



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company

2024 ESG REPORT

永續報告書



目錄

關於 本報告書

0.1 關於本報告書	03
0.2 董事長的話	05
0.3 關於旺旺友聯	06
0.4 2024 年永續發展重點績效	09

1 永續策略與 經營績效

1.1 永續管理架構與策略	11
1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13

2 公司治理與 誠信經營

2.1 公司治理架構與運作	24
2.2 誠信經營與法令遵循	25
2.3 風險管理制度與運作	26
2.4 永續供應鏈管理	28

3 責任金融與 永續投資

3.1 責任投資	30
3.2 普惠與綠色金融實踐	33

4 氣候變遷 積極守護

4.1 氣候變遷行動	39
4.2 能資源管理	47

5 公平待客與 客戶服務

5.1 公平待客原則與客戶關係經營	49
5.2 數位金融服務	55

6 員工價值與 幸福職場

6.1 員工照顧與福利制度	60
6.2 職涯發展與培育機制	65

7 社會關懷 實踐公益

社會關懷 實踐公益	71
-----------	----

8 附錄

GRI 準則對照表	77
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB) 對照表	81
聯合國永續保險原則 (PSI) 索引表	84
氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表	86
上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表	87
獨立保證意見聲明書	89



關於本報告書

本報告書為旺旺友聯產物保險股份有限公司（以下簡稱「旺旺友聯」、「本公司」）2024 年永續報告書（以下簡稱為「本報告書」），秉持誠信公開與透明的原則，旺旺友聯完整且透明揭露 ESG 各面向的營運績效及具體作為，忠實呈現旺旺友聯與各相關利害關係人的溝通以及永續議題上的投入。對於公司治理、風險控管、責任保險、綠色金融、環境保護、公平待客、資訊安全、人權保障、員工照護與發展等多項關鍵議題，展現對社會與環境正面影響的決心。未來，旺旺友聯將持續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客戶服務，致力於為所有利害關係人創造永續價值，也為提升全民生活品質盡最大的心力。

| 報告期間與揭露範疇 | GRI 2-2、2-3

本報告書揭露期間為 2024 年度（2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、環境、社會各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分績效數據將會追溯過往資訊或（亦）延伸至 2025 年度最新資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。本報告書以旺旺友聯產物保險股份有限公司為主體，報導範疇涵蓋本公司位於台北之總公司及台灣地區的 13 家分公司、16 個服務中心及 10 個通訊處，約佔本公司合併財務報表整體營收的 99%，經評估對本報告書之整體揭露不具重大影響。

本報告書對先前報告書中所賦予之任何資訊未進行重編，數據範疇如有調整將在報告書中附註說明。

上一發行版本
2024 年 07 月



現行發行版本
2025 年 08 月



下一發行版本
預計 2026 年 08 月

| 報告書撰寫原則暨外部查證 | GRI 2-4、2-5

本報告書係依據以下指導綱領進行編撰：

- 全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之《GRI 通用準則 2021》
- 永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）保險業準則
- 氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD）
- 永續發展目標（UN Sustainable Development Goals, SDGs）
- 臺灣金融監督管理委員會《保險業氣候相關風險財務揭露指引》

依循金融監督管理委員會永續發展報告的規範發行

本報告書中資訊取得之第三方聲明書包含：

資訊類別	資訊揭露依循項目	查驗／確信機構
永續資訊	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法所規定金融保險業應揭露之永續指標依財團法人中華民國會計研究發展基金會所發佈之確信準則 3000 號《非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件》（係參考國際確信準則 ISAE 3000 訂定）	安侯建業聯合會計師事務所 獨立有限確信（limited assurance）
財務資訊	國際財務報導準則（International Financial Reporting Standards, IFRS）	安侯建業聯合會計師事務所
其他資訊	ISO 27001 資訊安全管理系統認證	新加坡商英國標準協會集團私人有限公司台灣分公司 （原：香港商英國標準協會太平洋有限公司台灣分公司）
	BS 10012 個人資料管理系統驗證	
	ISO 22301 營運持續管理系統認證	

| 報告書審查方式 | GRI 2-14

本報告書的資料內容是由永續發展委員會底下各小組負責進行資料彙整和編輯。各小組負責人將進行初步審閱、校對，確保其數據、內容正確性。報告書經第三方確信後，將提交至永續發展委員會進行最後的審閱，上呈至董事會通過後發布永續報告書。（[ESG-1-1](#)）

| 意見回饋 | GRI 2-3

期盼藉由本報告書，讓各利害關係人更加瞭解旺旺友聯推廣永續發展的努力與決心。歷年發行之中文及英文版永續報告書皆完整揭露於旺旺友聯官網之「企業永續」專區，提供瀏覽下載。如您對本報告書有任何疑問或建議，歡迎您聯絡旺旺友聯，聯絡資訊如下：

聯絡窗口：旺旺友聯產物保險股份有限公司 行銷企劃部 翁尚怡

電話：02-27765567

信箱：Sunny.Weng@wwunion.com

地址：台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓



▲旺旺友聯 - 企業永續專區



董事長的話

GRI 2-22

面對瞬息萬變的經濟環境與日益嚴峻的氣候挑戰，旺旺友聯產物保險始終秉持「穩健成長、誠信經營、永續發展」的核心價值，穩健前行。2024 年，在全體同仁齊心努力下，我們再次突破自我，不僅簽單保費收入創下歷史新高，核保盈餘與投資績效亦雙雙攀上巔峰，展現出公司長期深耕市場的實力與專業。然而，作為一家以信賴為根基的保險公司，我們深知企業的價值不僅在於營運成果，更在於能否回應時代趨勢，為社會創造持續正向的影響。

在此基礎上，我們將 ESG 理念深植公司治理與營運決策核心，將「節能永續」、「社會共榮」、「治理透明」三大永續策略融入每一項業務推動，從綠色保險商品的研發、節能減碳的實踐，到公平待客、普惠金融的推動、公益行動的落實，全面展現企業對環境與社會的承諾與責任。2024 年，我們更進一步將「永續發展委員會」提升為董事會下之功能性委員會，由獨立董事擔任召集人，確保董事會對 ESG 議題的監督與參與，真正將永續視為企業長遠發展的戰略目標。

「以專業成就信賴、以責任實踐永續」是我們對客戶與社會的莊嚴承諾。在風險日益複雜化的今日，保險業的角色不再僅止於損失補償，更應成為協助社會面對轉型風險的重要支柱。因此，我們積極提升綠色產業之承保能力，開發多元氣候適應型商品，協助客戶因應極端天候與產業變遷的挑戰。

永續不是短期作為，而是企業文化的長期承諾。本年度是旺旺友聯發行第十本永續報告書，這不僅是里程碑，更是新起點。我們深知，唯有持續創新、與時俱進，才能在市場中穩健立足，並為下一代保留更好的世界。未來，我們將持續強化內部治理、擴大利害關係人參與、深化綠色轉型，期許成為兼具風險管理專業與社會價值的領導品牌。

感謝所有同仁的付出、客戶的信賴、股東與夥伴的支持。讓我們攜手以更高的標準要求自己，持續精進、厚植實力，邁向更具韌性與永續的未來。

董事長署名



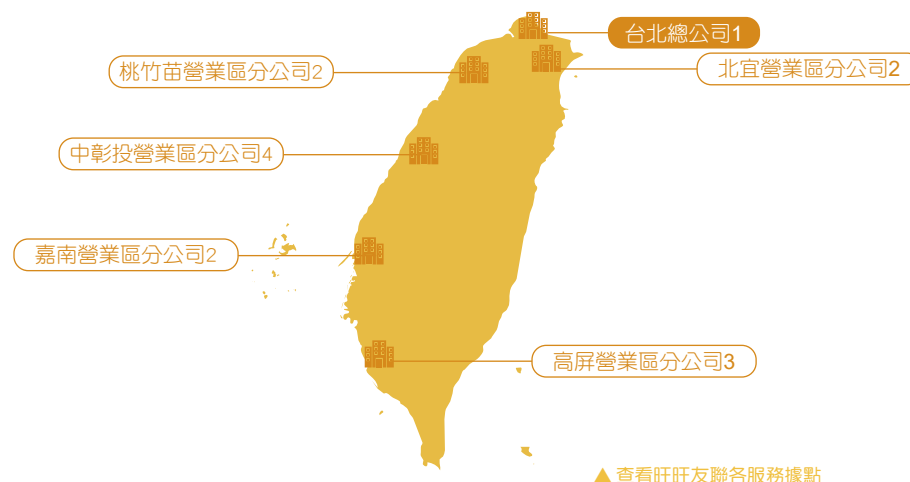
關於旺旺友聯 GRI 2-1

| 0.3.1 組織簡介 |

旺旺友聯產物保險公司成立於 1963 年，當時係由海外華僑及台灣企業人士集資創立，故命名為「友聯」。1992 年 5 月申請股票上市成功，成為臺灣產險業第一家上市公司。2007 年 6 月旺旺集團入主，同年 11 月公司正式更名為「旺旺友聯產物保險股份有限公司」。經過不斷的努力與自我要求提升，在市場上廣受民眾的認同，且獲利情況逐年增加，未來仍將保持著有心用心的精神，廣拓新業務通路，尋求更多優秀人才，持續擴大業務規模。

旺旺友聯的實收資本總額為 22.36 億，總公司位於台北市大安區，於全國共有 13 家分公司、16 個服務中心及 10 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、汽車險、海險、意外險、工程險、傷害險、健康保險及再保險業務等。近期貝氏信評發佈本公司評級為 A-(Excellent)，展望穩定；美國標準普爾評定本公司評級為 A-，展望穩定；中華信用評等公司評定本公司國內信評等級為 AA(twn)，展望穩定，顯示本公司財務能力健全及營運績效優良。

近年來，為因應氣候變遷所帶來的重大變化，世界各地對於 ESG 的意識日漸增長，旺旺友聯也善盡企業社會責任，在永續發展這條道路上不落人後，積極響應政府 2050 年的淨零碳排政策，持續提升各項綠能產業保險的承保能量，並研究開發新興綠色保險商品。此外，旺旺友聯秉持著取之於社會，回饋於社會的理念，近年來參與許多社會公益活動，以及大力推動普惠金融。而旺旺友聯也特別重視弱勢族群有關的保險商品，因此積極推動「微型保險」業務，擴大保險保護傘，讓弱勢民眾也有機會納入其中，期許能夠為社會帶來更多正向的能量及影響力。未來，旺旺友聯將持續秉持誠信經營、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，追求長期穩健核保利潤為目標，以創造更大的股東價值，最重要的是，讓「善盡企業社會責任」不只是一個口號，而是實際落實在公司各項決策當中，持續讓旺旺友聯成為客戶心目中最值得信賴的保險公司。



資訊類別	資訊揭露依循項目
公司正式名稱	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	新臺幣 2,236 佰萬元
員工人數	1,118 人
產業別	金融保險業
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	台灣

經營績效與保費收入 GRI 201-1

(G4-1-1、G4-3-1a、G4-1-2)

單位：仟元

近三年財務數據		2022 年	2023 年	2024 年
直接經濟價值	營業收入	8,500,870	10,177,513	11,016,347
經濟價值分配	營運成本	7,800,876	6,703,382	7,219,117
	員工薪資福利	1,298,014	1,369,921	1,474,560
	支付政府稅款	214,409	384,908	584,711
	支付出資人的款項	-	-	6,000
	社區投資	2,133	1,973	1,496
	合計	9,315,432	8,460,184	9,285,884
留存的經濟價值		(814,562)	1,717,329	1,730,463

註 1：直接經濟價值：包括銷售淨額加上自金融投資與資產銷售所得之收入。

註 2：留存的經濟價值：為「直接經濟價值」與「經濟價值分配」之差值。

單位：元

2024 年保費收入	金額	佔比
車險	7,947,159,511	58%
火險	2,394,869,798	18%
水險	436,809,299	3%
意外險	894,085,071	7%
工程險	975,238,166	7%
傷健險	1,007,909,688	7%
統計	13,656,071,533	100%

公協會參與 GRI 2-28

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，相互交流同業資訊、最新產業動向，除可促進強化同業之間良好關係，更可讓公司不斷精進競爭力，同時強化旺旺友聯服務水準與世界國際規範接軌。

參與之公協會名稱	擔任職務／資格
中華民國產物保險商業同業公會	劉自明總經理一理事 曹聖光副總經理一理事
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

信用評等

評等機構	評等等級	生效日期
標準普爾 (S&P)	A-	2024-09-25
AM Best	A- (Excellent)	2024-05-29
中華信評	twAA	2024-09-25

| 0.3.2 品牌理念與經營願景 | GRI 2-1

旺旺友聯成立於 1963 年，以誠信經營、穩健成長、永續發展為公司經營理念，持續落實法令遵循、厚實保險專業及強化公司治理，不斷精進與提升服務品質。追求長期穩健成長為目標外，最重要的是善盡企業社會責任，成為「客戶最值得信賴的保險公司」及「保戶最強的后盾」是旺旺友聯不斷前進成長的願景與目標。

在專業團隊之經營下，以「客戶需求」為本，「用心服務」為導向，根據不同市場的需求，持續推出多元化的保險商品；旺旺友聯總公司位於台北市，於全國共有 13 家分公司、16 個服務中心及 10 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、汽車險、海險、意外險、工程險、傷害險、健康保險及再保險業務等。



企業使命

「客戶最值得信賴的保險公司」
「保戶最強的后盾」

經營理念

「以「客戶需求」為本，
「用心服務」為導向
「業務好，好業務」

主要產品與服務

個人型保險商品



汽機車保險



健康傷害險



住宅火險



旅平險不便險

企業型保險商品



商業火險



工程險



責任險



意外險



海險

2024年整體保單件數超過211萬件，續保超過123萬件。

註1：主要客戶群主要分布於國內地區，約佔99%，少部分人客戶承保國外資產(占比約1%)，例如外銷產品責任險、商業火險等

註2：公司與保戶契約為保險契約，採每年簽訂，主要為承保保戶風險之轉嫁，如：實質性風險：火災，天災等及營業中斷風險



0.4 2024 年永續發展重點績效

2024 年永續發展重點績效

面向▶

E 環境面

S 社會面

G 公司治理面

績效▶

- 發布氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書
- 2024 年排放 928.712 公噸 / CO₂e
- 2024 年使用自來水 13,992 百萬公升，單位人均用水量增加 11.54% (2020 年為基期)
- 2024 年單位人均電力減少 13% (2020 年為基期)

- 2024 年旺旺友聯共計 484 人次加入志工行列，共計服務 1,650 小時
- 2024 年主辦全台六地：台北、板橋、中壢、台中、台南、高雄捐血活動及贊助 10 場公益演唱會。
- 2024 年主辦 9 場保險知識宣導活動，宣導人數超過 600 人次
- 為身心障礙及六十五歲以上客戶設立「身心障礙暨樂齡服務專線」
- 第二屆旺旺中時金融服務評鑑大賞卓越精進獎

- 2024 年度營業收入 11,016.35 佰萬元，較前年度成長 8.24% 及稅後淨利 12 億元
- 連續 10 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」
- 持續獲得 A.M.Best 信用評等肯定，授予「財務強度 A-(Excellent)」等級
- 簽單保費收入創歷史新高 136.6 億元
- 保費成長率 11.2%
- 稅後基本每股盈餘為 5.46 元
- 股東權益 73 億元，較前年度成長 19.9%

1

永續策略與 經營績效

1.1 永續管理架構與策略

1.2 利害關係人溝通與重大主題管理



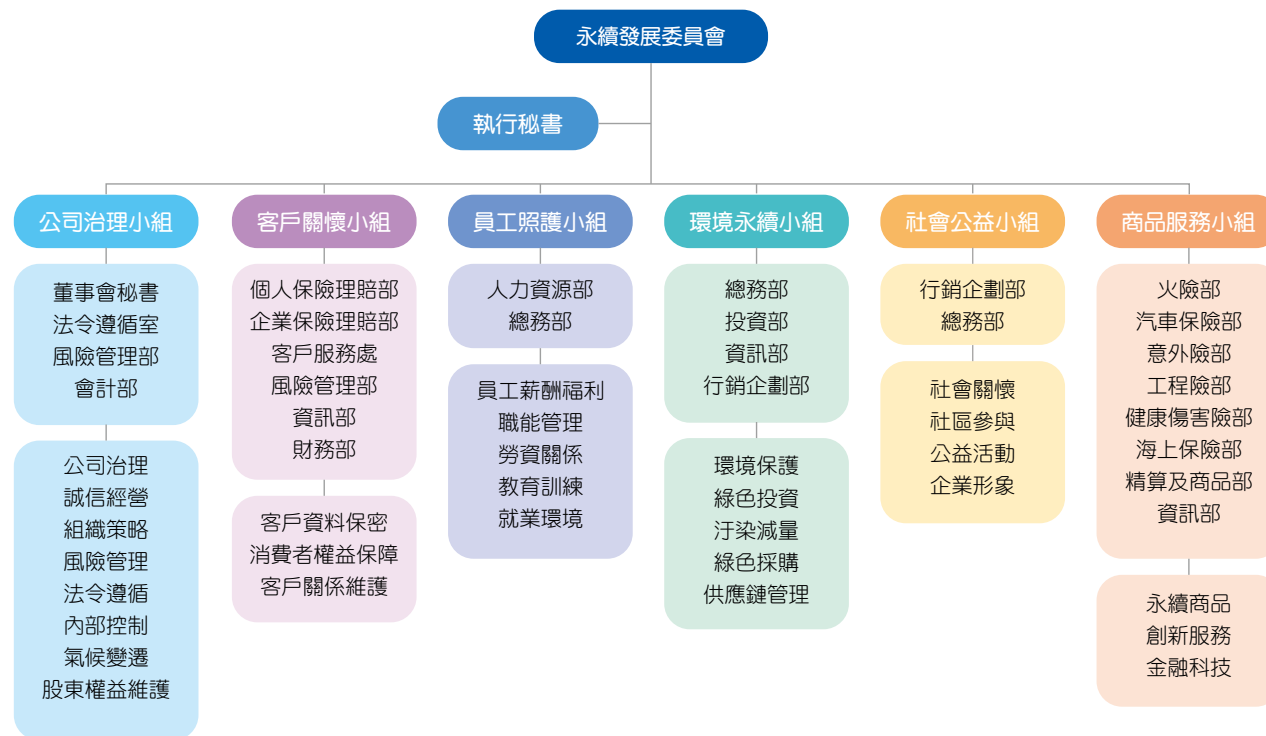
1.1 永續管理架構與策略

1.1.1 永續組織 | GRI 2-12、2-13、2-22

永續治理與管理

為健全永續發展之管理，以達永續發展之目標，旺旺友聯於 2015 年成立「企業社會責任委員會」，2022 年更名為「永續發展委員會」，設立公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續、社會公益、商品服務等六個小組全面推動永續發展，以展現企業、環境、員工、客戶、社會對旺旺友聯產物保險公司的重要性。

旺旺友聯為推廣永續發展目標與政策以及精進董事會對於永續議題的監督管理，於 2024 年將「永續發展委員會」提升為董事會下功能性委員會，由獨立董事擔任召集人，每三個月定期召開委員會報告 ESG 相關執行成效，並每年於董事會報告上一年度執行情形及當年度執行計畫。



▲永續發展委員會組織圖

1.1.2 永續策略

旺旺友聯為落實推動永續經營之目標，致力於「低碳與永續轉型」、「數位與金融服務」、「健康與幸福職場」、「社會與治理實踐」各面向的推展，並積極提昇公司核心資本與風險承擔能力、創造股東價值鞏固公司永續經營之根基，亦為公司全體同仁努力依循的經營方針。

永續主軸	策略內容	對應章節
 低碳與永續轉型	旺旺友聯打造友善永續的辦公環境，推動照明與空調系統的節能減碳升級，並導入數位化作業流程，如保單與單據的無紙化，進一步降低營運碳足跡。	• 2.4 永續供應鏈管理 • 4.1 氣候變遷行動 • 4.2 能資源管理
 數位與金融服務	旺旺友聯以數位創新驅動服務升級，持續強化數位金融能力，拓展永續發展相關商品與服務，滿足多元風險管理需求。並建構完善的客戶申訴機制與資訊安全防護措施，透過實體與數位並進的方式，保障消費者權益與個資安全，落實對客戶的責任與承諾。	• 2.3 風險管理制度與運作 • 5.2 數位轉型與資訊安全
 健康與幸福職場	旺旺友聯營造公平與包容的職場文化，提供充分就業機會與公平優質教育資源，重視兩性平權與多元共融，並建立完善的薪資結構與勞資溝通機制，落實職安管理、積極打造有助員工成長與幸福感的永續職場。	• 6.1 員工照顧與福利制度 • 6.2 職涯發展與培育機制 • 6.3 勞動人權與職場安全
 社會與治理實踐	旺旺友聯發揮企業影響力，推動微型保險等普惠金融行動，支持在地關懷與弱勢族群保障，鼓勵員工組成志工團隊參與公益行動。同時落實公司治理，建構多元董事會、遵循各項法規、強化洗錢防制與資恐風險控管，秉持公平待客與消費者保護原則，深化企業對社會的正向貢獻。	• 2.1 公司治理架構與運作 • 2.2 誠信經營與法令遵循 • 3.2 普惠與綠色金融實踐 • 5.1 公平待客原則與客戶關係經營 • 7.1 社會關懷與社區培力

1.2 利害關係人溝通與重大主題管理

旺旺友聯透過 AA 1000 SES 利害關係人議合標準鑑別與營運高度相關之利害關係人，並統整國內外趨勢、產業議題、永續準則、媒體報導、內部文件等，蒐集企業極具發展潛力之議題，作為重大主題分析之基礎，透過問卷發放瞭解組織高層及利害關係人對不同永續主題之觀點，決定旺旺友聯需優先回應之永續主題。

1.2.1 利害關係人議合 | GRI 2-16、GRI2-29

為強化公司治理與永續發展的基礎，旺旺友聯將利害關係人的溝通視為企業運營中不可或缺的一環。透過系統化的議題蒐集與分析流程，我們不僅掌握各方關注的重點，也辨識潛在風險並發掘機會。面對不同類型的利害關係人，我們致力於建立有效且具回應性的溝通管道，深化外部對企業的理解與信任。旺旺友聯依循 AA1000 利害關係人議合標準，鑑別出與組織營運衝擊高度相關的 10 類利害關係人，包含員工、客戶、銀行、供應商 / 承攬商、保險經紀人 / 保險代理人、再保險公司等，作為後續溝通與議題分析的重點對象。(G1-4-1a)

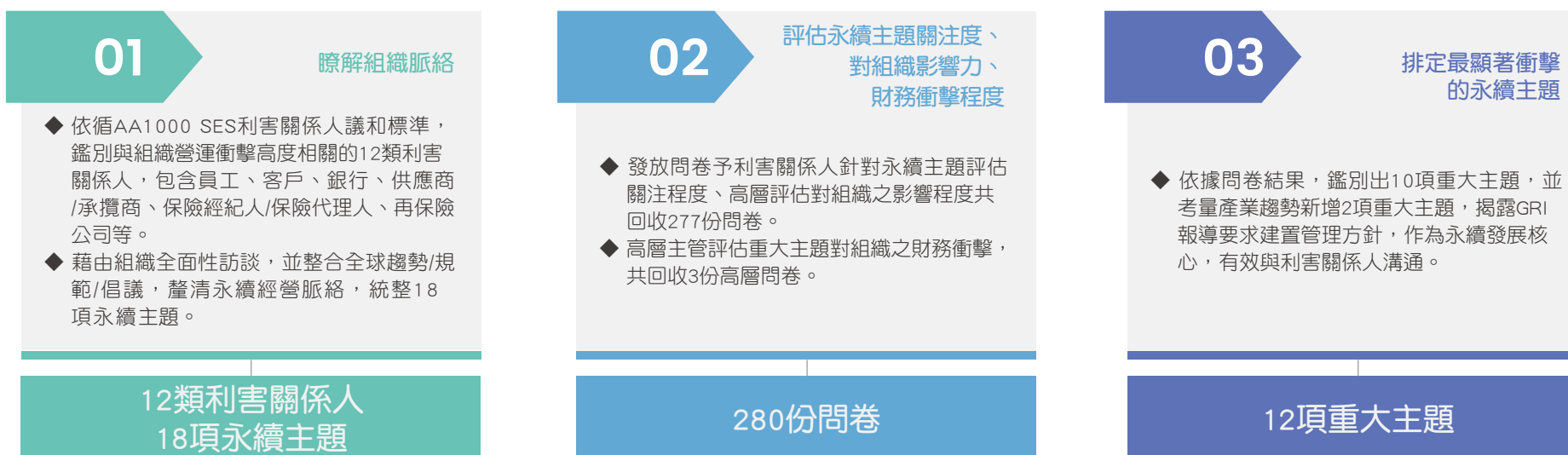
利害關係人關注重大主題與溝通管道				
利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 客戶	客戶的回饋是我們持續成長的動力，透過積極聆聽客戶的需求與意見，提供更符合客戶需求的高品質商品與服務。	- 資訊安全管理 - 誠信經營與法規遵循 - 人權與安全保障	- 每日:旺旺友聯客服中心 24 小時服務專線、網站訪客留言版、LINE 及 FB 官方帳號留言。 - 每週:道路救援客戶滿意度調查。 - 每月:理賠滿意度調查。 - 不定期:專人拜訪、電話聯繫。 - 聯絡方式: 1. 旺旺友聯客服專線 0800-024—024 2. 申訴專線 (02)2773-5597	0800 客服專線進件數 99,011 件。 2024 年客服人員滿意度為 99.7%。 2024 年理賠滿意度為 97.8%。 2024 年道路救援 11,350 件，滿意度 98%。 - 線上投保電訪率平均達 11.2% 以上。
 員工	員工是企业核心競爭力最關鍵因素，也是旺旺友聯最寶貴資產。為員工營造友善且幸福的職場，讓每位同仁都能安心、共同成就企業願景。	- 員工薪資與福利 - 人權與安全保障 - 職業安全衛生	- 每季召開勞資會議 - 每季召開職工福利委員會 - 每月召開經營月會 - 不定期:e-learning 數位學習平台課後問卷、各種意見反應信箱、性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱 - 聯絡窗口: 人力資源部廖小姐 TEL:(02)2776-5567#302	- 勞資會議 4 次(每 3 個月乙次) - 職工福利委員會 4 次(每季乙次) - 課後問卷調查共計: 21,943 份(線上課程: 20,607 份 內訓課程: 1,336 份)

