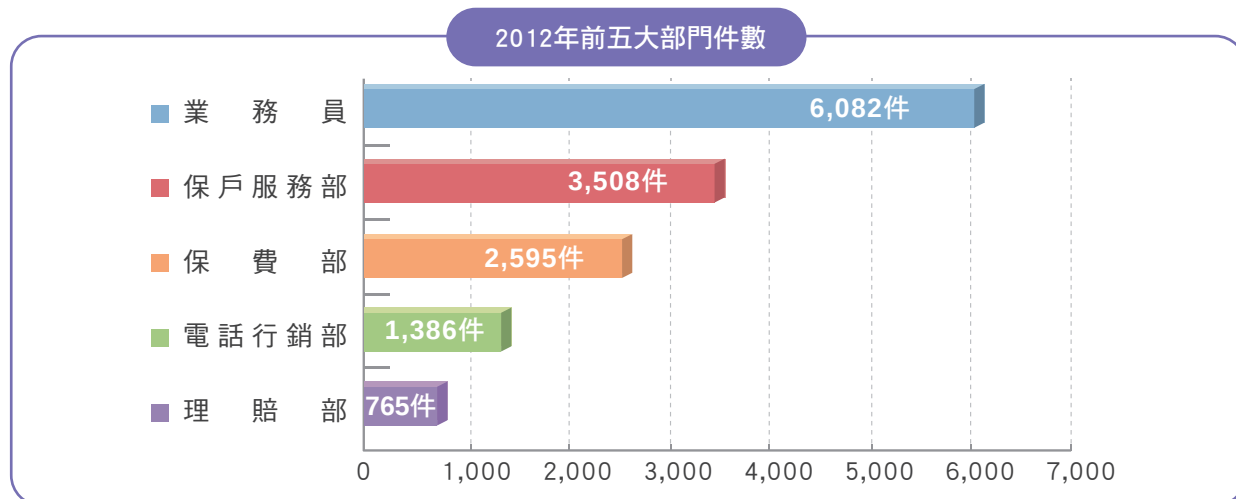


2. 客戶來電前五大議題



3. 即時反應，迅速辦理

每個月建立待辦事項，將客戶意見反應予相關部門，並追蹤成效。2012年全年建立待辦事項共15,179件，皆立即反應予相關部門。



4. 客戶滿意度調查



為了提升服務品質，客服中心針對來電諮詢的保戶，於通話結束後，隨機抽樣進行客戶滿意度語音調查。

2012年全年有效電話問卷數計12,875份，針對客服人員滿意度平均(非常滿意+滿意)高達96%：不滿意件經客服中心主管回電致歉，其中亦含勾選錯誤或非本人來電者，若客戶認為客服人員需改進者，客服中心皆已加強訓練，以期提供客戶完美的服務。

此外，為了追求不斷精進的服務效率，本公司每年都會進行整體客戶滿意度的書面問卷調查，期望更深入瞭解保戶的需求與意見，作為營運調整的參考。以下是近三年的滿意度問卷回覆分析：

整體客戶滿意度調查

年度	寄出件數	回收件數
2010年	12,000	1,144
2011年	20,000	3,474
2012年	20,000	2,072

2010~2012年滿意度調查回填率、改善計劃

年度	整體滿意度	改善計劃
2010	78%	(一) 於保戶刊物或公司網頁中介紹內勤單位之功能與服務內容 (二) 持續推出VIP保戶回饋計劃 (三) 加強投資型保險、儲蓄險與住院醫療險的宣傳，並再提升產品競爭力 (四) 增加業務人員與保戶之聯繫 (五) 持續推出公司廣告
2011	82%	(一) 客戶購買同業商品較多之前四者為意外險、儲蓄險、投資型及旅行平安險，應再加強前述商品的宣傳，並再提升產品競爭力 (二) 經調查發現實際由業務人員傳達公司活動訊息的比率僅約佔2成多，表示仍有可加強的空間 (三) 推廣活動時，建議採客戶較喜歡之訊息管道前三者為「E-MAIL通知」，其次為「手機簡訊通知」以及「保戶園地季刊」 (四) 業務人員與保戶之聯繫次數仍須再增加
2012	82%	(一) 客戶購買同業商品較多之前四者為儲蓄險、意外險、投資型保險及住院醫療險，應再加強前述商品的宣傳與設計，並再提升產品競爭力 (二) 尚未申辦電子表單，選擇「沒時間申請」與「不瞭解推廣活動訊息與申請程序」者可視為潛在申辦者，宜多宣傳，並便利申請作業，將有助申請量的提升 (三) 與保戶接觸的管道上，可提醒目前保戶部份資料，以利保戶進一步確認

四. 申訴及回應機制

本公司的服務支援系統具備多元、機動、彈性及整合特色，讓來自不同通路的保戶，都能獲得最適切的服務。三商美邦人壽有多元的申訴管道及標準化的客訴流程，能迅速回應保戶的需求及意見，提高客戶滿意度。

為有效降低公司申訴率，我們設有「申訴覆議委員會」，每月定期召開會議，提供重大申訴個案或經常性申訴議題，再次審議程序及未來處理方向。

該委員會秉持獨立、客觀與多面向角度思考，兼顧保戶權益、公司財務、政策、營運、商譽、市場競爭、社會觀感與對主管機關承諾等事項，對申訴個案或議題作出最後決議或方針。此外，我們也會針對新進人員，提供內部教育訓練，確保所有員工了解狀況，與相關個案的處理結果，讓保戶服務機制更臻完備。

申訴中心新進人員內部教育訓練成果

課程名稱	2012年（小時）
公司及相關部門介紹	3
商品訓練	7
法令及條款說明	7
申訴相關作業流程說明	7
系統操作	10
案例說明	12
統計報表	3



保戶申訴機制

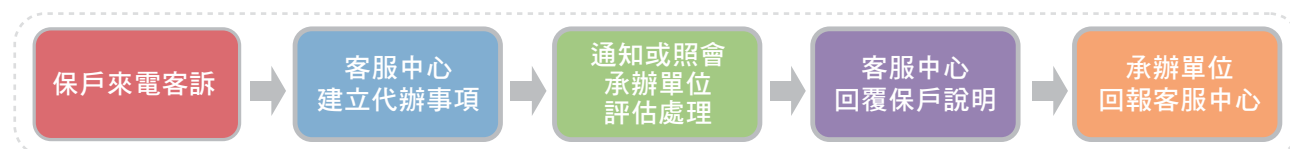
申訴管道

- (1) 書面申訴：書面格式不拘，得以郵寄或傳真方式為之，需有保單關係人親筆簽名
郵寄地址：110台北市信義路五段150巷2號B2 1室保戶申訴中心
傳真號碼：保戶申訴中心02-23452199
- (2) 電話申訴：直撥免付費客戶服務專線0800-022-258
電話申訴者，三商美邦人壽為確認爭議事項及訴求，仍會請求補送書面並親自簽署後，
郵寄或傳真至三商美邦人壽保戶申訴中心
- (3) 網路申訴：至三商美邦人壽網站「24小時電子服務信箱」填寫

申訴處理流程

- (1) 迅速回應：保戶申訴中心接獲申訴案件，即委派專人處理並以手機簡訊或致電保戶確認。
- (2) 處理時間：自保戶申訴中心受理申訴案件起算30日內，倘必須展延處理時間，將以手機簡訊、電話或書面通知申訴人。
- (3) 處理結果：三商美邦人壽將以專函或電話通知申訴人。

客訴處理流程(客服中心)



其它申訴管道流程圖



申訴處理績效

年度		2009	2010	2011
有效契約總件數		9,931,846	10,309,211	10,953,529
非理賠申訴	申訴件數	160	127	109
	申訴率（%%）	0.00001611	0.00001232	0.00000995
	平均處理天數	13	11	13
理賠申訴	申訴件數	193	187	137
	申訴率（%%）	0.00001943	0.00001814	0.00001251
	平均處理天數	13	14	7

年度	2012年度	
	理賠案件	非理賠案件
申訴件數	53	46
有效契約總件數	15,113,994	
申訴率（%%）	0.0350668	0.0304354
平均處理天數	5.72	

註：1.依金融監督管理委員會之保壽字第10202548720號函辦理，公布頻率調整為每年一次。
 2.申訴件數=申請評議件數，以財團法人金融消費評議中心公布之申請評議案件為計算基準。
 3.有效契約總件數=個人壽險契約總件數+團體傷害保險契約總人數
 4.申訴率=[申訴件數/有效契約總件數]*10000

資料來源：財團法人金融消費評議中心

五. 負責任行銷廣宣

三商美邦人壽業務員使用之文宣須通過業務行銷部之審核流程控管，始得正式使用。公司版由業務行銷部直接啟動審核流程，業務員自製版則以內部傳送、傳真或電子郵件夾檔，寄至業務行銷部後啟動審核流程。

以商品內容、適法性為重點，逐一清查是否正確合法。另依據銷售投資型保險商品應遵循事項規定，投資型保險商品各式銷售文件，應由各公司核定後統一印刷或供應，其所屬招攬人員均不得印發自製商品文宣及廣告。

1. 檢查適法性之相關項目。
2. 確認各相關單位之意見，並做出合法決策。
3. 製作DM主要參考之法源：

保險業招攬廣告自律規範、人身保險商品審查應注意事項、人身保險業辦理優體壽險業務應注意事項、保險業務員管理規則、保險業管理辦法、人身保險業辦理資訊公開管理辦法、公平交易法、消費者保護法、人身保險業辦理以外幣收付之非投資型人身保險業務應具備資格條件及注意事項、金融消費者保護法。

肆、員工關係

當職涯與人生共舞
和諧腳步是跳躍的樂章
一路相攜相隨
我有你的全力以赴
你有我共榮共享的
承諾！

● 融洽的勞資關係

● 員工培育與訓練

● 業務人員培育



三商美邦人壽本著「一句承諾・一生的朋友」的理念，深耕經營與客戶之間的良好互動關係。而這樣的理念，也是我們應許員工，致力打造優質工作環境的最佳寫照。因為唯有仰賴員工的長期承諾與貢獻，企業才能夠永續經營，因此，我們為員工打造優質的工作環境：

