

2019 Report

CSR

企業
社會責任
報告書

旺旺友聯產物保險公司
UNION Insurance Company



目錄

	經營者的話	03
	關於報告書	05
	利害關係人溝通	07
壹	旺旺友聯產物保險簡介	09
貳	公司治理	15
參	可持續社會發展產品	27
肆	數位金融	35
伍	氣候變遷契機	39
陸	環境友善	47
柒	客戶關懷	53
捌	幸福職場	59
玖	社會參與	65
	附錄 / 重大議題統計表	74
	GRI 準則	77

經營者的話

本公司2019年度在審慎核保與篩選良質業務及適當的資產配置下，核保績效與投資績效皆有不錯表現，獲利成果再次突破歷史紀錄，自留綜合率為96.9%，稅前淨利金額為7億元，相較2018年度的6.25億元增加0.75億元，成長率12.02%；稅後淨利為7.03億元，較2018年度的6.03億元增加1億元，成長率16.46%，稅後基本每股盈餘為3.3元；股東權益從107年底的48.61億元增加至54.18億元，為12%高成長，每股淨值上升為25.44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。

2020年1月因中國武漢地區爆發新型冠狀病毒，並快速在全球各地蔓延，各國封鎖措施企業面臨大規模的停工與減班，導致經濟需求大減，各主要國際預測機構預期今年世界經濟將陷入衰退。由於台灣經濟與全球高度連動，也使得台灣經濟表現受到考驗；所幸鑑於歐美疫情已漸趨緩，近期金融市場表現相對穩定，加上國內防疫得宜，政府適時推出多項紓困方案，預料可減緩疫情對台灣經濟下滑的衝擊。本公司雖受疫情波及將影響業務推動，但仍以審慎樂觀態度全力拼搏2020年簽單保費目標101億。

未來面對產險市場更加嚴峻的競爭，本公司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；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。2019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 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分子，持續保障員工不受年齡、性別、婚姻等而有所差別待遇；並為響應政府政策，照顧弱勢族群，本公司極力推動「微型保險」業務，讓經濟弱勢民眾可以用較便宜的保費買到基本人身保險保障，2016年連續三年榮獲「業務績優獎」，2017及2018年更再獲得

「辦理微型保險績效優良獎」及2019年第八屆保險卓越獎「微型保險推展金質獎」；為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，於全省成立6個旺旺友聯志工隊，透過綿密的服務據點來積極投入社會公益活動，內容豐富多樣，活動深入關心台灣每一個角落，涵蓋老人照護、兒少福利、身心障礙、弱勢團體、偏鄉助學、原住民部落，甚至是文化體育、教育推廣、環境保護議題，期以各種不同的面向提供幫助給需要幫助的人，用行動與關懷溫暖每一個家庭，給予社會實質的貢獻。

在環境永續方面，近年來由於氣候的快速變遷，節能與減碳的議題備受關注，旺旺友聯用心於內部作業流程及管理機制之改善，推廣減碳、健康、幸福的生活方式，包括汰換高耗能的燈具為節能燈具、提倡重複使用作廢影印紙或背面空白紙、優先使用環保碳粉匣、推動電子保單……等，在環境永續的目標盡一己之力。

面對愈趨激烈之市場競爭，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，並以善盡企業社會責任、追求長期穩健核保利潤為目標，以創造更大的股東價值、鞏固永續經營之根基，持續打造旺旺友聯成為最值得信賴的產險公司，並朝此願景永遠努力不懈。



董事長

洪齊雄

關於報告書

面對全球政經變動及產業生態的演變，旺旺友聯產物保險股份有限公司秉持著旺旺集團特有的企業經營理念及文化與優勢，透過「公司治理（Transparency）、環境永續（Responsibility）、員工關懷（Understanding）、產品服務（Satisfaction）、社會參與（Together）」五大面向，展現企業、環境、員工、客戶、社會對旺旺友聯產物保險公司的重要性，並以良好的企業體質，提供客戶貼心的保險服務，使公司成為「客戶最值得信賴的保險公司」，並朝此公司願景永遠努力不懈。

► 報告期間

本報告書內容所刊載的資訊期間主要為2019年1月1日至2019年12月31日。部分績效數據將會追溯過往（2017年前）資訊或（亦）延伸至2020年最近資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。

► 邊界與範疇

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。

► 報告書撰寫原則

上一次報告書的日期為2019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

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



本報告書遵循證交所指定之
GRI Standards 核心揭露選項編制

通用準則



使用GRI準則
的起點



報告關於組織
的脈絡資訊



針對每一種大主題
報告管理方針

特定主題準則



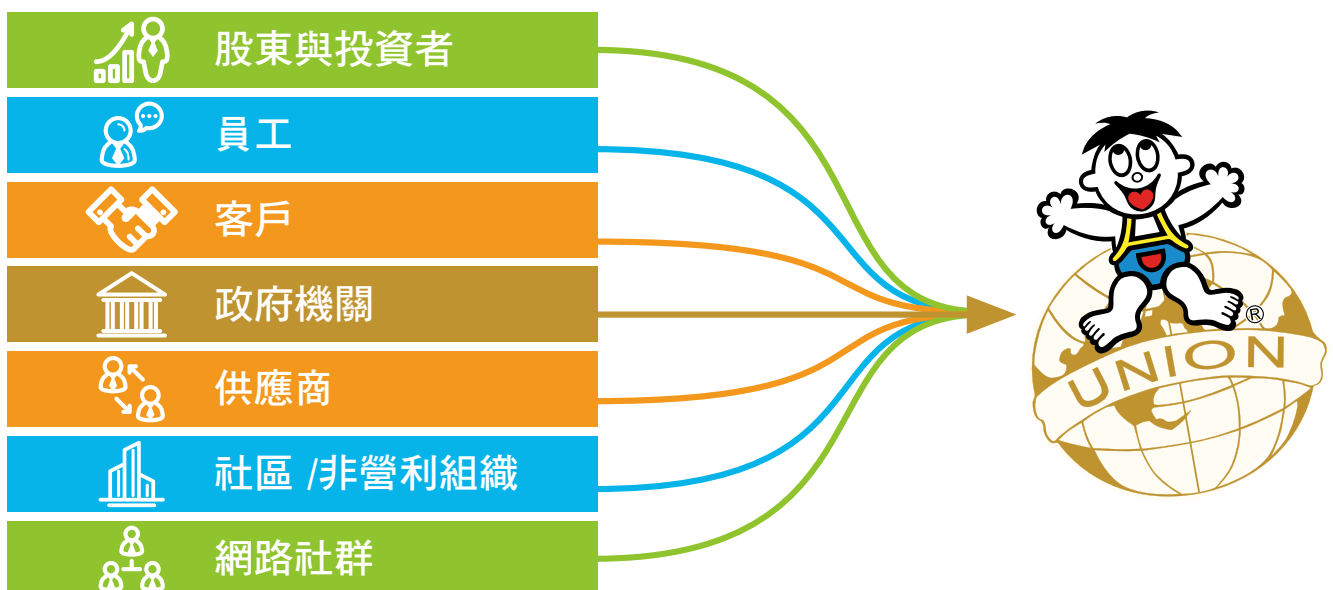
針對每一種大主題從中選擇來報告特定揭露項目

利害關係人溝通

旺旺友聯產物保險秉持誠信永續經營，致力履行企業社會責任，我們深信唯有傾聽與理解利害關係人的需求與期待，才能有助於旺旺友聯產物保險在企業社會責任上的推動。透過不同的溝通管道，瞭解其合理期望及需求，並主動溝通與真誠回應，才能共創雙贏的成果。我們依循GRI準則中重大主題鑑別流程，鑑別受關注的各項永續議題，作為本年度企業社會責任報告書的揭露基礎。

► 利害關係人議合

旺旺友聯產物保險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利害關係人議合標準(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)股東與投資者、(2)員工、(3)客戶、(4)政府機關、(5)供應商、(6)社區 / 非營利組織、(7)網路社群。本公司雖尚無籌組工會及制定團體協約，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。



► 利害關係人重大議題與溝通管道

旺旺友聯產物保險依據各單位所執掌業務鑑別其相關利害關係人，透過電話、Email、會議、網站 等多元溝通管道收集利害關係人回饋的資訊與關心的議題，再針對各利害關係人關注議題之重大性與優先性，透過適當管道進一步瞭解利害關係人之合理期望及需

求，迅速妥適回應其關切之議題，保持良性溝通管道，藉以維護利害關係人之權益及對旺旺友聯產物保險的信賴，以秉持及宣傳旺旺友聯產物保險公司在市場上良好的聲譽。

利害關係人	重要關注議題		溝通管道	溝通頻率
股東與投資者	● 市場形象 ● 環境面法規遵循 ● 投資 ● 顧客的健康與安全 ● 社會面法規遵循 ● 產品責任法規遵循	● 經營績效 ● 供應商環境評估 ● 勞雇關係 ● 產品及服務標示 ● 顧客隱私	1.股東大會 2.董事會 3.年報 4.發行CSR 報告書 5.官網公開資訊專區	1.每年一次 2.每季至少一次 3.每年一次 4.每年一次 5.即時
政府機關	● 顧客隱私 ● 法規遵循 ● 資訊揭露	● 社會經濟 ● 誠信經營 ● 勞資關係	1.業務資料定期申報 2.金融檢查 3.公文 4.遵循法規及政府政策 5.參與會議及研討會	1.依規定 2.不定期 3.即時 4.即時 5.不定期
客戶	● 勞資關係公司營運狀況 ● 勞資關係保護消費者權益 ● 勞資關係產品及服務 ● 勞資關係社會法規遵循 ● 勞資關係客戶的健康與安全	● 勞資關係個資保護機制 ● 勞資關係客戶申訴機制 ● 勞資關係客戶滿意度 ● 勞資關係產品責任法規遵循	1.旺旺友聯產物保險官網 2.設置客戶服務專線 3.發行CSR 報告書，報告社會公益執行情形	1.即時 2.即時 3.每年一次
供應商	● 經營績效 ● 採購政策 ● 勞雇關係 ● 社會面法規遵循	● 企業形象 ● 環境面法規遵循 ● 供應商勞工評估	1.供應商評核 2.廠商面訪 3.合約	1.每年 2.不定期 3.定期
員工	● 經營績效 ● 薪酬福利 ● 勞雇關係 ● 多元化與平等機會	● 企業形象 ● 人才培育 ● 職業健康與安全 ● 社會法規遵循	1.設立員工衛教專區、員工申訴信箱 2.教育訓練 3.職工福利委員會 4.人員晉升會議 5.性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱 6.員工健康檢查	1.即時 2.不定期 3.每年至少一次 4.不定期 5.即時 6.兩年一次
網路社群	● 社會經濟法規遵循 ● 產品組合 ● 反貪腐	● 顧客隱私 ● 勞資關係	1.Facebook粉絲專業 2.LINE@官方帳號	1.即時 2.即時
社區 / 非營利組織	● 透過公益活動，共同實踐社會責任理念		1.社區活動與關懷 2.活動舉辦 3.志工服務	1.不定期 2.不定期 3.不定期