利害關係人關注重大主題與溝通管道				
利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 保險經紀人 / 保險代理人	旺旺友聯仰賴保險經紀人及保險代理人協助推廣商品，透過穩固合作關係，提升服務品質與客戶滿意度，強化長期忠誠。保險經紀人及代理人除了是重要的合作夥伴，亦是連結公司與客戶的重要橋梁。	- 風險管理 - 誠信經營與法規遵循 - 公司治理	- 親自拜訪(不定期) - 電話(不定期) - 傳真(不定期) - EMAIL(不定期) - 通訊軟體(不定期) - 會議(不定期) - 研討會(不定期) - 教育訓練(不定期) - 參訪(不定期) - 行政作業調整會議(不定期) - 協同教育訓練(不定期) - 通路資格審查評核(定期每年)	- 設立連絡窗口，與商業夥伴維持良好互動。 2024 年於營業單位教育訓練約 30 ~ 50 堂課，並供回放給所有的商業夥伴。 - 通路客戶反應本公司即時予以解決回覆。
 供應商 / 承攬商	供應商是我們實踐永續價值的重要夥伴，旺旺友聯透過制度化的供應商管理與合作機制，共創永續價值。	- 誠信經營與法規遵循 - 風險管理 - 公司治理	每年對特定供應商進行委外查核。 - 資訊安全控管 - 消費者權益保障 - 人權制度 - 勞工安全管理 - 環保衛生標準 - 風險管理	- 受託機構具資訊安全防護能力。 - 保障本公司權益，包括消費者資料保密及安全措施。 - 落實人權管理，無非法童工、無壓榨勞工、無超時工作。 - 提供員工安全工作教育訓練。 - 訂定環境管理辦法。 - 建立資料安全風險管理及稽核制度。
 政府 / 主管機關	政府與主管機關扮演引導企業誠信經營與永續發展的重要推手，透過訂定相關法規與規範，促使企業在遵循人權、勞工權益、環境保護與反貪腐等領域持續精進。	關注所有永續主題	- 每年：參與證交所上市櫃公司治理評鑑。 - 不定期：出席產險公會委員會共計 147 次。 - 不定期：參與主管機關研討會共 3 次。 - 不定期：113 年度經主管機關一般金融檢查。	- 即時回覆主管機關詢問。 - 主動參與相關會議及課程。
 股東 / 投資人	股東與投資人是旺旺友聯長期穩定成長的力量之一，我們確保經營透明與決策審慎，並積極與投資人溝通，凝聚企業策略與永續發展方針的認同，共同促進長期價值成長。	關注公司治理面、社會及人權面主題	- 每月及每季：營收或財報資料。 - 每年：法人說明會、股東大會、年報、永續報告書。 - 每月：董事會。 - 聯絡窗口：郭小姐 TEL：(02)2776-5567#357	- 舉辦 1 場法說會。 - 發佈 12 則重大訊息。 - 董事會召開 13 次。 - 每月及每季於保險業公開資訊觀測站揭露營收或財報資料。

利害關係人關注重大主題與溝通管道				
利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 媒體 / 網路社群	透過廣告代理商辦理網路廣告投放、廣宣物製作、網紅合作等業務，使網路投保業務的業績及會員數持續增長，並進一步提升公司品牌能見度。	- 社會影響力 - 普惠金融 - 責任投資	- 不定期：電話、會議、EMAIL、通訊軟體。 - 每週：以週報表揭露廣宣成效及執行進度。 - 每月：以月報表分析廣宣成效、提供調整建議、彙總當期費用。	- 達成 2024 年度網路投保業務的業績目標，且成長率達 60%。 - 使 2024 年度的網路投保會員數增長 53%。
 社區 / 非營利組織	旺旺友聯秉持著「取之於社會，回饋於社會」的理念，相信結合社區及公益團體的群眾力量，能夠牽引出更多的愛與關懷，讓社會更加美好，共同實踐愛護人類及地球之理念。	關注所有永續主題	- 不定期：社區活動與關懷。 - 不定期：舉辦公益活動、金融知識宣導。 - 一年一次：捐血活動。 - 志工服務聯絡窗口：行銷企劃部翁小姐 TEL：(02)2776-5567#779	- 全年共贊助 11 場公益活動，舉辦 9 場金融保險宣導活動。 - 全台六地發起捐血活動一次。 - 全年累計參與活動之志工人數達 484 人次，服務總時數共 1,650 小時。
 銀行	旺旺友聯仰賴壽險與金融通路夥伴推廣保險商品，建立緊密合作關係，提升服務品質與客戶滿意度，強化長期忠誠。	關注所有永續主題	- 親自拜訪(不定期) - 電話(不定期) - 傳真(不定期) - EMAIL(不定期) - 通訊軟體(不定期) - 會議(不定期) - 研討會(不定期) - 教育訓練(不定期) - 參訪(不定期) - 行政作業調整會議(不定期) - 協同教育訓練(不定期) - 通路資格審查評核(定期每年)	- 設立連絡窗口，與商業夥伴維持良好互動 2024 年於營業單位教育訓練約 30 ~ 50 堂課程，並供回放給所有的商業夥伴。 - 通路客戶反應本公司即時予以解決回覆。
 再保險公司	再保險在將業務分散、融合平均風險及擴大承保能量的工具，藉由國際專業再保險公司的經驗提供各項核保及理賠的技術、協助商品規劃、提供教育訓練。	- 風險管理 - 誠信經營與法規遵 - 公司治理	- 隨時：電話、電子郵件、通訊軟體、郵寄信件、親自會晤方式溝通與維持關係。 - 不定期：專題講座、教育訓練、研討會進行交流。 - 每年：參加國際再保險會議或論壇、拜會再保險公司交流市場趨勢資訊。	舉辦 9 場在職教育訓練強化事前政策制定。

1.2.2 重大主題鑑別流程 | GRI 3-1

旺旺友聯依據 GRI 通用準則 2021 (GRI Universal Standards 2021) 的 GRI 3：重大主題 (Material Topics 2021) 鑑別對企業永續發展高度關聯與潛力的關鍵議題。藉由高層主管及各部門的深入訪談，輔以國內外趨勢觀察、產業議題分析、媒體報導與內部資料等作為參考依據，彙整初步永續議題清單，以此設計問卷內容，並發放予利害關係人、公司高層進行問卷填寫與意見蒐集。為回應金管會推動 IFRS 永續揭露準則之趨勢，我們將財務重大性納入考量，以雙重大性為原則，從內 / 外部利害關係人關注度、組織營運影響力、財務衝擊三個面向進行重大性分析，並考量產業趨勢新增重大主題，最終確認出 12 項重大主題，依各項重大主題研擬管理方針及實施辦法，確保後續相關作為得以有效落實。

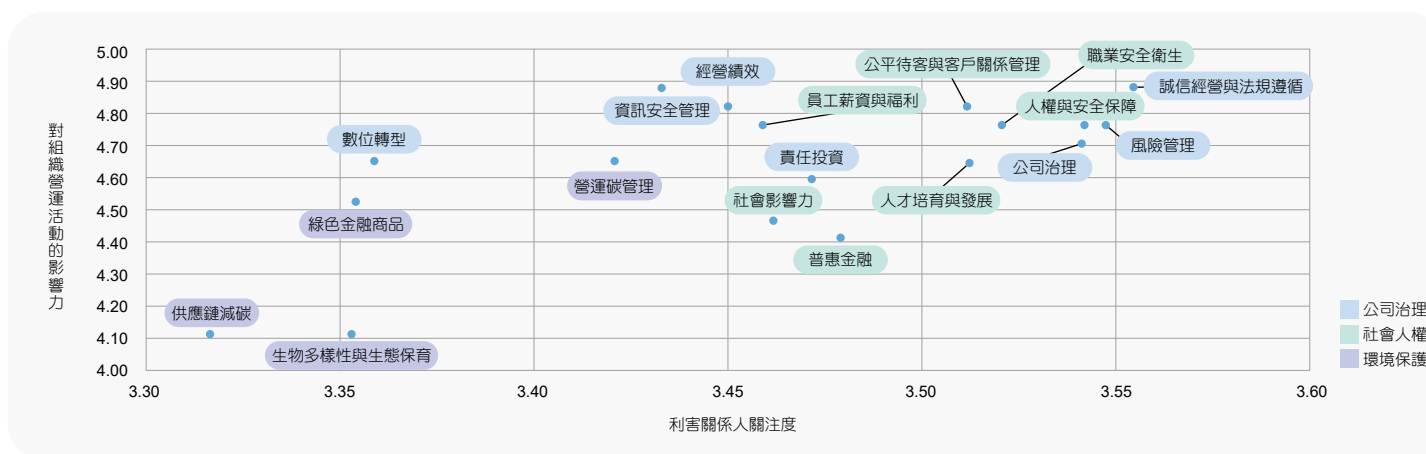


▲重大主題鑑別流程

1.2.3 重大主題鑑別結果 | GRI 3-2

旺旺友聯以永續主題關注程度、組織之影響程度、財務衝擊程度決定各永續主題的重要程度，最終鑑別 12 項重大主題，並考量產業趨勢新增「綠色及普惠金融」、「數位轉型與資訊安全」為重大主題，並揭露 GRI 報導要求建置管理方針，與利害關係人溝通。

重大主題衝擊分析



面向	重大主題	議題衝擊說明	實際 / 潛在 衝擊	財務影響 指標	價值鏈影響			影響時間			財務影響
					上游	自身營運	下游	短期	中期	長期	
公司治理	誠信經營與法規遵循	正面：符合法規與國際準則降低經營風險，提升品牌與市場競爭力。	實際	資產、營收		V	V			V	●●●●○
		負面：法遵管理不足，面臨罰款與訴訟，增加營運成本與商譽風險。	潛在	成本		V	V	V	V	V	●●○○○
	風險管理	正面：強化風險管理降低災害與市場波動對業務的衝擊。	實際	資本 / 融資、成本		V		V	V		●●●●●
		負面：風險管理不足導致財務損失與營運不穩定。	潛在	資本 / 融資、負債		V	V	V	V	V	●●●●○

面向	重大主題	議題衝擊說明	實際 / 潛在 衝擊	財務影響 指標	價值鏈影響			影響時間			財務影響
					上游	自身營運	下游	短期	中期	長期	
公司 治理	公司治理	正面：良好的治理架構提升內外部信任度，穩定公司長期發展。	實際	營收、資本 / 融資、成本		V	V		V	V	●●●○○
		負面：治理透明度不足，降低投資人信心，影響企業形象。	潛在	成本、營收、負債		V	V		V	V	●●●●○
	責任投資	正面：透過將 ESG 評估標準納入投融資業務，提升投資風險管理能力。	實際	資本 / 融資、資產		V		V	V	V	●●●○○
		負面：ESG 風險評估標準不明確，影響投資決策效率與報酬。	潛在	營收、資產		V		V	V	V	●●●○○
	經營績效	正面：穩定的財務表現提升投資人信心，支持企業永續發展。	實際	營收、資產		V	V	V	V		●●●●○
		負面：財務狀況不佳影響資金調度與市場競爭力。	潛在	營收、負債		V		V	V		●●●●○
	數位轉型與資訊安全	正面：應用數位技術提升保險服務效率，升級客戶服務體驗。	潛在	營收、成本	V	V	V	V	V	V	●●●●○
		正面：落實資安防護措施降低個資外洩風險，維護客戶信任。	實際	成本		V	V	V	V	V	●●●●○
		負面：數位轉型規劃不周，影響內部作業流程與客戶使用體驗。	潛在	營收、成本	V	V	V	V	V	V	●●●●○
		負面：資安管理不足導致資料外洩，影響企業商譽與法規合規性。	實際	營收、成本	V	V	V	V	V	V	●●●●○
	綠色及普惠金融	正面：提供更多元的保險產品與金融服務，提升弱勢族群與中小企業的金融可及性，擴大市場機會。	實際	營收	V	V	V	V	V		●●●○○
		正面：開發氣候風險保險商品，擴展新市場並滿足客戶需求。	實際	營收	V	V	V	V	V		●●●○○
		負面：普惠金融產品設計不完善，導致高風險客戶增加，影響保險賠付率與業務穩定性。	實際	成本、負債、營收		V	V	V	V		●●●●○
		負面：企業與客戶對氣候相關保險產品認知不足，市場接受度低。	實際	成本、營收	V	V	V	V	V		●●●●○

面向	重大主題	議題衝擊說明	實際 / 潛在 衝擊	財務影響 指標	價值鏈影響			影響時間			財務影響
					上游	自身營運	下游	短期	中期	長期	
社會人權	職業安全衛生	正面：強化職安管理，降低職業傷害風險，確保員工健康。	實際	成本、資產		V		V	V		●●○○○
		負面：安全管理不足，導致職災增加，影響企業營運與法律責任。	實際	成本、負債		V		V	V		●●○○○
	人權與安全保障	正面：落實職場多元共融政策，確保所有員工都能在公平環境下工作。	實際	成本、資產		V		V	V		●●○○○
		負面：忽視人權保障，引發勞資糾紛或品牌信任危機。	實際	營收、負債		V	V	V	V		●●○○○
	公平待客與客戶關係管理	正面：確保客戶權益，提供透明與公正的保險服務，提升客戶忠誠度。	實際	營收、資產	V	V	V	V	V		●●●○○
		負面：服務不公或資訊不透明，導致客戶投訴，影響企業信譽。	實際	營收、資產、負債	V	V	V	V	V		●●○○○
	人才培育與發展	正面：提供完善的職能培訓與職涯發展，吸引並留住優秀人才，提升競爭力。	實際	營收、成本、資產		V		V	V	V	●●●●○
		負面：人才流失嚴重，導致專業技術不足，影響企業營運與市場競爭力。	實際	營收、成本、負債		V		V	V	V	●●●●○
	員工薪資與福利	正面：提供具競爭力的薪酬與完善的福利措施，提升員工滿意度與留任率。	實際	營收、成本、資產		V		V	V	V	●●●●○
		負面：薪酬與福利未能滿足市場標準，導致人才流失與士氣低落。	實際	營收、成本、負債		V		V	V	V	●●●●○

註 1：環境保護面向無鑑別出直接衝擊主題。

註 2：對應顯著衝擊定義。

註 3：財務影響面向營收之指標包含：市場佔有率、新市場、價格競爭力，成本之指標包含：營運成本、研究與開發、資本支出、非經常性支出，資產之指標包含：有形資產、無形資產，負債之指標包含：或有負債與準備金、退休金及其他負債，資本 / 融資之指標包含：風險溢酬、產業撤資風險。

1.2.4 重大主題管理方針 | GRI 3-3

(ESG-2-3)

重大主題管理方針						
面向	重大主題	管理承諾	2024 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
公司治理	誠信經營與法規遵循	旺旺友聯經董事會通過《誠信經營守則》、《誠信經營政策》，內容涵蓋獎懲、申訴及紀律制度，公司亦定期向董事會報告誠信經營、反貪腐、反賄賂與法規遵循執行情形。	2024 年誠信經營內部稽核 0 缺失。	召開誠信經營小組會議，共同探討誠信經營制度。	配合主管機關法令修正，持續優化旺旺友聯誠信經營制度之健全性。	2.2 誠信經營與法令遵循
	風險管理	建立完善的風險管理架構，落實各項風險之因應措施，並強化氣候變遷、資安等新興風險之管理制度。	《風險管理政策》內部稽核 0 缺失。 《重大營運持續處理程序》內部稽核 0 缺失。	強化風險管理架構及風險資訊傳遞。	- 提升風險評估技術，檢視並關注各項新興風險。 - 持續發展風險管理機制，並深化風險管理文化。	2.3 風險管理制度與運作
	公司治理	遵循《誠信經營守則》、《誠信經營政策》、《道德行為準則》及相關法規，秉持公開透明的治理原則，積極與利害關係人溝通，保障股東權益，確保公司穩健經營與永續發展。	- 永續發展委員會於 2024 年升格為功能性委員會，由獨立董事擔任召集人，每季召開會議並定期向董事會報告。 2024 年內部稽核 0 缺失。	穩健本公司公司治理制度運作。	配合主管機關法令修正，持續優化本公司公司治理之健全性。	2.1 公司治理架構與運作
	責任投資	旺旺友聯逐年提升永續發展債券之投資，並關注 ESG 相關基金與 ETF，依循《機構投資人盡職治理守則》關注被投資公司營運情形、參與股東會及行使表決權等方式，積極溝通 ESG 議題，並每年發布「盡職治理報告」。	全年投資淨利 7.01 億元，成長 9.38%。	- ESG 排名「領先」者佔總投資部位比例 ≥ 60%。 - 投融資碳排放密集度 ≤ 3.00。 - 永續發展債券 - 庫存餘額 ≥ 3.5 億元。 註：投融資碳排放密集度單位為 tCO₂e/TW mn invested。	2025-2028 年 ESG 排名「領先」者佔總投資部位比例 ≥ 65%，2032 年 ≥ 70%。 2025-2028 年投融資碳排放密集度 ≤ 2.80，2032 年 ≤ 2.50。 2025-2028 年投資永續發展債券 - 庫存餘額 ≥ 4.5 億元，2032 年 ≥ 7.0 億元。 註：投融資碳排放密集度為 tCO₂e/TW mn invested。	3.1 責任投資政策與成果



重大主題管理方針						
面向	重大主題	管理承諾	2024 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
公司 治理	經營績效	維持穩健且優異的財務績效，不僅能有效確保其長期穩定的經營發展，更可強化資源配置效率、提升市場競爭力，進而推動包容性與永續性的經濟成長。同時有助於促進社會整體福祉，創造多元且具生產力的就業機會，實現經濟、社會與環境三者間的正向循環與平衡發展。	2024 年全年度簽單保費收入金額 136.6 億元，成長率 11.2%。	穩定經營，整體業務成長，簽單保費成長 3 ~ 5%。	維持穩健且優異的財務績效，穩定維持獲利 5% 及資本適足性 200% 以上	1.2 營運績效與財務概況
	數位轉型與資訊安全	運用數位金融強化與客戶的互動，提升服務效率與滿意度，並持續優化營運流程。資訊安全方面，聚焦治理機制、法規遵循與科技應用，從制度、人員至組織全面檢視與強化，相關作業均依循內部規範辦理，包括《辦理電子商務應注意事項》、《廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點》及《社群媒體管理辦法》。	2024 年網路投保平台的會員數成長 53%、簽單保費成長 60%。 2024 年省下 579 萬張用紙。 - Line 官方帳號的好友數增加 3,814 人、Facebook 粉絲專頁的粉絲數增加 1,434 人、YouTube 頻道粉絲訂閱數達 1,140 人。 註：紙張減少以每份保單 / 條款平均消耗 3 張紙來推估。	- 優化網路投保寵物險的操作流程。 - 強化網路投保平台會員登入及交易的安全性。 - 運用淺顯易懂的廣宣內容來傳遞保險知識。	- 網路投保的電子保單、電子條款使用率達 70% 以上。 - 針對「電動車」、「綠能」等未來趨勢推出更多網路保險商品。 - 網路投保平台的簽單保費較 2024 年成長 500%。	5.2 數位轉型與資訊安全
	綠色及普惠金融	旺旺友聯承諾依循金管會永續金融政策，積極推動對環境與社會有益之保險商品與服務，並將永續原則納入商品開發與服務設計流程。針對弱勢群體提供微型保險與身心障礙者專線等友善服務，致力實現金融平權與社會包容目標。	- 微型保單承保人數、綠色商品簽單件數、ESG 投資佔比均符合 KPI 進度。 - 定期參與產險業界之永續發展評比，如《天下雜誌》CSR 評鑑，並以同業綠色保單布局作為策略參考。	綠色金融： - 推出至少 1 項綠色保險商品(如：儲能保險、環保電動車保險)。 - 強化 ESG 投資篩選流程，導入分析工具。 普惠金融： - 每年承保 2,000 名以上微型保險保戶，並持續與社福單位合作。 - 設立「高齡暨弱勢族群」投保專線與數位導引系統。	綠色金融： - ESG 投資比重達總資產配置之 10% 以上。 - 綠色與永續商品保費年成長率達 15%。 - 透過保險商品設計，導入低碳倡議、能源轉型風險機制。 普惠金融： - 微型保險承保人數年增 5%，推動偏鄉定點服務或巡迴業務員制度。 - 推出低保費、簡保單格式的「長照保險」或「高齡意外險」商品。	3.2 普惠與綠色金融實踐
社會 人權	職業安全衛生	本公司「職業安全衛生工作守則」經總經理核定後，訂定為公司內部作業規範，並有內部稽核單位審視是否依循此準則辦理作業，並依現行法令變動。	2024 年完成員工健康檢查、消防講習及消防逃生演練一場。 - 職業安全衛生教育訓練達 100%、內部稽核 0 缺失。	建立職安風險評估制度，完成 100% 職安教育訓練。	2025-2028 年完成每年 2 場消防講習、2 場消防演練(總、分公司各一場)。 2032 年建立建立全面性的職安文化，實現零職災目標。	6.1 員工照顧與福利制度

重大主題管理方針						
面向	重大主題	管理承諾	2024 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
社會人權	人權與安全保障	旺旺友聯致力提供友善、平等的工作環境，避免歧視與不當待遇，並訂定《禁止使用童工》、《性騷擾防治作業管理辦法》、《多元任用不歧視》等規範，保障員工基本權益。本公司支持《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》及《國際勞工組織公約》原則，並據以訂定勞工政策，透過定期勞資會議與職工福利委員會，促進溝通協調與勞資合作。	2024 年人權政策或程序相關訓練課程受訓人次為 17,181 人次、總訓練人時數為 28,688 小時，員工受訓比率達 100%。	完成公司人權政策宣導教育訓練	2025-2028 年商業合作夥伴簽署人權及環境永續條款承諾書達 50%。 2032 年達商業合作夥伴簽署人權及環境永續條款承諾書達 100%。	6.1 員工照顧與福利制度
	公平待客與客戶關係管理	公平待客為旺旺友聯核心企業文化，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於本公司之信心，助益本公司之永續發展。	2024 年客服人員滿意度為 99.7%、理賠滿意度為 97.8%、提供道路救援滿意度 98%。 2024 年評議比率為 0.1146159 (萬分比)。	持續依公平待客原則十大原則，各組訂立 KPI 及目標，每季追蹤執行進度。	2025 年依 KPI 計劃落實執行。 2025-2028 年循序漸進改善，朝公平待客評核最佳進步獎邁進。 2032 年提升公平待客評核之排名。	5.1 公平待客原則與客戶關係經營
	人才培育與發展	持續加強員工專業能力，培植產險人才作為人才推薦及晉升之參考依據。	2024 年公司內、外部訓練每人每年平均 33.53 小時；總參訓時數為 37,487.1 小時；總開課堂 294 堂；總參訓人次 21,612 次。	2025 年度員工平均受訓時數 >28 小時 / 人，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >1 小時。	2028 年增加取得核保 / 理賠人員及其他綠色金融證照人員，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >1.5 小時。(S3-2-1a) 2032 年提高關鍵人才教育訓練費用每人每年最高額度 2 萬元，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >2 小時。	6.2 職涯發展與培育機制
	員工薪資與福利	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。	- 非擔任主管職務之年度員工平均福利費用較前一年度增加。 - 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數較前一年度增加。 - 員工伙食津貼由 \$2,400 元提高至 \$3,000 元。 - 修訂「晉升作業辦理要點」，放寬晉升調薪需符合條件。	增加員工持股信託獎勵金總支出。	2025-2028 年制定優於法令或新增員工照顧及健康促進措施 2 項以上。 2032 年建立薪資架構之公平性，依員工績效考核表現給予對應之績效獎金。	6.2 職涯發展與培育機制