- 員工基本權益保障：**於勞保、健保及加班補償等勞動法規之外，還提供免費團體保險保障，以及員工眷屬自費的團體保障；在員工休假方面，我們也提供高於勞基法的福利，工作第一年，即給予七天特休假。
- 員工身心健全維護：**為了提供員工安全與健康的工作環境，除辦公大樓會舉辦例行環境消毒與消防安全檢查外，公司也會定期舉辦職場公安講習與資訊安全講習，提供員工職場工作安全的知識。除此之外，更有多項舒壓設施與活動如健身房、按摩服務、聯誼球賽、親子日等，提供員工健康身心、陶冶心靈及親子互動的機會。此外並每年予員工旅遊津貼。
- 員工多元職涯成長：**針對職級、職能，定期、不定期提供全體員工訓練課程，不但成就員工自我實現，也提升企業的服務品質。此外，三商美邦人壽訂有「人才發展辦法」，針對員工參加職務訓練、專業考試、專業組織、在職進修等事宜，提供管道與鼓勵。

員工招募

營運範圍為台灣，在各縣市員工招募上，我們採取多樣化的徵才管道：

- 104人力銀行徵才：刊登公司全省各地最新的職缺項目。
- 1111人力銀行徵才：刊登公司全省各地最新的職缺項目。
- 公司官方網站徵才：提供連結至104與1111公司徵才網站。
- 公司內部徵才：在企業內部網頁刊登職缺，員工有意調職或有合適人選皆可向人資管理單位申請。
- 校園徵才：設定重點學校如台大、政大，由人力資源部規劃與執行校園徵才活動，並篩選合適者履歷轉交用人單位安排後續面試事宜。
- 產學合作與暑期實習：與學校合作以定期培養人才。

招募流程兩階段

- 第一階段由人資部進行初步的審查及篩選履歷，待用人主管決定好合適人選後，再經由人資部聯繫面試事宜。
- 第二階段為筆試及面試的進行。筆試方面為基本常識測驗及個性分析，而面試方面則分為人資單位面試及用人單位面試。面試後的結果由人資部通知應徵者，並於到職當日進行報到相關說明，詳細流程請見相關流程圖。

徵才

- 依用人需求設定刊登條件
- 刊登徵才廣告（104、1111、企業內部網站）

篩選

- 確認人才規格並初步篩選合適履歷
- 轉寄給用人主管

面試前置

- 主管回傳欲面試之人選（包括內部招募來源人選）
- 協調用人主管、人資及面試者時間
- 發出面試通知（包括用人主管及面試者）

面試流程

- 基本常識測驗（70分為門檻）及個性分析表
- 填寫人事資料表
- 人資初步面試→用人主管複試

人才錄用

- 用人主管確定人選並提人才錄用
- 人資部發放感謝函及錄用通知

新人報到

- 到職當天先至人資部報到
- 完成相關說明後才至各單位



人力結構

內勤員工人力狀況

項目	單位	2010	2011	2012
一般職員工總人數	人	1,003	1,049	1,109
管理職員工總人數	人	207	212	218
本國員工(男)	人	432	458	492
本國員工(女)	人	777	802	834
外國員工(男)	人	1	1	1
外國員工(女)	人	0	0	0
全時工時(男)	人	433	459	493
全時工時(女)	人	777	802	834
定期合約(男)員工總數	人	6	9	19
定期合約(女)員工總數	人	16	24	35
不定期合約(男)員工總數	人	427	450	474
不定期合約(女)員工總數	人	761	778	799
男性離職人數	人	17	34	31
女性離職人數	人	29	45	58
新進員工(男性)離職率	%	0.46	1.09	1.22
新進員工(女性)離職率	%	0.26	0.75	2.04
30歲以下員工離職率	%	2.77	3.48	3.47
30~50歲員工離職率	%	1.01	2.92	3.31
50歲以上員工離職率	%	0.08	0.00	0.08

2012年內勤管理職員工男女比率



■ 男：55.96%
■ 女：44.04%

2012年內勤員工年齡分佈狀況



■ 30歲以下：18.76%
■ 30~50歲：77.25%
■ 50歲以上：3.99%

三商美邦人壽內勤員工有77%年齡分佈在30至50歲之間，平均年齡為36.83歲，平均年資約為10年，男女比率約為4：6；自2010年初至2012年底，共有41人申請育嬰假。2012年預計復職人數為17人，其中14人已復職，另有3人因生涯規劃自請離職，復職率為82.35%；此外，2011年共有7人復職，截至2012年底仍有6人在職，留任率為85.71%。

外勤員工人力狀況

年度		2010年				2011年				2012年			
外勤人員數		11,684人				11,773人				13,791人			
性別		男		女		男		女		男		女	
單位		人	%	人	%	人	%	人	%	人	%	人	%
年 齡	<30歲	1,709	15	1,968	17	1,722	15	1,937	16	2,454	18	2,427	18
	30~50歲	2,646	23	4,738	41	2,630	22	4,749	40	2,856	21	5,147	37
	>50歲	252	2	371	3	278	2	457	4	338	2	569	4
	合計	4,607	39	7,077	61	4,630	39	7,143	61	5,648	41	8,143	59

離職率

2012年我們的員工離職率約在6.86%，相較於一般金融公司，三商美邦人壽員工對公司有高度的認同感與忠誠度。

一. 融洽的勞資關係



三商美邦人壽擁有開明、創新的文化內涵，鼓勵員工追求自我成長、力行健康管理、並維繫健全而美好的家庭生活，開創有價值的人生！「一句承諾・一生的朋友」不僅是三商美邦對客戶的關懷，也是企業對員工及眷屬的允諾。

我們認為良好的組織環境與福利，有助提升及強化員工能力與自信，引發員工創新潛力，在工作崗位上各司其職，成為實現企業經營願景的重要基石。我們尊重員工集會結社自由，並按本國勞工法規規定，除了禁用童工，也嚴格禁止任何強迫勞動的行為。

基於這個理念，我們長期致力於營造友善融洽的勞資關係，員工不分性別、年齡、種族、國籍皆依據相同準則計算薪資及接受定期之績效評比與職涯發展檢討，我們除提供員工優於當地最低工資的薪酬，並針對員工的身心發展、福利機制及成長等，制定了完整的計畫，期望透過福利、工作環境，及組織與文化的提升，建構公平自由的工作氛圍，讓員工取得工作與生活的平衡。

為了保障員工的權益、配合公司既定政策與遵從法律原則，我們於2012年開始規劃建置勞資雙方溝通平台，並於5月份、8月份及12月份召開三次勞資會議。

除了宣導公司政策與解說公司現狀外，同時也藉由勞方代表的提案與意見反映，讓我們深入瞭解基層員工的實際需求與工作職場應改善之處，勞方與資方代表比為1:1。

	信義	建北	台中	嘉義	台南	高雄
勞方代表	5	5	5	2	5	5
資方代表	5	5	5	2	5	5

勞方代表的意見主要集中在勞工福利的爭取。議題如：課後安親、LOMA考試獎勵辦法、員工子女獎助學金、社團補助、特約商店、旅遊補助等。這些建議將由人力資源部彙整並對其進行可行性評估，再經由公司評議後，對於通過可行性評估之建議予以執行。像是LOMA考試中文獎勵辦法與信義中心交通車擴充班次，均由勞資會議提出意見後獲得公司支持而施行的例子。

重視性別平等

除了勞資會議外，為促進兩性平權與打擊性別歧視，於2004年便頒佈「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」。明文禁止性意味或性別歧視之言詞或行為，以創造職場零性騷擾之工作環境。

一旦有員工提出申訴申請，人力資源部必須於受理後7日內召開「性騷擾申訴處理委員會」會議。若查申訴事件屬實，公司將依情節輕重對被申訴者作成申誡、記過、減薪、降等、免職等處分；如該事實涉及刑責，公司得同時移送司法機關處理。同時，對於當事員工，公司則會引介專業輔導或醫療機構為當事人提供心理輔導或相關醫護措施。截至2012年止，公司並未接獲任何員工投訴申請。

聆聽員工聲音

除了垂直的溝通管道，我們也關心員工之間的互動。有鑑於社群網絡的時代來臨，我們在OA－員工行政系統上設立了屬於三商美邦人壽所有內勤員工的交流園地。在員工園地裡，不時可以收到來自員工分享的心靈小品、辦公小撇步、生活小常識等，或是員工獨享的好康及美食報報。這樣的互動方式，不僅緩和了上班緊繃的情緒，更拉近了員工之間的距離。

經員工建議後，採取的行動及成果

1、LOMA中文獎勵辦法

為激勵員工運用考試來精進英文能力，因此原LOMA獎勵辦法僅獎勵通過英文考試的員工。在第一次勞資會議中有員工代表提出希望LOMA考試獎勵能增加中文考試獎勵部份。經人力資源部與公司高層反映與評估後，同意於獎勵辦法增加部份員工建議內容，並於2012年10月公布新修訂獎勵辦法。自此，員工取得FLMI資格獎勵便擴至中文考試。

2、信義通勤小巴班次

由於信義中心所在的環球世貿大樓近年陸續有公司行號進駐，使得大樓通勤人數迅速累積，致使通勤小巴無法承受載客量。許多員工紛紛抱怨下班時間乘坐小巴十分擁擠。員工代表透過第二次勞資會議向公司建議能否增加小巴數量或班次，以應付日漸增加的載客量。經由人資部與勞安總務部向大樓管委會的要求，雖然無法增加小巴數量，但是管委會同意調整原有小巴路線讓班距縮短，這樣的安排使得小巴在原有時間內的班次多增加一班，回應並滿足了員工的訴求。

完善的員工福利

人力資源是三商美邦人壽最珍貴的資產，三商美邦人壽重視勞資關係，除符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥等各項規定外，我們還為員工提供結婚補助、生育補助等福利措施，讓員工的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。

福利	項目	說明
獎金福利	加班費、年終獎金、三節獎金	● 每年端午、中秋兩節，發放在職員工慰勞金、或慰勞品。 ● 每年農曆臘月舉辦員工聚餐摸彩，以慰勞員工之辛勞。
休假福利	週休二日、男性員工陪產假、育嬰假、年假	● 員工到職當年度即可依比例享有最高7天的特休假。 ● 第二年擴充至10天，爾後特休假依年資累計最高可以達到30天。
保險福利	勞保、健保、意外險、壽險、員工/眷屬團保、員工體檢、勞退提撥金	提供員工團體保險以獲得更週全的保障。
居住福利	員工購屋低利貸款	凡任職滿六個月之內勤員工，或襄理級(含)以上之外勤員工，可申請購買或整修自用住宅貸款。
娛樂福利	旅遊補助	員工任職滿一年後，每年得領取國內外旅遊補助金6,500元。
補助福利	員工結婚補助、生育補助、員工在職教育訓練、員工退休規劃（包括退休金及退休後之福利等）、員工及眷屬喪葬補助	● 員工於在職期間結婚，公司補助2,600元。 ● 員工本人或其配偶於員工在職期間生產時，以胎兒數計，每一胎兒補助1,000元。