旺旺友聯 產物保險簡介



關於我們

本公司成立於1963年，截至2019年第4季實收資本額為21.29億元，目前正式員工達1,096人，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。主要營業項目為承保火險、水險、汽車險、工程險、其他損失責任險、傷害險及再保險，代理其他公司委託之保險業務，各種生產事業之投資及依法辦理之事項。

2019全年業績達新台幣98億3千3百萬元，微幅成長，市佔率5.6%，市場排名第六名，本公司近年來個人保險業務方面的核保績效穩定成長、商業險業務方面的核保能力與再保險安排亦取得進展、良好的流動性結構以及允當的資產配置，整體營運績效表現逐年提昇。中華信評公司持續肯定本公司是擁有非常強健的資本與獲利能力的公司，授予「twAA」的發行體信用評等及保險公司財務實力評等，評等展望「穩定」；美國標準普爾公司（Standard & Poor's）及美國貝氏信用評等公司（A.M. Best）亦持續肯定本公司，分別授予「A-」及「A-（Excellent）」評級，評等展望「穩定」。



▶ 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

獲利亮眼

年度業績達 98 億元，微幅成長

2019年本公司基於風險管理與提昇核保績效考量，對於保險業務採取穩健保守的經營政策，不因追求保費市占率而承接高風險業務，全年度簽單保費收入金額為98.33億元，較2018年度的98.26億元微幅成長，市場排名第六名，市占率5.6%。

2019年度自留保費收入持續穩定成長，自留滿期保費收入金額為70.35億元，較2018年度的68.51億元增加1.83億元，成長率2.7%；全年淨投資收益金額為4.33億元，較2018年度的2.05億元增加一倍，增加金額為2.28億元，成長率111.1%。整體營業收入再創新高，金額為80.66億元，較2018年度的76.96億元增加3.7億元，成長率4.8%。

▶ 經濟績效統計表

單位：仟元

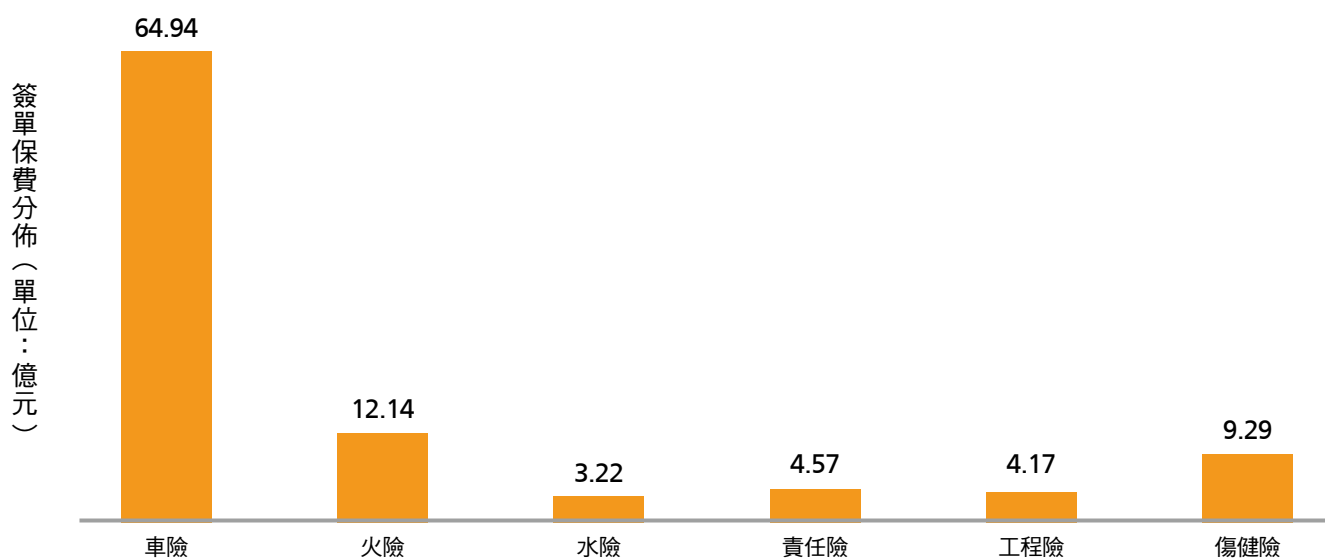
年度	2017	2018	2019
資本額	2,129,600	2,129,600	2,129,600
營業收入	7,220,409	7,695,690	8,065,998
營業成本	4,727,178	5,160,294	5,346,030
稅後損益	663,458	605,620	703,782
每股盈餘(元) 追溯調整前	3.12	2.84	3.3
員工福利費用 (含薪資、保費及其他費用)	893,199	1,202,375	1,254,407

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。

► 各險及國際保險業務績效

● 車險	2019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64.94億元，市占6.56%，維持業界第六。將持續提昇續保率帶入任意險業績，並提高優質業務占比，目前整體損失率為62.70%。
● 火險	2019年度本公司火險簽單保費達到12.14億元，市占率為4.89%，為業界第九大。險部持續維持嚴謹的核保方針及再保策略達到風險分散，將自留損失持續降低，提升核保利潤。
● 水險	2019年整體水險市場微幅成長，本公司簽單業績3.22億元，成長率0.39%，市占率4.06%。在整體損失率方面為24.43%，也有不錯的表現，已連續五年獲利。
● 責任險	2019年年度簽單保費較2018年成長1.06%，簽單保費達到4.57億元(不含旅平險)，市占率為2.53%。
● 工程險	2019年國家持續推動前瞻計畫第2期程，在第2期程2,229億之預算支持，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，2019年簽單保費4.17億元，較前年成長8.83%，市占率6.2%為市場第四大。
● 傷健險	2019年傷健險積極開發銀行通路、佈局網路投保市場，結合區塊鏈技術，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9.29億元，市占率為5.70%，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。



榮獲專利

指數型保險的理賠、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。然而，這種傳統的農作物保險在保險人申請理賠時，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，旺旺友聯為了提供農業經營者堅強的後盾，以達農業永續經營的目標，向主管機關申請了該項專利，先是通過了新型專利的形式審查，而後更是因該專利具有獨特性，於2019年12月26日通過主管機關的實質審查，取得發明專利約20年的專有權。

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





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。

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，藉由各產業或標的的特性，估算出環境危險因子的細項保費，再連結適合的指數型保單商品，即可充分的為各式的危險提供保險能量。

旺旺友聯預計會將此專利首先應用在農業保險上，目前商品已送審查，並持續規劃其他適合的行業或商品。



貳 公司治理



多元化董事會

一、政策

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，本屆設置董事9席(含3席獨立董事)，董事性別比例為女性2名、男性7名。董事會由具專業背景與技術經驗的成員所組成。本公司董事長依法未兼任公司總經理職位。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。

二、董事會成員多元化政策落實情形

多元化指標 姓名 / 性別	專業背景 與 產業經歷	營運判斷	會計及 財務分析	經營管理	風險管理 知識	危機處理	金融保險 專業知識	國際 市場觀	領導能力	決策能力
洪吉雄 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
蔡紹中 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
徐海倫 / 女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
林綉娟 / 女	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
馬嘉應 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
劉自明 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
王棟樑 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
郭炳伸 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
馬裕豐 / 男	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

▶ 三、董事會多元化政策之現況分析表

核心項目 董事姓名	基本組成								專業經驗／工作領域						背景					
	國籍／註冊地	性別	兼任本公司員工	年齡／歲			任職公開發行公司之董事年資			財務／會計／法務	健管／醫療	飯店／觀光事業	金控／銀行／保險	資訊／電信／媒體	製造／投資／其他	專業人士（教授／律師／會計師）	商務	法律	公共行政	企業管理
				41至50	51至60	61至70	3年以下	3至9年	9年以上											
洪吉雄	中華民國	男				✓			✓				✓					✓		✓
蔡紹中	中華民國	男		✓					✓			✓	✓	✓	✓		✓			✓
徐海倫	中華民國	女			✓			✓				✓		✓			✓			✓
林綉娟	中華民國	女			✓		✓					✓					✓			✓
馬嘉應	中華民國	男			✓				✓	✓						✓				
劉自明	中華民國	男	✓		✓		✓					✓					✓			✓
王棟樑	中華民國	男			✓		✓			✓						✓		✓		
郭炳仲	中華民國	男			✓			✓		✓						✓				✓
馬裕豐	中華民國	男			✓			✓		✓						✓				✓

