



2020

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company

關於報告書	02
董事長的話	03
2020 永續亮點	05
利害關係人議合	06
重大議題鑑別	09
短中長期目標	15
新冠肺炎因應	17

1 永續治理 公平誠信 19

1.1 公司簡介	20
1.2 營運績效	26
1.3 公司治理	29
1.4 ESG 責任投資	42
1.5 公平待客	43

2 用心服務 守護客戶 47

2.1 多元商品 全面守護	48
2.2 客戶關懷 體貼用心	56
2.3 數位創新 普惠金融	59
2.4 資安防護 顧客隱私	63

3 員工照顧 人才培育 67

3.1 員工照顧	68
3.2 人才培育	76
3.3 員工權益	78

4 減碳節能 環境友善 79

4.1 氣候變遷因應	80
4.2 能資源管理	87
4.3 節能減碳	88
4.4 供應商管理	90

5 社會關懷 實踐公益 91

附錄——GRI 準則對照表	101
附錄——查證聲明書	105

關於報告書

旺旺友聯產物保險股份有限公司（以下簡稱「旺旺友聯」），自 2015 年發行「企業社會責任報告書」以來，旺旺友聯完整且透明揭露「公司治理、環境永續、員工關懷、產品服務、社會參與」五大面向的營運績效及具體作為，除展現旺旺集團特有的企業經營文化及理念外，對於環境（Environmental）、社會（Social）和治理（Governance）關切及重視也在報告書中呈現出相對應的回應，旺旺友聯努力實踐企業永續目標，藉由穩健的企業體質及優質完善的顧客服務，來回應各利害關係人對公司永續經營的需求及期望。

♂ 報告期間

本報告書內容所刊載的資訊期間主要為 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日。部分績效數據將會追溯過往（2018 年前）資訊或（亦）延伸至 2021 年最近資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。

現行發行版本：2021 年 6 月發行

上一發行版本：2020 年 6 月發行

預計下一發行版本：2022 年 6 月發行

♂ 邊界與範疇

本報告書所揭露資訊以旺旺友聯為主體，報告書資訊數據的範疇，涵蓋了經濟、社會與環境面的表現，對先前報告書中所賦予之任何資訊，無進行重編。

♂ 報告書撰寫原則

本報告書係參照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版之 GRI 準則進行撰寫，並依循 GRI Standards 核心選項揭露。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。

♂ 報告書外部查證

本報告書委託英國標準協會（BSI）依據 GRI 永續性報導準則及 AA1000 當責性原則 2018 年版之重大性、包容性、回應性及衝擊性四大原則，以 AA1000 保證標準 v 3 第一類型中度保證等級進行查證本報告書，經查證後符合 GRI Standards 揭露項目的核心選項。英國標準協會（BSI）獨立保證意見聲明書詳如附錄。

♂ 意見回饋

期盼藉由本報告書，讓各利害關係人更加瞭解旺旺友聯實踐企業社會責任的努力與決心。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

董事長的話

2020 年是全球抗疫的一年，新冠肺炎（COVID-19）在全球大肆虐，確診人數破億，數百萬人死亡，鎖國政策，使企業面臨大規模的停工與減班，全球就像受到停止運轉一般的巨大衝擊；在此同時，人與人之間的互動方式也產生了改變，一場疫情改變了世界；所幸我們身處的台灣，由於防疫得當並且民眾的配合，從一開始的惶恐不安，到了現在也摸索出一套「疫情時代」中的生活方式；對於企業而言，如何永續經營並且推動社會穩定、良善的力量，更是當仁不讓的使命。

旺旺友聯在審慎核保與篩選良質業務及適當的資產配置下，核保與投資績效皆有不錯表現，在全體同仁齊心努力下，簽單保費收入大躍進，首次突破百億元，創下歷史新高 102.2 億元，成長率 4.0%；營業收入再往上攀升至 82.38 億元，成長率 1.9%；自留綜合率為 96.0%，下降 0.8%；淨投資收益寫新紀錄為 5.01 億元，較 2019 年度的 4.35 億元增加 0.63 億元，成長率 15.0%；稅後淨利為 7.02 億元，稅後基本每股盈餘為 3.14 元；股東權益從 2019 年底的 54.41 億元增加至 58.47 億元，成長率 7.9%，每股淨值上升至 26.15 元，淨值占總資產比為 32.95%，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！旺旺友聯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 2021 年簽單保費目標 105.5 億。

在全球環境巨變的情況下，未來面對產險市場更加嚴峻的競爭，旺旺友聯專注在「公司治理」、「人才培育」、「數位升級」、「社會公益」及「環境永續」等各面向議題，並付諸行動；在公司治理中，我們將維持一貫的理念，維持高水準的業務品質，並控管保險費率合理適足率；對於業務發展的同時，藉由加強教育宣導成本控管之觀念，並期望每位同仁能落實於實務上；因此 2020 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」，獲得多方的肯定。

在人才培育中，我們始終相信「人」是公司最重要的資產，而將每位員工培育為「人才」，企業才能永續經營，文化才能永恆延續。旺旺友聯秉持公司訓「確實認識自己、切實反思自己、隨時提醒自己、篤實把握自己、絕對發揮自己」，積極培訓員工，發展自我，以提升職場競爭力；我們亦鼓勵同仁考取核保、理賠專業證照；並為提升作業效率、加強客戶服務；針對不同的崗位給予對應的培訓，如：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，協助提升員工的語文能力…等；並將公司的文化與理念，由上而下地深化，延續每個旺旺友聯的所有同仁心中。

在數位升級上，人們的生活與數位已密不可分，旺旺友聯將分為「數位轉型」、「資安升級」兩個方面進行，以提供客戶更安全與優質的數位環境與服務；其中我們將網投平台升級，做到 24 小時隨時隨地皆能投保，提供給客戶更便利、更快速、更良好的消費與服務體驗；資訊核心系統及 B2B 作業平台再造工程仍持續進行，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，旺旺友聯通過 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。

在社會公益方面，我們相信在人身保險每個人都應獲得應有的保障，因此極力推動「微型保險」業務，擴大保險保護傘讓弱勢民眾也納入其中，經過每次的努力，在 2019 年獲得第八屆保險卓越獎「微型保險推展金質獎」，2020 年更獲頒微型保險競賽 - 永續關懷獎殊榮；旺旺友聯與各地成立 6 個旺旺友聯志工隊，參與社區服務、關懷弱勢族群，聚集大家的力量深入關心每個角落，各地的分公司、通訊處也是提供社會救助的服務據點，並積極地投入各種社會公益活動，期以成為社會安全網的一份子，協助需要幫助的人，利用企業的力量，以關懷溫暖每個社會角落，以行動支持各種正向力量。

在環境永續的議題中，環境的議題日趨關注，身為地球村的一份子更是無法獨善其身，對於近年來由於氣候的快速變遷，節能與減碳的議題，旺旺友聯用心於內部作業流程及管理機制之改善，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，並與旺旺媒體集團合作，推廣節能減碳、健康、幸福的生活方式，以自身的行動為起點，在環境永續的目標盡一己之力。

無論何時，旺旺友聯將秉持誠信經營、穩健成長、永續發展之理念，將努力持續地在這一塊土地上耕耘，並且落實於風險控管，追求永續經營，以穩健、安全、創新的信念，成為最值得信賴的產險公司；並期待以自身的力量使社會能注入更多良善的力量。

董事長署名

洪吉雄



2020 永續亮點

經濟面

- ◆ 簽單保費收入創歷史新高 **102.2 億元**
- ◆ 保費成長率 **4.0%**
- ◆ 市場排名**第六名**
- ◆ 市占率 **5.5%**
- ◆ 營業收入 **82.38 億元**，較前年度增加 **1.56 億元**，成長率 **1.9%**
- ◆ 稅前淨利金額為 **7.06 億元**，成長率 **0.7%**
- ◆ 稅後淨利為 **7.02 億元**
- ◆ 稅後基本每股盈餘為 **3.14 元**
- ◆ 股東權益 **58.47 億元**，成長率 **7.9%**，每股淨值上升至 **26.15 元**，淨值占總資產比為 **32.95%**
- ◆ 連續 **6 年**獲得中華信評公司肯定旺旺友聯的資本與獲利能力屬於非常強健等級，授予「**twAA**」的發行體信用評等級
- ◆ 保險公司財務實力評等，評等展望「**穩定**」

環境面

- ◆ 2020 年度平均每人**節電 2.9%**
- ◆ 2020 年度平均每人**節水 2.8%**
- ◆ 總用電量**節電量 35,772 度**
- ◆ 總溫室氣體排放量**減少 34 公噸二氧化碳當量**

社會面

- ◆ 參與或捐贈的公益活動共計 **32 場**
- ◆ 社會公益贊助金額達 **335 萬元**

得獎紀錄

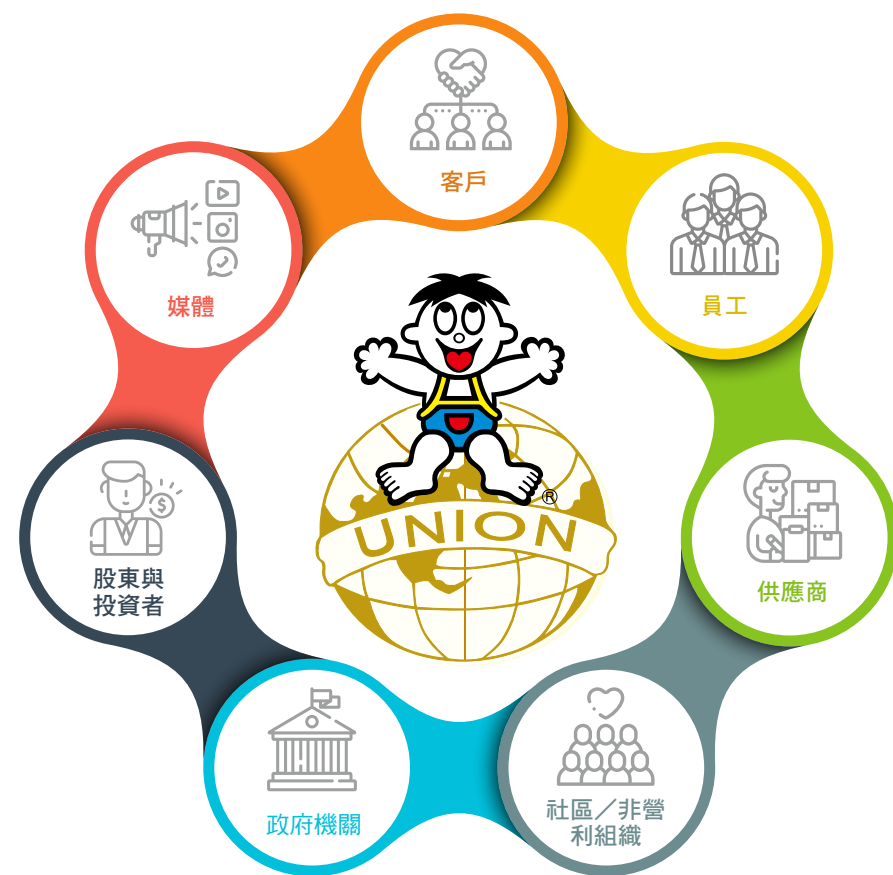
- ♣ (火險)財團法人住宅地震保險基金舉辦 2020 年提高住宅地震基本保險非貸款件數及投保率活動，旺旺友聯獲得超額加值獎
- ♣ 2020 年獲頒微型保險競賽 - 永續關懷獎
- ♣ 現代保險 - 保險品質獎
- ♣ 連續四年獲得微型「保險績效優良獎」
- ♣ 卓越雜誌 - 最佳客戶推薦獎



利害關係人議合

旺旺友聯秉持誠信經營、公平待客的原則，致力實踐永續經營，履行企業社會責任，藉由不同的溝通管道，與利害關係人進行雙向溝通，確實傾聽與瞭解其需求與期望，達到即時及適切回應，良好的雙向溝通有助於旺旺友聯在企業社會責任上的推動。

旺旺友聯企業社會責任推動小組依循 AA1000 SES 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standards）的五大原則，以責任、影響力、關注度、多元觀點及依賴性等五大重要因子進行評估，經企業社會責任推動小組意見回饋討論分析後，確認出 2020 年度 CSR 報告書之主要利害關係人。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）媒體。



旺旺友聯透過多元的溝通管道，瞭解及收集利害關係人關注議題，依據各利害關係人關注議題之重大性與優先性，迅速適切回應其關切之議題，維持良好暢通的溝通管道，藉由與利害關係人溝通的過程中旺旺友聯獲取寶貴指教與建議，確實瞭解利害關係人實質需求與期望，藉以鑑別出企業面臨的潛在風險與管理機會，確實維護利害關係人之權益及對旺旺友聯的信賴，旺旺友聯將持續不斷修正改進以符合企業永續經營理念。

利害關係人重大議題與溝通管道

利害關係人	對旺旺友聯的意義	重要關注議題	溝通管道	溝通頻率
股東與投資者	股東與投資人是旺旺友聯長期穩定成長的力量之一，應落實盡責治理，善盡溝通。	- 市場形象 - 經營績效 - 環境面法規遵循 - 供應商環境評估 - 投資 - 勞雇關係 - 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	- 股東大會 - 董事會 - 年報 - 發行 CSR 報告書 - 官網公開資訊專區	- 每年一次 - 每季至少一次 - 每年一次 - 每年一次 - 即時
政府機關	旺旺友聯嚴格遵循政府機關法令，並積極配合主管機關之政策及命令。	- 顧客隱私 - 社會經濟法規遵循 - 誠信經營 - 資訊揭露 - 勞資關係	- 業務資料定期申報 - 金融檢查 - 公文 - 遵循法規及政府政策 - 參與會議及研討會	- 依規定 - 不定期 - 即時 - 即時 - 不定期
客戶	追求公平待客，以滿足顧客需求為服務核心，為顧客創造最大價值。持續提供顧客更優質的產品與服務。	- 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 - 產品責任法規遵循 - 客戶的健康與安全	- 旺旺友聯官網 - 設置客戶服務專線 - 發行 CSR 報告書，報告社會公益執行情形	- 即時 - 即時 - 每年一次

利害關係人	對旺旺友聯的意義	重要關注議題	溝通管道	溝通頻率
 供應商	落實供應商管理，與供應商攜手邁向永續發展。	• 經營績效 • 企業形象 • 採購政策 • 環境面法規遵循 • 勞雇關係 • 供應商勞工評估 • 社會面法規遵循	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	員工是企業核心競爭力最關鍵因素，也是公司最寶貴資產，為員工營造友善且幸福的職場是旺旺友聯實踐方向。	• 經營績效 • 企業形象 • 薪酬福利 • 人才培育 • 勞雇關係 • 職業健康與安全 • 多元化與平等機會 • 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
 媒體	媒體是旺旺友聯與利害關係人互相瞭解的重要橋樑之一，媒體公正報導有助利害關係人正確瞭解公司並強化公司形象。	• 經濟績效 • 環境管理與氣候變遷 • 法令遵循	1. 專線、電子信箱及社群網站 2. 雜誌報導	1. 不定期 2. 不定期
 社區／非營利組織	旺旺友聯相信結合社區及公益團體的群聚力量，能牽引出更多的愛與關懷，讓社會更加美好，共同實踐愛護地球理念。	• 社會公益參與 • 責任投資	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

重大議題鑑別

旺旺友聯為確保報告書揭露資訊係符合利害關係人需求與期待，內部企業社會責任推動小組依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative）所出版 GRI 準則（GRI Standards）的定義與分類，藉由經濟面向、環境面向及社會面向等三大面向進行永續議題彙整。

Step 1 - 重大議題鑑別



旺旺友聯企業社會責任小組成員，參考歷年重大議題分析結果，成員內部討論、國內外同業重視議題，並依據 GRI 準則發布之參考指標作為旺旺友聯永續重大議題之來源，共搜集歸納約 23 項相關議題，其中完整涵蓋公司治理、社會與環境三大面向之議題。

Step 2 - 重大議題分析



企業社會責任小組透過內部訪談方式，與各級主管根據內部營運與外部經濟、社會及環境衝擊進行評估各重大議題。再針對不同重大議題對於各利害關係人之重要性作分析。

Step 3 - 重大議題確證



依照「利害關係人對議題關注程度」及「對經濟、環境和社會衝擊程度」之分析結果，並經企業社會責任各小組成員及各高階主管與董事長最終確認，決定出 2020 年度之 14 重大性議題。

Step 4 - 對應 GRI 主題與建立管理方針



企業社會責任小組針對鑑別出之重大議題，找出相對應 GRI 重大主題，並依各項重大議題小組研擬管理方針及實施辦法，並建立一套評估機制，確保後續相關作為得以有效落實。

對應議題	重大主題	對旺旺友聯的意義	衝擊邊界							衝擊涉入程度			對應 GRI 主題	對應 SDGs 目標	回應章節	頁碼	
			員工	客戶	股東與投資人	供應商	政府		社區 / 非營利組織	媒體	直接衝擊	促成衝擊					透過商業關係與此衝擊有直接關聯
經濟面	公司治理	穩定健全的公司治理確保企業組織永續發展，並保障公司股東及其他利害關係人之權益。	✓		✓		✓				✓			GRI 102 - 治理	—	1.3.1 董事會運行	29
	經營績效	營運績效是企業永續經營的核心關鍵，旺旺友聯致力創造更多的獲利回饋各利害關係人。	✓		✓						✓			GRI 201		1.2 營運績效	26
	誠信經營	誠信經營是贏得顧客和各方利害關係人支持與信賴的主要因子，也是奠定健全企業永續經營及發展之基礎。	✓	✓	✓	✓	✓				✓			GRI 205		1.3.2 誠信經營	33
	公平待客	確保每位客戶都能獲得公平且無差別的對待，旺旺友聯將為客戶爭取最大權益，並設身處地為客戶著想。		✓			✓				✓		✓	自訂重大主題		1.5 公平待客	43
	風險控管	建立全面且嚴謹的風險管理制度，落實風險管理，才能保障各利害關係人的權益並降低營運風險。	✓		✓									GRI 102	—	1.3.5 風險管理	39
	資訊安全	為確保持續穩定提供便捷服務，資安防護是其中的關鍵因素，強化資安能有效降低公司被駭客攻擊的危險。	✓	✓		✓	✓				✓			GRI 418	—	2.4 資安防護 顧客隱私	63
	數位金融	數位金融快速成長，旺旺友聯建構良好的數位平台，藉由提供客戶更專業的服務，達到企業營運業績提升。		✓							✓			自訂重大主題	—	2.3 數位創新 普惠金融	59

對應議題	重大主題	對旺旺友聯的意義	衝擊邊界							衝擊涉入程度			對應 GRI 主題	對應 SDGs 目標	回應章節	頁碼
			員工	客戶	股東與投資人	供應商	政府		社區 / 非營利組織	媒體	直接衝擊	促成衝擊				
環境面	能源管理	旺旺友聯協助推行能源友善活動，減緩環境衝擊以達成永續經營的目標。					✓		✓	✓	✓		GRI 302 GRI 305	13 氣候行動 	4.2 能資源管理	87
社會面	人才培育	員工是旺旺友聯最重要的資產，長期投入資源培育，提升員工技職能，企業才能在競爭激烈的產業中贏得先機。	✓								✓		GRI 404	4 優質與平等教育 	3.2 人才培育	76
	薪酬與福利	旺旺友聯提供優渥的薪資及福利制度來吸引及留任各地優秀人才，確保員工的辛勞與貢獻都有相應的回饋。	✓								✓		GRI 201 GRI 202 GRI 405	8 就業與經濟成長 	3.1 員工照顧	68
	員工權益	旺旺友聯重視每一位職員，實踐勞工人權政策、多元雇用及性別平等，讓員工有尊嚴且安心的工作，打造旺旺友聯專屬的幸福職場文化。	✓				✓		✓		✓		GRI 405 GRI 406 GRI 411 GRI 412	5 性別平等 	3.3 員工權益	78
	職業安全衛生	旺旺友聯認為員工的安全和健康是永續經營的關鍵因素，讓員工安全且健康的工作，才能將工作效率最大化。	✓				✓				✓		GRI 403	3 健康與福祉 	3.1 員工照顧	74
	顧客隱私維護	旺旺友聯持續落實客戶個資保護，以嚴密的機制及措施展現對客戶個人資料安全的承諾與堅持。		✓							✓		GRI 418	—	2.4 資安防護 顧客隱私	63
	社會公益	旺旺友聯為善盡企業社會責任，積極社會公益與慈善活動，實踐社會關愛精神，串聯各地社會力量匯集成大愛回饋鄉里。							✓	✓	✓	✓	✓	自訂重大主題	11 永續城市與社區 	5. 社會關懷 實踐公益

與 2019 年重大議題差異說明

2020 年重大議題共 14 項，新增議題為：

◆ 公平待客	為保障顧客權益，讓每位來的客戶都能獲得公平無差異的對待，旺旺友聯特別將公平待客提升為重大議題，確保所有的客戶我們都能一視同仁
◆ 風險控管	建立風險控管是為了防範於未然，今年主管認為風險控管對公司營運衝擊變大，故今年成為重大議題
◆ 社會公益	旺旺友聯持續投入社會公益，未來將投入更多資源於公益關懷，故今年決議調整成重大議題
◆ 資訊安全	過去只提到顧客隱私保護，但背後其實隱含著資訊安全問題，此為一體兩面，當資安出現漏洞，自然顧客隱私也難保不受其害。故今年一併列為重大議題。
◆ 薪酬與福利	員工薪資福利將直接影響人才的招募與留任，為旺旺友聯長遠以來人力資源安排，將員工薪酬福利納入為重大議題

本次刪去之議題有：

◆ 氣候變遷契機	此議題對公司的經濟、環境衝擊算大，但對利害關係人來說，與其他議題相比其重要性略微薄弱，故今年將調出重大議題區
◆ 可持續社會發展產品 ◆ 間接經濟衝擊	此兩項議題，經小組評估後相較於其他議題，目前對於利害關係人的重要性及公司衝擊性略微下降故今年調整成非重大議題
◆ 員工多元化平等機會 ◆ 勞／資關係 ◆ 勞雇關係	經小組會議討論，原先這三項議題內容較為相近，故今年將它合併成為員工權益，以較大的概念來涵蓋舊有的議題

重大議題矩陣

利害關係人關注程度	高		薪酬與福利 人才培育 資訊安全 顧客隱私維護	公司治理 經營績效 誠信經營 公平待客
			職業安全衛生 數位金融 員工權益 社會公益	風險控管 能源管理
	低	低		高
		營運衝擊		