職福會

三商美邦人壽為增進全體員工福利與遵循法令規定，於2012年頒訂職工福利委員會辦法，設立職工福利委員會，並將結婚、生育、喪葬、活動補助納入本委員會職掌。

退休制度

我們依據並優於「勞動基準法」、「勞工退休金條例」訂有「內勤員工退休離職辦法」，以及「業務主管退休離職辦法」，並設立勞工退休金管理委員會，針對選擇舊制勞退的員工，每月提撥退休準備金存入台灣銀行，到2012年年底累計金額為18,923萬元；選擇新制勞退的員工，則按月提撥工資6%退休金至勞保局的退休金專戶，以保障員工離職或退休後的生活。

「托育」單位簽約機制

為促進友善職場，除了專業的集乳室外，三商美邦人壽特別與何嘉仁文教機構簽訂企業托育服務。只要是三商美邦人壽員工的子女，皆可於何嘉仁旗下的幼兒學校雙語安親學校，享有優惠的幼兒托育服務。

「衛生局優良哺集乳室認證」

長久以來，公司陸續在建北中心、信義中心、台中、台南、高雄各地設置集乳室，貼心的設計，讓職業媽媽們上班時無後顧之憂，也為國家的新生盡一份心力。三商美邦人壽建北中心更於2012年獲得台北市政府「優良哺集乳室」的認證，這項認證期限包括一年、兩年、三年，而我們得到的是最長的三年期認證。由此充分表現我們為員工設置一個舒適優美的工作環境不遺餘力的精神。



致力建構健康職場

三商美邦人壽關心員工身、心、靈的全方位健康，除了提供優於法令規定的健檢項目，並設有健身房、沐浴設備、聘任視障人士提供按摩紓壓服務。

此外，每年均定期舉辦慢壘、桌球、羽球等各項比賽，推廣運動強身的好習慣，並不定期舉辦各項休閒活動，及補助成立各項社團，則讓員工在工作之餘，能有抒解工作壓力的管道。

目前我們員工社團包括了藝文社、野趣社、體育社、瑜珈社、羽球社、籃球社、熱舞社等社團的成立，也讓員工在工作之餘，擁有更全方位的生活規劃。且從2010年開始，每年都會在全國北、中、南各地區，擴大舉辦員工親子日活動，招待員工及眷屬出遊，在輕鬆的氛圍中，讓員工之間的溝通更順暢，讓眷屬對企業文化的認同更深入，感情的聯繫與交流之間，鞏固了員工對公司的向心力凝聚。



全省各區社團一覽表

區域	2010年	2011年	2012年
北區	瑜珈社、籃球社、羽球社、壘球社、有氧舞蹈社	瑜珈社、籃球社、羽球社、壘球社、有氧舞蹈社	瑜珈社、羽球社、壘球社
桃竹區	—	鳳翔社	鳳翔社
中區	桌球社	桌球社	桌球社
南區	藝文社、野趣社、體育社、羽球社、桌球社	藝文社、野趣社、體育社、羽球社、桌球社	藝文社、野趣社、體育社、羽球社、桌球社

近三年社團補助統計

(含比賽補助，單位：元)

年度	北區	桃竹區	中區	南區
2012年	499,163	31,000	20,000	195,610
2011年	480,000	24,000	20,000	208,081
2010年	479,103	-	20,000	168,597

* 桃竹區成立於2011年

親子日

為提升員工向心力，提倡親子休閒並加強員工親屬交流，舉辦員工親子日一直都是公司年度重要活動之一。2012年親子日由北(台北、桃竹區)、中(台中、嘉義)、南(台南、高雄)分別舉辦。



北部親子日：新竹貝殼公園的「海天一線風車祭」，童趣、音樂、啤酒、煙火，絕無冷場的快樂親子日。

中部親子日：台灣歷史博物館、墾丁、南灣、海生館、車城等景點，知性又感性的一天，品嘗慢活人生的滋味，讓人回味無窮！



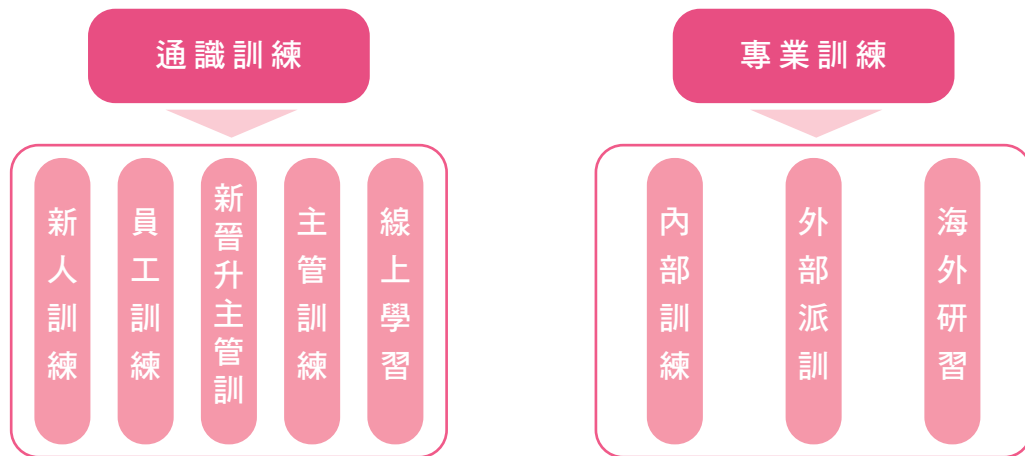
南部親子日：穿梭於時空與大自然的轉換間，台灣鹽博物館、台江內海生態區、安平老街、龍坑生態園區…，用萬巒豬腳，犒賞寫意的一天！

歷年親子日員工參與狀況

項目	年度	參加員工(人)	眷屬總數(人)	總參加人數(人)	補助金額(元)
合計	2012年	689	1,245	1,934	3,096,218
	2011年	810	1,387	2,197	2,608,771

二.員工培育與訓練

我們相當注重員工的職能發展。在內勤員工部份，規劃了完整的訓練藍圖。其中包含訓練課程的提供與專業證照的獎勵及補助。



員工區分為一般職員工與主管職員工。一般職員工包含辦事員、專員與資深專員；而主管職員工包含單位主管與部門以上主管。在課程設計方面，公司會依照員工職務等級來設計年度的核心訓練課程、管理課程與專業訓練課程。而對於不同部門所需的職務專業訓練需求，公司每年也會編列預算，並授權各部門指派員工於國內外專業訓練機構受訓。

除此之外，我們對於初任職務的員工也有特別的新任訓練。如到職三個月內的新進員工所進行的「新進員工引導訓練」以及初任主管職的員工所進行的「新任主管訓練」。

2012年度內勤員工訓練課程計畫

類別	職稱	核心訓練	管理訓練	專業訓練
一般職	資深專員	問題分析與解決	—	—
	專員	工作效率與時間管理	—	—
	辦事員	突破習慣領域工作效率提升	—	—
主管職	單位主管	系統性思考與問題分析	部屬培育與工作教導	—
	中堅主管	領導與團隊帶領	部屬培育與工作教導	—
	部門以上主管	企業策略的規劃與執行	—	—
部門相關員工		—	—	談判與協商技巧

技能和終生學習課程

為配合公司組織發展與人才養成策略，我們於2012年著手規劃三商美邦人壽線上教育訓練系統，目前規劃的線上課程分為八大題材，分別是公司政策宣導、技能課程、通識課程、軟性課程、管理職能混成訓練、管理人才培訓、法令遵循課程與保險知識。該系統預計於2013年3月份上線，希望透過線上學習可使學習環境多元化與彈性化，並由員工自己掌握及調整學習進度，以期提昇訓練效益及工作能力。我們未來也會視線上課程推展效益拓展訓練項目與內容，繼續提供員工優質的學習環境。

三商美邦人壽PMD與員工績效評估的連結

關於員工發展部份，公司每一年度都會進行所有員工的PMD計畫。PMD全名為Performance Management & Development system，主要特色是將公司/部門單位的整體策略與個人年度績效目標相互連結。每一位員工都會被要求在該年度開始時設定各人年度目標與相關績效衡量指標，以確保員工的績效目標達成能與公司整體策略目標相輔相成，同時也加入個人能力發展計畫，以協助員工在工作同時發展專業與核心能力。此外，PMD強調主管與員工能持續性進行正式(三次)與非正式(不定期)的績效溝通與回饋，以期鼓勵員工透過晤談促進與主管間對績效與職涯規劃的相互瞭解。

員工受訓狀況統計表

年度	項目	舉行課次	時數	平均員工總人數	每人訓練平均時數
2010		178	4,322	1,192	3.6
2011		211	20,509	1,235	16.6
2012		308	27,609	1,298	21.3

*每人訓練平均時數計算方式為該年度平均員工總人數(年初總人數加上年終總人數的平均)除以該年度訓練時數

2012年外部訓練統計表

課程類別	受訓人數	受訓時數	總補助金額(萬元)
綜合能力	8	114.0	3.2
專業能力	306	3459.7	193.0
管理能力	33	521.0	57.7

「專業能力」細項

課程類別	受訓人數	受訓時數	總補助金額(萬元)
保單行政	18	174.9	4.7
客服申訴	6	26.5	1.9
商品研究	15	87.5	6.5
精算財工	20	167.8	24.9
投資規劃	32	414.0	41.6
風險管理	28	286.0	29.8
授信作業	6	54.0	2.1
會計報表	22	102.0	3.6
資訊系統	18	372.0	13.0
稽核法遵	77	796.5	30.6
行銷企劃	5	86.0	4.4
視覺設計	1	69.0	3.0
教育訓練	1	7.0	0.5
人力資源	12	121.5	7.3
社會保險	37	511.0	12.8
總務行政	7	178.0	2.8