強化法令遵循

法令遵循是公司建立一套完整之內部政策、程序及執行計畫，確保公司和人員遵守法律、行政命令、司法判決、主管機關解釋與指導、公會規範等廣義法令，以避免或降低公司內部犯罪及違法損失之法律風險。伴隨經濟商業全球化、公司大型化、業務分工、法規複雜化，公司面對不斷變動之國內法令及外國經貿法令，可能暴露在裁罰、聲譽損失甚至刑事追訴等經營之重大風險下，故為建構公司治理制度應遵循之法令規章，以達到事前稽核之預警效果並發揮內部控制之功能，本公司依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，於2010年改組設立法令遵循室，作為內部控制第二道防線，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行。

法令遵循室置總機構法令遵循主管一名，負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，定期向董事會及審計委員會報告法令遵循執行情形，並依相關法令規定及在主管機關之指導下，完善各項法令遵循制度及流程。

法令遵循室目前負責辦理下列業務：

- 01.制定法令遵循制度及年度計畫，設置有效率之法令遵循架構。
- 02.於各部門設置法令遵循主管，並建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確實傳達法令異動。
- 03.確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新，使各項營運活動符合法令規章規定。
- 04.於推出各項服務、新保險商品或經主管機關認定屬重大變更應採核准方式辦理之保險商品，及進行特定或重大資金運用前，應由總機構法令遵循主管出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責。
- 05.訂定法令遵循之評估內容與程序，及督導各單位定期自行評估執行情形，並對各單位法令遵循自行評估作業成效加以考核，經簽報總經理後，作為單位考評之參考依據。
- 06.對各單位人員施以適當合宜之法令遵循教育訓練及宣導，深化公司人員法令遵循精神。
- 07.建立諮詢溝通管道，以有效傳達法令規章，落實法令遵循。對各單位法令遵循重大缺失或弊端，應分析原因及提出改善建議。
- 08.統一公司法律見解，對外確保公司之法律立場一致性。
- 09.防制洗錢及打擊資恐相關規制作業。

洗錢防制

臺灣於1996年10月通過及公布洗錢防制法，並於1997年4月正式施行，為亞太區第一部洗錢防制專法，也在同年成立金融情報中心，並正式加入亞太防制洗錢組織（Asia-Pacific Group on Money Laundering，簡稱APG）且為該組織之創始會員，遵循國際防制洗錢金融行動組織(Financial Action Task Force，簡稱FATF)所頒定之防制洗錢與打擊資恐國際規範，在洗錢防制之架構與規範上，為亞太區之先驅。因應國際反恐情勢高漲，FATF強化對於各國在資恐防制之要求，臺灣亦於2016年初正式制定資恐防制法，共同維護國際與區域安全。

自2016年9月我國兆豐銀行紐約分行，因洗錢防制法令遵循缺失，遭到美國紐約州金融廳 (NYDFS) 重罰後，警覺於我國在洗錢防制與打擊資恐工作上，應更進一步提升，政府除於2016年大幅度修正洗錢防制法，2017年更正式成立行政院洗錢防制辦公室，拉升洗錢防制整體政策規劃層級，在洗錢防制政策上，整體的政策架構以使各金融機構與非金融機構落實防制措施工作，增強執法機關追查金流之意識與行動為主軸，近年政府機關高層宣示，均以強化把關金流、犯罪者不因犯罪而獲利等政策為重點。在資恐政策上，臺灣在整體的反恐政策上是採取「強化國際合作」、「阻絕於境外」之方式為我國政策基調。在法律架構部分，係以洗錢防制法與資恐防制法等二部法律為主。洗錢防制法中關於洗錢犯罪、金融情報中心、金融機構與指定之非金融事業或人員之內控機制、防制義務、邊境金流控管、國際合作等均有完整之規範。

本公司身為國內金融業之一份子，亦展現洗錢防制的高度決心，於經營管理上，由董事會依據法令、公司章程之規定或股東會決議，就公司營業、管理、業務等相關事項及制度進行決策，並使董事確實掌握本公司防制洗錢及打擊資恐制度、規劃及執行情形，以達成公司防制洗錢及打擊資恐作業目標。2019年本公司防制洗錢及打擊資恐教育訓練總時數達3,972.5小時。其他具體作為包括：

01. 邀請外部講師前來本公司為董事進行訓練課程，使董事得以即時獲得國內外最新防制洗錢及打擊資恐相關訊息及國際動向，藉以調整本公司防制洗錢重要政策、制度，並由高層強力領導以收上行下效之功。
02. 由總經理（同時具董事身份）負責督導各單位防制洗錢及打擊資恐內部控制制度執行情形，凡防制洗錢及打擊資恐之重大作業調整，均簽核至總經理，由總經理裁示關於本公司防制洗錢及打擊資恐作業之妥適性以及調整方向。
03. 由董事會指派總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐之專責主管，賦予協調監督防制洗錢及打擊資恐之充分職權，並由法令遵循室兼辦洗錢防制業務。
04. 配合法令適時制定及修正公司防制洗錢及打擊資恐相關制度及規範，設置有效率之防制洗錢及打擊資恐架構。
05. 本公司每年度由董事長、總經理、總稽核、專責主管聯名出具防制洗錢及打擊資恐之內部控制制度聲明書，並提報董事會及審計委員會通過。



旺旺友聯於經營管理上，由董事會依據法令、公司章程之規定或股東會決議，就公司營業、管理、業務等相關事項及制度進行決策，並使董事確實掌握本公司防制洗錢及打擊資恐執行情形，以達成公司防制洗錢及打擊資恐作業目標。

- 06.每半年定期檢討防制洗錢及打擊資恐制度之妥適性，由專責主管呈報董事會及審計委員會，使董事得以繼續掌握執行現況。
- 07.於各部門設置防制洗錢督導主管，建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確實傳達法令異動，並不定期召開防制洗錢及打擊資恐會議，討論相關業務執行狀況。
- 08.建置內部及外購黑名單資料庫，進行黑名單比對作業，並建立評估模組進行風險辨識，如發現可疑交易或客戶為制裁名單即禁止交易並立即通報法務部調查局。
- 09.定期執行全面性之洗錢及資恐風險評估作業，藉由評估過程產出的量化曝險數據，使管理階層有足夠充分的資訊作為決策參考，以期使公司達到進一步管控、降低或預防洗錢及資恐風險之目標，並將風險評估結果報送主管機關備查。
- 10.實施定期與不定期之教育訓練，內容包含介紹洗錢防制及打擊資恐、風險分析、最新法令動態、重要法令宣導、裁罰案例介紹以及時事之涵攝，使同仁瞭解本公司洗錢及資恐之風險，以及防制洗錢及打擊資恐之義務及決心。
- 11.於每半年要求各業務單位進行法遵自評，並抽測各單位同仁關於防制洗錢及打擊資恐之知識，藉由考題定期之更新及評測，瞭解各單位同仁對於防制洗錢及打擊資恐之弱點，以研討改進本公司之教育訓練政策。
- 12.為加強向民眾宣導洗錢防制之重要觀念，本公司特於官網首頁設置洗錢防制宣導文宣海報、影片及語音廣播之連結，供民眾閱覽；於公司醒目處，張貼洗錢防制宣導海報，及向客戶發送宣導手冊；另要求業務單位及業務員，向客戶宣導洗錢防制有利讓臺灣金融秩序接軌國際之重要性，並請民眾配合相關客戶審查。

誠信經營

企業貪腐造成社會重大危害，中外皆然，有鑑於此，聯合國於1999年提出全球盟約（Global Compact），將人權、勞工、環境及反貪腐四項議題作為落實企業社會責任之國際共通標準，主張企業應扮演積極的企業公民，營造誠信公平的經營環境，並於2005年發布實施「聯合國反腐敗公約」（UNCAC），要求其會員國均應依該公約制定相關法律及落實執法，足見企業誠信經營之重要性與日俱增。另亞太經濟合作組織（APEC）已將提申企業社會責任及打擊貪腐列為必須面對的二項全球化議題，並訂有企業行為準則（Code of Conduct for Business），鼓勵公私部門建立夥伴關係，致力改善治理機制、打擊貪腐。其他國際性組織也都陸續提出企業應誠信經營之主張與商業經營規範，益見企業誠信經營已成為國際趨勢。

本公司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，制定以誠信為基礎之政策、建立公司治理制度。另訂定《檢舉不法行為暨其受理辦法》，藉以遏止公司人員舞弊或參與非法行為而危害公司權益，落實法令遵循，宣示反

貪腐之決心。本公司2019年度已召開4次法令遵循會議，以及總機構法令遵循主管於董事會上進行2次法令遵循報告。2019年已確認的貪腐事件為零，未來，本公司亦持續加強及優化內部控制管理機制，以落實誠信經營，作為永續發展之經營理念。

▶ 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，並透過出席股東會或採電子投票、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)之責任投資原則納入投資評估流程，以善盡盡職治理責任，創造長期投資價值，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790億元。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。