短中長期目標

	短期	中長期目標	與 2020 重大主題之關聯
公司治理 	◆ 穩定經營，整體業務成長 ◆ 取得中華信評評等【twAA 展望穩定】與標準普爾評等【A - / 穩定】評價 ◆ 未有因違反公平待客原則而遭主管機關裁罰之情事 ◆ 對於環境、社會、經濟、資訊安全各面向無重大違規事件 ◆ 取得 ISO 27001 驗證作業，並符合主管機關之要求 ◆ 建構完善的治理制度、培養同仁良好的資訊安全意識、識別資安風險與弱點，並進行有效的強化	◆ 建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升公司企業形象 ◆ 每人每年受訓公平待客原則課程時間大於 5 小時 ◆ 提升旺旺友聯員工對於法令法規之遵循，降低違法成本	◆ 公司治理 ◆ 經營績效 ◆ 誠信經營 ◆ 公平待客 ◆ 風險控管 ◆ 資訊安全
產品服務 	◆ 客戶服務滿意度調查達 100% 以上 ◆ 提高永續金融商品及服務範圍（綠能環保車險 2020 年投保件數 10 件，保費收入 397,223 元，2021 年成長率 100% 以上） ◆ 透過發展災後損防服務，提升企業氣候變遷風險意識及防災能力（提供損防服務每年 1-3 次） ◆ 針對弱勢族群推廣微型保單、身心障礙保險等商品與服務（投保人次每年 3,100 人以上） ◆ 推廣火險電子保單數量達 1,000 件以上，減少紙張浪費，節能減碳	◆ 數位金融平台的持續優化，提供更多樣化之數位行銷及險種服務 ◆ 發展具特色之保險商品，提供顧客方便快捷的保險申辦流程 ◆ 藉由創新的保險商品設計達成公司永續經營的目標	◆ 公平待客 ◆ 資訊安全 ◆ 數位金融 ◆ 顧客隱私維護 ◆ 社會公益

	短期	中長期目標	與 2020 重大主題之關聯
環境層面 	◆ 單位人均碳排量至 2021 年減少 2%（2020 年為基期） ◆ 單位人均用水量至 2021 年減少 3%（2020 年為基期） ◆ 單位人均電力節用至 2021 年降低 2%（2020 年為基期）	◆ 單位人均碳排量至 2025 年減少 4%（2020 年為基期） ◆ 單位人均用水量至 2025 年減少 5%（2020 年為基期） ◆ 單位人均電力節用至 2025 年降低 4%（2020 年為基期）	◆ 能源管理
員工關懷 	◆ 員工每人平均受訓時數達 24 小時以上 ◆ 提昇員工英語能力，增加多益證照人數 ◆ 員工健檢率 95% 以上	◆ 制定優於法令的勞工制度 ◆ 持續精進員工照顧及健康促進措施 ◆ 建構競爭力的薪酬策略，確保關鍵人才薪酬具市場競爭力	◆ 人才培育 ◆ 薪酬與福利 ◆ 員工權益 ◆ 職業安全衛生
社會層面 	◆ 贊助及參與及社區公益活動、偏遠學習教育等活動達 10 場以上 ◆ 員工投入公益活動時數達 1,000 小時	◆ 積極主動承辦公益活動，以及關懷偏鄉之相關教育贊助等 ◆ 員工投入公益活動時數達 5,000 小時	◆ 社會公益

新冠肺炎因應

因應 2020 年初發生「新型冠狀病毒肺炎」（新冠肺炎）疫情，旺旺友聯即時啟動緊急應變措施，依循「傳染病防治法」及相關政策規劃及採取必要之安全衛生措施，藉以減少同仁遭受感染或成為傳染源之機會，並強化公司與同仁對防疫的警覺心，採取嚴謹的管控措施試圖降低新冠肺炎所帶來的營運風險及衝擊。

風險回應及執行計畫

1. 公司官網成立保戶關懷專區，宣導防疫措施、公告提供保戶簡便措施，同時配合產險公會網站公告設置單一窗口及提供免付費服務電話。
2. 成立應變小組進行各項防疫管理工作。由總經理擔任總督導，負責督導推動防疫及相關因應工作。防疫期間，應變小組不定期召開會議，負責即時協調、執行應變措施，以維持公司於疫情期間之正常運作及服務。
3. 訂定「法定傳染病」緊急應變計畫，同時根據政府防疫動員等級，訂有各階段因應措施。應變小組視疫情變化擬定異地備援計畫，並進行各項作業演練確認以作為計畫內容之檢討改善。

監控措施

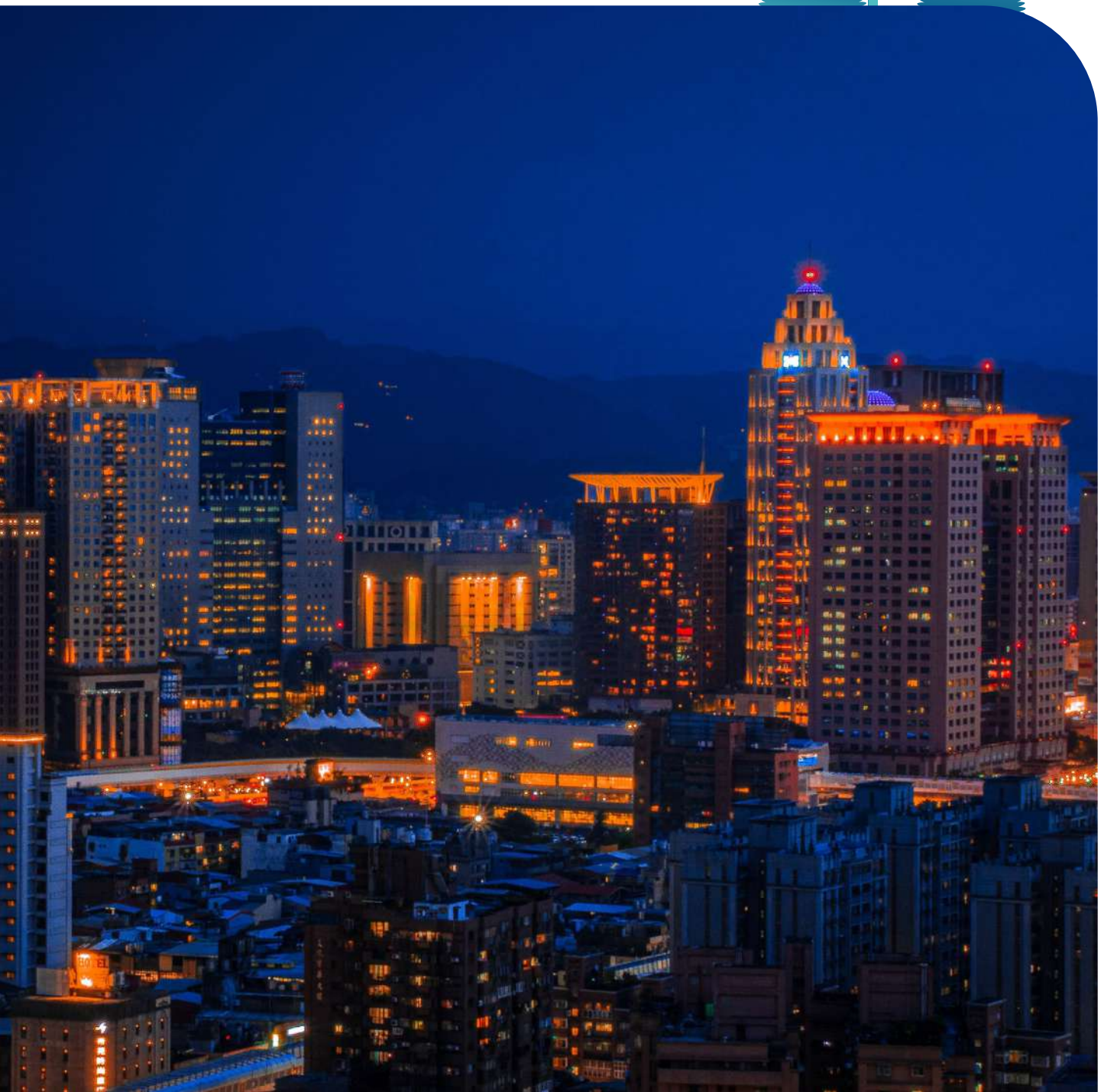
1. 對營運計畫、目標及投資績效影響，由權責單位依原有機制於每月董事會中進行報告。
2. 由風險管理部持續追蹤疫情發展協調應變小組運作，並將相關內容併入每季公司整體風險管理報告中提報至風險管理委員會及董事會。

實際執行細節

實際執行細節	公司執行方案
◆ 宣導防疫知識	✓
◆ 確認檢視公司防疫應變措施並建置通報體系	✓
◆ 準備防疫器材（口罩、消毒酒精、洗手液、額（體）溫槍等）	✓
◆ 架設紅外線偵測以杜絕發燒來客，或以額溫槍測量	✓
◆ 每週回報金管會因應新型冠狀病毒肺炎疫情概況調查表	✓
◆ 公司高層（總經理）及高階相關部門主管訂定嚴重特殊傳染性肺炎防疫計畫或執行辦法	✓
◆ 成立緊急應變小組	✓
◆ 設立及啟動總公司備援辦公室	✓
◆ 辦公室人員分流，異地上班	✓
◆ VPN 居家辦公演練	✓
◆ 各單位確認與落實代理人機制	✓
◆ 訪客活動範圍限制，員工與外賓出入口分流	✓
◆ 跨區域會議改採視訊會議，減少接觸，降低群聚感染	✓
◆ 避免群聚感染，暫停非必要之各項活動（如公務出國、會議、教育訓練及出差等）	✓
◆ 建立訊息傳遞管道與流程，透過 Line 群組及內網將防疫計畫和最新疫情資訊傳達給所有員工和業務合作夥伴	✓

1

永續治理 公平誠信



1.1 公司簡介

旺旺友聯成立於 1963 年，秉持著旺旺集團特有的「緣、自信、大團結」經營理念及企業文化，引領全體同仁有緣相聚，團結旺旺，以志同道合的精神，共同開創新事業，締造佳績，使公司成為「客戶最值得信賴的保險公司」，並朝永續企業繼續努力不懈。

旺旺友聯總公司位於台北市，於全國共有 17 家分公司、10 個服務中心及 16 個通訊處，將為全台民眾提供完善且優質的服務，公司目前主要營業項目為：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等。

2020 全年業績達新台幣 102 億 2 千 3 百萬元，成長 4%，市佔率 5.5%，市場排名第六名。

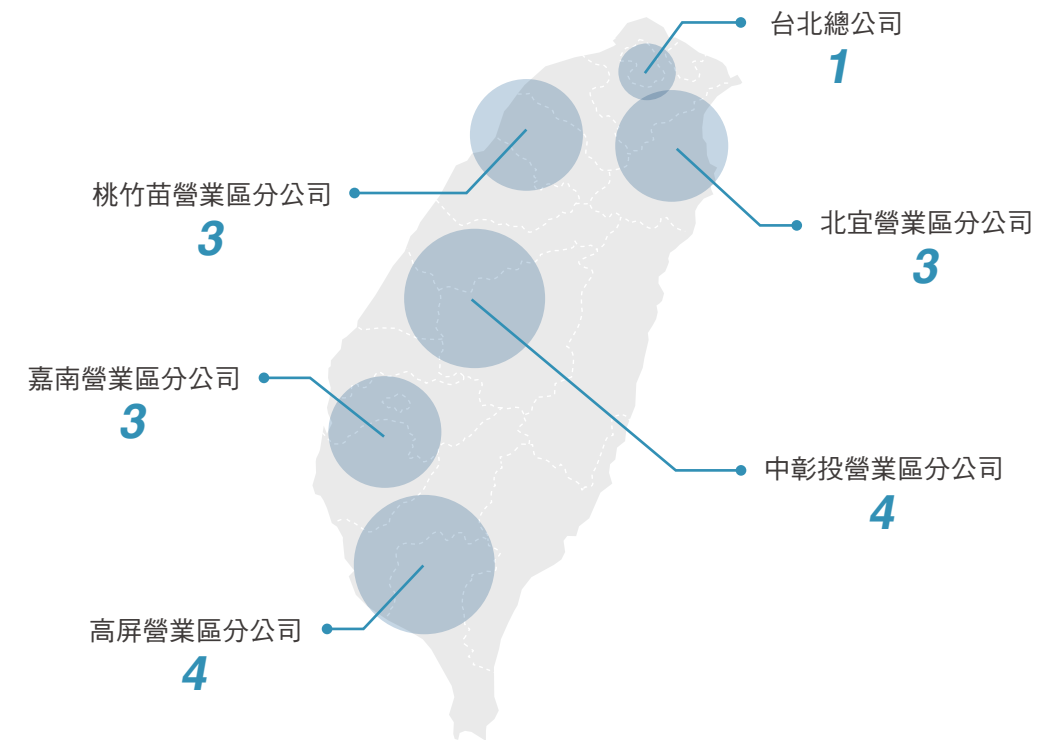
旺旺友聯近年來在投資面的風險管理政策係著重於良好的流動性結構，採取允當的資產配置，使投資收益持續穩定成長；核保面則因國內汽車銷售量佳與部分險種費率調漲帶動下，業務拓展更顯效益，商業險業務的核保能力與再保險安排亦取得進展，整體營運績效表現逐年提昇。

故此，中華信評公司持續肯定旺旺友聯的資本與獲利能力屬於非常強健等級，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）亦持續肯定旺旺友聯，分別授予「A-」及「A- (Excellent)」評級，評等展望「穩定」。

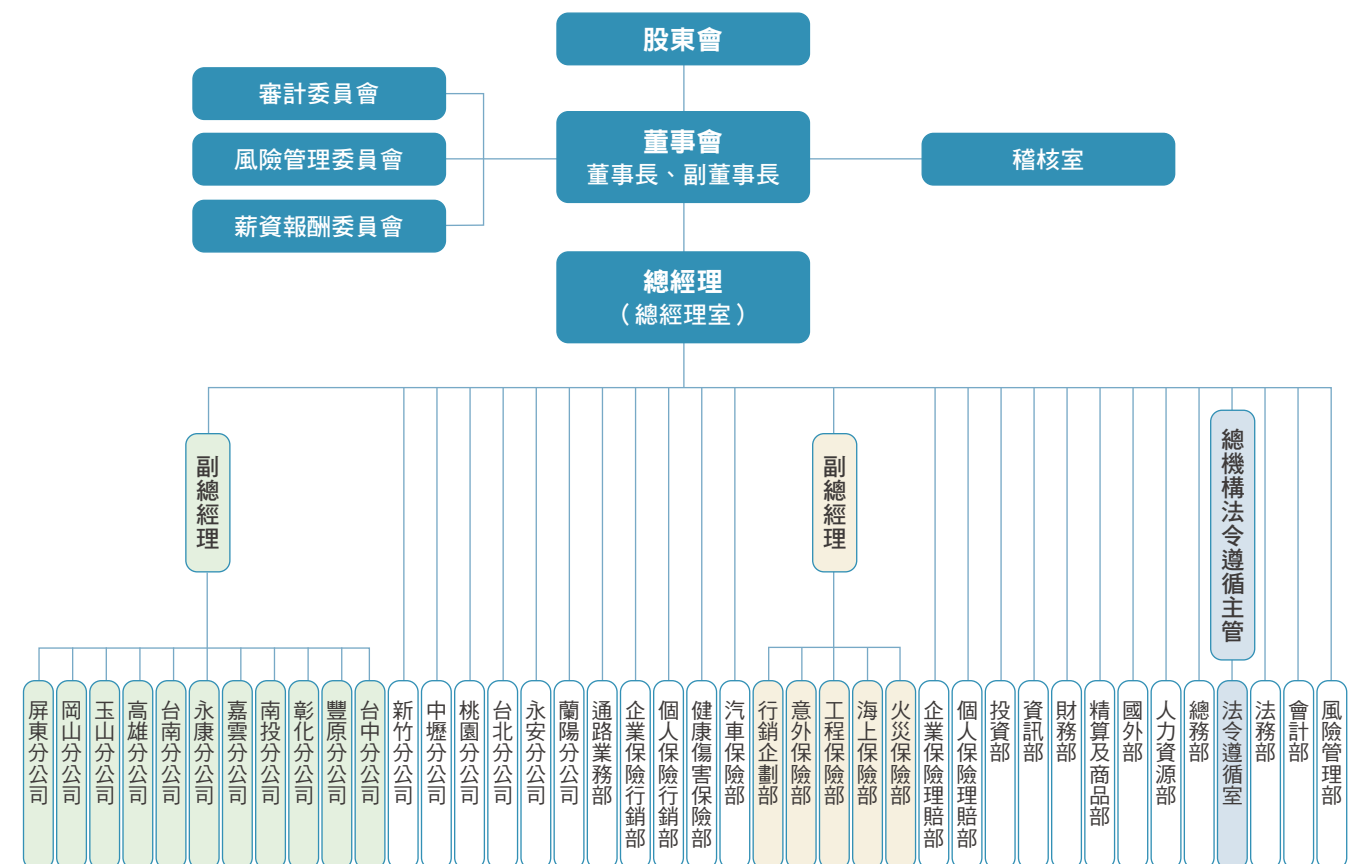
公司全名	旺旺友聯產物保險股份有限公司
設立日期	1963 年 2 月 20 日
實收資本額	2,236,080,000
員工人數	1,131 人
主要產品及服務	保險業務
董事長	洪吉雄
總經理	劉自明
總公司地址	台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓
營運涵蓋地區	本國



營運據點



公司組織圖



各部門權責

稽核室

綜理總分支機構財務、業務、資訊及其他管理單位之稽核業務。



風險管理部

專責公司日常風險之監控、衡量及評估等執行層面之事務。



企業保險行銷部

以發展企業直接業務及國際性保經代業務為主。



個人保險行銷部

以發展個人、展業及中小型保經代通路業務為主。



汽車保險部

負責汽車保險之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



健康傷害保險部

負責健康傷害保險之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



行銷企劃部

營業管理統計報表設計及分析、行銷管理辦法擬訂、行銷人員考核辦法擬訂與執行、保經代合約及通路代號管理、展業人員管理及考核辦法擬訂與執行、媒體公關、資源整合、行銷支援、企業社會責任及電子商務業務推動、設置維護客戶服務專線及處理保戶申訴。



意外保險部

負責責任保險及特殊新種險之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



海上保險部

負責貨物運輸保險及航船險之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



火災保險部

負責商業火災保險及住宅火險之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



工程保險部

負責工程保險業務之營運管理、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



個人保險理賠部

專責車險及健康及傷害保險理賠案處理、追償及殘餘物處理、車險及健康傷害保險理賠相關章則擬訂、理賠輔導管理、理賠人員管理及合作廠商簽約及評鑑，理賠訴訟案件之處理、各項理賠鑑定及公證作業、理賠統計分析。



企業保險理賠部

專責火險、工程險、貨物運輸險、航船險、金融險、責任險等相關理賠，理賠章則擬訂與管理、企業險追償管理；理賠統計分析、公證人公司簽約及評估。



精算及商品部

專責商品開發及送審、商品費率檢視、各項準備金提存、簽證精算相關工作及專業研究。



人力資源部

專責人事行政考核、管理及訓練。



總務部

專責文書收發管理、自有（含租賃）動產採購與管理及不動產管理。



國外部

專責再保合約（含臨時）再保分出作業、再保分進作業、再保帳務管理、再保險風險管理、政策性合約作業及國際業務及國際涉外之事務管理。



資訊部

專責應用系統開發與維護、資訊類動產管理、資訊類租賃動產管理、統計報表製作與資料庫管理、電子商務相關系統規劃及建置、資安工作實施及專案資訊提供。



法務部

專責訴訟、非訟案件處理、法律爭議案件處理、追償業務管理、契約擬訂與審核及法律意見提供。



法令遵循室

法令遵循制度業務規劃、管理及執行。



會計部

專責預算之編審及控管、會計制度之擬訂、帳務統計決算、財務及管理報表編製、各項稅務扣繳、股務事務、申報及其他依法令規定辦理事項。



財務部

專責保費、佣金、出納、資金管理。



投資部

專責投資管理。



通路業務部

國內金融通路及各業務通路之業務發展策略擬定、通路開發、業務推動管理與教育訓練。



各地分公司

督導各分公司及所轄通訊處之營業拓展、人事考核、業務協調、保費收繳、法務案件、稽核業務、資訊管理及法令遵循等工作。



參與的公協會

為持續提升旺旺友聯營業水準、接軌國際趨勢，旺旺友聯每年皆派同仁參與產業、公學會舉辦之相關論壇與研討會，藉由與同業互相交流產業最新資訊，商討現行政策法規的因應之道，促進同業間良好關係，並強化公司競爭力。

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
◆ 金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）	會員

管理方針

重大主題	經營績效
政策方向	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
核心目標	營運穩定成長
績效成果	- 簽單保費收入金額 102.2 億元 - 成長率 4.0%
行動方案	- 提昇核保績效 - 部分險種費率提升
如何管理	
投入資源	各業務單位
回饋機制	每月、每季業績檢討
評估機制	年度預算會議

1.2 營運績效

**2020 年度業績大躍進，首次突破百億元，
創下歷史新高達 102.2 億元，成長率 4.0%。**

旺旺友聯秉持著穩健保守的經營政策，營運方針著重於風險管理與提昇核保績效，絕不為衝高保費市占率而承接高風險業務，2020 年創下歷史新紀錄，更屬難能可貴。

- ◆ 鑒於 2020 年國內汽車銷售量佳與部分險種費率調漲帶動下，全年度簽單保費收入金額 **102.2 億元**，較 2019 年度的 98.3 億元增加 3.9 億元，成長率 **4.0%**，市場排名**第六名**，市占率 **5.5%**，創下歷年新高。
- ◆ 全年淨投資收益寫新紀錄為 **5.01 億元**，較 2019 年度的 4.35 億元增加 0.63 億元，成長率 **15.0%**。
- ◆ 整體營業收入再往上攀升至 **82.38 億元**，較 2019 年度的 80.82 億元增加 1.56 億元，成長率 **1.9%**。
- ◆ 2020 年度自留保費收入持續穩定成長 5.36%，達 **73.83 億元**，自留滿期保費收入金額為 **71.44 億元**，較 2019 年度的 70.39 億元增加 1.05 億元，成長率 **1.5%**。

經營績效統計表

(單位：仟元)

項目／年度	2018	2019	2020
資本額	2,129,600	2,129,600	2,236,080
營業收入	7,695,690	8,065,998	8,237,781
營業成本	5,160,294	5,346,030	5,509,703
稅後損益	605,620	703,782	702,097
每股盈餘（元）追溯調整前	2.84	3.30	3.14
員工福利費用 含薪資、保費及其他費用	1,202,375	1,254,407	1,328,875