新進人才培育體系

MIP(Management Incubation Program)是三商美邦人壽為培育公司全方位企業經理人所策劃的儲訓幹部訓練計畫。

該計畫分為兩部份。第一部份是人才徵選。我們鎖定各大學應屆畢業生，在每年的春季便會積極參與如台大等學校舉辦的校園徵才並蒐集有意參加的學生履歷。這些回收履歷會再經由人資部篩選出合適人選，並由高階主管進行面談，最後才決定出當年度公司的MIP人選。第二部份便是人才培育，共分為三個階段。

- 第一階段儲備人才的基礎課程訓練，該階段旨在建立儲備人才的保險專業知識。
- 第二階段公司會將這些儲備人才安排至公司的四大功能系統(業務系統、行政系統、財會系統、管理系統)輪流實習17個月。在輪訓期間，儲備人才每月必須繳交工作報告，並且在每一個系統結訓完成後進行簡報，並由輪訓單位主管評定績效。
- 第三階段人才分發，公司會依照儲備人才的人格特色與其受訓期間的表現來決定分派至最合適的部門，並期待這些儲備人才可以在公司的各個領域發光發熱。

近年MIP完成結訓人數

年度	培育人數
2009	6
2010	7
2011	2

註：2012年未辦理本計畫

接班人盤點

為確保各部門領導管理銜接的流暢度，我們也相當關注現有部門經理人的候選人才培育。在2012年，我們進行了所有部門主管接班狀況的人力盤點，由各部門設定重點或具潛力之中堅幹部，並依照接班人選的優缺點與管理能力來評估部門未來接班人選。其中列出了各接班人選接班部門主管職所需培育時間依次順序，為高階管理人才架構出未來的培育藍圖。

領導人培育機制

為確管理階層的永續發展，三商美邦人壽一直都很重視管理人才的培育與接續計畫。大致上可分為經理人才培育機制、高階主管管理訓練與部門經理人接班藍圖規劃。

- 經理人才培育機制，請參閱MIP計畫。
- 高階主管管理訓練。

每一年我們都會安排高階主管參加由德國科隆再保險公司(Cologne Reinsurance Company)主辦的領導管理課程(Gen Re Management & Leadership Course)，與美國壽險協會(LOMA)主辦的策略年會(LOMA-LIMRA Annual Strategic Issues Conference)。除了吸收國外企業管理的理論與實務經驗，同時也與各國保險金融產業的翹楚互相交流，以拓展公司管理經理人的國際觀與企業人脈。

參加「科隆再保Gen Re Management & Leadership Course」人數及補助金額

年度	受訓人數／職等	補助金額(元)
2012	1人 / 資深副總	182,978
2011	1人 / 協理	199,466
2010	1人 / 副總	159,218

參與「LOMA- LIMRA Annual Strategic Issues Conference」人數及補助金額

年度	受訓人數	補助金額(元)
2012	總經理、協理2人	232,104
2011	副總2人	158,837
2010	副總1人	97,422

專業證照的獎勵及補助

除了投資員工的教育訓練，公司秉持鼓勵員工考取專業證照的原則，設立了各項考試的相關獎勵辦法。

目前所獎勵的考試可區分為壽險管理相關與職務專業相關證照。關於壽險管理相關證照，公司著重於美國壽險管理協會(Life Office Management Association)所推行的壽險管理師(Fellow, Life Management Institute)證照與中華壽險管理學會所舉辦的壽險管理師、核保人員與理賠人員資格考試。

另一方面，對於投資精算等專業的認證執照，如美國特許財務分析師(Chartered Financial Analyst, CFA)或美國壽險精算師(Fellow of the Society of Actuaries, FSA)，我們也有設立特別補助辦法。下列為公司近3年針對補助LOMA考試統計表

年度	考試人次	取得FLMI人數	報名費補助金額(元)
2012	1,389	87	977,162
2011	1,649	104	1,303,035
2010	1,579	57	1,252,739

補助壽管學會考試統計表

年度	取得管理人員資格(人)	取得理賠人員資格(人)	取得核保人員資格(人)	報名費補助金額(元)
2012		6	17	55,200
2011	3	10	19	42,400
2010		13	16	58,800

補助/獎勵精算考試統計表

年度	補助/獎勵金額(元)
2012	3,617,630
2011	2,965,265
2010	2,687,079

補助/獎勵美國財務分析師(CFA)考試統計表

年度	取得資格人數	補助/獎勵金額(元)
2012	4	262,585
2011	1	39,029
2010	6	353,253

補助/獎勵美國財金風險管理師(FRM)考試統計表

年度	取得資格人數	補助/獎勵金額(元)
2012	2	54,077
2011	3	68,958
2010	4	159,596

補助/獎勵證券投資分析人員(CSIA)考試統計表

年度	取得資格人數	補助/獎勵金額(元)
2011	2	146,750
2010	1	73,500

三. 業務人員培育

三商美邦人壽針對北、桃竹、中、南等四大區部特有的在地文化，發展適合該地區屬性的訓練課程與服務網絡，並透過文化交流，使其具有同體感，成為既競爭又合作的絕佳關係。

完整的業務人員訓練體系

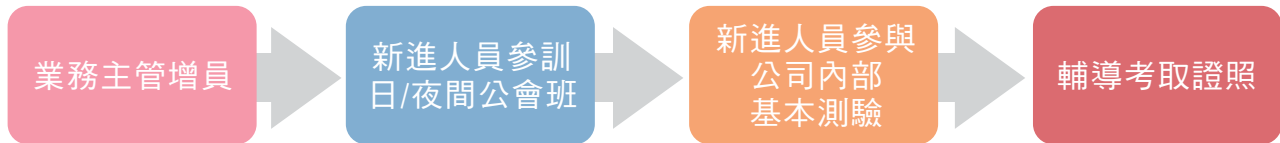
三商美邦人壽以循序漸進的教育方式，依據職涯發展，為不同職級的業務員工安排不同的教育訓練課程。自新進人員、業務員、業務主任、業務襄理、業務經理、通訊處處經理、以及業務總監、業務協理、業務副總，安排一系列的職能訓練課程，使業務員工在工作中也能不斷成長。

階梯式職能規劃



新進業務人員培育

我們深信要讓保險保障更多家庭的經濟生活安全，個人的力量是有限的，而人身保險事業經營的精髓乃是透過「人」推廣保險商品。我們了解業務主管增員的辛苦與不易，因此三商美邦人壽在新人培育方面，規畫漸進式的課程，協助業務主管加以輔導新進人員如何邁向「業務員」之路。



三商美邦人壽目前為協助新進人員能順利考取人身保險業務員資格證照，相關課程統計資料如下：

2012年度公會班授課統計（2012年1月~12月）

	開課數量	參訓人數	完訓人數	結訓率（%）
日間班	76	1,794	1,709	95.30
夜間班	39	636	605	95.10
總計	115	2,430	2,314	95.20

鳳翔菁英計畫



雖然目前三商美邦人壽針對業務人員薪資仍無底薪制度，但是三商美邦人壽知道年輕人的夢想，也瞭解在多數人要踏進壽險業的大門前，往往最擔心的是收入的不確定性以及專業能力的不足。

為了讓優秀的年輕夥伴在無後顧之憂的情況下踏入壽險市場的大門並穩定成長，三商美邦人壽擷取業界成功先例，並加入自身的企業文化，自2011年起針對外勤新進人員之育成及業務的拓展，規劃出一項為期半年、協助新人快速成長的培訓課程－「鳳翔菁英培訓計畫」。

第一階段（1-3個月）

專業養成

屬於培訓期間，採取密集集訓的課程方式，以輔導考取專業證照及推銷技巧養成為目標。

第二階段（4-6個月）

推銷實戰

主要著重於市場，再輔以回訓課程，以提升實務行銷能力。

我們運用心理學目標設定的技術，循序漸進的為育成人員訂立短、中、長期的進程與目標，搭配育成獎金及業績獎金，協助新人可以快速站穩腳步，有效提升其留存率及產能。

這項計畫不僅幫助新人快速成長，更使業務主管不因個人作業而影響新人成長及發展組織的速度，使主管能在個人績效與新人培育、組織發展之間達到雙贏成效。此計劃自2011年1月份開辦以來，參訓人數逐漸增加中，截至2012年底已有3,354人參與此菁英培訓計畫。

年度	參訓人數	考核退訓人數	留存人數	留存率（%）	發放獎金(萬元)
2011年	1,200	780	420	35.00	3,307.01
2012年	2,154	1,263	891	41.36	5,685.74
總計	3,354	2,043	1,311	39.09	8,992.75

產學合作：協同教育/企業實習/建教合作



三商美邦人壽與大專院校簽訂產學合作協議，提供學生實習就業、參觀見習、學術交流及教育訓練等多方交流，期望藉此讓學生加以了解保險金融相關行業的特性，提供提早進入職場磨練的機會，為學生未來就業競爭實力奠定良好的基礎。

► 崑山科技大學同學到通訊處進行企業實習

合作對象	性質	內容說明
政治大學風險管理與保險研究所保險精算組	企業實習	定期於暑期提供相關科系工讀實習機會，2012年7月與三商美邦人壽與合作，徵求2名研究生至商品部實習2個月，提供實習計畫如下： ● 研習保險商品設計相關法令規定 ● 研習三商美邦人壽現行銷售商品架構與內容 ● 比較同業養老保險及重大疾病險等商品相關資訊 ● 試算養老保險及終身壽險費率與保價金等相關數值
崑山科技大學	企業實習	由17870通訊處為主要聯繫方，安排參與實習學生修習新進人員教育訓練課程，藉以了解業務從業人員各項制度、流程以及各種保險商品，每週實習40小時，每日8小時，共計45日，合計360小時。除輔導考取相關保險證照，更可與輔導幹部一同拜訪客戶，實際參與業務員的作業。
屏東商業技術學院	建教合作	由17890通訊處為主要聯繫方，三商美邦人壽與屏東商業技術學院財務金融系簽訂建教合作合約書，針對「風險管理與保險」開辦暑期職場體驗訓練，施行對象為全學年之每位學生，每位學生共計實習320小時，並於職場體驗訓練結訓時，頒發結訓證明。

