

目

董事長的話	3
關於報告書	5
利害關係人溝通	6
壹/旺旺友聯產物保險簡介	ę
貳/公司治理	17
參/氣候變遷契機	25
肆/可持續社會發展產品	33
伍/數位金融	41
陸/客戶關懷	45
柒/環境友善	51
捌/幸福職場	57
玖/社會參與	65
附錄	76
GRI 準則	77



或

旺旺友聯產物保險致力於倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標(Sustain able Development Goals, 簡稱 SDGs) ,我們的CSR報告書,也高度呼應這項 全球企業共同的目標。

首先在經濟面向,我們呼應 SDGs 目標 1,在全世界消除一切形式的貧困。本 公司核保利潤創旺旺集團入主以來之歷 史新高,達新台幣3.73億元,合計投資 收益整體獲利淨利為6.03億元,每股盈 餘2.84元,感謝所有客戶及股東們長期 支持以及全體同仁持續的努力。

未來,面對市場仍然嚴峻的競爭、變化 及日趨嚴格的金融監理,本公司在業 務競爭上仍將堅守業務品質審慎控管、 保險費率合理適足之理念,加強推動營 業、核保人員對標的物風險損害防阻、 風險分析之專業教育訓練; 鼓勵同仁考 取核保、理賠專業證照; 並為提升作業 效率、加強客戶服務,資訊核心系統及 B2B作業平台再造工程仍持續進行;因 應網路高度發展的時代,今年也將積極 推動網路投保業務,同時成立臉書粉絲 團、APP、Line@,透過引進新科技讓 旺旺友聯產生蛻變,以「如何滿足保戶 需求」期許每位同仁不只是要把「工作 做完」,而是把「工作做好」,未來還 要把每個旺旺友聯人都練成「風險管理 顧問」,有心、用心創造無限可能。

另外,由上而下的加強教育宣導,要求 每位同仁於各險業務發展的同時,須有 成本控管之共識,將正確之成本觀念落 實深化至所有同仁心中;在財務業務上 積極達成預算目標,用心努力追求高利 潤、高成果,開創空前新事業之經營指 標,創造更大的公司價值。 為實踐企業社會責任,以達永續發展之 目標,本公司仍將全面關注公司治理、 客戶關懷、員工照護、環境永續及社會 公益等各面相議題,並付諸行動。2018 年分別獲中華信用評等公司'twAA/ 穩定'、美國標準普爾公司(Standard & Poor's) 'A-/Stable'及 A.M. Best Assigns Credit Ratings'A-'(Excellent) 的財務實力信用評等,評等展望「穩 定」;並為強化落實資訊安全管理之有 效性,以達到保障資訊機密性的基本要 求,本公司通過英國標準協會(British Standards Institute; BSI) BS 10012個 人資訊管理系統暨ISO 27001資訊安全 管理系統雙項國際標準認證,代表旺 旺友聯對客戶個人資料保護的用心與承 諾。

在員工照顧及社會回饋方面,我們視每 位員工為公司大家庭的一份子,持續保 障員工不受年齡、性別、婚姻等而有所 差別待遇;尤其人才是公司重要的資產 之一,也是決定公司競爭優劣的關鍵因 素,為培育人才鼓勵員工多多學習成 長,增加自我多元的能力,透過五個教 育訓練體系系統造就每個旺旺友聯的 DNA,除了一般通識與專業課程之外, 還有職能別教育訓練、階層別教育訓 練、專案識教育訓練與知識分享型的自 我啟發教育訓練。在基本的教育訓練之 外,也藉由各種實務經驗,強化個人溝 通管理技巧與解決問題的能力,並透過 各部門工作輪調、建立代理人制度,深 化保險專業素養,提升人力資源品質, 銜接公司的世代交替。

旺旺友聯積極鼓勵員工參與社區服務、 關懷弱勢族群、提供社會急難救助,



並持續響應金管會照顧弱勢族群,強化 微型保險保單,另率先在產險市場推出 第一張機車超額責任保單,目的就是要 讓一般機車小資族可以透過這張保單商 品轉嫁風險。目前也在推動農業保險, 以分散農民農業的經營風險。尤其是配 合網路發展,研發簡單、易懂、便宜配 好賣的個人性保險商品,加強擴大網路 通路的銷售成績,並就特定需求開發客 製化商品,達到「人無我有」的策略目 標,擴大商品差異化以取得競爭優勢。

旺旺友聯將秉持誠信經營、穩健成長、 永續發展之理念,持續落實法令遵循、 厚實保險專業及強化公司治理,在提 昇產品及服務品質上要求不斷精進與 落實,以「業務好,好業務」的基本概 念,追求長期穩健核保利潤為目標,以 創造更大的股東價值,最重要的是善盡 企業社會責任、鞏固永續經營之根基, 使公司成為「客戶最值得信賴的保險公 司」,做為保戶最強的後盾。



董事長



關於報告書

透過跨部門小組會議,界定報告書內容 和主題邊界。財務報表中所包含旺旺友 聯產物保險股份有限公司,在經濟、環 境和社會類別資訊,涵蓋所有實體。

對先前報告書中所賦予之任何資訊,無 進行重編。與之前各個報導期間相比, 重大主題和主題邊界無重大改變。報導 期間為2018年1月1日至12月31日。

上一次報告書的日期為2018年6月30日。報導週期為每年發佈1本。本報告書依循GRI Standards核心揭露。財務報表依國際財務報導準則(International Financial Reporting Standards, IFRS),經過安侯建業聯合會計師事務所查帳確認。本報告書附有GRI內容索引,請見附錄。

期盼藉由本報告書,讓利害關係人更瞭 解旺旺友聯產物保險推動企業社會責任 的努力。如您對本報告有任何疑問或建 議,歡迎您聯絡我們,聯絡資訊如下:

旺旺友聯產物保險股份有限公司 台北市大安區忠孝東路四段219號12樓

聯絡窗口:行銷企劃部 蔡宛樺

地址:台北市大安區忠孝東路四段219

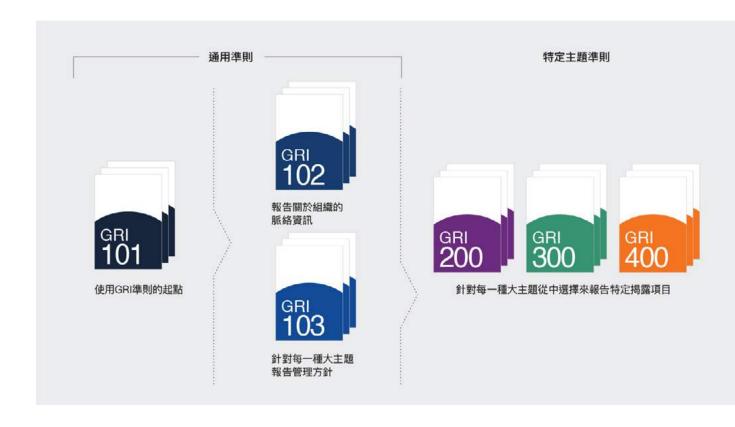
號12樓

電話:02-27765567

信箱: Elena.Tsai@wwunion.com

GRI Standards

本報告書遵循証交所指定之 GRI Standards 核心揭露選項編制





利害關係人溝通

旺旺友聯產物保險誠信經營暨企業社會責任推動小組藉由與各部門主管內部討論,並參考同業之利害關係人群體,依循AA1000 SES利害關係人議和標準 (Stakeholder Engagement Standards)的五大原則,根據依賴性、責任性、影響力、多元觀點、關注張力等特性鑑別出主要的利害關係人,包括(1)股東、(2)員工、(3)保戶、(4)政府、(5)供應商、(6)非營利組織。本公司雖然沒有籌組工會,也無制定團體協約,仍秉持幸福職場之經營理念,提供全體員工

符合當地勞動法規之薪資、福利與退休制度。

本公司與利害關係人的溝通方針,依據各部門權責分工,在日常營運過程中,透過E-mail、電話、官網留言區或社群媒體等多元管道進行溝通。

		GRI指標
1	經濟績效	201–1
2	反貪腐	102–16
3	氣候變遷契機	自訂主題
4	訓練與教育	404–1
5	間接經濟衝擊	203–1
6	員工多元化與平等機會	405–1
7	公司治理	102–18
8	勞/資關係	402–1
9	職業安全衛生	403–1
10	勞雇關係	401–1
11	可持續社會發展產品	自訂主題
12	能源	302–1
13	數位金融	自訂主題
14	顧客隱私維護	418–1



肝肝友聯產物保險 2018 CSR Report

依據遠見CSR獎2019年第15屆評審表 04. 能讓CSR代表的ESG和EPS(每股 示,今年獲獎名單有4大啟示:

- 01. 企業社會責任的實現,已延伸至產 品創新,強調產品責任。這亦是國 際企業社會責任發展的主軸。
- 02. 公司治理依舊是企業社會責任的核 心。最好能由高層啟動,利於由上 到下貫徹,同時建立組織制度,有 系統的推動。評審直言,「絕不能 (董事長) 人在、事在,人不在、 事亡。」
- 03. 聯合國永續發展目標 (SDGs) 已 成為全球共涌語言。還不知道這幾 個英文字母代表什麼的企業,得快 點跟上。SDGs共17項指標,評審建 議,不必追求每項都有,一般企業 找出5~7項核心方向即可。

獲利盈餘) 成功相輔相成,便是最 有永續競爭力的企業。

肝肝友聯產物保險加強關注遠見CSR評 審專家評論,作為未來CSR執行之寶貴 參考方向。

"宣兮期,利於由上到下貫徹,同時建立組織 制度,有系統的推動。評審直言,「絕不能(董事 長)人在、事在,人不在、事亡。」

三,聯合國永續發展目標(SDGs)已成爲全球共 通語言。還不知道這幾個英文字母代表什麼的企 業,得快點跟上。SDGs共17項指標,評審建議,不 必追求每項都有,一般企業找出5~7項核心方 门口。

四,能讓CSR代表的ESG和EPS(每股獲利盈

▲旺旺友聯產物保險加強關注遠見CSR評審專家評論,作為未來CSR執行之寶貴參考方 向。依據遠見雜誌第395期刊登的CSR獎專題報導,評審表示,還不知道SDGs這幾個 英文字母的企業,得快點跟上。



利害關係人加強關注天下紹評審專家



旺旺友聯產物保險加強關注天下CSR評審專家評論,作為未來CSR執行之寶貴參考方向。依據2019天下企業公民獎線上說明會表示,青年培訓是今年報導重點。對此最新消息,旺旺友聯產物保險十分榮幸,因為本公司所遴選的CSR

廣告設計公司,就是由年輕人所操刀設計,符合今年天下CSR評審方向。





旺旺友聯簡介







11 永續發展的 市鎮規劃



12 確保永續消費 和生產模式





關於我們

本公司成立於1963年,截至2018年第4季實收資本額為21.29億元,目前正式員工達1,074人,截至2018年第4季實收資本額為21.29億元,並符合保險業資本適足率之要求。

本公司總公司設於台北市,並於全國設 有17家分公司及26個通訊處,完整的 服務網路提供顧客優質的服務。本公司 主要經營火險、車險、海險、意外險、 工程險、傷害險及再保險以及健康保險 業務。 2018全年業績達新台幣98億2千6百萬元,成長8.13%,市佔率5.97%,市場排名第六名,獲利情況漸入佳境。2018年9月27日美國標準普爾公司(Standard & Poor's)及中華信用評等公司再次評定本公司國內信評等級為twAA,國際信評等級為A—。





營運據點

- 台北總公司 1
- 北宜營業區分公司 3
- 桃竹苗營業區分公司 3
- 中彰投營業區分公司 4
- 嘉南營業區分公司 3
- 高屏營業區分公司 4

參與的公協會

旺旺友聯產物保險派員參與各項相關論 壇與研討會,與同業深度交流,並加入 專業相關的學會、協會,共同致力於提 升保險經營水準,整合金融保險業之共 識、力量及資源,維護保戶、金融消費 者及投資大眾之權益,並作為保險業界 與主管機關及立法部門溝通之平臺。

組織	角色
中華民國產險公會	會員
台灣金融服務業聯合總會	會員
財團法人保險犯罪防治中心	會員
中華民國精算學會	會員
中華民國保險學會	會員
中華民國風險管理學會	會員
中華民國核能保險聯合會	會員
中華民國仲裁協會	會員
工程保險協進會	會員
風險管理學會	會員
中華保險服務協會	會員