註：截止財務報表提出日，旺旺友聯尚未召開股東會。

各險種績效與簽單保費分佈

險種		金額(億元)	佔比
 車險	2020 年延續去年政策，對外積極爭取車商保代、保經代及企業職團之業務，對內持續提昇續保率，整體簽單業績達 69.39 億元，市占 6.53%，業界排名第六（共 18 家同業評比）。將持續提昇續保率帶入任意險業績，並提高優質業務占比。	69.39	67.9%
 火險	旺旺友聯火險含天災險、地震基本保險，2020 年度簽單保費達到 12.57 億元，市占率為 4.50%，較去年簽單保費 12.14 億元，成長 3.5%。險部持續維持嚴謹的核保方針及高風險業務再保策略達到風險分散，將自留損失持續降低，穩定提升核保利潤。	12.57	12.3%
 水險	2020 年整體水險市場微幅成長，旺旺友聯簽單業績 3.41 億元，成長率 6.56%，市占率 3.98%，已連續五年獲利。	3.41	3.3%
 責任險	2020 年積極開發新商品，包含行動電話保險、寵物保險等，簽單保費為 4.01 億元，相較 2019 年衰退 12.13%，市占率為 2.14%，係因全球新冠肺炎疫情影響，旅行業責任保險業績衰退所致。	4.01	3.9%
 工程險	在政府鼓勵民間推動太陽能電廠及離岸風力電廠的前提下，工程險仍維持穩健策略，篩選良質業務，以控制損失率，增加核保利潤，2020 年簽單保費 4.51 億元，較前年成長 8%，市占率 6.3%，為市場第五大。	4.51	4.4%
 傷健險	2020 年，因疫情關係，同年 3 月份邊境關閉，旅平險業績大幅衰退，傷健險雖積極開發其他通路、佈局網路投保市場，但仍不敵大環境衝擊，簽單業績約 8.31 億元，整體相較去年同期衰退 10.49%，市占率為 5.60%，業界排名第六。	8.31	8.1%

管理方針	
重大主題	公司治理
政策方向	提升資訊透明度，加強與利害關係人溝通，保障股東權益，確保旺旺友聯之穩健經營與永續發展
核心目標	- 確保公司營運資訊公開透明，誠信經營，落實遵法制度 - 建立完善且與時俱進之風險管理架構及模式，落實主要風險之管理並強化新興風險（如：氣候變遷、資安等）之因應
績效成果	- 設置董事會所屬功能性委員會 - 全面實施董事候選人提名制 - 設置公司治理主管 2020 年召開 12 次董事會 2020 年召開 4 次薪酬委員會、提案 10 次董事會報告 2020 年召開 8 次審計委員會、提案 16 次董事會報告 2020 年召開 5 次風險管理委員會、提案 7 次董事會報告
行動方案	- 旺旺友聯以整合性企業風險管理框架，從風險辨識、衡量、回應、監控到報告，實施全面性風險管理 - 建立相關風險指標、風險監控點與預警機制，依風險屬性訂定限額控管，採質化及量化併行方式定期監控與管理各類重要風險 - 定期向風險管理委員會及董事會呈報整體風險管理報告
如何管理	
投入資源	營業單位、服務單位
回饋機制	- 旺旺友聯免付費客服專線 - 以書面郵寄或至旺旺友聯各營業處辦理 - 旺旺友聯意見信箱
評估機制	內、外部稽核查核建議改善事項 - 董事會績效評估

1.3 公司治理

1.3.1 董事會運行

旺旺友聯秉持穩健經營、誠信公開的營運策略，高度重視股東及投資人權益，並且相信透明且健全的董事會是公司自治之基礎。旺旺友聯對董事會成員的提名與遴選皆符合法令法規之要求。董事會現任成員共有 8 名董事，其中包含設置 3 席獨立董事（占比 37.5%），董事性別比例為女性 1 名、男性 7 名。成員分別擁有法律、會計、財務、行銷及財務等專業背景，並基於不同專業背景，各具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀及領導與決策能力，展現多元互補成效。董事會年齡分佈上，31-49 歲的董事 1 名（佔全體董事 12.5%），50 歲以上的董事 7 名（佔全體董事 87.5%）。2020 年召開董事會次數共 12 次，出席率為 97%（含委託出席）。

董事會成員組成性別平等及專業背景符合營運發展為旺旺友聯追求之目標，旺旺友聯亦注重董事會成員組成之性別平等，女性董事至少 1 人，第 25 屆董事計有 1 名女性成員（佔全體董事組成比例 12.5%），獨立董事則加入 1 名新任成員，且無獨立董事連續任期逾三屆之情事；此外，並擬定未來 5 年內達成女性董事佔 20%之目標。

旺旺友聯並持續為董事成員安排多元進修課程，俾提升其決策品質、善盡督導能力，進而強化董事會職能。2020 年每位董事平均受訓時數為 8.6 小時，進修主題包括：防制洗錢與反資恐之風險管理暨公平待客原則、IFRS17 轉換及保險業因應策略、公司治理 3.0- 永續發展藍圖、我國證券市場內線交易與非常規交易之規範及案例分享、我國公平交易法及全球反托拉斯規範對我國企業的影響及案例解析等等，確保董事會之運作效能並與國際潮流接軌。

董事會績效評估制度：旺旺友聯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。旺旺友聯自 2010 年起，每年定期就董事會績效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。

旺旺友聯董事會績效評估程序說明如下：

- ◆ 董事會運作績效評估：每年年度結束前，由董事會秘書室收集董事會運作相關資訊，依董事會實際運作情形填寫「董事會績效考核評估表」，並計算各考核項目之評分。
- ◆ 董事會成員績效自評：每年年度結束前，由董事會秘書室分發「董事會成員（自我）考核自評問卷」及「董事會成員（同儕）考核自評問卷」予各董事填寫。
- ◆ 每位董事之董事成員自我考核自評及董事成員同儕考核自評得分加總平均，即為其年度績效評估得分。2020 年的董事自我考核自評平均分數為 99.4 分，2020 年的董事成員同儕考核平均自評分數為 98.4 分。

董事會多元化政策之現況分析表

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 旺旺友 聯員工	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 以上	3 年以下	3 至 9 年	9 年以上											
洪吉雄	中華民國	男				✓			✓				✓				✓			✓
徐海倫	中華民國	女			✓			✓					✓		✓		✓			✓
徐世偉	中華民國	男		✓			✓						✓			✓				✓
馬嘉應	中華民國	男			✓				✓	✓					✓					
劉自明	中華民國	男	✓		✓		✓						✓			✓				✓
王棟樑	中華民國	男			✓		✓			✓					✓		✓			
郭炳伸	中華民國	男			✓			✓		✓					✓					✓
馬裕豐	中華民國	男			✓			✓		✓					✓					✓

薪酬委員會

薪酬委員會由三名獨立董事所組成，由馬獨立董事裕豐擔任召集人，每季至少開會一次，本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

1. 定期檢討薪資報酬委員會規程並提出修正建議。
2. 訂定並定期檢討旺旺友聯董事、獨立董事及經理人年度及長期之績效目標與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。
3. 定期評估旺旺友聯董事、獨立董事及經理人之績效目標達成情形，並訂定其個別薪資報酬之內容及數額。



審計委員會

審計委員會由三名獨立董事所組成，由王獨立董事棟樑擔任召集人，每季至少開會一次，本委員會之運作，以下列事項之監督為主要目的：

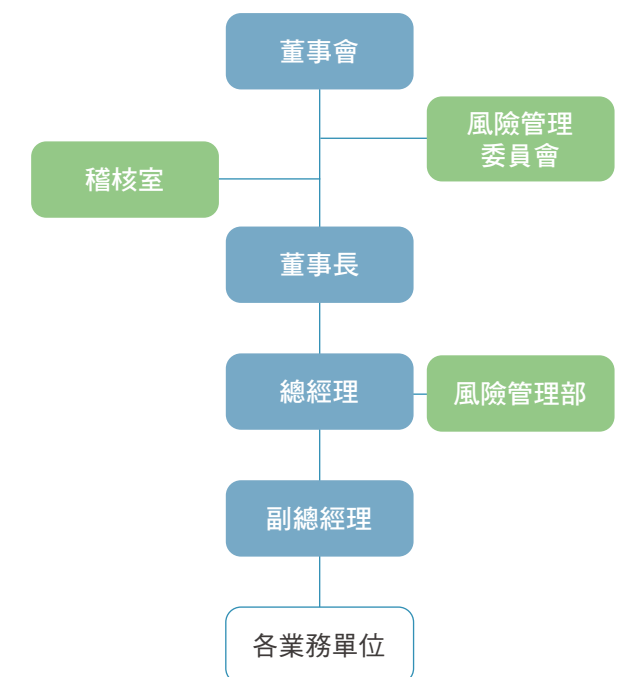
1. 公司財務報表之允當表達。
2. 簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效。
3. 公司內部控制之有效實施。
4. 公司遵循相關法令及規則。
5. 公司存在或潛在風險之管控。



風險管理委員會

旺旺友聯董事會為風險管理組織之最高決策單位，負責監督、核定風險管理政策。風險管理委員會設置乃依循「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」，確保能健全董事會監督管理之機能，並維持內部控制之有效性。

委員會之成員由旺旺友聯獨立董事擔任，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，每季至少開會一次，檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，並定期向董事會提出報告，適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要之改善建議。

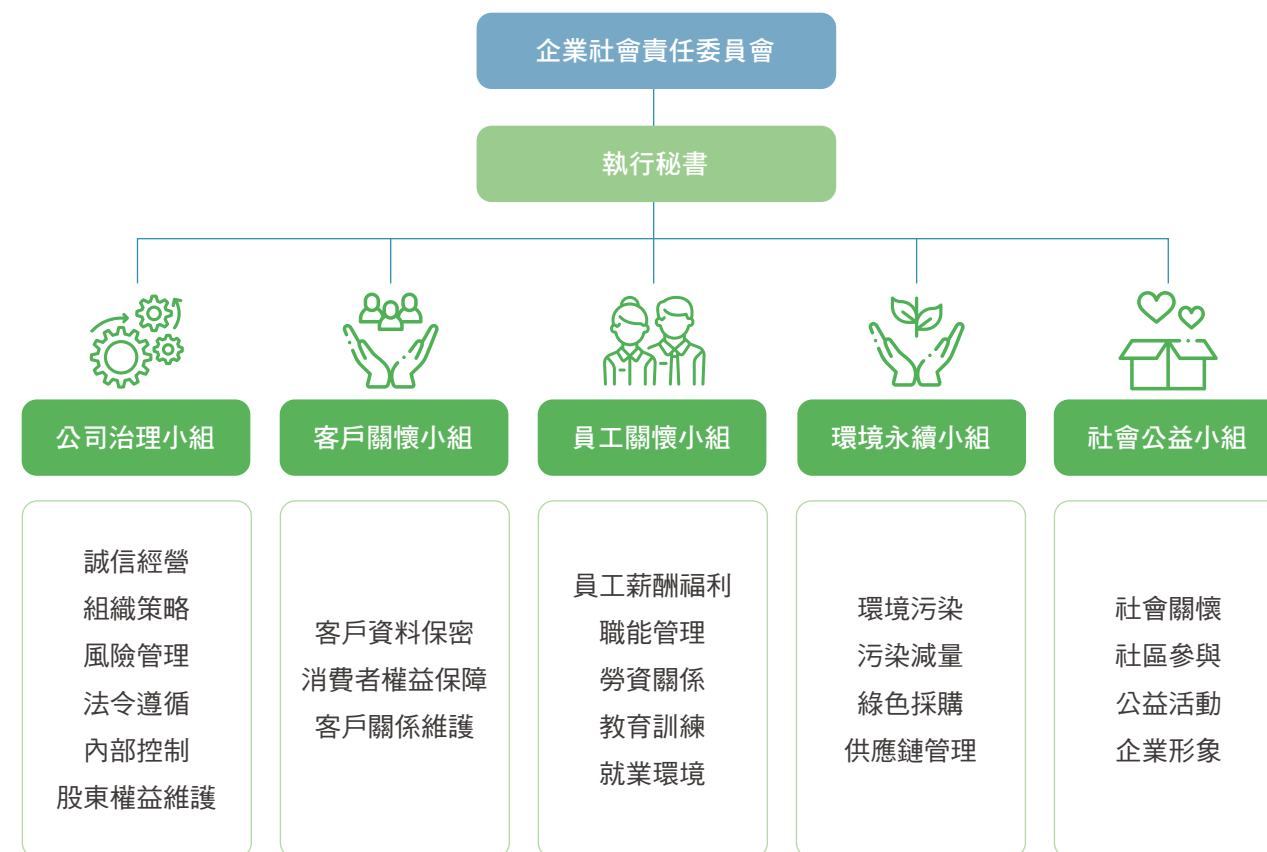


企業社會責任委員會

為落實執行企業社會責任，並提升旺旺友聯永續績效，依循「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」規定，旺旺友聯設置「企業社會責任委員會」，藉由企業社會責任委員會檢視公司 ESG 執行狀況，並設定永續目標，決議相關事項，整合企業社會責任整體策略，以實踐企業社會責任之精神。

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



管理方針

重大主題	誠信經營
政策方向	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
核心目標	0 貪腐事件
績效成果	2020 無貪腐事件之發生
行動方案	- 依循法令法規 - 執行法令遵循會議

如何管理

投入資源	法遵部門、教育訓練
回饋機制	內外部申訴管道
評估機制	內、外部稽核

1.3.2 誠信經營

企業誠信經營已然成為國際趨勢，旺旺友聯綜觀近史，深知企業貪腐將造成重大社會危害，國內外皆然，也因此包括聯合國、亞太經濟合作組織（APEC）等國際性組織，陸續提出企業應秉持「誠信經營」之主張及相關商業經營規範。旺旺友聯也主動建立誠信經營的企業文化與風險控管政策，並簽署機構投資人之盡職治理守則（Stewardship）。

廉潔至上反貪腐

旺旺友聯秉持廉潔、透明、負責之經營理念，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》，進而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》，藉以遏止公司人員出現舞弊情事，或參與各種非法行為而危害公司權益。

確立公開透明之誠信經營規範後，旺旺友聯更定期召開會議檢討自省，2020 年度旺旺友聯已召開 5 次法令遵循會議，總機構法令遵循主管亦來到董事會上，進行 2 次法令遵循報告。2020 年已確認之貪腐事件為零。

另一方面，近年以來集中交易市場「機構投資人」之交易比重有增加趨勢，旺旺友聯深刻了解機構投資人匯集並運用大量資金，對於市場及被投資的公司影響重大，故其在投資或者履行受託人責任（fiduciary duty）時，遵守「盡職治理守則」（Stewardship）尤其重要：必須基於客戶、股東之長期利益深入了解被投資公司之營運狀況，並且適當地與被投資公司之經營階層對話，像是藉由出席股東會、行使投票權、採電子投票等互動方式參與公司治理。

旺旺友聯為積極展現盡職管理之作為，2018 年 5 月 31 日即已向台灣證券交易所正式簽署該份文件，並將該份守則內容、相關執行狀況公開發布於旺旺友聯網站，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。而旺旺友聯聲明遵循《機構投資人盡職治理守則》6 大原則，詳盡之內容亦公開上網，讓民眾可至官網「機構投資人盡職治理守則」項目了解詳情，接受公開檢驗。



反貪腐已成國際趨勢

旺旺友聯認為，誠信經營為企業永續發展之重要一環，前述種種反貪腐之策略與作法，除可創造誠懇、值得信賴的企業優勢，更與國際觀念之改變與時俱進。

1999 年聯合國提出全球盟約（Global Compact），認定企業落實社會責任之國際共通標準為人權、勞工、環境、反貪腐四大項目，主張企業應扮演積極的企業公民，共同創造誠信公平的經營環境。2005 年聯合國進一步宣布實施《聯合國反腐敗公約》（UNCAC），要求近 200 個會員國須依此訂定相關法規，並確實執法，同時進行國際合作以預防和控制洗錢等腐敗行為。

後來，「打擊貪腐」及「提昇企業社會責任」也被亞太經濟合作組織（APEC）同時列為必須面對的二大全球化議題，並訂定頒布企業行為準則（Code of Conduct for Business），鼓勵公私部門建立夥伴關係，共同致力於改善治理機制、打擊貪腐，可見反貪腐已成國際趨勢。

旺旺友聯以永續發展為目標，藉由各種反貪腐規範之制定，建立「誠信經營」之企業文化，並設立良好之風險控管機制，以及每年必修的教育訓練，以導引旺旺友聯人員之行為符合道德標準，同時健全相關制度；未來也將繼續加強並優化內部控管機制，以落實誠信經營。

課程所宣導或討論議題	受訓人次	課程時數	總計受訓時數
 反貪腐	1,481	2~4 小時	3,905
 反賄賂	1,157	1 小時	1,157
 誠信經營	1,164	3 小時	3,492

1.3.3 法令遵循

企業經營時隨著經濟商業全球化、公司大型化、法規複雜化及業務分工，加上國內法令與國外經貿法令不斷變動的狀況，營運可能暴露在重大經營風險之下，譬如裁罰、聲譽損失，甚至刑事追訴等等，因此建構公司治理制度時，若能依循法令規章，將可達到事前稽核之預警效果，並且發揮內部控制功能。

「法令遵循」即是一個好辦法，由公司率先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，可有效避免並降低公司內部犯罪、違法損失之法律風險。

旺旺友聯依據「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，作為內部控管第二道防線；同時編制總機構法令遵循主管一名，由其負責法令遵循制度之規劃、管理及執行，定期向董事會、審計委員會報告法令遵循之執行情形，並依相關法令規定、在主管機關指導之下，將各項法令遵循制度及流程修整得更臻完善。

法令遵循室目前共負責辦理 3 大面向、10 大業務：

面向

業務

1

法令遵循之
傳達與推廣



- ◆ 制定法令遵循制度及年度計畫，並規畫設置有效率之法令遵循架構。
- ◆ 建立諮詢溝通管道，有效傳達法令規章，落實法令遵循。
- ◆ 於各部門設置法令遵循主管，藉由建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確實傳達相關法令異動。

2

法令遵循之
人員教育



- ◆ 展開合宜的法令遵循教育訓練及宣導，深化公司各單位人員之法令遵循精神，2020 年法令遵循相關課程教育訓練時數共計 7,617 小時。
- ◆ 對各單位在法令遵循上之重大缺失或弊端，分析出原因並提出改善建議。
- ◆ 訂定法令遵循之評估內容與程序，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。

3

確保產品、活動
合法性及其他



- ◆ 確認公司內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。
- ◆ 總機構法令遵循主管在公司遇到下述 3 種情況時，須出具符合法令規章及內部規範之意見，並簽署姓名以示負責：
 - (1) 公司推出各項服務、新保險商品
 - (2) 公司推出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
 - (3) 公司進行特定或重大資金運用前
- ◆ 統一公司法律見解，對外確保公司之法律立場一致性。
- ◆ 防制洗錢及打擊資助恐怖主義相關規劃作業。

2020 年旺旺友聯受主管機關裁罰及改善措施

2020 年度旺旺友聯經主管機關裁罰共 2 件，處以罰鍰金額共新臺幣 122 萬元，並無其他受主管機關裁罰之非金錢制裁案件。

1. 旺旺友聯因違反勞動基準法第 24 條第 1 項，經主管機關核處新臺幣 2 萬元罰鍰。旺旺友聯為避免此後再有類似爭議產生，將參照相關法令制定工作規範，俾符法制與勞資關係和諧。
2. 旺旺友聯因作業未符保險法相關法令，於 2020 年 3 月 16 日遭主管機關裁處新台幣 120 萬元罰鍰及 1 項糾正，旺旺友聯已分析原因並進行改善，相關之權責單位之因應作為如下：
 - (1) 有關辦理利害關係人交易對象，有未能完整建檔者一事：

會計部已立即補登利害關係人資料，並從新增三道管理程序加強控管，以確保利害關係人資料庫之正確性及完整性。
 - (2) 有關所訂採購作業準則，未能有效評估及控制合約內容可能衍生之風險，致無法落實採購風險管理、法遵部門亦未詳閱合約內容妥適性等一事：

已將廣告採購作業納入旺旺友聯內部作業規範，並要求刊載廣告均需確實評估廣告之適當性及合理性，法遵部門需同時提具適法性意見書。
 - (3) 有關辦理商業火災保險費率評估作業，未就評估項目留有核保軌跡，僅以「建築使用性質非屬工廠者」列示，核保作業流於形式一事：

已將火險核保技術調整係數項目刪除「建築使用性質非屬工廠者」之項目，並於內部核保教育訓練中，加強宣導核保調整係數之修正內容。

1.3.4 洗錢防制

旺旺友聯主張誠信經營、反貪腐，對於企業常見洗錢弊端，主動防範於未然。事實上台灣是亞太地區洗錢防制之先驅，不僅 1997 年 4 月率先實施亞太區第一部洗錢防制專法，更是亞太防制洗錢組織（Asia-Pacific Group on Money Laundering，簡稱 APG）之創始會員國，且在防制洗錢、打擊資恐上，皆遵循國際防制洗錢金融行動組織（Financial Action Task Force，簡稱 FATF）所頒定之國際規範進行防控。

近幾年隨著國際防恐情勢高漲，FATF 對於各國的資恐防制程度，也提出強化要求。台灣身為國際一份子，2016 年初正式制定資恐防制法，與世界共同維護國際與區域安全。旺旺友聯作為產險公司、國內金融業的一份子，對於恐怖行動為各地帶來之社會、經濟、治安等層面之衝擊完全理解，故對資恐防制亦相當重視。

為達成防制洗錢及打擊資恐兩大目標，旺旺友聯 2020 年展開相關教育訓練之總時數達 3,905 小時，其他具體政策可分 4 大面向、13 大作為如下，展現旺旺友聯防制犯罪的高度決心：

1 核心高層執行面



◆ 高層也上課 防制行動上行下效

高層強力領導帶頭做，可收上行下效之功。因犯罪手法日新月異，為使董事迅速獲得國內外最新防制洗錢、打擊資恐之相關訊息及國際動向，特邀請外部講師前來旺旺友聯，為董事進行訓練課程，以利即時調整旺旺友聯相關重要政策與制度。

◆ 總經理親自督導 即時調整政策方向

各單位執行「防制洗錢、打擊資恐」之內部控管制度，均由同時具備董事身份的總經理，親自負責督導；此外凡是攸關這兩項目之重大作業調整，均須簽核至總經理，由總經理裁示妥適性以及調整方向，以符合防制洗錢、打擊資恐 2 大目標。

◆ 設立專責主管及 防制業務負責單位

旺旺友聯防制洗錢及打擊資恐之專責主管，由董事會指派總機構法令遵循主管擔任此要職，並賦予其協調監督防制洗錢、打擊資恐之充分職權，洗錢防制業務同時也交由法令遵循室兼辦。

