

2021

ESG Report

永續報告書

Union Insurance Company



ESG



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company

以客戶為本，成為您最值得信賴之保險公司

目錄

Contents

前言

關於報告書	002
董事長的話	004
2021年績效亮點	006
2021愛永續 不間斷	007
利害關係人議合	012
重大議題鑑別	014
短中長期目標	021
COVID-19應變機制	022

02

守護客戶 服務第一

2.1 多元商品 創新體驗	051
2.1.1 社會關懷 正向服務	051
2.1.2 專業信賴 公平待客	054
2.1.3 氣候風險 全天候	058
2.2 傾聽需求 客戶滿意	062
2.3 數位創新 普惠金融	067
2.4 資安防護 滴水不漏	070

01

企業永續 公平治理

1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	025
1.2 透明治理 永續經營	031
1.2.1 董事會運行	032
1.2.2 誠信經營	036
1.2.3 法令遵循	037
1.2.4 洗錢防制	040
1.2.5 風險控管	042
1.3 營運績效 再創新高	045
1.3.1 一步一腳印 穩健成長	045
1.3.2 永續發展 綠色投資	047

03

員工照顧 人才為本

3.1 員工照顧	075
3.1.1 員工組成	076
3.1.2 薪酬與福利制度	078
3.1.3 退休制度	079
3.1.4 育嬰假	079
3.1.5 員工福利	080
3.1.6 職場健康促進	081
3.1.7 工作環境與人身安全保護措施	082
3.1.8 績效考核	083
3.2 人才培育 旺旺基石	084
3.2.1 人才發展 再造願景	084
3.3 員工權益	086

05

附錄

附錄-GRI準則對照表	101
附錄-SASB準則對照表	104
附錄-捐款贊助	107
附錄-查證聲明書	108

04

減碳節能 環境友善

4.1 氣候變遷 積極應對	089
4.1.1 鑑別短、中、長期氣候相關『風險』的結果與說明	091
4.1.2 透過氣候變遷風險評估表，對於各風險類型/項目進行發生可能性、影響程度評估	094
4.2 資源管理 節能減碳	096
4.2.1 電力能源管理	097
4.2.2 水資源管理	097
4.3 友愛環境 再造永續	098
4.3.1 節能減碳措施	098
4.3.2 數位化保單及電子條款	099
4.4 綠色夥伴 共榮共好	100

關於報告書

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」）2021 年永續報告書（以下簡稱為「本報告書」），秉持公開、透明與誠信的原則，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，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，對於環境 (Environmental)、社會 (Social) 和治理 (Governance) 關切及重視，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，善盡地球公民的責任，為提升全民生活品質盡最大的心力。

● 報告期間與揭露範疇

本報告書揭露期間為 2021 年度（2021 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 (2018 年前) 資訊或 (亦) 延伸至 2022 最近資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。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、環境、社會面的表現，對先前報告書中所賦予之任何資訊，無進行重編。報告邊界的設定包含旺旺友聯在台北總公司及其台灣地區 16 家分公司、13 個服務中心及 13 個通訊處，約佔合併財務報表整體營收 99%，數據範疇如有調整將在報告書中附註說明。

本報告發行版本：2022 年 6 月發行

上一發行版本：2021 年 6 月發行

預計下一發行版本：2023 年 6 月發行

● 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核確認。本報告書附有 GRI 內容索引，請見附錄。

● 外部查證

旺旺友聯委託安侯建業聯合會計師事務所針對旺旺友聯依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第三款所規定金融保險業應揭露之第一目至第四目按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「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 ISAE3000 訂定）並進行獨立有限確信 (limited assurance)。

- 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核確認。
- 資訊安全管理系統，取得 ISO 27001 認證。
- 個人資訊管理系統，取得 BS 10012 驗證。

● 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推廣永續發展的努力與決心。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：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

回顧 2021 年在氣候變遷的災難及 COVID-19 的疫情影響之下，考驗企業的風險管理及緊急應變能力，本公司堅守風險管理之最高指導原則審慎核保，在全體同仁齊心努力下，簽單保費收入再創歷史新高達 106.6 億元，成長率 4.29%，市占率 5.2%。長久以來持續的擴大自留保費政策與穩定的投資收益將營業收入推升至 88.1 億元，成長率 6.95%，整體營運績效表現逐年提昇，稅前損益達 8.06 億元，成長率 14.19%，再次寫下新高紀錄。

近年因為全球對 ESG 議題的重視，ESG 管理已經成為企業永續經營的必要條件，尤其在 ESG 三大面向中，又屬環境面的氣候變遷對企業的衝擊最為顯著；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，將對企業經營產生龐大的風險及機會；本公司為重視氣候變遷議題與管理，將氣候變遷風險納入整體性「風險管理政策與指導原則」，依據所辨認之氣候相關風險作為制訂風險胃納、營運計畫考量，由董事會持續監督以確保風險管理之有效性並負整體風管理之最終責任；並積極研發因應氣候變遷之天氣保險商品，以及配合政府推廣綠能政策之綠能商品，祈能創造社會經濟、被保險人及保險人三贏的局面。

除此之外，旺旺友聯更將氣候變遷與節能減碳視為企業永續經營的重要議題，身為地球村的一份子更是無法獨善其身，近年持續落實低碳經營及環境保護的實際行動，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、採購具綠色標章的設備、推動電子保單 等，積極應對以節能減碳的綠色工作場所目標來回應環境衝擊問題，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。

在公司治理中，旺旺友聯遵循公司治理 3.0 永續發展藍圖，持續為董事成員安排多元進修課程，提升其決策品質、善盡督導能力，不以董事身份自限，不斷強化董事會職能，藉以健全公司治理架構及效能。並且重視資訊安全議題，為強化落實資訊安全管理之有效性，以達到保障資訊機密性的基本要求，通過 BS 10012 個人資料管理系統暨 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。

在社會參與方面，打造友善環境不僅僅只於公司內部，更逐步擴及外在服務，旺旺友聯重視高齡長者及身心障礙的友善便捷服務，於官網設有「金融友善服務專區」，提供專人預約服務或臨櫃專人服務；也於實體營業據點提供老花眼鏡供使用，亦強化全體員工相關友善服務教育訓練，落實友善服務環境及高齡長者的服務。此外，我們始終相信「人」是公司最重要的資產，面對 COVID-19 疫情，旺旺友聯初期即已研擬各項因應措施，超前部署，以同仁安全為前提確保營運不中斷，同時全力配合政府防疫措施，善用社群軟體有效溝通、快速解決，包括相關防疫措施、員工健康管理及回報機制等，將疫情對公司的衝擊降到最低。在疫情期間除確保所有員工、客戶的健康及權益外，在業務管理上以最大的努力抑止疫情對營運的負面影響。

對日新月異的現代科技，善用與創新金融科技使作業優化，透過建置完整資安防護架構，提升完善資安治理成熟度，並提供優質的客戶服務，邁進「元夢宇宙、旺向未來」。無論何時，旺旺友聯將秉持誠信經營、公平待客的原則，戮力實踐永續經營，以穩健、安全、創新的信念，持續打造旺旺友聯成為客戶最信賴的保險公司。

董事長署名

洪吉雄



2021 年績效亮點

ESG 重點績效



經濟面

- 簽單保費收入創歷史新高 106.6 億元
- 保費成長率 4.29%
- 市場排名第八名
- 市占率 5.2%
- 營業收入 88.10 億元，較前年度增加 5.72 億元，成長率 6.95%
- 稅前淨利金額為 8.06 億元，成長率 14.19%
- 稅後淨利為 6.97 億元
- 稅後基本每股盈餘為 3.12 元
- 股東權益 64.42 億元，成長率 10.17%，每股淨值上升至 28.81 元，淨值占總資產比為 33.87%
- 連續 7 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

- 2021 年排放 549,304 kgCO₂e，單位人均排碳減少 9.4%
- 2021 年使用自來水 10.883 百萬公升，單位人均用水量減少 5.8%
- 2021 年使用 3,939,235 百萬焦耳，單位人均電力減少 8%



社會面

- 2021 年志工人數達 1,749 人次，服務總時數共 3,013.5 小時
- 2021 年客服人員滿意度為 99.6%
- 重視高齡長者及身心障礙的友善便捷服務，官網設置金融友善專區
- 為確保聽語障人士的保險權益，總公司提供「手語翻譯服務」

2021 愛永續 不間斷

得獎紀錄

2019

- 2019 年榮獲台灣保險卓越獎所頒發之「微型保險推展卓越獎」

2020

- 2020 年更獲頒微型保險競賽－永續關懷獎殊榮

2021

- 2021 年更獲頒微型保險競賽－身心障礙關懷獎
- 2021 現代保險信望愛獎 - 最佳商品創意獎、最佳社會責任獎
- 2021 保險競賽獎 - 保險業辦理防疫保險商品推動獎、保險業因應紓困推動獎疫情辦理紓困或提供協助措施 - 紓困推動獎
- 強制汽車責任保險微電影比賽 - 佳作 - 第五名



管理方針

重大主題 社會公益

政策方向 企業追求獲利同時不忘取之社會回饋社會

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

1. 2021 年志工人數達 1,749 人次，服務總時數共 3,013.5 小時
2. 全省志工隊舉辦 / 參與 5 場公益活動，包含贊助金額及活動費用共 359,480 元
3. 捐款「樂公益平台」社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會等 10 個單位，捐款金額共 200,000 元

行動方案

1. 推廣微型保險，照顧弱勢族群可獲得基本保險保障，旺旺友聯各單位訂有預算，每月追蹤預算執行進度
2. 全省成立了 6 個旺旺友聯志工隊，透過旺旺友聯綿密的服務據點來積極投入社會公益活動，並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 全體員工、教育訓練平台、外訓資源引進

回饋機制 隨時電話詢問、討論

評估機制

1. 公益預算執行比率需達 90% 以上
2. 各地區志工隊每年至少需舉辦或參與一次公益活動

微型保險 - 弱勢不孤單 旺旺友聯讓守護更有力量

金管會為了建構民眾的基本保障防護網，近幾年來致力推出針對弱勢投保族群的保單。於 2009 年 7 月開始推動並鼓勵保險業者辦理微型保險，利用分散風險特性，彌補社會保險不足，讓微型保險覆蓋率能夠再提高，以實現普惠金融。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。自 2014 年推動微型保險起，共計有心路社會福利基金會等 51 個團體，至今守護全台逾 2 萬名弱勢民眾，保額約新台幣 88 億元，持續為社會注入正向的力量。