獲利 完 眼 第 舞 舞 舞 舞

2018年在整體環境經濟不佳、同業經營整併效應及汽機車新增掛牌數減少等因素影響下,本公司仍積極以新商品、新服務、新通路於競爭激烈的市場下,開闢出新道路,交出簽單保費收入新台幣98億2千6百萬元,成長率8.12%的成績,市佔率6.0%,市場排名第六名。

此外,2018年營收76.96億元,成長率 6.58%,每股稅後盈餘2.84元。

經濟績效統計表 (單位:仟元)

	2016	2017	2018
資本額	2,129,600	2,129,600	2,129,600
營業收入	6,280,565	7,220,409	7,695,690
營業成本	4,394,905	4,727,178	5,160,294
稅後損益	218,479	663,458	605,620
每股盈餘(元) 追溯調整前	1.03	3.12	2.84
員工福利費用	787,826	893,199	924,755

註1: 自2013年開始,財報編列由原先一般公認會計原則(Generally Accepted Accounting Principles, GAAP),改為國際財務報導準則(International Financial Reporting Standards, IFRS)。

註2: 截止財務報表提出日,本公司尚未召開股東會。

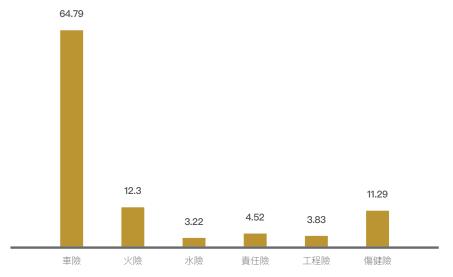
UNION

各險及國際保險業務績效

- 車險:2018年本公司對外積極爭取 車商保代、保經代及企業職團之業 務,對內則要求提昇續保率以搶攻 市占,整體簽單業績達64.79億元, 市占6.93%,維持業界第六。且持 續提昇續保率帶入任意險業績、提 高優質業務占比,不但使任意險業 績成長6%,整體損失率51.73%為 近年最佳。
- 火險:2018年度本公司火險簽單保費達到12.3億元,成長率12.6%,市占率提升至4.95%,為業界第九大。險部同時仍維持嚴謹的核保方針及再保策略達到風險分散,使自留損失降低,以提升核保利潤。
- 水險:2018年水險市場雖稍有回溫,本公司簽單業績3.22億元,成長率0.53%,市占率4.11%。在損失率方面的表現29%,已連續四年獲利。
- 責任險:2018年年度簽單保費較 2017年成長10.71%,簽單保費達到 4.52億元(不含旅平險),市占率為 2.6%。

- 工程險:2018年國家持續推動前 瞻計畫,在八年8.824億之預算支 持,及政府鼓勵民間推動太陽能電 廠及離岸風力電廠的前提下,工程 險篩選良質業務,以控制損失率, 增加核保利潤,2018年簽單保費 3.83億元,較前年成長27.98%,市 占率8.6%為市場第四大。
- 傷健險: 2018年傷健險積極開發銀行通路、佈局網路投保市場,結合區塊鍊技術,開發班機延誤快速理賠技術,搶攻旅平(綜)險市場,並參與優質標案之下,簽單業績達到11.29億元,成長率為17.50%,市占率為5.57%,穩坐業界第五大。
- 國際保險業務:保險業務方面,本公司國際保險業務分公司尚未開辦。

簽單保費分佈 (單位:億元)





榮獲專利 制數型保險的理賠

▲旺旺友聯榮獲專利,協助氣候變遷下,減少農民的作物經濟損失。例如系統預測將連續 高溫40度一週,則發送通知給標的農民,以達到預警功能,有效降低損失。

分析與統計回饋系統

旺旺友聯產險倡議聯合國 SDGS 17 項可持續發展目標(Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs)目標2,實現糧食安全,改善營養狀況和促進可持續農業(Goal 2. achieve food security and improved nutrition and promote sustainable agriculture)。

傳統的農作物保險針對承保的標的物提 供因為天然災害或病蟲害所造成的損 失或損壞時的補償與保障。例如,種植 的水稻因為颱風而收穫短缺,種植的水 梨因為病蟲害而產量減損,養殖的水 型為為寒害而大量暴斃等等。然而, 種傳統的農作物保險在保險人申請可 時,不但都需要派遣保險人員親自前往 確認災損的情況,更棘手的是災損的數 量往往會有難以認定的問題,因此,是 否具有其他的方式來提供農作物保險並 避免這些習知的問題便成為一個待解決的課題。

本專利可依照動物、植物、動產、不動產等有機或無機物在特定區域、環境下表徵出生長、死亡、腐壞、滅失等生物或 非生物特徵表現時之歷史數據統計資料,透過與即時環境因子之數據資料比對,包括但不限於溫度、降雨率、降雨量、濕度、風向、風速、風力、氣壓、日照時間及土壤等,判斷該物是否顯現其生物或非生物特徵之表現。

另依照該物尚未達到表現條件前,通知該物所有人。在理賠條件成就前,通知農民要防災,如氣候預報下週將連續高溫40度一週,則會發送通知給因40度高溫而死亡會毀壞的作物農民,農民收到通知時要去防災,達到預警功能,減



少損失。且依該物座落位置選擇最近之 環境因子數據提供站,減少區域性與全 區性的環境數據差異。

依歷史統計資料中之生長週期並結合實際或預期種植、嫁接、養殖、存放日期、土地使用面積、數量等資訊,預測在某個時間點在某個地區之物品收穫量。

透過預測機制,減少某個作物生產過剩或不足之情況,以供政府單位或農民本身評估,或預先因應對策。應用階段初期,應用在指數型保單自動化理賠,減少人力成本,並迅速理賠;提供預測氣候環境因子警示,通知農民防災訊息。中期應用為,各作物數據積累到一定程度,開始產生大數據效應,藉由歷

史、現在、將來資料來預測將來趨勢, 並依客群特性,提供有感應用服務,增 加黏著性。

創造新商品包括農業費用補償保險、農 作物營業損失保險等。後期應用包括與 電商平台結合,好的蔬果可建構互聯 網,預測區域作物、產量、災損風險評 估等,賣相不好或快爛掉的蔬果經整理 後,會有果乾廠或養殖戶進行收購;回 饋政府單位種植與產銷政策資訊等。



二 合 CSR 一 八 八

旺旺友聯產物保險股份有限公司2018 CSR Report 榮獲紅色廣告 (red-advertising.com) 頒發之 GOOD DESIGN AWARDS CSR REPORT 2018。

紅色廣告依據 GRI 101 定義報告書品質的原則(Principles for defining report quality),認為旺旺友聯產物保險 2018 CSR 報告書符合揭露項目 GRI 101-7 清晰性 (Clarity) 與 GRI 101-8

可比較性(Comparability)原則,並且 圖片與文字比例各半的前瞻性設計,讓 利害關係人閱讀CSR 報告書不再認為 艱澀難懂,適度的版面留白以及大字級的標題設計,接軌國際平面設計趨勢,因此頒發,鼓勵旺友聯產物保險作為國內 CSR 報告書設計的先鋒角色,帶領國內文創與設計產業與國際同步。

值得一提的是,紅色廣告指出旺旺友聯產物保險股份有限公司 2018 CSR Report 封面採用聯合國17項永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)主視覺,十分前瞻且符合國際永續報告書設計趨勢。



▲旺旺友聯產物保險榮獲紅色廣告頒發 2018 GOOD DESIGN AWARDS CSR REPORT。















12 確保永續消費和生產模式





多元化董事會

旺旺友聯產物保險董事會成員的提名與 遴選皆依循各項規定辦理,設置董事 9席,含3席獨立董事,以及女性董事1 名。董事會由具專業背景與技術經驗的 成員所組成。本公司董事長未兼任公司 執行長。董事會年齡分佈上,31-49歲 的董事1名,50歲以上的董事8名。關 於更詳盡的董事會資訊與組織圖,請見 年報。

公司治理提升目標

本公司於2019年6月30日完成提升公司 治理之事項:

- 01. 本公司董事會所屬功能性委員會, 全數成員由獨立董事擔任,以強化 委員會之獨立性與專業性。
- 02. 訂定處理董事所提要求之標準作業程序,使公司處理董事索取資訊或請求之協助有一致性作法,避免影響董事執行職務而損及投資人權益。
- 03. 為全體董事購買責任保險,使其全 心全意發揮職能,為股東創造最大 利益。
- 04. 設置公司治理主管。

董事會績效評估制度

本公司響應新版公司治理藍圖具體措施,配合櫃買中心與證券交易所修訂《董事會自我評鑑或同儕評鑑》參考範例,以建立更完善之董事會績效評估制度,提升董事會運作之效能。本公司自2010年起,每年定期就董事會及個別董事進行自我或同儕評鑑,並於次一年度第一季前完成申報績效評估結果。



3席獨立重事 占比33%



董事會出席率 89%



薪資報酬委員會 出席率96%



審計委員會 出席率100%



強化法令遵循

本公司於2010年改組設立法令遵循室,依相關法令規定及在金管會指導下逐年完善各法令遵循流程,目前負責辦理下列業務:

- 01. 設置有效率之法令遵循架構,確實傳達法令異動。
- 02. 建立法律意見諮詢窗口,就公司同 仁因執行職務需求所遭遇之法規解 釋疑問給予適法、適切、適當建 議,協助公司推展業務,規避風 險。
- 03. 統一公司法律見解,建置內部溝 通、協調程序,對外確保公司之法 律立場一致性。
- 04. 密切注意法規更新,每季召集相關 部門召開法令遵循會議,於會後詳 實記錄法令異動宣導、處理方向等 會議內容,並定期追蹤應處理事 項,督促相關部門確實應變。未來 將建置法令新訊異動專區,以利各 相關部門初步了解法令異動情事, 更有效率的處理應對可能之影響。
- 05. 應督導各單位法令遵循主管落實執 行相關內部規範之導入、建置與實施。
- 06. 審閱公司商品條款、廣告文宣、公開聲明、對外契約等等內容,確保未違反法令規定、文字及解釋明確,使公司與交易相對人均能達到公平互惠之結果。
- 07. 定期辦理法令遵循之教育訓練及宣 導,深化公司人員法令遵循精神。
- 08. 於各部門設置法令遵循主管,裨益法令異動資訊之對接。
- 09. 辦理法令遵循事項自行評估作業, 定期考核各單位法令遵循執行情 形。
- 10. 定期向董事會及審計委員會報告法令遵循之執行情況。

中期目標為建構更有效、更順暢、更溫 暖之法令遵循制度,由上而下推展法令 遵循精神,藉由逐步設立法令新訊異動 專區、訪查制度等,使法令遵循落 到電整體運作無礙。長期目標為公司整 體運作無礙。長期目標為公司 員皆能意識到「徒法不足自行」,能於 運作職務中依循內、外部法規範, 實 法令遵循行動;適時察覺行為適法性 義,由下而上敦促法令遵循並建置相關 流程,達成常態性、流動性之法令遵循 習慣。



洗錢防制

防制洗錢及打擊資恐 AML&CFT 落實監控,責無旁貸

犯罪者所獲得的犯罪所得,透過洗錢行為滲透並汙染合法的商業和金融機構,進一步影響整體經濟及社會治安,防制洗錢(Anti-Money Laundering, AML)成為全球金融產業皆須正視的議題;而近年國際恐怖主義蔓延,打擊各國政經發展、威脅國家安全,使全球反恐意識高漲,打擊資助恐怖主義(Counter Financing Terrorism, CFT)行動刻不容緩。

- 01. 配置專責主管及專責人員,並於各部門指派洗錢防制業務督導主管。
- 02. 專責主管每半年向董事會及審計委員會報告洗錢防制業務。

- 03. 配合原有KYC(Know Your Customer)流程加入洗錢防制審查,以客戶、地域、產品及服務、交易及通路等四大面向評估客戶洗錢風險;若符合應申報之要件,則依法向調查局進行申報。
- 04. 利用本公司建置之資訊系統執行客 戶洗錢風險評估,如有異常即行申 報。
- 05. 實施定期與不定期之教育訓練,配合情境案例,使公司同仁更新法規 資訊、加深洗錢防制意識。
- 06.配合相關法規標準制定符合本公司 商業運作模式之洗錢防制審查基 準,持續更新優化客戶審查流程。
- 07. 設立宣導專區,持續向民眾宣導洗 錢防制之重要性。



