

金融大回饋計畫_泰安產險

一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 人才發展培訓	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人才培育獎學金計畫:馬可波羅及少年馬可(歐洲)、哥倫布(美國/加拿大)及魔戒(紐西蘭/澳洲)。 2. 專業職能課程:公司內部訓練、外部專業課程(費用公司補助)。 3. 主管職培訓專班。 4. AC 管理職能評鑑。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 人才培育獎學金計畫:每年有 12 至 18 位主管及優秀同仁獲得此計畫獎學金，每位獎學金得主可獲得 30 萬元經費與 10 天公假(含前後週末為兩週)以 2 人一組自助壯遊。歷年來已累計一百多位同仁參與。本計畫獲頒「台灣保險卓越獎-人才培訓創新卓越獎」榮譽。 2. 持續深化人才發展制度，透過完善的「主管發展體系」、「專業培訓制度」與「人才培育專案班別」(如大鵬班、營業小老虎班、少馬/幼虎輔訓專班等)，逐步形成穩定的人才供應網。 3. 公司每年選派優秀人員參與外部主管課程與產險專業訓練，並提供取得專業證照補助，提高同仁專業能力。
● 鼓勵持續進修	<ol style="list-style-type: none"> 1. 員工或其子女教育補助。 2. 主管在職進修補助。 3. 各項專業考試費用補助。 4. 取得專業證照獎勵及津貼。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持續提供同仁與眷屬教育補助、職能課程進修補助、外部研習補助及多元的數位學習資源。 2. 針對「員工自我提升」的各項補助，有證照考試、專業津貼、外語

		<p>津貼、在職進修補助....等。</p> <p>3. 主管與專業人員亦可申請外部證照課程，包含火險、車險、責任險等產險關鍵領域，並由公司補助報名費或課程費用，鼓勵同仁取得產險核保理賠專業證照。</p> <p>4. 透過多元進修措施，年度員工進修人次逐年上升，產險核保理賠專業證照取得率穩定提升，並有效促進同仁職涯發展與專業深化。</p>
● 員工幸福職場	<p>1. 免付費員工心理諮商管道。</p> <p>2. 有薪生日假。</p> <p>3. 年度健康檢查。</p> <p>4. 購買電動車補助。</p> <p>5. 藝文/體育活動補助。</p> <p>6. 員工部門旅遊補助。</p> <p>7. 結婚/生育禮金及各項慰問金。</p>	<p>1. 致力於打造友善幸福職場，提供多項福利措施，包括心理諮詢補助、年度員工健康檢查、生育補助、子女教育補助、部門旅遊補助、團體保險、電動車/健身活動補助等，全面支持同仁身心健康。</p> <p>2. 公司並推動彈性照顧措施，如重大事故急難補助、家庭照顧友善政策、有薪生日假，營造穩定、互助的工作氛圍。</p>

二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
● 金融友善計畫	貫徹公平待客原則投入一系列金融友善計畫，包括：為維護弱勢族群的投保權益導入「手語翻譯服務(聽語障)、多國語言翻譯服務(新住民)、電子保單 QR Code 全語音朗讀功能(視障)、官網設金融友善服務專區(無障礙網頁)」等。	取得最高等級認證「無障礙網頁 AAA 標章」。

● 客戶滿意度調查 /高齡客戶滿意 度調查關懷調查 計畫	1. 客戶滿意度調查 2. 高齡客戶滿意度調查	1. 客戶滿意度調查自 2021 年 9 月開辦， 每題平均分數達 4.9 分(最高 5 分非 常滿意)。 2. 高齡客戶滿意度調查自 2023 年 9 月 開辦，每題平均分數達 4.9 分(最高 5 分非常滿意)。
● 客訴管理	導入「ISO 10002 客訴管理系統」	2025 年 8 月通過「ISO 10002 客訴管理 系統」國際認證。
● 資安管理及客戶 個資保護	資安管理及客戶個資保護，取得兩項國際認證。	取得「ISO27001 資訊安全管理系統、 ISO27701 個人資料保護」兩項國際認 證。

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
● 普惠金融實踐照顧 弱勢家庭	自 2021 年起每年捐助全台各地一萬人次之團體微型保險，持續迄今。	自 2021 至 2025 年 10 月累計達 39 萬人次，給付超過上千萬元。 2025 年 10 月共承保 103,892 名保戶， 總承保金額約新臺幣 748.7 萬元。
● 社會責任公益投入	1. 自 2002 年迄今關懷偏鄉原住民青少年教育發展「苗栗縣泰安鄉泰安國民中小學第三學期(暑假)多元課程和活動體驗」。 2. 自 2020 年迄今持續深耕校園心輔專案「超前部署酒駕預防-逆境青少年輔導計畫」。	自 2002 年起迄今累積捐助數千萬元經費支持，關懷偏鄉原住民學童教育與逆境青少年之身心發展。
● 金融犯罪防治推動	舉辦「防制金融詐騙宣導」。	計有 60 人次參加。