2021 年度公益活動

縱使 2021 年持續受到 COVID-19 疫情影響，許多產業或活動遭受影響，但旺旺友聯團隊秉持「取之社會，用之社會」理念，團隊透過疫情稍緩期間，透過實際行動諸如贊助五場公益活動，並透過「樂公益」捐款平台捐贈 10 個社福團體，溫暖陪伴弱勢度過難關。旺旺友聯至始至終沒有遺漏社會間需要幫助的夥伴，面臨看不見的敵人，旺旺友聯更加團結用力地幫助需要幫助的人，這是旺旺友聯長年以來深植每位同仁心中的企業文化。

• 2021 環島接力公益線上健走

心路基金會「好天天齊步走」健走活動，連續兩年因 COVID-19 疫情影響暫停舉辦，2021 年心路基金會改為「環島接力公益線上健走」活動。線上健走的活動是邀請民眾加入共同募集 1988 公里（台灣本島 + 離島海岸線全長 1988 公里），讓民眾從自己的家門口出發，一棒接一棒，為障礙者走出一條友善之路。旺旺友聯愛心不中斷，承諾民眾只要每走一公里，旺旺友聯就捐助 10 元，邀請全台灣民眾走出家門一棒接一棒，齊募 1,988 公里，為障礙者走出一條友善之路，讓友善環繞全台。

• 2021 星星相惜 讓愛走動

每年的四月二日為「世界自閉症關懷日」，中華民國自閉症總會在 2021 年 3 月底舉辦「星星相惜，讓愛走動」的活動，透過表演及戶外園遊活動，鼓勵更多「星兒」的自閉症者家庭出來與社會互動，讓大眾對自閉症能有多方面的了解，並且與國際接軌，讓自閉症的資訊更加流通。旺旺友聯同時也招募更許多志工加入幫助星兒，同仁利用假日、空檔，自行安排時間用實際行動來付出愛。



• 第七屆羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽

旺旺友聯已連續五屆參與社團法人彰化縣肢體傷殘協進會，舉辦之「羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽」，除了鼓勵每個人走出戶外、融入社會，藉此活動能鼓勵身心障礙朋友走向運動舞台，發揮運動家精神，找回生命中的自信心。



• 同星協力轉動愛 星兒獲獎畫作環島展覽

聯合國將每年12月3日訂為「國際身心障礙者日」(International Day of Persons with Disabilities)。自閉症總會2021計畫以「同星協力轉動愛 - 平等參與 共創多元價值」為主旨，經由自行車環島活動及繪畫巡迴展覽等系列活動，透過多元的方式宣導自閉症者之相關概念與資訊，期望經由這個活動，能促進一個尊重差異、包容多元，讓自閉症者與社會大眾彼此零距離的友善社會。旺旺友聯團隊也給予活動相當的支持，贊助展覽所需之相關用品與費用。

• 水神做公益 和台灣人攜手防疫

活動期間 2021/5/17-2021/7/30 共計 42,304 人次領取

2020 年 COVID-19 疫情一度告急，全台抗菌用品需求大增，當時旺旺集團各關係企業免費提供「水神抗菌液」供民眾免費領取，整整發送超過 2 萬噸水神抗菌液。2021 年 5 月因本土確診病例暴增，中央疫情指揮中更宣布疫情提升至第三級警戒，民眾對於防疫、清潔、消毒等商品的需求大增，旺旺友聯響應集團活動率先加入「水神抗菌液—公益加水站」活動，免費為民眾提供水神抗菌液（微酸性電解次氯酸水），每戶每日均可領取 1 公升的水神抗菌液。旺旺友聯關懷台灣民眾，期盼能為台灣防疫盡一份心力。



• 保險教育宣導

2021 年住火險宣導影片線上觀賞人數 23,714 人次

2021 年因受疫情影響，致無法辦理實體金融知識宣導活動，但旺旺友聯深知教育宣導的重要性，特透過拍攝影片宣導住宅火災保險。藉由線上影片的宣導，讓保險教育紮根，使民眾都能獲得相關保險知識，樹立正確保險觀念。

• 志工參與

2021 年投入社會公益活動之志工人數達 1,749 人次，服務總時數共 3,013.5 小時

回顧 2021 年志工隊投入的各項公益活動，讓員工體會到有能力付出助人是幸福的，旺旺友聯於全省共成立 6 個志工隊，透過各家分公司與 28 個通訊處所組成遍佈全台灣的緊密服務網絡，致力於關懷弱勢族群、提供社會急難救助，實踐最實在的社會責任，讓愛永不止息。更期盼 2022 年能讓更多需要幫助的人得到實質溫暖與前進的動力。旺旺友聯持續投入公益活動，透過活動贊助、共同舉辦活動、企業志工參與等多種形式回饋社會。

• 金融服務教育

有鑑於消費金融與國人日常生活密不可分，為協助社會大眾建立正確的金融保險觀念，並可以持續深入社會多元族群，旺旺友聯長期透過中華民國產險公會贊助台灣金融服務業聯合總會「金融服務業教育公益基金」，該基金除提供需要財力協助的清寒學生獎助學金外，更配合普惠金融國際趨勢，作為金融教育課程及宣導活動之用，雖無法提供實際參與人數，仍具體展現旺旺友聯關懷社會，落實金融保險業善盡企業社會責任。2022 年旺旺友聯將透過大眾媒體向民眾宣導保險知識，讓消費者了解保險商品及自身權益，以增進與消費者的和諧互動。

• 旺旺中時公益演唱會 - 讓奉獻成為一種榮耀

旺旺集團用行動力關愛社會，善盡社會責任，積極推展志願服務，在疫情趨緩之際，藉由「旺旺中時公益演唱會」活動慰勞平日辛苦奉獻的志工夥伴，傳遞「人人為我、我為人人」的社服概念，期盼更多的民眾能投入志願服務的行列，同時希望能藉由音樂歌曲，以及歌手的熱力演唱，感謝在後疫情時代志工朋友的奉獻，傳遞更多愛與關懷給社會大眾。「旺旺中時公益演唱會」由蔡衍明愛心基金會、中國時報、中天電視主辦。旺旺友聯針對每位到場的志工，贈送一個精美小禮物，表達對志工長期犧牲假期服務社會的辛勞略表敬意。

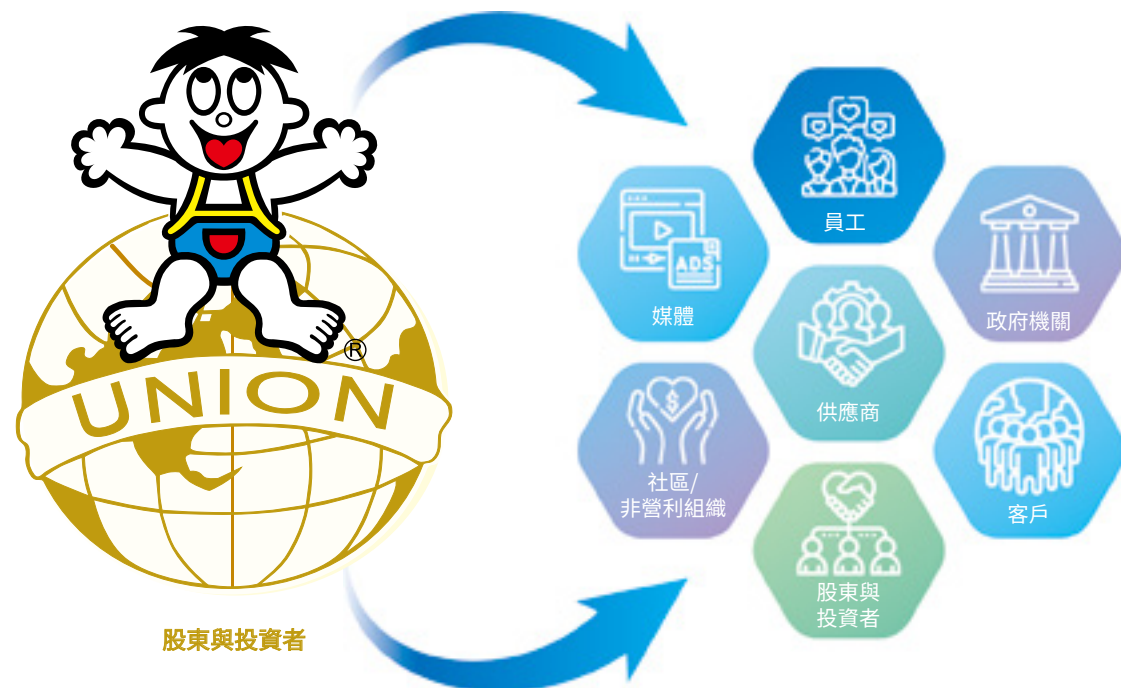


利害關係人議合

旺旺友聯透過多元的溝通管道，深入了解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，快速精準的回應其關切之議題，維持良好暢通的溝通管道是旺旺友聯極為重視的方向之一，了解利害關係人實質需求與期望後，藉以鑑別出企業面臨的潛在風險與管理機會，並分析出利害關係人對於旺旺友聯重視的議題，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。

旺旺友聯永續發展委員會依循 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，經永續發展委員會小組意見回饋討論分析後，確認出 2021 年度永續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。

企業永續發展已不是口號，更非樹立標竿的旗幟，而是旺旺友聯多年來秉持誠信經營的原則，一步一腳印履行著社會公民的責任與義務，在這世界被疫情所困頓的風雨時期，旺旺友聯更是斬蘄堅定的信心，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，良好的雙向溝通不僅牽動旺旺友聯在永續政策上的發展，更是竭盡所能讓旺旺友聯的生活環境變得更加美好而前進著。