註：環境保護面向雖無鑑別出直接衝擊主題，為回應國內外趨勢以氣候相關財務揭露框架 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure,TCFD) 揭露相關管理方針，詳細請參考 4.1 氣候變遷行動。

2

公司治理與 誠信經營

- 2.1 公司治理架構與運作
- 2.2 誠信經營與法令遵循
- 2.3 風險管理制度與運作
- 2.4 永續供應鏈管理



2.1 公司治理架構與運作

2.1.1 董事會結構與運作 | GRI 2-9、2-10、2-11、405-1

旺旺友聯董事會為最高治理單位，成員共計 9 位（女性 2 名、男性 7 名），其中包含 3 位獨立董事，女性董事比率 22.22%。董事會平均每季至少召開一次，2024 年共召開 13 次會議，平均出席率為 99.15%，且每次董事會皆有至少二席獨立董事出席。董事會成員遴選由股東會選任，任期為三年，期滿可連任，董事長與總經理非同一人，且董事間無具有配偶及二親等以內親屬關係之情形，因此本公司董事會具有獨立性。（[G2-1-1、G2-2-1、G2-2-2、G2-2-3、G3-1-2](#)）

董事會下設有「審計委員會」、「風險管理委員會」、「薪資報酬委員會」與「永續發展委員會」。其中為精進董事會對於永續議題的監督管理，2024 年「永續發展委員會」提升為功能性委員會，「審計委員會」、「風險管理委員會」、「薪資報酬委員會」皆由 3 名獨立董事擔任委員，「永續發展委員會」由 3 名獨立董事及 1 名董事擔任委員。關於旺旺友聯董事會結構與多元化政策請參考年報 P.10-13。（[ESG-3-1、G4-4-2a、G2-1-1a](#)）



2.1.2 董事會專業性與進修 | GRI 2-17

董事會成員擁有涵蓋法律、會計、財務、行銷等領域的專業背景，並具備營運判斷、會計與財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀點及領導與決策能力。2024 年董事平均受訓時數為 13.5 小時，進修主題涵蓋公平待客與金融友善、洗錢防制、資訊安全與金融科技等主題，亦參與永續相關課程如「ESG 永續發展趨勢」與「自然風險 TNFD 架構」，透過多元進修課程，以提升董事會決策品質、督導能力，強化董事會職能。關於旺旺友聯董事會進修情形請參考年報 P. 32-34。（[ESG-2-1、S2-1-3、S4-5-2](#)）

2.1.3 董事會績效評估與薪酬制度 | GRI 2-18、2-19、2-20、2-21

旺旺友聯制定《董事會及董事績效評估辦法》，依董事對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、內部控制、董事會與功能性委員會組成與結構、董事與功能性委員會成員之選任及持續進修情形，每年定期針對整體董事會及個別董事進行自我或同儕評估績效。2024 年董事會運作、董事會成員自評與功能性委員會各面向之績效評估結果皆為「優」。關於旺旺友聯 113 年董事會與功能性委員會績效考核結果請參考網站 (https://www.wunion.com/?page_id=12263)。（[G3-1-1a](#)）

在董事及經理人薪資報酬方面，除參考同業支給外，並考量其個人表現、公司經營績效及未來風險。本公司獨立董事之薪酬係支領固定月報酬，故不再參與盈餘分配。此外，董事及經理人之長期績效目標應符合永續經營及穩定收益之理念，避免採行高風險之業務經營模式或高波動之投資策略，不得為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。2024 年個人最高薪酬與其他員工（已扣除個人薪酬最高者）年度總薪酬之中位數比率為 14.10，而最高薪酬者之總薪酬與其他員工（已扣除個人薪酬最高者）年度總薪酬中位數之年增率比率為 9.02。關於董事及經理人薪資報酬之政策、制度、標準與結構等請參考年報 P.20。（[G4-4-1a](#)）

2.2 誠信經營與法令遵循

GRI 2-7、205-2、205-3、206-1

2.2.1 誠信經營

旺旺友聯依董事會決議通過《誠信經營守則》、《誠信經營政策》、《道德行為準則》與《檢舉不法行為暨受理辦法》，要求全體同仁遵守誠信原則，並積極落實誠信經營承諾。誠信經營政策具體規範了防範不誠信行為的措施，包括作業程序、行為指南、宣導、獎懲、申訴及紀律處分等，並禁止提供或收受不正當利益。

為防止貪腐與不道德風險，旺旺友聯訂定反貪腐制度，並設有以遏制舞弊行為，對於收受不正當利益、政治獻金、捐贈或贊助、智慧財產權侵害、利益衝突、洩漏商業機密及內線交易等行為，亦訂有防範措施，並透過風險檢核表進行風險分析與評估，定期向董事會報告執行情形，並根據會議結果修正改善措施，2024 年已確認反貪腐 0 事件，亦無發生反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為之法律行動。

2024 年誠信經營與反貪腐教育訓練			
課程	受訓人次	課程時數	總計受訓時數
反貪腐	3,450	0.5~4 小時	3,925
反賄絡	1,094	1~3 小時	1,113
誠信經營	3,418	0.5~3 小時	2,931.5

2.2.2 法令遵循與洗錢防制

旺旺友聯持續強化法令遵循制度，建立內部政策、程序與執行計畫，確保各項業務依循法律、行政命令與主管機關等規範，有效降低法律風險，落實誠信經營與內控治理。由法令遵循室擔任內部控制的第二道防線，法遵主管負責制度規劃與執行，每年定期向董事會與審計委員會報告執行情形。2024 年度已召開 4 次法令遵循會議，完成 2 次報告，持續追蹤內控預警機制與法規變動。

此外，我們亦重視防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散等議題，設立洗錢防制專責主管，訂定相關內部規章制度，由總經理督導各單位，執行結果須經報總經理裁示。我們亦定期邀請外部講師講習相關最新規範，內容涵蓋如何辨識、評估各項業務之洗錢及資恐風險，以及制訂洗錢及資恐風險防制相關之政策，強化同仁實務作業的合規性與執行力，確實落實防制洗錢作業流程，2024 年無發生相關重大事件，重大事件係指因未落實洗錢、打擊資恐相關作業而經主管機關處以罰鍰以上處分，或有客戶利用本公司進行洗錢或資恐，金額達 500 萬元 (含) 以上。

2024 年法令遵循之同仁教育訓練之總時數達 3796 小時、完訓率達 100%；洗錢防制之同仁教育訓練之總時數達 3372.5 小時、完訓率達 100%。(S1-2-3)

2.3 風險管理制度與運作

旺旺友聯將風險管理視為策略核心，並在決策過程中將風險納入考量。我們透過質化與量化方法識別、衡量、監控及報告風險，視國內外趨勢、法規變化與經營環境等面向，調整風險管理機制與規範，確保營運風險維持在可承受範圍內，兼顧風險與報酬之平衡，進而朝向實現穩健經營與永續發展之長期目標。

2.3.1 風險管理架構與機制

旺旺友聯制定《風險管理政策與指導原則》，由董事會擔任風險管理組織之最高決策單位，負責監督與核定風險管理政策。為強化治理效能，設立由具金融、保險、會計或財務背景之獨立董事組成的風險管理委員會，並由其中一位擔任召集人，每季至少召開一次會議，定期檢視風險管理機制的執行情形與成效，並向董事會報告，確保制度持續優化與落實。同時，旺旺友聯亦鑑別出 10 項主要風險，並針對不同風險類型建置對應之管理機制，以提升整體風險控管。[\(E1-4-1\)](#)



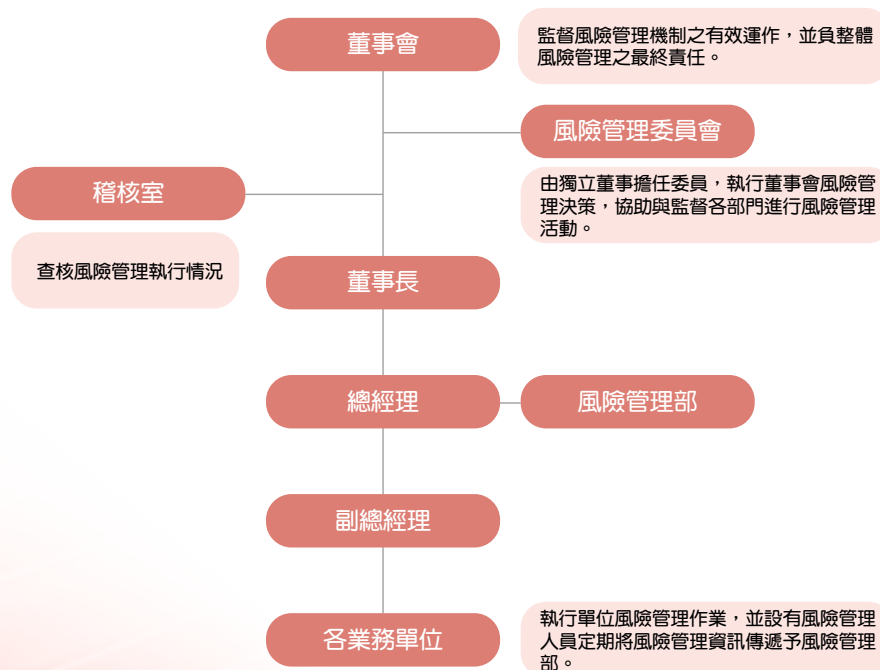
高層決策監督

- 1.董事會監督決策：各項制度與業務運作均由董事會依據法令與章程進行決策，並確保董事掌握防制洗錢與打擊資恐制度之規劃與執行情形。每半年由專責主管向董事會及審計委員會報告制度適切性與執行狀況。
- 2.總經理督導：所有重大業務調整須報總經理裁示妥適性與調整方向。
- 3.設置專責單位：由董事會指派法令遵循主管擔任專責主管，授權統籌監督，並由法令遵循室辦理相關業務。各部門設有督導主管，定期檢討制度、不定期召開會議，並於法規異動時即時傳達更新資訊，確保同仁遵循。



同仁落實執行

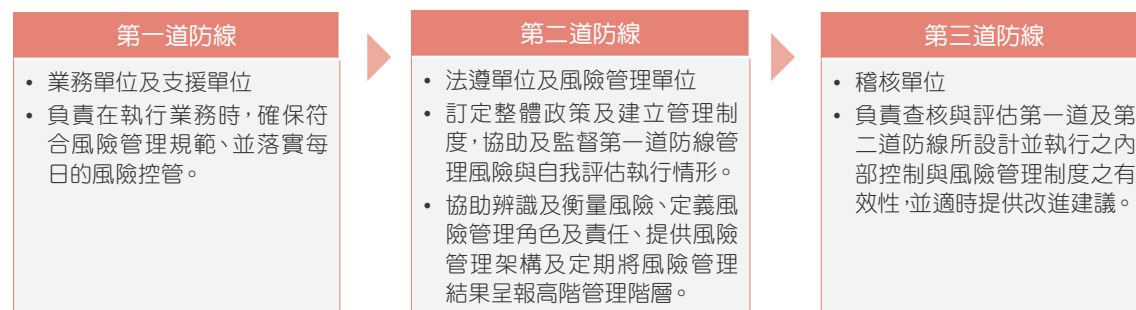
- 1.訂定與修訂法規：已訂立防制洗錢、打擊資恐及反武擴相關規範，並依法令與國際趨勢適時補充修訂，確保制度與最新規範接軌。
- 2.建置黑名單資料庫：為加強事前防範，建置內部與外部黑名單資料庫並導入比對機制，搭配風險評估模組辨識可疑交易，若涉制裁名單即禁止交易並通報。
- 3.定期風險評估：量化評估洗錢、資恐及反武擴風險程度，整體檢視控管機制。
- 4.推動教育訓練：每年舉辦教育訓練，內容涵蓋洗錢與資恐風險辨識、法令更新、案例分享與政策宣導等，強化同仁法遵意識。



風險種類	對旺旺友聯意義	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。	- 制定《資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則》，並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。	制訂《作業風險管理辦法》，若發現作業風險損失事件時，第一時間採取緊急處理措施，依作業風險損失事件分析其影響程度，填報事件後通報風險管理部，由風險管理部持續監控、追蹤業務單位改善計劃執行情形。
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。
氣候變遷風險	主要分為「實體風險」及「轉型風險」。「實體風險」源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失；「轉型風險」源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。	- 定期參考國內外相關機構發布之報告進行辨識及評估氣候變遷風險並進而研擬風險因應對策。 - 詳細請參閱 4.1 氣候變遷行動或《旺旺友聯 TCFD 獨立報告書》
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：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。

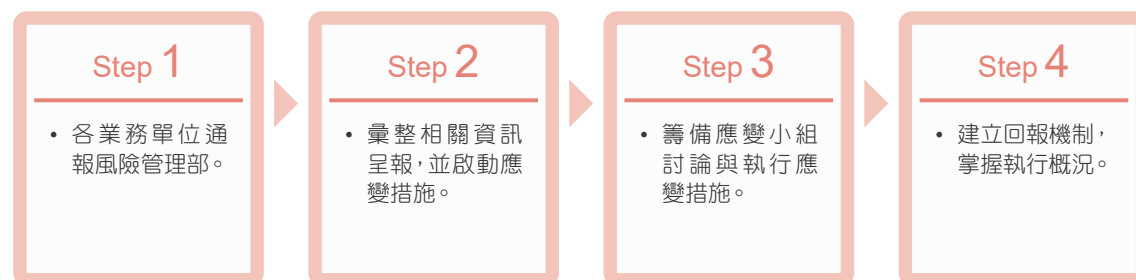
2.3.2 風險管理三道防線

旺旺友聯建立內部風險控管機制，旨在提升員工對風險的敏感度，並全面審視各項營運活動中的潛在風險。為確保風險管理制度能有效運作，自 2019 年制定《內部控制三道防線實務守則》，並透過跨部門協作，建構三道防線風險控管機制，涵蓋風險辨識、衡量、回應、監控與報告等流程，並建立風險指標、監控點及預警機制。此外，旺旺友聯每年會審議風險限額，並協助董事會有效監督公司存在或潛在的各項風險。



2.3.3 營運持續管理

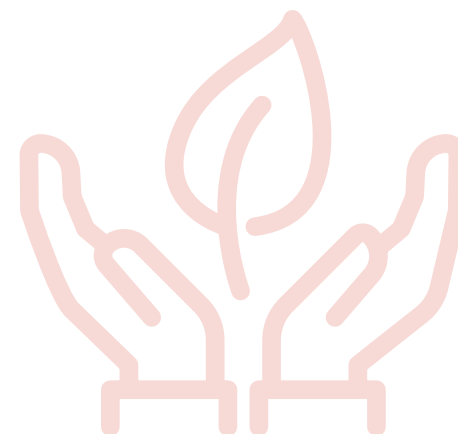
為確保在遭遇不可抗力的重大故障、災難或人為破壞時，能迅速恢復運作關鍵業務，旺旺友聯參考全球業務營運持續（Business Continuity Management, BCM）建立了營運持續管理系統（BCMS）。董事會授權總經理成立營運持續管理執行委員會，負責監督並管理該系統，持續改進其有效性，並遵循相關法規，以確保業務不中斷，保障利害關係人之利益。我們於 2022 年完成 ISO 22301 營運持續管理系統的建置，並於同年完成驗證取得證書，每年持續進行認證複查，以確保證書有效性。為即時處理重大營運風險事件或特殊情況，訂定《經營危機應變措施》，由董事長擔任總督導、總經理擔任召集人並選派適當人員依功能職責分工籌組應變小組以配合應變措施之執行。（E1-2-1）



2.4 永續供應鏈管理

旺旺友聯視供應商為企業永續發展的重要夥伴，共同遵循相關社會與環境法規，致力於促進供應鏈穩定性，我們與供應商建立長期合作關係。我們期望供應商遵循共好原則及相關政策，並將這些理念推廣至自身供應鏈，確保供應鏈夥伴遵守基本的環境與社會標準。我們的供應商包括設備、資訊及工程修繕等領域，涵蓋辦公家具、事務機器、資訊設備、系統服務、電信通訊、印刷、營舍修繕及裝潢等項目，並與約 59 家廠商合作。

供應商管理方針	- 評估採購行為及供應商對環境與社會的影響 - 與供應商共同努力實現企業永續發展的目標
投入行動	- 評估供應商對社區環境與社會之影響 - 每年定期訪查委外作業供應商 - 建立供應商基本資料系統，調查進行供料來源，優先開發當地供應商。 - 每年執行「關鍵供應商」與「重要供應商」風險評估，要求其填寫「供應商風險評估表」。



3

責任金融與 永續投資

3.1 責任投資

3.2 普惠與綠色金融實踐



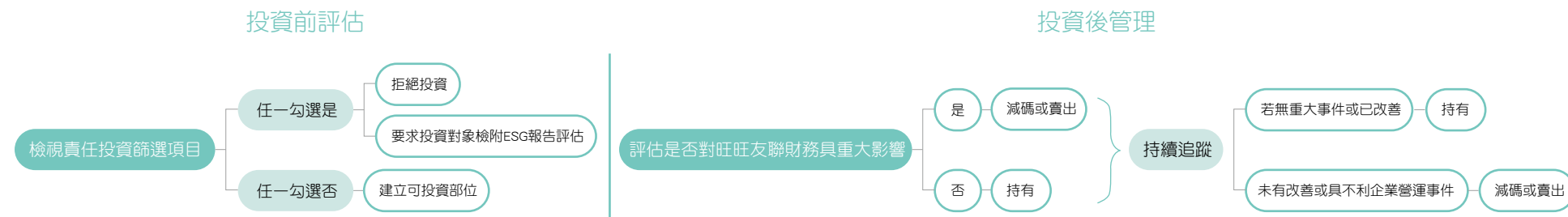
SASB-IN-410a

3.1 責任投資

旺旺友聯秉持責任投資原則（Principle Responsible Investment, PRI）推動環境、社會與公司治理（ESG）發展。我們將投資流程納入 ESG 因子，依循「投資分析、決策、執行、檢討」四階段進行評估與管理，並訂定 ESG 商品投資占比達 60% 以上之目標。此外，遵循《機構投資人盡職治理守則》，透過與被投資公司議合及參與股東會等方式，推動永續議題發展，每年發佈盡職治理報告，揭露執行成果，持續提升投資透明度與責任治理，更多內容可參考官網>盡職治理專區。（[ESG1-1](#)）

3.1.1 責任投資流程

我們將 ESG 永續發展與責任投資議題納入整體投資評估流程，參考具代表性之 ESG 評級指標與資料庫（例如：國內為 CMoney ESG Rating、國外為 Morningstar® Sustainalytics' ESG Risk Rating），藉此提升我們在投資決策過程中對企業永續表現的辨識能力與風險掌握程度。同時，若發現被投資企業違反旺旺友聯之責任投資篩選項目（例如：具重大環境汙染、人權事件等），且無明顯改善計畫者，則將減少該投資部位或停止新增投資。從投資前的篩選與審查、投資後的持續管理，評估投資標的是否涉及永續發展違規風險。（[E2-3-1](#)、[ESG-2-4](#)）



責任投資篩選項目

- ◆ 是否涉及軍事武器、槍枝、菸草等產業
- ◆ 是否為高汙染產業，若被投資公司屬於高碳排/高汙染產業時，應參考近三年碳排放量
- ◆ 是否違反人權條件
- ◆ 過去一年內是否發生社會重大爭議且尚未改善
- ◆ 過去一年內是否遭檢調調查

3.1.2 責任投資成果

旺旺友聯訂定投融資部位轉型策略，2024 年 ESG 相關商品佔總投資部位比例 64.3%。此外，2024 年累積投資永續發展債券 2.5 億元，包含綠色債券 2 檔（遠東新、台積電）及可持續發展債券 1 檔（永豐銀）。(ESG-2-8、E2-3-1a)

依資產類別

單位：仟元

項目	ESG 相關商品投資金額	各項資產總投資金額	ESG 相關商品佔比
股票 (含特別股)	2,756,410	3,766,926	73.2%
債權	2,534,737	3,525,116	71.9%
基金	-	164,304	0.0%
ETF	30,030	522,878	5.7%
REITs	-	290,284	0.0%
合計	5,321,177	8,269,507	64.3%

依產業別

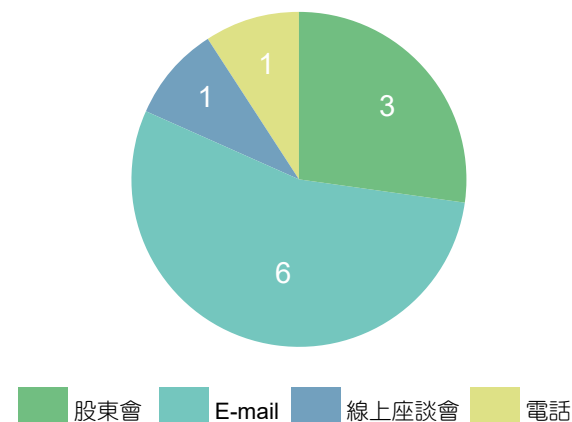
單位：仟元

項目	ESG 相關商品投資金額	比例
電子業	1,286,142	24.2%
傳產業	458,841	8.6%
金融業	3,546,164	66.6%
其他 (ETF / 基金)	30,030	0.6%
合計	5,321,177	100.0%

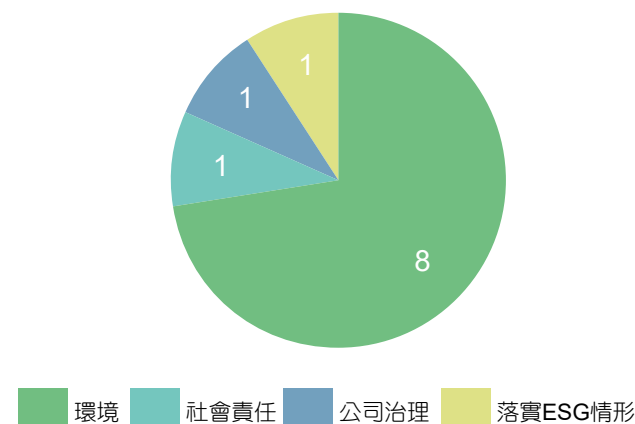
議合成果

秉持投資後責任管理原則，我們持續透過直接或間接議合方式，與被投資公司對話互動，關注其營運與永續發展表現，並致力推動企業重視社會與環境永續議題，2024 年議合成果如下表，詳細議合流程與方式請參考旺旺友聯 113 年盡職治理報告。

依議合管道 (單位：企業家數)

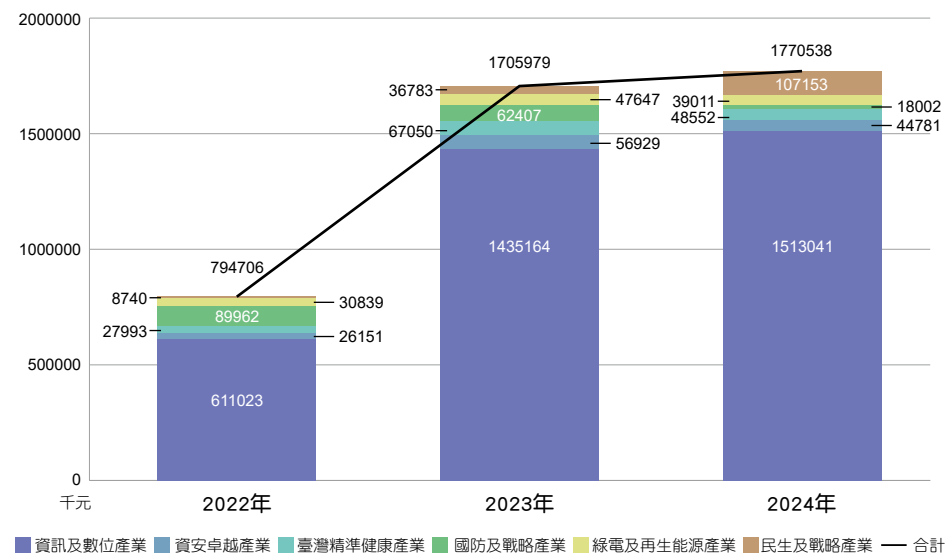


依議合主題 (單位：企業家數)



六大核心戰略統計

響應國家重點政策及產業發展需求，積極推動行政院「六大核心戰略產業推動方案」，六大核心戰略各產業的投資於 2024 年較 2023 年成長 4%。



3.1.3 財務碳盤查

旺旺友聯參考國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 針對產壽險業所提出的本國保險業範疇三之投融资組合排放量計算指引，盤點被投資公司、商業保險與個人汽車保險之碳排放量。計算範圍包含國內上市櫃公司股票以及債券之範疇一與範疇二排放量，以此方式作為對投資部位的內部控管方式之一。(E2-1-3)

投融资組合溫室氣體排放量

	總碳排放量 (tCO ₂ e)	經濟碳排密集度 (tCO ₂ e ／新台幣百萬元)	盤查覆蓋率
上市櫃股權	2,335.85	0.65	94.15%
公司債	165.19	0.06	79.39%
合計	2,501.03	0.41	87.28%