ESG

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。

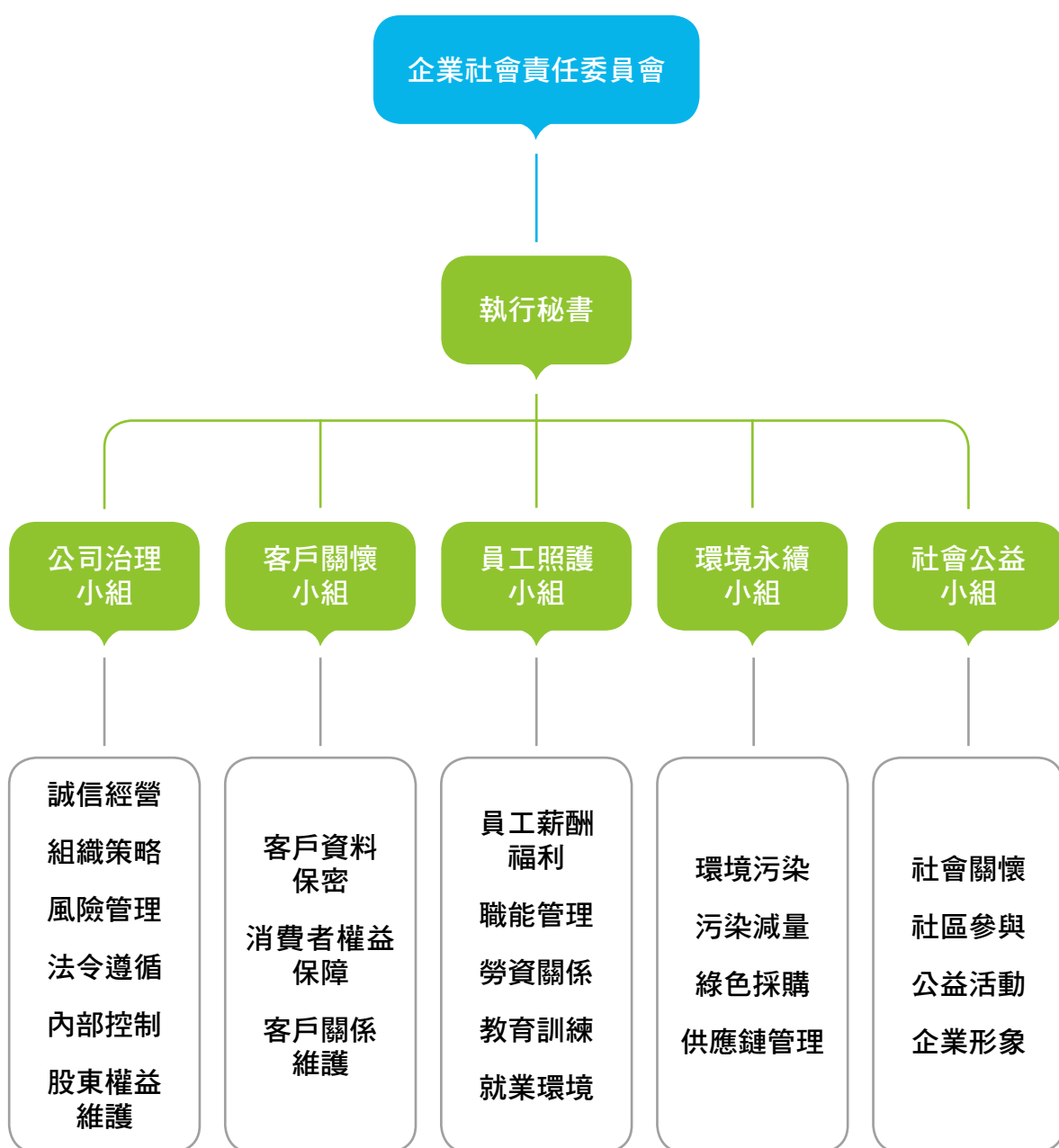
PRI

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

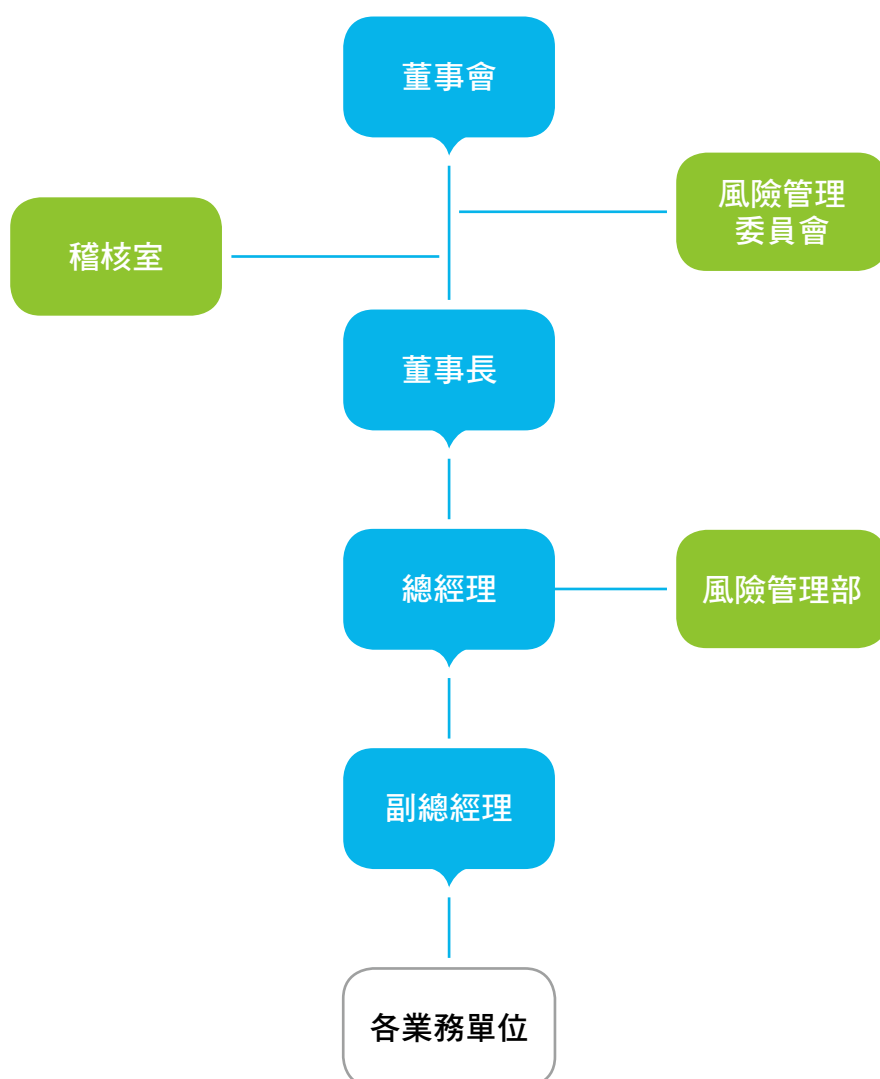
為健全企業社會責任之管理，確保本公司企業社會責任政策之落實，爰依據「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」規定，設置企業社會責任委員會。由總經理擔任主任委員，副主任委員由副總經理擔任，並分

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。



► 風險管理委員會

為健全董事會監督功能及強化其管理機能、維持有效之內部控制制度運作、並推動整合性風險管理及建立風險管理機制，乃依據「上市上櫃公司治理實務守則」、「保險業公司治理實務守則」以及「保險業風險管理實務守則」設置風險管理委員會。委員會之成員由本公司獨立董事擔任，並由具有金融保險、會計或財務專業背景之獨立董事擔任召集人。

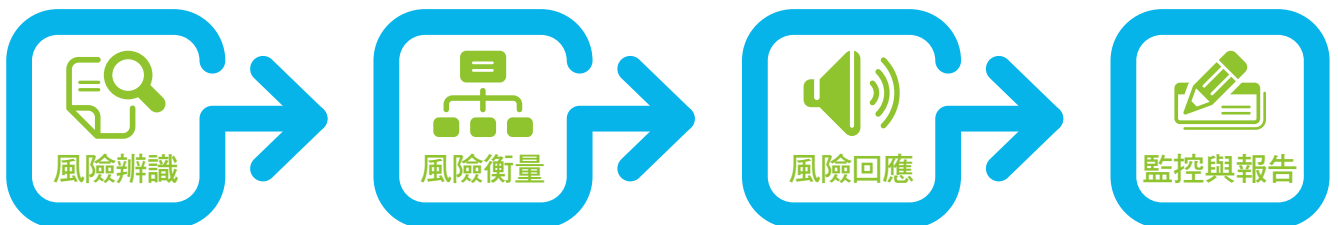




► 風險管理流程與機制

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。





可持續社會發展 產品



針對企業與個人

建立可持續性的城市和人類居所

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，作為我們努力發揮正向社會影響力的方針，且我們也致力於推出一系列永續、包容和可持續社會發展的相關服務與產品。

- 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173件。
- 03.企業紅外線熱影像掃描服務：提供電力輸配系統、轉動機械系統等紅外線熱影像掃描服務，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1,182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13,571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，累計簽單保費收入為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年以來累計監控2,326航班，服務11,063張保單。
- 08.汽車駕駛人責任保險：對於無自有車輛之駕駛人，提供駕車時之保障。
- 09.特定活動綜合保險：承保活動涵蓋跳傘、滑雪、潛水、路跑、鐵人三項等，並提供緊急救援保障，讓熱愛從事戶外運動民眾也能享有完整保障。



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173件。
- **紅外線熱影像掃描服務：**提供電力輸配系統、轉動機械系統等紅外線熱影像掃描服務，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1,182件。

► 旺旺友聯產物保險提供多元損防服務



微型保險

產險市佔率第四名

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。

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13,571名保戶。絕佳簽單保費收入, 位居產險業市佔率第四名, 彰顯旺旺友聯產物保險愛心不落人後。

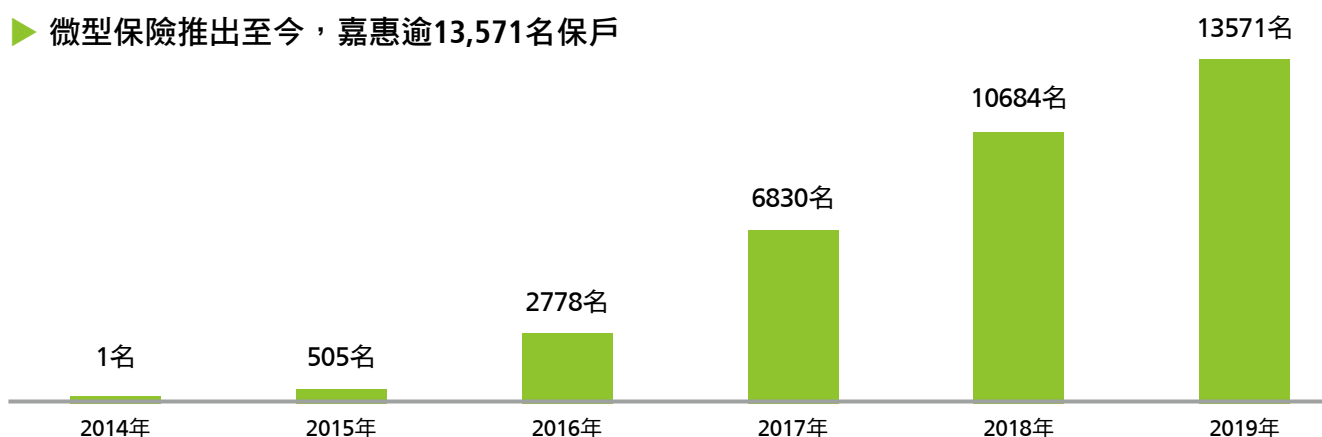
保險局從2009年開始開放微型保單。保險局說明, 所

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傷亡及失能保障, 避免因遭受突發事故而對家庭經濟造成嚴重衝擊。