利害關係人重大議題與溝通管道

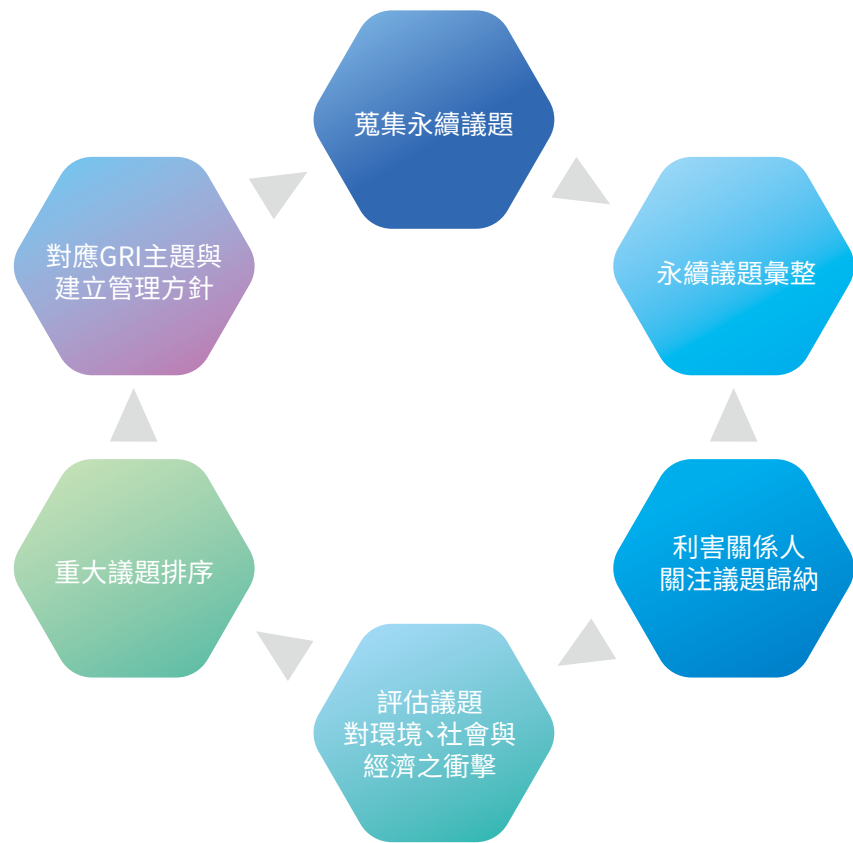
利害關係人	利害關係人對旺旺友聯的意義	重要關注議題	溝通管道、回應方式	溝通頻率	溝通績效
 股東與投資者	股東與投資人是旺旺友聯長期穩定成長的力量之一，應落實盡責治理，善盡溝通。	- 市場形象 - 經營績效 - 環境面法規遵循 - 供應商環境評估 - 投資 - 勞雇關係 - 顧客的健康與安全 - 產品及服務標示 - 社會面法規遵循 - 顧客隱私 - 產品責任法規遵循	1. 股東大會 2. 董事會 3. 年報 4. 發行 ESG 報告書 5. 官網公開資訊專區 聯絡窗口： 郭小姐 TEL：(02)2776-5567 #357	1. 每年一次 2. 每季至少一次 3. 每年一次 4. 每年一次 5. 即時	- 舉辦 1 場法說會 - 發佈 1 則重大訊息 - 董事會 12 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
 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	1. 業務資料定期申報 2. 金融檢查 3. 公文 4. 遵循法規及政府政策 5. 參與會議及研討會 聯絡窗口： 法令遵循室柯小姐 TEL：(02)2776-5567#243	1. 依規定 2. 不定期 3. 即時 4. 即時 5. 不定期	- 參與證交所上市櫃公司治理評鑑 - 出席產險公會委員會共 5 次 - 參與主管機關研討會共 3 次
 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	1. 旺旺友聯官網 2. 設置客戶服務專線 3. 發行 ESG 報告書，報告社會公益執行情形 聯絡窗口： 客戶服務處 李小姐 TEL：(02)2776-5567#367	1. 即時 2. 即時 3. 每年一次	0800 客服專線進件數 94,649 件。 2021 年客服人員滿意度為 99.6% 2021 年理賠滿意度為 97.5% 2021 年道路救援 12,308 件，滿意度 98.3% - 線上投保電訪率平均達 7.5% 以上
 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 聯絡窗口： 總務部 游小姐 TEL：(02)2776-5567#674	1. 每年 2. 不定期 3. 定期	- 累計共有 6 家廠商完成【供應商企業社會責任暨誠信廉潔承諾書】之簽署 - 共有 1 家廠商完成實地查訪。
 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 聯絡窗口： 人資部 廖小姐 TEL：(02)2776-5567#302	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	- 每位員工接受教育訓練平均時數每年達 22.57 小時以上 - 新人訓練共舉辦 7 場次 - 所有符合考核資格之員工 95.4% 接受考核 - 召開勞資會議 4 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旺旺友聯並強化公司形象。	- 經濟績效 - 環境管理與氣候變遷 - 法令遵循 - 數位金融	1. 專線、電子信箱及社群網站 2. 雜誌報導 聯絡窗口： 行銷企劃部 蔡小姐 TEL：(02)2776-5567#828	1. 不定期 2. 不定期	- 發布 17 篇新聞稿 - 採訪活動 1 場
 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 - 環境保護 - 間接經濟衝擊	1. 社區活動與關懷 2. 活動舉辦 3. 志工服務 聯絡窗口： 行銷企劃部 翁小姐 TEL：(02)2776-5567#779	1. 不定期 2. 不定期 3. 不定期	2021 年共贊助 5 公益相關活動 2021 年共捐贈 15 個社福團體 2021 年旺旺友聯共計 1749 人次加入志工行列，共計服務 3013.5 時

重大議題鑑別

旺旺友聯為確保報告書揭露資訊符合利害關係人需求與期待，內部永續發展委員會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、環境、社會三大面向進行永續議題彙整。

旺旺友聯根據利害關係人關注議題強度與評估衝擊議題兩部分做為重大議題分析基礎，為了解利害關係人對旺旺友聯永續議題之關注程度，旺旺友聯根據 GRI 永續報告準則此分析結果，

進一步考量旺旺友聯現階段永續管理之目標，界定衝擊邊界與涉入程度區分為公司治理、誠信經營、風險控管、經營績效、責任投資、公平待客、數位金融、資訊安全、薪酬與福利、人才培育、員工權益、氣候變遷、能源管理、社會公益共 14 項重大主題回應。



Step1 蒐集永續議題

旺旺友聯以 GRI 之永續性報導準則、責任商業聯盟 (Responsible Business Alliance) 行為等準則並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作為議題蒐集基礎。



Step2 永續議題彙整

由永續發展委員會小組成員，分析彙整各類議題，共搜集歸納約 46 項相關議題。



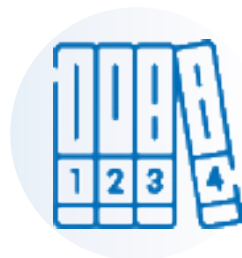
Step3 利害關係人關注議題歸納

永續發展委員會小組透過內部訪談方式，針對不同重大議題對於各利害關係人之重要性作分析，針對永續議題的關注程度進行回饋，作為本報告書 2021 年度重大議題回饋之參考依據。



Step4 評估議題對環境、社會與經濟之衝擊

永續發展委員會小組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，包含「營業收入」、「品牌形象 / 商譽 / 法遵等風險」、「成本支出」、「環境衝擊」、「社會衝擊」、「經濟衝擊」、「節能減碳」、「人員相關議題」等面向用以分析重大主題。



Step5 重大議題排序

針對每個主題對於利害關係人的關注程度與對經濟、環境與社會及營運影響的程度以及旺旺友聯內部營運優先順序做為重大議題排序基準，經永續發展委員會各小組成員及各高階主管最終確認，決定出 2021 年度 14 項重大性議題。



Step6 對應 GRI 主題與建立管理方針

永續發展委員會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	回應章節
			上游	公司所屬	下游	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。		V	V	V			GRI 102	1.2 透明治理 永續經營
	誠信經營	為建立誠信經營之企業文化及良好之風險控管機制，以健全企業之永續經營及發展。		V		V			GRI 102	1.2 透明治理 永續經營
	經營績效	經營績效為股東、員工、投資人最關切議題，旺旺友聯以股東最大利益為優先考量。		V		V			GRI 201	1.3 營運績效 再創新高
	責任投資	責任投資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。	V	V	V	V			自訂重大主題	1.3 營運績效 再創新高
	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。			V	V		V	自訂重大主題	2.1 多元商品 創新體驗
	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	1.2 透明治理 永續經營
	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。	V	V	V	V			GRI 418	2.4 資安防護 滴水不漏
 環境面	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。			V	V			自訂重大主題	2.3 數位創新 普惠金融
	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。			V	V			GRI 302 GRI 305	4.2 資源管理 節能減碳
	氣候變遷	制定因應氣候變遷所影響之度應策略。		V	V		V		GRI 201	4.1 氣候變遷 積極應對
 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。		V		V			GRI 404	3.2 人才培育 旺旺基石
	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。		V		V			GRI 201 GRI 202 GRI 405	3.1 員工照顧
	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。		V	V	V			GRI 405 GRI 406 GRI 411 GRI 412	3.1 員工照顧
	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。			V	V	V	V	自訂重大主題	2021 愛永續 不間斷

與 2020 年重大議題差異說明

2021 年重大議題共 14 項

新增議題為：

- 氣候變遷契機：
此議題對公司的經濟、環境衝擊逐漸加深，旺旺友聯近年持續不斷積極對應氣候變遷所帶來的效益影響，其氣候相關之保險商品近年亦受到股東、保戶、社會等利害關係人關注。
- 責任投資：
公司投資政策關注綠色低碳經濟之企業，藉由資金投入金融市場引導實體產業，重視綠色永續經營、綠色投資策略重大影響企業未來經營方向。

本次刪去之議題有：

- 職業安全衛生：
旺旺友聯隸屬金融保險產業，其工作場域屬於符合法訂規範之辦公環境，在旺旺友聯積極打造友善安全職場環境下，其衝擊程度相對較低。
- 顧客隱私維護：
該項議題併入資訊安全議題之中一併陳述。