◆ 經營管理公正公開 董事全參與防制行動

為落實防制洗錢及打擊資恐，在經營管理上，旺旺友聯之營業、管理、業務等相關事項及制度，均由董事會依據法令、公司章程之規定或股東會決議，進行相關決策，並確保董事掌握旺旺友聯相關防制之制度、規劃及執行情形。

2 法規資料與預防面



◆ 訂定基本防制法規 適時修訂細節

旺旺友聯訂定防制洗錢、打擊資恐相關規範後，仍會配合法令適時補充修訂相關條文，以使防制洗錢及打擊資恐架構保持順暢效率。

◆ 設置黑名單資料庫 預防洗錢犯罪

事先預防勝過事後治療，旺旺友聯為防制洗錢，已建置內部及外購黑名單資料庫，隨時可進行黑名單比對作業，並且建立評估模組進行風險辨識，一旦發現可疑交易跡象，或有客戶被列入制裁名單上，即禁止該筆交易並立即通報法務部調查局進一步深入調查。

◆ 定期評估風險 評估量化曝險數據

為使管理階層擁有充分資訊作為決策參考，旺旺友聯針對洗錢、資恐兩大方向，定期執行全面性風險評估作業，藉由過程產出的量化曝險數據進行相關評估，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，風險評估結果亦將報送主管機關備查，以保金融安全。

3

同仁與民眾執行面



◆ 各式教育訓練
加深同仁防制認同感

為使同仁了解洗錢及資恐之風險，旺旺友聯實施定期與不定期之教育訓練，內容除介紹洗錢防制及打擊資恐之重要性，亦針對相關風險分析、最新法令動態、重要法令宣導、裁罰案例作介紹，以及時事之涵攝，使同仁更加瞭解公司推動相關防制政策之義務及決心，共同打擊犯罪。

◆ 每半年法遵自評
抽考各單位防制觀念

旺旺友聯身為金融業一員，防制洗錢及打擊資恐不只是口頭說說，員工亦須具備基本觀念，故每半年要求各業務單位進行法遵自評，並將抽考各單位同仁，測試關於防制洗錢、打擊資恐之知識。藉由定期更新考題及評測，一來可瞭解各單位同仁防制觀念上之弱點，二來可作為旺旺友聯研討改進教育訓練政策之重要參考資料。

◆ 洗錢防制不分你我
推廣觀念至客戶、民眾

防制洗錢人人有責，旺旺友聯除在醒目處張貼洗錢防制宣導海報，加強內部宣導，也加強向客戶、民眾宣導洗錢防制之觀念，包括：向客戶發送宣導手冊、要求業務單位及業務員向客戶宣導、要求民眾配合相關客戶審查，旺旺友聯更特地在官網首頁，設置洗錢防制宣導文宣海報、影片及語音廣播之連結，供更多民眾閱覽，盼更多人理解「洗錢防制」有利於讓台灣金融秩序接軌國際之重要性。

4

定期檢討調整面



◆ 每半年定期檢討

旺旺友聯每半年定期檢討防制洗錢、打擊資恐 2 項制度之妥適性，並由專責主管呈報董事會及審計委員會執行狀況，使董事清楚掌握現行狀況，以利即時調整旺旺友聯相關政策與制度。

◆ 每年作防制聲明書
高層掛名以示負責

旺旺友聯防制洗錢、打擊資恐之內部控制制度聲明書，每年度均由董事長、總經理、總稽核、專責主管聯名出具，並提報董事會及審計委員會通過。

◆ 各部門設置督導主管
不定期開會討論執行狀況

除定期檢討並製作聲明書，旺旺友聯各部門皆設置防制洗錢督導主管，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；同時每當法令出現異動微調，皆透過清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確實傳達給每位同仁。

管理方針

重大主題	風險控管
政策方向	確實執行三道防線管理，從風險辨識、衡量、回應、監控與報告，實施全面性風險管理
核心目標	各部門確實執行三道防線
績效成果	無重大風險缺失
行動方案	- 業務單位及支援單位：確實執行每日風險控管 - 法遵單位：監控第一道防線落實執行之情形 - 稽核單位：負責查核各單位遵循與執行規範之情況

如何管理

投入資源	相關單位部門
回饋機制	內外部申訴管道
評估機制	內外部稽核

1.3.5 風險控管

風險管理流程與機制

旺旺友聯為完善內部控制制度及強健企業體質，推動內部控制三道防線理念之落實，已於 2019 年 9 月 25 日第 25 屆第 5 次董事會訂定「內部控制三道防線實務守則」。公司風險管理係公司各相關單位之共同職責，透過跨單位之充分協調，形成風險三道防線機制：

- ◆ 第一道防線為業務單位及支援單位，負責在執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日的風險控管；
- ◆ 第二道防線為法遵單位及風險管理單位，負責風險管理制度之規劃、並監控第一道防線落實執行之情形與機制的有效性；
- ◆ 第三道防線為稽核單位，負責查核風險各項規章與機制之遵循與執行情形。

旺旺友聯以整合性企業風險管理框架與三道防線管理，從風險辨識、衡量、回應、監控與報告，實施全面性風險管理，建立相關風險指標、風險監控點與預警機制，依風險屬性訂定限額控管，採行質化及量化併行方式定期監控與管理各類重要風險，並定期向風險管理委員會及董事會呈報整體風險管理報告。

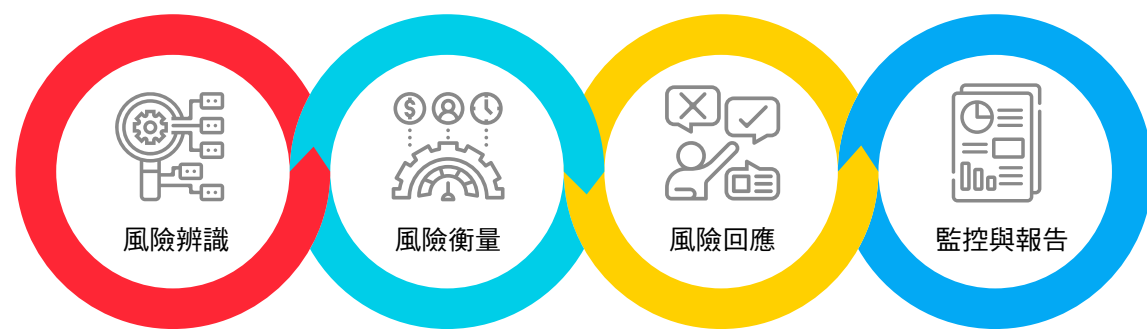
各項風險管理機制如下：

風險種類與定義	管理機制
市場風險 市場風險係指資產價值在某段期間因市場價格變動，導致資產可能發生損失之風險。	◆ 針對主要資產訂定相關風險控管辦法 ◆ 採用質化或量化方式衡量市場風險
信用風險 信用風險係指債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險。	◆ 交易前採信用風險管理、信用分級限額管理 ◆ 交易後亦採信用風險管理
流動性風險 流動性風險分為「資金流動性風險」及「市場流動性風險」。「資金流動性風險」係指無法將資產變現或取得足夠資金，以致不能履行到期責任之風險；「市場流動性風險」係指由於市場深度不足或失序，處理或抵銷所持部位時面臨市價顯著變動之風險。	◆ 設立獨立於交易單位之資金調度單位綜合資金管理 ◆ 考量市場交易量與所持部位之相稱性 ◆ 對異常或緊急狀況導致之資金需求擬定應變計劃
作業風險 作業風險係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險，其內容包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。	各項控管措施、風險辨識、風險衡量及建置質化或量化之風險管理工具來管理作業風險。
保險風險 保險風險係指經營保險本業於收取保險費後，承擔被保險人移轉之風險，依約給付理賠款及相關費用時，因非預期之變化造成損失之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
資產負債配合風險 資產負債配合風險係指資產和負債價值變動不一致所致之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
防制洗錢及打擊資恐風險 旺旺友聯透過考量業務、產品與客戶特性等採取合宜措施，建立定期且全面性之洗錢及資恐風險評估作業，以適時且有效地瞭解所面對之整體洗錢與資恐風險。	◆ 針對洗錢與資恐風險進行辨識、評估、管理與相關政策程序之訂定 ◆ 依據洗錢及資恐風險、業務規模訂定防制洗錢及打擊資恐計畫並定期檢討，以確保風險控管制度運作之有效性
新興風險 新興風險係指目前尚未顯現但可能隨環境改變而產生之風險，通常起因於政治、法規、市場或自然環境變化，包括但不限於：氣候變遷風險、傳染病風險、資訊安全風險（網路風險）等。	透過風險辨識、評估與風險回應來管理新興風險。
其他風險 其他風險係指經營時所面臨上述各項風險以外之風險。	依據風險特性及其對公司之影響程度不同，建立相對應且適當之風險控管處理程序。

風險管理政策與程序

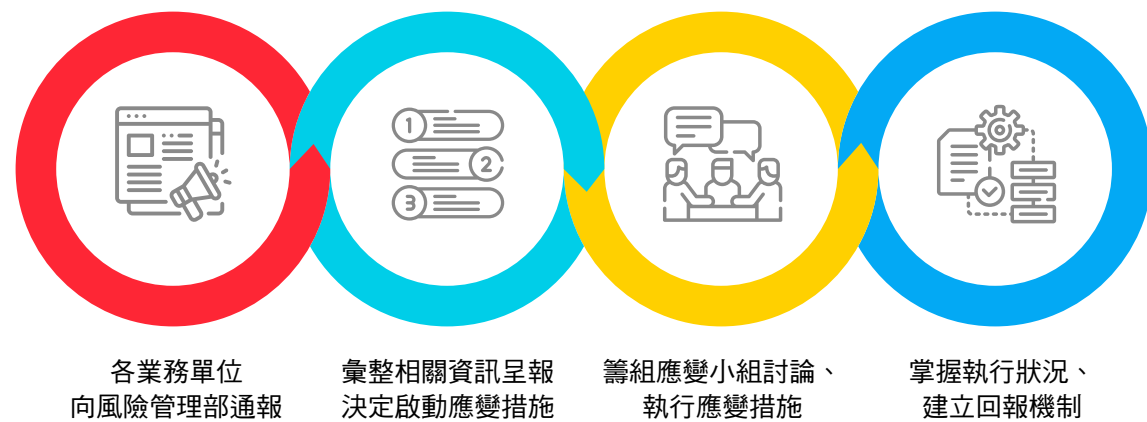
旺旺友聯之風險管理居於策略性地位，於形成相關決策時均將風險納入考量，透過質化或量化之管理方法進行風險之辨識、衡量、監控及報告，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，以達成風險與報酬合理化之目標。

為確保旺旺友聯及各子公司、分支機構之穩健經營與永續發展，依據公司經營策略與目標，考慮業務成長、風險與報酬等因素，制定經董事會通過之「風險管理政策與指導原則」，建立整體風險管理組織架構及各項風險管理機制，同時每年定期由董事會審視風險管理政策與指導原則，若有需要則進行適當調整。



重大營運風險事件之處理程序

為增進風險管理效能，旺旺友聯設有「作業風險管理辦法」，倘業務單位發現作業風險損失事件時應採取緊急處理措施，依作業風險損失事件項目分析其影響程度，填報作業風險事件通報單通報風險管理部後，由風險管理部持續監控、追蹤業務單位改善計劃執行情形；此外為掌握時效，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。



1.4 ESG 責任投資

- ◆ 旺旺友聯永續投資 ESG，藉由外部評鑑機構（元大臺灣 ESG 永續 ETF 證券投資信託基金）所編排成份股進行評估，截至 2020 年底，旺旺友聯投資 ESG 商品佔總投資部位約 **66%**。
- ◆ 旺旺友聯綠色投資，依據「鼓勵保險業辦理新創重點產業投資方案」，投資含綠能科技之新創重點產業，截至 2020 年底，旺旺友聯投資綠色科技佔總股票部位約 **55%**。

現今社會對於保險業所寄予的社會價值，從早期只需對公司利害關係人（股東、客戶、主管機關、員工等）負責，演變至今，則期盼保險業者需對經濟、社會、環境肩負起更多責任與義務。當這股風氣蔚為風潮時，聯合國於 2006 年發布責任投資原則（Principles for Responsible Investment，簡稱 PRI）。

所謂責任投資，意指企業在選擇投資標的物時，不單單只是考慮標的物的投資報酬率，更應該考量標的物對社會面及環境面的影響，期盼藉由企業的投資，讓整體經濟、環境、社會變得更好。

旺旺友聯認同、支持並主動倡議責任投資原則，將 ESG 定為責任投資原則中最重要的一環，旺旺友聯將積極與社會各界的合作，在各項投資或融資決議中，將投資對象潛在的社會、環境影響納入考量，並於營運過程中，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。

近 10 年來，旺旺友聯簽單保費收入總額超過 834 億元，當公司在投資政策納入責任投資原則後，將促使保險業之資金運用更能符合社會期待，並引領社會風氣往正向而去。

旺旺友聯評估投資標的時將考量：

投資前管理機制

- 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
- 排除涉及賭博、軍事武器、槍枝、菸草等產業活動，或違反聯合國全球盟約之企業，實踐旺旺友聯對企業社會責任之承諾。
- 針對可投資標的企業本身是否對環境保護、由汙染產業轉型為環保企業等，均會納入考量。

投資後管理機制

- 評估所持有部位如最近一年是否發生重大環保污染事件或違反社會責任且未配合改善，列入負面名單而不得新增投資。

管理方針

重大主題	公平待客
政策方向	以客戶為本，採用「信賴」、「專業」、「保障」三大理念貫徹執行公平待客原則
核心目標	將公平待客原則推動內化成公司企業核心文化
績效成果	• 無不當招攬之行為 • 2020 年客服人員滿意度為 99.5% • 2020 年理賠滿意度為 97.4% • 中華信評 AA（tw） • 美國標準普爾（Standard & Poor's）評定為 A- 優良信用評級 • 《2020 卓越保險評比》「最佳客戶推薦獎」 • 連續四年因辦理微型保險獲得微型「保險績效優良獎」 • 永續關懷獎
行動方案	• 訂定公平待客 KPI，將公平待客執行情形納入年度考核 • 加強公平待客原則之教育訓練

如何管理

投入資源	法遵部門、教育訓練
回饋機制	• 內外部申訴管道 • 保戶服務暨申訴中心 • 每月定期召開申訴案件檢討會議
評估機制	• 公平待客年度 KPI • 內外部稽核

1.5 公平待客

最高支持，由上而下深植文化 - 「旺旺友聯公平待客推動執行小組」

由董事會指派董事參與擔任召集人，成立「公平待客推動執行小組」，定期召開推動執行會議，針對董事會所指示事項討論推動執行，並檢討各分組（商品、招攬、核保、理賠、申訴、教育訓練、監督、查核）之推動執行情形，各項執行工作進度及公平待客落實程度情形彙整定期向董事會報告。

以客戶為本的公平待客核心基礎

旺旺友聯以客戶為本，透過「信賴」、「專業」、「保障」三大理念貫徹執行公平待客原則



多元溝通申訴管道

- ◆ 設置「保戶服務暨申訴中心」
- ◆ 電子郵件：info@wwunion.com
- ◆ 免付費專線：0800-024-024
- ◆ 金融友善服務專區

亮點成績

- ◆ 中華信評 AA (tw)
- ◆ 美國標準普爾 (Standard & Poor's) 評定為 A- 優良信用評級
- ◆ 《2020 卓越保險評比》「最佳客戶推薦獎」
- ◆ 微型保險獲得微型「保險績效優良獎」
- ◆ 永續關懷獎

公平待客九大原則 - 旺旺友聯重點措施與成效

原則	重點措施與成效
訂約公平誠信原則	1. 公平待客 最高支持：董事會將公平待客原則推動內化成公司企業核心文化，推動「公平待客五項執行層級」。 2. 商品開發 公平誠信：所送審商品「100%」無以主約及附約拆分保險金額、分別計算保費之方式開發組合商品之情形。
注意與忠實義務原則	3. 堅持原則 完整審查：就新商品、新服務之目標市場、客戶、商品內容、費率及條款等，應先行審酌是否違反公平待客原則，再進行開發。 4. 系統比對 防弊周全：要保人／被保險人與業務員地址每月由資訊系統進行檢核比對，檢核範圍涵蓋公司業務員、分支機構、合作保經代之總、分支機構／分行處所地址，作業優化。
廣告招攬真實原則	5. 多重把關 確保真實：廣告、宣傳品內容依據內部作業規範逐項檢核，經核保、精算、法務等單位「100% 複核」。 6. 招攬真實 嚴查不法：嚴查不當招攬行為，業務員因違反招攬規定而遭懲處之情形「0 件」。
商品或服務適合度原則	7. 多重審查 完整評估：依據核保準則、財務核保機制、生調體檢標準、保險通報機制、分層負責授權權限及內部作業規範評估要保人與被保險人保險需求及適合度。 8. 微型保險 保障弱勢：旺旺友聯針對身心障礙人士「100% 承保」，無拒保案例及限縮保額等不公平對待。旺旺友聯 2020 年度身心障礙者承保保費比例 0.288 % 業界排名第六，並連續四年因辦理微型保險獲得微型「保險績效優良獎」。
告知與揭露原則	9. 充分告知 完整揭露：從事招攬時，業務人員會提供金融消費者投保須知，並充分說明該金融商品、服務及契約之重要內容，充分揭露其風險；要保文件或條款重要事項均以粗體或不同顏色之醒目方式表達，讓客戶得以充分了解。 10. 善盡義務 確實審酌：本於善良管理人之注意義務，業務人員確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品，以確認其瞭解商品內容及投保意願。

原則	重點措施與成效
酬金與業績 衡平原則 	11. <u>定期監控 適當調整</u>：避免引導業務人員為追求酬金而從事逾越公司風險胃納之行為，並應「定期審視酬金標準」，以確保其符合公司之風險管理政策，必要時進行修正。 12. <u>績效衡量 合理適切</u>：辦理業務人員薪酬及績效考核，綜合考量險種、業務來源、保費入帳時間、自留比例、營業區差異等因素，非僅以業績作為考核標準，避免業務人員僅追求高績效。
申訴保障原則 	13. <u>專責協助 保障申訴</u>：為保護金融消費者之權益，使消費者之申訴案件獲得快速滿意之處理，旺旺友聯特別設置「保戶服務暨申訴中心」，專責處理客戶申訴問題，並直接隸屬總經理室，由副總經理負責督導。 14. <u>定期監控 持續改善</u>：「每月定期召開申訴案件檢討會議」，逐案檢討申訴發生原因，並再次檢視案件有無違反「公平待客原則」，於會中討論研議後續處理及改善方式，做成會議紀錄呈報總經理，以利後續追蹤控管。
業務人員 專業性原則 	15. <u>公平待客 全員意識</u>：董事會指示加強公平待客原則之教育訓練之頻率及訓練內容之深度，擴大總公司培訓之種子講師至全台各區進行公平待客原則執行之加強宣導（各區受訓主管計 108 名）。 16. <u>連結績效 創造成果</u>：訂立公平待客 KPI，將公平待客執行情形納入年度考核，使同仁良好績效成果獲得肯定及有效激勵。

註：九大原則之「複雜性高風險商品銷售原則」非旺旺友聯業別所涉及之業務活動，故無揭露此項目。

2 用心服務 守護客戶



2.1 多元商品 全面守護

2.1.1 社會關懷之服務與產品

為發揮旺旺友聯對社會的正向影響力，旺旺友聯致力於推出一系列可幫助社會持續發展的相關服務與產品，協助企業與個人風險轉移，減輕其負擔，進而提升社會保障，實現世界大同之願景。

損害防阻服務

旺旺友聯提供完善的損害防阻服務，以降低企業損害發生機率及損失幅度。藉由不同視角全面檢視各類風險，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 **301** 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 **1,425** 件。

損害防阻科實際作業流程

- 1. 至承保地點查勘，以客觀角度衡量企業所面臨之日常風險。**
- 2. 針對廠內危險因子提出建議改善事項，製成損害防阻建議報告書。**
- 3. 進一步對個案提出具體改善措施，以降低財產損失與人員傷亡之機率與嚴重性。**

損害防阻科實際接觸現場之第一線人員，除擔當諮詢窗口，亦會至現場做風險評估、提出具體改善建議，確保客戶能永續營運。

旺旺友聯提供多元損防服務



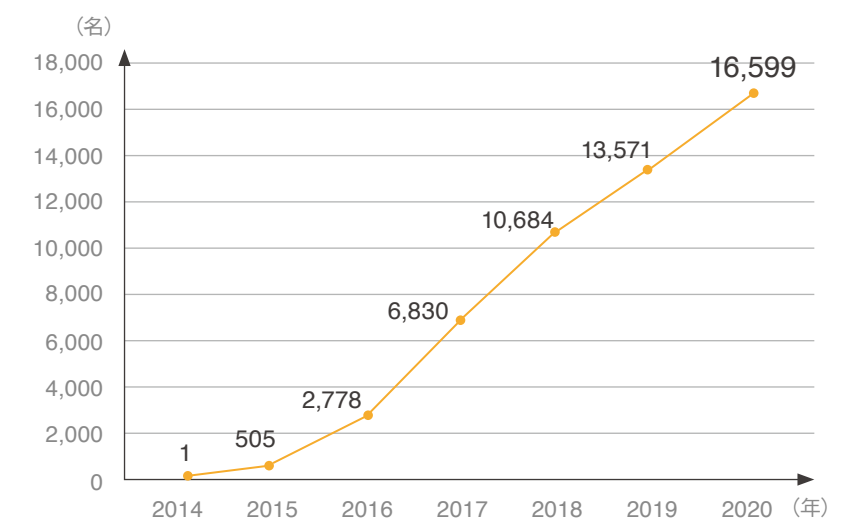
微型保險

微型保險（Micro-insurance）係為照顧經濟弱勢者或特定身分者，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，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。

旺旺友聯透過微型個人傷害保險商品，提供經濟弱勢者，包括中低收入戶家庭成員、身心障礙者可用較低廉保費購得保險，並藉由該保險獲得經濟上之援助，保障其家庭生活穩定，期望將關懷帶到社會的每一個角落，提升金融包容性。

自 2014 年起至 2020 年，微型保險推動共有心路社會福利基金會等 49 個團體，已嘉惠逾 **16,599** 名保戶。保費收入超過 **486** 萬元。

