

# 金融大回饋計畫\_中國信託產險

## 一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 與員工共享經營成果	年終獎金、調薪制度、員工持股信託（員工及公司定額相對提撥購買公司股票）	
● 多元教育訓練資源	新人凝聚營、員工在職訓練、專業領域訓練課程補助(114年新增永續證照)、手語課程、專業證照獎勵、通識訓練課程、Hahow 數位課程平台、HyRead 數位圖書館平台	1.舉辦新人凝聚營 2.進行管理職訓練 3.舉辦多場讀書會及通識課程 4.發布數位課程堂課 5.提供員工 Hahow 數位課程平台、HyRead 數位圖書館平台使用 6.訂定證照獎勵辦法
● 重視員工身心健康的幸福企業	1.健康類：健康檢查、員工協助方案 EAP、健康講座、體育活動 2.三節禮金、生日禮金、員工旅遊、員工房貸/信貸優惠利率、結婚、生育、喪葬補助 3.領先同業：每年員工親子假 1 天及員工關懷假 7 天	1.健康講座，如胃食道逆流講座、綠色飲食活動(節電講座) 2.舉辦夜間健活動 4.參與集團健走競賽活動 5.舉辦「中信騎跡，自行車活動」

## 二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 公平待客推動及落實	中國信託產險秉持「待客如親」服務理念，以及母公司中信金控「We are family」品牌精神，董事以身作則由上而下落實公平待客企業文化，組成公平待客委員會，推動公	114 年「金融服務業公平待客原則評核」前 26~50%的肯定。

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
	平待客相關作業。	
● 保險與風險管理教育推廣	為提升消費者及大眾風險管理的概念，了解並完善自身保險需求，中國信託產險透過官網、社群(Line、FB)、新聞稿及校園講座等管道，分享保險觀念。	1. 114 年規劃多場校園講座 2. 官網、社群(Line、FB)提供保險與風險管理相關文章
● 提供數位便利服務	中國信託產險致力優化數位服務，以提供保戶更便捷的保險服務，優化各項服務，提供良好的保戶體驗。	1. 「車險 e 指保」服務：結合數位科技及 OCR 數位辨識工具的快速簡化民眾投保流程。 2. 網路國際漫遊結合旅綜險投保平台：與遠傳合作，創新投保及便利繳費方式，讓旅遊保障更齊全。 3. 「Fun 心 Care 醫療諮詢」服務：旅綜險結合 24 小時的線上醫療支援，突破時間、地域與語言的限制，提高海外旅遊健康保障。 1. 網投旅遊險加入為家人投保功能，為法規開放後業界首家上線。

### 三、針對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
● 推動普惠金融，保障弱勢	中國信託產險長期關注身障及弱勢族群，提供微型傷害保險，以極低的保費為經濟弱勢者提供基本保障，避免突發事故對家庭與經濟造成嚴重衝擊。並於 2020 年起攜手中華啟能基金會、嘉義市福安王爺慈善會等夥伴助弱扶貧，透過捐贈微型保險保費方式，提升其保險保障，	1. 微型保險累計金額已超過百萬元，受惠人次近萬人。 2. 連續 4 年獲保險局「微型保險競賽業務績優獎」及「微型保險競賽身心障礙關懷獎」的肯定。 3. 113 年度微型保險成長率 9.72%，保險業微型保險推動目標達成率 116.13%

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
● 創造金融友善環境	中國信託產險為提供身心障礙消費者更友善之服務及確保身心障礙消費者充分享有基本、平等及合理便利之服務，依據身障、視障、聽語障、高齡、新住民等各種不同族群，訂定相對應的服務。	為業界前四名。 1. 官網：無障礙標章最高 3A 等級「金融友善專區」，可查詢各分支機構聯絡資訊及無障礙設施、保險商品。 2. 針對高齡者：官網設置國、台語語音導讀服務、樂齡專區。 3. 臨櫃：設置友善服務櫃台，優先服務高齡、身障、外國客戶，並提供視訊手語翻譯預約服務及雙語標示。
● 善盡社會企業責任	中國信託產險秉持取之於社會、用之於社會的精神，全省服務據點，藉由社區活動的參與，與當地居民維持良好之互動關係，積極投入各項公益活動。	1. 每年參與台灣人壽每年定期舉辦之『祖孫三代動起來』系列活動。 2. 響應中國信託慈善基金會「點燃生命之火全民募款」運動。 3. 每年持續舉辦捐血活動。 4. 攜手中信科大師生及台南新化社區鄉親，舉辦 1 場「中信騎跡，永續同行」騎車減碳、淨街環保活動。
● 詐騙防治宣導	配合政府防詐政策，守護大眾財產，面對手法不斷翻新的詐騙手法，中國信託產險積極推動「內部防詐教育訓練」及「外部防詐宣導」雙軌並進，提升全民識詐能力。	1. 公司簡訊全面導入以官方短碼「68818」，快速識別訊息來源，降低被詐機率。 2. 官網、Line 設置「新世代防詐專區」，讓民眾可快速取得防詐騙資訊。 3. 邀請檢察官、警察為公司主管及員工授課，掌握最新詐騙手法，對外透過校園講座、活動等進行防詐宣導。 4. 定期發佈防詐資訊給員工及客戶。

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明	推動成效
		5. 發佈電話詐騙、愛情防詐 2 則防詐影片，透過 LINE 及 FB 發布。 6. 舉辦網路「全民防詐攻略」有獎問答活動，推廣防詐知識。