註 1：本次計算範圍排除外商企業、非上市櫃公司股權、永續發展債券，以及未取得溫室氣體排放數據之上市櫃公司股權。

註 2：因為 PCAF 方法學盤查範圍尚未納入永續發展債券，故在計算盤查覆蓋率時，分母部分不包含永續發展債券。

主權債溫室氣體排放量

	承擔之國家投融资對象年溫室氣體 排放量 (tCO ₂ e)	年生產溫室氣體排放密集度 (tCO ₂ e／新台幣百萬元)
主權債	3,265.29	5.32

註：由於未取得 2023 年台灣消耗溫室氣體排放量，因此本年度無計算國家消耗溫室氣體排放密集度。

產險商品組合溫室氣體排放量

險種		承擔絕對排放 (tCO ₂ e)	排放密集度 (tCO ₂ e ／新台幣百萬元)	盤查 覆蓋率
商業保險	火災保險	12,422.86	1.13	40.94%
	航運險	760.19	0.07	56.84%
	意外險	571.78	0.05	0.70%
	工程保險	8.42	0.00076	11.22%
個人汽車保險		155,360.87	14.10	26.02%

註 1：碳排放量資料以 2023 年推估計算。

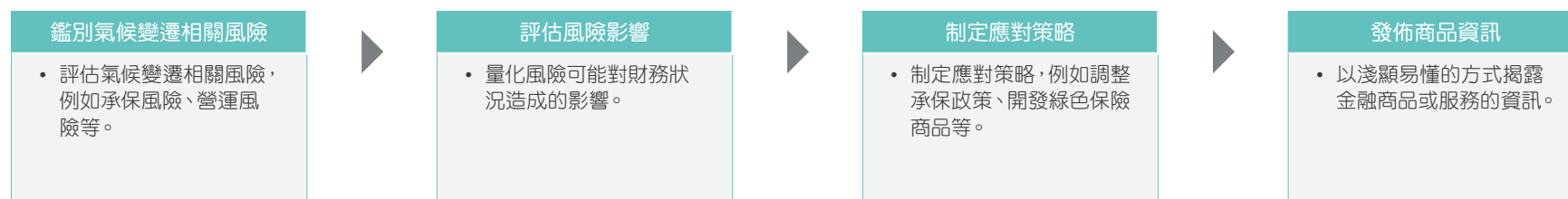
註 2：商業保險計算所使用之總承保保費未考量再保費及外部取得成本 (例：獎金／佣金)。

3.2 普惠與綠色金融實踐

3.2.1 環境保護相關保險商品

為因應氣候變遷與實現永續發展目標，旺旺友聯針對不同產業及風險場景，開發多元保險商品與服務，以支持綠色轉型、強化產業韌性，並協助企業調適氣候風險威脅以達成轉型目標。

下表列示各永續面向所對應之代表性保險產品，涵蓋交通保障、能源、農漁產業及天災保險等領域，並呈現其 2024 年之保費件數與保費收入。（[E2-3-1a](#)、[E2-4-2a](#)、[E2-4-3a](#)）



旺旺友聯開發金融商品與服務之流程

關注面向	對旺旺友聯之意義	保險商品名稱	2024 年投保件數	2024 年保費收入
交通保障	為回應「2050 淨零排放目標」政策，2022 年推出相關保險商品，除了鼓勵民眾使用電動車、降低碳排放外，亦提供車主與行人更周全的保障。	微型電動二輪車強制險	6,226	5,394,831
能源發展	協助企業進行風險移轉，確保供應鏈各項工程建設與營運設施均獲得充分保障，涵蓋地熱發電、太陽光電、陸域風力及離岸風力等各類再生能源領域。	工程綠能設備保險	- 離岸風電設備 3 件 - 太陽能設備 337 件 - 地熱發電 1 件 - 陸域風力 6 件	- 離岸風電設備 1,357,950 - 太陽能設備 225,502,534 - 地熱發電 1,570,000 - 陸域風力 9,300,307
農、漁業	承保時將審慎評估船東背景及漁撈作業方式，嚴格控管環境風險，提供漁船保險保障。 例如：對於使用流刺網捕撈或曾遭主管機關查獲違法捕撈行為者，從嚴審核，必要時拒絕承保。	漁船保險	167 件	28,610,347
	推出以颱風風速為理賠依據的「棗農作物保險」，提供高雄市 7 區及屏東縣 4 鄉的蜜棗農民超過 40 公頃、總保額逾新台幣 1,800 萬元的風災保障。此外，我們自 2021 年起參與農業保險基金，支持農業發展。	棗天氣參數保險	116 件	4,378,699

關注面向	對旺旺友聯之意義	保險商品名稱	2024 年投保件數	2024 年保費收入
天災保障	實施住宅地震保險制度，規定購屋或貸款須強制加保地震基本險。此外，推出涵蓋牆裂、動產損壞等輕損項目的住家綜合保險，並整合火災、竊盜等保障，提供民眾更全面的住宅風險保障。	地震保險	34,114 件	482,678,542
	為降低颱風天災可能帶來的生命與財產損失，確保災害發生時能獲得保障。	颱風及洪水保險	14,773 件	421,193,470
資訊安全	在數位化服務日益普及的今日，資訊安全已成為公司營運的核心要素之一。一旦發生資安事件，將對公司信譽、財務及法規遵循造成重大衝擊，甚至影響社會大眾的信任。推出資訊防護保險作為營運提供適度保障，讓企業度過難關。	資安防護保險	9 件	10,674,353
總計			55,752	965,384,001

小專欄－農業保險

台灣農民辛苦種植作物，經常面臨天災不定風險威脅，支援保障台灣農民心血是旺旺友聯的初心。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，2021 年配合農業保險法訂定，參與財團法人農業保險基金，藉由農業保險基金之危險分散機制，於承保農業保險提供農民保障的同時，亦慮及公司風險分散，維持公司穩定經營。2024 年承保天氣指數型保險 - 「棗天氣參數保險」之保險金額則達新台幣參仟玖百餘萬，因承保金額較 2023 年壹仟柒百餘萬大幅成長，於 2024 年 9 月獲得農業部頒發 ESG 永續農業保險貢獻獎的殊榮，並於考量過往承保狀況，主動調整保險費以反饋棗農，為支持台灣農業提供實質上的助力。



3.2.2 損害防阻服務

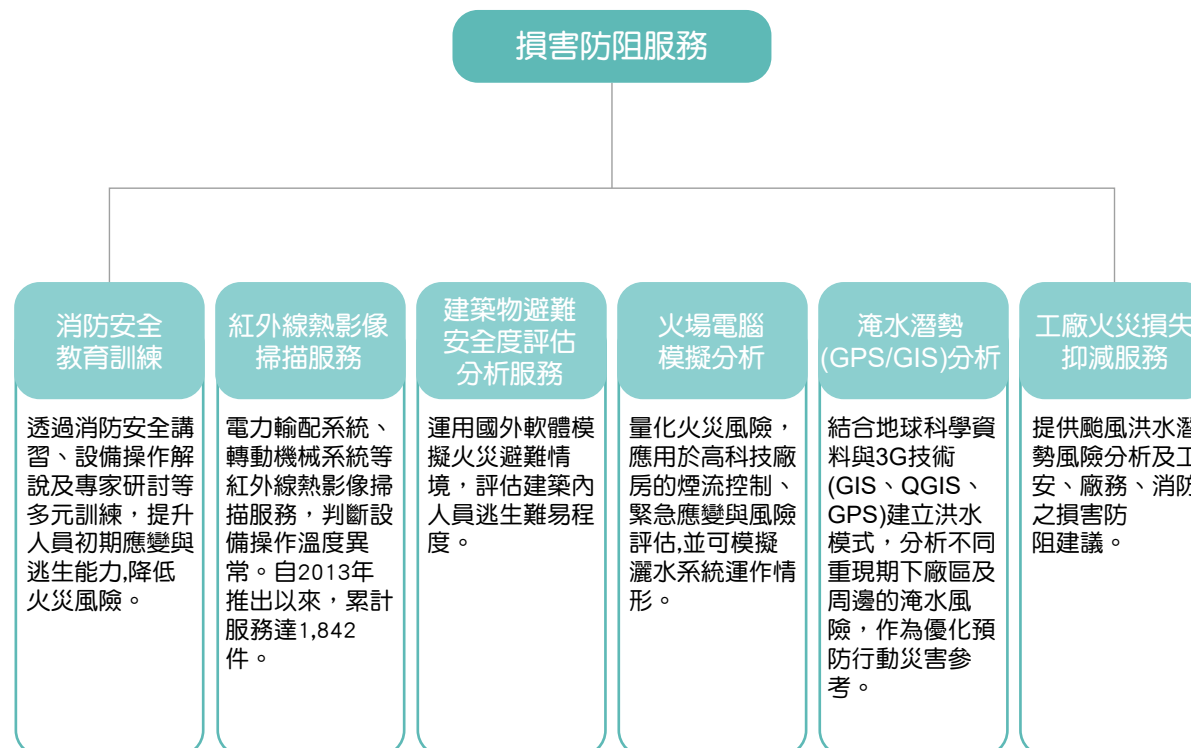
旺旺友聯秉持全方位風險管理（Total Solutions）理念，積極推動損害防阻服務，協助企業有效辨識與控制潛在風險，進而降低事故發生的可能性與損失幅度。損害防阻服務不僅提供客戶風險改善建議與行動方案，也有助於其風險程度達到保險公司可承保的標準，並持續維持優惠的承保條件。

作業流程



服務成果

旺旺友聯提供涵蓋火災爆炸、地震、土木工程、颱風洪水等風險評估，以及損防教育訓練、建廠顧問與紅外線熱影像檢測等多元服務，協助客戶強化風險管理，提升營運安全與永續韌性。自 2013 年起，颱風洪水潛勢風險分析已累計完成 2,539 件，損害防阻建議達 389 件；此外，紅外線熱影像掃描服務自 2013 年推出以來，累計服務 1,842 件。



3.2.3 普惠金融 | (S2-4-1a)

微型保險

旺旺友聯持續實踐普惠金融理念，針對經濟弱勢及特定身份族群，推出具基本保障功能的微型保險商品，補足社會保險覆蓋的不足，提升保險可取得性。也期待透過提供合適的保險商品，協助保戶在遭遇突發傷亡事故時減輕家庭經濟衝擊。2024 年共承保 3,290 名保戶，總承保金額約 13 億。

高齡友善保險與服務

為因應台灣即將於 2025 年邁入超高齡社會，旺旺友聯主動強化對高齡族群的保險保障與服務佈局，推出符合高齡者需求的意外保險商品，2024 年保費收入達 2,583 萬元。同時，為打造更貼近高齡與身心障礙者需求的友善服務環境，自 2023 年起設立「身心障礙暨樂齡服務專線」，並依循《保險業金融友善服務準則》設立網站「金融友善服務專區」。此外，透過制度設計與員工教育訓練，全面提升服務品質，營造包容的保險服務環境，具體推動以下措施：

旺旺友聯友善服務項目			
服務項目	身心障礙暨樂齡服務專線 0800-024-008	金融友善線上服務專區 https://ally.wwunion.com/home.jsp?lang=tw	實體友善環境 
服務方式與業務	可撥打 24 小時 0800 服務專線協助聯繫	提供專人預約服務或臨櫃專人服務，協助投保、變更契約（契約批改）或其他保險相關問題。	• 全台 38 營業處設置無障礙設施，若無則安排櫃檯服務人員主動洽辦相關事宜 • 櫃檯提供不同度數老花眼鏡
成果	113 年身心障礙暨樂齡專線通數共計 49 通	於 2022 年 03 月 18 日取得 A 等級認證標章。	• 友善高齡及弱勢族群，提供有心無礙服務

小專欄－手語翻譯服務

根據衛福部統計處資料，台灣約有 14 萬聽語障人士，「手語」是聽語障人士與外界溝通的主要方式之一。為確保聽語障人士的保險權益，旺旺友聯總公司提供「手語翻譯服務」，讓聽語障客戶至臨櫃辦理保險業務時，透過手語了解艱澀的保險商品與服務，提供更即時、順暢的溝通服務。同時也為此成立公司內部手語社團，邀集各分公司同仁一起加入學習，預期讓「手語翻譯服務」擴及全省各分公司。

目前旺旺友聯總公司以及 13 間分公司皆可提供線上手語翻譯服務。



小專欄－新住民意外保險【旺愛新台灣】

來自各地的新住民與移工已成為台灣不可或缺的一環。根據內政部統計，2024 年底在台居留超過六個月的外籍人士已逾 94 萬人，其中以移工為主，達 71.2 萬人，占比超過七成；另有逾 5 萬名尚未歸化的外籍配偶。

為因應人口結構變化，旺旺友聯率先產業推出「旺愛新台灣」傷害險專案，不分國籍與職業性質，新住民與移工皆能享有與國人一致的保險保障。涵蓋職業 1 至 6 類，最高提供 300 萬元意外保障，並可同時投保實支實付與住院日額兩項保障，供多數外籍移工母國語言版本的要保文件，協助其理解與選擇合適保障內容，落實公平與包容精神。

我們認為保險的角色不應僅止於經濟風險的轉移，更應承擔起促進社會穩定與凝聚的責任。「旺愛新台灣」不僅為風險移轉提供保障，更象徵保險對多元社會的理解與支持。未來，旺旺友聯將持續訂定年度成長目標，擴大保障涵蓋族群，協助更多新住民進行意外風險的有效轉移，實踐保險助人之初衷。

4

氣候變遷 積極守護

4.1 氣候變遷行動

4.2 能資源管理



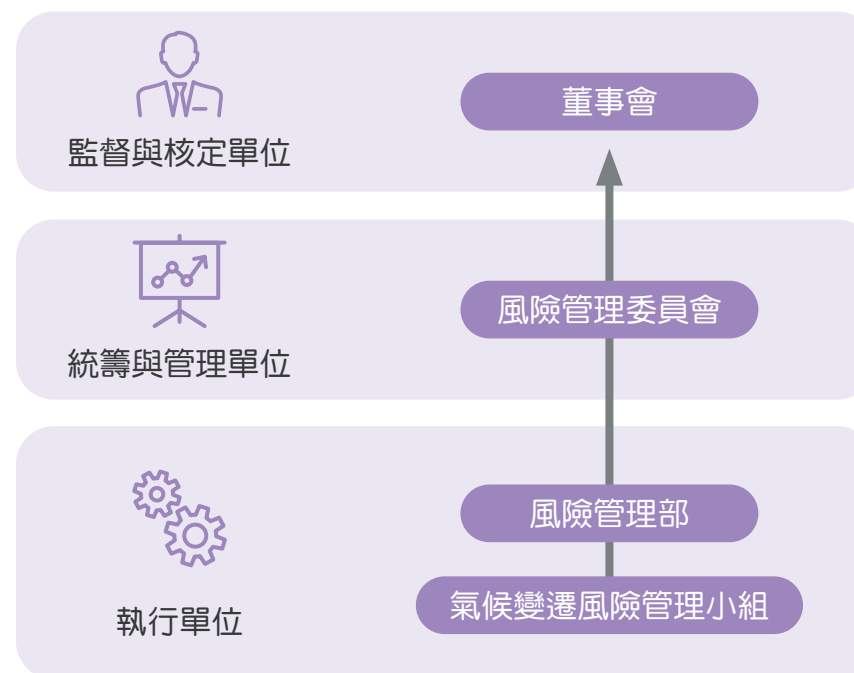
旺旺友聯為因應氣候變遷對保險業務、財務績效帶來的衝擊，將氣候相關議題納入公司治理核心，持續強化風險識別、管理與應對機制，並透過制定完整的政策及專責單位，積極落實減碳行動及責任投資。本章節旨在呈現旺旺友聯在氣候治理、策略規劃、風險管理與指標目標等四大面向的管理現況與未來方向，展現我們對氣候議題的具體回應與行動承諾。我們將持續提升氣候風險管理能力，推動低碳轉型，並強化氣候相關資訊透明度。

4.1 氣候變遷行動 GRI 201-2

4.1.1 氣候相關治理架構

董事會為旺旺友聯氣候議題最高治理單位，負責監督與管理氣候相關風險，並推動整體氣候因應策略與政策，董事會下設有風險管理委員會，由獨立董事、董事或高階主管人員組成，且由至少一名具備金融保險、會計或財務專業背景的獨立董事擔任召集人，以協調跨部門之風險管理。風險管理部則依據《風險管理政策與指導原則》，負責擬定氣候風險辨識與評估機制，並設立具體管理指標，檢視各項風險控管措施是否符合公司願景，定期提報董事會審議與核定。旺旺友聯「氣候變遷風險管理小組」由總經理指派之副總經理擔任召集人，會同各執行單位成立，負責風險辨識、評估氣候風險造成之衝擊，並進而擬定相關因應措施。

氣候相關風險管理單位與職責



負責部門	職責	會議頻率	2024 年度執行事項
董事會	• 核定《風險管理政策與指導原則》及定期審視風險管理運作機制(包括頻率、呈報流程等)。	每季	• 監督氣候風險管理機制運作。 • 核訂氣候風險胃納。
風險管理委員會	• 定期檢視氣候風險管理機制之發展、建置及執行效能。 • 建立氣候風險的質化或量化標準。 • 向董事會報告風險管理活動，並提出改善建議。	每季	• 檢視氣候風險因應計畫。 • 檢視氣候變遷情境分析及壓力測試結果報告。 • 每季向董事會提出氣候風險管理報告。
風險管理部	• 協助擬訂並執行《風險管理政策與指導原則》。 • 依據風險胃納擬訂風險限額。 • 定期監控各業務單位之風險限額及運用狀況。	每季	• 辦理氣候變遷情境分析及壓力測試，以了解對公司財務及清償能力之影響。 • 彙整氣候風險相關資訊提報風委會。
氣候變遷風險管理小組	• 辨識氣候變遷風險。 • 評估氣候變遷風險(包括質化或量化之方法)。 • 訂定氣候變遷風險管理機制的項目及範圍。	每季	• 定期進行氣候風險辨識，並擬定風險因應計畫。

註：《風險管理政策與指導原則》、《氣候變遷風險管理辦法》詳細資訊請參考旺旺友聯 2024 年氣候相關財務揭露 TCFD 報告書

氣候風險管理能力建構

為強化全體同仁對氣候變遷議題之應對能力，旺旺友聯持續推動氣候相關教育訓練，2024 年總計共辦理 1,679.5 小時的課程，內容涵蓋最新永續發展趨勢、氣候風險辨識與管理策略。針對三個與氣候變遷密切相關的單位，我們亦積極強化關鍵部門對氣候風險管理的知識，藉以協助高階主管與相關同仁建立全面的氣候風險意識與因應能力，2024 年依據董事會、風險管理委員會及氣候變遷風險管理小組職能需求，辦理 12.5 小時課程，共有 45 位與會人員參與，課程平均出席率達 100%。透過系統性的課程安排，確保氣候相關單位成員能在決策及業務執行中具備氣候風險評估的能力，旺旺友聯將持續深化教育訓練，鞏固氣候韌性，提升面對未來環境變遷的整體應對能力。

氣候風險相關教育訓練				
授課對象	授課主題與內容	時數	參與人數	出席率
董事會	ESG 永續發展趨勢及自然風險 TNFD 架構	3 小時	9 人	100%
風險管理委員會	ESG 永續發展趨勢及自然風險 TNFD 架構	3 小時	3 人	100%
氣候變遷風險管理小組	風險管理年度教育訓練	0.5 小時	11 人	100%
	氣候變遷教育訓練	3 小時	11 人	100%
	ESG 永續發展趨勢及自然風險 TNFD 架構	3 小時	11 人	100%
同仁教育訓練	全球氣候變遷（內訓）	1,374 小時	1,103 人	100%
	全球氣候變遷（外訓）	56 小時	23 人	100%
	TCFD 氣候變遷財務揭露實務（外訓）	151 小時	22 人	100%
	TCFD 氣候變遷財務揭露實務（在職訓練）	98.5 小時	19 人	100%

註：教育訓練課程性質包含內訓、外訓、在職訓練

4.1.2 氣候風險與機會之辨識

2024 年透過各業務單位參與討論辨識，並依據各項氣候風險與機會的「風險發生可能性」和「影響程度」，作為排序風險重大性之基礎，並說明重大氣候風險對旺旺友聯營運衝擊之影響期間，包含：短（3 年內會發生）、中（3-10 年內發生）、長期（未來 10 年會後發生）之財務影響程度及因應措施。（E1-4-2a）

氣候風險與機會辨識流程

參考外部指引

考量公信力之外部機構所發布氣候變遷風險相關報告、TCFD 指引及產業標準企業之企業社會責任報告書等，作為氣候變遷相關風險及機會辨識、評估及管理之指引。

辨識與衡量

依發生可能性、衝擊 / 影響程度評估重大氣候相關風險與機會。

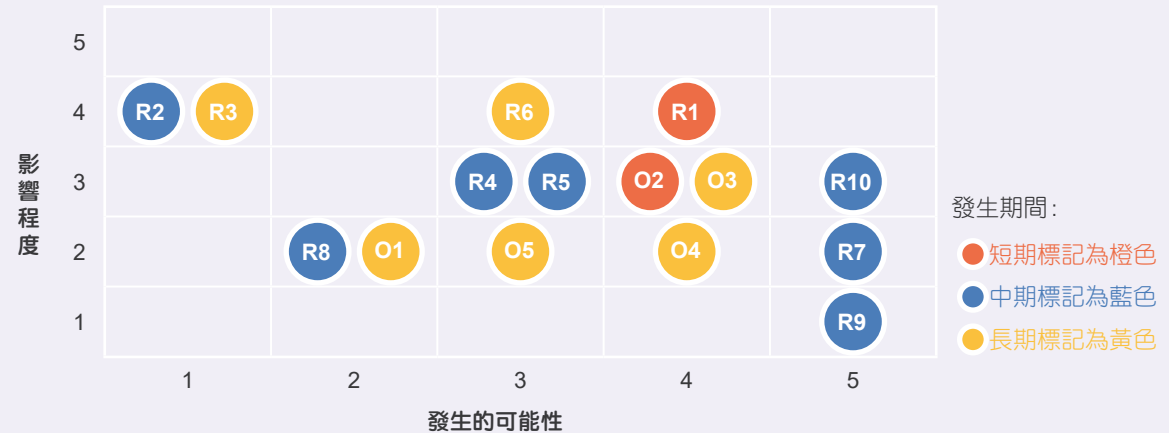
策略制定

依據重大風險評估結果研擬因應措施或監控機制。

揭露與溝通

於年報及永續報告書揭露氣候風險之衝擊與旺旺友聯氣候風險因應措施。

氣候相關風險鑑別結果



註 1：財務影響以 1-5 尺度評等，1=小於一百萬元、2=大於一百萬元，小於五百萬元、3=大於五百萬元、小於一千萬元、4=大於一千萬元，小於五千萬元、5=大於五千萬元。

註 2：發生可能性以 1-5 尺度評等，1=低（發生機率小於 20%）、2=中低（發生機率 20%~50%）、3=中（發生機率 50%~75%）、4=中高（發生機率 75%~95%）、5=高（發生機率大於 95%）。

風險 / 機會類別	風險特性	風險 / 機會描述
實體風險	立即性	R1 劇烈地天然災害造成公司承保資產嚴重損害。
		R5 颱風、強降雨造成營運中斷、人員傷亡。
	長期性	R6 平均雨量改變、型態改變，因氣候變遷導致潛在淹水區域增加。
		R9 氣溫升高，用電度數增加。
轉型風險	市場	R2 顧客偏好改變，更加重視氣候變遷議題，對特定產品產生偏好。 R10 極端氣候導致投資部位風險增高。
	商譽	R3 公司未能致力於低碳轉型，造成商譽受損。 R4 公司未能即時因應氣候變遷，造成客戶不滿。
		R7 繳納碳稅／碳費。
	政策和法規	R8 未能遵循氣候相關政策或法規而遭受裁罰。
機會	低碳能源	O1 使用再生能源。
	產品與服務	O2 開發或增加低碳產品和服務。
	市場	O3 進入新型或新興市場增加新商機。
	數位金融服務	O4 低碳轉型技術提升營運效能。
	營運韌性	O5 減緩與適應氣候變遷帶來衝擊。

氣候風險及機會對財務、業務之衝擊影響 (E1-2-1)

氣候變遷風險因應					
風險類別	風險特性	風險描述	影響期間	潛在財務影響	因應措施或監控機制
轉型風險	政策和法規	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。	短	營運成本增加	營運活動 - 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。 - 推行綠色採購，採用具環保節能標章產品。 - 響應政府政策推動電子保單；開辦網路投保服務。 「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。 投資活動 - 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。 - 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。
		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。	短	裁罰案件增加 訴訟案件增加	
	市場	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。	中	價值減損	
		永續相關金融商品／服務，已成為市場、企業評估標的之一，若無持續開發相關 ESG 金融商品，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。	中	收入減少	
	商譽	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。	中	公司名譽貶落 收入減少	
		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。	中	公司名譽貶落 收入減少	
實體風險	立即性	颱風、強降雨等極端氣候引起的異常事件，造成營運處所或設備損害、營運中斷或人員傷亡。	中	營運中斷 資產價值減損	營運活動 - 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。 - 訂有《經營危機應變措施》，並定期辦理異地備援演練，免於災害發生期間可維持正常運作。 - 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。 - 制定《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。 保險商品 - 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避險動作。 - 損防單位定期提供各縣市天災風險趨勢圖資料，供核保單位參考調整核保作業。 - 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以達風險分散效果。
		颱風、強降雨等極端氣候引起的異常事件，造成承保客戶資產損失，或衝擊投資部位價值。	中	損失增加	
	長期性	平均氣溫上升或海平面上升，造成營運處所或設備損害、營運中斷。	中	營運成本增加 資產價值降低	
		海平面上升造成承保客戶資產損失，或衝擊投資部位價值。	中	損失增加	