三商美邦人壽在2011及2012年度「保險信望愛」中分別獲得「最佳保險教育貢獻獎－大獎」及「最佳保險教育貢獻獎－優選」，該獎項為現代保險教育事務基金會所頒發。主要以表揚對各級學校或社會大眾進行之建教合作、獎學金設置與講座研習等任何形式的保險教育負有重大貢獻之保險公司。

數位學習平台（e-Learning）

三商美邦人壽為提供業務員工更便捷、即時的課程與考試報名方式，於2009年1月正式啟用數位學習平台，建立系統化訓練作業流程、節省訓練成本及時間，提供零距離及零時差的平台網域，為三商美邦人壽建立無界線的學習空間。

數位學習訓練效益

使用者（業務員工）	培訓者（公司）
● 可建立個人學習計畫，彈性調整學習進度 ● 學習資源豐富，降低業務主管培訓成本 ● 延伸學習，提升學習效率 ● 學習時間化零為整，創造更多學習機會	● 降低訓練成本 ● 掌握學習進度，有效評估學習績效 ● 提升訓練與學習的管理效率 ● 快速同步且品質一致的訓練傳遞

數位學習四大優勢

1、資源整合與分享並進

整合各區優秀講師授課或經驗分享內容於數位平台，使全體員工不受時間、空間限制，參與並獲取各區優秀講師的寶貴經驗。

2、專業知識的管理與傳承

透過數位平台之線上教材歸納與分類，使公司專業知識更具系統化管理，並將公司企業精神與文化永續傳承。

3、建立企業學習風氣

為提升企業形象，提高人員素質。透過數位平台之不間斷學習，建立企業學習風氣，以加強專業素養。

4、訓練節能，快速便捷

不需印製書面教材，不需設置訓練場地，員工更不需要花費時間來回奔波。故數位平台既可減少訓練資源的浪費，又能讓學習節能、有效率。



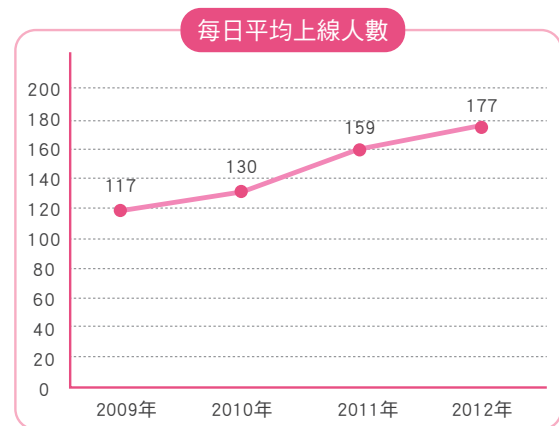
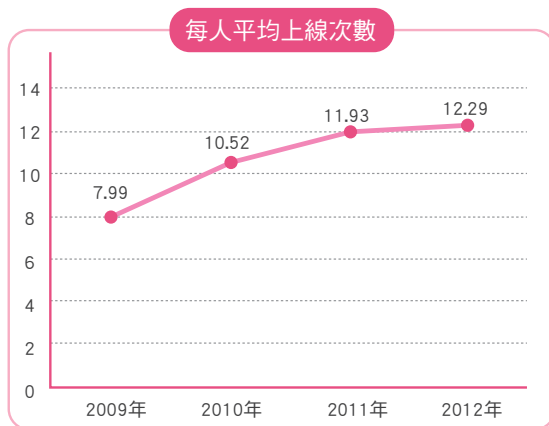
數位學習成果

數位學習平台自開台至今（2009/01/06～2012/12/31），曾使用過平台人數為11,300人，占在職人數比率為76.10%。2012年，數位平台共開設134堂課程供業務同仁使用，如下表所示。

數位學習平台課程相關統計

課程類別	課程數量	課程時數	報名人數
證照	21	18.4	3,883
商品	11	3.0	964
推銷	44	36.7	3,952
增員	46	57.0	3,761
管理	1	1.6	34
財經	8	0.8	139
其他	3	1.0	239
總計	134	118.5	12,972

另外根據每年數位平台之每人平均上線次數及每日平均上線人數統計（如下圖所示），自2009年開台至2012年止，平均四年數位平台之使用成果為每人平均上線次數為10.68次，每日平均上線人數為145人。



註：每人平均上線次數 = $\frac{\text{年度內登入平台總次數}}{\text{年度內登入平台總人數}}$

行動裝置已是生活中不可或缺的一部分，有鑑於此，三商美邦人壽未來將致力於推動行動裝置數位學習，建立各區部基本測驗電腦中心，以施行基本測驗、壽險顧問等試驗。

業務員溝通管道

- 透過每個月高階主管業務會議，全省區部召集處經理及通訊據點主管進行處經理會議，並於隔天早上晨會宣達公司政策
- 透過處經理及各項會議進行溝通及意見反應與檢討

激勵競賽

- (1) 2012年高峰競賽：為激勵業務員工業績持續成長，舉辦高峰競賽。
- (2) 傑出333榮譽會競賽：為激勵業務員提升業績產值並強化競爭力，舉辦傑出333榮譽會競賽。
- (3) 頂峰盃：慶祝公司成立20週年且激勵業務員工業績持續成長，舉辦20週年頂峰盃業績競賽。
- (4) 週年慶業績競賽：為慶祝公司週年慶並強化績效，舉辦本競賽以提升業績。



軟性技能 Soft Skill

我們把客戶當作一生的朋友，持續與客戶建立起良好的關係和互動，各通訊處時常舉辦軟性活動，如踏青賞花、郊遊、面相學及姓名學等；或者針對客戶有興趣的課程定期開班授課，如為期三個月、一週一次的讀書班、插花班或瑜珈課程，從課程互動中，可以認識許多志同道合的朋友，來增進彼此友誼。

而藉由建立起的良好互動關係，來了解客戶的保險需求，設身處地為客戶著想，不論是剛出社會的新鮮人、單身貴族或是幸福小家庭，還是要屆臨退休的銀髮族，三商美邦人壽的業務員皆能量身訂作符合客戶需求的商品組合，依照客戶的人生目標來規畫最有效的資產配置，並為客戶達成圓滿的人生夢想。

伍、綠色保險

將關懷生命的熱情
化做環境守護的允諾
一花一世界
人間有心草木有情
用環保擁抱大自然的
永遠！

- 友善環境・共愛地球
- 節能減碳・資源永續
- e化服務，減少碳足跡
- 推動環境志工



三商美邦人壽雖然屬於對環境壓力相對較低的金融保險業，儘管我們的營運過程中，並不會造成環境污染的問題，但我們仍深刻體會與大自然和諧共生的重要性，長年推廣環境關懷理念，呼籲民眾重視地球暖化對生態的影響。

鑒於台灣每人每年平均碳排量名列亞洲第一，對此，我們在2011年規劃了結合減碳生活、環保教育以及落實行動三個方向，推動了全民樂減碳月減2300萬公斤綠色保險計劃活動，期望為地球、為自然環境、為我們的下一代做好永續發展的第一步。

一.友善環境・共愛地球

在2011年進行的「共愛地球 三商美邦綠色保險計畫」活動期間，保戶所投保的每份保單，三商美邦人壽都提撥33元贊助台大實驗林管理處植樹造林，共提撥植樹基金115萬元植樹1,437棵，造林面積達9,500平方公尺，年吸收碳排放量達17噸(根據林務局統計資料)。董事長劉中興並帶領內外勤員工投入環保志工行列，讓環境保護從自身開始做起，追求資源永續。



► 植樹造林認養儀式，左起台大農學院徐源泰院長、劉董事長、台大實驗林管理處王亞男處長



► 由董事長(前排左2)領軍的環保志工首發團

延續2011年的行動成果，在2012年推出30場校園巡迴環保教育活動，成功吸引19,720位小學生作為樂減碳小幫手，並且透過合作的東森YOYO台以及媒體宣傳，成功影響了近千萬人！並於公司內部所發起的樂減碳健步走活動，吸引了超過3000位員工一起共襄盛舉，在短短的六週內累積了超過6,600萬步，為鼓勵員工積極參與，每增加一位達成日行萬步的員工，我們就代為捐出33元做公益，總計捐贈了10萬元給兒童福利聯盟基金會，不但鼓勵員工多步行追求健康，也為保護自然環境貢獻一己之力。

此外，三商美邦人壽在5、6月間與茉莉二手書店共同舉辦「愛心二手書活動」，呼籲全體保戶和員工落實減碳，最後募得超過3000本二手書，總計減少超過14,000公斤的碳排量，回收書籍所得款項27,539元，捐助瑪利亞社會福利基金會進行身障孩子的早期療育及照護工作。



► 天團五月天與五常國小的樂減碳小幫手們呼籲節能減碳愛地球

二.節能減碳・資源永續

我們對節能減碳的努力不曾間斷，從內部電子報的節能減碳標語競賽、環保電影簡介等教育性推廣，到辦公室省水、省電、省紙的落實推動，到「綠色保險計劃」的年度活動觀念推展，身為保險業者，我們提供保戶最安心的保障，也是大環境風險管理的親善大使！



設備節能

節能方案	計畫敘述	節能效益	減少溫室氣體排放量 (t-co ₂ e/年)	投入金額 (萬元)
減少空調浪費	增加定時器	1,685,640(Kwh/年)	903,503	18
使用節能燈具	改用節能燈具	耗電量減少16%	未統計	未統計

減少空調浪費計算說明：

每台10噸空調，每小時耗電量約12.9kwh，加裝定時器每天可省3個小時即38.7kwh的浪費，一年約264個工作天，2012年本公司不含通訊處的空調共165台。

鼓勵低碳營運

節能方案	實際行動	成果
低碳會議	(1)減少紙張列印，以ipad為會議資料載體 (2)員工自行攜帶環保杯，以磁杯取代紙杯待客 (3)會議結束後關燈、關冷氣	2012年前三季與2011年同期相比，節約張數： (1)內勤員工印量減少11.25%，全年紙張約節省1,492,140張。 (2)外勤員工印量減少12.21%，全年紙張約節省467,364張。
低碳溝通	(1)紙張磅數減少 (2)減少委外郵寄 (3)內部刊物電子化，如內勤電子報、鳳翔月刊電子報，並以e化溝通如電子郵件、電子表單照會等，取代繁複的紙本表單 (4)辦公室自動化系統，整合公文、請假、照會、薪資單等無紙化 (5)以電子賀卡取代紙製生日卡	以合併交寄或改以郵簡節省信封用量，2011年1-6月委外件數與2012年同期相比，由7,229,861件降為7,161,681件，降幅0.94%。各部室由收發室交寄件數約減少4.47%。