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皆有成功推廣實例, 近年來國際間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, 對於微型保險之推動與發展亦相當重視。

▶ 微型保險推出至今, 嘉惠逾13,571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。2019年投保件數235件，保費收入391,079元；為積極推廣登山保險，我司將於今年度提供網路線上投保，以更便民方式提供即時性服務。

為因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50萬元，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。

50 萬元

緊急救援費用新台幣50萬元



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11,063件旅行綜合險。

只要班機延誤，就啟動理賠，累計受理

11,063 件服務

► 除了防班機延誤，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。



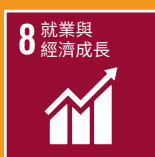
汽車駕駛人責任保險



本公司車險部預計於2020年推出全方位汽車駕駛人責任保險，現行汽車駕駛人責任保險商品承保範圍僅限於第三人責任保險部份，預計推出之新商品承保範圍

將擴及車體險及乘客險，期能提供給消費者更完整之保障。

肆 數位金融



8 就業與
經濟成長



9 工業、創新與
基礎建設



13 氣候行動



17 全球夥伴



二〇一九數位金融關鍵績效

- 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，讓繳交保費僅需滑動手指就能方便快速完成，使繳費工具更具彈性。
- 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，台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 32,381張保單、總保費收入約5,128萬元。
- 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，取代傳統紙本繳費單。
- 旺旺友聯產物保險LINE@官方帳號已於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，於2019年底擴展至一般通路，包含汽/機車險/火險/旅平險/個人傷害險等個人險商品，累計至2019年12月31日止，已寄發近6,553 件張電子保單。
- 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2019年12月31日止，共計核發 409,776張汽機車強制險電子憑證。



網路投保金額

連年成長

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月上線至2020年2月底，網路投保累計24,971張保單，保費約3,757萬元，網路要保7,410張保單，保費約1,372萬元，合計32,381張保單，總保費收入約5,128萬元。

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，讓保戶可迅速完成保費試算、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，省去保戶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 **32,381** 張保單

總保費收入約 **5,128** 萬元



區塊鏈技術

班機延誤理賠主動通知，理賠進度查詢平台

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，接下來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，確實維護保戶的權益。

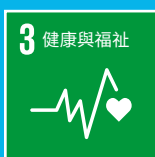
而自2019年6月6日開始，更基於此基礎，建置了班機延誤的理賠進度查詢平台，透過此平台，旅客可以明確了解案件處理的進度，申請成功與否，或何時收到款項，以及是否漏未申請，對保戶的貼心度，又再提升了一個層次。

去年，我們預告旺旺友聯正式踏入科技創新、有心用心的服務領域，且後續我們還會繼續投入，使更多的創新服務不斷推出，今年，相較於同業僅將此服務針對網路投保的保戶，我們已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，對於線下的客戶亦將開放、享受此服務的便利性。

除了在班機延誤上運用區塊鏈，旺旺友聯更瞄準傷健險的廣大需求，以期將該技術運用在有關醫療實支實付以及日額型保險的商品，使民眾更能享受因科技帶來的便利。



伍 氣候變遷契機



因應氣候變遷推出全新服務

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°C之內，並努力將氣溫升幅限制在工業化前水平以上1.5°C之內。我們深刻的認識到，這將使我們的營運過程產生風險與機會。所以面對氣候變遷，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，已於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，並於2020年順利完成續保，持續提供使用者行車保障。
- 02.漁船保險：漁船的海上守護神。自2009年起至2019年止，累計簽單保費收入達3.8114億元。
- 03.農作物保險：協助台灣農民轉嫁天災風險。已於2019年度第3季推出棗農作物保險，針對颱風風

災所造成的農損提供保障，目前選定試辦區域為高雄市七個區及屏東縣四個鄉鎮市，現更進一步規劃因溫度或降雨所造成的損失。

- 04.地震保險：減輕震災造成之財物損失。自2016年起地震險累積承保件數超過5,000件，累計簽單保費收入超過8.57億元。
- 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年起颱風洪水險累積超過承保件數4,000件，累計簽單保費收入超過6.34億元。
- 07.2020年起積極開發住宅綠能升級條款，鼓勵保戶因損失而重建時，升級為綠能建築，以達節能減碳新生活。
- 08.自2019年11月起，本公司汽車保險已開發「汽車保險綠能環保車附加條款」，針對「綠能環保車」包含油電混合車及電動車，給予保費之優惠，鼓勵客戶購買「綠能環保車」，一同為環境保戶盡一份心力。



公共自行車第三人責任保險

提倡低碳新生活

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。已於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自行車輛，避免發生交通事故及、錢財損失以及自己與他人的體傷。

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2019年止達3.8114億元。漁船不只是漁民的生財工具，也是漁民的財產，為保障漁民財產安全、維護其漁船經營穩定以及保障海洋生物多樣性，旺旺友聯積極推出漁船保險。

漁船保險係承保台灣沿海或遠洋作業漁船之船體保險，有鑒於全球海洋資源逐漸枯竭，對漁船保險進行核保

時，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。

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，開發農作物保險，該保險係以颱風風速作為參數，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。

該項商品已於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，商品推出後，於短時間內，即提供40餘公頃，保險金額逾新台幣1800萬的保障，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。



離岸風電工程保險

最高效率的綠色能源

能源轉型為各國的共同目標，政府不落人後，大力支持再生能源發展，繼太陽能與陸域風電後，可建設於海域、發電規模更大的離岸風電，已成為未來能源結構中不可缺少的要角之一。相較於其他再生能源，風能在發電過程中不消耗任何燃料，且不會產生二氧化碳，屬於極度乾淨的可發電能源，就如今的趨勢來看，透過更穩定的海上風力來發電，更能減少對陸域生活環境的影響，進而提升在地環境品質。

根據行政院核定的千架海陸風力機計畫，到2020年台灣將完成450架陸域風力發電機組，並在2015年～2030年間完成六百架設立在「海上」的離岸風力發電機組，合計總裝置容量將達4200MW，約占再生能源設置目標33%，可望成為替代電能最主要的來源之一。本公司自2018年起承接離岸風電工程保險業務，近2年以來，累計簽單保費收入達9.6仟萬元。無論是外資或本土廠商，旺旺友聯產物保險亦積極追蹤發展現況，並參與國內相關綠能會議，提供保險支持，促進國內之綠能產業發展。



地震保險

在震災後儘速獲得基本經濟支援



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，耐震力符合新規範的不到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。而且網路投保除了具高度便利性之外，還可享受直接優惠。目前有基本地震險外，還能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17年，近年民眾地震風險意識及投保觀念漸增，截至2020年1月，全國有效保單件數已超過300萬件，投保率超過34%，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超過34%，但仍有沒有貸款或早期僅投保長期住宅火災保險等將近三分之二的住宅尚未投保，故此地震保險的觀念落實仍有待推廣。

旺旺友聯產物保險自2016年起推出地震險至今

累積承保件數超過 **5,000** 件
累計簽單保費收入超過 **8.57億** 元

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，提高社會、企業及金融機構興趣並一同共襄盛舉。

- 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護保險。

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 Services Company, ESCO)專案，提供節能減碳系統設施改善工程風險之轉稼。

07.考量維護綠色環境，全面停止煤及其相關各種生產及使用之業務。



旺旺友聯面對氣候變遷，採取積極的行動應變，並配合政府政策研議推出完工土木工程保險商品，且已著手準備承保及再保險安排，提供民眾生命及財產之保障。

颱風洪水險

轉移暴雨颱風損失

暴雨颱風所帶來的災害難以預料，以前僅低窪地區容易發生淹積水，現因受到氣候變遷影響，連不易淹水的區域也成為水鄉澤國。每每災後，民眾可能才意識到買保險轉嫁風險的重要性。因此民眾務必在暴雨颱風逼近前，儘量把汽機車停放到高地或預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仍較為薄弱。

自109年1月1日起實施「擴大住宅火災保險之保障範圍」，主要為提高建築物、動產、竊盜事故及住宅第三人責任基本保險之保險限額，並新增住宅火災保險額外費用及住宅颱風及洪水災害補償之保險保障。另為使民眾迅速得到理賠，就「住宅颱風及洪水災害補償保險」部分，如建築物之淹水高度已達50公分，符合「水災災害救助種類及標準」之住戶淹水救助時，民眾即可檢附理賠申請書向保險公司申請理賠，無須另檢附損失清單，經保險公司查證屬實者，保險公司將依各區賠償限額予以賠付六千元-九千元不等之賠償金。

旺旺友聯產險另積極推廣擴大颱風及洪水險，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。

因台灣地區地理位置特殊，每年5到9月時期為颱風之好發季節，近年來強烈颱風侵襲機率提升，強風及強降雨常造成台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，才能在災害發生時減輕財務損失。