微型保險推出至今，嘉惠逾 16,599 名保戶



防疫險

新冠肺炎疫情肆虐全球，全球確診病例已破億，台灣居家隔離人數也逾萬人次，為保障國人權益並減輕因感染新冠肺炎而造成的損失，旺旺友聯推出防疫保單，協助國人轉嫁風險，提升自我權益。旺旺友聯推出的「情疫相挺」專案，採一年一保，不分職業類別及年齡，是一張加強版的個人險保單，除了基本的意外傷害身故（失能）、重大燒燙傷和食物中毒的保障外，也包含「法定傳染病隔離費用」、「法定傳染病住院日額」、「法定傳染病負壓隔離（或加護）病房日額」及「法定傳染病補償」，其中「提供負壓病房之補償」最高可給付 60 日，更是市場唯一提供補償的保險公司。

此外，「情疫相挺」專案除原有「確診關懷金」及「住院日額」外，特別將「隔離費用」納入，讓防疫保單內容更為完整，大幅提升被保險人保障。最低每天平均不到 3 元，民眾就輕鬆能擁有超值保障，降低家庭經濟的壓力。而針對染疫之保戶旺旺友聯也提供保費緩繳服務，只要被保人與要保人檢附文件證明即可緩繳保費 3 個月，希望藉由緩繳保費來減輕受疫情侵害保戶之財務負擔。

2020 年納保防疫商品的人數為 942 人，保費收入共計新台幣 1,550,351 元。在申請理賠方面，共計 11 件，理賠金額為 22,125 元。

登山險

旺旺友聯於 2015 年開辦登山綜合保險，提供登山族群因突發之意外傷害事故，以及失溫、高山症等環境急症，對身體造成傷害所支出的醫療費用進行保障。

2017 年配合地方政府制定山域活動管理自治法規調整，以及因應山友需求，旺旺友聯登山綜合險做出 3 項重大調整：第一，解除原本 5 人以上才能投保的限制，降為 1 人即可投保；第二，緊急救援費用倍增至新台幣 50 萬元；第三，搜救費用啟動時間減半，提升黃金救援時間，以提供山友更完整的保險保障。

其中第三項，係因考量實務上有山友登山首日就發生事故或失蹤等意外，故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，把握黃金時間救人。

2019 年投保件數 235 件，保費收入 391,079 元；2020 年投保件數 492 件，保費收入 573,044 元，相較前一年保費成長 46.5%。為積極推廣登山保險，旺旺友聯同步提供網路線上投保，以更便民方式提供即時性服務。

旅行不便險

只要班機延誤，就啟動理賠自動通報服務，累計受理 1,252 件服務。

出國旅遊常會碰到突發狀況，像是旅行文件遺失、行李延誤、行李損失、班機延誤等等，在產險旅行綜合險中，飛機延誤理賠為最大宗占 8 成以上，旺旺友聯設計旅行綜合險產品時，皆以「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 小時最高理賠 10,000 元。自 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 年以來累計至今，共受理 1,252 件旅行綜合險。

除了班機延誤，還有「海外緊急救助」保障。

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，萬一不幸發生重大意外或疾病，急需搭機回國治療，「海外急難救助」將能提供海外醫療轉送服務，其他諸如搭乘救護車費用、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基本醫療理賠項目，也都在保障範圍內，方能為旅行多添一層保障。

汽車險假日增額保障附加條款

2020 年新冠肺炎疫情肆虐全球，所幸台灣防疫有成，為響應政府促進國內旅遊政策，推出汽車險假日增額保障附加條款，其內容為主保險契約有汽車第三人責任保險、駕駛人傷害險或乘客體傷責任保險等險種可加保增額附加條款；假日增額保障附加條款適合假日出遊頻繁消費者，可用較低的保費即可享有平日基本保障，假日自動加倍保障的效果。2020 年 9 月推出「汽車險假日增額保障附加條款」後，2020 年累計已投保 64 張保單，保費 30,515 元。

2.1.2 因應氣候風險之服務與產品

面對氣候變遷全球暖化與加劇的極端氣候，造成營運過程產生諸多風險，面對風險旺旺友聯更加積極創造機會，推出 8 項與氣候變遷有關的產品或服務，提供保戶更加全面的保障！



農漁保障

1. **漁船保險**：讓靠天吃飯的漁民安心拚搏，旺旺友聯給予多一份守護的力量。自 2009 年起至 2020 年止，累計漁船保險簽單保費收入達 4.07 億元持續成長。
2. **農作物保險**：面對天災風險支援保障台灣農民心血。旺旺友聯於 2019 年度第 4 季推出棗農作物保險，針對颱風風災所造成之農損提供保障，選定區域為高雄市 7 個區及屏東縣 4 個鄉鎮市，目前更進一步規劃因溫度或降雨所造成的損失保障。



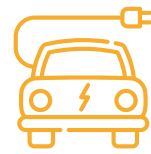
天災保障

3. **地震保險**：氣候變遷可能會引起更多火山活動和地震，台灣位於地震帶上，為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 6,604 件，累計簽單保費收入超過 10.89 億元。
4. **颱風洪水保險**：台灣夏季為颱風好發期，為確保天災來臨有保障，自 2016 年起颱風洪水險累積超過承保件數 4,968 件，累計簽單保費收入超過 7.88 億元。



工程與住宅

5. **離岸風電工程保險**：綠能產業為全球趨勢，旺旺友聯亦針對綠能產業提供保險商品，協助轉移風險，也盼助台灣減碳發展更順暢。
6. **住宅火險**：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，同時提高城市綠建築比例。



交通

7. **公用自行車第三人責任保險**：節能低碳綠色生活已是全民共識，同時配合政府政策推展，旺旺友聯已於 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，持續提供公用自行車使用者選擇綠色交通工具時，多一份行車保障。
8. 自 2019 年 11 月起，旺旺友聯汽車保險已開發「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」，一同為環境保護盡一份心力。

漁船保險

漁船不只是漁民的生財工具，也是漁民的重要財產，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，旺旺友聯推出漁船保險商品，係承保台灣沿海或遠洋作業漁船之船體保險，自 2009 年起，累計簽單保費收入至 2020 年止達 **4.07 億元**。

有鑒於全球海洋資源逐漸枯竭，對漁船保險進行核保時，旺旺友聯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，旺旺友聯將從嚴審核，甚至不予承作該漁船之保險。

考量地球永續發展、生物多樣性及為後代子孫留下豐富資源，旺旺友聯認為如果長久放任無前述觀念的業者，以不惜破壞海洋生態的方式捕撈漁獲，將使得原本已經脆弱的海洋提早進入無魚時代，因此旺旺友聯透過從嚴審核核保資格，協助推動地球友善活動，以減緩環境衝擊、保育海洋生物資源，實踐海洋環境永續經營的理念，為地球永續發展盡一份心力。

農作物保險

享有「水果王國」美名的台灣，位處亞熱帶地區，近年愈發頻繁的極端氣候對農作物的穩定收穫成了一大考驗，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。旺旺友聯也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。

旺旺友聯配合政府推動農業保險政策，開發出「棗農作物保險」，該保險係以「颱風風速」作為參數的天氣指數型保險，當氣象數據達約定範圍時，種植蜜棗的農民因此導致之作物損失，由旺旺友聯提供相關保障。本商品於 2019 年度第 4 季推出，選定區域為高雄市燕巢、阿蓮、田寮、大社、岡山、旗山與六龜等 7 個區以及屏東縣高樹鄉、里港鄉、九如鄉、鹽埔鄉等 4 個鄉，為農民提供 40 餘公頃，保險金額逾新台幣 **1,800 萬** 的保障，讓農民面對台灣最常造成農損的惡劣風災，可藉由本商品一次獲得保障。目前旺旺友聯更進一步規劃因溫度或降雨所造成的損失保障。

地震保險

旺旺友聯自 2016 年起推出地震險至今，累積承保件數超過 **6,604 件**，累計簽單保費收入超過 **10.89 億元**。

台灣位於環太平洋地震帶上，地震活動十分頻繁，平均每年大小地震超過 4 萬個，其中有感地震可達約 1,000 個。鑒於台灣位處板塊活躍的地震帶上，學者專家和政府機關均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。

自 2002 年 4 月 1 日起實施「住宅地震保險制度」，強制規定購買住宅火險就一定要加購地震基本險，且銀行單位也規範如需貸款房貸，除需投保住宅火險，還要強制加保地震基本險。

旺旺友聯目前提供基本地震險外，還推出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。以 40 坪房屋為例，一天的住宅地震險預算花費不到 10 塊錢，相較於持有房屋的高成本，其保費支出相對不高。加上現行網路投保還可享受有直接優惠。

住宅地震保險制度自 2002 年實施已屆 18 年，近年民眾地震風險意識及投保觀念漸增，截至 2021 年 2 月 28 日止住宅地震險全國累積責任額超過 **5 兆 426 億元**，有效保單超過 **324 萬件**，全國平均投保率超過為 **36%**（依據全國住宅戶數 896 萬多戶計算），住宅地震險持續穩定成長中，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、歐等國家之投保率相比，台灣投保率是最高者。然而至今台灣住宅地震基本保險的投保率雖已超過 36%，但仍有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持續推廣。

颱風洪水險

旺旺友聯自 2016 年起推出颱風洪水險至今，累積承保件數超過 **4968 件**，累計簽單保費收入超過 **7.88 億元**。

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。2019 年夏季西南氣流、颱風外圍環流等等引發的暴雨強襲南台灣，除造成嚴重農損，許多居民家中淹得一蹋糊塗，更嚴重影響民眾日常生活。

為轉移民眾暴雨颱風之損失，旺旺友聯自 2020 年 1 月 1 日起實施「擴大住宅火災保險之保障範圍」，住宅火險「加量不加價」，保費相同，保障範圍卻擴大新增住宅火災保險額外費用，以及住宅「颱風及洪水災害補償之保險」保障。

每年 5 到 9 月時期為颱風之好發季節，強風及強降雨常造成台灣不少的災情及經濟損失，旺旺友聯提醒民眾，在颱風季節來臨之前應檢視自身之保障是否足以因應風險；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，因此我們持續推廣民眾擴大加保颱風洪水險、擴大保障內容，才能在災害瞬間發生時減輕自身財務損失。

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 6 仟元至 9 仟元不等之賠償金。

旺旺友聯另積極推廣擴大颱風及洪水險，以受災戶最基本的居住需求「房屋」來說，會依保戶所在不同區域計算費率，一年繳數仟元保費；當颱風、洪水導致保戶房屋受到毀損，以及災後清除積水後的廢棄物、保戶整理房屋期間內的臨時住宿費等項目，都列入保險範圍，讓民眾面對不測風雲能有更大的喘息空間，重新好好安頓家園。

離岸風電工程保險

為了減緩溫室效應所造成的氣候異常現象，能源轉型成為世界各國的共同目標，並積極採取各種替代方案來降低溫室氣體排放，使綠能產業成為全球經濟新亮點。

根據國際評比，全球前 50 名優良離岸風場都在台灣海峽，其中前 20 名就有 16 座位於台灣西岸。因此台灣政府積極推動離岸風力發電計畫，優點包括解決電力問題、促進綠能產業發展、創造就業機會，在環保意識高漲的今天，還能解決核電爭議。

在政府政策全力支持推動再生能源發展，根據行政院核定的「千架海陸風力機」計畫，2015 年～2030 年間完成 600 架設立在「海上」的離岸風力發電機組，合計總裝置容量將達 4,200MW（千瓩），約占總再生能源設置目標的 33%，可望成為替代電能最主要的來源之一。離岸風電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，發電過程中不消耗任何燃料，離岸風電未來必定成為能源結構中重要的一部分。旺旺友聯自 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 **1.2 億元**。

針對綠能產業

面對全球氣候變遷，旺旺友聯深感保護地球永續發展，全球公民皆有責任，故積極響應台灣政府推動綠能政策，對於綠能、節能、再生能源等多方面均投入相當程度之關注及參與，同時於工程險中提供多項商品設計，以保障前述各項綠能產業之風險；同時藉由踴躍參與，期盼提高台灣社會、各界企業及金融機構的興趣，一同加入保護環境的熱血行列。

旺旺友聯響應綠能之商品、措施如下：

1. 承作高雄輕軌，以及運量較龐大的捷運系統路段，如三鶯線等之保險。
2. 水力、太陽能發電系統安裝及財產險之承保安裝及營運險。
3. 提供資源回收系統設施之營造安裝險及其操作維運保險。
4. 承保綠色建築之營造險。
5. 保障水資源處理及回收系統之風險。
6. 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嫁。
7. 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。

此外，旺旺友聯尚有提供綠能相關產業保險商品轉移風險，按國家綠色能源計畫，共可分為水力發電、地熱發電、太陽光電、陸域風力、離岸風力、生質能源、廢棄物再生能源等類。旺旺友聯工程險於各類別之安裝興建以及營運均已大幅參與，茲分述如下：



1. **水力發電** – 因涉及各種環境因素較大，近年只有計劃興建，2020 年有參與報價，尚未定案開工。



2. **地熱發電** – 已於 2020 年承接國內首座清水 4 口地熱發電井之新建工程，並將於 2021 年中旬轉為營運保險。



3. **太陽光電** – 為響應政府計畫，自 2017 年起引進國外綜合保險承作光電案場之興建以及營運，自 2018 年起逐年快速成長，年度承接量 2GW，預期於 2021 年再新增 1GW 承接量



4. **陸域風力** – 國內除已營運部份外，旺旺友聯於 2020 年已承作台電新增 8 支陸上風機及民營 8 支陸上風機之安裝興建，預計於 2021 年中旬承接 23 支陸上風機之營運保險。



5. **離岸風力** – 自 2018 年起，旺旺友聯對於各案場均有參與。



6. **生質能源** – 因諸多困難，國內設置很少，尚待開發。



7. **廢棄物再生能源** – 歷年來均有各類回收廠之設置，旺旺友聯均有不同程度參與，營運之風險目前均由火險承保中。

公共自行車第三人責任保險

讓民眾安心騎乘公共自行車，實踐節能減碳生活，減少交通碳排放量！

為支持及響應政府綠色交通轉型政策，讓民眾安心騎乘公共自行車，實踐節能減碳生活，減少交通碳排放量，旺旺友聯自 2019 年起持續參與推動「公共自行車第三人責任保險」，2020 年仍續保新竹（含新竹科學園區）、苗栗地區之公用自行車第三人責任保險，承保車輛數 **2,760 輛**，保費 **1,150,880 元**。

2.2 客戶關懷 體貼用心

旺旺友聯致力於經營穩健的顧客關係，旺旺友聯從保戶的反饋中，不斷地修正，不斷的進步，藉此提升客戶的滿意度，此外也持續深耕品牌價值，讓顧客對「旺旺友聯」品牌產生高度信賴，並強化與顧客的連結。

我們期盼所有顧客選擇旺旺友聯的產品與服務後，都能感受絕佳服務體驗，以實踐我們的品牌承諾，讓「旺旺友聯」成為客戶心中第一首選。

「客戶至上」向來是旺旺友聯最重要的核心價值之一，旺旺友聯藉由不斷提昇客戶整體服務體驗，讓顧客感受到真誠用心、服務可靠安心，並持續與廣大客戶進行良好互動、捍衛顧客權益。優質實在的服務，讓旺旺友聯之永續品牌形象，將藉由客戶口碑介紹持續厚植於大眾心中。

- ◆ 2020 年客服人員滿意度為 **99.5%**
- ◆ 2020 年理賠滿意度為 **97.4%**
- ◆ 2020 年申訴比率為 **0.1028** 萬分比
- ◆ 2020 年提供道路救援約達 **10,758** 件，滿意度 **98.5%**
- ◆ 導入資訊安全管理系統，並取得 **ISO 27001 驗證通過**
- ◆ 建置完成個人資訊管理系統，並取得 **BS 10012 驗證通過**
- ◆ 公告產險業履行個人資料保護法告知義務內容
- ◆ 2020 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

旺旺友聯早在 10 年前，自 2011 年 3 月 7 日即訂定「旺旺友聯產物保險公司金融消費爭議處理制度」，隨時掌握案件處理流程與控管，藉以提昇處理順暢度，以保障申訴人最高權益。不過隨著數位趨勢發展轉變，為了更貼心地服務保戶，旺旺友聯提供客戶更方便、全天候的服務。

24 小時客服

旺旺友聯自 1998 年起設置 24 小時 0800 免付費客服專線，無論保戶有任何問題，隨時都可撥打客服專線，將有客服人員日夜待命為客戶提供專業服務。



保戶服務暨申訴中心

為加強顧客服務，提高服務品質，促進業務成長，配合申訴制度之建立，自 1985 年設立此中心，專責處理客戶申訴。



網路客服中心

旺旺友聯官網的服務專區設有「客服中心」，對於各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均提供快速諮詢。



官方 LINE 帳號

為提供客戶更便捷簡單的服務，旺旺友聯在全台普及度最高的通訊軟體 LINE 上設立旺旺友聯官方 LINE 服務，讓顧客使用手機、動動幾下手指，就能體驗旺旺友聯提供的各式便利服務。



以上多元的顧客溝通方式，讓客戶及消費者擁有直接表達意見之管道；旺旺友聯同時藉此解決或聽取客戶、消費者之問題與訴求，同時反映給相關部門，改善旺旺友聯不足的地方，有效消減顧客之不滿，日後得以檢討改進作業方式或優化處理流程。

全面的滿意度調查

旺旺友聯為持續不斷的提升服務品質，特別針對客服人員的服務狀況、理賠結案後之案件，以及道路救援服務案件，定期進行客戶滿意度調查，以了解顧客想法；同時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，並訂定明確的獎懲辦法，透過內部服務品質評選，公開表揚鼓勵優秀同仁。

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，是旺旺友聯不斷追求的目標，因此藉由滿意度調查，一方面找出可改善進步的地方，另一方面更能讓客戶感受到被重視，以及旺旺友聯力求進步的專業堅持。

客服人員每日進行話後滿意度調查

2020 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。

- ◆ 2020 年客服人員態度滿意度調查，高達 **99.5%** 受訪者表示滿意。
- ◆ 2020 年客服人員解說清楚滿意度，高達 **99.5%** 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。

2020 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；2020 年理賠滿意度為 **97.4%**，相較於去年 97% 更提升了 **0.4%**。

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。2020 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；2020 年 1-12 月道路救援滿意度為 **98.5%**。

客戶感謝實績

蔡佑典先生 客服留言紀錄

來電稱讚理賠蔡佑典先生，葉小姐表示一開始發生事故時，因父親年紀比較大，可能有些狀況不理解，對理賠有謾罵大聲的狀況，但理賠很有耐心的跟父親解釋，上周和解時葉小姐有陪父親一起參加，過程中覺得蔡先生真的態度非常好，當天也圓滿和解，特來電想表揚理賠蔡先生，也希望公司能多一些服務這麼好的理賠員。

2020.11.02

客服鄭小姐（編號 6234） 客服留言紀錄

免費客服專線的理賠客服鄭小姐（編號 6234），親和力，理解力，邏輯力，語言組織能力都非常優秀，有條有理的說明跟及時處理問題並回報處理結果，讓我為了處理事故的焦躁心情立即和緩不少，用戶體驗極好。這麼優秀的客服，值得再讚揚一次！謝謝鄭小姐的耐心，讚賞鄭小姐的專業！

2020.06.11

管理方針

重大主題	數位金融
政策方向	藉由數位科技力量，持續提供顧客更便捷的服務與優良的品質
核心目標	數位金融平台的持續優化，提供更多樣化之數位行銷及險種服務
績效成果	2020 電子保單簽發數 61,924 張，較去年成長成長率 1,362.5%
行動方案	- 使用 LINE @帳號與保戶或消費者間保持良好互動關係 - 將使用者之網路使用行為，作大數據分析，藉以優化網站內容

如何管理

投入資源	資訊部門
回饋機制	- 內外部申訴管道 - LINE @帳號 - 官網
評估機制	內外部稽核

2.3 數位創新 普惠金融

多元繳款機制

◆ 與銀行跨界合作



旺旺友聯與合作金庫異業結盟擴大產業規模的同時，讓保戶可在合作金庫的行動網銀上繳交保險費，提升保戶繳費的便利性及機動性，更同時開放保戶本人可使用帳戶轉帳、金融卡與信用卡三種繳費工具，讓繳交保費變成不用出門，僅需滑動手指就能方便快捷完成的簡單小事，繳費工具更具彈性，保戶再也不用擔心漏繳保費。

◆ Taiwan Pay



電子支付蔚為趨勢，旺旺友聯與時俱進新增 Taiwan Pay 繳費方式，為保戶提供更便利與多元的繳費管道。保戶可隨時隨地掃描 QR Code，再選擇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，讓繳費變得易如反掌。

◆ 便利商店繳款



台灣為世界便利商店密度第二高的國家，對於不熟 3C 操作的年長用戶來說，超商繳費更是便利快速的選擇。旺旺友聯條碼繳費服務，讓保戶可在便利商店進行購物的同時，順道繳交保險費，讓繳費與日常購物結合，使保險更貼近日常，成為保戶日常生活的一部份。

數位績效表現

◆ 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），讓保障隨傳隨到更全面。

◆ 線上付費機制



為提供快速的投保服務，旺旺友聯線上要保及網路投保皆採用信用卡線上付款，取代傳統紙本繳費單，也為環境永續經營盡一份心力。

◆ LINE@ 帳號



旺旺友聯 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，協助保戶迅速解決常遇到的簡易問題。

◆ 數位化保單



旺旺友聯為響應環保愛地球，2020 年全力推動電子保單已具成效，2019 年電子保單簽發數為 4,234 張，2020 年大幅增加至 **61,924** 張，增加 57,690 張，成長率 **1,362.5%**，未來仍將持續動並鼓勵保戶以電子保單取代紙本保單，一同為創造環境永續而努力。2021 年簽發電子保單目標件數為 75,000 張。

◆ 數位化強制險保險卡



自 2018 年 7 月 1 日起汽機車強制險電子憑證啟用上線，統計 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日止，全年共計核發 **78 萬 9,396** 張汽機車強制險電子式保險證。

網路投保金額

旺旺友聯成立網路投保專屬官方網站，提供最佳的瀏覽介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，整個線上投保過程簡便直覺，省去保戶舟車勞頓或是找尋業務員的時間。

不分黑夜白天，民眾若有各類產險需求，隨時皆可到旺旺友聯投保專屬官網線上投保，目前官網提供之網路投保產品，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。

旺旺友聯投保專屬官網自 2017 年 4 月上線以來，截至 2020 年 12 月底，網路投保累計 **37,079** 張保單，保費約 **6,409** 萬元，網路要保 **9,966** 張保單，保費約 **1,937** 萬元，合計 **47,045** 張保單，總保費收入約 **8,346** 萬元。

旺旺友聯一直以保戶為中心的角度出發，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。為持續精進服務品質，旺旺友聯亦將到訪使用者之網路使用行為，進一步作大數據分析，藉由分析結果推薦最適合客戶的優惠及服務，並持續優化網站內容及投保與客服流程，進而結合現有散布全台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。