重大議題矩陣



短中長期目標

	現行作為 / 成效	短期 (1)	中長期目標 (2)	與 2021 重大主題之關聯	對應 SDGs
 公司治理 (A)	2021 年全年度簽單保費收入金額 106.6 億元，成長率 4.29% - 全年淨投資收益 5.36 億元，成長率 7.01%。 - 整體營業收入 88.10 億元，成長率 6.95%。 2021 年度自留保費收入持續穩定成長 8.29%，達 79.95 億元。	- 穩定經營，整體業務成長，簽單保費成長 3% - 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 - 執行公平待客作業 100% 遵循法令規範 - 對於環境、社會、治理各面向，100% 遵循法令規定 - 每年接受一次 ISO270001 回訪查核，百分百符合規範 - 每年一次向董事會進行「資訊安全整體報告」，每季進行一次資安宣導，每年兩次社交工程演練，每季舉行資安小組會議，同仁每年接受 3 小時資安課程。	- 優化員工公平待客訓練，公平待客為核心之企業文化認知程度達 90% 以上 - 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，達零裁罰目標	- 公司治理 - 經營績效 - 誠信經營 - 公平待客 - 風險控管 - 責任投資	  
 產品服務 (B)	2021 損害防阻服務：(1). 淹水趨勢 168 件；(2) 紅外線檢測 95 件 2021 年納保防疫商品的人數為 68,523 人 2021 年旅行泡泡綜合保險出單件數共 48 件 2021 年客服人員滿意度為 99.6% 2021 年理賠滿意度為 97.5%	- 確保提供客戶的產品是優質而穩定的，有效率解決客戶需求以及在服務過程中不斷發現及改善公司流程，短期目標為客服人員服務滿意度達 99% 以上，理賠服務滿意度達 98% 以上 - 透過各項損防服務，如淹水趨勢、紅外線檢測等，提升企業氣候變遷及相關風險意識及抗災能力。(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 3,700 人以上) - 持續推廣電子保單，並推行電子條款，降低紙張使用，節能減碳。電子保單簽發較去年成長約 20% - 保險商品自設計、研發、開發至上限，均依據保險商品銷售前作業準則辦理，並經過各專業簽署人員嚴謹的審查會議，以確保商品符合保戶需求及保障保戶權益。(商品簽署人員每年受訓公平待客原則課程時間大於 2 小時) - 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	- 由滿意度調查及客戶關係管理中了解客戶需求並制定具備前瞻性與可行性的策略方向，以客戶滿意度達 100% 為目標 - 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，每年至少檢視公司新增之數位行銷及險種服務內容。 - 發展具特色之保險商品，持續推廣電子保單，推動保單無紙化，電子保單簽發量 - 占總件數之 5%。 - 建立 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，以提供顧客方便快捷的保險申辦流程，且每年至少檢視保險申辦流程。 - 保險商品設計、研發、至行銷，對於各相關人員定期教育訓練，宣導公平待客原則成為企業文化、並結合 ESG 方向之產品服務，落實公平待客文化。提升 ESG 指標商品，ESG 商品總業績較去年成長 5%。 - 提升資安治理能力與水準，確保系統持續營運與資料安全，資安(個資)事件通報次數為零、社交工程演練點擊率為 1% 以下	- 公平待客 - 資訊安全 - 數位金融 - 社會公益	   
 環境層面 (C)	2021 年排放 549,304 kgCO₂e，單位人均排碳減少 9.4% 2021 年使用自來水 10.883 百萬公升，單位人均用水量減少 5.8% 2021 年使用 3,939,235 百萬焦耳，單位人均電力減少 8%	- 單位人均碳排放至 2022 年減少 10% (2020 年為基期) - 單位人均用水量至 2022 年減少 6% (2020 年為基期) - 單位人均電力節用至 2022 年降低 8.5% (2020 年為基期)	- 單位人均碳排放至 2025 年減少 11%(2020 年為基期) - 單位人均用水量至 2025 年減少 6.5%(2020 年為基期) - 單位人均電力節用至 2025 年降低 9%(2020 年為基期)	- 能源管理 - 氣候變遷	 

	現行作為 / 成效	短期 (1)	中長期目標 (2)	與 2021 重大主題之關聯	對應 SDGs
 員工關懷 (D)	- 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 - 於國內不定時舉辦內外訓，其中： - 內訓 - 舉辦 130 堂課，共 18,541 人次，總時數 21,806.5 小時 - 外訓 - 參加 141 堂課，共 583 人次，總時數 3,314 小時 2021 年員工平均受訓時數為 22.57 小時 - 違反勞動待遇與人權事件 0 件 2021 年員工人權相關課程受訓人次為 12,569 人次，總訓練人時數為 16,063 小時，員工受訓比率達 100%	- 員工每人平均受訓時數達 24 小時以上 - 提昇員工英語能力，編列教育訓練費用 15 萬，增加取得多益證書人數 - 員工健檢率 95% 以上 - 提高員工生育補助金為每胎 1 萬元	- 制定優於法令的勞工制度至少 2 項以上 - 持續精進員工照顧及健康促進措施共計 2 項以上 - 提高關鍵人才教育訓練費用每人每年最高額度 2 萬元。	- 人才培育 - 薪酬與福利 - 員工權益	 5 性別平等  16 和平、正義與健全的司法
 社會層面 (E)	旺旺友聯團隊秉持「取之社會，用之社會」理念，團隊透過疫情稍緩期間，透過實際行動諸如贊助 5 個公益活動，並透過「樂公益」捐款平台捐贈 10 個社福團體，溫暖陪伴弱勢度過難關	- 贊助及參與社區公益活動、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 - 持續推廣微型保險，提供弱勢族群人身保險保障。	社會公益	 3 良好健康與社會福利

COVID-19 應變機制



旺旺友聯在 COVID-19 疫情期間，為確保持續提供客戶最安全的服務動態，堅持全體同仁健康安全成為首要任務，依循衛福部中央流行疫情指揮中心相關政策規劃，即時啟動「因應法定傳染病緊急應變計畫」採取必要之安全衛生措施外，旺旺友聯更積極採取多層防疫措施行動，減少同仁遭受感染機會，不僅為公司、也為信任旺旺友聯全體同仁的客戶盡最大的努力共同防禦、防疫，以降低 COVID-19 所帶來的營運風險及衝擊。

旺旺友聯啟動下列各項因應措施以確保公司營運不受影響：



啟動防疫緊急應變機制

- 確認檢視公司防疫應變措施並建置通報體系
- 依據「因應法定傳染病緊急應變計畫」成立應變小組，隨時視疫情發展啟動運作，採取適當防疫措施並透過公司內網即時發布相關資訊



維護辦公室環境安全

- 建立訪客管理機制，落實實聯制，並提高辦公處所 / 設備之清潔消毒作業頻率
- 架設紅外線偵測以杜絕發燒來客



重視員工健康管理

- 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）
- 宣導防疫知識並定期追蹤同仁健康狀況，如有發燒不適症狀請同仁在家休息



確保業務持續運作

- 設立及啟動總公司備援辦公室，分階段啟動人員異地辦公、居家辦公，跨區域會議改採視訊會議，減少接觸，降低群聚感染
- 各單位確認與落實代理人機制

1.1 誠信夥伴 旺旺友聯

2021 全年業績達新台幣 **106 億 6 千萬元**，成長 **4.29%**，市佔率 **5.2%**，市佔率排名**第八名**。

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，為股東創造企業價值，使之為永續經營根基，「客戶最值得信賴的保險公司」及「保戶最強的后盾」為旺旺友聯不斷前進成長的願景。

旺旺友聯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 16 家分公司、13 個服務中心及 13 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。

2021 年 9 月中華信用評等公司評定旺旺友聯國內信評等級為 AA(twn)，顯示資本與獲利能力屬於非常強健等級；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」。旺旺友聯獲利情況逐年增加，未來仍將保持著有心用心的精神，廣拓新業務通路，尋求更多優秀人才加入旺旺友聯大家庭，持續擴大業務規模。此外，強化資訊安全，保障客戶資訊的機密性，更是旺旺友聯重要任務之一，已通過 BS10012 個人資料管理系統暨 ISO27001 資訊安全管理系統兩項國際標準認證，代表旺旺友聯對客戶個人資料保護的用心與承諾。



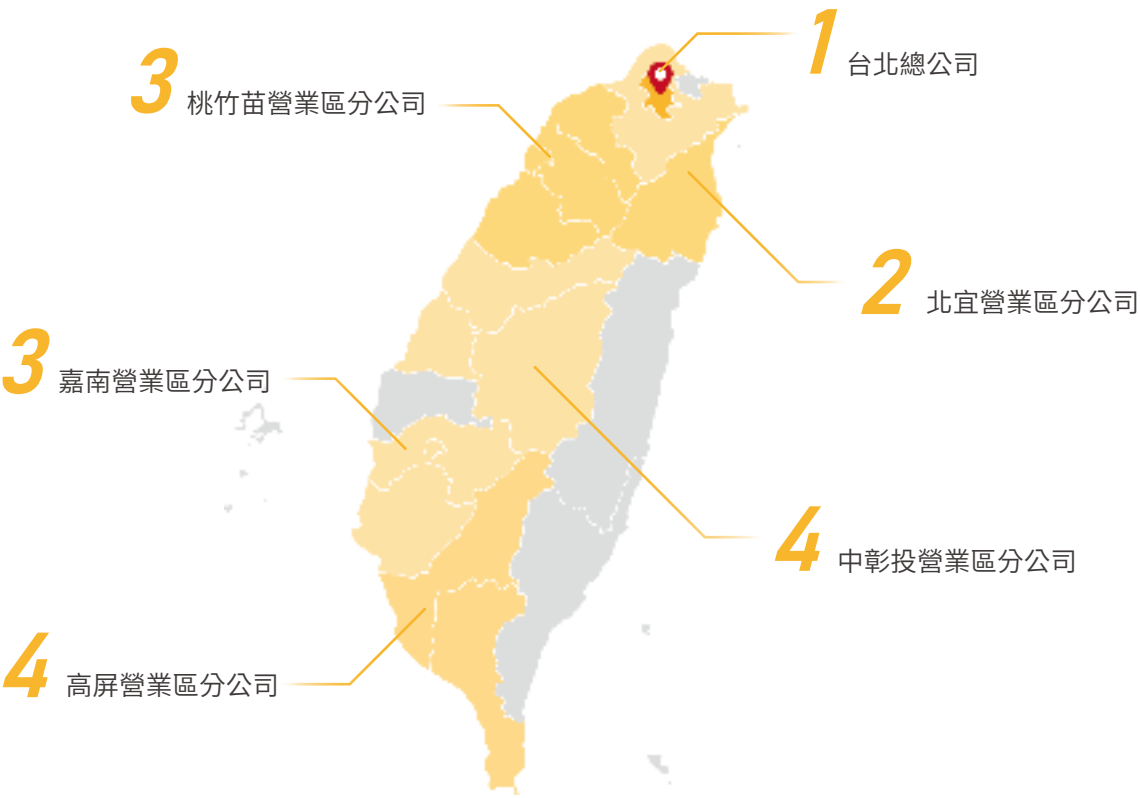
公司全名	旺旺友聯產物保險股份有限公司
設立日期	1963 年 2 月 20 日
實收資本額	2,236,080,000
員工人數	1,116 人
主要產品及服務	保險業務
董事長	洪吉雄
總經理	劉自明
總公司地址	台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓
營運涵蓋地區	本國

