

履行社會責任情形

本公司向來秉持蘇黎世保險集團「誠信正直、以客為本、永續經營、追求卓越、團隊合作」之基本價值觀，以提高服務品質、保障保戶權益、創造公司利潤、回饋股東及員工。除了專業形象建立外，有關社會責任履行情形摘要說明如下：

一、環保、社區參與：

1. 環保：本公司落實節能減碳政策，包括採用節能水龍頭、二段式省水裝置沖水馬桶、大樓空調溫度設定為26°C-28°C、縮短上下班空調運轉時間、大樓電梯設備於下班離峰時段及例假日時段均關閉部分電梯、定期進行辦公室場所消毒、宣導員工節約水電用量與實施資源分類回收等措施，對公司內部各項作業流程與文件簽核，逐步建構採用電子流程方式作業，以期降低紙張用量等。
2. 社區參與：本公司全省約有三十處服務據點，藉由社區活動的參與，與當地居民維持良好之互動關係。

二、社會貢獻、社會服務、社會公益：

1. 社會貢獻：本公司遵循集團經營理念，歷年來經營狀況穩定為創造股東利益、誠實納稅為國家貢獻稅收，扮演良好企業公民角色。此外，本公司重視員工權益，創造就業機會，全省共僱用約八百名員工，勞資關係和諧。
2. 社會服務、公益：
 - (1) 本公司堅守本份秉持保險業發揮風險管理之理財機制功能，成立五十年來積極以保險專業技術有效分散個人、家庭與企業之損失風險。
 - (2) 內部員工也發揮人溺己溺精神，多次響應賑災捐款活動救助災民，包括97年四川地震、98年八八風災、99年印尼天災捐款、100年日本地震捐款，並轉交中華民國紅十字會。此外，集團基金會也配合員工捐款提撥相對等金額之捐款，以善盡企業責任。
 - (3) 為喚起民眾對弱勢團體的關懷，於100年10月14日結合集團資源舉辦「一日志工、愛無限」公益活動，號召集團旗下壽險與產險員工共同身體力行獻愛心，替位於三峽的財團法人中華啟能基金會附設春暉啟能中心的學員，整理環境與勞動服務，並與春暉學員關懷互動，讓所有春暉學員感受到蘇黎世金融服務集團的溫暖陪伴。
 - (4) 為響應全台血荒，蘇黎世保險集團再次獻愛心，號召旗下產險與壽險同仁踴躍參與於100年11月23日於台北忠孝SOGO本館後方公園之捐血行動。
 - (5) 為推廣保戶教育，本公司也每季發送蘇黎世小管家電子刊物，以達保險知識宣導推廣之目的。

三、消費者權益：

1. 為使往來客戶對公司業務有更充分之瞭解，本公司網站設有各項專區，提供消費者完整之資訊。
2. 攸關消費大眾之權益，均遵照財產保險業辦理資訊公開管理辦法，主動於本公司官方網頁(<http://www.zurich.com.tw>)設立「資訊公開」專區公布以供查閱，落實本公司資訊揭露的透明化。
3. 為使保戶權益獲得保障，本公司設置有免費申訴專線(0800-880-550)，由專人接聽回覆消費者對本公司產品或服務提出之詢問與建議，並於公司內部訂有保

戶申訴作業流程，隨時接受客戶與消費者經由信函、傳真、電話等各管道之申訴事項，致力維護確保消費者權益。

四、人權：

1. 招募員工以平等僱用為原則，無性別之差別待遇、進用殘障人士。
2. 遵循勞基法及相關法令規定，以保障人權及員工應有權益。
3. 除為每位員工投保員工團體保險外，亦成立職工福利委員會為員工權益把關。
4. 面對保險商品的多變性，本公司協助同仁不斷充實與更新保險專業知識，每年均定時或不定時舉辦或補助員工各項進修訓練。
5. 本公司提供員工安全與健康之工作環境，如每年定期舉辦員工健康檢查、每年定期實施消防演練及對員工不定期實施健康講座。
6. 針對女性員工，設置哺集乳室。
7. 配合政府重大疫情之發布，辦理相關防治及宣導事宜。

五、安全衛生：

1. 為讓本公司員工擁有舒適安全的工作環境，本公司辦公室設有中央空調系統、充足的照明設備、提供咖啡，同時定期進行各項消毒清潔工作及水質檢測，實施門禁管制、定期保養電梯設備、設置緊急逃生路線及出口、並備有消防設施與定期舉行消防演練。
2. 本公司重視員工身體健康狀況，每年定期免費為員工安排健康檢查及對員工不定期實施健康講座。

六、其他社會責任活動：

本公司為保險事業，堅持「取之於社會，用之於社會」的一貫信念，希望以身作則帶領全體員工默默行善、回饋社會，在創造盈餘之外亦擔負起部分之社會責任，故多年來持續關注社會弱勢團體，捐助受災民眾，默默回饋社會弱勢團體所需。

(更新日期： 101 年 2 月)