旺旺友聯產物保險自2016年起推出颱風洪水險至今

累積承保件數超過 **4,000** 件

累計簽單保費收入超過 **6.34億** 元

陸 環境友善



6 淨水與衛生



12 責任消費與生產



13 氣候行動



15 陸地生態



呼應聯合國 SDGs

採取緊急行動應對氣候變化

旺旺友聯產險呼應聯合國 SDGs 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。

2019年末發生重大洩漏事件, 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，2019年使用4,470,606百萬焦耳。溫室氣體範疇二產出646,996kgCO₂e。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	2019	最後一年 年增率
能源投入						
電力	度	1,045,279	1,285,182	1,635,881.80	1,241,835	-31%
能源消耗						
電力	百萬焦耳	3,763,004	4,626,655	5,889,174	4,470,606	-31%
能源密集度						
總能源消耗量	百萬焦耳	3,763,004	4,626,655	5,889,174	4,470,606	-31%
溫室氣體產出						
範疇一：直接排放	kgCO ₂ e	0	0	0	0	0%
範疇二：間接排放	kgCO ₂ e	551,907	669,579	852,294	646,996	-31%
範疇三：其它間接排放	kgCO ₂ e	0	0	0	0	0%
溫室氣體排放密集度						
範疇一：直接排放	kgCO ₂ e/元	0	0	0	0	0%
範疇二：間接排放	kgCO ₂ e/元	0.000076	0.000094	0.000112	0.000078	-31%
範疇三：其它間接排放	kgCO ₂ e/元	0	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）

水資源消耗資訊揭露

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。2019年使用市政供水11,760公噸。

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	2019	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	11,760	31%
總取水量	噸	10,911	9,160	8,971	11,760	31%
回收及再利用的總水量	噸	0	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%	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

推出網路投保行銷活動，降低紙張耗用

產險業為響應環保節能愛護地球，減少紙張用量，大力推廣電子保單，之前透過各種減費或者抽獎活動，讓要保人可以勾選電子保單，目前已廣泛應用至車險、住宅火險、旅平險及部份責任險，初估光是減少用紙張和郵電費，至少可減少1~2%的成本。

電子保單推廣和網路投保都是今年產險公會主要推廣項目，透過保單全面電子化，產險業即可以達到「綠色保險」的新時代；電子保單不僅保存方便，安全性及便利性皆優於紙本保單，另外，也可以節省紙張使用。

旺旺友聯與台灣網路認證公司（TWCA）合作，每一筆保單發送都經過第三方認證，確保個資安全不會外洩，客戶無論是線上自行投保或是透過業務員投保，投保完成後1小時內即可收到電子保單，不需要再找地方收納紙本保單，也不用擔心保單遺失要補發。為了推廣電子保單，旺旺友聯2019年11月1日起至2019年12月31日舉辦「你投保、我捐款，e舉數得」的公益活動，每成交一筆，旺旺友聯就捐10元給公益團體，不但響應環保愛地球，也同時可以幫助弱勢團體，保戶同時還可參加抽獎活動，未來還會規劃其他活動持續推廣電子保單，再提升電子保單申辦率，同時結合網路投保服務，達到「綠色保險」目標。



柒 客戶關懷



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形象。

- 2019年客服人員滿意度為99.4%
- 2019年理賠滿意度為97%
- 2019年申訴比率為0.1028(萬分比)
- 2019年提供道路救援約達7,138件，滿意度98.8%。
- 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。
- 2019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；另為提供客戶更便捷的服務，設立旺旺友聯LINE服務，讓顧客使用手機就能體驗各式便利服務，多元的顧客溝通管道，讓客戶及消費者有直接表達意見之管道，解決或聽取客戶或消費者之問題或訴求，同時反映給相關部門，有效消減客戶或消費者之不滿，日後得以檢討改進作業方式或處理流程。

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。

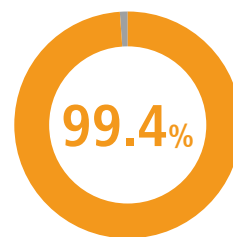
► 定期進行滿意度調查

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。



► 客服人員每日進行話後滿意度調查

2019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。2019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。

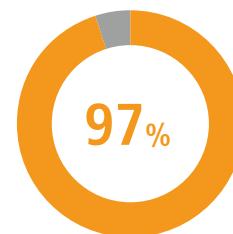


針對客服人員態度
高達99.4%受訪者表達滿意

► 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。

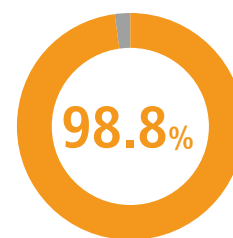
2019年理賠滿意度調查共調查四個項目：理賠人員的服務態度、理賠人員是否有適時聯絡、理賠人員的解說是否清楚及理賠作業時間是否滿意；2019年理賠滿意度為97%，相較於去年95.5%更提升了1.5%。



針對理賠服務
高達97%受訪者表達滿意

► 道路救援滿意度調查

每月抽查逾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。2019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；2019年1-12月道路救援滿意度為98.8%。



針對道路救援案件
高達98.8%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，2019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2023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

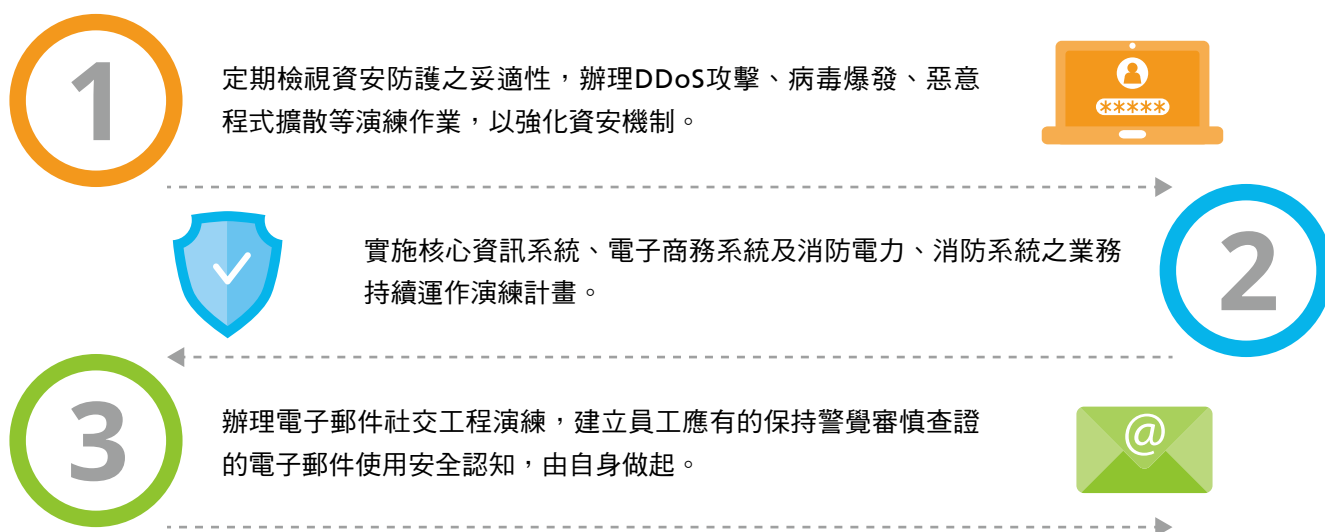
旺旺友聯產物保險投資WAF資安設備，月租DDoS防護服務及每年執行資安評估作業，以提升資訊安全。同時，發展良好的資訊服務流程管理，從服務需求到完成上線，以資產管理為基礎，建立需求管理、變更管理、上線管理、事件管理、問題管理、容量管理、可用性管理、知識管理，皆以風險管理為導向，做好嚴格的把關。

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



捌 幸福職場



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 SDGs 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2019年12月31日正式員工1,096人, 非正式員工200人。男性員工641人, 女性員工655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, 2019年旺旺友聯產物保險新進員工總數為149人, 新進比例14%。離職員工總數為127人, 離職比例12%, 若不含非主動離職, 例如退休、資遣之離職率則為9%。

僱用身心障礙員工14人, 高於《身心障礙者權益保障法》所訂標準2.3倍。

旺旺友聯產物保險呼應聯合國 SDGs 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, 2019年育嬰留任率達100%。

僱用身心障礙員工14人

高於法定人數 **2.3** 倍

149 人

新進人員佔全體員工比例14%

100%

育嬰留任率

退休與福利制度

► 非擔任主管員工福利費用與平均薪資

本公司遵守台灣證券交易所公告《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。

2019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8,334仟元，年底累積退休準備金為新台幣306,835仟元。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31,613仟元，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年	2019年	差異	成長率
全年福利費用	元	913,588,585	918,202,267	4,613,682	0.51%
人數	人	883	882	-1	-0.11%
平均薪資	元	1,034,642	1,041,046	6,404	0.62%

公平的優質教育

► 每人年均培訓時數23小時

旺旺友聯產物保險呼應聯合國 SDGs 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，2019 年每名員工每年自主接受訓練的平均時數為男性25小時、女性22小時。總開課堂數307堂；總參訓人次18,238次；總訓練費用為新台幣3,994仟元。

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。

► 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

	男性			女性		
	報告期末 員工總數	接受定期績效 及職業發展檢 視的員工人數	接受定期績效 及職業發展檢 視的員工比例	報告期末 員工總數	接受定期績效 及職業發展檢 視的員工人數	接受定期績效 及職業發展檢 視的員工比例
主管職	520	125	24%	576	80	14%
非主管職		384	74%		485	84%
小計		509	98%		565	98%

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98%，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。定期績效及職業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。



► 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 Cooperation 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

ILO
國際勞工組織

OECD
經濟合作發展組織

遵守聯合國世界人權宣言

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，2019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，2019年全年無員工反映受到歧視或損及勞工權益事件發生。



玖 社會參與



致力推動微型保單

嘉惠近一萬四千名弱勢族群

旺旺友聯產險為照顧弱勢族群，極力推動「微型保險」業務，2014年起微型保險推動共有心路社會福利基金會等41個團體、13,571人受惠，保費收入超過396萬元。在2017年及2018年獲得「辦理微型保險績效優良獎」；2019年更榮獲台灣保險卓越獎所頒發之「微型保險推展卓越獎」殊榮。微型保險的推廣，是協助弱勢族群架構防護網，將保險的大愛，傳遞給每個需要的人。未來旺旺友聯產險將持續為微型保險業務的推動繼續努力，喚起社會大眾對台灣弱勢團體的關心與愛心，讓更多的企業願意投入社會公益活動，旺旺友聯也會持續用行動來關懷溫暖每一個家庭，