01 企業永續 公平治理

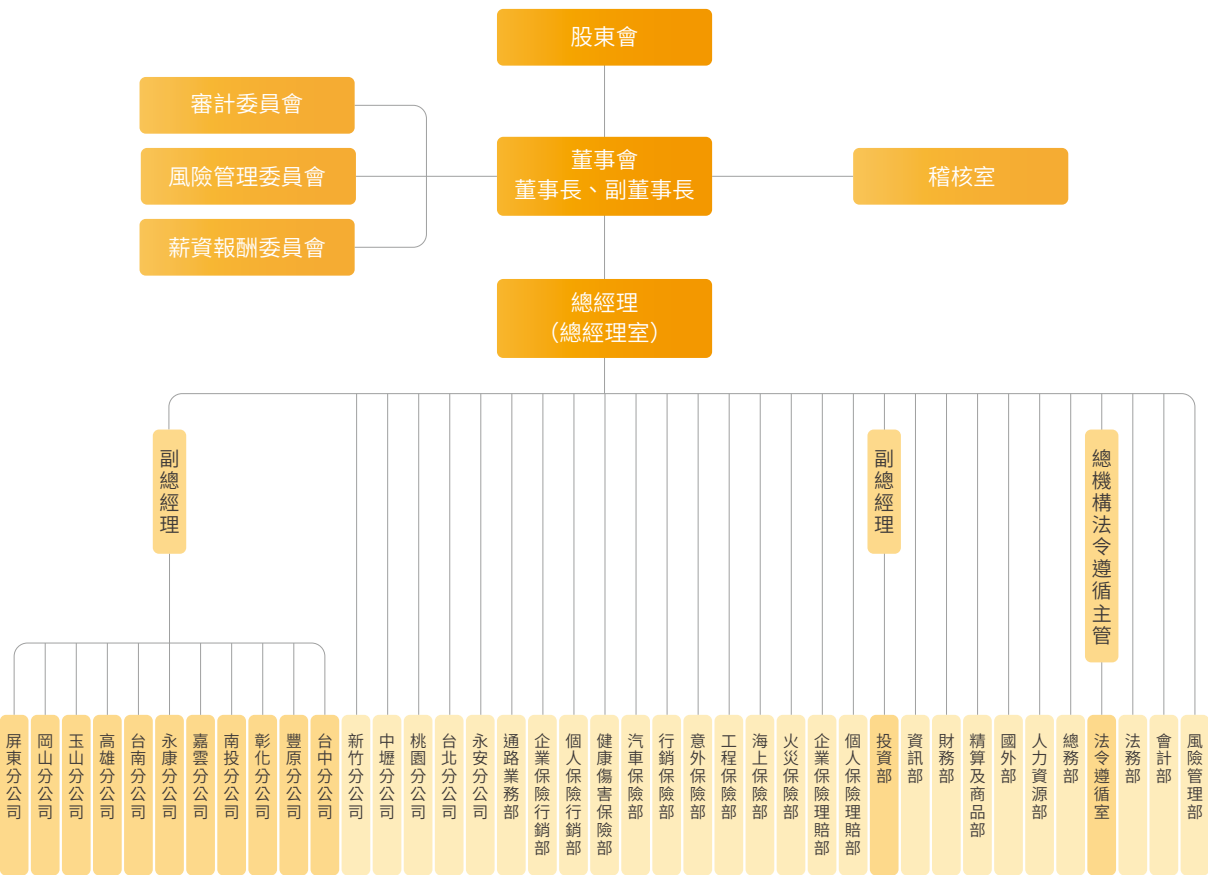
- 1.1 誠信夥伴 旺旺友聯
- 1.2 透明治理 永續經營
- 1.3 營運績效 再創新高



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。



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。



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，核保、承保、出單、批改、再保臨分、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，核保、承保、出單、批改、再保臨分、商品開發、各單位教育訓練及協助開發業務。



意外保險部

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



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。



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。



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。



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。



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。



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。



法令遵循室

法令遵循制度業務規劃、管理及執行。



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。



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。

參與協會

為不斷強化旺旺友聯服務水準與世界國際規範接軌，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。

組織	角色	組織	角色
中華民國產險公會	會員	中華民國核能保險聯合會	會員
台灣金融服務業聯合總會	會員	中華民國仲裁協會	會員
財團法人保險犯罪防治中心	會員	工程保險協進會	會員
中華民國精算學會	會員	風險管理學會	會員
中華民國保險學會	會員	中華保險服務協會	會員
中華民國風險管理學會	會員	金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC)	會員

1.2 透明治理 永續經營

管理方針	
重大主題	公司治理
政策方向	公司治理強調公開透明，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	1. 確保公司營運資訊公開透明，誠信經營，落實遵法制度 2. 建立逐步完備且與時俱進之風險管理架構與模式，落實風險管理並強化新興風險（如：氣候變遷、資安等）之因應對策方針
績效成果	1. 設置董事會所屬功能性委員會 2. 全面實施董事候選人提名制 3. 設置公司治理主管 4. 制定董事會成員及重要管理階層接班規劃 5. 2021 年召開 12 次董事會 6. 2021 年召開 5 次薪酬委員會、提案 9 次董事會報告 7. 2021 年召開 7 次審計委員會、提案 19 次董事會報告 8. 2021 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	1. 每個月召開董事會，主要負責公司的業務經營活動之指揮及管理。 2. 至少每季召開一次審計委員會，監督公司財務報表、簽證會計師、內部控制、法令遵循等。 3. 至少每半年召開一次薪資報酬委員會，訂定並定期檢討董事、經理人績效評估與薪資報酬政策、制度、標準與結構。 4. 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，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。

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、委員會績效評估

1.2.1 董事會運行

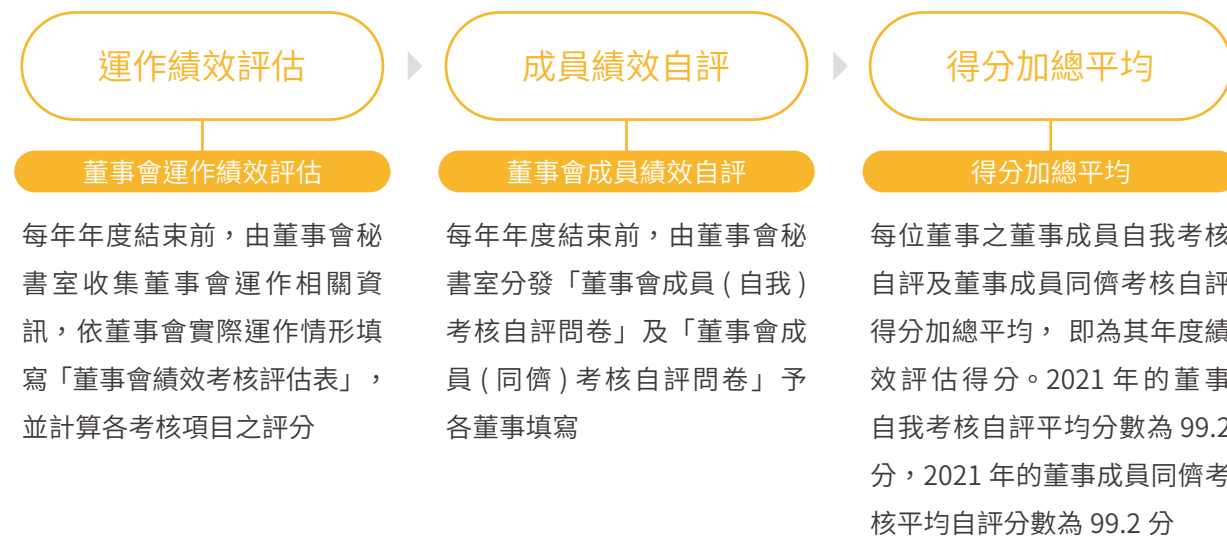
誠信經營、保障客戶、重視股東權益為旺旺友聯 58 年來一步一腳印守護公司商譽並永續經營的印證，在透明且健全的董事會架構運行下，對董事會成員的提名與審查皆符合法令法規之要求，現任成員共有 8 名董事，其中包含設置 3 席獨立董事（占比 37.5%），董事性別比例為女性 1 名、男性 7 名。成員分別擁有不同領域專業知識，涵蓋法律、會計、財務、行銷及財務等專業背景，各具備營運判斷、會計及財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀及領導與決策能力，展現多元視野與公司治理深度。董事會年齡分佈上，31-49 歲的董事 1 名（佔全體董事 12.5%），50 歲以上的董事 7 名（佔全體董事 87.5%）。2021 年召開董事會次數共 12 次，出席率為 98%（含委託出席）。

旺旺友聯非常注重董事會成員組成之性別平等與營運發展相符合之專業背景人士，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%），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。

公司持續為董事會成員安排多元進修課程，提升其決策品質、善盡督導能力，不以董事身份自限，不斷強化董事會職能。2021 年每位董事平均受訓時數為 9.2 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。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：



董事會成員多元化政策落實情形

姓名	性別	專業背景與產業經歷	營運判斷	會計及產業分析	經營管理	風險管理知識	危機處理	金融保險專業知識	國際市場觀	領導能力	決策能力
洪吉雄	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
徐海倫	女	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
徐世偉	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
馬嘉應	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
劉自明	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
王棟樑	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
郭炳仲	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V
馬裕豐	男	V	V	V	V	V	V	V	V	V	V