誠信經營

旺旺友聯產物保險為建立誠信經營之企業文化及良好之風險控管機制,以健全企業之永續經營及發展,並為導引本公司人員之行為符合道德標準,爰參酌《上市上櫃公司誠信經營守則》訂定《誠信經營守則》及《道德行為準則》以廉潔、透明及負責之經營理念,制定以與應遵守相關法令及章程之規定,落實法令遵循。2018年度召開4次法令遵循會議,以及總機構法令遵循主管於董事會上法令遵循報告2次。2018年已確認的貪腐事件為零。

簽署機構投資人盡職治理守則

近年來機構投資人占集中交易市場交易 比重逐步攀升,而機構投資人匯集並運 用大量資金,對市場及被投資公司影 響重大,其在投資或履行受託人責任 (fiduciary duty)時,應基於客戶及股東 之長期利益,關注被投資公司營運狀 況,並透過出席股東會、行使投票權、 適當與被投資公司之經營階層對話與互 動等方式參與公司治理,這就是機構投 資人之盡職治理(Stewardship)。

為積極展現盡職管理之作為,本公司於2018年5月31日向台灣證券交易所正式簽署該份文件,並已於本公司網站公開該守則之內容及相關執行狀況,以發揮機構投資人之專業與影響力,善盡身為資產擁有人之責任。本公司聲明遵循《機構投資人盡職治理守則》6大原則,關於更詳盡內容,請前往官方網站之機構投資人盡職治理守則了解更多。



響應ESG責任投資

有關保險業存在的社會價值,最早從保 險公司對股東、客戶、監理機關與社 會大眾負責,現則更進一步發展要求保 險公司必要對社會、環境、永續經濟發 展負責。環境、社會和公司治理原則 (Environmental, Social and Corporate Governance, ESG)之責任投資原則,近 年來已廣泛成為資本市場關注的議題, 為有效管控投資作業事前之分析評估、 事中投資交易之進行與事後投資標的與 績效之管理,經由旺旺友聯產物保險董 事會通過之決議,並依金管會2015年 6月17日金管保財字第10402055150號 函,保險業資產管理自律規範第七條修 正條文,要求 ESG 為責任投資原則中 最重要的一環。

近10年來,本公司簽單保費收入總額超過7.7仟萬元。因此如何有效地將業務營運與可持續發展緊密結合,將是促進金融和投資流動關鍵任務。我們也主動倡議聯合國環境規劃署的金融倡議專案公布之責任投資原則(Principles for Responsible Investment,簡稱PRI),積極與社會各界的合作,走向全球懷抱未來。依保險業永續發展原則PSI,提供一個全球性的藍圖開發和拓展創新的風險管理及保險解決方案。

責任投資原則落實在各項投資或融資決議中,將投資對象潛在的環境影響納入考量,同時把與環境條件的潛在回報、風險和成本都融入金融的日常業務中,並於金融營運過程中,也同時重視生態保護及污染治理,透過對節能與環保產業的投資,以發揮產險業的投資力量,促進社會的永續發展。

責任投資原則納入投資政策,將促使保險業之資金運用更能符合社會期待,並予以有效量化以利風險管理之執行,達到趨避風險降低損失之目的。評估投資標的時,將選擇具企業社會責任或國內外具知名度之法人機構投資報告,實踐本公司對企業社會責任之承諾。



響應環境、社會和公司治理原則(Environmental, Social and Corporate Governance, ESG)之 責任投資原則



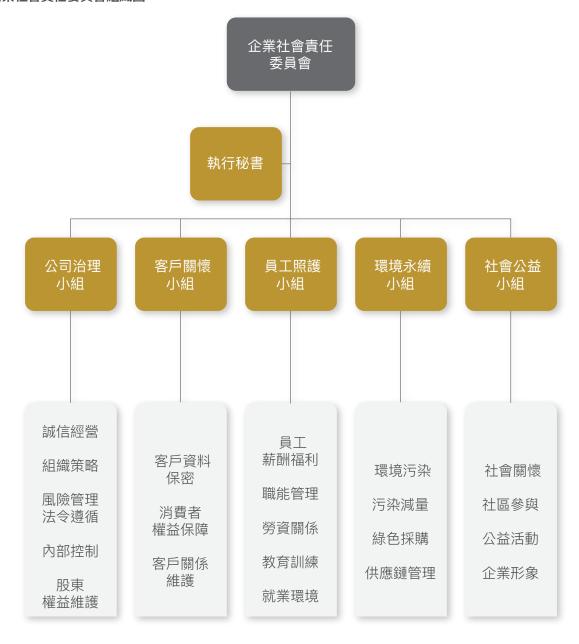
響應聯合國環境規劃署的金融倡議專案公布之責任投資原則(Principles for Responsible Investment, 簡稱PRI)



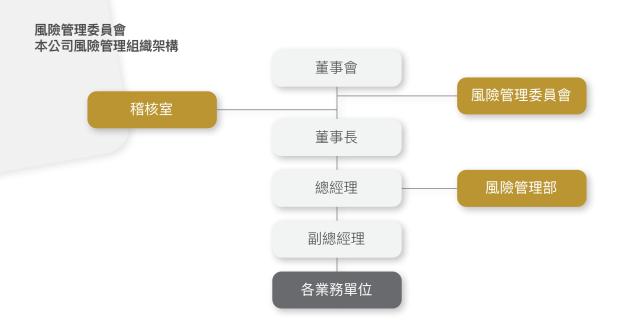
企業社會責任委員會

為健全企業社會責任之管理,確保本公司企業社會責任政策之落實,爰依據「 上市上櫃公司企業社會責任實務守則」 規定,設置企業社會責任委員會。由總 經理擔任主任委員,副主任委員由副 總經理擔任,並分設公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續及社會公益小組。每年至少開會一次,並定期向董事會報告相關執行成效。

企業社會責任委員會組織圖







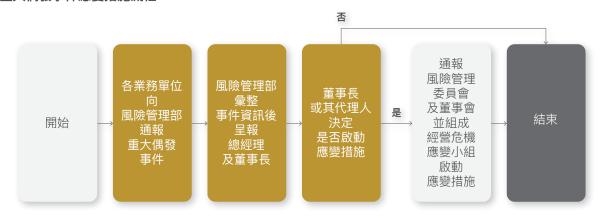
風險管理流程與機制

風險管理流程包括風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及資訊溝通與文件化。本公司考量企業文化、經營環境及業務規模,建立各項風險管理機制並就各項風險設有「關鍵風險指標(Key Risk Indicator, KRI)」,透過量化評估,定期觀察風險趨勢、監控風險變化,並作為反映風險變化的早期預警指標。

重大營運風險事件之處理程序

本公司為掌握時效,即時處理重大營運 風險事件以保障保戶權益,特訂定「經 營危機應變措施」,由董事長擔任總督 導、總經理擔任召集人並選派適當人員 依功能職責分工籌組應變小組以配合應 變措施之執行;

重大偶發事件應變措施流程







氣候變遷契機





9 產業、創新和 基礎設施



13 氣候行動



14 保育及維護 海洋資源



15 保育及維護生態領地





EIEE 友聯產物保險 2018 CSR Report

因應氣候變用推出全新服務

面對氣候變遷,旺旺友聯產物保險主動倡議巴黎協議(Paris Agreement)是由聯合國195個成員國,期望能共同遏阻全球暖化趨勢,把全球平均氣溫升幅控制在工業革命前水平以上低於2℃之內,並努力將氣溫升幅限制在工業化前水平以上1.5℃之內。我們深刻的認識到,這將對我們的營運過程伴隨風險與機會。面對氣候變遷,旺旺友聯產物保險採取主動積極措施,致力於設計開發保戶所需要的產險服務。歷年累計成功推出8項與氣候變遷有關的產品或服務。

- 01. 提倡低碳新生活,預計2019年起, 承保新竹苗栗地區,含新竹科學園 區之公用自行車第三人責任保險。
- 02. 漁船保險:漁船的海上守護神。自 2009年起,累計簽單保費收入至 2018年止3.5569億元。

- 03. 農作物保險:協助台灣農民轉嫁天 災風險。棗農作物保險,預計於 2019年度第3季推出,目前選定試 辦區域為高雄市七個區及屏東縣四 個鄉鎮市。
- 04. 地震保險:減輕震災造成之財物損失。自2016年起推出地震險至今,累積承保件數3,771件,累計簽單保費收入6.94億元。
- 05. 針對綠能產業,提供保險商品,協 助轉移風險。
- 06. 颱風洪水保險:天災來臨有保障。 自2016年起推出颱風洪水險至今, 累積承保件數3,725件,累計簽單保 費收入5.25億元。





行車第 三人 責 任 保

險

響應政府綠色交通轉型政策,旺旺友聯產物參與推動公共自行車第三人責任保險。預計2019年起,承保新竹苗栗地區,含新竹科學園區之公用自行車第三人責任保險。

本公司也提醒,自行車族除了最好要投保完善的自行車險外,最重要的是更要「自保」—小心騎車以及謹慎使用車子,避免發生交通事故及遺失,才能避免錢財損失以及自己、他人的體傷。





漁船份海上守護神漁船的海上守護神

保障漁民

自2009年起,累計簽單保費收入至 2018年止3.5569億元。漁船不只是漁 民的生財工具,也是漁民的財產,以保 障漁民財產安全,以及維護漁船經營穩 定。

也保障海洋生物多樣性

漁船保險係承保台灣沿海或遠洋作業漁船之船體保險,針對漁船保險之核保精神,本公司對各類型漁船於確定承保前,皆審慎考量環境風險因子並評估船東背景、漁撈作業模式。例如漁船若使用流刺網捕撈、或曾經遭主管機關查獲以違法方式捕撈之行為,本公司將從嚴審核,甚至不予承作該漁船之保險。透

過從嚴審核核保資格,協助推動地球友善活動,減緩環境衝擊、保育海洋生物資源及海洋環境永續經營的理念,為地球永續盡一份心力。為保護海洋生態,漁船若遭主管機關查獲以違法方式捕撈,本公司將從嚴審核,甚至不予承作保險。





農作物保險協助農民轉嫁天災風險

農委會推動農業保險近四年,投保案累計逾1.4萬件。農業設施保險,承保標的為結構型鋼骨網室,事故涵蓋颱風及洪水災害,當被保險農業設施損失時,依該設施損毀滅失時之實際現金價值為基礎計算賠償金額,於賠償限額範圍內賠付農民。

台灣位處亞熱帶地區,極端氣候對農作物的穩定收穫是一大考驗,因此農委會積極輔導產險公司開發各類農作物保險,以轉嫁農民風險。旺旺友聯產物保險配合農委會農作物保險試辦計畫,向金管會保險局申請農作物天然災害保險產品。

本公司為配合政府推動農業保險政策, 目前正研擬開發棗農作物保險,該保險 係以颱風風速、降水量及溫度作為參 數,於氣象數據達約定範圍時,提供種 植農民因惡劣氣候所致作物損失的保 障。

該項商品預計於2019年度第3季推出, 目前選定試辦區域為高雄市七個區及屏 東縣四個鄉鎮市,對台灣地區最常造成 農損的惡劣氣象,可藉由本商品一次提 供完整保障。





地震保險 海邊路 经银金额

得

基本經濟

旺旺友聯產物保險自2016年起推出地震 險至今,累積承保件數3,771件,累計 簽單保費收入6.94億元。

台灣位處板塊活躍的地震帶上,學者和政府也建議台灣居民隨時要有地震來襲的準備。根據統計全台屋齡超過30年的老宅近400萬戶,高齡宅最多在雙北市,耐震力符合新規範不到3成。

以40坪房屋為例,一天的住宅地震險預算可以花不到10塊錢,相較於房屋的高成本,保費開銷其實並不高。而且網路投保非常方便還可享有直接優惠。目前有基本地震險外,還可以選擇有輕損地震險的住家綜合保險,可在保額內理賠相關的牆壁龜裂、動產被摔壞、裝潢毀損等。除了地震險商品之外,還包含了火災保險,爆炸、竊盜、意外事故所導致的煙燻財損險、第三人責任險、住宅玻璃險等,都是民眾在購置財產規劃時,可以考慮的保障保險商品。