節能方案	實際行動	成果
低碳差旅	(1)部份會議，啟動視訊系統代替出差，節能減碳 (2)必要的差旅活動，則鼓勵搭乘大眾運輸工具，避免開車以減少碳足跡	全省設置視訊會議設備，每年召開至少52次低碳會議。
綠色採購	(1)採購IT設備時，要求廠商提供產品的節能效益等環保文件 (2)全公司所使用的影印事務機器為環保材質，可回收再利用減少污染 (3)採購再製或有環保標章的碳粉匣 (4)影印紙採購，將磅數降到70磅 (5)採用環保建材進行職場裝潢	紙張採購由80磅降為70磅，費用減少10.26%。
節能措施	(1)降低通訊處超坪現象，有效節省電費 (2)更換老舊耗電燈具，改用省電燈管燈具 (3)空調定溫並加裝定時器，落實節能減碳 (4)推廣自購大樓加裝省水裝置，減少浪費	
e- commerce	(1)從行銷到理賠，推動全流程無紙化 (2)陸續建置客戶服務電子化系統	

能源使用狀況

定量指標	單位	2010年	2011年	2012年
汽油	1,000公升/年	25.7	25.4	29.2
電力	仟度/年	5,230,252	5,510,144	6,076,829
自來水使用量	1,000度/年	36,382	34,955	36,678

計算依據來源：

1. 汽油～以全年度公務車輛98無鉛加油總金額回推，汽油年均價參考中油網站。
2. 電力～以全年度用電金額回推，各級距平均再以夏月非夏月加權平均，電價參考網址
<http://www.taipower.com.tw/content/faq/faq01-in.aspx?sid=17>
3. 自來水～以全年度用水金額回推，以各段計價平均，水價參考網址http://www.water.gov.tw/04service/ser_c_main.asp

原材採購量

類別	項目	採購量	採購金額(元)
可再生原材	紙	23,910包	1,793,237
生產相關物料	碳粉匣	NA	5,014,387
	文具	NA	1,245,939
包材	夾鏈袋	290,000個	2,465,000
	塑膠保單封套	408,040個	6,202,208

綠色採購

類別	採購金額(元)
事務機器(印表機)	650,400
資訊用品(個人電腦)	6,156,773
電話系統(交換機)	1,257,230
環保碳粉匣	1,591,836

廢棄物處理

本公司員工電腦使用汰舊後，提供員工回購自用或轉為公用電腦，為100%回收再利用。

處理方式	單位	處理量		
	噸	2010年	2011年	2012年
紙回收再利用	噸	1.9	1.7	2.0
廢棄電腦設備	台	63	230	240

三.e化服務，減少碳足跡

近年來三商美邦人壽皆致力推廣保單自動化服務，希望透過自動化作業減少紙張的列印與郵寄，也貼近現代忙碌人們生活習性，當然更可以減少浪費，減輕對地球資源的耗損。

1. 電子表單

針對部份表單，改以電子表單來取代書面郵寄，減少書面列印與郵寄，也滿足現代消費者使用email習慣。本作業從2008開辦至今，已吸引許多客戶的加入，截至2012年底，累計申請本服務的保戶將近10萬人，該年度電子表單寄發數也已逾200萬封。

2. 自動轉帳

鼓勵保單利用金融機構轉帳來繳納保險費，公司可以比較穩定收到保險費，保戶也能透過金融機構自動轉帳繳費，減少保險費忘記繳付的困擾。至2012年底，新契約續期保費自動轉帳件數比率為47.05%，比2011年同期增加了4.49%。

3. 官網保單查詢與交易

在2012年底，申請三商美邦人壽官網查詢或交易功能的保戶已逾30萬人，而在本公司官網上提供的自動化服務功能有3成多，透過本管道，由保戶自行上網使用本服務也已達13%。

三商美邦人壽
San Shuang Mei Bang Life Insurance

e起轉帳趣

邀請您一同與公司歡度20週年慶

- **活動期間**
自101年9月1日起至102年9月31日止。
- **活動對象**
個人所有保險單之要保人。
- **適用保單**
100年12月31日(含)前生效之有效保單。
- **參加資格及活動獎項**
於活動期間內，點數超過公司郵寄之電子DM並成功申請自動轉帳之保戶，每一保單之要保人可獲得 ibon 400點 (價值新台幣40元)並可參加金盛獎保戶回饋抽獎活動，有機會20兩、ipad及1500張的戲院兌換券等獎項。
- **領獎方式**
 1. ibon點數：本公司將於您成功申請之次月，以手機簡訊方式通知 ibon 點數兌換密碼，得獎者請於點數有效期間內，依手機簡訊密碼至 7-ELEVEN 統一超商之 ibon 機台兌換，逾期點數將會失效，視同得獎者放棄資格。
 - 其他獎項：將於預定抽獎日後一週公佈於三商美邦人壽官網，並專函通知得獎人，得獎人於公告日起15日內未完成領獎程序或仍不符領獎程序者，視同自動放棄其申請獎項之權力。若資料不完整導致本公司無法連絡到得獎人而逾期時亦然，相關活動內容請詳三商美邦人壽官網。
- **注意事項**
 1. 保單為團體、團體保險單及要保日為96年10月1日(含)後之月條件，不計獎。
 2. ibon兌換說明：
密碼綁定以簡訊發送通知，恕不接受其它方式查詢或發送，請檢視您是否提供本公司正確之行動電話號碼，以免喪失兌換權利。
ibon點數100點目前價值等同新台幣10元。
點數發放為每月中計算前月符合資格者統一給付。
ibon點數使用期限為給點時之次年年底為止，點數一經扣除或兌換，恕不接受補發。
列印之兌換券如遺失或毀損，恕無法向三商美邦人壽或 7-ELEVEN 申請補發。
ibon操作兌換時之注意事項，請於操作時詳閱 ibon 機台之用戶手冊。
 3. 每一保單僅限領取一次 ibon 點數，於活動期間內不得重複領取。
 4. 三商美邦人壽保有修正、暫停及終止活動之權利，任何活動變動訊息，將於三商美邦人壽網站公告(www.mli.com.tw)，免費諮詢專線：0800-022-258。

※ 自動轉帳申請書將郵寄至收單地址，請留意近日信件。 [前往其他活動專區](#)

龍曜e01，推廣自動化服務

我們在2012年5/1推動了「龍曜e01」行動，截至2012年底，已經有逾16萬名保戶參與活動，符合抽獎資格的保戶達155,017人。

「龍曜e01」活動進行至2013/3/31，只要申辦「自動轉帳繳續期保險費」、「網際網路自動化交易服務」、「電子表單」及「台幣指定匯款帳戶」服務，就有機會得到多項好禮！



企業流程管理系統（BPM）

企業流程管理系統（Business Process Management）係結合電子文件及企業內容管理系統（ECM，Enterprise Content Management）及影像管理系統（Image Management），以集中式儲存機制儲存各部門的作業資料，降低實體文件因經常調閱或傳送而導致紙本損毀、遺漏、大量複印的機率，並節省人工傳遞實體文件之時間與成本，提高作業流程效率，讓作業流程趨近無紙化。企業流程管理系統（BPM）在商流上的主要機制包括：

BPM 審查作業功能

協助使用者按工作區、責任工作區，及權責進行案件處理，並可定義區分案件狀況，方便承辦人進行作業安排與管理，照會回覆的案件也能透過本系統自動回應訊息提醒承辦人。

快速作業機制（Jet case）

對於低風險作業項目及審查，建檔後會由系統自動檢核，若符合則系統直接結案，減少人工的承辦與審核，減少人力負荷及加速作業效率；針對未符合規則者，系統亦會提供錯誤訊息，便利承辦人員儘速處理。分析2012年完成的件數，新契約作業有28%來自Jet case，保戶服務作業則約有20%，而自動轉帳的Jet case作業量更高達82%。



光碟影像作業系統

光碟影像作業系統主要運用於保單資料的影像化，將保戶的要保書、問卷等相關投保文件，以影像掃描的方式建檔於系統內，有效減少過去人工作業所耗費的時間和人力，縮短發單流程及大幅降低檔案管理的空間成本，提高客戶資料保存的安全性；最重要的是，日後，當保戶需辦理契約變更、理賠申請、保單相關諮詢時，服務人員只要進入光碟影像系統後置的「即時調閱系統」，透過影像化查詢，就能立即掌握保單資訊，為保戶提供效率化的專業服務。

發單作業中心

有鑑於外在環境的急遽變化，以及壽險商品日趨多元化，為因應保戶對保障彈性調整的需求，並提升發單品質、更進一步節省發單時間，三商美邦人壽線上保單自動裝訂系統，除了在製作保單過程中，將保戶日後於調整保單內容時，可能用到的各項空白表單，同步合併裝訂，並採用精美膠裝美背，讓保單便於成冊保存；此外，也同時設立北、中、南三處發單中心，以縮短保單遞送流程，確保客戶權益。

四.推動環境志工

三商美邦人壽不但號召全民樂減碳，更從企業自身做起，從辦公室內部推動省水、省電、省紙等各項目的落實。2011年，在三商美邦人壽董事長劉中興的帶領下，號召了近3,000名員工投入12,000小時於全台擔任慈濟環保志工，為愛地球盡一己之力。

2012年總計30場的國小校園巡迴環保教育活動，舉辦的地點遍佈全台，透過三商美邦人壽各地員工的熱情參與及宣導，用最陽光、最健康的方式擷獲在場的每一位小學生目光，一齊吶喊樂減碳123的環保宣導標語，希望號召大家共同樂減碳，為環保教育盡一份心力。



► 北區校園巡迴～台北市仁愛國小



► 中區校園巡迴～台中仁美國小



► 五月天回母校和小朋友分享低碳生活小秘訣



► 北區校園巡迴～台北市博愛國小

陸、社會參與

企業公民是一種自信
公益志業有一種滿足
取之社會的
是無價的支持和鼓勵
我們要用溫暖、關心和愛
回報！

- 體育推廣不遺餘力
- 致力提升藝術文化
- 支持發展學術教育
- 與社會公益志業合作
- 軟實力的播種紮根
- 社會參與績效統計

三商美邦自創立以來，即以「企業公民」自居，在企業社會責任政策上，自始即積極主動落實推動公司治理，發展永續環境，維護社會公益，加強企業社會責任資訊揭露，並且參與社會奉獻，在制度或有關管理系統中，針對體育推廣、環境生態、藝術文化、學術教育、社會公益、播種紮根等六大領域，每年訂定計畫，編列預算，參與各項公益活動。