氣候變遷機會因應					
類別	機會特性	機會描述	影響期間	潛在財務影響	因應措施或監控機制
機會	低碳能源	使用再生能源取代購買電力，逐年提高使用再生能源比例。	長	營業成本增加 企業形象增加	於自有營業處所建構太陽能發電板，減少購買電力，多餘之再生電力則可出售。
	產品與服務	開發或增加低碳產品和服務，因應需求以提高收入。	短	營收增加	- 商品部門規劃並持續關注市場及發展綠色金融商品與服務，提供符合客戶需求之相關主題商品。 - 針對各項綠色保險商品、服務或氣候變遷相關客戶方案，提高公司保費收入。例如：綠能電力保險、天然保險等。
	數位金融服務	利用低碳轉型技術（減少紙張），簡化內部流程，並透過數位科技提升營運效能。	中	降低營運成本	- 提升作業服務效率、客戶服務數位化，減少資源消耗。 - 推廣保單無紙化，鼓勵民眾使用電子保單、電子式強制證。 - 重新調整與改善同仁的作業流程，降低紙本作業。

小專欄一 氣候風險對於再保險產生之財務影響及友聯因應措施

再保險是產險公司風險管理的關鍵機制，透過將部分保單責任轉嫁給再保險公司，可分散大型災損風險、穩定財務結構並強化承保能力。近年來，全球極端氣候事件頻繁，再保險業者面臨更高的賠付壓力，導致再保險保費持續上漲，亦連帶增加產險公司的再保成本。

為提升我國能源自主，促進新興綠能產業發展，與國際再保人合作推動太陽光電、風力發電、儲能及智慧系統整合之能源轉型之綠能建設及再保險安排。發揮再保險業核心職能，擴大承保能量，提供天然災害、綠能產業及政策性保險保障，落實健全的經營體制，維持強健財務與適足之清償能力，以創造永續之經營環境。

旺旺友聯持續汰除劣質業務及核保政策延續嚴謹手段，並制定適當的再保險政策：

- 訂定單一危險及單一事故自留額，並對超過的危險進行再保安排。
- 慎選信用良好的國際再保人，依信用評等控管分出比例，並且定期監控其財務狀況。
- 選用多家再保險公司，避免風險過度集中。

氣候風險情境分析與財務衝擊評估

(E1-3-1、ESG-4-1、E1-4-1a)

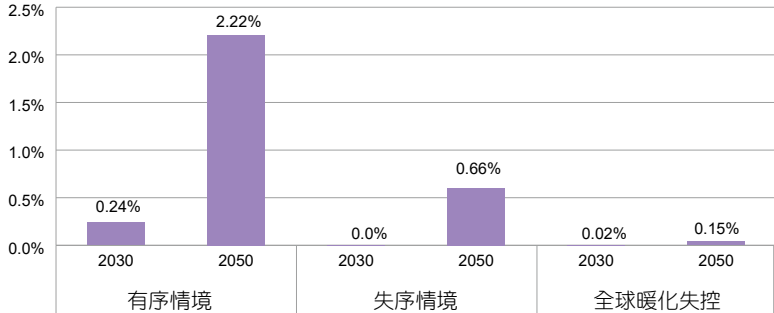
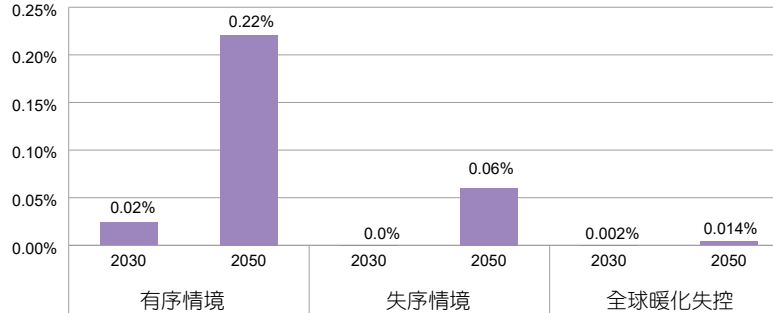
為強化旺旺友聯之氣候韌性，旺旺友聯參考綠色金融網絡（Network for Greening the Financial System, NGFS）、聯合國政府間氣候變遷專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC）研究之數據，運用情境分析優先評估對核心業務關聯性高之實體及轉型氣候風險潛在之財務衝擊，包含碳費造成股權、債權部位的預期損失，以及淹水造成自身營運據點、投資性不動產、颱風洪水險承保標的的曝險程度。

註：情境分析選用之氣候情境、參數說明請參考旺旺友聯 2024 年氣候相關財務揭露 TCFD 報告書

● 碳費造成股權、債權部位預期損失

旺旺友聯依據 PCAF 方法學計算所投資上市櫃企業之股權及債權的碳排放，並進一步模擬碳費上升情境下可能產生的淨值損失。情境設定涵蓋有序轉型、失序轉型及全球暖化失控等三種氣候情境，並以 2030 年與 2050 年為評估年度，碳費金額係參考綠色金融網絡（Network for Greening the Financial System, NGFS）推估。

有序轉型情境中，碳費自 2030 年約 110 美元／公噸逐步提升至 2050 年的 518 美元／公噸，對應的股權部位損失比率為 2030 年 0.03%、2050 年 0.15%；債權部位損失比率則分別為 1.04% 與 4.90%，失序轉型情境下，碳費於 2030 年即大幅升高至 0.55 美元／公噸，並於 2050 年增至 459 美元／公噸，對應的股權與債權部位損失比率分別於 2050 年達到 0.14% 與 4.34%，而在全球暖化失控情境中，碳費上升幅度則相對緩和。（E1-1-2）

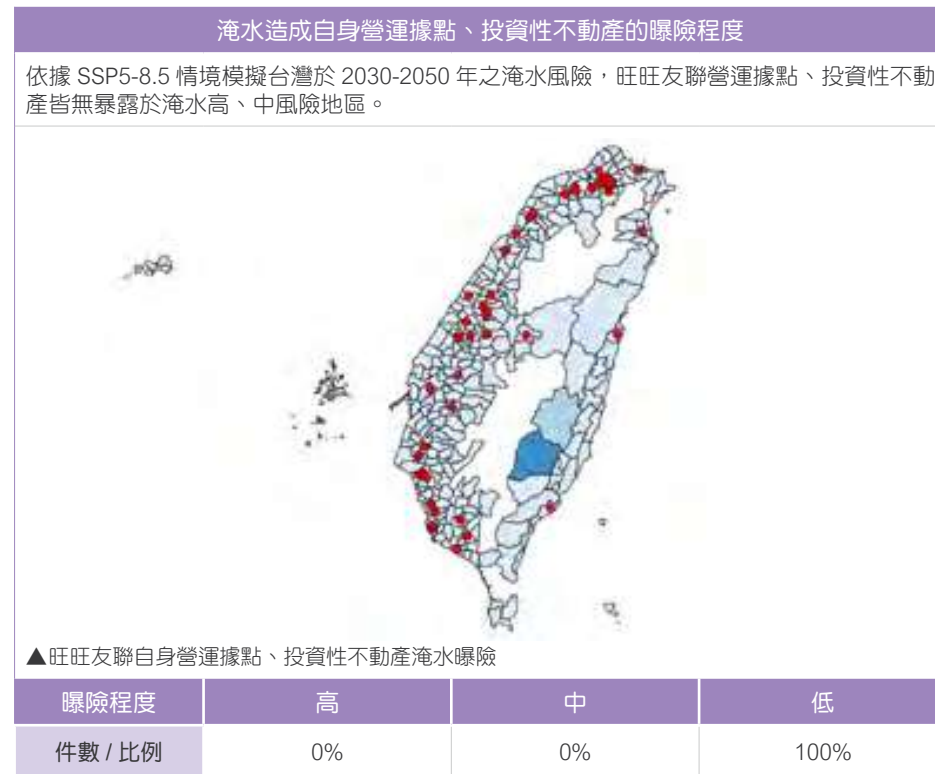
碳價 / 費造成股權 / 債權部位預期損失						
氣候情境	有序轉型		失序轉型		全球暖化失控	
	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
碳費 (美元／每公噸)	115.42	1062.46	0.00	313.97	10.35	70.21
上市櫃公司股權	0.24%	2.22%	0.00%	0.66%	0.02%	0.15%
上市櫃公司債權	0.02%	0.22%	0.00%	0.06%	0.002%	0.014%
分析結果	上市櫃公司股權淨值損失率 			上市櫃公司債權淨值損失率 		
	有序情境 失序情境 全球暖化失控			有序情境 失序情境 全球暖化失控		

註 1：碳費（美元／每公噸）以 32 元之匯率換算台幣單位。

註 2：上市櫃公司股權及債權損失以淨值損失率衡量。

● 淹水造成自身營運據點、投資性不動產、颱風洪水險承保標的之曝險程度

為進一步了解氣候變遷風險對自身營運據點及投資性不動產、颱風洪水險承保標的之衝擊，旺旺友聯參考水利署發佈之第三代淹水潛勢圖、臺灣氣候變遷推估資訊與調適知識平台計畫（TCCIP）2030年至2050年之AR6統計降尺度雨量資料，綜合評估SSP5-8.5氣候情境之淹水曝險程度。（E1-1-1、E2-1-1a）



註 1：淹水風險等級依據國際政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change，簡稱 IPCC）評估報告之風險定義，包含危害度、脆弱度及暴露度等三項指標。

依據 SSP5-8.5 情境模擬台灣於 2030-2050 年之淹水風險，旺旺友聯台灣地區之颱風洪水險承保標的皆無暴露於淹水高、中風險地區。

淹水造成颱風洪水險承保標的之曝險程度			
曝險程度	高	中	低
承保標的比例	0%	0%	100%

註 1：淹水風險等級依據國際政府間氣候變化專門委員會（Intergovernmental Panel on Climate Change，簡稱 IPCC）評估報告之風險定義，包含危害度、脆弱度及暴露度等三項指標。

4.1.3 氣候風險管理權責

為有效辨識、衡量、監控及管理各類氣候，旺旺友聯建構三道氣候風險防線，依據各單位職責分工，積極執行氣候政策擬定、氣候變遷情境分析、壓力測試作業、內部稽核作業，並定期向管理階層及董事會回報風險管理執行情形，以持續提升旺旺友聯整體的風險韌性與應變能力。

三道風險管理防線之角色與職責		
風險管理防線	職責說明	2024 年風險管理相關作為與績效
第一道防線	- 辨識風險並陳報風險曝險狀況。 - 衡量風險影響之程度。 - 監控風險曝險之狀況並進行限額超限報告，包括業務單位對限額超限採取之措施。 - 協助辦理壓力測試作業，確保業務單位內風險之衡量、假設之訂定於合理且一致之基礎。	- 執行風險辨識和曝險狀況相關文件或資料，及內部陳報文件。 - 辦理壓力測試檔案。
第二道防線	- 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，定期向董事會報告風險管理執行情形，並提出改善建議。 - 執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制。 - 協助與監督各部門進行風險管理活動。 - 協調跨部門之互動與溝通。	- 辦理氣候變遷情境分析及壓力測試作業。 - 每季向風險管理委員會及董事會提出氣候風險管理報告。
第三道防線	依據現行相關法令規定查核公司各單位之風險管理執行狀況。	年度稽核作業

4.1.4 氣候相關目標與績效

旺旺友聯依據價值鏈，於營運活動、投資活動、保險商品等面向設定氣候相關目標與績效指標。在投資活動方面，我們將持續提升永續投資部位比重，並積極評估投融资活動之碳排密集度，以利掌握投資組合潛在氣候風險。在保險商品面向，針對曝險度較高之承保部位降低其占比，對於高實體風險之承保標的，亦設定風險控管目標，強化整體氣候風險調適能力。

(E1-3-1)

氣候相關目標與績效					
類別	策略方向	2024 年績效成果	短期目標	中期目標	長期目標
營運活動	每年定期盤點溫室氣體排放量與用水量，以檢視減量情形，並定期揭露階段性成果。	- 單位人均碳排放量減少 15.5%(2020 年為基期)。 - 單位人均用水量增加 20%(2020 年為基期)。 - 單位人均用電量減少 13%(2020 年為基期)。	- 單位人均碳排放量至 2025 年減少 16%(2020 年為基期)。 - 單位人均用水量至 2025 年持平(2020 年為基期)。 - 單位人均用電量至 2025 年減少 14%(2020 年為基期)。	- 單位人均碳排放量至 2028 年減少 18%(2020 年為基期)。 - 單位人均用水量至 2028 年持平(2020 年為基期)。 - 單位人均電力節用至 2028 年降低 16%(2020 年為基期)。	- 單位人均碳排放量至 2032 年減少 20%(2020 年為基期)。 - 單位人均用水量至 2032 年持平(2020 年為基期)。 - 單位人均電力節用至 2032 年降低 18%(2020 年為基期)。
	優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續林業標章等環保產品，提高綠色採購金額。	採購省電標章及有環保認證之金額，全年度為 NT:7,313,078 元，占全年採購金額 12.4%。	2025 年目標為 15%	2028 年目標為 18%	2032 年目標為 25%
投資活動	ESG「領先」佔總投資部位比例。	64%	60%	65%	70%
	降低投融资經濟碳排密集度。	0.41 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融资餘額	3.00 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融资餘額	2.80 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融资餘額	2.50 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融资餘額
	提升永續發展債券投資金額。	達新台幣 250,000,000 元	350,000,000	450,000,000	700,000,000
保險商品	2024 年碳相關資產、高氣候轉型風險資產曝險較 2023 年減少 5%。	2024 年佔比為 0.02%，較去年已減少 58.5%。	維持比例	減少 5%	比重低於整體業績占比 1%。
	2024 年位於高實體風險（颱風、淹水、坡災及海平面上升）區域的承保標的曝險較 2023 年減少 5%。	2024 年佔比為 14.13%，較 2023 年 20.49%，占比降低 31%。	維持比例	減少 5%	比重低於整體業績占比 10%。
	ESG 商品總業績較 2023 年成長 3%。	2024 年 ESG 商品業績較 2023 年成長 35.51%。	維持比例	減少 3%	比重占整體業績占比 15%。

4.2 能資源管理

4.2.1 能資源管理與消耗

能源管理

GRI 302-1、GRI 302-2、GRI 302-3、GRI 302-4、GRI 302-5

旺旺友聯持續關注能源管理與使用效率，並定期盤查組織營運過程中之能源使用情形，並揭露 2024 年組織內部之能源消耗數據，涵蓋公司擁有或控制之據點所使用的各類能源，包括外購之非再生與再生能源、自行生產能源之使用與出售情形，作為能源績效管理與改善的基礎依據。能源來源主要為外購電力。(E4-3-1、E4-3-1a)

近三年組織內部能源消耗數據			
燃料類別	2022 年	2023 年	2024 年
外購的非再生能源	3,783.01	3815.63	4707.73
外購的再生能源	0	0	0
總能源消耗量	3,783.01	3815.63	4707.73

註 1：揭露內容含組織所有或控制之實體所使用的能源消耗量（外購的再生與非再生能源、自行生產的能源）。

註 2：單位為 GJ

註 3：電力熱值換算為 1kWh=0.0036G

水資源管理

GRI 303-3、GRI 303-5

旺旺友聯 2024 年度總取水量為 13,992 噸，較去年上升 2,467，我們於全台 14 個營運據點積極推動水資源管理，並納入管理範圍。(E3-2-1a)

近三年取水及用水相關數據			
類別 / 年度	2022 年	2023 年	2024 年
總取水量	10,896	11,349	13,992
人均用水量	9.8	10.2	11.9

註 1：總取水量單位為百萬公升

註 2：人均用水量單位為百萬公升／人

4.2.2 溫室氣體排放與節能行動

GRI 305-1、GRI 305-2、GRI305-3、GRI 305-4、GRI 305-5

溫室氣體排放

旺旺友聯採用 ISO 14064-1:2018 進行溫室氣體盤查，辨識自身營運中產生的潛在碳排放，我們積極透過在數位化服務、辦公室照明設備優化等減碳行動以推動減碳績效。2024 年旺旺友聯溫室氣體排放盤查範圍涵旗下 41 個營運據點，包括：總公司、分公司、服務中心、通訊處等辦公大樓行政區域。(E4-2-1、E4-2-1a)

溫室氣體排放數據		
項目	2024 年排放量	佔比
類別一	259.6877	27.96%
類別二	619.8512	66.74%
類別三	49.1731	5.30%
範疇一、二、三合計 (CO ₂ e 公噸)	928.712	
溫室氣體排放密集度 (CO ₂ e 公噸／百萬元營收)	0.084	

節能行動

旺旺友聯針對節能減碳措施，設定具體目標及追蹤執行成果，未來將持續推動再生能源取代購買電力，截至 2024 年，各項節能措施之推動進度與效益如下：(E2-4-1a、E4-1-1、E4-2-1a、E4-3-1a)

節能減碳措施		
推動計畫與相關措施	目標	成果效益
辦公室空調系統汰換為節能變頻型空調	2030 年前降低用電量 6%。	2024 年度採購節能空調設備共計 NT:3,298,788 元。
採用 LED 照明取代傳統燈具	2030 年前辦公場所照明全面轉換。	截至 2024 年已轉換達 85%。
推動員工節能教育及倡議（如關燈、減少印刷）	定期公告節能計畫，提升員工節能意識。	員工配合參與度高，逐年用電持續下降。

5

公平待客與 客戶服務

5.1 公平待客原則與客戶關係經營

5.2 數位金融服務



旺旺友聯秉持「公平待客」原則，致力打造以客戶為本的服務文化，透過制度化管理與持續溝通傾聽，提供誠信、公平且專業的保險服務。公司持續優化客戶服務流程，並導入數位金融創新，提升服務效率與便捷性，滿足不同族群的保險需求，實踐普惠金融理念，以永續視角打造信賴、專業、保障的金融品牌。

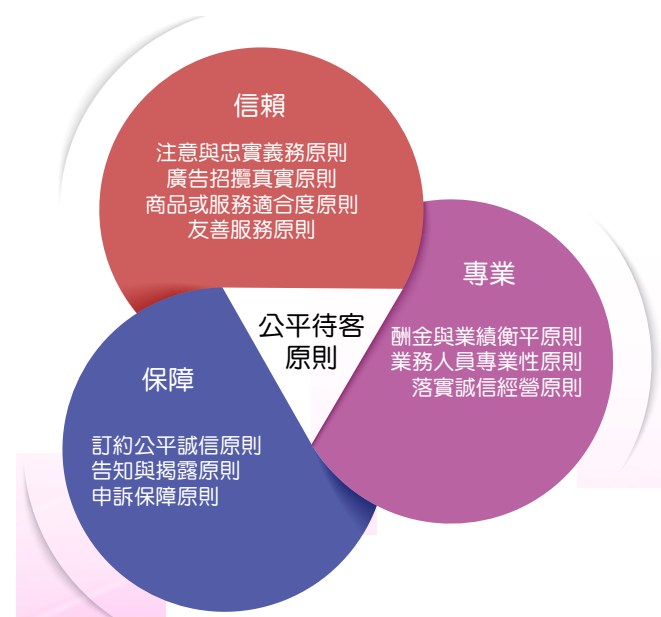
5.1 公平待客原則與客戶關係經營

5.1.1 公平待客原則

為保障保戶之權益，旺旺友聯依循臺灣金管會發布之《金融服務業公平待客原則》與《保險法》訂定內部公平對待客戶原則之具體內容，並以由董事會指派董事參與擔任召集人，成立「旺旺友聯公平待客規劃推動執行小組」，推動「公平待客五項執行層級」。[\(S2-1-2、S1-3-3a\)](#)

旺旺友聯・公平待客準則管理內涵與年度落實情形

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



原則	對應公平待客管理內涵	執行方式	落實情形
信賴	- 注意與忠實義務原則 依據旺旺友聯《保險業務招攬處理制度及程序要點》、《核保處理制度及程序要點》、《業務員獎懲辦法》 - 廣告招攬真實原則 - 依據旺旺友聯《業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點》 - 商品或服務適合度原則 依據旺旺友聯《保險商品管理小組組織規程》、《保險商品設計程序》友善服務原則 依據旺旺友聯《金融友善服務準則》	- 實體服務處提供老花眼鏡、無障礙空間之外，瘡啞人士提供「專人手語服務」，讓瘡啞朋友可清楚了解保險商品的內容及投保方式；於官網設置「金融友善服務專區」，以提供身心障礙消費者適當協助。 - 將金融友善服務準則納入公司內部控制作業，每年度終了時各單位需填具「金融友善服務準則項目檢核表」就金融友善服務準則項目進行檢核，確保提供身心障礙者之商品、環境、溝通服務、訊息揭露等項目皆符合公平待客原則。(S2-1-2) - 本公司有保險詐欺防制小組，定期檢視保險詐欺風險表徵，進而在核保方面，對投保業務予以事先篩選，藉以控制業務品質，並儘量設法減少不利業務引進及預防保險詐欺；在理賠方面，則借重累積相當程度經驗的調查員、理賠人員，透過保額高低、事故發生原因及要保人經濟狀況調查真正保險動機，進而防制保險詐欺賠案之發生。此外，為增進民眾防詐觀念，旺旺友聯透過捐血活動「捐血有愛因為你在」活動結合防詐宣導，全台共有 6 場次辦理。	- 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」 - 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」 - 全體同仁 100% 接受金融友善或身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障相關教育之訓練課程。(S2-1-4) - 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 2024 年度承保身心障礙者傷害及健康保險之新契約為 28 件，佔本公司當年度新契約承保件數 0.2%。
保障	- 訂約公平誠信原則 依據旺旺友聯《誠信經營政策》、《公平待客原則策略之內部遵循規章及行為守則》、《內部控制三道防線實務守則》 - 告知與揭露原則 依據旺旺友聯《評估要保人與被保險人保險需求及保險適合度政策管理辦法》、《保險業務招攬處理制度及程序要點》申訴保障原則 依據旺旺友聯《金融消費爭議處理制度》	- 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且提供金融消費者投保須知之契約內容與風險。 - 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。 - 設置「保戶服務暨申訴中心」。 - 重大商品變革資訊揭露：為避免商品重大改變造成資訊不對稱情事發生，本公司皆於第一時間，即於官網充分說明，提醒消費者重要資訊，包含：實支實付型醫療保險全面回歸「損害填補原則」、登山保險因費率調整暫時停售。 - 旺旺友聯主動簡化各項投保作業，包含：運用新興數位科技，推動 e 化投保減少紙本送件繁複流程。	每月定期召開申訴案件檢討會議。
專業	- 酬金與業績衡平原則 依據旺旺友聯《業務人員酬金制度》 - 業務人員專業性原則 依據旺旺友聯《核保人員理賠人員及證照管理辦法》、《公平待客原則年度教育訓練計畫》、《員工教育訓練準則》、《保險業務招攬處理制度及程序要點》落實誠信經營原則 依據旺旺友聯《誠信經營政策》、《道德行為準則》、《內部控制三道防線實務守則》	- 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、公平待客原則遵循度等因素，非僅以業績作為考核標準。 - 定期審視業務人員之酬金標準。 - 董事會全體成員均參加由本公司委任台灣董事學會舉辦的從公平待客原則談高齡友善服務原則及金融剝削進修課程，共計 3 小時。 - 本公司針對公平待客原則之教育訓練，特已訂定公平待客原則年度教育訓練計畫作為內部規範，並將依規範逐年編訂當年之教育訓練課程計畫，按課程計畫實施並檢討落實，將公平待客原則內化成公司企業核心文化。2024 年旺旺友聯公平待客相關課程之內、外部教育訓練，訓練總時數為 5,573 小時。	- 將誠信經營、公平待客原則納入全體員工必修課程。 - 每週持續宣導公平待客原則，且導入內控制度並每年檢核。

小專欄一 詐騙防制宣導活動

(S1-2-1、S1-2-2)

旺旺友聯訂有「協助客戶防制詐騙政策及行為守則」，規範應落實臨櫃關懷客戶，必要時並得向司法警察機關通報請求協助。守則也納入各單位之法令遵循事項自行評估作業，並查核執行情形。如有違反，有關單位須提交檢討報告並立即改善。不僅於臨櫃協助守護消費者的金流安全，旺旺友聯年度更積極參與 8 場園遊會與公益活動，於活動當中透過各種方式，如舉牌、發送傳單、講座分享與有獎徵答來向民眾宣導反詐騙。