1999年921大地震後,政府為了讓社會大眾可以在震災後儘速獲得基本經濟支援,因此從2002年4月1日起實施「住宅地震保險制度」,規定購買住宅火險就一定要加買地震基本險,而銀行也規定房子如需貸款,除了像以往一樣需投保住宅火險,還要強制加保地震基本險。

住宅地震保險制度自2002年實施已屆 16年,近年民眾地震風險意識及投保觀 念漸增,截至2018年2月底,全國有效 保單件數已達291萬件,投保率33.85% ,穩定成長中,此制度與全世界其他同 為實施非強制性住宅地震保險之美、 日、歐等國家之投保率比較是最高者。 雖然住宅地震基本保險的投保率已達 33.85%,仍有將近三分之二的住宅尚 未投保,例如沒有貸款或早期僅投保長 期住宅火災保險的住宅等有待推廣。



針 對 綠 能 產 業提供保險商品轉移風險

旺旺友聯面對氣候變遷,採取積極的行動應變。對於綠能、節能、再生能源多方面均投入相當之關注及參與,於工程險中提供多項商品設計以,保障前述各項之風險,以提高社會,企業及金融機構興趣共襄盛舉。

- 01. 承作輕軌,大運量捷運系統,如三 鶯線,高雄輕軌等保險。
- 02. 水力、太陽能發電系統安裝及財產 險之承保安裝及營運險。
- 03. 提供資源回收系統設施之營造安裝 險及其操作維運保險。
- 04. 承保綠色建築之營造險。
- 05. 保障水資源處理,回收系統之風 險。
- 06. 推出能源技術服務業(Energy Ser-vices Company, ESCO)專案,提供節能減碳系統設施改善工程風險之轉稼。



▲旺旺友聯面對氣候變遷,採取積極的行動應變。例如創新推出輕軌、大運量捷運系統, 如三鶯線,高雄輕軌等保險。



颱 風 洪 水 險轉移暴雨颱風損失

旺旺友聯產物保險自2016年起推出颱風 洪水險至今,累積承保件數3,725件, 累計簽單保費收入5.25億元。

暴雨颱風來的災害實在難料,民眾說以 前低漥區多會發生積水,現在是連很 多地方沒淹過也跟著成水鄉澤國。每每 災後,民眾可能才想到要買保險轉嫁風 險,只要聽到暴雨颱風逼近,儘量把汽 機車停放到高地或先做好房屋防範措 施。

歐美國家政府對於民眾在購置房屋類不動產、汽機車類動產部分時,會強制要求購買相關保險,做為管理財產上的一種轉嫁補償賠償風險的措施,反觀國人對於這類保險意識較為薄弱。

旺旺友聯產險積極推廣這類颱風及洪水 險,以房屋來說,會依所在不同區域計 算費率,一年數千元保費可理賠保戶房 屋受到毀損、清除積水後的廢棄物及整 理房屋期間內的臨時住宿費,提供民眾 評估考慮。

臺灣地區地理位置之特殊性,每年8、9 月時期為颱風之好發季節,近年來強烈 颱風侵襲,強風及強降雨常造成臺灣不 少的災情及經濟損失,旺旺友聯產物保 險提醒民眾在颱風季節來臨之前,應適 當的檢視自身之保障,以妥善因應風 險。在一般火災保險中,颱風洪水險是 必需另外附加的,目前國內民眾投保率 偏低,因此建議民眾須審視自身的需要 加保擴大保障內容,在災害發生時才能 減輕財務損失。





上十

可持續社會發展產品





10 減少國內及 國家間不平等







旺旺友聯產物保險針對企業與個人,協助風險轉移,提升社會保障。呼應聯合國 SDGS 17 項可持續發展目標(Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs)。特別是SDGs目標11,建設包容、安全、適應力佳和可持續的城市和人類居所,作為我們發揮正向社會影響力的努力方針,並致力於推出一系列永續、包容和可持續社會發展。以下是我們的可持續社會發展相關服務與產品。

- 01. 積極創新商品,推出產險市場第一 張機車超額責任保單。
- 02. 企業損害防阻建議服務:提供客戶 諸如工安、廠務、消防之損害防阻 建議,以利客戶有效降低風險事故 的發生。自2013年推出以來,累計 服務164件。
- 03. 企業紅外線熱影像掃瞄服務:提供電力輸配系統、轉動機械系統等紅外線熱影像掃瞄服務,有效判斷設備操作溫度異常,及早發現設備潛在危害,避免火災損害的發生。自2013年推出以來,累計服務1,092件服務。
- 04. 經濟弱勢族群微型保險: 旺旺友聯 產物保險自2014年起推出微型保 險(Micro-insurance)至今,累積逾 10,684名保戶。

- 05. 志工保險:讓志工無後顧之憂,堅 守服務大眾的愛心。旺旺友聯產物 保險自2016年起參與志工保險至 今,累積逾63,303名保戶,累計簽 單保費收入1,788萬元。
- 06. 登山險:自2018年起,以往5人才 能投保的登山綜合保險,目前已優 化保單設計,降低投保門檻,1人也 能投保,提升黃金救援時間,緊急 救援費用最高至新台幣50萬元。
- 07. 旅行不便險: 2018年10月提供線上理賠自動通報系統,只要班機延誤,就啟動理賠通知服務,自2018年以來累計受理394件自動理賠通知服務。
- 08. 駕駛行為模式基礎險:駕駛習慣 佳,保費享優惠。



損害防阻服務 協助企業預防火災等風險

旺旺友聯產物保險提供多元損防服務,包括火災/爆炸風險評估、土木工程風險評估、地震風險評估服務、颱風洪水潛勢風險分析、損防教育訓練、建廠損害防阻顧問服務、紅外線熱影像檢測服務。損害防阻科實際接觸現場之第一線人員,除擔當諮詢窗口,亦須前往承保地點查勘,以客觀角度衡量企業所面臨之日常風險,針對廠內危險因子提出建議改善事項,並製成損害防阻建議報告書,針對個案提出具體改善措施,以降低損害發生機率及損失幅度。

- 損害防阻建議服務:提供客戶諸如工安、廠務、消防之損害防阻建 議,以利客戶有效降低風險事故的發生。自2013年推出以來,累計服務168件。
- 紅外線熱影像掃瞄服務:提供電力 輸配系統、轉動機械系統等紅外線 熱影像掃瞄服務,有效判斷設備操 作溫度異常,及早發現設備潛在危 害,避免火災損害的發生。自2013 年推出以來,累計服務1,092件。

旺旺友聯產物保險提供多元損防服務





微 型 保 險產險市佔率第三名

旺旺友聯產物保險倡議聯合國 SDGS 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs) 目標1,在全世界消除一切形式的貧困 (Goal 1. End poverty in all its forms everywhere)。

透過微型個人傷害保險商品,提供經濟 弱勢者,包括中低收入家庭成員、身心 障礙者,可用較低廉保費購得的保險, 藉由該保險獲得經濟上之援助,期望將 關懷帶到社會的每一個角落,提升金融 包容性。

66

旺旺友聯產物保險自2014年起推出微型保 (Micro-insurance)至今,累積逾10,684名 保戶。絕佳簽單保費收入,位居產險業市佔 率第三名,彰顯旺旺友聯產物保險愛心不落 人後。

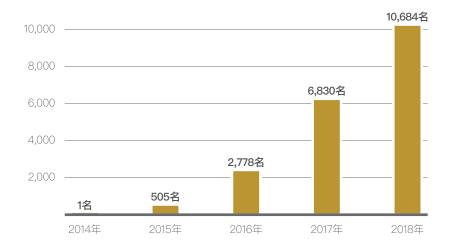
保險局公布統計,自2009年保險局開放微型保單以來,截至今年9月底,累計承保人數已達61.5萬人,保險局也訂下目標,希望累計承保人數能破100萬

人。保險局從2009年開始開放微型保單。保險局說明,所謂的微型保單,是針對經濟弱勢民眾,與特定身分族群,能以較少保費,購買基本保險保障,保障範圍包括壽險、意外險與實支實付醫療險,為1年期保單。

微型保險(Micro-insurance)係為照顧經濟弱勢者,因而為其打造的基本保障保險商品,其特色為低保額、低保費、保障內容簡單易懂,提供經濟弱勢民眾基本亡、失能保障,避免遭受突發事故對家庭經濟造嚴重衝擊。

微型保險藉由小額保費支出,保障弱勢 民眾不致因發生死亡或失能等保險事 故,而使其家庭或個人頓時陷入生活困 境中。 微型保險在許多國家有成功推 廣實例,近年來國際間對於微型保險之 推動與發展,亦相當重視。為增進經濟 弱勢民眾基本保險保障及協助建構健全 之社會安全網。

微型保險推出至今,嘉惠逾10,684名保戶。





傷害暨健康保險促進各年齡層人民的福祉

旺旺友聯產物保險倡議聯合國 SDGS 17 項可持續發展目標(Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs)目標3,確保健康的生活,促進各年齡層人民的福祉(Goal 3. Ensure healthy lives and promote well-being for all at all ages)。

旺旺友聯產險提供傷害保險,針對不同 年齡層之被保險人,提供一般意外身故 及失能保險金、大眾運輸工具意外身故 及失能保險金、傷害醫療實支實付、傷 害住院療養金等商品,保證最高可涵蓋 至79歲,續保至89歲。



登 山 險把握黃金救援時間

自2018年起,以往5人才能投保的登山 綜合保險,目前已優化保單設計,降低 投保門檻,1人也能投保,提升黃金救 援時間,緊急救援費用最高至新台幣50 萬元。

旺旺友聯產險於2015年登山綜合保險, 提供登山族群因突發之意外傷害事故及 失溫、高山症等環境急症對身體造成傷 害所支出的醫療費用保障。2017年配合 地方政府制定山域活動管理自治法規調 整的需求,解除原本5人以上才能投保 的限制,降為1人即可投保。提供更多 山友完整的保險保障。2018年投保件數 70,107件,保費收入12,476,35元。

為應山友所需以及配合登山自治條例調整,本公司登山綜合險做出3項重大調整,包含過去採5人以上團體投保改為1人就可投保、緊急救援費用倍增至新台幣100萬元,以及搜尋費用啟動時間減半,提升黃金救援時間。

考量實務上有山友登山首日就發生事故 或失蹤等意外,將登山綜合險的搜尋費 用啟動時間縮短為「超出預定下山時間 24小時」,以提前啟動搜救程序。

根據產險公會統計,登山綜合保險 自2014年5月實施以來,投保人數 幾乎呈現逐年跳增態勢,2014年為 8,117人次,2015年倍增至1萬9,658人 次,2016年突破3萬人次,達3萬2,751 人次,2017年更突破5萬人次。

50萬元

緊急救援費用 最高至新台幣50萬元

	承保件數	保費收入
103年	855	836,610
104年	2,199	2,592,715
105年	4,161	4,125,845
106年	7,553	6,975,655
107年	70,107	12,476,355



旅行不便險班機延誤就啟動理賠

只要班機延誤,就啟動理賠

在產險旅行綜合險中,飛機延誤理賠占8成以上,本公司設計旅行綜合險產品時,都以「飛機延誤」為目標。針對保戶,只要班機延誤4小時以上就啟動理賠,班機延誤達8小時最高賠10,000元。自2018年10月累計至今,共受理89件旅行綜合險。

除了防班機延延誤,值得留意「海外緊 急救助」保障

本公司建議,民眾投保旅平險時一定要注意「海外急難救助」保障是否足夠,萬一真的不幸發生重大意外或疾病需搭機回國治療,海外急難救助就能提供海外醫療轉送服務,其他如救護車及住院安排、歐洲申根區代墊住院醫療費用、安排親友前往探視等也都在保障範圍內。

本公司提供投保新旅行綜合保險(海外型)之保戶免費的「海外緊急救助」保障,近年來國人前往國外旅遊之風氣漸盛,在國外旅遊受傷的國人也逐漸增加,本公司之「海外緊急救助」服務為保戶多一層的保障。