給予社會實質的幫助，成為「最值得信賴的保險公司」。

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。



旺旺友聯致力於推動微型保險業務之績效優良，獲金管會肯定。圖為2019年金管會主委顧立雄先生頒獎照片。

CRPD 5 週年活動

樂棒高揮、夢想高飛；看見多元、幸福共好

旺旺友聯產險公司為響應關懷社會、善盡企業責任，協辦財團法人屏東基督勝利之家－2019屏東國際身障日系列主場活動「樂棒高揮・夢想高飛-身心障礙者樂樂棒球比賽」，為展現「全人照顧」，以人為本的精神，由失能長者、身心障礙者站上球場，進行一

場別開生面的友誼賽。藉由此活動不僅能促進身體健康，還能讓他們有機會展現自我、增加身心障礙者不同的日常生活體驗。期待從這些賽事中，讓大眾可以多認識身心障礙者的才華，欣賞他們另一個優勢能力。



藉由國際身障活動，讓社會大眾知道公司對社會弱勢的重視及關心。

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、宜蘭縣副議長陳漢鍾及羅東鎮民代表會副主席共同舉辦自助餐會，本公司張經理家銘(右)，接受副議長陳漢鍾(中)頒發公益獎狀。

- 「2019好天天齊步走」第七屆活動，大家同步在台北、桃園、新竹、高雄等地舉辦，本公司連續四年參與本活動，陪同身心障礙者走出家門、接觸人群。
- 為能幫助弱勢兒童及其家庭，扶持他們擁有溫暖與能量，參與12月1日北高雄家扶中心於和春技術學院舉辦之『第32屆關懷弱勢兒童及家庭歲末寒冬暖流慈幼大會』，本公司除贊助保險及其活動開銷外，另設置攤位透過保險問答的活動設計，達到寓教於樂的目的。
- 為慶祝兒童節，邀請宜蘭縣羅東鎮竹林、成功、北成、羅東、公正等五所小學的清寒、低收、弱勢學

生約250名，參加由宜蘭縣副議長陳漢鍾及羅東鎮民代表會副主席及本公司共同舉辦自助餐會，提供美食佳餚外，再致贈文具用品禮券，以及舉辦表演、摸彩活動，讓他們也能享有一個歡樂溫馨的兒童節。

- 為幫助身心障礙朋友接觸羽球運動，以球會友互相砥礪，找回生命中的自信心，連續兩屆參與社團法人彰化縣肢體傷殘協進會，舉辦之「羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽」，今年為第五屆，在9月21、22日於彰化縣立體育館舉行，期望從競賽中帶動肢障伙伴能養成良好的運動習慣，進而帶動全民運動風氣。

愛心 FUN 很大！

邀請偏遠地區小學學童參觀「霍夫曼的療癒動物園」特展

旺旺友聯產物保險長期支持社會公益，2019年12月27日安排新北市雙溪國小和聽損孩童參觀華山「我把動物FUN大了！霍夫曼的療癒動物園」特展，現場邀請藝術家霍夫曼與大家同樂，和霍夫曼的藝術品零距離接觸。

旺旺友聯不僅安排專車接送，亦有多名員工自發性擔任活動志工，一路上溫馨陪伴參加學童。觀展期間孩童開心體驗彈跳床作品，活動現場歡笑不斷，旺旺友

聯志工和弱勢孩童共度難忘的藝文時光。觀展結束後旺旺友聯提供愛心餐盒和文具，希望參與的孩童能將這份溫暖帶回家中與家人一同分享，暖心守護每一位參與者。

旺旺友聯連續多年舉辦公益觀展，成功拉近藝術與人的距離，企業巧妙結合藝文展覽、美感教育與公益三大面向，以實際行動落實企業社會責任。



旺旺友聯保險公司邀請偏遠地區之小學學童觀賞「我把動物FUN大了!霍夫曼的療癒動物園」。

旺旺中時公益演唱會

向全國志工致敬公益演唱會



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」，至2019止已舉辦99場次，超過9萬人參加。

旺旺文教基金會除了欲慰勞長期服務社會的志工朋友外，更期望傳遞「今天我顧人、明天人顧我」的社福概念，幫助社會上需要的人，每年舉辦向全國志工致敬演唱會，希望讓每位志工在辛苦1年後，能放鬆心情欣賞演唱，讓身心靈舒暢，一起加入志工的行列，讓愛與關懷傳送全台。

「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。

旺旺友聯安心不間斷

溫情滿人間

01

財團法人雅文兒童聽語文教基金會

捐贈新台幣2萬元。每10個聽損兒家庭中，就有1個經濟困難家庭無法及時讓孩子戴上聽覺輔具，將影響孩子是否能展開聽語訓練、學習說話，亦可能導致孩子的學習中斷。聽覺輔具決定了聽損兒能否聽得清楚，除了是聽語訓練的必備條件，亦是聽損兒能否順暢溝通及融入團體的必需品。雅文兒童聽語文教基金會經由專業團隊指導及家庭積極投入，運用「聽覺口語法」協助聽損兒童進行早期療育、發展聽與說的能力，並激發其潛能，以積極融入社會。

02

財團法人華山社會福利慈善事業基金會

捐贈新台幣2萬元。針對台灣社會高齡化問題，華山基金會於1999年正式成立，投入三失(失能、失依、失智)老人免費到宅服務。目前於全台設有 389 個社區愛心天使站，服務 3 萬名弱勢長輩，秉持「在地老化」（長者能在自己熟悉的環境終老）、「在家老化」（長者能在家庭式之住所終老）、「社區互助」（取之於社區、服務於社區）的理念，在「補不足」服務原則下，為社區老人提供專業照顧，建立有尊嚴、尊重的照護模式。

03

財團法人現代婦女教育基金會

捐贈新台幣2萬元。性別暴力不僅指婦女於社會、家庭中權力失衡的現象，更包含在家庭暴力等高風險家庭中成長的孩子可能面臨到的危機，現代婦女基金會首創台灣第一個女性保護中心，每年協助超過8,000名家庭暴力、性侵害和性騷擾受害者；每年也在法院協助近3,000個高衝突家庭。目標是建立一個平等、安全、有尊嚴和發展的友善環境，努力翻轉社會迷思，期盼能終結性別暴力，實現性別正義的社會。

04

財團法人喜憨兒社會福利基金會

捐贈新台幣2萬元。從被服務者轉變為服務者，從資源消耗者轉變為資源創造者。喜憨兒基金會以心智障礙者的終生照顧、終生教育為核心。以愛與關懷化解障礙，啟發憨兒的潛能回歸社會主流，為心智障礙者改造生命，在社區中獲得終生照顧，喜憨兒烘焙事業更是成為台灣社會企業之重要典範。

05

財團法人台灣省私立台灣盲人重建院

捐贈新台幣2萬元。許多視障者，原本都與你我一樣看得到多彩美麗的世界，卻因為生病、車禍、意外等原因，造成視力損傷，進而無法自理生活。心靈受到極大的衝擊及創傷，這群人稱為中途視障者，根據衛福部的統計，其比例已占全國視障總數約九成，並以每年超過一千多名中途視障者的速度在增加。台灣盲人重建院為了協助視障者走出黑暗照常生活，避免其自暴自棄，導致家庭破碎或走上絕路一途，所以致力於發展「生活重建」、「職業重建」、「視障社區大學」及「社區關懷活動」等，近年來平均每年服務近千位視障者，服務人次近4萬人次，期盼能讓所有視障者擁有一個嶄新及光明的未來。

06

財團法人陽光社會福利基金會

捐贈新台幣2萬元。有陽光的地方，就有愛；有需要的地方，就有陽光。陽光社會福利基金會秉持組織的使命與宗旨，專注於顏面損傷及燒傷者的關懷與服務，為受傷朋友們在生理、心理與職能重建的需求上逐步拓展到全方位的專業服務，奠定了厚實的服務根基。

07

社團法人中華青少年純潔運動協會

捐贈新台幣2萬元。在這個資訊爆炸的時代，資訊取得變得輕易，但也使得資訊管理更加困難。現今的兒童與青少年比起過去面臨了更多的誘惑、壓力與危險，稍一不慎，即可能受到難以撫平的心靈創傷。有鑑於此，中華青少年純潔運動協會致力於教育、文化、和平及公益的活動，提倡淨化心靈與社會，並實踐將心比心、為他人而活之精神，協助兒少身、心、靈之全面健康成長，使人類追求真愛的本性得以落在個人、家庭、社會、國家、世界各層次之中。

08

財團法人人安社會福利慈善事業基金會

捐贈新台幣2萬元。人安基金會關注寒士(單媽、街友、社會邊緣人)，提供各項救助，盼這群在夾縫中求生存的「艱苦人」，感受社會溫暖，勇敢自立。以給魚給竿、拉人一把為成立理念。相信流浪是最不得已的選擇，不管他的過去，只助他的未來。

09

財團法人羅慧夫顱顏基金會

捐贈新台幣2萬元。羅慧夫顱顏基金會最主要的使命是幫助所有先天顱顏缺陷(如唇顎裂、小耳症或其他罕見顱顏缺陷)孩子都能夠接受最好的治療。基金會強調、關心每個孩子在生理、心理、社會等各層面的需求，因此，顱顏全人醫療的範圍涵蓋了外科、矯正牙科、語言、聽力和心理等各方面。唯有家長和社會大眾的接納與幫助，才能夠真正落實全人醫療照顧的理念。