一.體育推廣不遺餘力

三商美邦延續保險對於「人」的關懷，長期支持及贊助各項體育賽事，並推動有益身心的活動，鼓勵國人培養健康的休閒活動與體魄，連續五年獲得前行政院體委會頒發體育推手－贊助類金質獎的肯定。

體育推手獎

三商美邦人壽在保險本業提供優質的金融服務之外，為推廣全民運動的風氣，讓國人將運動的習慣往下扎根，更希望能從小開始培養運動習慣，為未來成為專業運動員打下良好的基礎。

2012年我們支持的體育活動包括：「台灣名人賽暨三商杯高爾夫邀請賽」、「三商企業盃公益路跑賽」、「高中籃球聯賽（簡稱HBL）」、「亞特盃心智障礙者運動會」、「台灣兒童高爾夫公開賽」、「國語



▶ 馬總統與體育署何卓飛署長(左)、三商行陳翔立董事長(右)於「第十屆總統盃全國慢速壘球錦標賽」會議中合影



▶ 三商行陳翔立董事長(右)捐贈義賣活動所得，由淡水文化基金會莊武男董事長代表接受



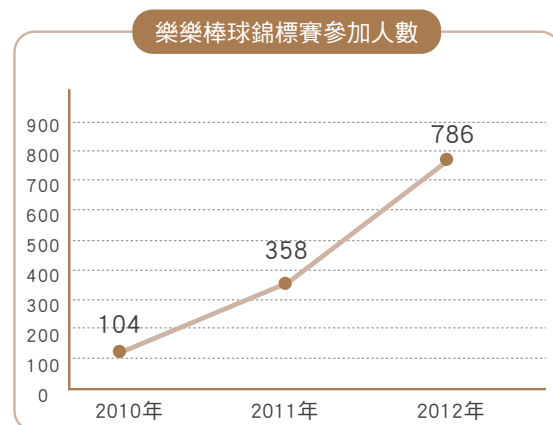
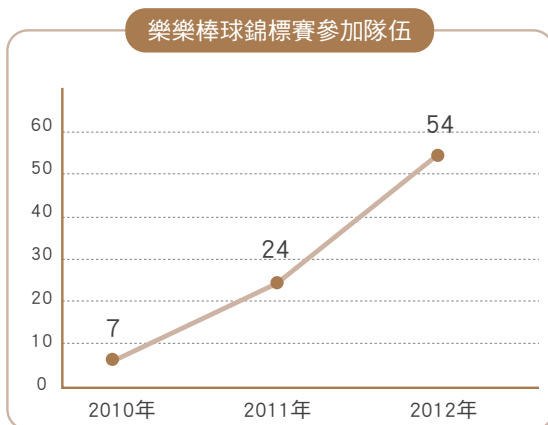
▶ 結合公益，致力推廣全民運動的風氣

日報全國桌球錦標賽」、「台灣慢壘之父-陳河東先生紀念盃全國慢速壘球錦標賽」、「中華職棒明星賽」、「總統盃全國慢速壘球錦標賽」等各項活動，而這些體育賽事也都是本公司已經持續贊助多年的比賽。

此外，為了紮根台灣職棒運動，我們在2010年開辦「三商美邦人壽盃Teeball全國樂樂棒球錦標賽」，讓棒球運動的幼苗在國小校園裡播種、茁壯。連續五年榮獲金推手獎的鼓勵，將支持我們持續在體育推廣這個領域貢獻心力！

三商美邦人壽盃Teeball全國樂樂棒球錦標賽

三商美邦人壽推動棒壘活動不遺餘力，從2010年開始舉辦向下紮根的樂樂棒球錦標賽，不僅帶動校園內樂樂棒球的風潮，並全額贊助冠軍球隊出國比賽，開闊孩子們的視野，增進國際交流。下表為歷年來參加活動的隊伍與人次統計：



► 三商美邦人壽業務長張財源(二排左五)與「第三屆亞洲盃Teeball錦標賽」冠軍台南市三股國小選手

二.致力提升藝術文化

我們積極響應藝文活動推展，支持藝術、音樂、舞蹈文化等活動，讓藝文活動普及化，豐富民眾的生活以及心靈。2012年贊助國片電影「球來就打」拍攝、iLOOK校園青春影展、長榮交響樂團－聽見幸福頌讚、台北國際賞鳥博覽會、任賢齊飆世界巡迴演唱會、送你一份愛的禮物、義守大學外國學生聯合演唱會、高雄木柵國小合唱團、台灣戲劇表演家劇團－天若光贊、台灣音樂文化國際交流協會等活動與團體，對於新世代的藝術文化活動，回饋予溫暖、支持與鼓勵，期待未來能有更多藝術文化的種子，在世界舞台開花結果。



► 本公司贊助「台灣音樂文化國際交流協會」普及城鄉兒童的音樂啟蒙



► 本公司贊助「2012NTU經濟金融會計國際研討會」現場實況

三.支持發展學術教育

三商美邦深知學術教育志業對開創人類未來的重要性，積極支持產官學界舉辦的研討會、座談會、演講座談等活動，推廣金融、保險等學術教育活動。

此外，我們鼓勵員工能夠持續參與各項學術教育志業，並且主動終身學習，讓專業、技能、視野以及格局都能更上一層樓，於國際壽險管理學會、中華民國壽險管理學會及中華民國精算學會等等，我們向來扮演積極的角色，以實際行動支持發展學術教育。

彩繪大地寫生比賽

三商美邦人壽保戶子女寫生比賽每年在全省北中南三區舉辦，為培育國內藝術創作人才撒下種子。2005年首開獎勵小畫家出國參訪美術館、增加閱歷的先例，至2010年，已連續六年獎勵小畫家出國參訪；2011年起更以「彩繪大地」為主題，希望回歸藝術最原始的精神，體驗自然之美，讓喜愛繪畫的小朋友們，都能運用畫筆繪出最純真的感受！2012年各地活動舉辦地點：



2012年各地活動舉辦地點

地區		活動地點
北區	台北	大安森林公園
桃竹區	中壢	中壢市中正公園
中區	台中	國立自然科學博物館
	嘉義	嘉義市嘉義公園
南區	台南	高鐵台南站站前廣場
	高雄	夢時代購物中心

目的

三商美邦人壽舉辦「彩繪大地」保戶子女寫生比賽，多年來除了為培育藝術人才盡一份心力，期許小朋友除了課業之外，發掘更多的藝術細胞，也希望父母帶著小孩一同參與，增進親子感情，培養親子默契及互動。

成果

「彩繪大地」保戶子女寫生比賽，每年在全省六個都會地區進行活動，現場還會設計遊戲、益智活動以及各項和保戶互動的節目，讓參與的小朋友及家長倍感貼心，2012年報名人數首次突破萬人，更是民眾對於三商美邦人壽的肯定。



四.與社會公益志業合作

我們與社會公益志業攜手合作，鼓勵民眾「捐血一袋、救人一命」之義舉；如與台灣血液基金會合作，主辦「捐血送越光米，愛心大串連」活動、嘉義分公司亦長期主辦捐血活動。同時鼓勵員工在年終尾牙時，以感恩的心捐款贈與社會公益志業，以進一步推動公益活動等等，讓社會公益的心靈種子，能在臺灣各角落落地生根，蔚為風氣。



2012年捐血執行情況

區處	捐血袋數
總公司	1,500
嘉義分公司	191
合計	1,691

五.軟實力的播種紮根



► 本公司長期贊助Baby Boss太空館，致力航太天文教育的提升

面對未來競爭日益激烈的趨勢，臺灣要在世界舞臺繼續立足，軟實力的提升是核心的策略之一。三商美邦多年來即凝聚資源，舉辦「小太空人計劃」、贊助 Baby Boss 太空館、國語日報天文台，推動英文以及航太天文教育之外，期待啟發國內小朋友對太空科學的好奇，培養未來的航太天文人才。

小太空人探索夏令營

「三商美邦人壽小太空人計劃」自2004年舉辦至2011年共8屆，吸引全台5千人次報名，公司亦贊助91位小太空人及其父或母赴美受訓，雖然該計劃已於2011年落幕，但秉持著企業的社會責任，延續保險對「人」的關懷，2012年起將「小太空人計劃」轉型為「小太空人探索夏令營」。



目的

以公益為出發點，贊助家扶中心所扶助的弱勢學童前往北部地區：讓學童透過體驗、展示、講座、實際觀測等活動，能有個探索太空天文之旅，感受星空所帶來的魅力，圓一個太空夢想，除了持續推廣太空天文教育外，也能共同為社會及縮短城鄉差距盡一份心力。

我的太空夢活動採二天一夜的參觀學習模式，進行太空和職業探索的學習活動的意義在於讓小朋友拓展視野，希望他們玩得開心，並從中學習太空的奧妙，每位小朋友都滿載而歸，這趟旅程相信在他們的心中已留下美好且難忘的回憶。

成果

- (1) 對兒童教育的影響：兒童是社會重要的資產，提前培育他們的價值觀及視野，對教育影響深遠。
- (2) 關懷弱勢團體：縮短家扶中心小朋友城鄉差距，使他們從玩樂中開心學習。

在活動結束後，三商美邦人壽的夥伴收到小朋友親筆寫的卡片，滿滿的感謝溢於言表。三商美邦人壽將繼續秉持「取之於社會、用之於社會的理念」執行每次的小太空人探索夏令營，我們的付出也許只是一小部分，在小朋友心中卻是美好的回憶，永難忘懷。



▶ 家扶中心的孩子們參加「三商美邦小太空人探索夏令營」參觀國家太空中心，啟動了無數的好奇



六.社會參與績效統計

單位：新台幣仟元

類別	2010年	2011年	2012年
現金捐贈	4,300	1,768	1,946.5
企業志工投入時間換算成貨幣	0	2,798	667.8
合計	4,300	4,566	2,614.3

註：「企業志工投入時間換算成貨幣」計算方式為本公司每人平均時薪*志工總時數。

現金捐贈

捐贈時間	受贈單位	捐贈金額（元）
2012年04月27日	財團法人世新大學	39,000
2012年04月27日	財團法人政大學術發展基金會	700,000
2012年04月30日	社團法人中華刑事偵防協會	600,000
2012年05月23日	財團法人台北市現代保險教育事務基金會	100,000
2012年07月13日	瑪利亞社會福利基金會	27,539
2012年08月21日	財團法人台北市現代保險教育事務基金會	200,000
2012年10月16日	台灣音樂文化國際交流協會	50,000
2012年10月18日	國立政治大學	130,000
2012年11月14日	中華財團法人兒童福利聯盟文教基金會	100,000



▶ 贊助「高中籃球（HBL）聯賽」



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE MERCURIES LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2012

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by MERCURIES LIFE INSURANCE CO., LTD. (hereinafter referred to as Mercuries Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report of 2012. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in Mercuries Life's operational sites in Taiwan of this report.