▲3 / 30 自閉症宣導園遊會



▲5 / 25 Marsh 公益義賣園遊會



▲9 / 28 台南歸仁文化中心公益



▲8 / 20 桃園防詐宣導公益活動

| 5.1.2 多元化的服務與溝通管道 |

GRI 2-25 SASB-IN-270a.1、SASB-IN-270a.4

讓客戶感受到旺旺友聯團隊無時無刻全天候都是站在客戶的角度來思考、提供服務，與此同時，旺旺友聯不斷修正不足的地方、不斷朝提升客戶滿意度方向耕耘前進，虛心的接受指正與建議。

全天候 24H 服務管道

當客戶對於各保險商品之保險詢問、商品說明、出險備案及理賠事宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢、保戶申訴服務等服務項目時，旺旺友聯提供客戶全天候 24H 不間斷的服務，除聯繫業務專員外，也提供 0800 免付費客服專線、官網的亦設有「客戶服務專區＞聯絡我們」，也因數位熱潮推出旺旺友聯 LINE 官方帳號、Facebook 粉絲專頁及 YouTube 頻道等官方社群平台，讓客戶在各個社群平台都能獲取第一手的官方資訊，也可直接反應相關意見。

旺旺友聯 提供保戶多元、創新的溝通管道 (S2-2-1)		
服務管道	服務內容	溝通實績
免付費專線 0800-024-024	- 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，解答保戶相關疑問 - 設置各險夜間及假日緊急聯絡人，以便遇客戶有緊急或特殊狀況時提供諮詢	- 貝氏信評發佈旺旺友聯維持 A-(Excellent)，展望為穩定。榮獲 2024「旺旺中時金融服務評鑑大賞」獲頒服務類別「卓越精進獎」。 2024 年客服人員滿意度為 99.7% - 已取得資訊安全管理 ISO 27001 驗證通過，並持續驗證以確保證書的有效性 2024 年已完成 BS10012 國際標準年度續審驗證
官方網站 客服中心	保戶有任何關於保險商品內容、申訴服務、出險備案、理賠事宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢等服務項目皆可留言諮詢，由專人做後續回覆處理	- 公告產險業履行個人資料保護法告知義務內容 2024 年經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為零。 2024 年理賠滿意度為 97.8% 2024 年評議比率為 0.1146159(萬分比) 2024 年提供道路救援約達 11,350 件，滿意度 98%
Email info@wwunion.com		
Line@ 官方 帳號	 為提供客戶更貼心的服務，旺旺友聯在通訊軟體 LINE 上設立了官方帳號。透過此服務，顧客使用手機 APP 就能直接反映寶貴意見，也能即時收到最新資訊，相當方便。	- 累計好友 17,360 人 - 年度推播約 84 則訊息
Facebook	 為提升旺旺友聯品牌辨識度及傳遞企業良好形象，旺旺友聯設立了 FB 官方粉絲專頁，透過貼文留言、私訊等服務，方便顧客提供相關回饋。另外，我們每月也會發布品牌或商品相關貼文，藉此擴大品牌能見度及粉絲黏著度。	- 累計粉絲 12,211 人 2024 年度發文 192 則
Youtube	 為提升國民對於保險的認知，旺旺友聯於 2022 年起推出一系列 YouTube 影片【迷知】，從熱門的網路迷因影片提取產物保險相關主題，以幽默風趣的口吻，將生硬冷僻的保險條款重新整理成淺顯易懂的懶人包，藉此傳達最重要的風險管理與保險觀念，讓男女老少都能輕鬆地認識正確的保險觀念。	- 累計訂閱數 1,140 人 2024 年度發佈影片 20 部；累計觀看 5,985,381 次

小專欄－金融消費保護

(S1-1-1 分業、S1-1-2 共同、S1-1-2 分業)

雲端、線上資訊流通快速，蔚為現代人常用的工具，然而資訊的真確性則是需要發布者層層把關審視的，如有任何在文字、圖示上表達不周，都有可能使得客戶對於服務或是保險商品的誤判。因此旺旺友聯在產品開發後的行銷、建議、銷售都有相應的內部制度來做管理。也因此 2024 年無違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規、產品與服務之資訊與標示相關法規和自願性規約的事件。也無向新／舊客戶行銷與宣傳保險產品相關訊息而產生法律訴訟。

行銷

- 依循內部規章《廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點辦理》
- 在刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，依照內部規範以確保廣告內容之真實性

建議

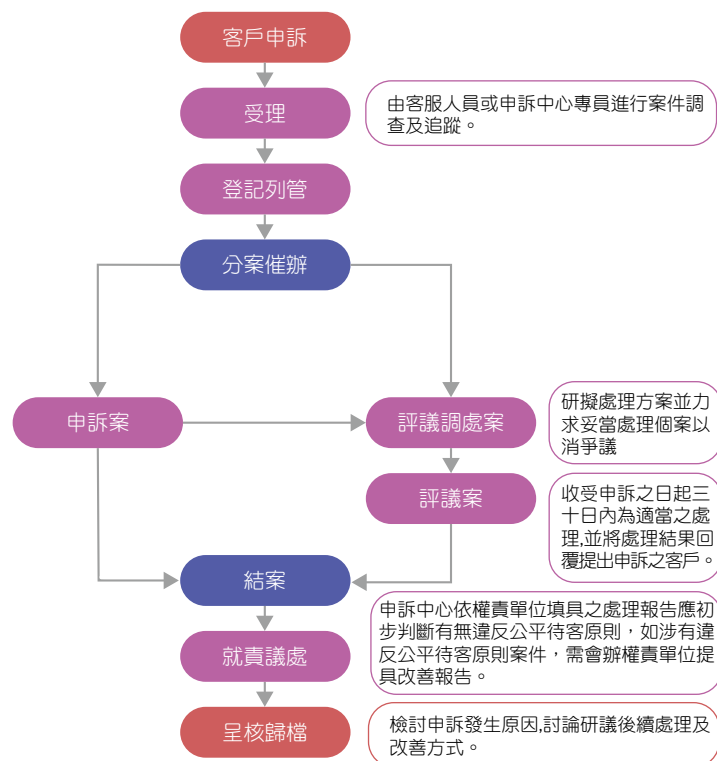
- 依循內部規章《評估要保人與被保險人保險需求及保險適合度政策管理辦法》
- 在提供金融商品或服務之契約前，須先了解客戶相關資料，以確保該商品或服務之適合度，並向其完整說明該金融商品、服務及契約之內容與可能的風險

銷售

- 依循內部規章《保險業務招攬處理制度及程序要點》
- 此規章涵蓋所有業務招攬過程，尤其是在與金融消費者就金融商品或服務締約之前，需再重申說明有關該契約之重要內容與風險，確保客戶充分瞭解

客戶申訴管道

然而當接獲客戶權益收到侵害時，保障客戶權益為旺旺友聯首要原則，期待申訴案件能以客戶最滿意方式圓融處理。旺旺友聯自 1985 年設立「保戶服務暨申訴中心」專責處理客戶申訴，中心直屬於總經理室，由副總經理負責督導，確保高效的處理申訴案件。依循《金融消費爭議處理制度》隨時掌握處理流程與控管節點，申訴案件的處理須在收到申訴後 30 日內完成回覆，並於回函中揭露，金融消費者尚不接受處理結果，得於《金融消費者保護法》第 13 條第 2 項所定期間內向爭議處理機構（財團法人金融消費評議中心）申請評議之相關資訊。所有申訴案件必須遵循「公平待客原則」進行檢核，每月召開申訴案件檢討會議，逐案分析申訴發生原因，並對於有違規情形的案件進行改善報告、方案之深入討論後，確保案件的有效解決及服務品質的提升。(S1-3-2a) 2024 年評議比率為 0.1146159（萬分比），相較於 112 年度評議比率又降低了 0.276（萬分比），顯示本公司對於申訴案件的重視避免其續行評議，加強申訴案件的協調及根本原因探討。



為因應不斷動盪的國際情勢並妥適處理民眾申訴案件，旺旺友聯研議就現行之申訴處理機制再提升，參考國際間申訴處理機制規範及作法，期以業者強化申訴案件裡之效能及效率，有關重大爭議申訴案件，建立以風險為導向之升級陳報機制，擬該爭議案件召開案件討論，探究申訴態樣之根本原因，俾進一步落實對金融消費者權益之保障。(S1-1-1)

顧客滿意度與留存率

「同理心」向來是旺旺友聯最重要的核心價值之一，把客戶的聲音擺在第一位、用心傾聽保戶的需求是旺旺友聯長年經營客戶關係管理的首要課題。因此旺旺友聯定期進行客戶滿意度調查，針對客服人員的服務狀況、理賠結案之案件、道路救援服務等案件，及公司人員是否確實處理客戶相關問題，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，重視客戶意見並確實檢討改善，以期持續不斷的提升服務品質。

旺旺友聯 年度客戶滿意度調查結果			
調查標的	客服人員滿意度	理賠滿意度	道路救援滿意度調查
年度服務件數	0800 客服專線進件數 99,011 件。	99,720 件	11,350 件
調查方式	客服人員滿意度每人每月約做 80 通有效問卷，若遇客戶有不滿之意見反映，會由客服主管針對客服人員問題責成改善。	每月抽查 100 件前一個月之已決賠案，若有不滿意之意見反應，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。	每月抽查逾 100 件道路救援服務案件，若有不滿意之意見反應，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。
調查基準	• 客服人員態度滿意度 • 客服人員解說清楚滿意度	• 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 • 理賠作業時間是否滿意	• 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
年度績效	99.7%	97.8%	98%
客戶感謝與實績			

5.2 數位金融服務

5.2.1 推動數位金融服務

因應現代客戶的需求，旺旺友聯提供不分黑夜白天的線上數位服務。當客戶有任何產險相關需求，隨時可到旺旺友聯網路投保專屬官網進行投保、付費與電子保單檢視服務，降低客戶端申辦作業時間與費用成本。

旺旺友聯 年度推動數位服務 (S2-3-1、E2-3-1a)			
服務項目	網路投保商品 	線上付費機制 電子保單下載驗證頁面 	電子保單 
服務方式與業務	- 清晰明瞭的圖文解說與符合使用者的流程，提供保戶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，線上投保過程簡便直覺。 - 目前可供網路投保的產品包括：汽機車保險（強制險、任意險）、住宅火災保險及住家綜合保險、旅平險 + 不便險（國內外旅遊保險、申根保險）寵物全能綜合保險。		
年度效益 (保費，節省服務人次)	- 於網路投保平台上更加凸顯電子保單的優勢，相較於紙本保單可提早 3~5 個工作天收件。 - 截至 2024 年為止，網路投保累計共 214,350 張保單，總保費收入約 5 億 6,617 萬元，2024 年度占總營收 1.49%。(E2-4-1a)		
未來規劃	目前網站上除了提供投保服務，亦提供線上繳費、保單查詢、保單批改申請、表單下載等服務，朝全通路 (Omnichannel) 的服務變革發展方向邁進。		

小專欄－數位轉型

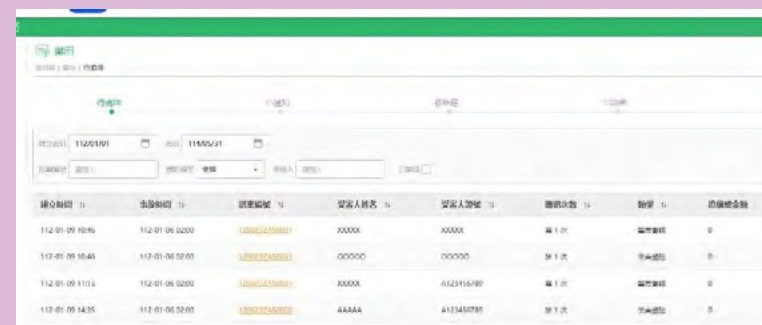
強制險 2.0

金管會保險局於 2021 年 7 月 1 日同意 14 家經營強制險業務的產險公司開辦「強制險 2.0」光學字元識別系統，首創運用光學字元辨識、自然語言處理、機器學習或深度學習等人工智慧技術，協助理賠作業人員進行給付運算，藉以提升理賠作業效能、降低給付錯誤之可能。「強制險 2.0」建構的「理賠給付運算輔助架構」，可透過掃描，將民眾申請強制險理賠的醫療診斷書與明細收據等上傳到人工智慧核心，系統會抓取文字內容與欄位進行解析，經理賠人員覆證無誤後，再交由自動理算核心，運算醫療給付金額並產製報表文件，理賠人員再次確認後，就能完成理算結果，達成「理賠流程自動化」，不但節省作業人力與時間，藉由人工智慧系統輔助判斷、自動給付計算等機制，也可減少誤判、維持理賠規則判斷的一致性。



產險聯盟區塊鏈

「產險聯盟區塊鏈」，開啟資料共享新模式，首波應用鎖定汽機車強制險與任意險，一站式鏈上完成案件審核、給付及追償，將能大幅降低理賠作業時間將有助於各產險公司加速理賠服務，不僅優化管理審核作業並提供客戶更有效率的服務，滿足數位時代民眾保險需求，在金管會保險局持續推動金融創新與普及，各家經營強制險暨任意險之保險公司於 2023 年 6 月份起，為兼顧資訊安全與用戶體驗前提下，皆響應並投入區塊鏈行列共同發展新興科技、創新商品與服務。



案件編號	生險時間	理賠編號	受保人姓名	受保人證號	理賠金額	狀態	追償總金額
112-01-09-1016	112-01-06-0200	1200022000001	00000	00000	第 1 次	案件審核	0
112-01-09-1016	112-01-06-0200	1200022000001	00000	00000	第 1 次	案件審核	0
112-01-09-1113	112-01-06-0200	1200022000001	00000	0123151/00	第 1 次	案件審核	0
112-01-09-1435	112-01-06-0200	1200022000001	AAAAA	0123151/00	第 1 次	案件審核	0

5.2.2 資訊安全管理與實績

企業資訊安全

穩妥的資安防護與管理乃為數位轉型之前提，旺旺友聯長期重視資安議題，持續提升公司資訊安全能力，設有資訊安全專責單位審視並控管資安風險，杜絕客戶隱私及資料外洩。2017 年導入 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS)、2022 年建置完成 ISO 22301 營運持續管理系統 (Business Continuity Management System, BCMS)，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於日常營運管理中，落實執行個人資料保護管理措施。為積極強化資訊安全管理，年度共投入資安相關軟硬體建置及人員培訓計 18 項，包含 WAF 資安設備、DDoS 防護月租服務、X-FORT 資料外洩防護系統等，提升整體防護能量。另目前配置具 ISO 27001:2022 及 ISO 27001:2013 (SGS 核發) 資安證照之專責人員 2 名，負責資安風險評估與管理作業。本年度資安投入金額合計新台幣 22,811,200 元。(S4-3-1、S4-4-1) 2024 年資安相關演練有火險、車險及傷健險等 3 項異地備援，均能正常運行。(S4-4-2)

ISO/IEC 27001 : 2022 證照
證書有效期限至 2026 年 6 月

ISO 22301 證照
證書有效期限至 2025 年 11 月
(每年都會持續認證複查，並於 2025 年查核後換發新證書)

個人資料安全

「個人資料安全維護執行委員會」由總經理督導公司個人資料保護管理體系之運作。自 2014 年依循國際框架健全管理機制，建置完成 BS 10012 個人資訊管理系統 (Personal Information Management System, PIMS)，並訂定《旺旺友聯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》作為內部依循政策。

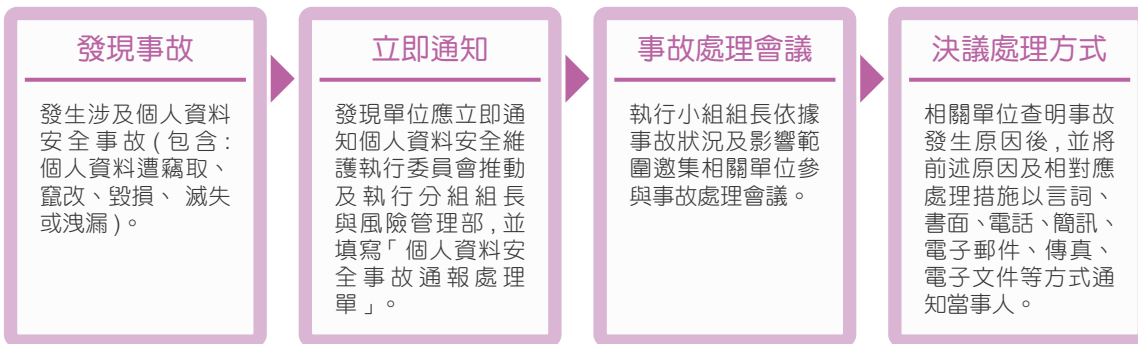


公司官網設有「個人資料告知事項及隱私聲明」專區，公司根據個人資料保護相關政策，明確界定員工於個人資料保護管理體系中之責任與義務。公司須在符合法令範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，善盡客戶資料保護之責，並定期檢視規範之法令適妥性。當客戶有個資外洩疑慮時，可透過旺旺友聯免付費客服專線、官網意見信箱或總分支機構業務據點反應相關疑慮，由受理單位通報權責單位辨識是否為個人資料侵害事件，一旦確認為個人資料侵害事件時，儘速依《個人資料保護法》、《個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序》及相關規範辦理。2024 年涉及客戶資料外洩事件共計 3 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，受影響之顧客數為 14 人。針對相關案件，在接獲通報後公司立即進行內部調查，確認 3 案皆屬同仁行政作業上疏失造成單一客戶個資外洩，並無大量個資外洩及任何不法行為，並確認未對當事人造成任何損失（註）。同時，亦依據公司內部《個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序》啟動後續處理機制，並完成矯正及預防作業，杜絕類似情形再次發生。

註：在本報告書出具之前確認未對當事人造成任何損失。

《個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序》

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。



6

員工價值與 幸福職場

6.1 員工照顧與福利制度

6.2 職涯發展與培育機制



旺旺友聯重視員工多元與共融，嚴守法規、落實性別平等與無歧視原則，致力打造友善且具發展性的職場環境。公司提供具市場競爭力的薪酬福利、健全的溝通機制與升遷制度，並透過系統化的教育訓練與職涯發展規劃，協助員工持續成長、發揮專長，實現企業與人才共好之永續目標。

6.1 員工照顧與福利制度

6.1.1 人力組成與員工權益

GRI2-7、2-8、2-23、2-24、2-26、2-30、401-1、406-1

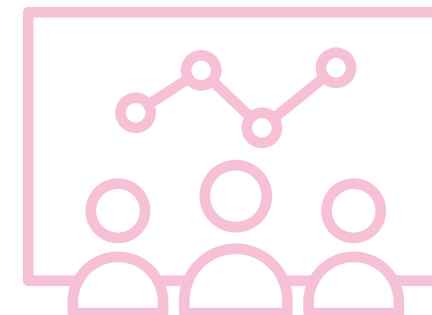
「以人為本，用心對待」是旺旺友聯對每一位成員的承諾。旺旺友聯依循聯合國（United Nations, UN）《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與國際勞工組織（International Labour Organization, ILO）《人權公約》等國際原則，制定內部《人權政策》、《多元任用不歧視》、《招募作業管理辦法》等相關規範。[（S3-1-1 共同）](#)

人力資源組成

截至 2024 年年底，旺旺友聯總員工為 1,118 人，皆為全職員工（無兼職員工），其中男性 486 位（43.47%），女性 632 位（56.53%）。此外，旺旺友聯為配合政府鼓勵聘僱身心障礙人士與打造共融作業環境政策下，也積極聘用身心障礙員工與原住民，截至 2024 年底，旺旺友聯共聘用身心障礙員工 13 位（男性 5 位、女性 8 位，佔全體員工 1.16%）[（S3-1-2 共同）](#)，以及原住民身分員工 5 位（男性 1 位、女性 4 位）。

2024 年人力結構統計							
類別		男性		女性		合計	
		人數	占比（%）	人數	占比（%）	人數	占比（%）
職務	經營主管	8	72.73%	3	27.27%	11	0.98%
	高階主管	42	73.68%	15	26.32%	57	5.10%
	中階主管	74	54.01%	63	45.99%	137	12.25%
	基層主管	41	49.40%	42	50.60%	83	7.42%
	一般員工	321	38.67%	509	61.33%	830	74.24%
年齡	30 歲（含）以下	63	40.91%	91	59.09%	154	13.77%
	30-50 歲（含）以下	240	40.89%	347	59.11%	587	52.50%
	51 歲（含）以上	183	48.54%	194	51.46%	377	33.72%

2024 年人力結構統計							
類別		男性		女性		合計	
		人數	占比 (%)	人數	占比 (%)	人數	占比 (%)
工作 年資	1 年以下	19	36.54%	33	63.46%	52	4.65%
	1-3 年	63	35.00%	117	65.00%	180	16.10%
	3-5 年	50	46.30%	58	53.70%	108	9.66%
	5-10 年	114	56.44%	88	43.56%	202	18.07%
	10-20 年	107	48.42%	114	51.58%	221	19.77%
	20-30 年	102	42.68%	137	57.32%	239	21.38%
	30 年以上	31	26.72%	85	73.28%	116	10.38%



註 1：「該類別之占比」計算方式為該類別人數／總人數

註 2：如以勞雇合約計算，為 1,117 名正職人員、1 名臨時人員、0 名無時數保證人員

註 3：旺旺友聯依法聘用足額人數之身心障礙同仁

年度新進員工總數為 144 人，新進比例 12.88%。離職員工總數為 121 人，離職比例 10.82%，若不納入非主動離職（如：退休、資遣），離職比例為 8.86%，大多為一般職級同仁。

2024 年新進與離職統計											
		新進員工					離職員工				
		男性		女性		該類別之 占比	男性		女性		該類別之 占比
		新進人數	占比 (%)	新進人數	占比 (%)		離職人數	占比 (%)	離職人數	占比 (%)	
年齡	30 歲 (含) 以下	29	51.79%	30	34.09%	40.97%	23	36.51%	19	32.76%	34.71%
	30-50 歲 (含) 以下	26	46.42%	56	63.64%	56.95%	31	49.20%	27	46.55%	47.93%
	51 歲 (含) 以上	1	1.79%	2	2.27%	2.08%	9	14.29%	12	20.69%	17.36%
合計		56	100%	88	100%	100%	63	100%	58	100%	100%

註 1：「該類別占比」計算方式為該類別（性別）之新進或離職人數／該類別（性別）員工人數

員工權益

旺旺友聯長年打造公平友善的職場環境，期待員工在友善、平等的環境中學習、工作、成長，不因性別、種族、語言、思想、宗教、年齡、婚姻、容貌等有所區別。公司訂有「禁止使用童工」、「《工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法》」等相關政策，並遵循政府勞基法與人權相關法令、舉辦教育訓練，保障每一位員工的工作權益，避免遭受不平等的歧視或待遇。2024 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 17,181 人次，總訓練人時數為 28,688 小時，員工受訓比率達 100%。

針對同仁日常相關問題，內部訂有《員工申訴處理要點》，員工申訴信箱可接受同仁匿名與具名投訴。接獲申訴後將交由「申訴處理專案小組」追蹤處理至結案為止。過程秉持客觀、公正、專業之原則進行調查，申訴當事人有接受查詢並應忠實答覆及提供有關資料之義務，申訴人及負責處理案件之相關人員，對申訴之個案內容均不得對外公開，應盡保密之義務。[\(S3-1-4 共同\)](#) 2024 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等相關個案發生。

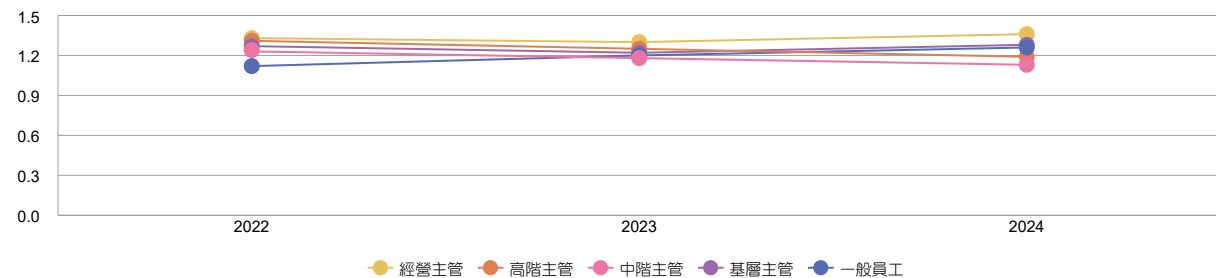
旺旺友聯 內部（員工）申訴管道	
申訴信箱	申訴電話
27725652@wwunion.com	（為獨立電話，不為一般客服或總機） • 電話專線：(02)27725652 • 傳真專線：(02)27721946

6.1.2 薪酬福利制度與職業安全健康

GRI 202-1、201-3、401-2、401-3、403-1、403-2、403-3、403-4、403-5、403-6、403-7、403-8、403-9、403-10、405-2

薪酬制度

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。公司持續杜絕歧視及同工不同酬，消弭人員核敘上之差異對待，一切用人適才適所及一視同仁。旺旺友聯一般基層員工起薪標準皆優於勞基法，而依公司章程第三十五條之一規定，年度如有獲利，將提撥百分之一至百分之五為員工酬勞，同仁年度月平均薪酬為新台幣 148,921 元（一般員工 90,117 元、管理職 163,622 元）。