10

中華民國運動神經元疾病病友協會（漸凍人協會）

捐贈新台幣2萬元。漸凍人協會成立至今邁入第十九個年頭，多年來協會在提升病友醫療照護、生活品質與生命尊嚴上卓有貢獻，並努力增進病友及家屬間相互扶持與鼓勵，爭取合理之權益，也增進社會大眾對運動神經元疾病之理解與關懷。

旺旺友聯產險愛心滿人間

捐款**2萬**元

財團法人
蒲公英希望基金會

捐款**2萬**元

社團法人
新北市光點兒童重症扶助協會

捐款**2萬**元

財團法人
桃園市真善美社會福利基金會

捐款**2萬**元

財團法人
第一社會福利基金會

捐款**2萬**元

社團法人
中華民國保護動物協會

捐款**2萬**元

社團法人
中華民國失智者照顧協會

註：本頁文案幣別皆為新台幣

重大議題統計表

重大議題	對營運的重要性	管理政策、承諾與行動方案	管理方針的評估機制、績效	GRI 重大主題與對應指標	價值鏈衝擊邊界						
					組織本身、員工	股東	客戶	供應商	政府	NGO	CSR 專業機構
經營績效	財務績效是企業永續經營的根基，旺旺產險致力創造更高的經濟價值回饋利害關係人。	基於風險管理與提昇核保績效考量，採取穩健保守的經營政策。	◎ 機制：董事會進行績效評估、內控執行。 ◎ 董事會運作執行，無遭受主管機關裁處糾正。	經濟績效 GRI 201-1	●	●	▲	▲			▲
反貪腐	反貪腐為建立誠信經營企業文化、健全企業永續經營及發展之基礎。	以廉潔、透明及負責之經營理念，制定以誠信為基礎之政策、建立公司治理制度。	2019年召開4次法遵會議，並於董事會進行2次報告。本年度貪腐事件為零。	反貪腐 GRI 205	●	●	▲	▲	●	○	
氣候變遷契機	氣候變遷深刻影響到全球經濟的各層面，對我們的營運過程產生新的風險與機會。	旺旺友聯產物針對氣候變遷議題，推出8項與氣候變遷有關的產品或服務。	自2009年起，氣候相關保險服務每年銷售績效屢創新高。	經濟績效 GRI 201-1	○	○	▲	▲		○	
訓練與教育	讓同仁能儘快熟悉工作內容與公司文化，凝聚向心力及充實專業上必備的知識。	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。	2019年男性受訓時數為25小時、女性22小時。總開課堂數307堂；總參訓人次18,238次。	訓練與教育 GRI 404	●	○	▲	▲			
間接經濟衝擊	旺旺友聯善盡社會責任，擴大微型保險保護傘，將能建構更為健全之社會安全網。	旺旺友聯產險公司為善盡企業責任，致力推動微型保單、積極參與各式公益活動。	旺旺友聯推動的微型保單嘉惠近一萬四千名弱勢族群。	經濟績效 GRI 203-1	○	○	●	▲	●	●	

重大議題	對營運的重要性	管理政策、承諾與行動方案	管理方針的評估機制、績效	GRI 重大主題與對應指標	價值鏈衝擊邊界						
					組織本身、員工	股東	客戶	供應商	政府	NGO	CSR 專業機構
員工多元化與平等機會	旺旺友聯重視我們的每一個職員，所以我們倡議勞工人權政策、多元化雇用及性別平等，讓員工有尊嚴且安心的工作。	旺旺友聯以促進充分的就業機會及有尊嚴的工作，為我們員工關懷最高管理方針。	旺旺友聯僱用男性員工641人，女性員工655人。身心障礙員工14人，高於《身心障礙者權益保障法》所訂標準2.3倍。	員工多元化與平等機會 405-1	●	●	▲	▲			
公司治理	穩定健全的公司營運仰賴明確的永續發展策略，能讓組織發展系統化，並保護公司股東及其他利害關係人之權益。	◎ 選任獨立董事。 ◎ 設立審計委員會。 ◎ 制訂公司治理守則。 ◎ 制訂誠信經營守則。 ◎ 第三方財務稽核。 ◎ 資訊透明化。 ◎ 參與公司治理評鑑制度。	◎ 機制：董事會進行績效評估、內控執行。 ◎ 董事會運作執行，無遭受主管機關裁處糾正。	一般揭露 102-18	●	●	▲	▲	●		▲
勞／資關係	旺旺友聯認為組織應向員工及政府部門提供合理的重大營運變化通知，以維持員工滿意度及積極性。	本公司雖尚無籌組工會及制定團體協約，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。	勞／資關係 402-1	●	●	○	○	○		▲
職業安全衛生	旺旺友聯認為員工的健康為企業獲利的基石，有健康的員工才能維持永續的經營。	由公司提撥員工健康檢查經費。	兩年一次員工健康檢查。	職業安全衛生 403-1	●	●	▲	▲	○		

重大議題	對營運的重要性	管理政策、承諾與行動方案	管理方針的評估機制、績效	GRI 重大主題與對應指標	價值鏈衝擊邊界						
					組織本身、員工	股東	客戶	供應商	政府	NGO	CSR 專業機構
勞雇關係	旺旺友聯產物保險認為勞資和諧與本公司連年穩定成長的績效改善息息相關，因此我們積極管控和維護員工職能。	旺旺友聯重視勞資關係溝通，並主動倡議國際勞工組織和經濟合作暨發展組織的相關勞資溝通規範。	◎ 每年召開職工福利委員會。 ◎ 不定期性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱。	勞雇關係 401-1	●	●	○	○	○		▲
可持續社會發展產品	透過社會發展保險商品，提供社會弱勢族群獲得經濟援助，將關懷帶到社會的每一個角落，提升金融包容性。	旺旺友聯以建設包容、安全、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方針。	自2013年起，可持續社會發展相關保險產品每年銷售績效屢創新高。	自訂主題	●	●	▲	▲	●	●	
能源	旺旺友聯協助推動能源友善行動，減緩環境衝擊、保育自然資源以達成永續經營的目標。	旺旺友聯將應對氣候變化的舉措納入公司的長期發展政策、策略和營運規劃。	搜集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。	能源 302-1	●	●	▲	▲	○		
數位金融	旺旺友聯認為數位金融為社會未來趨勢，將可提升企業營運績效成長。	旺旺友聯推行數位金融，讓保戶可在行動網銀上繳交保險費，提升保戶繳費的便利性。	自2017年起，網路投保及要保累計逾3萬張保單，保費超過5千萬元。	自訂主題	●	●	▲	▲	○		
顧客隱私維護	金融環境邁向數位化時代，網路交易量攀升，旺旺友聯持續落實個資保護，以展現高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持。	旺旺友聯持續對資訊安全精進治理制度與強化防衛能力，所有資訊作業符合國、內外資訊安全法令法規。	2019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。	顧客隱私 418-1	●	●	▲	▲	○		▲

GRI 準則

GRI準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 102 : 2016				
GRI 102	組織概況	102-1	組織名稱	p5
GRI 102	組織概況	102-2	活動、品牌、產品與服務	p10-11
GRI 102	組織概況	102-3	總部位置	p5
GRI 102	組織概況	102-4	營運據點	p10-11
GRI 102	組織概況	102-5	所有權與法律形式	p5
GRI 102	組織概況	102-6	提供服務的市場	p10-11
GRI 102	組織概況	102-7	組織規模	p10-11
GRI 102	組織概況	102-8	員工與其他工作者的資訊	p60
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	p5
GRI 102	組織概況	102-11	預警原則或方針	p22-26
GRI 102	組織概況	102-12	外部倡議	p22.p40.p48.p63
GRI 102	組織概況	102-13	公協會的會員資格	p10
GRI 102	策略	102-14	決策者的聲明	p3-4
GRI 102	倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範	p18-22
GRI 102	治理	102-18	治理結構	p16-17
GRI 102	利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體	p6-8
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	p7-8
GRI 102	利害關係人溝通	102-43	與利害關係人溝通的方針	p7-8
GRI 102	利害關係人溝通	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	p7-8

GRI準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 102	報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體	p5
GRI 102	報導實務	102-46	界定報告書內容與主題邊界	p5
GRI 102	報導實務	102-47	重大主題表列	p74-76
GRI 102：2016				
GRI 102	報導實務	102-48	資訊重編	p5
GRI 102	報導實務	102-49	報導改變	p5
GRI 102	報導實務	102-50	報導期間	p5
GRI 102	報導實務	102-51	上一次報告書的日期	p5
GRI 102	報導實務	102-52	報導週期	p5
GRI 102	報導實務	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	p5
GRI 102	報導實務	102-54	依循GRI準則報導的宣告	p5
GRI 102	報導實務	102-55	GRI內容索引	p77-79
GRI 102	報導實務	102-56	外部保證/確信	p5
GRI 103：2016				
GRI 103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界	p6-7
GRI 103	管理方針	103-2	管理方針及其要素	p6-7
GRI 103	管理方針	103-3	管理方針的評估	p6-7
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	p10-12
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	p40-46
GRI 201	經濟績效	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫	p61-64
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	p66-73

GRI準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題	頁碼
GRI 205	反貪腐	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	p21
GRI 300：2016				
GRI 302	能源	302-1	組織內部的能源消耗量	p49
GRI 302	能源	302-3	能源密集度	p49
GRI 302	能源	302-4	減少能源消耗	p51-52
GRI 303	水	303-1	依來源劃分的取水量	p50
GRI 305	排放	305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	p49
GRI 305	排放	305-4	溫室氣體排放密集度	p49
GRI 300：2016				
GRI 307	有關環境保護的法規遵循	307-1	違反環保法規	p48
GRI 400：2016				
GRI 401	勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工	p60
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	p61-64
GRI 401	勞雇關係	401-3	育嬰假	p60
GRI 402	勞/資關係	402-1	關於營運變化的最短預告期	p6-7
GRI 404	訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	p62
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	p62
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	p16-17
GRI 406	不歧視	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	p64
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	p54



2019 CSR Report

企業社會責任報告書

旺旺友聯產物保險公司
UNION Insurance Company