89_{(#}

只要班機延誤,就啟動理賠 累計受理89件服務





駕駛行為模式基礎鼓勵優良駕駛行為

險



本公司車險部預計於2019年推出銷售 按里程付費的駕駛行為車險應用服務 (Usage Based Insurance,簡稱UBI)。 預計將依據汽車駕駛人的使用量,如行 駛里程數及行駛時間數、使用行為:駕 駛習慣、駕駛時段、行駛區域及交通違 規,做為保險計價的基礎,以達到計價 方式合理、改善駕駛行為及降低事故發 生之目的。

本產品主要基於駕駛員的里程數計費, 未來將陸續接軌國際做法,依個別駕駛 人實際駕駛趟次間的急加速、急減速、 急轉彎、里程數或駕駛時段等行為計算 的車險,藉此改變車險計費模式,讓每 位駕駛人的保費更公平、合理。 只要駕駛習慣佳的駕駛人,即可享車 險保費的折扣。本公司接軌保險科技 (InsurTech) 趨勢,駕駛行為車險應 用服務(Usage Based Insurance, 簡稱 UBI)。











12 確保永續消費和生產模式





二〇 一 八 數位金融關鍵績

- 推出網路投保的 易旺保 網站,並 與東森保代策略聯盟推出網路投保 的「友購旺專案」,包括車險、旅 遊平安險、傷害險、住宅火險等商 品的線上投保,同時還成立臉書粉 絲團,提供產險專業及日常生活相 關資訊分享。
- 旺旺友聯與合作金庫跨界合作,讓保戶可在合作金庫的行動網銀上繳交保險費,除提升保戶繳費的便利性,更同時開放保戶本人帳戶轉帳、金融卡與信用卡三種繳費工具,讓繳費工具更具彈性,讓繳交保費只是滑動手指般方便快速。
- Taiwan Pay: 旺旺友聯為提供保 戶更便利與多元的繳費方式,新增 Taiwan Pay繳交保險費,讓保戶可 隨時隨地掃描 QR Code後以金融 卡或帳戶為支付工具繳費,讓保戶 以行動支付方式完成繳費作業。
- 旺旺友聯條碼繳費,臺灣擁有高密度的便利商店,旺旺友聯提供條碼繳費服務,讓保戶可在便利商店進行購物的同時,可以繳交保險費,讓繳費與日常購物結合,使保險成為保戶日常生活的一部份。
- 自金管會於2014年8月開放網路投 保業務以來,旺旺友聯產物保險網

- 路投保累計銷售 6,857張保單、總 保費收入近千萬元。
- 已開放網路投保商品:汽機車險(強制險、任意險)、住宅火災保險及住家綜合保險、旅平險(台灣基本型、海外經濟型、海外豪華型-旅平險+不便險+海突醫療、海外平安型、申根豪華型)。
- 線上付費機制:為提供快速的投保 服務,線上要保及網路投保皆採行 信用卡線上付款,取代傳統紙本紙 本繳費單。
- 旺旺友聯產物保險LINE@官方帳號 將於2019年正式上線,並結合LINE 關鍵字自動回覆功能,提供保戶更 好的使用體驗。
- 數位化保單:自2018年7月起,網路投保作業提供電子保單寄送服務選項,因資訊建置未臻完美,為避免造成錯誤而僅開放火險及部份旅平險,以致累計至2018年12月31日止,僅寄發近400張電子保單。
- 數位化強制險保險卡:自2018年7 月1日汽機車強制險電子憑證啟用上線,累計至2018年12月31日止,共計核發 2,655張汽機車強制險電子憑證,約佔汽機車險線上投保整體簽單件數1%。





網路投保金連年成長

額

旺旺友聯產物保險成立網路投保專屬官方網站,提供消費者線上要保及網路投保服務。顧客可以在線上投保產險商品,目前提供網路投保的產品包括旅遊綜合保險(旅遊平安險、不便險)、汽機車險(強制險、任意險)、意外險、住宅火災保險以及個人責任保險。官方網站自2017年4月上線以來,累計銷售8,290張保單、總保費收入1,120萬元。

本公司的網路投保,提供了最佳的瀏覽 畫面及最流暢的使用感受,讓您在彈指 之間即可完成保費試算、要保書填寫、 核保、繳費、出單等繁雜的程序,整個 投保過程簡便,省去您舟車勞頓或是找 尋業務員的時間。 旺旺友聯產物保險一直以保戶為中心的 角度來全面提升網路投保服務的質與 量,目前網站上除了提供投保服務,亦 提供線上繳費、保單查詢、表單下載等 服務,旺旺友聯產物保險將利用網路使 用行為大數據分析,持續優化網站內 容、改善調整網路投保與客服流程,進 而結合現有散布在各地的服務通路優 勢,朝全通路(Omnichannel)的服務 變革發展方向邁進

旺旺友聯產物保險成立網路投保專屬官方網站以來,累計銷售8,290張保單、總保費收入1,120萬元





區 塊 鐽 技 術班機延誤理賠主動通知

國人出差旅遊投保旅行綜合保險的意識 越來越高,不僅對於人身的意外風險有所保障,甚至連旅行途中發生之旅遊不便風險也一併予以補償,針對日前日本 因關西水災及北海道地震所引起的航班延遲或取消,只要旅客提供班機延誤證明等相關理賠申請單據,即可獲得保險公司理賠。

旺旺友聯為提供保戶更貼心方便的服務,自2018年10月5日起首先為網路投保客戶開辦「班機延誤理賠主動通知服務」,只要延誤4小時,包含轉機航班,保戶就會收到手機簡訊通知,提醒後續之理賠申請,確實維護保戶的權益。

旺旺友聯總經理劉自明說,保險公司全力投入金融科技創新,結合區塊鍊之應用技術,期許能夠為保戶提供更貼心的創新服務,一直是本公司經營的核心重點,透過班機延誤理賠主動通知服務,使得旺旺友聯正式踏入科技創新、有心用心的服務領域,後續我們還會繼續投入,務使更多的創新服務不斷推出。

旺旺友聯副總經理潘少昀亦表示,這次 推出的班機延誤理賠主動通知服務,首 先是針對網路投保的保戶,至於透過其 他投保方式的保戶,旺旺友聯目前也正 評估透過修正現有的投保作業內容及適 用商品,擴大適用本項服務,達到全面 性的品質提昇。

本公司藉由區塊鍊之應用技術,得以取得全球航班相關資訊,並利用保戶對手機的普遍使用,目前只要透過網路投保平台投保旺旺友聯新旅行綜合保險,並且同意使用及輸入搭乘之航班資訊,若遇有承保之班機延誤達4小時之狀況,系統就會自動判定並傳送簡訊通知保戶已達到符合理賠申請之條件。

旺旺友聯企業保險理賠部經理崔泉生 也指出,保單最多可以理賠2次航班延 誤,包含轉機航班,只要投保當時輸入 確實搭乘的航班資訊,即可享有理賠主 動通知,對經常商務出差及出國旅遊之 國人,相當方便的服務。





各戶關懷









顧客關係亮點績效

我們致力於經營穩健的顧客關係,並且 十分重視他們對產品與服務的滿意度。 此外我們也持續深耕本公司的品牌價 值,讓顧客對我們的品牌產生信賴。我 們希望所有顧客選擇旺旺友聯產物保險 的產品與服務後,都能感受絕佳服務體 驗,以實踐我們的品牌承諾。客戶至上 是旺旺友聯產物保險的核心價值之一, 旺旺友聯產物保險藉由不斷提昇客戶整 體服務體驗,持續與廣大客戶進行良好 互動與保障顧客權益,並藉由客戶口碑 厚植旺旺友聯產物保險之永續品牌印象。

- 2018年客服人員滿意度為99.4%
- 2018年理賠滿意度為95.5%
- 2018年年申訴比率為0.0534(萬分比)
- 2018年提供道路救援約達9,601 件,滿意度98.5%。
- 導入ISO/IEC 27001 資訊安全管理 系統。
- 建置完成 BS 10012 個人資訊管理 系統。
- 公告產險業履行個人資料保護法告 知義務內容。
- 2018年經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為零。



顧客滿意度連年獲得受訪者絕佳肯定

為了提供客戶全天候的服務需求,旺旺 友聯設有0800免付費客服專線,提供 24小時全天候的專業服務;本公司官網 的服務專區亦設有「客服中心」,對於 各商品類型之保險商品說明、保戶申訴 服務、保險詢問、出險備案及理賠事 宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢等服 務項目提供諮詢。

自2011年3月7日訂定「旺旺友聯產物保險公司金融消費爭議處理制度」,隨時掌握處理流程與控管,藉以提昇處理時效,保障申訴人權益。

本公司執行客戶滿意度調查,並透過內 部服務品質評選,公開表揚優秀同仁, 促進客戶滿意度的提升。以同理心服務 客戶,持續不斷提昇與創新服務品質, 使客戶真正感受到客服的專業、熱誠與 貼心,是本公司不斷追求的目標。

最佳服務品質獎評選 每季遴選一位客服之星

本公司除持續進行客戶滿意度調查外, 自2018年起亦舉辦最佳服務品質獎評 選,每季遴選一位客服之星,頒發優質 客服人員獎座,以提升服務滿意度,不 斷帶領所有客服人員向高服務品質推 维。

定期進行滿意度調查

本公司定期進行滿意度調查,並要求權 責單位於期限內回覆「客戶反應記錄 表」,以迅速回應客戶需求。旺旺友聯 為持續不斷的提升服務品質,特針對客 服人員的服務狀況、理賠結案後之案件 及道路救援服務案件進行客戶滿意度調 查。

自2018年起亦舉辦最佳服務品質獎評選,每季遴選一位客服之星,頒發優質客服人 員獎座,以提升服務滿意度





客服人員每日進行話後滿意度調查

2018年客服人員滿意度調查共分為「客服人員的態度是否滿意」及「客服人員的解說是否清楚」兩個項目。2018年客服人員態度滿意度調查,高達99.4受訪者表示滿意。客服人員解說清楚滿意度,高達99.4受訪者表達滿意。

理賠滿意度調查

理賠滿意度調查,每月抽查100件前一個月之已決賠案,若有不滿意之意見反映,權責單位需在期限內回覆「客戶意見改善報告」,列入紀錄備查。

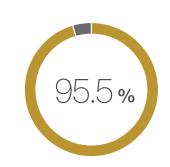
2018年理賠滿意度調查由4月份開始進行,共調查四個項目:理賠人員的服務態度、理賠人員是否有適時聯絡、理賠人員的解說是否清楚及理賠作業時間是否滿意;2018年4-12月理賠滿意度為95.5%。

道路救援滿意度調查

每週抽查逾100件道路救援服務案件,若有不滿意之意見反映,道路救援公司需在期限內回覆「道路救援服務客戶意見改善報告」,列入紀錄備查。2018年道路救援滿意度為98.5%。2018年道路救援滿意度共調查四個項目:客服人員接聽電話的態度、電話線上等待時間滿意度、拖吊司機的服務態度滿意度、拖吊車到達時間滿意度;2018年1-12月道路救援滿意度為98.5%。



客服人員每日進行話後滿意度調查,高達 99.4受訪者表達滿意星,頒發優質客服人 員獎座,以提升服務滿意度



針對理賠服務,高達95.5受訪者表達滿意



針對道路救援案件,高達98.5受訪者表達 滿意



保護客戶隱私

旺旺友聯產物保險持續對資訊安全精進 治理制度與強化防衛能力,所有資訊 作業除了符合國際資安標準外,更符合 國、內外資訊安全法令法規,2018年 我們加強個資投訴案件的認定,經確認 並無侵害客戶隱私權或遺失客戶資料之 情事。

旺旺友聯產物保險遵循法規要求,包括 《個人資料保護法》、《個人資料保護 法施行細則》、《金融監督管理委員會 指定非公務機關個人資料檔案安全維護 辦法》。此外,因應外部法令之要求, 訂定《旺旺友聯產物保險股份有限公司 個人資料管理政策》及各項《個人資料 保護管理程序》。

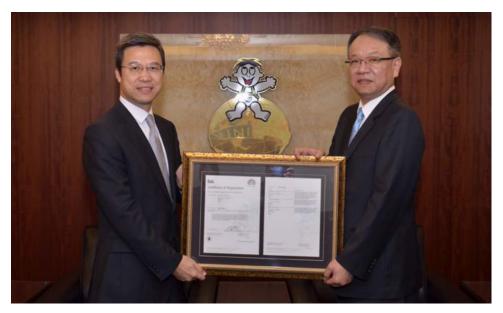
面對國內金融環境邁向數位化時代,網路交易量日益攀升,旺旺友聯產物保險持續落實個人資料保護保護,以展現高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持。

