

金融大回饋計畫

一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
薪酬制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提高新進人員敘薪，招攬優秀人才。 2. 辦理人員調薪，完善薪酬管理。 3. 提供完善退休制度、端午節、中秋節節金及1.5個月年終獎金，另依公司績效及個人表現核發績效獎金及員工酬勞。 	反映物價變動及激勵員工士氣提昇本公司薪資競爭力。
提供多元福利制度	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為鼓勵員工工作與生活平衡，增進職業健康與安全制定多元福利制度，新增「生日假」。 2. 為落實友善母性保護措施，提供女性同仁8天產檢假、58天產假；提供男性同仁8天陪產檢及陪產假。 3. 多元福利補助：提供結婚、生育、喪葬、醫療、子女教育等各項補助；同時提供旅遊及社團補助，鼓勵同仁在工作之餘放鬆心情。 	<p>陪產檢及陪產假申請人數 9 人，天數 55.5 天。</p> <p>產檢假申請人數 16 人，95.5 天。</p> <p>產假申請人數 11 人，587 天。</p> <p>各項補利補助總計申請 1,967 人次。</p> <p>全公司共計補助 27 個社團。</p>
員工持股信託	鼓勵員工長期儲蓄，協助員工累積財富，保障員工退休後之生活安定為目的所設立	參與人數 848 人。
提供員工身、心保護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 投保員工團體保險，讓員工多一分保障。 2. 與張老師基金會合作執行「心·陪伴」員工協助方案。由張老師基金會提供專線以及心理諮商服務。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 讓傷病員工獲得團體保險的理賠。 2. 藉由提供員工協助方案，員工可不限次數撥打專線電話，由張老師基金會提供情緒安撫、心理諮詢轉介評估服務。
員工健康檢查	以優於勞基法規定之檢查作業，對每一位在職員工每年都執行一次檢康檢查。	早期發現，早期治療。每一年齡層的員工每年都能藉由檢查結果知道自己身體狀況。

執行母性健康保護計畫	執行母性健康保護計畫。	關懷 12 位同仁提供孕期追蹤及產後風險評估。
員工培訓	<p>在員工教育訓練方面，除著重在保險專業知識外，也同時兼顧多元產業標竿交流，透過內部、外部訓練及線上教學機制，強化落實員工的各項職能的發展。</p> <p>為使員工具備專業、前瞻、創新、當責及熱情的核心價值，透過教育訓練使員工具備專業能力及軟實力。為了快速回應產業的變革，舉辦不同職能所需的課程，並以華產 DNA、專業知識及客戶服務為三大課程主軸，開展各項符合員工所需訓練。</p>	<p>2025 年度展開新進人員訓練、關鍵人才培訓、晉升後管理訓練、高階趨勢講座、共識營及各險種專業訓練，總計開辦 25 梯次，參訓 525 人次。</p> <p>外部訓練部分遴選同仁參加外部訓練機構如保險事業發展中心、核保學會與金融研訓院等開辦之課程，以培養各種專業知識及了解市場趨勢。2025 年度共計派訓 562 人次。</p>

二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
微型保險專案	透過提供微型保險商品予弱勢團體，給予身心障礙、低收入戶等民眾更全面之保障。	提供弱勢團體及其成員相關商品之保障。
數位客訴平台	2025 年起為強化客訴處理品質與效率，結合數位科技建置「數位客訴平台」，整合本公司現行各種申訴管道，提升客戶申訴案件之處理效能。	透過整合電話客服、官網申訴信箱、其它書面如申訴信函、外部機關如保險局、評議中心等，以系統化管理方式提升處理效率。
臨櫃及其他服務之金融友善設施	<ol style="list-style-type: none"> 各對外營業據點提供老花眼鏡、助聽器、放大鏡、點字板及無障礙電梯、坡道等設備。 提供投保單一服務窗口(包含團體保險)及多元溝通管道(包含免費客戶服務專線、免費申訴專線、客服信箱等)。 	高齡及身障客戶可透過相關服務設施更易於辦理保險業務。
官網設置防詐專區	2024 年起於對外官方網站增設防制詐騙專區，提供常見詐騙案例向客戶宣導，並提供相關主管機關之防詐影片、法	客戶於瀏覽本公司對外官網時，可閱覽相關防詐訊息。

	規資訊及網站連結向客戶宣導最新防詐資訊。	
臨櫃、電話客服滿意度調查	2024年起每半年針對臨櫃服務、電話客服執行客戶滿意度調查。	透過滿意度調查蒐集客戶對服務的建議，以提升行政效能及服務品質。2025年度上半年調查結果顯示平均滿意度分別為 97.33%及 90.14%。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
社群媒體推廣全民防詐	2025年起定期於本公司 FB 粉絲專頁、LINE 等社群媒體宣導最新防詐訊息。	透過社群媒體傳播，使瀏覽之保戶、民眾可接收相關防詐資訊。
服務櫃台增設口譯機	為服務新住民及其他外籍客戶，2025年起各對外營業據點增設多國語言功能口譯機，客戶可利用相關設施與服務人員進行溝通。	有效協助外籍、新住民等客戶進行保險業務辦理作業。
防詐措施	官網線上繳費系統、提供予客戶之通知單、繳費單等相關文件及郵東通知增列防詐警語。	避免客戶於辦理保險業務、繳費時，遭詐騙集團利用而受損害。
導盲犬友善環境	2025年已完成全台對外營業據點導盲犬友善店家申請事宜，均已加入導盲犬友善環境。	本公司全台對外營業據點共計 40 處均已張貼導盲犬友善環境貼紙。
無障礙設施導覽影片	2025年針對全台各對外營業據點之無障礙設施，拍攝導覽影片並揭露於官網金融友善服務專區。	透過無障礙設施導覽影片，高齡、身障客戶可更清晰瞭解本公司各項無障礙設施之位置與內容，更有利於客戶使用。

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
安德烈慈善協會	每年參加該協會捐贈年菜食物箱活動，並安排志工至協會包裝年菜幫助偏鄉兒童過好年。	歷年合計捐贈 3,840,000 元。
真善美基金會	1. 提供真善美家園高中齡智能障礙者兒們更安全有保障的居住環境經費。 2. 與真善美家園共同規劃每年度的「服務對象生活體驗」活動，為老憨兒盡一份心力。	歷年合計捐贈 4,240,749 元。

社福團體	提供 30 個以上社福團體微型保險保障	113 年受益人數為 7,792 人
瑞信兒童醫療基金會	與該基金會合作歡樂聖誕列車活動。邀請同仁擔任志工包裝聖誕禮物並將禮物捐贈給醫院病童。	捐贈 150 份聖誕禮物予台中中山附設醫院病童。捐贈 200 份台東馬偕醫院病童。
世界展望會	舉辦「揪團減重助公益」活動，同仁每減重一公斤，就捐贈一百元給世界展望會。	總共捐贈三萬元予世界展望會。
金融知識教育推廣	廣納各校優秀人才於大四下學期學生至本公司實習。	114 年共計 7 所大專院校 9 名學生參加實習公司實習計畫，並有 1 名同學畢業後留任於本公司，繼續服務。
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
鼓勵各分支機構自辦公益活動	新增 ESG 考核注意事項，鼓勵各分支機構自辦公益活動為自己單位績效加分。	增加本公司合作之公益團體家數。