區塊鏈技術

班機延誤是國外旅行最常見的突發狀況，旺旺友聯為提供保戶更貼心方便的服務，致力做到事件發生的第一時間就主動通知保戶，因此 2018 年就率先為網路投保客戶開辦「班機延誤理賠主動通知服務」，只要班機延誤 4 小時，包含轉機航班，保戶就會收到手機簡訊通知，主動提醒後續之理賠申請，為保戶省下查詢理賠流程的時間成本，及落地後忘記申請理賠的困擾；接下來旅客僅需提供班機延誤證明等相關理賠申請單據，即可獲得理賠，確實維護保戶的權益。

而 2019 年貼心服務再升級，旺旺友聯特別斥資建置了班機延誤的「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、理賠申請成功與否，或何時收到款項，以及是否漏未申請，一次解決保戶所有的疑慮。

除了在班機延誤上運用區塊鏈，旺旺友聯為了廣大保戶的需求更瞄準傷健險，以期將該技術同步運用在有關醫療實支實付以及日額型保險的商品，協助客戶及時掌握理賠進度，享受科技帶來的便利與即時性，更感受旺旺友聯數位服務的體貼與用心。

旺旺友聯 APP、Line 數位新服務

旺旺友聯一直努力思考如何更快速地服務保戶們，近年來持續開發數位服務，特別設計出適用於 Android、iOS 裝置的 APP 行動應用程式，期望透過數位平台便捷易操作的使用介面，讓保戶可以更快速使用網路投保、快速理賠、聯絡客服、線上繳款、道路救援等等眾多服務。同時也在 2019 年推出 LINE@ 官方帳號服務，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。

旺旺友聯深信，科技的進步是為了提供保戶最極致的服務體驗，透過 APP 及 Line 官方帳號，保戶可隨時掌握旺旺友聯的最新消息、所有保單資訊、線上投保並且能隨時聯繫客服人員詢問您的問題，讓使用者能更輕鬆掌握所有第一手資訊。旺旺友聯也將持續優化 APP 功能，確保能在最短時間內解決保戶的所有問題，將顧客權益最大化。

管理方針		
重大主題	資訊安全	顧客隱私維護
政策方向	保障客戶及個人資訊隱私權益	以追求完善為目標，落實對客戶資料之保護
核心目標	資安（個資）事件通報次數為零、社交工程演練點擊率為 5% 以下	零資安事件、零侵犯顧客隱私事件、ISO 27001、BS 10012 驗證通過
績效成果	- 導入資訊安全管理系統，並取得 ISO 27001 認證通過 - 每年辦理電腦系統資訊安全評估作業報告 2020 年兩次社交工程演練點擊率皆在 5% 以內 - 每月上呈資安月報，2020 年零資安通報事件	2020 年零資安通報事件 - 導入資訊安全管理系統，並取得 ISO 27001 驗證通過 - 建置完成個人資訊管理系統，並取得 BS 10012 驗證通過
行動方案	- 旺旺友聯透過對人員、作業及資訊科技之管理，確保資訊平台資訊處理作業能安全有效地運作，建立以「計畫（P）－執行（D）－檢查（C）－行動（A）」為基礎之資訊安全管理制度（ISMS） - 依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」、「保險業辦理資訊安全防護自律規範」及主管機關相關法令規定，進行資安防護、社交工程演練，透過各項資訊安全評估作業，發現資安威脅與弱點，以改善並提升網路與資訊系統安全防護能力，善盡客戶資料保護管理責任	- 旺旺友聯透過對人員、作業及資訊科技之管理，確保資訊平台資訊處理作業能安全有效地運作，建立以「計畫 - 執行 - 檢查 - 行動」為基礎之資訊安全管理制度及個人資料保護管理制度 - 依據「個人資料保護法」、「個人資料保護法施行細則」及主管機關相關法令規定，制訂「個人資料保護管理政策」及「個人資料檔案安全維護及業務終止後個人資料處理辦法」等規範，供公司一致性遵循，以落實執行個人資料保護管理措施，並善盡客戶資料保護管理責任
如何管理		
投入資源	導入資訊安全管理系統（ISMS）、保險業辦理資訊安全防護自律規範	導入資訊安全管理系統（ISMS）、個人資料保護管理系統（PIMS）
回饋機制	旺旺友聯免付費客服專線、以書面郵寄或至旺旺友聯各營業處辦理、或來信旺旺友聯意見信箱	旺旺友聯免付費客服專線、以書面郵寄或至旺旺友聯各營業處辦理、或來信旺旺友聯意見信箱
評估機制	驗證公司回訪查核結果、資安（個資）事件通報次數、社交工程演練點擊率、資訊安全評估作業各弱點風險數	驗證公司回訪查核結果、資安（個資）事件通報次數、經證實與侵犯客戶隱私權或遺失客戶資料有關的投訴次數

2.4 資安防護 顧客隱私

保護客戶隱私

面對全世界金融環境邁向數位化新時代，網路交易量日益攀升，旺旺友聯持續對精進資訊安全的管理模式，同時強化防衛能力，落實個人資料保護，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，以展現高度重視客戶個人資料安全的承諾與堅持。

旺旺友聯遵循現行法規要求，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》，保護客戶個資安全；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》。

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 2023 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。

2020 年旺旺友聯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。

旺旺友聯之資安策略主軸，聚焦在資安治理、法令遵循、科技運用三大面向來進行，從制度到科技，從人員到組織，一環節一環節地加強優化，全面性提升資安防護能力。

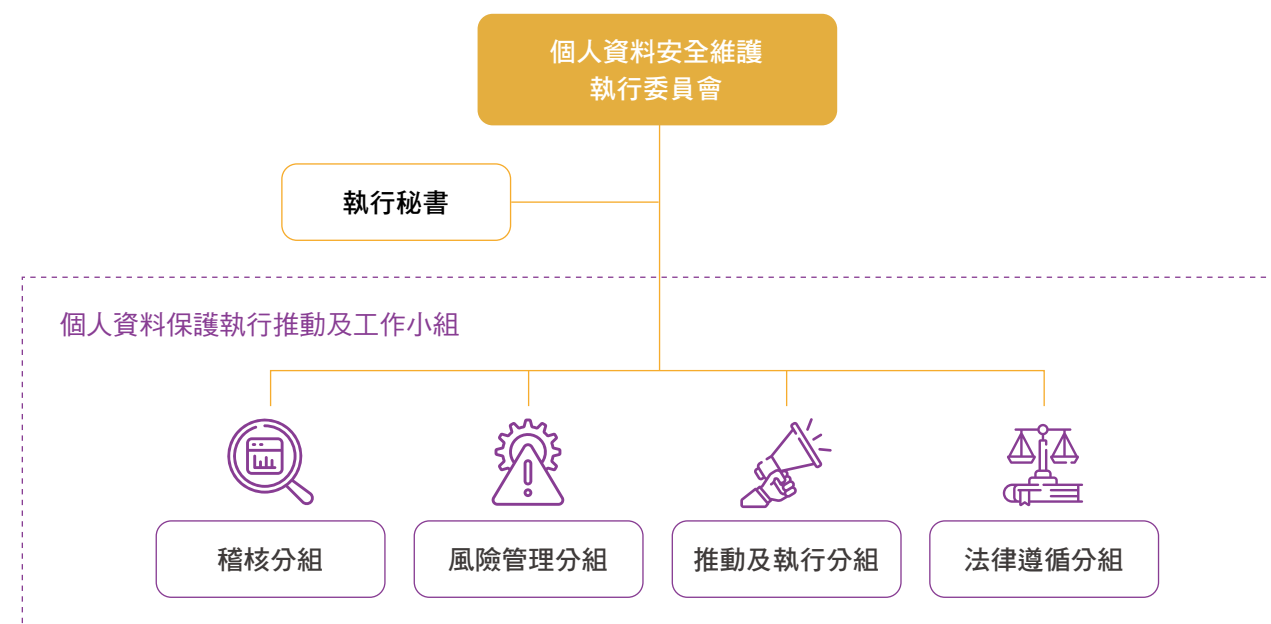


持續完善個人資料保護管理體系

旺旺友聯為重視客戶資料保護，於公司官網設有「個人資料告知事項及隱私聲明」專區，在符合法令範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，善盡客戶資料保護之責。

為善盡客戶個人資料保護管理責任，旺旺友聯已制定個人資料保護管理相關規範，供全公司一致性遵循，並適時依法令異動檢視規範之妥適性。依據旺旺友聯個人資料保護管理政策，公司應於個人資料保護管理體系運行中，明確界定員工之責任與義務。當客戶有個資外洩疑慮時，可透過旺旺友聯免費客服專線、官網意見信箱或總分支機構業務據點反映相關疑慮，由受理單位通報權責單位辨識是否為個人資料侵害事件，一旦確認為個人資料侵害事件時，儘速依「個人資料保護法」、「個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序」及相關規範辦理。

旺旺友聯設有「個人資料安全維護執行委員會」，由總經理督導公司整體個人資料保護管理體系之運作。在日常營運管理中透過建立以「計畫－執行－檢查－行動」為基礎之個人資料保護管理系統，落實執行個人資料保護管理措施。此外，為持續提升同仁對於個人資料保護管理之專業知識及能力，旺旺友聯定期對全體同仁辦理個人資料保護管理教育訓練，並搭配相關法令宣導等方式，持續投入資源，將個人資料保護意識及觀念深植於企業文化及同仁日常作業中。



提高風險控管能力

旺旺友聯投資 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。2020 年辦理 2 次電子郵件社交工程演練，點擊率皆在 5% 以下，代表各位同仁資安意識已貫徹執行，對於莫名信件有著非常高的警覺心。此外，高階主管對資安治理亦非常重視，每月舉行資安小組會議進行資安管理，藉由平時資安防範與教育訓練、資安宣導，2020 年整年維持零資安通報事件。

旺旺友聯資安防範作為

項目	管理規範
 外寄郵件自動審核系統（MAIL AUDIT）	透過系統自動檢核外寄郵件內容且建立機敏資料加密機制，避免相關機敏資料被誤傳或客戶遭第三人竊取郵件後進行不當利用損及客戶權益。
 公司內部個人電腦 USB 裝置及光碟管控	嚴格控管隨身碟、記憶卡等存取權限與光碟機燒錄功能管制，使用前進行掃毒，以免造成病毒等惡意程式感染，避免重要業務資料或客戶個資外洩。
 主動式入侵防護系統（IPS）	使用入侵防禦系統，內建安全防護功能，保護公司內部的重要資訊資產免於受到駭客威脅，並產出詳細警示報表，以掌控威脅情資。
 對外網路防護	建置 WAF 資安設備及 DDoS 防護服務，加強對外網路防護，以提升資訊安全。
 電腦上網管理	設有內規加以規範，不定期資安宣導通告及員工資安教育訓練課程，強化資安設備監控及管理，建構防毒防駭能力，以確保電腦作業安全可靠。

項目	管理規範
 伺服器主機管理	依 ISMS 資訊安全管理系統規範，伺服器主機有專人負責，並有網段區隔如 DMZ、OA 及 SERVER FRAM 區加以分區權限控管，有關伺服器主機的建置、異動、更新、維修、報廢等皆需經相關流程規定辦理，並留存紀錄管理。
 定期資安防護演練	不定期辦理 DDoS 防護演練作業，以強化資安機制。
 簽立 「郵件資安保證書」	每年至少辦理 2 次電子郵件社交工程演練，員工並簽立「郵件資安保證書」，對使用電子郵件隨時保持警覺查證，安全意識由自身做起。
 即時更新資安 最新訊息	即時接收金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）資安情資，以提升資安應變與防護能力，並將相關資安情資通告全公司，加強公司同仁資安意識。
 召開資安小組會議	每月高階主管召開資安小組會議，由上而下將資安治理推廣至全公司，建立重視資安的組織文化，確保系統持續營運與資料安全。

3 員工照顧 人才培育



管理方針		
重大主題	薪酬與福利	職業安全衛生
政策方向	落實「同工同酬」及獎酬差異化政策，建構完善員工福利制度	提供一個安全健康的工作環境
核心目標	全體員工當年度皆完成績效考核 100%	依政府法規，員工健檢參與率 100%
績效成果	依據員工績效考核作業規範，當年度符合考核資格者皆完成考評	2020 年參與健檢人數為 937 人，參與率為 95%
行動方案	• 依據績效考核政策，建立策略目標與績效考核連結 • 將考核結果作為員工薪酬、晉升、訓練與發展之依據，創造企業和員工雙贏局面 • 依職工福利條例設立「職工福利委員會」，定期召開會議研商如何促使公司福利措施更加完善	• 訂定參與資格符合要件：於 2019 年 9 月至 2020 年 1 月之間，在職滿一年之正職員工即可享有健康檢查 • 員工於期間內自行擇日並可申請給薪之半天健檢假，至指定配合之醫院健檢 • 員工於當年度已自行做過健康檢查者，可憑收據申請定額補助
如何管理		
投入資源	依當年度獲利情形而論	公司投入 250 萬元，由旺旺友聯所聘請之護理師規劃辦理
回饋機制	勞資會議、薪資報酬委員會、職工福利委員會	勞資會議、申訴信箱
評估機制	績效考核	健檢活動檢討

3.1 員工照顧

員工是旺旺友聯最重要的資產，是公司創新、永續經營的關鍵要素。為求招募及留下專業人才，旺旺友聯打造舒適且友善的辦公環境，提供員工系統且多元的學習資源，協助快速累積保險業專業知識與技能。旺旺友聯擁有完善的薪資福利政策及規劃，確保每位員工在職場上都能獲得公平的發展及報酬。旺旺友聯將持續實踐提供員工幸福職場的承諾，致力打造讓全體員工皆引以為傲的企業。

員工組成

2020 年旺旺友聯總員工為 **1,131** 人，包含全職員工 1,130 人，其中男性 524 人（46%），女性 606 人（54%）；兼職員工 1 人為男性。新進與離職員工，2020 年旺旺友聯新進員工總數為 171 人，新進比例 15%。離職員工總數為 136 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%。

此外，旺旺友聯為配合政府鼓勵聘僱身心障礙人士之政策，塑造多元職場，也積極聘用身心障礙員工與原住民，截至 2020 年底，旺旺友聯共晉用具身心障礙員工 18 人，以及原住民身分員工 4 人。

2020 年員工組成

（截至 2020/12/31）

年齡		男性		女性	
		人數	比例	人數	比例
總員工人數	30 歲以下	113	21.5%	111	18.3%
	31-50 歲	272	51.8%	348	57.4%
	51 歲以上	140	26.7%	147	24.3%
	小計	525	100%	606	100%
全職員工數	30 歲以下	113	21.6%	111	18.3%
	31-50 歲	271	51.7%	348	57.4%
	51 歲以上	140	26.7%	147	24.3%
	小計	524	100%	606	100%
兼職員工數	30 歲以下	0	0	0	0
	31-50 歲	1	100%	0	0
	51 歲以上	0	0	0	0
	小計	1	100%	0	0
年齡		性別	人數	比例	
管理職級員工 *	30 歲以下	男	0	0%	
		女	0	0%	
		小計	0	0%	
	31-50 歲	男	89	64%	
		女	50	36%	
		小計	139	100%	
	51 歲以上	男	53	55%	
		女	44	45%	
		小計	97	100%	
一般員工	30 歲以下	男	113	50%	
		女	111	50%	
		小計	224	100%	
	31-50 歲	男	183	38%	
		女	298	62%	
		小計	481	100%	
	51 歲以上	男	87	46%	
		女	103	54%	
		小計	190	100%	

註：「管理職級員工」，係指擔負管理其他員工或單位之行政責任者。

年齡		性別	人數	比例
新進員工	30 歲以下	男	46	50%
		女	46	50%
		小計	92	100%
	31-50 歲	男	32	43%
		女	42	57%
		小計	74	100%
	51 歲以上	男	4	80%
		女	1	20%
		小計	5	100%
離職員工	30 歲以下	男	20	51%
		女	19	49%
		小計	39	100%
	31-50 歲	男	39	53%
		女	34	47%
		小計	73	100%
	51 歲以上	男	18	75%
		女	6	25%
		小計	24	100%

薪酬與福利制度

保險金融市場競爭激烈，優秀人才往往是決定勝負的關鍵之處，為招募及留下傑出人才，旺旺友聯提供具競爭力的薪酬及福利政策，定時針對業界平均薪資水準做動態調整，確保整體薪資福利在業界中維持領先。公司薪酬福利計算方式皆符合台灣法令法規，並秉持公平、公正的態度，不因性別、年齡、宗教、種族、婚姻、政治傾向之差異而有所不同。

台灣地區「非擔任主管職務之全時員工」人數，2020 年為 1,039 人，薪資平均數分別為新台幣 **1,021 仟元**，平均每位非主管職之全時員工福利支出為 **1,127 仟元**。

旺旺友聯一般基層起薪標準皆優於勞基法，而男女平均薪酬方面，女性管理階層平均薪酬低於男性，2020 年管理階層女／男平均酬勞比率為 76%，主因為從事之工作性質及工作內容，女性偏向內勤文書工作，導致男性平均薪酬較高。2020 年非管理階層女／男平均薪酬比率為 92%，整體而言，旺旺友聯提供的薪酬福利具競爭力，員工並享有各項福利項目與設施，維持穩定的工作與生活品質。

非擔任主管職務之全時員工平均薪資與福利費用

單位：仟元

項目		2019	2020
非擔任主管職務之全時員工人數		1,012	1,039
薪資	非擔任主管職務之全時員工薪資總額	998,320	1,061,067
	非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	986	1,021
	非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	768	793
福利	非擔任主管職務之全時員工總福利支出費用	1,106,861	1,171,282
	非擔任主管職務之全時員工每名平均福利支出費用	1,094	1,127

女性對男性基本薪資加薪酬的比率

職級	2018		2019		2020	
	男	女	男	女	男	女
管理職級員工	1	0.72	1	0.74	1	0.76
一般員工	1	0.96	1	0.94	1	0.92

註：以男性員工為基準

2020 年	男性	女性
基層人員基本薪資（元）	25,200	24,420
（法定）基層人員最低薪資（元）	23,800	23,800
超過法定最低薪資倍數	1.06	1.03

退休制度

旺旺友聯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。

2020 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 58,176 仟元，年底累積退休準備金為新台幣 **350,402 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 **31,948 仟元**，將可充分保障員工退休之權益。

育嬰假

旺旺友聯員工有育嬰需求時，員工可自由申請育嬰假，讓員工無後顧之憂，可兼具工作與家庭之平衡。2020 年符合育嬰留停資格人數為 69 人（男性 37 人、女性 32 人），實際申請育嬰留停之人數共 5 人（女性 5 人）。2020 年復職人數 4 人，復職率 100%。2019 年育嬰留停復職留任率為 100%。

年度	2018 年			2019 年			2020 年		
性別	男性	女性	總數	男性	女性	總數	男性	女性	總數
符合育嬰留停申請資格人數	28	27	55	38	30	68	37	32	69
實際申請育嬰留停人數	0	1	1	0	2	2	0	5	5
育嬰假後實際復職的員工總數（a）	0	1	1	0	2	2	0	4	4
育嬰假後應該復職的員工總數（b）	0	1	1	0	2	2	0	4	4
復職率（%）= a ÷ b	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%
前年度育嬰留停復職總人數（c）	1	4	5	0	1	1	0	2	2
前年度申請復職後服務滿一年人數（d）	1	3	4	0	1	1	0	2	2
育嬰留停復職留任率（%）= d ÷ c	100%	75%	80%	0%	100%	100%	0%	100%	100%

員工福利

旺旺友聯依職工福利條例設立「職工福利委員會」，定期召開會議研商如何促使公司福利措施更加完善，以增進公司同仁福利。除依勞動基準法及相關法令辦理，每位員工勞保、健保及勞退提撥外，旺旺友聯福利委員會與總務部及人力資源部統籌辦理之福利措施有：

1. 活動補助：

- 國內員工旅遊
- 公司社團補助
（羽球社、壘球社、桌球社、保齡球社…等社團）
- 員工教育訓練
- 歲末聯歡會
- 定期舉辦各項比賽或員工運動會



2. 各類禮金 / 慰問金：

- 年終獎金
- 三節獎金
- 生日禮金
- 結婚禮金
- 傷病慰問金
- 喪葬慰問金



3. 其他福利：

- 員工購物優惠折扣
- 不定期贈送實用貼心禮品
- 優於法令規定的定期健康檢查
- 團體保險



職場健康促進

旺旺友聯關心員工的健康，為強化員工健康管理，旺旺友聯實際具體作法包含：每年定期辦理員工健康檢查，2020 年符合健檢資格員工為 987 人，參與健檢人數為 937 人，參與率為 95%，剩餘 5% 乃因部份同仁自行放棄健檢，或已自行完成健檢但放棄申請補助費用。鼓勵運動性社團成立並給予社團補助，而公司為配合政府單位推動「無菸職場」，更是制定菸害防治等相關規定，保障不吸菸的同仁免於受二手菸之危害，也維護吸菸同仁的權益。藉由各種不同的健康促進活動，提升員工的健康指數，旺旺友聯將繼續努力推動職場健康生活，為同仁的幸福人生持續把關。

社團名稱	隸屬單位	社團人數	活動次數
保齡球社	總公司	17 人	6
桌球社	總公司	11 人	51
羽球社	桃園分公司	14 人	20
慢速壘球社	高雄分公司	15 人	8



員工社團活動 — 左上：慢速壘球 / 右上：保齡球社 / 下：羽球社

工作環境與人身安全保護措施

旺旺友聯致力於降低對員工安全與健康之危害因子，提供員工安全與健康之工作環境，包括提供必要之健康與急救設施（AED），以及對員工定期實施安全與健康教育訓練，以預防職業上災害，並鼓勵員工參與健康促進活動。

具體措施：

- 

1. 旺旺友聯辦公室設有監控系統及門禁設施，嚴格管制出入人員，以確保員工人身安全。
- 

2. 在辦公室環境方面，每天派有專人進行辦公室維護環境，定期進行辦公室消毒，定期進行整修內部即時更新設備。
- 

3. 隨時注意辦公場所公共安全衛生，並設置哺乳室。
- 

4. 定點放置體重計、全自動電子血壓計及 AED，供員工使用。
- 

5. 定時實施員工健康操活動。
- 

6. 每間廁所內均設置緊急按鈕，便於員工緊急情況通報。
- 

7. 定期做消防維護作業及急救訓練講習。
- 

8. 於公司內網成立衛教專區，供員工隨時查閱健康相關資訊。
- 

9. 設置護理室，由專職護理人員提供保健服務及健康諮詢。

職業傷害

項目	2020 年
工作時數	2,262,000
職業傷害所造成的死亡數量	0
職業傷害所造成的死亡比率	0
嚴重的職業傷害的數量	0
嚴重的職業傷害的比率	0
可記錄之職業傷害的數量	2
可記錄之職業傷害的比率	0.88