2014年建置完成BS 10012 個人資訊管理系統(Personal Information Management System, PIMS), 證書有效期限至2020年10月。

2017年導入ISO/IEC 27001資訊安全 管理系統 (ISO/IEC 27001: 2013資 訊安全管理系統 Information Security Management System, ISMS) ,證書 有效期限至2020年6月。



資安策略主軸聚焦資安治理、法令遵循及科 技運用三個面向來進行,從制度到科技,從 人員到組織,全面性提升資安防護能力。





落 實 資 安 演 練提高風險控管能力

旺旺友聯產物保險投資300萬元更新電腦設備,以提升資訊安全。同時,發展良好的資訊服務流程管理,從服務需求到完成上線,以資產管理為基礎,建立需求管理、變更管理、上線管理、事件管理、問題管理、容量管理、可用性管理、知識管理,皆以風險管理為導向,做好嚴格的把關。

旺旺友聯產物保險自2017年導入ISO/ IEC 27001資訊安全管理系統(Information Security Management System, ISMS) ,以減少組織資安的弱點,提高組織的風險控管能力,強化客戶資料安全防護,以達到個人資料保護之目的並預防保戶隱私資料外洩情形發生,進而達成企業的永續經營。

旺旺友聯代表產物保險同業參加金融監督管理委員會資訊安全DDoS演練,榮 獲政府評定為優等之殊榮。

落實資安演練



定期檢視資安防護之妥適性,辦理DDoS攻擊、病毒爆發、惡意程式擴散等演練作業,以強化資安機制。



實施核心資訊系統、電子 商務系統及消防電力、消 防系統之業務持續運作演練 計畫。



辦理電子郵件社交工程演練,建立員工應有的保持 警覺審慎查證的電子郵件 使用安全認知,由本身自己 做起。









12 確保永續消費 和生產模式



13 氣候行動





旺旺友聯產險呼應聯合國 SDGSs 17 項可持續發展目標(Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs),目標13,採取緊急行動應對氣候變化及其影響(Goal 13. Take urgent action to combat climate change and its impacts),作為我們環境友善的最高管理方針。

我們透過各式新保單推出,加強保戶抵 禦和適應氣候相關的災害和自然災害的 能力。並且,將應對氣候變化的舉措納 入我們公司的長期發展政策、策略和營 運規劃。同時, 我們也加強氣候變化 減緩、適應、減少影響和早期預警等方 面的教育和宣傳,加強全部營運據點和 機構在此方面的能力。

例如我們預計推出各項活動,來持續推 廣氣候變遷意識。以深入淺出的方式, 讓全體同仁都能逐年提升對全球暖化和 節能減排的環境意識。

2018年無未發生重大洩漏事件,也無違 反環境法條規定的案件。



能源消耗資訊揭露

本公司能源投入類型僅限電力使用,2018年使用5,889,714百萬焦耳,能源密集度0.000764百萬焦耳/元。溫室氣體範疇二產出863,746kgCO2e,

溫室氣體排放密集度0.000112kg-CO2e/元。我們搜集了18個營運據點的 能源使用資訊,佔全體營運據點100% ,彰顯本公司能源資訊揭露之完整性。

項目	單位	2016	2017	2018	最後一年年增率
能源投入					
1. 電力	度	1,045,279	1,285,182	1,635,881.80	27%
能源消耗					
1. 電力	百萬焦耳	3,763,004	4,626,655	5,889,174	27%
能源密集度					
總能源消 耗量	百萬焦耳	3,763,004	4,626,655	5,889,174	27%
能源消耗 密集度	百萬焦 耳/元	0.000521	0.000641	0.000764	27%
溫室氣體產品	Ł				
範疇一: 直接排放	kgCO2e	0	0	0	0%
範疇二: 間接排放	kgCO2e	551,907	678,576	863,746	27%
範疇三: 其它 間接排放	kgCO2e	0	0	0	0%
溫室氣排放密	密集度				
範疇一: 直接排放	kg- CO2e/元	0	0	0	0%
範疇二: 間接排放	kg- CO2e/元	0.000076	0.000094	0.000112	27%
範疇三: 其它 間接排放	kg- CO2e/元	0	0	0	0%

邊界:包含18個營運據點:總公司/永安/台北/蘭陽/桃園/中壢/新竹/台中豐原/彰化/南投/家雲/永康/台南/高雄/玉山/岡山/屏東。



水 資 源 消 耗 資 訊 揭

本公司依來源劃分的取水量僅限市政 供水或其它公共或私有的給水事業, 無其他取水來源,無因取水而影響水 源。2018年使用市政供水8,971公噸, 相較前一年度減少2%。 我們搜集了18個營運據點的能源使用資訊,佔全體營運據點100%,彰顯本公司能源資訊揭露之完整性。

類別	單位	2016	2017	2018	最後一年年增率
市政供水或其它公共或私有的給水 事業	噸	10,911	9,160	8,971	-2%
總取水量	噸	10,911	9,160	8,971	-2%
回收及再利用的總水量	噸	0	0	0	0%
水回收及再利用的總水量佔總取水 量的百分比	%	0%	0%	0%	0%



三大節能減碳措施舉手之勞愛地球

本公司致力於提升各項資源之利用效 率,並使用對環境負荷衝擊低之再生物 料,使地球資源能永續利用。

照明節能

- 每天中午休息時間12:30~13:30均應 按時熄燈。如需處理有時效性之公 務,應僅限用自己辦公座位部份之 照明。
- 節約能源、隨手關閉電源、插座; 檢討採光需求,提升照明績效,減 少多餘燈管數,並選用節能省電燈 管。
- 平時加班同仁僅開啟自己座位部份 之照明、各單位檔案儲藏室也隨時 關燈。

空調節能

- 辦公室會議完畢離開前,隨手將會 議室所有照明及冷氣設備關閉。
- 總公司及各分公司、通訊處(窗、箱型機)冷氣濾網定期清洗保養,維持冷氣效率,降低耗電。
- 下班後各單位使用之個人電腦主機、印表機、影印機及部門之空調等設備全部電源關閉。
- 採購各項具有[環保標章]、[省能標章]、[省水標章]及EER值高的設備。
- 制定自動檢查計畫,並確實執行。

其他環保友善措施

- 內部同仁開會不使用紙杯、少喝杯水,自備隨身杯、環保筷、手帕及購物袋;少喝瓶裝水;少用一次即丟之商品。
- 洗手間水龍頭調整出水量以節約用水。
- 於每一公司據點增設垃圾分類桶, 規劃可燃與不可燃及可回收垃圾 桶。
- 更換分公司飲水機。



愛 護 我 們 的 森 林每月推出網路投保行銷活動



舉辦行銷活動,鼓勵網路投保

旺旺友聯產險針對網路投保,每月有抽獎活動,例如贈送空氣清淨機以及7-11 禮券等,鼓勵保戶減少紙本使用,提升網路投保使用率,減少紙張耗用,愛護我們的森林。

數位化保單

旺旺友聯產物保險自2018年7月起至 2018年12月31日,網路投保作業提供電 子保單寄送服務選項,共計寄發近400 張電子保單。

數位化強制險保險卡

本公司自2018年7月1日汽機車強制險電子憑證啟用上線,累計至2018年12月31日止,網站共計核發2,655張汽機車強制險電子憑證,約佔汽機車險線上投保整體簽單件數1%。

線上付費機制

繳交旺旺友聯產物保險保險費的方式除了業務員親自向保戶收款,以及保戶憑紙本帳單繳納之外,還可以透過旺旺友聯產物保險官網線上繳費專區或是信用卡繳費。透過各項電子支付方式,不僅可縮短經辦收費時間,也可避免簽帳單遺失風險。為提供快速的投保服務,線上要保及網路投保皆採行信用卡線上付款方式,取代傳統紙本紙本繳費單。

降低紙張耗用



十<u>一</u>福 福 職 場







性別平等



有尊嚴的工作 和經濟增長





促進充分就業機會

旺旺友聯產物保險旺旺友聯產險呼應聯合國 SDGSs 17 項可持續發展目標(Sustainable Development Goals,簡稱 SDGs),目標8,促進永續、包容和可持續經濟增長,促進充分的就業機會以及有尊嚴的工作(Goal 8. Promote sustained, inclusive and sustainable economic growth, full and productive employment and decent work for all),作為我們員工關懷最高管理方針。

本公司2018年正式員工1,074人,非正式員工185人。男性員工625人,女性員工634人。僱用我國國民任高階主管比率為100%。

關於新進與離職員工,2018年旺旺友聯產物保險新進員工總數為142人,新進比例13%。離職員工總數為120人,離職比例11%,若不含非主動離職,例如退休、資遣之離職率則為8%。

僱用身心障礙員工13人,高於《身心障 礙者權益保障法》所訂標準2.6倍。

> 2.6倍 僱用身心障礙員工13人, 高於法定人數2.6倍

142_{\(\)}

新進人員佔全體員工比例13%



育嬰留任率

100%

旺旺友聯產物保險旺旺友聯產險呼應聯合國 SDGSs 17 項可持續發展目標目標5,實現性別平等,落實維護所有婦女和女童的權利目標(Goal 5. Achieve gender equality and empower all women and girls)。不分性別皆可依法提出育嬰留職停薪,2018年育嬰留任率達100%。





退休與福利制度

非擔任主管員工福利費用與平均薪資

本公司遵守臺灣證券交易所公告《上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法》,金融業者須遵守第4條之第三項之第2點,揭露非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異。同時,也配合證交所公告,以全時員工,不含部分工時員工及其實際薪酬所得,不含股份基礎給付之評價金額為申報範圍。

退休制度

旺旺友聯產物保險依勞基法退休規定及 勞工退休金條例辦理,並依法令規定按 月提撥勞工退休準備金及提繳退休金。

2018年度計提撥舊制勞工退休準備金至台灣銀行信託部新台幣8,683仟元,年底累積退休準備金為新台幣257,184仟元。並每月定期提撥員工每月工資6%至參加勞工退休金新制之同仁勞工保險局個人退休金帳戶,全年度共提撥新制勞工退休金新台幣34,711仟元,將可充分保障員工退休之權益。

非擔任主管職務之員工人數、年度員工福利費用、平均薪資,及與前一年度之差異度

	單位		2018	差異	成長率
全年福利費用	元	868,220,244	913,588,585	45,368,341	5.23%
人數	人	860	883	23	2.67%
平均薪資	元	1,009,558	1,034,642	25,084	2.48%

107年調薪幅度

		不含經理人
調薪比率	4.20%	3.49%



公平的優質教育每人年均培訓時數26小時



旺旺友聯產物保險呼應聯合國 SDGSs 17 項可持續發展目標4.確保包容和公平的優質教育及享有學習機會(Goal 4. Ensure inclusive and equitable quality education and promote lifelong learning opportunities for all)。全體員工皆享有培訓機會,2018 年每名員工每年自主接受訓練的平均時數為男性28小時、女性24小時。總開課堂數342堂;總參訓人次15,938次;總訓練費用為新台幣1,441仟元。

旺旺友聯透過五個教育訓練體系系統, 造就每個旺旺友聯的DNA。除了新進 人員通識與專業課程之外,還有職能別 教育訓練、階層別教育訓練、專案識教 育訓練與知識分享型的自我啟發教育訓 練,讓新人可以儘快熟悉工作內容,熟 識公司文化,以凝聚向心力,還要充實 專業上必備的知識,傳承實務經驗,培 養工作智能,提高自發性工作意願,建 立正確的工作觀念,學習積極的工作態 度,並與同事保持良好互動關係。

在資深員工方面,更著墨深耕培養專業 知識,鼓勵員工多多學習成長,增加自 我多元的能力。在基本的教育訓練之 外,也藉由各種實務經驗,強化個人溝 通管理技巧與解決問題的能力,並透過 各部門工作輪調、建立代理人制度,深 化保險專業素養,提升人力資源品質, 銜接公司的世代交替。