薪酬委員會

2021 年 召開會議 5 次 出席率 100 %

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

2021 年 召開會議 7 次 出席率 100%

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

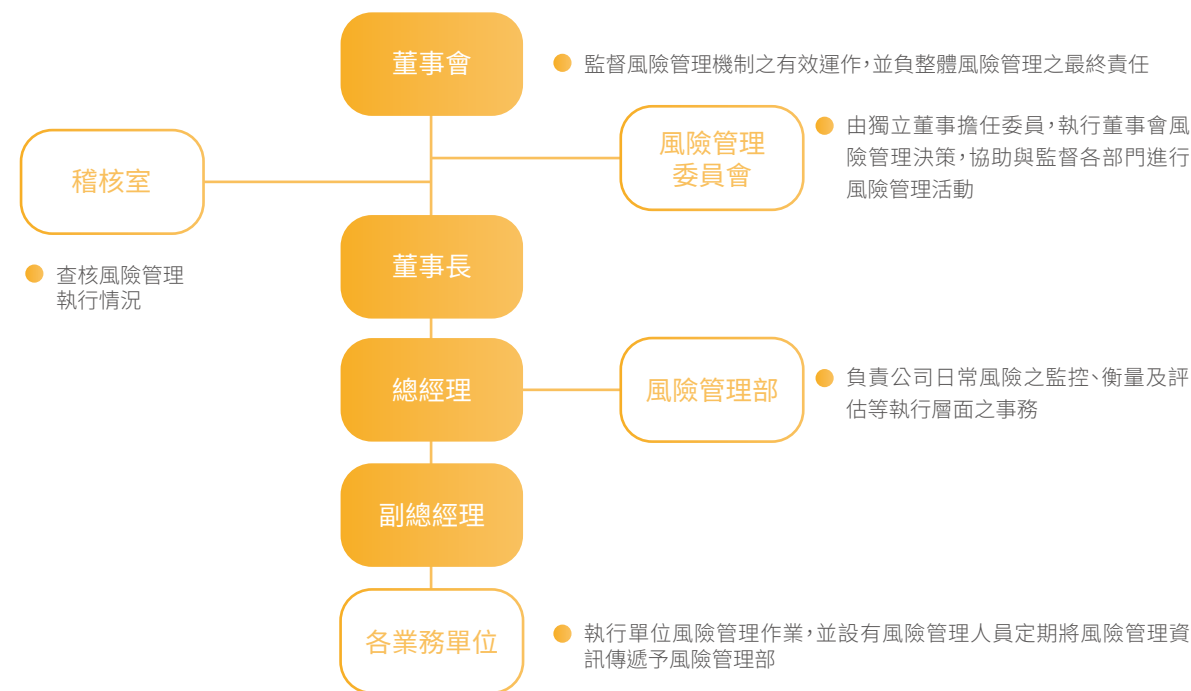
公司存在或潛在風險之管控

風險管理委員會

2021 年 共計開會 5 次 出席率 100%

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。



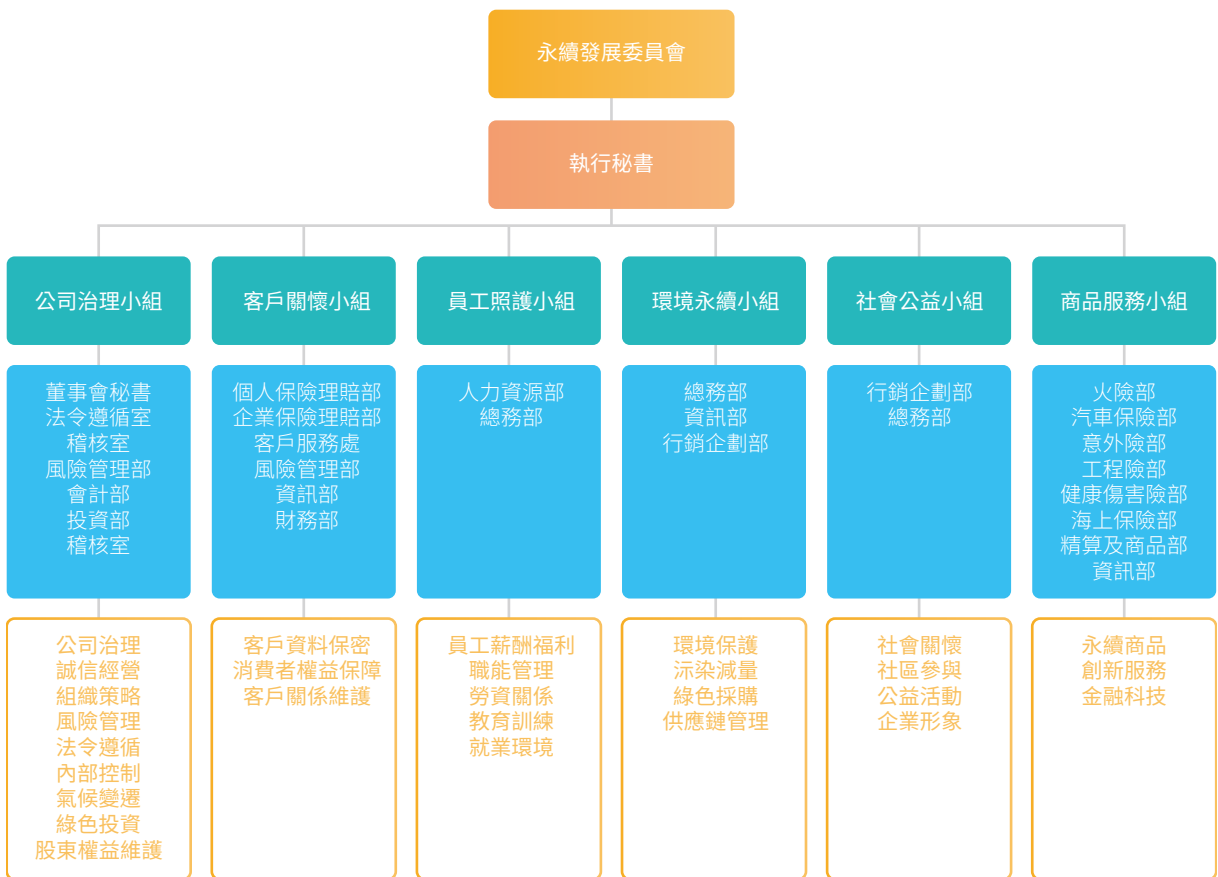
永續發展委員會

旺旺友聯為推廣永續發展目標與政策，由董事會授權總經理訂定『永續發展委員會設置辦法』，成立永續發展委員會，由總經理擔任主任委員，副主任委員及執行秘書由主任委員指定人員擔任，由行銷企劃部為推動永續發展專（兼）職單位，各小組不定期討論執行方針，並至少每半年召開一次委員會追蹤執行成果，並每年於董事會報告當年度執行情形及下年度執行計畫。

永續發展委員會下設公司治理、客戶關懷、員工照護、環境永續、社會公益及商品服務等小組負責永續發展的推動。其成員組成、工作計畫與執掌如下：

永續計畫	執掌工作項目
公司治理	負責誠信經營、組織策略、風險管理、法令遵循、內部控制、股東權益維護等工作
客戶關懷	負責客戶關係維護、客戶資料保密、資訊安全、消費者權益保障等相關事宜
員工照護	負責員工薪酬福利、職能管理、勞資關係、員工教育訓練及友善就業環境塑造等工作
環境永續	負責環境保護、污染減量、綠色採購、供應鏈管理、及氣候變遷因應措施等推動
社會公益	負責微型保險、弱勢關懷、社區參與、公益活動、文化體育教育參與、環境保護議題等推動
商品服務	負責數位金融提升服務、開發可持續發展商品等工作

永續發展委員會組織圖



1.2.2 誠信經營

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	2021 年無貪腐事件之發生
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

旺旺友聯秉持高度自律守則，以公平與透明之方式進行商業活動，包含反貪腐、反賄賂及法令遵循等規範，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）。誠信經營為旺旺友聯永續發展政策重要之一環，旺旺友聯董事會授權總經理訂定『永續發展委員會設置辦法』，成立「永續發展委員會」，以《誠信經營守則》及《道德行為準則》為督導基礎，致力於推動旺旺友聯誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等公司治理事宜，定期向董事會報告其執行情形，並依據會報相關事宜，積極修正改善措施。

廉潔至上反貪腐 -2021 年已確認之貪腐事件為零

旺旺友聯秉持透明、清廉、負責之經營理念，為防止貪腐與不道德所造成潛在風險，訂定《誠信經營守則》及《道德行為準則》，建立公司反貪制度，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等相關重大影響公司誠信事件出現。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，2021 年度旺旺友聯已召開 4 次法令遵循會議，總機構法令遵循主管亦來到董事會及審計委員會上進行 2 次法令遵循報告。

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治理相關作為，發揮機構投資人之專業與影響力，善盡公司治理方針，2018 年 5 月 31 日即已向台灣證券交易所正式簽署該份文件，聲明遵循《機構投資人盡職治理守則》6 大原則，並將該份守則內容、相關執行狀況公开发布於旺旺友聯網站，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。

響應國際倡廉趨勢 連結全球反貪脈動

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。

誠信經營為企業永續發展關鍵指標之一，故反貪腐守則也成為旺旺友聯根深蒂固的企業文化。「打擊貪腐」及「提升企業社會責任」也被亞太經濟合作組織（APEC）同時列為必須面對的二十大全球化議題，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，與國際趨勢接軌。

旺旺友聯亦將反貪腐納入每年全體公司人員必修教育訓練項目之一，藉由各種反貪腐規範之制定，立良好之風險控管機制，引導與規範公司全體人員在商業行為上的高標準，未來也將繼續加強並優化內部控管機制，以落實誠信經營

2021 年反貪腐教育訓練

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	2,439	2~24 小時	3,170
 反賄賂	1,097	1 小時	1,097
 誠信經營	1,096	3 小時	3,288

1.2.3 法令遵循

旺旺友聯長期關注國內外金融及法令環境變更，持續強化法令遵循管理及深化公司法令遵循文化，嚴格確保各項業務均符合法令要求，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。

法令遵循為公司內部控制之重點之一，為建立誠信、透明的企業文化，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，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：



法令遵循之傳達與推廣

1. 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。
2. 建立諮詢溝通管道，有效傳達法令規章，落實法令遵循。
3. 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。



法令遵循之人員教育

1. 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，2021 年法令遵循相關課程教育訓練時數共計 7,751 小時，受訓人次 3,380 人。
2. 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。
3. 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。



確保產品、活動合法性及其他

1. 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。
2. 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。
3. 統一公司法律見解，對外確保公司之法律立場一致性。
4. 防制洗錢及打擊資助恐怖主義相關規劃作業。

2021 年旺旺友聯受主管機關裁罰及改善措施

2021 年度旺旺友聯經主管機關裁罰共 1 件，處以罰鍰金額共新臺幣 60 萬元，並無其他受主管機關裁罰之非金錢制裁案件。旺旺友聯針對 2021 年 1 月 28 日遭主管機關裁處新台幣 60 萬元罰鍰及 1 項糾正，已分析原因並進行改善，相關之權責單位之因應作為如下：

有關對被保險人達申領身心障礙證明之身體狀況，訂有保險金額等限制，有未公平對待身心障礙者之情事，已遵主管機關之檢查意見辦理修正，針對旺旺友聯「健康暨傷害保險核保準則」中有關對被保險人身體狀況為「…，聾啞及語言、咀嚼、四肢機能障礙、缺損或畸形…」者及「一級失能婉拒承保」等文字予以刪除，並比照一般之核保規則辦理。



1.2.4 洗錢防制

旺旺友聯 2021 年針對業務單位進行防制洗錢及打擊資恐、反武擴品質檢核，確認業務相關單位辦理洗錢防制作業落實情形，並於 2021 年展開相關教育訓練之總時數達 3,170 小時

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，於 1997 年 4 月率先通過洗錢防制專法，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，旺旺友聯在洗錢防制做為絕對遵循法令規章制度所行，在防制洗錢、打擊資恐、反武擴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風險管控。

旺旺友聯重視防制洗錢與打擊資恐、反武擴議題，除設立洗錢防制專責主管及人員訂定相關程序規章，由總經理親自督軍，各單位執行「防制洗錢及打擊資恐、反武擴」之內部控管制度均須簽核至總經理，由總經理裁示妥適性以及調整方向外，亦定期邀請外部講師講習相關最新規範，包含，內容包含公司如何辨識、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，確實落實防制洗錢作業流程中各項應注意細節，提升防制洗錢及打擊資恐作業等內容。旺旺友聯 2021 年針對業務單位進行防制洗錢及打擊資恐、反武擴品質檢核，確認業務相關單位辦理洗錢防制作業落實情形。2021 年並展開相關教育訓練之總時數達 3,170 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