旺旺友聯 2024 年女性對男性薪酬（薪資 + 酬金）之比值			
職務類別		男性	女性
主管職	經營主管	1.36	1
	高階主管	1.19	1
	中階主管	1.13	1
	基層主管	1.26	1
非主管職	一般員工	1.28	1

註 1：「酬金」指企業支付給工作者的額外金額，包括服務年資津貼、獎金（包括現金和股權（如股票和股份）、福利、加班費、調休及任何其他補貼（如交通補貼、生活費補貼及育兒補貼）

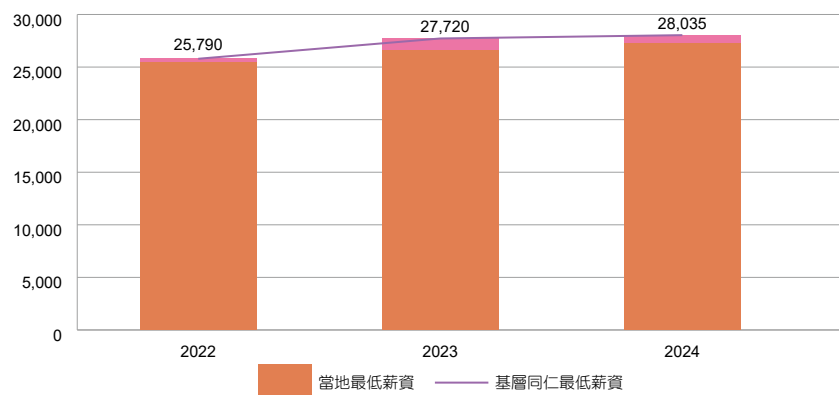
註 2：「薪酬」為固定薪資加上酬金

註 3：「比值」為男性數據資料／女性數據資料

註 4：經營主管、高階主管及中階主管多為男性，致管理職平均薪資男性高於女性

註 5：女性多為內勤文書工作；男性則有較高比率為外勤或理賠工作，故一般平均薪資男性高於女性

且為了吸引及留任優秀人才加入旺旺友聯團隊並獎勵同仁持續創造績效，公司每年透過產業薪資調查，衡量相同產業薪資水準與架構，並隨時關注當地經濟發展與物價指數做適當的調整，使其薪酬架構更具競爭力吸引與留任相關人才。



■ 旺旺友聯 非擔任主管職務之全時員工薪資統計 (TWSE 申報需求)

項目	單位	2023 年	2024 年	與前一年度之差異比值
非擔任主管職務之全時員工人數	人	1,034	1,031	0.99
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	1,056	1,137	1.08
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	831	876	1.05

註 1：「與前一年度差異比值」之計算方式為「當年度數值／前一年度數值」。

註 2：非主管職務為非委任經理人。

福利制度

旺旺友聯除了提供同仁具競爭力的薪酬，期待更進一步藉由各項福利項目與設施提供員工穩定的生活品質。旺旺友聯依職工福利條例設立「職工福利委員會」，定期召開勞資會議與職工福利委員會，針對公司員工政策不足之處加以溝通協調改善，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。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。2024 年公司投入約新台幣 2.4 億於員工身、心靈以及健康照護等相關福利政策。

旺旺友聯 多元的福利制度	
持續跟進的員工照顧	- 各類禮金／慰問金 年終獎金、三節獎金、生日禮金、結婚禮金、生育補助金、傷病慰問金 - 活動補助 國內員工旅遊、公司社團補助、員工教育訓練、歲末聯歡會、不定期舉辦各項比賽或員工運動會 - 優於業界之福利 員工團體保險、員工持股信託、給薪員工子女新生入學假、給薪員工子女畢業典禮假、給薪颱風假、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
友善家庭職場 (S3-3-1 共同)	育嬰假 提供員工產檢假、陪產檢假、產假、家庭照顧假及安胎休養請假外，另提供員工生育子女每胎 1 萬元的生育補助金，全年共 17 位同仁提出申請 申請率 40% 2024年符合育嬰留停申請資格人數 ♂ 12人 ♀ 8人 2024年實際申請育嬰留停人數 ♂ 1人 ♀ 7人 復職率 63% 2024年育嬰留停預計復職人數 ♂ 1人 ♀ 7人 2024年育嬰留停復職人數 ♂ 0人 ♀ 5人 留任率 80% 2023年申請育嬰留停復職人數 ♂ 2人 ♀ 3人 2023年育嬰留停復職，2024年底仍在職人數 ♂ 2人 ♀ 2人

友善家庭 職場 (S3-3-1 共同)	「員工子女新生入學假」與「員工子女畢業典禮假」 舉凡子女幼兒園或小學一年級入學、畢業等時刻，同仁皆可提出「員工子女新生入學假」與「員工子女畢業典禮假」申請。2024 年分別有 26 與 35 位同仁提出相關申請，期望同仁在工作之餘也不能錯過子女人生的重要時刻
安心的退休 保障	- 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，成立退休金委員會。除法定福利外，旺旺友聯為強化留才機制及增進員工對公司的向心力，主動為員工未來退休後的經濟來源多一份準備，保障員工退休或離職後之生活安定，並促進員工對公司經營之參與感，藉由員工持有公司股票以共享企業經營成果。 - 舊制 每月提撥員工每月薪資總額 3% 年度提撥至台灣銀行信託部，全年物度共提撥新台幣 7,247 仟元，年底累積退休準備金為新台幣 398,739 仟元 - 新制 每月提撥員工每月工資 6% 至勞工保險局個人退休金帳戶，全年度共提撥新台幣 34,707 仟元 - 員工持股信託 員工到職滿 1 年後自願性提撥員工持股信託

小專欄－員工持股信託

2023 年 10 月成立員工持股信託委員會開辦員工持股信託，以穩健成長、長期持有本公司股票為投資方針，勞資共享利潤並且達到雙贏，員工由自己的薪資提撥自提金之外，旺旺友聯也提撥同額的獎勵金來激勵員工踴躍參加，等同幫員工以打對折的股價定期定額購入公司股票，勞資關係可以更加緊密，共同創造盈餘、分享利潤與榮耀，加深落實集團「緣、自信、大團結」的經營理念，齊心提升營運績效並共享經營成果，奠定公司長期永續經營，讓員工、股東及公司共創三贏局面。截至 2024 年底共計 708 人，投入金額達新台幣 11,445,000 元。

旺旺友聯秉持以人為本理念，將員工身心健康與職場安全視為永續發展的重要目標。公司規劃《員工工作環境與人身安全 保護措施》透過定期健康檢查、設置 AED 等急救設施、推動安全與健康教育訓練、鼓勵成立運動社團並提供補助，全面強化員工健康管理。同時，為打造安全職場環境，旺旺友聯建構由上而下的專責安全衛生管理機制，落實制度化與系統化的職安管理，致力於降低員工暴露於安全與健康危害因子的風險，並鼓勵參與健康促進活動，展現企業對員工關懷與永續經營承諾。

旺旺友聯 身心健康全面照護 (S3-1-3 共同)	
打造舒適 職場	- 設置員工休息室、員工桌球室：提供總公司同仁工作繁忙之餘，可放鬆身心，相互交誼之場所 - 視障按摩小站：年度共計 1,356 人次使用
運動社團 交流	- 總公司：保齡球社、桌球社、手語社 - 桃園分公司：羽球社 - 高雄分公司：慢速壘球社、高屏保齡球社  ▲旺旺友聯桌球社
健康教育 訓練	- 公司內網成立衛教專區 - 定期消防維護作業及急救訓練講習 - 設置護理室：聘請專職護理人員提供總公司同仁保健服務及健康諮詢 - 流感疫苗補助：年度補助 38 人 - 健康檢查：每兩年辦理一次，已於 2024 年 5 月實施。

2024 年無慢性職業病發生且嚴重工傷人數為 0，唯 1 件工傷紀錄係同仁於 2023 年公務外出期間發生車禍並於 2024 年持續治療，所幸治療與休養後並無大礙。旺旺友聯提供車禍理賠有關之教育訓練課程及講義，除了讓同仁了解車禍理賠處理方法，亦藉此提升同仁行車安全意識以避免發生車禍。

2024 年正式員工之職業傷害與職業病統計			
項目	男性	女性	合計
職災受傷人數	0	0	0
職災死亡人數	0	0	0
職業病總數	0	0	0
損失日數	25	0	25
總經歷工時	2,236,000	2,236,000	2,236,000
失能傷害頻率 (FR) ¹	0	0	0
失能傷害嚴重率 (SR) ²	2.23	0	2.23
總應記錄職業傷害率 (TRIR) ³	0	0	0
職業病率 (ODR) ⁴	0	0	0

註 1：失能傷害頻率 (Frequency Rate, FR) = (失能傷害人次 × 200,000) ÷ 總經歷工時

註 2：失能傷害嚴重率 (Severity Rate, SR) = (失能傷害損失日數 × 200,000) ÷ 總經歷工時

註 3：總應記錄職業傷害率 (Total Recordable Incident Rate, TRIR) = (失能傷害人次 × 200,000) ÷ 總經歷工時。
該統計數據等同註 1 之失能傷害頻率

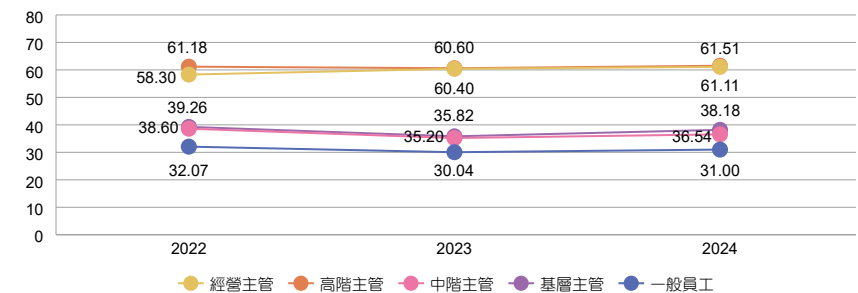
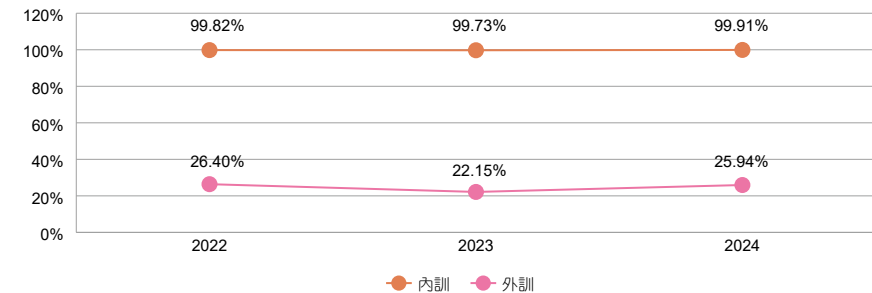
註 4：職業病率 (Occupational Disease Rate, ODR) = (職業病總件數 × 200,000) ÷ 總經歷工時

6.2 職涯發展與培育機制

6.2.1 教育訓練

GRI 404-1、404-2、404-3

在旺旺友聯，落實人才發展及教育訓練並不僅限於課堂講授訓練或課程推展，而是透過公司各項資源的整合與運用，提供員工一個全方位的學習環境，讓每位員工皆有多元的學習平台與發展機會，學習成長與經驗傳承培育各領域優秀人才為公司所重視的核心價值之一。2024 年教育訓練涵蓋率約 99.91%，年度總訓練時數超過 37,900 個小時，平均每人訓練時數為 33.90 小時。



旺旺友聯求才若渴，對於用才、留才更是有一套優於同業的基準，除打造舒適友善的辦公環境外，提供員工多元學習資源，協助快速累積保險業專業知識與技能。旺旺友聯人才教育訓練計畫除了「新進人員教育訓練」（包含通識與專業課程）之外，還有「職能別教育訓練」、「階層別教育訓練」、「專案式教育訓練」、「知識分享型的自我啟發教育訓練」與「企業永續發展相關教育訓練」。旺旺友聯重視永續專業能力之培養，期待藉由專業課程強化員工永續風險識別與綠色投資判斷能力，為推動各產業永續發展盡一份力。

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；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。2024 年為增進外語專責人員的商用口說英文，委託外部專業講師授課進修，共有 61 人完成進修。

近三年教育訓練辦理情形						
類別	課程目標	課程種類	辦理情形	2022	2023	2024
新進人員通識訓練	使新進員工能瞭解公司概况、制度、福利、工作知識與技能	通識課程	梯次	4	7	6
		專業課程（保險法及保險學研習課程）	人次	48	119	100
職能別教育訓練	分為核保、理賠、營業、再保、管理等，著重於產險專業知識與相關工作能力之培養與強化	核保研習課程	梯次	205	191	216
		理賠研習課程				
		再保險研習課程	人次	22,422	20,188	20,681
		營業研習課程				
		管理研習課程				
階層別教育訓練	可區分為高階主管、中階主管、基層幹部及一般員工等四種訓練，包含為晉升作準備的訓練，著重於管理技能及行政庶務處理能力之誘發與提升	高階主管訓練課程	梯次	16	13	14
		儲備高階主管訓練課程				
		中階主管訓練課程				
		儲備中階主管訓練課程	人次	52	73	59
		基層幹部訓練課程				
		儲備基層幹部訓練課程				
		一般員工訓練課程				
專案式教育訓練	為配合政府相關法令規定或公司內部特殊需求，而由訓練處安排特定領域之同仁及主管，進行專案式教育訓練	專案式訓練	梯次	73	78	60
		培訓班				
		電腦訓練				
		顧客服務訓練	人次	1188	564	518
		內部講師訓練				
		其他等不定期講座				

近三年教育訓練辦理情形						
類別	課程目標	課程種類	辦理情形	2022	2023	2024
知識分享型的自我 啟發教育訓練		選書讀書會	梯次	3	3	3
		知識分享（線上系統）	人次	4	49	256
永續發展相關教育 訓練	為因應內部永續發展推動政策，辦理永續發展相關教育訓練，提升同仁對 ESG 趨勢與氣候變遷等議題之理解，強化永續經營策略認識，培養將永續理念融入日常作業與決策之能力，促進企業穩健永續發展。	氣候變遷	梯次	-	168	180
		公平待客				
		公司治理與誠信經營	人次	-	18,156	19,250
		資安管理				
		產業永續趨勢與政策				

小專欄一 資深客服技巧傳承

旺旺友聯為確實建立以顧客滿意為導向，並提供專業的服務，客戶服務處會對新進同仁安排如何面對顧客、電話禮儀、顧客抱怨處理與內部顧客服務等教育訓練課程，藉此提升應對能力，強化服務品質，進而有效提升顧客滿意度與公司形象，並落實企業誠信經營理念，打造正向、溫暖且值得信賴的服務文化。



建構健全、公平、具韌性的保險市場，是保險業永續經營的關鍵，而培育保險永續發展人才，正是「綠色金融行動方案 3.0」的重點工作。為提升員工對永續發展的認識，強化必要環境管理、氣候變遷、永續金融、減少碳排等專業知能提出 113 年度課程規劃，藉以提昇公司永續轉型之競爭力。旺旺友聯 2024 年全體員工均參加由專業認證人員錄製之 1.5 小時氣候變遷線上課程。課程內容講述氣候變遷風險主要分為「實體風險」及「轉型風險」。「實體風險」源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失；「轉型風險」源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。課程共 18,056 人次參與，總時數 26,597 小時。[\(ESG-2-1 共同\)](#)

小專欄一員工永續轉型計畫 (S3-2-1 共同)

永續金融證照 (ESG-2-6 共同、ESG-2-7 共同)

配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」政策，旺旺友聯內部鼓勵 ESG 小組同仁報考由證基會、保發中心及金融研訓院共同辦理之「永續金融證照」，補助考試費用與獎勵方式。2024 年度補助 15 人，共 9 位（佔旺旺友聯全職人員約 0.81%）取得「永續金融證照」（基礎能力）、1 位（佔旺旺友聯全職人員約 0.09%）取得「永續金融證照」（進階能力）。

企業永續管理師證照

為回應旺旺友聯對於提昇企業永續發展及社會責任之知能，因此鼓勵員工參加永續能源基金會 TCSA 所舉辦的「企業永續管理師證照培訓班」，課程內容除了永續發展相關專業知識外，同時結合多元豐富的實務經驗，透過 80 小時扎實的學習後，專任永續相關工作的 1 位同仁有擁有企業永續管理師證照。



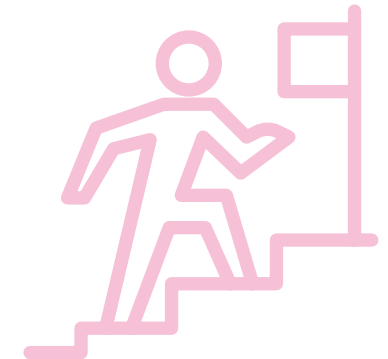
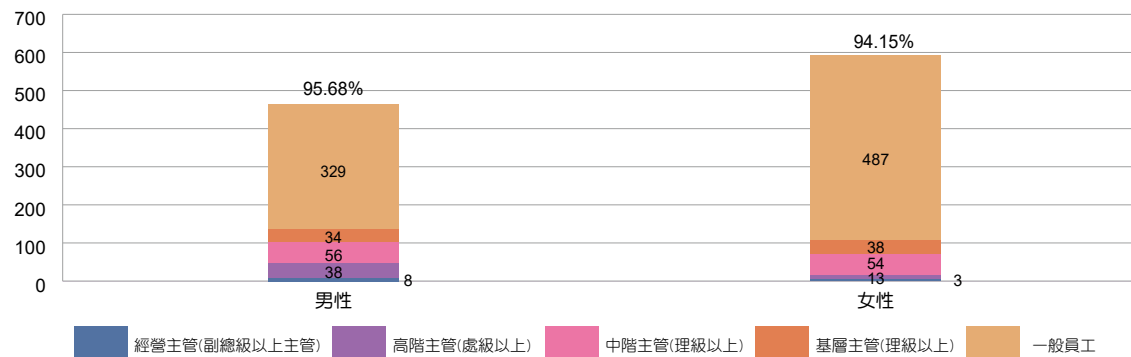
6.2.2 員工績效考核與提升計畫

GRI 404-3

旺旺友聯提供給員工一個可以發揮長才的舞台，期許團隊能發揮專業職能，落實公司策略目標，進而影響他人，推動社會發展產生共好。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。內部績效評定遵循《員工績效評核辦法》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，在考核機制中，使員工與各級主管充分了解自身工作目標與組織未來發展藍圖外，也作為薪資獎金核發及職位調整的基礎。

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。2024 年旺旺友聯定期接受績效及職業發展檢核員工占比為 94.81%，主管職皆 100% 接受考核，惟一般同仁因到職期間未滿半年，不符績效考核之規定共 5.19%。年度共有 112 位同仁於內部晉升。

績效評核辦法與年度績效



評核內容	評核方式與結果	獎懲計畫
- 永續發展績效指標(ESG-2-2 共同) - 工作表現 - 品德操守 - 學識修養	- 每年年終對全體員工辦理年度考績評核 - 年終考績依學識、能力、品德、績效均衡發展程度分為優等、甲等、乙等、丙等、丁等。	丙等以上之獎勵 - 員工年終獎金及員工酬勞發放：依據個人績效評等核發相對應之獎金及酬勞 - 職位調整 職等晉升：當員工個人績效評等最近 2 年內之考績無丙等紀錄且有 1 年為甲等以上 職級晉升：當員工個人績效評等最近 2 年內之考績無丙等紀錄 未達丙等 - 年度考績列丙等者，依《員工績效評核辦法》調整職務及職級 - 上年度考績列入丁等或連續二年考績列入丙等，解僱不適任者

7

社會關懷
實踐公益



旺旺友聯秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，將公益融入企業文化核心，透過志工服務、公益活動、保險教育宣導及微型保險推動等多元方式，積極回饋社會。公司不僅鼓勵員工親身投入公益，也以企業資源支持偏鄉教育、環境保育與高齡者照護等議題，深化與社區及弱勢族群的連結。透過這些具體行動，旺旺友聯不僅提升企業社會影響力，也實踐聯合國永續發展目標（SDGs）中「氣候行動」、「保育及維護海洋資源」、「優質教育」、「減少不平等」以及「夥伴關係」等價值，展現企業善盡社會責任的堅定承諾。旺旺友聯 2024 年志工人數達 484 人次，服務總時數共 1,650 小時（[ESG-1-3 共同](#)、[S2-1-5 共同](#)、[S2-4-1 共同](#)、[S2-4-2 共同](#)、[S2-4-2 分業](#)）

公益主軸與目標				
回應 SDGs	 	 		 
名稱	普惠金融	綠色關懷	藝術文創	社會共榮
意義	致力推廣普惠金融，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，持續為社會注入正向的力量。	海洋不僅具有吸碳、固碳的能力，也是製造氧氣的關鍵角色，而塑膠污染則造成嚴重海洋危害，藉由保護海洋有助於降低碳排放，減緩氣候變遷。	透過贊助藝文教育與音樂活動，鼓勵民眾藝文創作與欣賞，促進藝術教育平權與文化普及，展現企業對文化永續的支持。	以促進社會共融、提升公民健康與實踐企業責任為核心，持續投入社會關懷與公益行動，透過多元形式如捐助、活動參與及志工服務，長期關懷弱勢族群，推廣全民運動，促進健康福祉，並強化社區連結與醫療支持。
年度目標達成狀況	✓ 贊助及參與社區公益活動活動達 11 場。 ✓ 旺旺友聯不定期舉辦金融知識及保險教育訓練課程及講座，2024 年共舉辦 9 場保險宣導活動，活動內容包含反詐騙金融知識以及政策型保險宣導，宣導人數超過 600 人。 ✓ 為響應政府政策，持續推廣微型保險，2024 年捐贈 9 個社福團體共 12 張微型保單。			✓ 員工投入公益活動時數超過 600 小時。
中長期目標	• 針對更多元（學生、社區里民、弱勢團體等）舉辦金融保險知識宣導活動，目標人數達 650 人。 • 積極主動承辦公益活動，關懷偏鄉、學生及社區居民金融知識教育情況，贊助或是參與環境保育及生物多樣性相關活動。			• 員工投入公益活動時數達 1,000 小時。

普惠金融		
活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
金融保險知識推廣 宣導活動	於多個鄉鎮、市區及校園辦理實體金融知識普及宣導活動共9場，對象涵蓋身心障礙者、社區民眾、學生、原住民及新住民等社會各階層，積極落實金融教育平權。	  
綠色關懷		
活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
慈心有機農業發展基金會～ 〈點亮台灣 點亮海洋〉校園 減塑計畫	贊助校園減塑教育活動與保險費用，並由同仁實際參與支持。透過減塑教案與集點卡，培養學童環境意識，鼓勵日常實踐減塑行動，進而影響家庭共同投入愛地球行動，推動永續生活理念向下扎根並擴散至社區。	 
宜蘭縣蘭陽救援協會～ 朝陽漁港海域環境保育淨灘 公益活動	由員工實際參與朝陽漁港淨灘行動，支持潛水人員與裝備，藉由環境教育與減塑行動，提升全民環保意識，實踐海洋保育與氣候行動的永續目標。	 

藝術文創				
活動名稱	〈遇見〉銅雕個展	〈關渡宮藝術教育工程〉 國中繪畫夏令營	〈暑期書法研習營〉-e 筆研習營	關渡宮舉辦〈大專西畫新秀獎〉
活動主旨與 效益創造	以童趣溫暖的作品結合生活空間，打破藝術與日常界線，喚起觀者童年記憶與情感共鳴。透過可觸摸作品與沉浸式展場，傳遞「藝術即生活」理念，營造療癒氛圍，促進藝術推廣與城市中文化交流的價值。	結合國畫與抽象畫教學，邀請藝術大師親授，啟發國中生美學素養與創作力。課程以關渡宮為創作主題，深化學生對在地文化與藝術的連結，培育藝術興趣，實踐藝術教育扎根的價值。	透過書法家親授與創新 e 筆技術，讓國小學童在沉靜書寫中培養專注力與人文素養。課程結合傳統與科技，提升學習興趣，期望從小扎根書法教育，傳承中華文化，展現東方美學的深度與魅力。	以「廟會、廟繪」為主題，鼓勵青年藝術家從宗教文化汲取創作靈感，展現傳統與藝術融合之美。活動不僅提供創作發表平台，更推動藝術教育與在地文化向下扎根，培育具人文素養與創意的新世代藝術人才。
活動照片				