績效考核

旺旺友聯產物保險定期接受績效及職業 發展檢核的員工比例達95%,依到職年 資作為受核條件。透過這項揭露項目, 用來衡量本公司定期評估員工績效的程 度,這有助於員工的個人發展,以及旺 旺友聯產險的職能管理和人力資本的發 展。另外,此揭露項目還能顯示此系統 在公司內的運用程度,並致力於達到升 遷機會平等。定期績效及職涯發展的檢 核也可以提升員工滿意度,這與本公司 連年穩定成長的績效改善息相關。此 揭露項目有助於說明本公司向外界揭 露,我們如何管控和維護其員工職能, 並積極促進全體員工職能的提升。

95% **夏工參與績效考核**

定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

					女性	
	報告期末 員工總數	接受定期 績效及職 涯發展檢 視的員工 人數	接受定期 績效及職 涯發展檢 視的員工 比例	報告期末 員工總數	接受定期 績效及職 涯發展檢 視的員工 人數	接受定期 績效及職 涯發展檢 視的員工 比例
主管職		121	24%		77	14%
非主管職	510	361	71%	564	460	82%
小計		482	95%		537	96%



雙向勞資溝通

旺旺友聯產物保險十分重視勞資關係(Labor Management Relations)溝通,並主動倡議國際勞工組織(International Labour Organization, ILO)和經濟合作暨發展組織(Organisation for Economic Co-operation and Development, OECD)的相關勞資溝通規範,包括團體協商(Collective bargaining)主義,ILO指出,企業可以在組織的諮商實務做法中扮演重要角色。團體協商是指為確定工作條件,或為規範雇主和工作者間的關係,而由雇主與工作者組織所進行的溝通。

旺旺友聯產物保險重視勞資和諧,定期 召開勞資會議與職工福利委員會,必要 時得以召開臨時會議,針對促進勞資合 作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞 工福利籌劃議題進行雙方討論。

> 旺旺友聯產物保險 倡議與遵循 國際勞資溝通規範





遵 守 合 權 宣

旺旺友聯產物保險參考國際人權公約,並制定保障人權政策。本公司參考聯合國《世界人權宣言》(Universal Declaration of Human Rights)、聯合國《企業和人權指導原則》(UN Guiding Principles on Business and Human Rights)以及國際勞工組織《工作基本原則與權利宣言》(ILO Declaration of Fundamental Principles and Rights at Work)。

工作人權宣導

為使新進人員瞭解自身權益皆受到公平 對待與尊重,亦同步提供關於人權、自 身權益、職業安全、資訊安全、勞動法 令、個人資料保護等人權相關的教育訓 練。

無發生歧視事件

旺旺友聯產物保險恪遵政府勞基法與人權相關法令,2018年無接獲有關人權之申訴,亦無涉及歧視、使用童工、違反結社自由及團體協約、強迫或強制性勞動及侵犯原住民權利及經由正式機制申訴之人權相關個案發生。旺旺友聯產物保險一向重視勞資關係和諧、暢通員工之溝通管道,訂有員工申訴處理及人事評議相關辦法及處理作業流程,2018年全年無員工反映受到歧視或損及勞工權益事件發生。











性別平等



有尊嚴的工作 和經濟增長





致力推動微型保單嘉惠近四千名弱勢族群



▲旺友聯總經理劉自明(右),獲頒金管 會微型保險「績效優良」獎項。

旺旺友聯產物保險全力配合政府落實照顧經濟弱勢政策,積極推廣微型保險以善盡社會責任。2018年微型保險推動共有心路社會福利基金會等25個團體、3,803人受惠,保費收入超過100萬元,並參與金融監督管理委員會2017年度微型保險推動競賽,榮獲「績效優良」獎項。



▲旺旺友聯顏協理國鐘(左),捐助社團法人 彰化縣盲人福利協進會微型保險。

金融監督管理委員會保險局自2009年 推動保險業者辦理微型保險業務,目的 是針對國內弱勢民眾得以低保費獲得基 本保險保障,避免因被保險人發生保險 事故使家中經濟陷入困境,並鼓勵保險 業者善盡社會責任,擴大微型保險保護 傘,以建構更為健全之社會安全網。旺 旺友聯產物保險全力配合微型保險政 策,嘉惠弱勢族群。



老



▲為改善桃園三民區弱勢老人的生活,舉行「水蜜桃有愛義賣園遊會」義賣活動。

臺灣已邁入高齡社會,但多數人仍「不知老之將至」,本公司在年長者的照顧活動中,響應公益舉辦愛心募款、愛心發票募集以及義賣活動。

為改善桃園三民區弱勢老人長照中心(原住民)的生活環境與衛生,三民教會希望透過水蜜桃舉行義賣活動來為長照中心募款;讓社區與這些老人有較好的生活品質和尊嚴,讓這個長照機構可以長久辦下去,幫助需要幫助的人。

本公司2018年為該機構舉行「水蜜桃有 愛義賣園遊會」義賣活動,為長照中心 募款;另外,同仁自發性參與「華山基 金會-捐發票x抽好禮活動」,一個多月 間共募集到近5,000張發票。



旺 旺 友 聯 愛 無 限積極參與各式公益活動



▲旺旺友聯產物保險自主參與「2018好天天齊步走」活動,本公司鍾副理鏡能(左),接受心路基金會頒發公益獎狀。

旺旺友聯愛無限,積極參與各式公益活動。 動。

- 「2018好天天齊步走」第六屆活動,大家同步在台北、桃園、新竹、高雄等地舉辦,本公司連續三年參與本活動,陪同身心障礙者能走出家門、接觸人群。
- 為讓弱勢、獨居、邊緣人感受到社會溫暖,在羅東金門餐廳,舉辦「寒冬送暖-弱勢、獨居及邊緣人歲末圍爐」活動,讓弱勢族群提前品嚐新年的滋味。



100 位 出



▲旺旺友聯保險公司邀請100位弱勢家庭孩子,欣賞「2018新北市原創音樂劇節」。

新北市文化局與廣藝基金會聯手打造的「2018新北市原創音樂劇節」於,於20189月7日到9月23日在新北市藝文中心隆重登場。旺旺友聯為此舉辦公益活動,邀請100位弱勢家庭孩子們觀賞演出。

「2018新北市原創音樂劇節」除了有 廣藝基金會首度為新北市量身打造專 屬音樂劇《何日君再來》,還有韓國 Juk-Dal company《王世子失蹤事件》 團隊、C'Musical《不讀書俱樂部EP.2 》團隊,以在地元素結合國際交流,策 畫韓國音樂劇論壇及製作工作坊兩場活 動。 旺旺友聯產物保險公司特別希望 能在中秋節前與家人團圓的好時節,讓 弱勢家庭孩子們一同參與這次的藝術饗 宴,除了豐富心靈層面與生活品質,更 能從中獲得正面能量。

旺旺友聯產物保險公司長期以來在公益 活動上不遺餘力,長時間與公益團體合 作,提供弱勢家庭兒童少年適切服務與 扶助,期許在未來能夠讓更多弱勢家庭 兒童少年都能有機會接受藝術的薰陶。



愛您藝聲,千人共



▲旺旺友聯保險公司贊助「愛您藝聲、千人共響」反毒活動,以熱鬧的樂團表演,共同宣 示拒絕毒品入侵校園。該活動由台南市家長會聯合會等單位共同舉辦。

旺旺友聯保險公司贊助「愛您藝聲、千人共響」反毒活動,以熱鬧的樂團表演,共同宣示拒絕毒品入侵校園。2018年10月14日,台南市家長會聯合會等民間社團,15日下午在台南市政府永華中心西側廣場舉辦「愛您藝聲、千人共響」反毒活動,以熱鬧的踩街及樂團表演方式,共同宣示拒絕毒品入侵校園,吸引上千家長及學生前來參與,現場熱鬧滾滾。

活動以熱鬧的踩街揭開序曲,由台南女中儀隊暨管樂團,帶領台南市各所學校分7大縱隊進場。為首的第一大隊由台南市家長會聯合會及共同協辦單位,手持反毒布條與標語,在行進中展現「向毒品說不」的決心。

隨後,在安平區石門國小戰鼓隊隆隆的 鼓聲中揭開大會序幕後,台南女中、大 成國中、北門國中、東光國小、永福國 小、勝利國小、文元國小、石門國小等 8所學校的樂團更接力演出,展現台南 學子在學業之外參與藝術團隊的優異表 現,感動現場上千觀眾。

活動也同時表揚今年入選「台南市107 學年度反毒大使」的高、國中小反毒大 使合計57人,並授與當選證書,期許他 們為防治毒品入侵校園做宣導,將這股 正向能量擴大到各級校園。



旺 連 時公益 演 唱嘉



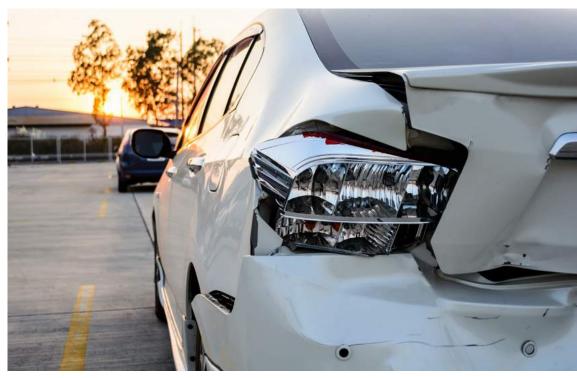
▲旺旺友聯支持與贊助「旺旺中時公益演唱會:向全國志工致敬」,自2013年起連續7年,舉辦75場次,超過8萬人參加。

「旺旺中時公益演唱會:向全國志工致敬」自2013年起已連續7年舉辦,累計舉辦75場次,超過8萬人參加。場場觀眾熱情滿滿,官網按讚不絕。「旺旺中時公益演唱會」用音樂娛樂建立企業推廣社會良善風氣,用藝術提倡正向社會力量。「旺旺中時公益演唱會」由蔡衍明愛心基金會、中國時報、中天電視主辦。旺旺友聯保險公司針對針對每位到場的志工,贈送一個精美實用的收納袋,表達對志工長期犧牲假期服務社會的辛勞略表敬意。

此外,旺旺友聯產險也參與旺旺中時媒體集團2018年09月02日「用腳旺台灣健行活動」,桃園場由桃園市政府指導,旺旺友聯產物保險等機構參與協辦,公益健行活動更邀請非營利組織心路基金會桃園分會100個家庭成員參加,活動充滿愛心與公益。



關 心 題



▲旺旺友聯保險公司關注社會議題,發揮品牌影像力,結合本業,協助民眾轉移風險。

旺旺友聯保險公司十分關注遠見/天下雜誌CSR評審每年所發佈的CSR趨勢分析,依據遠見/天下雜誌CSR評審表示,企業應該提高社會議題關心程度,把CSR結合本業。對此,旺旺友聯也隨時留意新聞事件,發揮品牌影像力,結合本業,協助民眾轉移風險。

例如2018年3月,陸續發生超跑被追撞事件引發了大眾熱烈討論,輿論傾向替肇事的車主憂心,而近年來路上超跑隨處可見,行車不小心擦撞時,若車主的車險漏保到超額這塊,可就要叫苦連天啦!針對這種馬路現象,一般必保的強制險和常見的駕傷險,只是保障自己和對方的身體傷害,而常見的甲乙丙車體險也是保障自己的車子。但如果您撞到的是名車時,可就要自掏腰包囉!