- **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、反武擴，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。
- **總經理親自督導 即時調整政策方向：**
各單位執行「防制洗錢及打擊資恐、反武擴」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，以符合防制洗錢及打擊資恐、反武擴 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及打擊資恐、反武擴之充分職權，洗錢防制業務同時也交由法令遵循室兼辦。
- **防制行動上行下效 貫徹至每一位同仁：**
高層領導帶頭做，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、反武擴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。

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及打擊資恐、反武擴相關規範後，仍會配合法令定時補充修訂相關條文，以使防制洗錢及打擊資恐、反武擴架構保持與最新國際資訊接軌。
- **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，或有客戶被列在制裁名單上，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、資恐及反武擴方向，藉由過程產出的量化曝險數據進行相關評估，定期進行全面性風險評估作業，以期使公司達到進一步管控、降低或預防洗錢及資恐、擴武發生之風險，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、武擴之風險，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、反武擴之重要性，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：**
旺旺友聯身為金融行業重要成員之一，防制洗錢及打擊資恐、反武擴更是深植員工基本觀念之中，公司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，測試關於防制洗錢及打擊資恐、反武擴之知識。藉由定期更新考題及評測，同時可了解同仁防制觀念上之弱點並做為日後檢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，旺旺友聯除加強內部宣導外，也在各據點張貼洗錢防制宣導海報，同時也加強向客戶、民眾宣導洗錢防制之觀念，包括：要求業務單位及業務員向客戶宣導、向客戶並發送宣導手冊、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及打擊資恐、反武擴制度之最新妥適性，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。
- **每年簽署內控聲明書 高層掛名以示負責：**
旺旺友聯防制洗錢及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：**
旺旺友聯各部門皆設置防制洗錢督導主管，除定期檢討作業制度外，亦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調整，皆透過清楚適當之法令規章確實傳達給每位同仁遵循之。

1.2.5 風險控管

管理方針	
重大主題	風險控管
政策方向	確保旺旺友聯之穩健經營與永續發展，並提升整體風險管理能力
核心目標	建立完善且與時俱進之風險管理架構及模式，落實各項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	2021 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

如何管理	
投入資源	各業務單位指派 1 人擔任風險管理人員，負責執行單位之風險管理作業，並蒐集、傳遞各項風險管理資訊予風險管理部
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
評估機制	內、外部稽核查核建議改善事項

整合性風險管理與三道防線管理

旺旺友聯建構完善健全的內部風險控管機制，強化人員對風險發生的意識，審視公司各項營運活動所涉及的風險，確保公司風險管理制度能完整、有效地控制相關的風險，旺旺友聯已於 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：

1	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
2	第二道防線為法遵單位及風險管理單位 負責查核風險各項規章與機制之遵循與執行情形
3	第三道防線為稽核單位 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

旺旺友聯整合風險管理框架與三道防線管理，實施全面性風險控管，從風險辨識、衡量、回應、監控與報告，建立相關風險指標、風險監控點與預警機制，審議年度風險限額、並協助董事會監督公司存在或潛在風險之管理。

風險管理流程與機制

旺旺友聯針對營運過程中所面臨的風險建置完善的風險管理制度，包含風險管理政策與指導原則及各項風險管理機制如下：

● 風險管理政策與程序

穩健經營與永續發展為公司長遠目標，逐步建構完善的風險管控機制首先應考量旺旺友聯在經營環境中所可能面臨之各項風險辨別，依據公司經營策略與目標，考慮業務成長、風險與報酬等因素後建立完整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並隨時依循國際情勢調整架構。

旺旺友聯的風險管理程序包含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，以達成風險與報酬平衡之目標。



● 各項風險管理機制

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。

風險種類與定義	管理機制
 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。

重大營運風險事件之處理程序

風險管理講求第一時間的防範即時性，旺旺友聯設有「作業風險管理辦法」，若業務單位發現作業風險損失事件時，應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，填報作業風險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。此外，即時處理重大營運風險事件應以考量保障保戶權益為範疇，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。



1.3 營運績效 再創新高

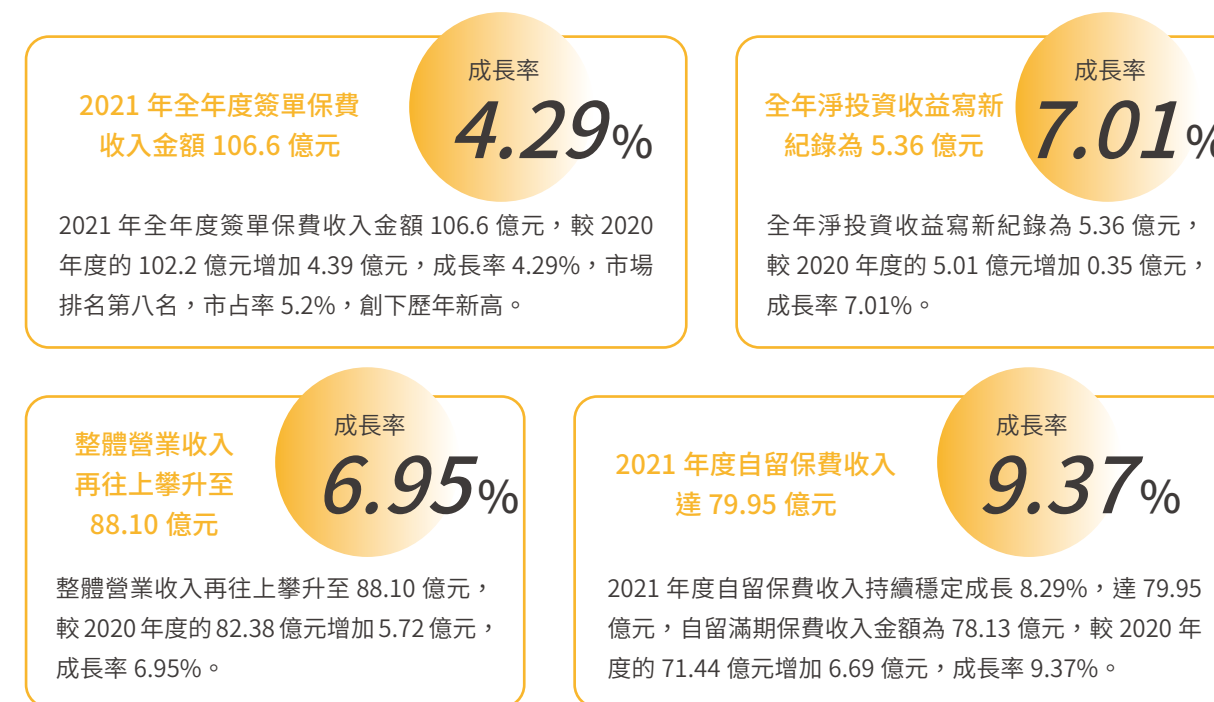
1.3.1 一步一腳印 穩健成長

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 106.6 億元 成長率 4.29%
行動方案	提升核保績效 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

2021 年度業績大躍進，再創下歷史新高達 106.6 億元，成長率 4.29%。

旺旺友聯成立近一甲子，多年一路走來秉持著穩健保守、一步一腳印的經營政策，營運方針著重於風險管理與提升核保績效，不因衝高保費、搶佔市佔率而冒進，經營或投資高風險商品，2021 年在全球疫情艱困的環境下，依然繳出亮眼的成績單，屢屢創下新高紀錄。



經營績效統計表

(單位：仟元)

項目／年度	2019	2020	2021
資本額	2,129,600	2,236,080	2,236,080
營業收入	8,065,998	8,237,782	8,809,911
營業成本	5,346,030	5,509,703	6,004,143
稅後損益	703,782	702,097	696,668
每股盈餘 (元) 追溯調整前	3.15	3.14	3.12
員工福利費用 (含薪資、保費及其他費用)	1,254,407	1,328,875	1,303,619

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



車險

2021 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 72.55 億元**，**市占 6.38%**，業界排名第六（共 18 家同業評比）。將持續提升續保率帶入任意險業績，並提高優質業務占比。



火險

旺旺友聯火險含天災險、地震基本保險，2021 年度**簽單保費達到 13.09 億元**，市占率為 4.50%，較 2020 年簽單保費 12.57 億元，**成長 4.13%**。火險部持續維持嚴謹的核保方針及高風險業務再保策略，以期達到適當風險分散，穩定提升核保利潤。



水險

2021 年整體水險市場（含貨物運輸險、船體險及漁船險）較 2020 年成長 9.86%，旺旺友聯**簽單業績 2.95 億元**，**成長率 11.79%**，市占率 3.49%，另航空險市場因全球 COVID-19 疫情影響，簽單保費較 2020 年衰退 23%，旺旺友聯簽單業績 0.62 億元，衰退 20%，市占率 9.9%。



意外險

2021 年積極開發新商品，包含疫苗險、行動裝置保險等，簽單保費為 4.11 億元，相較 2020 年**成長 2.41%**，**市占率為 2.36%**，因全球 COVID-19 疫情持續影響，意外保險部也推出疫苗保險，保障國人接種 COVID-19 疫苗之風險。



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，2021 年**簽單保費 4 億元**，較前年**衰退 11.26%**，市占率 5.9%，為市場第五大。



傷健險

2021 年因疫情關係，基於關懷社會立場實社會責任，積極推出防疫商品，**整體簽單業績約 9.26 億元**，整體相較去年同期**成長 11.42%**，市占率為 4.52%，業界排名第六。

簽單保費分佈

單位：億元

險種	車險	火險	水險	意外險	工程險	傷健險
金額 (億元)	72.55	13.09	3.57	4.11	4.00	9.27
佔比	68.06%	12.3%	3.35%	3.9%	3.75%	8.7%

1.3.2 永續發展 綠色投資

管理方針

重大主題	責任投資						
政策方向	公司投資政策關注綠色低碳經濟之企業，藉由資金投入金融市場引導實體產業，重視綠色永續經營、綠色投資，以期降低對環境的污染及危害並具體實踐企業永續發展之目標						
核心目標	投資符合 ESG 相關商品之金額佔總投資金額目標維持 60% 以上						
績效成果	資產類別						
	項目	股票	特別股	債券	基金	ETF	REITs
	ESG 金額	894,303	1,887,400	680,000	10,259	-	-
	各項資產投資部位	1,598,272	1,887,400	1,250,000	51,508	79,498	342,856
行動方案	ESG 占總投資比	17.2%	36.2%	13.1%	0.2%	0.0%	0.0%
	截至 2021 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 67%，基金部位有提高。						
行動方案	1. 評估所持有部位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，若有該情事發生，列入排除名單而不得新增投資。						
	2. 當被投資公司有違反 ESG 原則之情形發生，旺旺友聯須持續追蹤事件原委及處理情況。						