社會共榮		
活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
財團法人台灣私立嘉義濟美仁愛之家 ～〈春節聯歡 溫心送暖〉	贊助並參與〈春節聯歡 溫心送暖〉餐會，與嘉義濟美仁愛之家長輩共度溫馨佳節。員工擔任志工陪伴長者圍爐、欣賞表演與摸彩活動，傳遞節慶祝福與關懷。透過實際參與關懷高齡與弱勢族群，補足社會照顧缺口，展現企業溫度與社會責任。	 
財團法人心路社會福利基金會 ～〈好天天齊步走〉健走公益活動	支持心路文教基金會舉辦之〈好天天齊步走〉公益健走活動，贊助保險費用並由同仁實際參與，與障礙朋友一同健走闖關，展現企業關懷。活動鼓勵多元族群參與運動，促進身心健康與社會融合，提升全民健康意識與共融環境。	 
社團法人中華民國自閉症總會 ～〈2024 星星相惜 讓愛走動〉 世界自閉症關懷日宣導活動	贊助自閉症家庭戶外休閒活動，除贊助公共責任保險，同仁亦實際參與陪伴。活動透過互動遊戲與宣導，促進社會對自閉症的理解與包容，減少因不理解而造成的偏見，並協助家庭紓壓、增進親子關係，營造尊重多元與支持弱勢的友善社會環境。	 
財團法人喜憨兒 ～〈MMC GVM 全球志工月慈善義賣園遊會〉	響應全球志工服務月，贊助活動經費與保險，並號召同仁實際參與。透過志工行動連結在地社區，發揮企業服務精神，促進員工、家庭與社會的良善互動，展現企業對社會永續發展的長期承諾與正面影響力。	 
國際同濟會澎湖南區～ 〈國際同濟會反毒反霸凌暨輔仁盃籃球錦標賽〉	贊助反毒反霸凌籃球賽並由同仁參與，透過運動結合公益宣導，引導青少年從事正向休閒活動，強化行善行孝、關懷他人觀念。藉由籃球比賽推廣反毒反霸凌意識，促進無毒校園與友善社區的建立，培育健康成長環境。	 

社會共榮		
活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
愛就夠公益網 ～〈2024 書送愛心關懷傳遞〉	由全鋒企業、愛就夠公益網與芥菜種會合作，透過舊書換綠色基金，推動知識循環與環保，同時支持兒少照顧、教育及社福發展，創造環境永續與社區共好的雙重價值。	
台灣血液基金會～ 〈捐血有愛，因為你在〉	攜手台灣血液基金會於六地同步舉辦捐血活動，結合健康講座，號召員工與社區民眾踴躍參與，以實際行動支持醫療資源，展現企業永續與公益關懷的價值。	 
社團法人彰化縣肢體傷殘協進會 ～〈羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽〉	贊助並由員工實際參與，支持彰化縣肢體傷殘協進會推廣復健羽球，鼓勵身心障礙者以運動培養自信與健康，並促進社會共融與全民運動風氣。	 
社團法人中華民國自閉症總會 ～〈2024 同星協力轉動愛〉自行車環島	一齊響應 12/3 國際身心障礙日，支持星兒以行動宣導自閉症認識與權益，鼓勵多元族群參與運動，促進身心健康與共融社會的永續發展。	 
中華台灣快樂鮮藝廚聯合總會 ～千人公益行	贊助活動與保險費用，員工實際參與關懷耆區獨居長者服務，透過共餐、美髮義剪及防詐宣導，支持高齡與身心障礙族群，展現企業社會責任與溫暖關懷。	 

8

附錄

GRI 準則對照表

永續會計準則委員會
(Sustainability Accounting
Standards Board, SASB) 對照表

聯合國永續保險原則 (PSI) 索引
表

氣候相關財務揭露 (Task Force
on Climate-Related Financial
Disclosures, TCFD) 暨「保險業
氣候相關風險財務揭露指引」辦理
情形索引表

上市公司編製與申報永續報告書作
業辦法索引表

獨立保證意見聲明書





附錄 1：GRI 2021 準則使用表

GRI 1：基礎 2021				
使用聲明	旺旺友聯產物保險公司已依循 GRI 準則報導 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容			
適用 GRI 行業準則	N/ A			
GRI 2：一般揭露 2021				
揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	0.3 關於旺旺友聯	6-8
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.1 關於本報告書	3
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	0.1 關於本報告書	3-4
	2-4	資訊重編	0.1 關於本報告書	3
	2-5	外部保證 / 確信	0.1 關於本報告書	3
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	0.3 關於旺旺友聯	8
	2-7	員工	6.1 員工照顧與福利制度	60-61
	2-8	非員工的工作者	6.1 員工照顧與福利制度	60-61
治理	2-9	治理結構及組成	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續管理架構與策略	11
	2-13	衝擊管理的負責人	1.1 永續管理架構與策略	11
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	0.1 關於本報告書	4
	2-15	利益衝突	2.1 公司治理架構與運作	15
	2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-19	薪酬政策	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-20	薪酬決定流程	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-21	年度總薪酬比率	2.1 公司治理架構與運作	24

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

策略、政策與作法	2-22	永續發展策略的聲明	董事長的話 1.1 永續管理架構與策略	5、11
	2-23	政策承諾	6.1 員工照顧與福利制度	60
	2-24	納入政策承諾	6.1 員工照顧與福利制度	60
	2-25	補救負面衝擊的程序	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	53-54
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	6.1 員工照顧與福利制度	62
	2-27	法規遵循	2.2 誠信經營與法令遵循	25
	2-28	公協會的會員資格	0.3 關於旺旺友聯	7
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15
	2-30	團體協約	6.1 員工照顧與福利制度	62
GRI 3：管理方針 2021				
揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
管理方針	3-1	重大主題決定程序	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	16
	3-2	重大主題表列	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	17-19
	3-3	重大主題管理方針	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	20-22
GRI 200：特定主題揭露 - 經濟				
揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	0.3 關於旺旺友聯	7
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1 氣候變遷行動	39-46
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	6.1 員工照顧與福利制度	64
市場地位	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	6.1 員工照顧與福利制度	62-63
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2 誠信經營與法令遵循	25-26
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2 誠信經營與法令遵循	25-26
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2 誠信經營與法令遵循	25

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

GRI 300：特定主題揭露 - 環境

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
能源：2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 能資源管理	47
	302-2	組織外部的能源消耗量	4.2 能資源管理	47
能源：2016	302-3	能源密集度	4.2 能資源管理	47
	302-4	減少能源消耗	4.2 能資源管理	47
	302-5	降低產品和服務的能源需求	4.2 能資源管理	47
水與放流水：2018	303-3	取水量	4.2 能資源管理	47
	303-5	耗水量	4.2 能資源管理	47
排放：2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	47
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	47
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	47
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 能資源管理	47
	305-5	溫室氣體排放減量	4.2 能資源管理	47

GRI 400：特定主題揭露 - 社會

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
勞雇關係：2016	401-1	新進員工和離職員工	6.1 員工照顧與福利制度	61
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 員工照顧與福利制度	63-64
	401-3	育嬰假	6.1 員工照顧與福利制度	63



附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

職業安全衛生：2018	403-1	職業安全衛生管理系統	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-3	職業健康服務	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-6	工作者健康促進	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-9	職業傷害	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
	403-10	職業病	6.1 員工照顧與福利制度	63-65
訓練與教育：2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 職涯發展與培育機制	65
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.2 職涯發展與培育機制	66-68
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2 職涯發展與培育機制	69
員工多元化與平等機會：2016	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 公司治理架構與運作	24
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 員工照顧與福利制度	62
不歧視：2016	406-1	歧視事件以及組織所採取的改善行動	6.1 員工照顧與福利制度	62

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

（ESG-1-1 共同、ESG-1-2 共同）

代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
為客戶提供透明資訊與公允建議					
FN-IN-270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	量化	表達貨幣	0	53
FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	量化	比率	2024 年投訴對理賠比率 1.01%。（投訴對理賠比率計算方式：申訴總件數 144／理賠件數 142,076*1000）	-
FN-IN-270a.3	客戶留存率	量化	比率	健康傷害險 - 個人傷害險 83% - 個人健康險 88% - 團體健康傷害險 79.9% - 火險 75.24% - 意外險 60.63% 汽車保險 - 任意險件數續保率 77.80% - 強制險件數續保率 68.78%	-
代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
FN-IN-270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	討論及分析		5.1 公平待客原則與客戶關係經營	51-53
將環境、社會及治理因素納入投資管理					
FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	討論及分析		我們將 ESG 永續發展與責任投資議題納入整體投資評估流程，參考具代表性之 ESG 評級指標與資料庫（例如：國內為 CMoney ESG Rating、國外為 Morningstar® Sustainalytics' ESG Risk Rating）	30
設計用以激勵負責任行為之保單					
FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	量化	表達貨幣	旺旺友聯針對不同產業及風險場景，開發多元保險商品與服務，以支持綠色轉型、強化產業韌性，並協助企業調適氣候風險威脅以達成轉型目標。	33-34

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	討論及分析		為因應台灣即將於 2025 年邁入超高齡社會，旺旺友聯主動強化對高齡族群的保險保障與服務佈局，推出符合高齡者需求的意外保險商品，2024 年保費收入達 2,583 萬元萬元。	36
財務碳排放					
FN-IN-410c.1	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	量化	公噸 (t) 二氧化碳當量	旺旺友聯投融資組合溫室氣體排放量為 2,501.03 (tCO ₂ e)。	32
FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險	量化	表達貨幣	旺旺友聯參考綠色金融網絡 (Network for Greening the Financial System, NGFS)、聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 研究之數據，評估淹水造成自身營運據點、投資性不動產、颱風洪水險承保標的的曝險程度，依據評估結果，旺旺友聯高實體風險資產比例為 0%。	44-45
FN-IN-410c.3	含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	量化	百分比 %	依據上市櫃股票與公司債的類別區分投資部位，分別統計各類別所對應需承擔的碳排放量。	32
FN-IN-410c.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述	討論及分析		旺旺友聯參考國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 針對金融業所提出的投融資組合排放量計算指引，盤點被投資公司、商業保險與個人汽車保險之碳排放量。計算範圍包含國內上市櫃公司股票、債券與商業保險之範疇一與範疇二排放量，以此方式作為對投資部位的內部控管方式之一。	32
實體風險之暴險					
FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	量化	表達貨幣	旺旺友聯每年根據天災模型評估颱風、地震等承保風險及公司可能之最大損失。惟因 PML 金額為本公司機敏性資料，故未與本報告書中揭露。	-
代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 (再保險之淨額及總額)，按事件之類型及地區別	量化	表達貨幣	保險金支出損失屬本公司機敏性資料，故不宜揭露。	-
FN-IN-450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	討論及分析		- 短期為每季、中長期為每年；進行檢視公司層級的風險管理與資本適足率 - 定期委由再保險經紀人以天災模型進行最大可能損失之評估，據以安排次年度之再保險合約 - 為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，每年定期輔以壓力測試評估及監控資本適足性；相關風險管理機制可參閱 (https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001)	-

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

系統性風險管理					
FN-IN-550a.1	衍生工具暴險，按類別劃分：(1) 非中央清算之衍生工具之總暴險、 (2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	量化	表達貨幣	2024 旺旺友聯無從事衍生工具交易。 請詳旺旺友聯產物保險股份有限公司財務報告暨會計師查核報告民國一一三年度（P81）及一一二年度（P79） 財報連結： https://www.wwunion.com/?page_id=5606	-
FN-IN-550a.2	債券擔保資產之公允價值總額	量化	表達貨幣	2024 年旺旺友聯無債券交易。	-
FN-IN-550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	討論及分析		- 為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，每年定期輔以壓力測試評估及監控資本適足性；相關風險管理機制可參閱 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001 - 有關流動性風險，可參閱旺旺友聯財務報告 https://www.wwunion.com/?page_id=5606 - 倘發生流動性風險極端情境時，由資金調度單位依據旺旺友聯「資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則」啟動相關因應措施，必要時並得依「經營危機應變措施」規定，由董事長或其代理人召集應變小組成員配合執行；其中，因應措施涵蓋資金調度單位確實掌握公司現金流量，並依各業務單位資金需求估算全公司短期 / 中期所需資金後，就公司財務結果作整體分析以提供應變小組討論各項引資計劃。	-
活動指標					
FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別： (1) 財產及意外、 (2) 人壽、 (3) 再保險分入業務	量化	數量	2024 年整體保單件數超過 211 萬件，續保超過 123 萬件。	8

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

（ESG1-1 分業、ESG-1-2 共同）

■ 原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
公司策略			
PSI 1-1	董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題	1.1 永續管理架構與策略	11-12
PSI 1-2	公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通	1.1 永續管理架構與策略	11-12
PSI 1-3	員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題	6.2 職涯發展與培育機制	67-68
風險管理與核保			
PSI 1-4	建立程序以辨識及評估風險組合以及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題	3.1 責任投資	30
PSI 1-5	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等	3.1 責任投資	30
商品與服務			
PSI 1-6	開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務	3.2 普惠與綠色金融實踐	33-37
PSI 1-7	發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	6.2 職涯發展與培育機制	67-68
理賠管理			
PSI 1-8	對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	49-54
PSI 1-9	相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	49-54
銷售與推廣			
PSI 1-10	提供銷售／行銷人員有關 ESG 議題之產品／服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息	6.2 職涯發展與培育機制	67-68
PSI 1-11	確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	49-54
投資管理			
PSI 1-12	應採行責任投資（PRI）原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	3.1 責任投資	30

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

■ 原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
客戶與供應商			
PSI 2-1	與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求	2.4 永續供應鏈管理	28
PSI 2-2	提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	2.4 永續供應鏈管理	28
PSI 2-3	將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	2.4 永續供應鏈管理	28
PSI 2-4	鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	2.4 永續供應鏈管理	28
保險人、再保人與經紀仲介機構			
PSI 2-5	推廣相關機構採用永續發展原則	2.4 永續供應鏈管理	28
PSI 2-6	鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題	6.2 職涯發展與培育機制	67-68

■ 原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
政府單位、保險監理官及決策者			
PSI 3-1	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構	4.1 氣候變遷行動	39-46
PSI 3-2	透過與政府單位及保險監理官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案	3.2 普惠與綠色金融實踐	33-37
其他主要利害關係人			
PSI 3-3	透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展	0.3 關於旺旺友聯	6-8
PSI 3-4	透過與跨產業別、地區、各企業、產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題	0.3 關於旺旺友聯	6-8
PSI 3-5	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	0.3 關於旺旺友聯	6-8
PSI 3-6	透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施	未揭露相關資訊	-

■ 原則四：經常性公開揭露執行 PSI 之進度

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
PSI 4-1	評估、衡量及監管企業管理 ESG 議題的進度並積極地定期公開揭露相關資訊	0.1 關於本報告書	3-4
PSI 4-2	遵循相關報導架構或揭露要求	0.1 關於本報告書	3-4
PSI 4-3	與客戶、政府機關、評分機構及其他利害關係人溝通說明，以達成遵循 PSI 準則揭露效益之共	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

（ESG-1-2 共同）

代碼	TCFD 建議揭露事項	年度執行／揭露情形	頁碼
治理			
TCFD 1 (a)	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	4.1.1 氣候相關治理架構	39-40
TCFD 1 (b)	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	4.1.1 氣候相關治理架構	39-40
策略			
TCFD 2 (a)	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
TCFD 2 (b)	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
TCFD 2 (c)	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2°C 或更嚴苛的情境）。	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
風險管理			
TCFD 3 (a)	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	4.1.3 氣候風險管理權責	41-45
TCFD 3 (b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	4.1.3 氣候風險管理權責	41-45
TCFD 3 (c)	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	4.1.3 氣候風險管理權責	41-45
指標與目標			
TCFD 4 (a)	揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	4.1.4 氣候相關目標與績效	46
TCFD 4 (b)	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	4.1.4 氣候相關目標與績效 （參照本公司 TCFD 報告書）	46
TCFD 4 (c)	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	4.1.4 氣候相關目標與績效	46

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

■ 附表一之三 永續揭露指標—金融保險業

編號	指標	指標種類	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	數量，百分比 (%)	5.2.2 資訊安全管理與實績	57-58
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	數量，報導貨幣	不適用。	-
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	數量	七、社會關懷 實踐公益	71-75
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	質化敘述	不適用	3.2 普惠與綠色金融實踐	33-37

■ 第四條之一附表二上市上櫃公司氣候相關資訊

編號	揭露項目	年度執行／揭露情形	頁碼
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	4.1.1 氣候相關治理架構	39-40
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務（短期、中期、長期）	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	4.1.2 氣候風險與機會之辨識	41-45
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	4.1.4 氣候相關目標與績效	41-45
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	未揭露相關資訊	-
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	氣候相關目標請參考 4.1.4 氣候相關目標與績效，目前並無碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 之規劃	46
9	溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	3.1.3 財務破盤查 4.1.4 氣候相關目標與績效 4.2.1 能資源管理與消耗	32、46、47

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書

溫室氣體盤查及確信資訊						
公司基本資料			依上市櫃永續發展路徑圖規定至少應揭露			
	資本額 100 億元以上、鋼鐵業、水泥業			母公司個體盤查		合併財務報告子公司盤查
	資本額 50 億元以上未達 100 億元公司			母公司個體確信		合併財務報告子公司確信
v	資本額未達 50 億元之公司		v	提前自願揭露		

	資料範疇		總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/千元)	確信機構	確信情形說明
範疇一：直接排放量	母公司	v	259.6877			
	子公司					
範疇二：能源間接排放量	母公司	v	619.8512			
	子公司					
範疇三：其他間接排放量（自願揭露）	母公司	v	49.1731			
	子公司					

附錄 6：獨立保證意見聲明書



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義區5段7號68樓(台北101大樓)
68F., TAIPEI 101 TOWER, No. 7, Sec. 5,
Xinyi Road, Taipei City 110615, Taiwan (R.O.C.)

電話 Tel: +886 2 8101 6668
傳真 Fax: +886 2 8101 6667
網址 Web: kpmg.com/tw

會計師有限確信報告

旺旺友聯產物保險股份有限公司 公鑒：

本會計師接受旺旺友聯產物保險股份有限公司（以下簡稱「旺旺友聯」）之委託，對旺旺友聯民國一一三年度（2024年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

旺旺友聯依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」（以下簡稱「作業辦法」）第四條所規定之金融保險業應加強揭露永續指標及永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board，「SASB」）發布之保險業永續會計準則所揭露之確信標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

旺旺友聯應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一三年度（2024年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對旺旺友聯民國一一三年度（2024年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

獨立性及品質管理規範

本會計師及所隸屬會計師事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循品質管理準則，維持完備之品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。



所執行程序之彙總說明

本會計師係針對第二段所述之確信標的資訊執行有限確信工作，主要執行之確信程序包括：

- 取得旺旺友聯民國一一三年度（2024年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談旺旺友聯管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

上述確信程序係基於本會計師之專業判斷，包括辨識確信標的資訊可能存在重大錯誤或不實表達之範圍並評估其潛在風險，設計足夠且適切之確信程序暨評估確信標的資訊之表達。本會計師相信此項確信工作可對本確信報告之結論提供合理之依據。惟本會計師對於有限確信案件風險之瞭解及考量低於對合理確信案件者，所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小，因此有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。

先天限制

旺旺友聯民國一一三年度（2024年度）報告書內容涵蓋非財務資訊，對於該等資訊之揭露內容可能涉及旺旺友聯管理階層之重大判斷、假設與解釋，故不同利害關係人可能對於該等資訊有不同之解讀。

結論

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現第二段所述確信標的資訊有未依適用基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，旺旺友聯對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

安侯建業聯合會計師事務所

會計師：

黃郁婷



事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一四年八月二十九日

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表

附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準																								
1	5.2.2 資訊安全管理與實踐	2024 年涉及客戶資料外洩事件共計 3 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，受影響之客戶數為 14 人。	作業辦法第四條附表一之三編號一 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數																								
2	不適用	因旺旺友聯產物保險無放貸業務，故不適用。	作業辦法第四條附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸款件數及貸款餘額																								
3	七、社會關懷實踐公益	旺旺友聯不定期舉辦金融知識及保險教育訓練課程及講座，2024 年共舉辦 9 場保險宣導活動，活動內容包含反詐騙金融知識以及政策型保險宣導，宣導人數超過 600 人。	作業辦法第四條附表一之三編號三 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數																								
4	3.2.1 環境保護相關保險商品	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">■ 2024 年之保費件數與保費收入</th><th>2024 年投保件數</th><th>2024 年保費收入</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>關注面向</td><td>保險商品名稱</td><td></td><td></td></tr> <tr> <td>交通保障</td><td>微型電動二輪車強制險</td><td>6,226</td><td>5,394,831</td></tr> <tr> <td>能源發展</td><td>工程綠能設備保險</td><td> - 離岸風電設備 3 件 - 太陽能設備 337 件 - 地熱發電 1 件 - 陸域風力 6 件 </td><td> - 離岸風電設備 1,357,950 - 太陽能設備 225,502,534 - 地熱發電 1,570,000 - 陸域風力 9,300,307 </td></tr> <tr> <td>農、漁業</td><td>漁船保險</td><td>167 件</td><td>28,610,347</td></tr> <tr> <td></td><td>農天氣象指數保險</td><td>116 件</td><td>4,378,699</td></tr> </tbody> </table>	■ 2024 年之保費件數與保費收入		2024 年投保件數	2024 年保費收入	關注面向	保險商品名稱			交通保障	微型電動二輪車強制險	6,226	5,394,831	能源發展	工程綠能設備保險	- 離岸風電設備 3 件 - 太陽能設備 337 件 - 地熱發電 1 件 - 陸域風力 6 件	- 離岸風電設備 1,357,950 - 太陽能設備 225,502,534 - 地熱發電 1,570,000 - 陸域風力 9,300,307	農、漁業	漁船保險	167 件	28,610,347		農天氣象指數保險	116 件	4,378,699	作業辦法第四條附表一之三編號四 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務
■ 2024 年之保費件數與保費收入		2024 年投保件數	2024 年保費收入																								
關注面向	保險商品名稱																										
交通保障	微型電動二輪車強制險	6,226	5,394,831																								
能源發展	工程綠能設備保險	- 離岸風電設備 3 件 - 太陽能設備 337 件 - 地熱發電 1 件 - 陸域風力 6 件	- 離岸風電設備 1,357,950 - 太陽能設備 225,502,534 - 地熱發電 1,570,000 - 陸域風力 9,300,307																								
農、漁業	漁船保險	167 件	28,610,347																								
	農天氣象指數保險	116 件	4,378,699																								

3



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準
5	附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表	■ 投訴對理賠比率 ➢ 2024 年投訴對理賠比率 1.01%（投訴對理賠比率計算方式：申訴總件數 144 / 理賠件數 142,076 * 1,000）	SASB FN-IN-270a.2 投訴對理賠比率

5



編號	報告書對應章節	確信標的資訊	適用基準								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>天災保障</th><th>地震保險</th><th>34,114 件</th><th>482,678,542</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td><td>颱風及洪水保險</td><td>14,773 件</td><td>421,193,740</td></tr> </tbody> </table> ■ 小專欄－農業保險 ➢ 2024 年承保天氣指數型保險、「農天氣象指數保險」之保險金額則達新台幣參仟玖百餘萬。	天災保障	地震保險	34,114 件	482,678,542		颱風及洪水保險	14,773 件	421,193,740	
天災保障	地震保險	34,114 件	482,678,542								
	颱風及洪水保險	14,773 件	421,193,740								
	3.2.2 損害防阻服務	■ 服務成果 ➢ 旺旺友聯提供涵蓋火災爆炸、地震、土木工程、颱風洪水等風險評估，以及損防教育訓練、建廠顧問與紅外線熱影像檢測等多元服務，協助客戶強化風險管理，提升營運安全與永續動性。自 2013 年起，颱風洪水潛勢風險分析已累計完成 2,539 件，損害防阻建議達 389 件；此外，紅外線熱影像掃描服務自 2013 年推出以來，累計服務 1,842 件。									
	3.2.3 普惠金融	■ 微型保險 ➢ 2024 年共承保 3,290 名保戶，總承保金額約 13 億。 ■ 高齡友善保險與服務 ➢ 2024 年保費收入達 2,583 萬元。同時，為打造更貼近高齡與身心障礙者需求的友善服務環境，自 2023 年起設立「身心障礙暨樂齡服務專線」，並依據《保險業金融友善服務準則》設立網站「金融友善服務專區」。 ➢ 成果 - 2024 年身心障礙暨樂齡專線通數共計 49 通 ■ 小專欄－手語翻譯服務 ➢ 為確保聽障人士的保險權益，旺旺友聯總公司提供「手語翻譯服務」，讓聽障客戶至臨櫃辦理保險業務時，透過手語了解顯露的保險商品與服務，提供更即時、順暢的溝通服務。目前已經有 13 間旺旺友聯分公司 設有線上手語翻譯服務。 ■ 小專欄－新住民意外保險【旺愛新台灣】 ➢ 為因應人口結構變化，旺旺友聯率先產業推出「旺愛新台灣」傷害險專案，不分國籍與職業性質，新住民與移工皆能享有與國人一致的保險保障，涵蓋職業 1 至 6 類，最高提供 300 萬元意外保障，並可同時投保實支實付與住院日額兩項保障，供多數外籍移工母國語言版本的重要文件，協助其理解與選擇合適保障內容，落實公平與包容精神。									

4



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company