旺旺友聯提醒大家,第三人責任險有 分為體傷和財損兩種,無論車齡多久, 在規劃上建議可選擇基本保額的第三人 責任險為主約,適度的投保附加的高保 額超額責任險,這樣行車才是真的有保 障。若意外發生時受損的不是超跑而是 人體,對方求償的金額先扣除強制險後 仍不足,再扣除第三人責任險的體傷理 賠後還是不足時,超額責任險就會被啟 動補足理賠差額,來規避車主與用路人 的風險。旺旺友聯提醒大家,多家瞭解 附加超額責任險的詳細狀況,可以預防 道路風險。



旺旺友聯安心不間經溫情滿人間

「樂公益」(Lecoin)、關懷角落

透由「樂公益」(Lecoin)平台,幫助募款不易的中小型公益團體,讓台灣貧窮弱勢的朋友和團體,度過人生難關,本公司已捐助財團法人育成社會福利基金會等18個單位。



財團法人育成社會福利基金會



捐贈新台幣2萬元。幫助早期療育,照亮孩子的未來。為了幫助慢飛天使掌握0歲到6歲的「黃金早療期」,促進其發展,提升潛在能力,育成基金會目前在雙北設有四個早療服務據點,除了提供0-6歲發展遲緩及身心障礙幼童日托式的療育服務,也對機構外的發展遲緩兒童提供個別的療育課程。

社團法人台灣展翅協會

捐贈新台幣2萬元。針對受「兒少性剝削防制條例」或「性侵害犯罪防治法」保護之少女,在政府安置結束後,經社工評估,因其家庭失功能,不適宜返家且無經濟能力,但有自立學習意願之弱勢少女,將提供進入「少女展翅自立生活計畫」,展翅協會將協助這些弱勢少女自立學習、解決困境,避免她們再次落入社會角落。



CCSA中華育幼機構兒童關懷協會



捐贈新台幣2萬元。支持失家兒少穩定生活計劃。提供失家兒少押租金、生活扶助金、急難救助金、危機事件處理、健保/欠費、交通費補助等。成為失家兒少生命的靠山,扶助他們成功自立與正向發展。

財團法人中華民國唐氏症基金會

捐贈新台幣2萬元,支持唐氏症基金會的「工作訓練計畫」,以「庇護商店」做為訓練場域,除了基本的就業技能,生活自理能力、社會互動、作業態度等等,都是我們的培訓重點。希望協助他們培養就業能力跟增加工作機會,進而到職場任職,讓他們經濟獨立、自給自足,讓爸爸媽媽卸下心中最沉重的憂慮,知道孩子能靠自己的雙腳在社會中立足。







財團法人桃園市私立路得啟智學園

捐贈新台幣2萬元,支持圓憨兒一個烘焙夢。在身心障礙者的教育、職訓、就業輔導領域中,秉持愛心及堅持,提供適當的環境和專業的方法,使身心障礙者和他們的家庭,得到全備的訓練與妥善的照顧。

財團法人老五老基金會

捐贈新台幣2萬元,支持獨居長輩,永飽健康。財團法人老五老基金會送餐服務 提供許多失能、獨居長輩營養照顧,維持身體健康,同時減少長輩自行炊食可 能發生的危險,而藉由志工每日的送餐也可關懷長輩近況,避免意外發生。



財團法人台灣省私立鴻佳啟能庇護中心



捐贈新台幣2萬元,支持身心障礙者。由於身心障礙者的老化速度比一般人快速許多,45歲以上有顯著性的功能性下降,包含生理機能及生活自理能力降低等,需要更多的支持與協助,而其父母年紀已長,逐漸無法提供他們如同過去一樣的照顧,甚至自己也需要他人協助,形成兩者都需要他人支持的「雙老家庭」型態。

財團法人喜憨兒社會福利基金會

捐贈新台幣2萬元,支持喜憨兒。喜憨兒溫馨自立的形象,在台灣成為心智障礙者的代名詞,喜憨兒烘焙事業更是成為台灣社會企業之重要典範。



社團法人中華民國肌萎縮症病友協會



捐贈新台幣2萬元,協助肌萎縮症病友及家屬解決醫療及生活上的困難,以及提 昇病友的生活品質。肌萎縮症是一種因基因缺損造成的罕見遺傳疾病,缺損的 基因使肌肉細胞功能逐漸喪失,隨著年齡增加肌肉受損程度愈嚴重,以致患者 肢體無法活動自如,並且造成各關節攣縮。

財團法人屏東縣私立迦南身心障礙養護院

捐贈新台幣2萬元,支持迦南憨兒之家建院計劃Ⅲ。迦南身心障礙養護院位於屏東大武山下,以「尊重生命,讓身心障礙者活得有尊嚴」為宗旨,並以「深耕地方,造福社區」為願景,專收容中高齡清寒無依重度身隨者。







捐款

2_{萬元}

財團法人現代婦女教育基金會



捐款

財團法人 陽光社會福利基金會



捐款

財團法人 台灣紅絲帶基金會



捐款

2.1_{萬元}

財團法人 人安社會福利慈善事業基金會



捐款

2.1_{萬元}

財團法人 癌症希望基金會



捐款

2.1 展示

財團法人 桃園市私立仁友愛心家園



捐款

2_{萬元}

財團法人 雅文兒童聽語文教基金會



指款

2.1_{萬元}

財團法人 華山社會福利慈善事業基金會

註: 本頁文案幣別皆為新台幣



附錄

附錄A:利害關係人議和與溝通管道

利害關係人		公司的主要責任	溝通管道及回應方式
股東與投資者	 市場形象 經營績效 環境面法規遵循 供應商環境評估 投資 勞僱關係 顧客的健康與安全 產品及服務標示 社會面法規遵循 顧客隱私 產品責任法規遵循 	 遵循主管機關之各項最新 法令規範與政策修訂,訊揭 露形態與內容,以以符合法 規要求 適時提供即時、內致 資訊之對稱揭露 長期穩定的投資報酬 穩健的財務策略,維護良 好的公司信用與營運績效 	 聯絡窗口:郭小姐 TEL:(02)2776-5567#357 年度股東大會 定期舉辦法人說明會公布財務報告及營運訊息 將即時重大訊息同步公開於證交所公開資訊觀測站與公司網站 針對重大事件之公佈,除揭露於公開資訊觀測站與公司網站之外,亦視情況需要不定期發佈新聞稿或召開記者會進行說明 於公司網站設立電子郵件信箱與聯絡電話,為投資者與公之間建立暢通的溝通管道
客戶	 公司營運狀況 個資保護機制 保護消費者權益 客戶申訴機制 產品及服務 客戶滿意度 社會法規遵循 產品責任法規遵行 客戶的健康與安全 	 制定「金融消費爭議處理制度」作為公平、合理、有效處理金融消費者爭議之依歸 提高公司員工服務品質與人物。 提供最具市場競爭力及高品質及高品質產品與服務 與客戶建立長期緊密而互信的商業夥伴關係 宣導全體員工遵守保密協議和員工面對媒體對應守則 	 聯絡窗口:客戶服務處 李先生 TEL:(02)2776-5567#336 將即時重大訊息同步公開於公司網站 針對重大事件之公佈,除揭露於公開資訊觀測站與公司網站之外,亦視情況需要不定期發佈新聞稿或召開記者會進行說明 客戶滿意度調查 公司設有0800服務專線,並於公司網站設立電子郵件信箱,為客戶建立暢通的溝通管道
供應商	 經營績效 企業形象 採購政策 環境面法規遵循 勞僱關係 供應商勞工評估 無歧視 無強迫勞動 社會面法規遵循 	合法與公平交易了解環安衛注意事項與規範細節	 聯絡窗口:總務部 游小姐 TEL: (02)2776-5567#674 簽署環保承諾書 供應商及承攬商之年度稽核
員工	 經營績效 企業所不 新利有 外循時 一次個別 一次個別 一次個別 一次個別 一次個別 一次個別 一次回答 一次回答<td> 創造平等就業環境,保障員工合法權益 注重基本勞動人權,建立 溝通機制 提供良好薪酬制度、福利措施及多元教育訓練 重視員工健康,致力建構健康工作職場 </td><td> 聯絡窗口:人資部廖小姐TEL:(02)2776-5567#302 員工可隨時登入公司內網留言板發表意見。 定期舉行勞資會議,與員工進行溝通。 訂立「貴工申訴處理要點」,並設置申訴,處理等以書面。 配子傳真或電子郵件方式提出申訴。 公司內網設置性騷擾防治專區,公司於一個發之書與明」、公司於一個於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於</td>	 創造平等就業環境,保障員工合法權益 注重基本勞動人權,建立 溝通機制 提供良好薪酬制度、福利措施及多元教育訓練 重視員工健康,致力建構健康工作職場 	 聯絡窗口:人資部廖小姐TEL:(02)2776-5567#302 員工可隨時登入公司內網留言板發表意見。 定期舉行勞資會議,與員工進行溝通。 訂立「貴工申訴處理要點」,並設置申訴,處理等以書面。 配子傳真或電子郵件方式提出申訴。 公司內網設置性騷擾防治專區,公司於一個發之書與明」、公司於一個於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於一個對於



GRI準則

GRI準則編號	重大主題	揭露項目編號		頁碼		
GRI 102 : 2016						
GRI 102	組織概況	102–1	組織名稱	10–11		
GRI 102	組織概況	102–2	活動、品牌、產品與服務	10–11		
GRI 102	組織概況	102–3	總部位置	10–11		
GRI 102	組織概況	102–4	營運據點	10–11		
GRI 102	組織概況	102–5	所有權與法律形式	10–11		
GRI 102	組織概況	102–6	提供服務的市場	10–11		
GRI 102	組織概況	102–7	組織規模	10–11		
GRI 102	組織概況	102–8	員工與其他工作者的資訊	10-11		
GRI 102	組織概況	102-9	供應鏈	無		
GRI 102	組織概況	102–10	組織與其供應鏈的重大改變	10-11		
GRI 102	組織概況	102–11	預警原則或方針	26–32		
GRI 102	組織概況	102–12	外部倡議	26		
GRI 102	組織概況	102–13	公協會的會員資格	10–11		
GRI 102	策略	102–14	決策者的聲明	3–4		
GRI 102	倫理與誠信	102–16	價值、原則、標準及行為規範	21		
GRI 102	治理	102–18	治理結構	18-24		
GRI 102	利害關係人 溝通	102–40	利害關係人團體	6–8		
GRI 102	利害關係人 溝通	102–41	團體協約	無		
GRI 102	利害關係人 溝通	102–42	鑑別與選擇利害關係人	6–8		
GRI 102	利害關係人 溝通	102–43	與利害關係人溝通的方針	6–8		
GRI 102	利害關係人 溝通	102–44	提出之關鍵主題與關注事項	6–8		
GRI 102	報導實務	102–45	合併財務報表中所包含的實體	5		
GRI 102	報導實務	102–46	界定報告書內容與主題邊界	5		
GRI 102	報導實務	102–47	重大主題表列	5		



GRI準則編號		揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼		
GRI 102: 2016						
GRI 102	報導實務	102–48	資訊重編	5		
GRI 102	報導實務	102–49	報導改變	5		
GRI 102	報導實務	102–50	報導期間	5		
GRI 102	報導實務	102–51	上一次報告書的日期	5		
GRI 102	報導實務	102–52	報導週期	5		
GRI 102	報導實務	102–53	可回答報告書相關問題的聯絡人	5		
GRI 102	報導實務	102–54	依循GRI準則報導的宣告	5		
GRI 102	報導實務	102–55	GRI內容索引	5		
GRI 102	報導實務	102–56	外部保證/確信	無		
			GRI 103: 2016			
GRI 103	管理方針	103–1	解釋重大主題及其邊界	6–8		
GRI 103	管理方針	103–2	管理方針及其要素	6–8		
GRI 103	管理方針	103–3	管理方針的評估	6-8/76		
			GRI 200 : 2016			
GRI 201	經濟績效	201–1	組織所產生及分配的直接經濟價值	12		
GRI 201	經濟績效	201–2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	26-32		
GRI 201	經濟績效	201–3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	60		
GRI 203	間接經濟衝擊	203–1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	66–75		
GRI 205	反貪腐	205–3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無		
			GRI 300 : 2016			
GRI 302	能源	302-1	組織內部的能源消耗量	53–56		
GRI 302	能源	302–3	能源密集度	53–56		
GRI 302	能源	302–4	減少能源消耗	53–56		
GRI 303	7火	303–1	依來源劃分的取水量	53–56		
GRI 305	排放	305–2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	53–56		
GRI 305	排放	305–4	溫室氣體排放密集度	53–56		



GRI準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
			GRI 300 : 2016	
GRI 307	有關環境保護 的法規遵循	307–1	違反環保法規	無
			GRI 400 : 2016	
GRI 401	勞雇關係	401–1	新進員工和離職員工	58
GRI 401	勞雇關係	401–2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	60
GRI 401	勞雇關係	401–3	育嬰假	59
GRI 402	勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	58-64
GRI 404	訓練與教育	404–1	每名員工每年接受訓練的平均時數	61
GRI 404	訓練與教育	404–3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	62
GRI 405	員工多元化 與平等機會	405–1	治理單位與員工的多元化	58
GRI 406	不歧視	406–1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無
GRI 418	客戶隱私	418–1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無