註：1. 一年工作時數：1,131（人數）×50（周）×40（週工時）
2. 嚴重職業傷害定義為：嚴重職業傷害意指超過六個月仍未能復原至受傷前健康狀態
3. 兩件工傷事故，一為公出途中被狗咬傷，二為在公司下樓時不慎扭傷腳踝

績效考核

旺旺友聯每年定期檢視員工績效達成程度，藉以衡量員工個人表現，並協助員工提升個人職場發展，旺旺友聯績效評定採透明、公平之原則，絕不因性別、年齡、宗教等非工作表現之因素而有所差異。旺旺友聯承諾確保每位員工都能獲得公平之對待，人人擁有平等的升遷機會。2020 年旺旺友聯定期接受績效及職業發展檢核的員工比例約 **93.6%**，未參加績效考核之同仁乃因到職期間未滿半年，不符績效考核之規定。

定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

	男性			女性		
	管理職級員工	一般員工	小計	管理職級員工	一般員工	小計
報告期末員工總數	142	383	525	94	512	606
接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	141	351	492	94	473	567
接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	99.30%	91.64%	93.71%	100.00%	92.38%	93.56%

管理方針	
重大主題	人才培育
政策方向	強化在職學習及增加員工價值
核心目標	持續加強員工專業能力，培植產險人才
績效成果	- 於國內不定時舉辦內外訓，其中： - 內訓－舉辦 117 堂課，共 18,466 人次，總時數 26,099.5 小時 - 外訓－參加 166 堂課，共 594 人次，總時數 2,916.5 小時 2020 年員工平均受訓時數為 24.2 小時
行動方案	- 於國內不定時舉辦內外訓，其中： - 內訓－舉辦各項核保、理賠或招攬訓練課程 - 外訓－派員至專業機構受產險專業精進訓練 - 國外：派員參加國際性研討會，培育員工新觀念及拓展新局
如何管理	
投入資源	除必要之法定課程外，額外編列 45 萬元預算
回饋機制	授課意見調查表
評估機制	教育訓練評量

3.2 人才培育

旺旺友聯 DNA

旺旺友聯教育體系系統，造就每個旺旺友聯人的 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」，藉由不同職能訓練，可讓新進同仁加速熟悉工作內容，融入公司文化，藉以凝聚公司向心力。此外，也能藉由課程互動與職場先進前輩傳承實務經驗，建立良好正確的工作態度與觀念，大幅縮短職場陣痛期。而針對資深員工，旺旺友聯更是鼓勵學員跨出舒適圈，學習新技能，提升自我競爭力。為使公司能順利世代交接，透過部門輪調，建立代理人制度，藉以培育、強化個人溝通管理技巧與解決問題的能力，提升公司整體人力資源品質。

2020 年每人年均培訓時數 **24.2** 小時，2020 年每名員工每年自主接受訓練的平均時數為男性 26 小時、女性 22.8 小時。管理職級員工教育訓練平均時數 33.8 小時，一般員工教育訓練平均時數 21.9 小時，總參訓人次 **19,060** 次，總時數 **29,016** 小時。

2020 年各階層員工受訓時數

職級	男	女	合計時數	平均時數
管理職級員工	5,069	3,078	8,147	33.8
一般員工	9,495	11,374	20,869	21.9
合計時數	14,564	14,452	29,016	
平均時數	26.0	22.8	24.2	



各類型教育訓練人數統計

		2018	2019	2020
 新進人員訓練	梯次	8	9	7
	人次	99	123	128
 職能別教育訓練	梯次	303	259	218
	人次	15,307	17,839	18,728
 階層別教育訓練	梯次	14	16	10
	人次	38	52	50
 專案識教育訓練	梯次	45	51	47
	人次	143	124	139
 知識分享型的自我啟發教育訓練	梯次	1	1	1
	人次	11	11	15

管理方針

重大主題	員工權益
政策方向	尊重人權、依循相關政策法令
核心目標	違反人權事件 0 件
績效成果	- 違反人權事件 0 件 2020 年員工人權相關課程受訓人次為 8,986 人次，總訓練人時數為 16,759 小時，員工受訓比率達 100%
行動方案	進行人權政策或程序相關訓練課程

如何管理

投入資源	教育訓練
回饋機制	申訴信箱
評估機制	績效考核

3.3 員工權益

旺旺友聯十分重視勞工權益，認同並支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《國際勞動組織公約》等國際人權公約所揭櫫之原則，並依循其準則制定相關勞工與道德政策，定期召開勞資會議與職工福利委員會，針對促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題等進行溝通交流，以建構多元兼具包容的友善之職場。當公司發生重大營運變化導致影響員工權益，將依勞動相關法令法規辦理提前預告，並及時向員工說明。

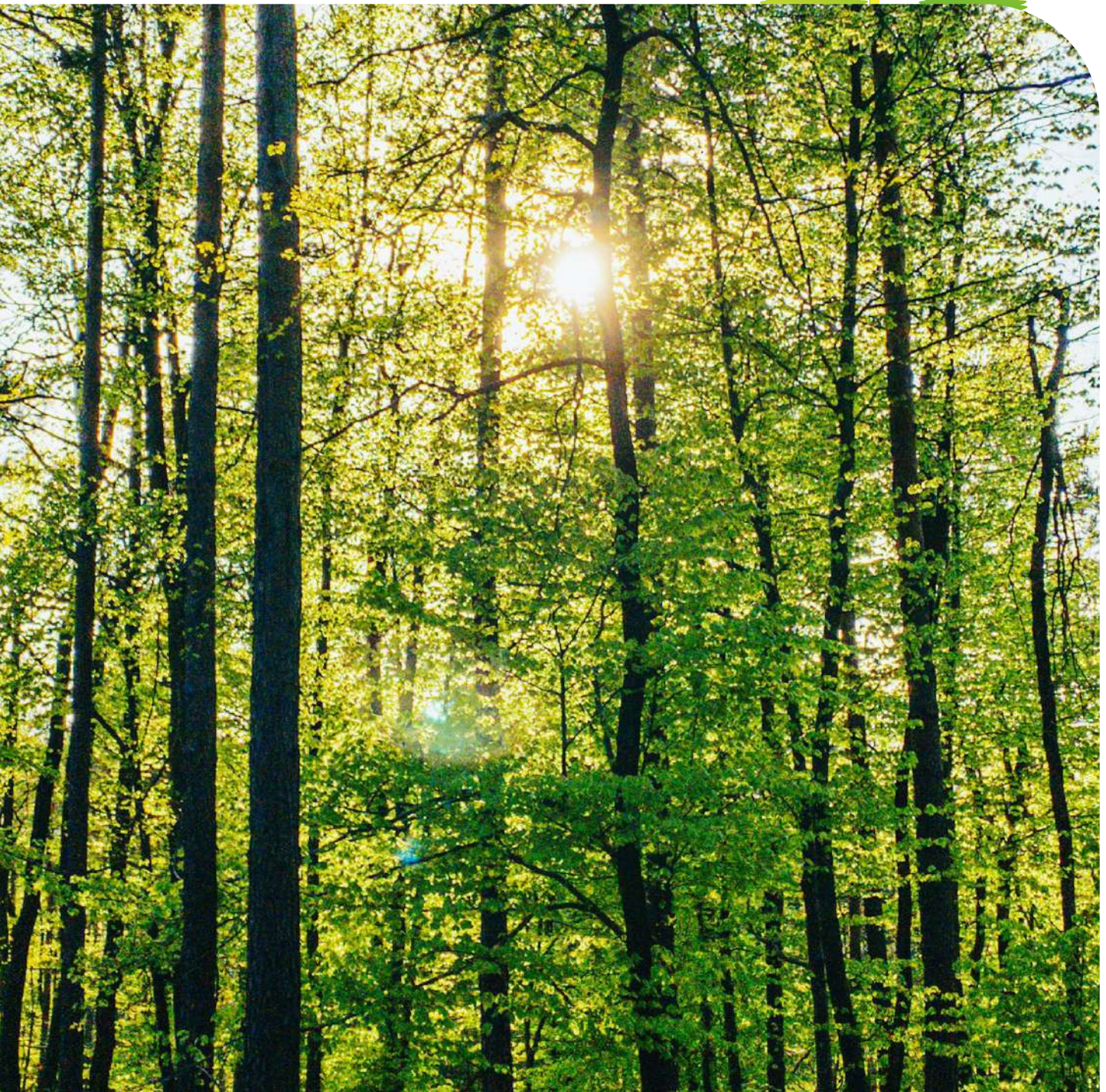
無發生歧視事件

旺旺友聯恪遵政府勞基法與人權相關法令，2020 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，2020 年旺旺友聯全年無員工反映受到歧視或損及勞工權益事件發生。

2020 年人權政策或程序相關訓練課程包含反貪腐、反賄賂、誠信經營、個資保護及資訊安全等類別，總員工受訓人次為 8,986 人次，總訓練人時數為 16,759 小時，員工受訓比率達 100%。

課程所宣導或討論議題		課程時數	總計受訓時數
	反貪腐	2~4 小時	3,905
	反賄賂	1 小時	1,157
	誠信經營	3 小時	3,492
	公平原則	1~3 小時	1,193
	人權相關	1 小時	1,157
	資訊安全	0.5~3 小時	3,615.5
	個資保護	1~3 小時	2,239.5

4 減碳節能 環境友善



4.1 氣候變遷因應

根據世界經濟論壇（World Economic Forum）發佈的全球風險報告，「氣候變遷」相關的風險已連續多年成為最受關注的議題，而氣候變遷著實對全球環境產生了重大影響，包含：全球暖化、極端氣候出現頻率日漸頻繁，颱風災害或今年出現的缺水危機等等均嚴重影響產業運作，旺旺友聯為求企業永續經營，積極主動成立「氣候變遷風險管理小組」研擬氣候變遷議題與管理，並將氣候變遷風險管理納入整體性「風險管理政策與指導原則」，每年度啟動氣候變遷風險管理程序，由「氣候變遷風險管理小組」評估氣候變遷可能帶來之潛在風險與業務機會，研擬完善之因應措施，並將相關資訊彙整於風險管理報告內，呈報風險管理委員會及董事會。旺旺友聯預計未來兩年內將氣候變遷所帶來之財務衝擊數據化，以符合各方利害關係人期望揭露之財務揭露資訊。

風險管理流程



鑑別短、中長期氣候相關『風險』的結果與說明

經由各業務單位參與討論辨識及評估氣候變遷之影響項目、對公司營運衝擊及相關因應措施如下：

類型	相關風險事項	影響範圍	營運衝擊	因應措施或監控機制
轉型風險	政策和法規 	1. 溫室氣體減量或節能耗電政策或法規趨嚴，可能增加營運成本	營運成本增加	訂有「企業環境暨節能減碳管理辦法」推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量
		2. 未能遵循氣候相關政策或法規而遭受裁罰，或氣候相關風險揭露內容不夠充分而遭受訴訟	裁罰案件增加、訴訟案件增加	1. 針對可能擴及之營業單位，提前要求各單位自主管理，勿觸法 2. 蒐集環保及節能減碳趨勢，研擬對應方針
	技術 	未能成功發展金融新科技並透過數位金融、電子化服務引領無紙化及節能減碳之綠色行動，導致客戶與旺旺友聯往來意願降低、影響營運	收入減少	1. 持續開發智慧金融技術、新商品及創新發展策略 2. 響應政府政策推動電子保單；開辦網路投保服務 3. 推行綠色採購，採用具環保節能標章產品
		1. 極端氣候導致投資部位之企業營運、資產受損或環境永續意識提高可能影響投資部位個別標的價格	價值減損	1. 制定「機構投資人盡職治理守則」，作為推動與執行責任投資之指導方針 2. 強化投資前評估，避免涉及爭議性產業或 ESG 風險因子有惡化疑慮之產業及投資標的
	市場 	2. 未能適時推出相關永續金融商品／服務，恐失去氣候變遷主題相關市場，造成業務及客戶流失、營收下滑	收入減少	「創新研發與科技應用委員會」負責規劃並持續關注市場及發展綠色金融商品，提供符合客戶需求之相關主題商品
		1. 公司被認定相對不環保而影響公司信譽，造成業務及客戶流失、營收下滑	公司名譽貶落、收入減少	1. 制定「機構投資人盡職治理守則」，作為推動與執行責任投資指導方針 2. 推動環境永續相關行動方案，制訂完善供應商管理政策，推動環境相關教育訓練，提升同仁環保意識
	名譽 	2. 若未能積極投入利害關係人所關切之氣候變遷議題，可能影響公司形象及信譽	公司名譽貶落、收入減少	3. 針對各利害關係人群組設有溝通管道，確實回應各利害關係人關注之議題及需求

類型	相關風險事項	影響範圍	營運衝擊	因應措施或監控機制
實體風險	立即性 颱風、洪水等極端天氣事件嚴重程度提高 		營運中斷、資產價值減損	- 訂有「經營危機應變措施」、「資通安全緊急應變計畫暨作業處理程序」等營運持續、應變機制，並定期辦理異地備援演練，俾於災害發生期間可維持正常運作 - 營運地點優先考量都會區，並以耐震係數高且非低窪地區之建築物為主，使發生災害時之影響減至最低 - 對於營運據點設備以保險方式轉嫁風險及填補損失，以減緩對公司造成之損失
			損失增加	- 運用內部資料庫、淹水潛勢評估分析，進行天災風險曝險監控 - 針對地震、颱風／洪水等事件，定期透過天災模型進行最大可能損失之評估，並據以安排適切之再保險合約 - 損防單位定期提供各縣市天災風險趨勢圖資料供核保單位參考適時調整核保作業 - 訂有「資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則」以因應發生天災損失而致流動性資金或緊急異常狀況之資金需求時，得以啟動相關因應措施

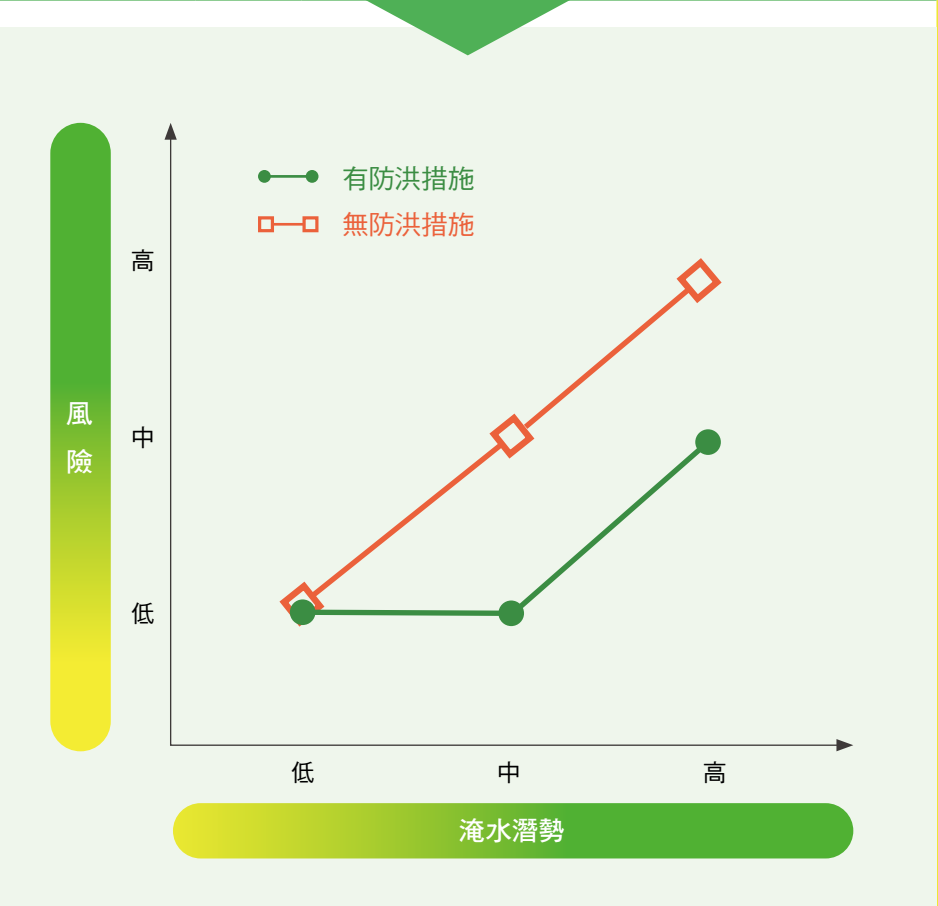
類型	相關風險事項	影響範圍	營運衝擊	因應措施或監控機制
實體風險	長期性 降雨（水）模式變化和氣候模式的極端變化、平均氣溫上升、海平面上升 		營運成本增加、資產價值降低	- 公司訂有「經營危機應變措施」、「資通安全緊急應變計畫暨作業處理程序」等營運持續應變機制，並定期辦理異地備援演練，俾於災害發生期間可維持正常運作 - 營運地點優先考量都會區，並以耐震係數高且非低窪地區之建築物為主，使發生災害時之影響減至最低 - 對於營運據點設備以保險方式轉嫁風險及填補損失，以減緩對公司造成之損失
			損失增加	- 運用內部資料庫、淹水潛勢評估分析，進行天災風險曝險監控 - 針對地震、颱風／洪水等事件，定期透過天災模型進行最大可能損失之評估，並據以安排適切之再保險合約 - 損防單位定期提供各縣市天災風險趨勢圖資料供核保單位參考適時調整核保作業 - 訂有「資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則」以因應發生天災損失而致流動性資金或緊急異常狀況之資金需求時，得以啟動相關因應措施

實體風險評估

為瞭解實體風險對旺旺友聯各營運據點的衝擊程度，透過颱風洪水模型，假設水庫與防洪設施正常操作，無設施破壞且無堤防潰堤情形下，在 24 小時雨量重現期下推測各地區可能發生之最大淹水深度，在各分公司中，除蘭陽分公司會有遭受淹水可能外，其餘皆顯示為無淹水之虞的低風險。

NO	單位	地址	風險等級		防洪措施	整體風險值
			24H 降雨量 350mm	24H 降雨量 650mm		
A1	總公司	台北市忠孝東路四段 219 號 4 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A2	永安分公司	台北市承德路一段 70 號 13 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A3	台北分公司	新北市板橋區文化路二段 453 號 9 樓	低（無淹水）	低（0.5~1.0 公尺）	有	低
A4	桃園分公司	桃園市大興西路二段 6 號 2 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A5	中壢分公司	桃園市中壢區環北路 398 號 13F-5	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A6	新竹分公司	新竹市東區東光路 55 號 3 樓之 2	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A7	蘭陽分公司	宜蘭縣五結鄉中正路三段 184 號 3 樓	低（無淹水）	高（2.0 公尺以上）	有	中
A8	台中分公司	台中市西屯區文心路三段 230 號 4 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A9	南投分公司	南投縣草屯鎮和興街 94 號 4 樓之 1	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A10	彰化分公司	彰化市中山路一段 401 號 7 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A11	豐原分公司	台中市豐原區圓環西路 23 號 7 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A12	台南分公司	台南市南門路 75 號 6 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A13	嘉雲分公司	嘉義市興業西路 336-1 號 9 樓 1	低（0.5~1.0 公尺）	低（0.5~1.0 公尺）	有	低
A14	岡山分公司	高雄市岡山區介壽路 74 號 1、2 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A15	永康分公司	台南市永康區中華路 425 號 17 樓之 1	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A16	玉山分公司	高雄市苓雅區四維四路 3 號 6 樓	低（無淹水）	低（0.5~1.0 公尺）	有	低
A17	高雄分公司	高雄市前金區中山二路 533 號 10 樓	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低
A18	屏東分公司	屏東市公園路 19 號之 4	低（無淹水）	低（無淹水）	有	低

項目	等級	說明
淹水潛勢	低	無淹水或低於 1 公尺
	中	淹水深度 1.0~2 公尺
	高	淹水深度 2.0 公尺以上
防洪措施	有	備防水閘門／板、緊急應變計畫或位置高於 1 樓
	無	全無準備
整體風險值	低	風險良好，損失率低
	中	風險適中，四周排水不佳可能出險
	高	風險不佳，四周排水良好可能出險



管理方針	
重大主題	能源管理
政策方向	落實節能減碳，用電、用水節約，不浪費資源
核心目標	- 單位人均碳排量至 2020 年減少 2%（2019 年為基期） - 單位人均用水量至 2020 年減少 3%（2019 年為基期） - 單位人均電力節用至 2020 年降低 2%（2019 年為基期）
績效成果	2020 年排放 613,886 kgCO₂e，單位人均排碳減少 8.7% 2020 年使用自來水 11.809 百萬公升，單位人均用水量減少 2.8% 2020 年使用 4,341,807 百萬焦耳，單位人均電力減少 5.9%
行動方案	- 向同仁日常宣導節能減碳行為 - 汰換老舊設備
如何管理	
投入資源	更換設備經費
回饋機制	- 員工意見信箱 - 勞資會議
評估機制	內部稽核



4.2 能資源管理

能源管理

旺旺友聯營運型態主要為辦公室作業，無直接生產行為，溫室氣體排放係以辦公用之電力消耗為主要項目，透過每月統計電力能源消耗，計算出因使用電力而產生的二氧化碳當量，作為溫室氣體排放量之依據。2020 年使用 4,341,807 百萬焦耳（1 度＝ 3.6 百萬焦耳）。溫室氣體範疇二依照能源局於 2020 年 6 月 30 日公告 2019 年度之電力排碳係數為 0.509 kgCO₂e／度計算產出 613,886 kgCO₂e。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%，為便於比較每年度相對於上年度節能的程度，我們以前一年度為基準年，計算出年增率，彰顯旺旺友聯能源資訊揭露之完整性。

項目	2017	2018	2019	2020	最後一年年增率
能源投入					
電力（度）	1,285,182	1,635,881	1,241,835	1,206,063	-2.9%
能源消耗					
電力（百萬焦耳）	4,626,655	5,889,174	4,470,606	4,341,807	-2.9%
能源密集度					
總能源消耗量（百萬焦耳／人）	4,385	5,204	4,079	3,839	-5.9%
溫室氣體產出					
範疇二：間接排放（kgCO ₂ e）	669,579	852,294	646,996	613,886	-5.4%
溫室氣體排放密集度					
範疇二：間接排放（kgCO ₂ e／人）	635	795	590	543	-8.7%

邊界：旺旺友聯採用營運控制法，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／嘉雲／永康／台南／高雄／玉山／岡山／屏東。