The information in the Mercuries Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of Mercuries Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Mercuries Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification set out below with the intention to inform all Mercuries Life's stakeholders. The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organisation.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (2011).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant employees at headquarter of Mercuries Life in Taipei City in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from Mercuries Life, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with QMS, EMS, SMS, EnMS, GPMS, SA 8000, GHG Verification Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Mercuries Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Mercuries Life sustainability activities in 01/01/2012 to 12/31/2012.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first to be assured by an independent assurance team and Mercuries Life has taken a bold step by offering the report to evaluation against both Global Reporting Initiative's G3.1 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of Global Reporting Initiative G3.1 Application Level B+ and AA1000 Assurance Standard (2008) type 1, moderate level.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**Inclusivity**

Mercuries Life has demonstrated a strong commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, consumers, investors, local communities, suppliers, media, NGOs and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. It is recommended to have direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

Mercuries Life has implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. We believe the report has addressed the great majority of Mercuries Life's material issues at an appropriate level to reflect their importance and priority to the stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be formalized and documented to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

Mercuries Life is committed to being responsive to stakeholders and their concerns. Future reporting may refocus on how the contribution is making to sustainable development outcomes. The amount of information on environmental and societal aspects may be increased in next report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**Principles, Standard Disclosures and Indicators**

The report, Mercuries Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012, is adequately in line with the Global Reporting Initiative G3.1 application level B+. The principles of Materiality, Stakeholder Inclusiveness and Sustainability Context may be further enhanced in next report. The performance indicators (LA7, EC6 and HR3) may be further enhanced in accordance with indicator protocol. It is also recommended to have more disclosure on governance required in GRI G4.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
10 July, 2013
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI 3.1相符性對照表

GRI綱領		揭露項目	頁碼
策略與分析	1.1	機構的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	4
	1.2	主要影響、風險及機會的說明	4
機構簡介	2.1	機構名稱	3
	2.2	主要的品牌、產品或服務	7
	2.3	機構的營運架構	9
	2.4	機構的總部位置	3
	2.5	機構營運國家	8
	2.6	所有權的性質與法律形式	11
	2.7	機構供應的市場	8
	2.8	報告機構的規模	6
	2.9	報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	無重大改變
	2.10	報告期間所獲得的獎項	14,15,32
報告參數	3.1	資訊報告期間	3
	3.2	上一份報告的日期	首度發行
	3.3	報告週期	每年
	3.4	查詢報告或報告內容的聯絡資訊	3
	3.5	界定報告內容的過程	16
	3.6	報告的邊界	3
	3.7	指出任何有關報告範疇及邊界的限制	3
	3.8	匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施等	無相關情事
	3.9	數據量測技巧及計算基準	見各章節說明
	3.10	解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	首度發行
	3.11	報告的範疇、邊界或所用的計算方法與以往報告的重大分別	首度發行
	3.12	表列各類型標準揭露在報告中的位置	75
	3.13	外部確證的政策與現行措施	3,73-74
治理、承諾與議合	4.1	機構的治理架構	9
	4.2	指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	無兼任
	4.3	董事會中獨立及非執行成員的人數	20-21
	4.4	股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	24,44
	4.5	對高層人員的補償與機構績效之間的關係	21-22
	4.6	避免最高治理機關出現利益衝突的程序	22
	4.7	決定董事會成員之關於永續性專業的流程	20-21
	4.8	機構內部的使命、價值觀、行為守則，以及其實施現況	6
	4.9	董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序和頻率	16
	4.10	董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	16
	4.11	解釋機構有無及如何按預警方針或原則行事	24-28
	4.12	機構對外界發起的約章、原則或其他倡議的參與或支持	66

GRI綱領		揭露項目	頁碼
治理、承諾與議合	4.13	機構加入的一些協會或倡議組織	18
	4.14	機構議合的利害關係人群體清單	17-18
	4.15	辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	16
	4.16	利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	17-18
	4.17	利害相關人議合過程中所提出的關鍵主題，以及機構如何回應	17-18

經濟指標		揭露項目	頁碼
管理方針			12
經濟績效	EC1	產出及分配的直接經濟價值	13
	EC2	因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	28
	EC3	機構擬定之退休金計畫是否完全	45
	EC4	來自於政府的重大財務援助	無
市場地位	EC5	標準薪資與當地最低工資的比例	44
	EC6	對當地供應商之政策、措施及支出比例	-
	EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序	42
間接經濟衝擊	EC8	為公共利益而提供之基礎建設投資及服務，及其發展與影響	31
	EC9	了解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	-

環境指標		揭露項目	頁碼
管理方針			58
能源	EN1	所用物料的重量或用量	本公司為金融服務業，非製造業，故此指標不具實質性
	EN2	使用再生原料作為生產原料之比例	本公司為金融服務業，非製造業，故此指標不具實質性
	EN3	按主要來源畫分的直接能源耗量	61
	EN4	按主要來源畫分的間接能源耗量	61
	EN5	經環境保育及提高效率而節省的能源	60-61
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	62
	EN7	減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	61-62
水	EN8	按來源畫分的總排水量	無相關統計
	EN9	因排水而嚴重影響的水源	本公司為金融服務業，非製造業，故此指標不適用

環境指標		揭露項目	頁碼
水	EN10	循環再用及再用水的總用量	無水回收及再利用情形
生物多樣性	EN11	在環境保護區或生物多樣地區的資產	本公司非座落於保護區之生物多樣性的棲息地及保護區
	EN12	機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	無重大影響
	EN13	受保護或經修復的棲息地	不適用
	EN14	對生物多樣性的策略	不適用
	EN15	棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	不適用
排放物、污水及廢棄物	EN16	按重量畫分的直接與間接溫室氣體總排放量	61
	EN17	其他相關按重量畫分的溫室氣體總排放量	無其他溫室氣體
	EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	60-61
	EN19	臭氧物質排放量	本公司為金融服務業，非製造業，故不具實質性
	EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	本公司為金融服務業，非製造業，故不具實質性
	EN21	按品質及目的地畫分的總排水量	排入污水下水道
	EN22	按種類及處置方法畫分的廢棄物總重量	62
	EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	不適用
	EN24	按照《巴賽爾公約》處理的有毒廢棄物重量	不適用
	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	無相關情事
產品及服務	EN26	減低產品及服務對環境影響的計畫及其成效	62-63
	EN27	包裝材料	包材為提供給客戶的夾鏈袋，無進行回收
遵守法規	EN28	違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數	無相關情事
交通運輸	EN29	運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響	-
整體情況	EN30	按總類畫分的總環保開支及投資	62

勞工指標		揭露項目	頁碼
管理方針			42
雇用	LA1	按雇用型式、合約及地區畫分的員工總數，並依性別來細分	43
	LA2	按年齡組別、性別及地區畫分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率	43
	LA3	按營運據點畫分，只提供予全職雇員的福利	45-46
	LA15	按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率	43

勞工指標		揭露項目	頁碼
勞資關係	LA4	受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比	本公司無工會
	LA5	有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂	依照勞基法規定
	LA6	在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例	依法無須設立健康安全委員會
	LA7	按地區與性別畫分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數	-
	LA8	為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防，以及風險監控有關的計畫	-
	LA9	與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題	44
培訓與教育	LA10	按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數	49
	LA11	加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程	48
多元化與平等機會	LA12	按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比	49
	LA13	按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職種員工的狀況	43
	LA14	按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金（紅利）比率	44

人權指標		揭露項目	頁碼
管理方針			44
投資和採購	HR1	載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比	報告期間無重要投資協定
	HR2	已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比	-
	HR3	員工的人權訓練	-
反歧視	HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	無相關情事
結社自由與集體協商權	HR5	危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動	44
童工	HR6	鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻	44
強迫勞動	HR7	鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻	44
安全措施	HR8	保全的人權訓練	-
當地員工	HR9	涉及侵犯當地員工權利的個案總數	無相關情事
評量	HR10	接受人權審查與或影響評估的營運活動總數與比例	-
矯正措施	HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量	無相關情事

社會指標		揭露項目	頁碼
管理方針			66
社 區	SO1	執行議合對話、影響評估及開發計畫的比率	-
賄 賂	SO2	已作賄賂風險分析的業務單位的總數及百分比	23-24
	SO3	已接受機構反賄賂政策及程序培訓的員工百分比	22
	SO4	回應賄賂個案所採取的行動	無相關情事
公共政策	SO5	對公共政策的立場和遊說	-
	SO6	政治捐獻	無相關情事
反競爭行為	SO7	涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果	無相關情事
遵守法規	SO8	違反法律及規則被處鉅額罰款的總額	22
社 區	SO9	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些?	無重大潛在影響
	SO10	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響之預防與減緩措施	無相關情事

產品指標		揭露項目	頁碼
管理方針			30
客戶健康與安全	PR1	產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	本公司為金融服務業，故不適用
	PR2	違反規範產品及服務健康與安全的次數	無相關情事
產品及服務標示	PR3	標示產品及服務所需的資訊種類	本公司為金融服務業，故不適用
	PR4	違反規範產品及服務資訊標章的次數	無相關情事
	PR5	滿足客戶需求的措施，包括客戶滿意度調查結果	35-39
行銷推廣溝通	PR6	符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫	40
	PR7	違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	無相關情事
客戶隱私權	PR8	侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	無相關情事
遵守法規	PR9	產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額	無相關情事

"-"表示無相關資料