水資源管理

旺旺友聯（含 18 個營運據點）所使用的水源 100% 皆來自臺灣自來水公司，並無使用地下水或其他水源，故無因取水問題而對水源產生污染或破壞。各大樓之用水僅為員工之生活用水（含飲用、洗滌、清潔環境等用途），生活之廢污水排放也均合法透過污水下水道逕行處理，2020 年無不法污染之情事發生，對環境水源地亦無顯著之衝擊。2020 年使用自來水 **11.809 百萬**公升。

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%，彰顯旺旺友聯能源資訊揭露之完整性。

類別	2017	2018	2019	2020	最後一年年增率
總取水量（百萬公升）	9.160	8.971	11.760	11.809	0.4%
人均用水量（百萬公升／人）	8.7	8.3	10.7	10.4	-2.8%

4.3 節能減碳

節能減碳措施

旺旺友聯藉由節能減碳措施達到永續環境之理念，透過提升各項能資源使用效率與使用對環境影響較低之再生原物料來做到與環境共生共榮。

照明節能



- 每天中午休息時間均按時熄燈。如需使用照明設備，僅限用自己辦公座位部份之照明。
- 隨手關閉閒置電器設備；評估採光需求，減少多餘燈管數，並採用節能省電燈管。
- 加班同仁僅開啟自己座位部份之照明、無人使用之儲藏室也須隨時關燈。

空調節能



- 會議結束隨手關閉空調設備。
- 總部、分公司、各通訊處皆定期清洗保養冷氣濾網，維持冷氣效率，降低耗電，並逐步汰換老舊效能差之空調設備。
- 提醒下班同仁將個人電子設備皆關機，勿有閒置設備，浪費電力。
- 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，2020 年度採購節能空調設備共計 **223 萬元**。
- 制定自動檢查計畫，並確實執行。

其他環保友善措施



- 影印紙使用農作物造紙，標榜不砍伐天然森林，以自行種植樹木的方式蒐集原料，佔全公司紙張使用量 **24%**。
- 提醒同仁自備隨身杯、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。
- 更換分公司舊型飲水機。

數位化保單

旺旺友聯為響應環保愛地球，至 2020 年全力推動電子保單已具成效，2019 年電子保單簽發數為 4,234 張，2020 年大幅增加至 **61,924** 張，增加 57,690 張，成長率 **1,362.5%**，未來仍將持續動並鼓勵保戶以電子保單取代紙本保單，一同為創造環境永續而努力。2021 年簽發電子保單目標件數為 75,000 張。

為響應環保節能愛護地球，減少紙張用量，旺旺友聯大力推廣電子保單，透過保單全面電子化，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，再加上全球暖化、環境污染的議題受到重視，推廣電子保單成為保險業的重大議題。

保單電子化隨之而來之隱憂，就是個資隱私問題，旺旺友聯為保護顧客個資，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。

近年因地球暖化日益嚴重，造成全球氣候變遷，對於生態體系、人類社經活動與生命安全等都會造成很大的傷害。旺旺友聯為減少紙張使用，所以積極推動「電子保單」服務，取代傳統紙本保單，並在 2020 年 10 月 1 日起至 2021 年 1 月 3 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。



4.4 供應商管理

旺旺友聯視供應商為永續經營的延伸，期許透過交易合作的關係與供應商一起發揮正面影響力，在日常採購業務中導入環境保護思維，訂定供應商管理辦法，力圖與供應商建立綠色供應鏈，達成雙贏之綜效。

旺旺友聯供應商分為設備、資訊、及工程修繕，採購的項目包含辦公家具、事務機器、資訊設備及系統服務、電信通訊、印刷、營舍修繕及裝潢等，常態性合作的廠商共計約 40 家。

旺旺友聯與供應商共同遵循相關社會、環境法令規範，開創永續經營環境；其政策理念為：



1. 妥善評估採購行為及供應商對環境與社會之影響。



2. 結合供應商共同致力提升企業社會責任。



3. 擬於 2021 年訂定供應商管理辦法，並依照供應商類型及契約金額，要求供應商簽訂人權及環境永續承諾書，內容將包含注重人權制度、職業安全衛生管理、環境永續保護等。

供應商管理實際作法

- ◆ 採購管理上，旺旺友聯致力於評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並與供應商合作，共同致力落實企業社會責任。
- ◆ 每年定期查訪委外作業供應商，以掌握委外供應商是否遵守職業安全衛生相關法令及資訊安全防護並遵守旺旺友聯相關法規與準則規範。

5 社會關懷 實踐公益



管理方針

重大主題	社會公益
政策方向	關懷弱勢，幫助更多需要幫助的人
核心目標	- 藉由捐款、實物捐贈、企業志工服務或提供免費專業服務，參與社區發展、文化教育及慈善公益團體 - 持續贊助外部的文教、慈善基金會，攜手為地區的文化教育及社會公益盡心盡力
績效成果	2020 年微型保險捐助 19 個慈善機構，已有 3,026 人受惠 2020 年捐助公益基金會等機構共 820,000 元 - 參與推廣健康、運動、藝術等相關社區回饋活動共 750,000 元 - 全省志工隊舉辦 / 參與 7 場公益活動，包含贊助金額及活動費用共 783,980 元
行動方案	- 以弱勢族群為對象推廣微型保險，使該族群可獲得基本保險的保障，全公司裡各單位都有配置預算，並每月追蹤預算執行進度 - 全省共成立 6 個旺旺友聯志工隊，透過旺旺友聯密集的服務據點來積極投入社會公益活動 - 鼓勵員工參與社區服務、關懷弱勢族群、提供社會急難救助，並補助志工車馬費 300 元 / 每次
如何管理	
投入資源	公司提撥公益預算由各地區志工隊執行
回饋機制	公司網站
評估機制	- 公益預算執行比率：需達 90% 以上 - 各地區志工隊舉辦或參與公益活動次數：每年至少一次

2020 公益活動成效

旺旺友聯 2020 社會公益費用支出合計 **3,359,472 元**。

1



健康醫療講座

11 場

推動健康醫學講座活動，促進民眾相關健康營養知識並培養運動習慣，使民眾了解健康知識，養成民眾健康飲食與規律運動的好習慣，並增進民眾對醫療保健資源之認識及使用。

2



全民健康

6 場

健走活動不僅可以增加心肺功能、強化骨頭，還有解除壓力、控制體重、延緩老化等許多好處。「健行」現正風行很多國家，成為健身新風潮。響應政府政策，推廣全民運動，結合地方景點，以自然方式體驗及欣賞風景區的文人之美，帶動各界民眾參與環保、節能、減碳、親子、健康的全民休閒運動。

3

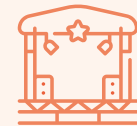


藝術暨體育

6 場

鼓勵青年從事藝術創作，發掘「青年畢卡索」及倡導藝術風氣，協辦台北市關渡宮舉辦『大專學生西畫新秀獎』，以結合關渡宮廟宇建築工藝，地理人文環境，倡導藝術風氣，希望能推展全民美育活動及提昇美術水準。

4



公益演唱會

9 場

2020 年以「讓奉獻成為一種榮耀」的主題，感謝志工無私的奉獻，以「微笑服務、助人最樂」的精神，投身各領域的志願服務，協助推動縣政與社會公益。

5



弱勢關懷

無論是偏鄉學童、身心障礙、獨居老人…等，透過各公益團體協辦各類型活動，期盼藉由活動的參與，鼓勵這些大、小朋友走向戶外迎向陽光，找回生命中的自信，並與時下青年共同找出對生命的熱情和動力，進而回饋社會。

6



賑災扶助

2020 年新冠肺炎疫情除了「口罩之亂」，酒精遭到各地民眾搶購一空，旺旺友聯希望在國人防疫上出一份力。秉持著以「人」為出發點為人服務，開始做水神抗菌液補充站公益，在台北總公司及全省分公司門口免費發放「水神抗菌液」。

微型保險－弱勢族群最堅實的後盾

旺旺友聯為照顧弱勢族群，積極配合政府建構社會防護網，極力推動「微型保險」業務，保障弱勢者遇到突然其來的死傷事故時，家中經濟不致於陷入困境。旺旺友聯自 2014 年推動微型保險起，共計有心路社會福利基金會等 41 個團體、1 萬 6599 人受惠，保費收入超過 486 萬元。2017 年及 2018 年旺旺友聯獲得「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，2020 年更獲頒**微型保險競賽－永續關懷獎**殊榮。

金管會自 2009 年推廣微型保險，讓弱勢者藉由小額保費支出，當不幸遇上死亡、失能等保險事故時，其家庭得以享有壽險、意外險、實支實付醫療險等基本保障，不致斷炊。幫助弱勢族群架構防護網的理念，旺旺友聯深感認同，故將持續為微型保險業務的推動努力，以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，旺旺友聯也將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」。

旺旺友聯總經理劉自明（左）
從金管會主委黃天牧（右）手中
領取 2020 年度微型保險競賽－永
續關懷獎，展現旺旺友聯積極響應
政策推動，且致力於推動微型
保險業務。



旺旺友聯 攜手相連 讓愛無限

◆ 反毒青春健行

2020 年父親節有場別開生面的活動，由嘉義市政府主辦，嘉義市家長協會承辦的「反毒青春健行、反暴互助探索」，其目的為宣導兒少自我保護觀念，拒絕毒品誘惑、性別暴力及兒少性剝削等理念，旺旺友聯也一同響應此活動，除捐獻 10 萬元外，另號召 20 位志工共同加入，一起藉由「健行、探索」活動，讓彼此一起手牽手，反毒、反暴力，讓愛更美麗。



◆ 石碇和平國小慈善課程

和平國小是石碇區的迷你國小，學生人數不到百人，此校學生暑假大多無人照顧，和平國小姜校長為了讓學生在暑假時有處可去，藉由旺旺友聯公司贊助暑假慈善教學課程，課程主題為『樂高拍電影』，學習內容包含資訊教育、英語學習、影片設計等全方位跨領域學習，透過做中學帶給學生更多元和有趣的學習。



◆ 海上救生協會

第九屆中華民國海上救生協會腦麻兒童暨身障人士海上體驗活動，海上救生協會平時除了緊急支援救難工作之外，也協助各縣市辦理水域安全宣導活動；旺旺友聯特別與海上救生協會合作舉辦「海好有你」水上育樂活動，讓平時鮮少有機會體驗海域活動樂趣的腦性麻痺兒童、身心障礙者們，可以安全無虞地享受徜徉在蔚藍大海上的樂趣。



◆ 孩有未來 101 音樂會

在偏鄉，看到現實生活中，人們似乎缺了自覺、少了自立。我們深切體認到，至少要站得起來、站得穩，才能直挺挺地，參與外面的世界。可以很自在，擁有一份自己的眼光，投入自己的熱情，才能繼續帶領後面的孩子，本次旺旺友聯攜手安泰銀行一同為「孩子的書屋」，舉辦「孩有未來」愛心市集義賣活動及秋季音樂會，藉由這次的活動希望能發揮社會正向影響力，並幫助他們募集更多的資源，進而造福更多偏鄉兒童。



◆ 第六屆羽翔盃

羽球運動對於一般常人來說它是一項簡單的運動項目，但對於行動不便的肢障者卻是一大考驗。社團法人彰化縣肢體傷殘協進會為鼓勵身心障礙朋友接觸羽球運動，與彰化縣育達慈善會所共同所舉辦「第六屆羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽」，期望參賽者以球會友互相砥勵，並鼓勵身心障礙朋友走戶外迎向陽光，找回生命中的自信，並帶動運動的風氣，促進身心健康，旺旺友聯以實際行動來應援彰化縣肢體障礙協會及肢障朋友們，從第三屆開始就投入資源，盡一份微薄心意，確保此項活動能永續進行。



◆ 北高雄家扶中心

北高雄家扶中心舉辦「第 33 屆歲末寒冬暖流慈幼大會」，540 戶 1800 人出席活動，今年主題定為「愛匯家扶傳遞幸福」，現場活動盛大又溫馨。特別在今年疫情影響下，仍秉持著提供弱勢家庭及孩童關懷及溫暖，每年都會舉辦寒冬暖流慈幼大會，讓扶助家庭感受到社會溫暖的力量。





◆ BE HEROES 足球菁英學院

近年來國內足球運動日益受到重視，旺旺友聯為推廣健康生活及支持國家運動發展，特支持由「陳柏良公益信託基金」舉辦的「2020 BE HEROES 足球菁英學院（訓練營）及高中足球南北菁英對抗賽」，希望藉此培育台灣年輕的足球選手，讓台灣擁有足球夢的年輕選手夢想起飛。而旺旺友聯總經理劉自明先生還參加 12 碼 PK 公益競賽，勝出的一方每人將捐出 1 萬、敗隊每人捐 2 萬，共 24 萬，全數投入「陳柏良公益信託基金」，繼續灌溉台灣基層足球。

◆ 捐贈水神抗菌液

新冠肺炎肆虐全球，雖台灣防疫有成，但民眾難掩憂心，為求長期作戰，瘋狂四處搶購、囤積口罩及酒精，造成全台防疫物資大短缺。有鑒於此，旺旺集團秉著「保護別人，就是保護自己」的互助理念，將旗下防疫產品「水神」捐贈全台各地，提供有需求的民眾免費索取，旺旺集團旗下旺旺友聯也隨即開放成為水神抗菌液領取地點，旺旺集團關懷台灣，期盼能為台灣防疫盡一份心力。



◆ 公益演唱會

俗話說「台灣最美的風景是人」，社會上許多角落都可見志工們默默付出，為了感謝全台志工的奉獻，旺旺文教基金會、中國時報、中視、中天電視主辦「2020 讓奉獻成為一種榮耀公益演唱會」巡迴全台演出，旺旺友聯亦參與協辦 10 月 17 日台東場、11 月 7 日苗栗場、12 月 18 日新竹市等 9 個場次，用音樂娛樂建立企業推廣社會良善風氣的口碑。

其中 12 月 18 日於新竹縣政府大禮堂舉辦的場次，為感謝志工朋友在疫情期間辛勞付出，邀請藝人演唱多首膾炙人口的經典名曲，向在場 600 多名社福志工致敬，活動現場氣氛熱絡、座無虛席，現場嘉賓包括新竹縣議員陳栢維、林增堂、新竹縣不動產開發商業同業公會理事長吳國寶、新竹縣副縣長陳見賢、旺旺文教基金會主任周哲仁等，眾人對於「旺旺中時公益演唱會」的理念給予肯定與讚許，因此特地到場向近千名志工致敬並傳達祝福之意。



捐款贊助

單位：元

專案名稱	受捐贈團體名稱	捐贈金額
「打開聲音的門」聽覺輔具及聽檢設備經費募集計劃	財團法人雅文兒童聽語文教基金會	20,000
大手牽小手圍爐過好年	財團法人現代婦女教育基金會	20,000
樂活人生 從盲開始「樂活大學」	財團法人台灣省私立台灣盲人重建院	20,000
點燃花蓮原鄉部落學童的希望	財團法人喜憨兒社會福利基金會	20,000
用愛守護陽光孩子	財團法人陽光社會福利基金會	20,000
全國校園反毒相聲巡迴宣導	社團法人中華青少年純潔運動協會	20,000
請幫我，好好長大	財團法人羅慧夫顏顏基金會	20,000
漸凍人家庭守護天使	中華民國運動神經元疾病病友協會	20,000
勇敢走新路：每個夢想都值得祝福	財團法人心路社會福利基金會	20,000
偏鄉老弱不孤單，一份捐款支持兩個家	財團法人介惠社會福利慈善基金會	20,000
用愛力挺－憨兒就業能力培訓計畫	財團法人育成社會福利基金會	20,000
助老幸福呷百二，永飽健康袋給你	財團法人老五老基金會	20,000
走出黑夜，讓孩子的心亮起來	社團法人中華民國肯愛社會服務協會	20,000
支持三失老人常年服務暨第 31 屆寒士吃飽 30 尾牙	財團法人華山社會福利慈善事業基金會	20,000
讓孩子擁有能力，翻轉未來！許自己一個夢！	財團法人博幼社會福利基金會	20,000
送愛天使－兒少保護服務計畫	社團法人台灣展翅協會	20,000
性侵害受害者展心復原計劃	財團法人現代婦女教育基金會	20,000
讓愛啟程－重建少年的生命之旅	社團法人中華基督教以琳關懷協會	20,000
破繭重生 活出新視界	財團法人台灣省私立台灣盲人重建院	20,000
「皂」夢小作所前進新生活	財團法人中華民國唐氏症基金會	20,000
加點愛・微笑更燦爛－選擇多一款，生活多百款	財團法人心路社會福利基金會	20,000
交通安全教育績優學校獎金	嘉義市立民生國民中學	15,000
	新竹市東區三民國民小學	8,000
	屏東縣內埔鄉內埔國民小學	9,000
	苗栗縣竹南鎮竹南國民小學	9,000
	金門縣金湖鎮開瑄國民小學	9,000

附錄——GRI 準則對照表

GRI Standards 揭露項目對照表

揭露內容		章節主題	頁碼
一般揭露 (2016)			
102-1	組織名稱	1.1 公司簡介	20
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 公司簡介	20
102-3	總部位置	1.1 公司簡介	20
102-4	營運據點	1.1 公司簡介	21
102-5	所有權與法律形式	1.1 公司簡介	20
102-6	提供服務的市場	1.1 公司簡介	21
102-7	組織規模	1.1 公司簡介	20
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1 員工照顧	69
102-9	供應鏈	4.4 供應商管理	90
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	2020 年組織無重大變化	
102-11	預警原則或方針	1.3.4 風險控管	39
102-12	外部倡議	3.3 員工權益	78
102-13	公協會的會員資格	1.1 公司簡介	25
102-14	決策者的聲明	董事長的話	3-4
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3.2 誠信經營	33-34
102-18	治理結構	1.3.1 董事會運行	29
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	6-8
102-41	團體協約	無團體協約	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	利害關係人議合	6-8
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	6-8
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	利害關係人議合	6-8
102-45	合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	2
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於本報告書	2
102-47	重大主題表列	重大議題鑑別	9-14
102-48	資訊重編	無資訊重編	
102-49	報導改變	重大議題鑑別	14

揭露內容		章節主題	頁碼
102-50	報導期間	關於本報告書	2
102-51	上一次報告書的日期	關於本報告書	2
102-52	報導週期	關於本報告書	2
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	2
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	2
102-55	GRI 內容索引	附錄－ GRI 準則對照表	101-104
102-56	外部保證 / 確信	關於本報告書	2
GRI 103 管理方針			
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大議題鑑別	9-14
GRI 200 經濟			
GRI 201：經濟績效 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	1.2 營運績效	26
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.2 營運績效	27
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1 氣候變遷因應（部份揭露）	80-85
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.1 員工照顧	70-71
201-4	取自政府之財務補助	無取自政府之補助	
202：市場地位 2016			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	3.1 員工照顧	71
205：反貪腐 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	1.3.2 誠信經營	33
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.3.2 誠信經營	34
206：反競爭行為 2016			
206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2020 年無違反相關情事	
GRI 300 環境			
302：能源 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	4.2 能資源管理	86
302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 能資源管理	87
302-3	能源密集度	4.2 能資源管理	87

揭露內容		章節主題	頁碼
303：水與放流水 2018			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	4.2 能資源管理	86
303-1	共享水資源之相互影響	4.2 能資源管理	87
303-3	取水量	4.2 能資源管理	87
305：排放 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	4.2 能資源管理	86
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	87
305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 能資源管理	87
307：有關環境保護的法規遵循 2016			
307-1	違反環保法規	2020 年無違反環保法規	
GRI 400 社會			
401：勞雇關係 2016			
401-1	新進員工和離職員工	3.1 員工照顧	70
401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	3.1 員工照顧	72
401-3	育嬰假	3.1 員工照顧	72
402：勞資關係 2016			
402-1	關於營運變化的最短預告期	3.3 員工權益	78
403：職業安全衛生 2018			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.1 員工照顧	68
403-3	職業健康服務	3.1 員工照顧	73-74
403-6	工作者健康促進	3.1 員工照顧	73
403-9	職業傷害	3.1 員工照顧	74
404：訓練與教育 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.2 人才培育	75
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2 人才培育	76
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1 員工照顧	75

揭露內容		章節主題	頁碼
405：員工多元化與平等機會 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.1 員工照顧	68
405-1	治理單位與員工的多元化	3.1 員工照顧	69
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	3.1 員工照顧	71
406：不歧視 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.3 員工權益	77
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	3.3 員工權益	78
411：原住民權利 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.3 員工權益	77
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	3.3 員工權益	78
412：人權評估 2016			
103-2 103-3	管理方針及其要素、管理方針的評估	3.3 員工權益	77
412-2	人權政策或程序的員工訓練	3.3 員工權益	78
415：公共政策 2016			
415-1	政治捐獻	無政治捐獻	
417：行銷與標示 2016			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	2020 年無發生相關之情事	
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件		
418：客戶隱私 2016			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2020 年無發生相關之情事	
419：社會經濟法規遵循 2016			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	1.3.2 誠信經營	36

附錄——查證聲明書



獨立保證意見聲明書

旺旺友聯產物保險股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書

英國標準協會與旺旺友聯產物保險股份有限公司(簡稱旺旺友聯)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對旺旺友聯產物保險股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書進行評估和查證外，與旺旺友聯並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對旺旺友聯產物保險股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書所界定範圍內的相關事項進行保證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查旺旺友聯提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由旺旺友聯一併回覆。

查證範圍

旺旺友聯與英國標準協會協議的查證範圍包括：

- 1.本查證作業範疇與旺旺友聯產物保險股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
- 2.依照 AA1000 保證標準 v3 的第 1 應用類型評估旺旺友聯遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結旺旺友聯產物保險股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書內容，對於旺旺友聯之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、旺旺友聯所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書並無重大之不實陳述。我們相信有關旺旺友聯 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了旺旺友聯對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就旺旺友聯所提供之足夠證據，表明其依循 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於旺旺友聯政策進行高階管理層訪談，以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式，然而，我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2020 年報告書反映出旺旺友聯已尋求利害關係人之參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了旺旺友聯之包容性議題。

重大性

旺旺友聯公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了旺旺友聯之重大性議題。

回應性

旺旺友聯執行來自利害關係人之期待與看法之回應。旺旺友聯已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了旺旺友聯之回應性議題。

衝擊性

旺旺友聯已鑑別並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。旺旺友聯已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了旺旺友聯之衝擊性議題。

GRI 永續性報導準則

旺旺友聯提供有關依循GRI永續性報導準則之自我宣告，與相當於"核心選項"(每個涵蓋特定主題GRI準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照GRI永續性報導準則的社會責任與永續發展之相關揭露項目已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了旺旺友聯的社會責任與永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為旺旺友聯負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具專業背景，且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:


Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020094
2021-05-30

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.



旺旺友联产物保险公司
Union Insurance Company