如何管理

投入資源	旺旺友聯目前投資 ESG 相關商品偏重股票部位，持有期間不長。未來評估若綠色債券有較佳收益率，或者發行相關基金，有考慮投資。
回饋機制	全權委託受託機構提供統計資料、內部投資作業增加評估項目
評估機制	投資符合 ESG 相關商品之金額佔總投資金額目標維持 60% 以上

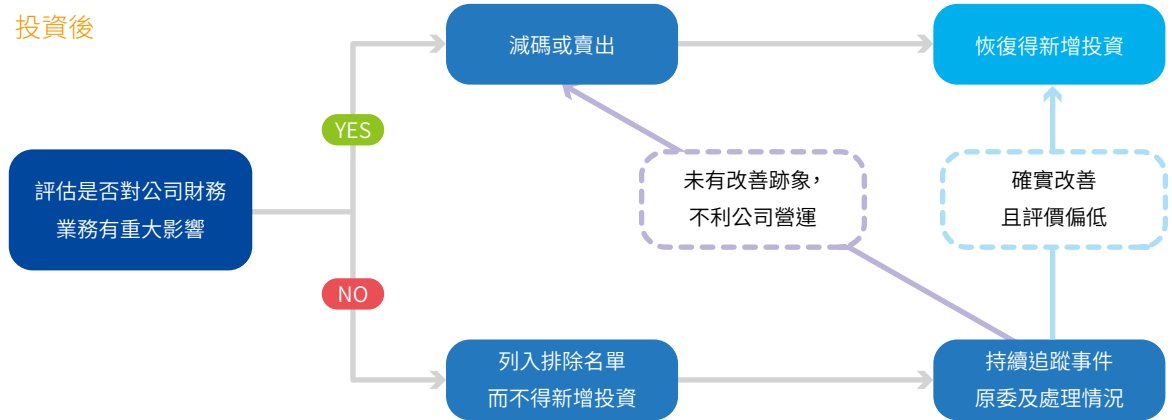
近年永續投資已成為許多企業發展投資標的重要的考量因素之一，旺旺友聯為落實責任投資原則 (Principles for Responsible Investment，簡稱 PRI) 以及永續發展目標 (Sustainable Development Goals，簡稱 SDGs)，促進環境、社會、公司治理之平衡發展，讓旺旺友聯關注綠色投資，以期降低對環境的污染及危害並具體實踐企業之社會責任。

旺旺友聯篩選投資標之之流程納入 ESG 評估，以及採用 ESG 相關指標的程度，投資有價證券之四大流程為「投資分析、投資決定、投資執行、投資檢討」，在投資決定時將 ESG 評估納入考量並於投資後檢討「個別商品投資後管理以及投資 ESG 相關商品佔總投資部位比例目標 60% 以上」。

旺旺友聯遵循臺灣證券交易所公司治理中心發布之「機構投資人盡職治理守則」，並依循責任投資及盡職治理精神，於 107 年 5 月 31 日向臺灣證券交易所正式簽署「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」。



若所持有部位最近一年發生重大環保污染事件或違反社會責任且未配合改善



表格一：責任投資篩選表格（排除名單）

排除名單之選項	是	否	判斷投資與否
1. 是否涉及軍事武器、槍枝、菸草等產業			投資□
2. 是否為高汙染產業			
3. 是否違反人權條件			
4. 過去一年內是否發生社會重大爭議且尚未改善			拒絕□
5. 近期是否遭檢調調查			

對被投資公司進行風險評估，包含 ESG 相關之風險與機會

評估重點	買賣決定書包含責任投資篩選表格，並檢視該公司是否有 ESG 議題違規之揭露。
評估指標	評估 ESG 指標為元大臺灣 ESG 永續 ETF 或富邦公司治理 ETF 之成分股，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位比例，目標維持六成以上
評估方式	- 投資前評估： 旺旺友聯於投資前針對預計投資標的企業本身是否對環境、社會、公司治理等均納入考量，若被列為排除名單，不予投資。 - 投資後管理機制： 評估所持有部位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，若有該情事發生，列入排除名單而不得新增投資。當被投資公司有違反 ESG 原則之情形發生，旺旺友聯須持續追蹤事件原委及處理情況。
風險與機會	- 被投資公司若違反 ESG 原則，該公司可能被媒體揭露，於公開資訊觀測站公告後，導致影響公司營運，進而股價下跌，持續產生經營風險。 - 以 ESG 為評估投資篩選因子，被投資公司若在 ESG 三面向符合社會期待並永續經營，股價較有表現空間。

揭露投資 ESG 金融商品之資訊

- 近兩年旺旺友聯投資 ESG 相關商品統計，採用元大臺灣 ESG 永續 ETF 或富邦公司治理 ETF 之成分股，目標維持六成以上。
 - 截至 2020 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 73%。
 - 截至 2021 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 67%。



依投資產業別和資產類型或投資金額佔比，統計資料截至 2021 年底。
(因 2021 年 12 月 ETF 成分股調整，總投資 ESG 商品比例較去年下降)

資產類別

單位：千元

項目	股票	特別股	債券	基金	ETF	REITs	合計
ESG 金額	894,303	1,887,400	680,000	10,259	-	-	3,471,961
各項資產投資部位	1,598,272	1,887,400	1,250,000	51,508	79,498	342,856	5,209,534
ESG 占總投資比	56%	100%	54%	20%	0%	0%	67%

產業別

單位：千元

項目	電子業	傳產業	金融業	其他 (ETF/ 基金)	合計
ESG 相關商品投資金額	614,051	400,415	2,447,237	10,259	3,471,961
分佈比重	18%	12%	70%	0%	66.6%

2.1 多元商品 創新體驗

2.1.1 社會關懷 正向服務

旺旺友聯採取多元商品發展策略，您在外辛苦打拼，我給您全面安心守護！旺旺友聯產品皆以改善你我生活保障為宗旨出發，減低客戶遇到風險時所面臨的負擔，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，減輕其負向影響，為提升社會經濟共榮與生活品質盡一份心力。

損害防阻服務

旺旺友聯提供完善的損害防阻服務，藉由全面檢視各類風險，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來降低企業損害發生機率及損失幅度。

- 損害防阻建議服務：
提供客戶諸如工安、廠務、消防之損害防阻建議，以利客戶有效降低風險事故的發生。自 2013 年推出以來，累計服務 326 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 1,520 件。

損害防阻科實際作業流程（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）：



02 守護客戶 服務第一

- 2.1 多元商品 創新體驗
- 2.2 傾聽需求 客戶滿意
- 2.3 數位創新 普惠金融
- 2.4 資安防護 滴水不漏

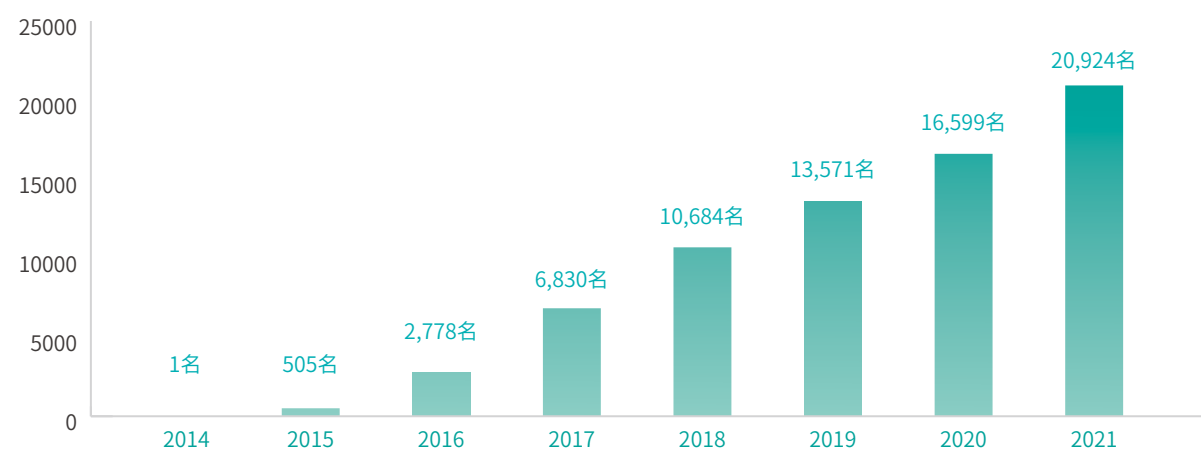


旺旺友聯提供多元損防服務



微型保險

- 微型保險（Micro-insurance）係為照顧經濟弱勢者或特定身份者，為其打造的基本保障保險商品，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，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。
- 自 2014 年起至 2021 年，微型保險共協助心路社會福利基金會等 51 個團體，超過 20,924 名保戶，保費收入超過 580 萬元。



防疫險

- COVID-19 疫情肆虐全球，全球確診病例仍持續上升，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 COVID-19 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，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，是一張加強版的個人險保單，更是市場唯一提供補償的保險公司。
- 旺旺友聯「情疫相挺」專案也不斷升級保障範疇，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，就能擁有超值保障，降低家庭經濟的壓力。而針對染疫之保戶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。
- 2021 年納保防疫商品的人數為 68,523 人，保費收入共計新台幣 72,459,203 元；在申請理賠方面，共計 209 件，理賠金額為 5,165,600 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：
 1. 解除原本 5 人以上才能投保的限制，降為 1 人即可投保；
 2. 緊急救援費用倍增至新台幣 50 萬元；
 3. 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。
- 自 2015 年起至 2021 年出單件數共 1,420 件，保費收入共計新台幣 2,023,581 元。

旅行泡泡綜合保險

- 旺旺友聯於 2021 年響應政府政策開辦旅行泡泡綜合保險，又稱安全旅行圈、旅遊走廊，指在全球疫情時代，處於疫情相對受控的兩國或多國，透過彼此互信的防疫及檢疫措施，進而達成協議、實施的旅遊往來辦法。以此讓雙方的民眾利用較為寬鬆的狀態互動及流通，例如縮短或免除檢疫隔離期。
- 透過旅遊泡泡的建立，不只希望滿足民眾跨境旅遊的需求，更期待幫助國內經濟、觀光產業的復甦盡最大的努力。
- 2021 年出單件數共 48 件，保費收入共計新台幣 882,748 元。

汽車險假日增額保障附加條款

- 2020 年 COVID-19 疫情肆虐全球迄今，在國人共同努力遵守防疫規範下，疫情逐漸穩定，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。
- 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，至 2021 年累計已投保 164 張保單，保費 72,314 元。

2.1.2 專業信賴 公平待客

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	• 貝氏信評發佈旺旺友聯維持 A-(Excellent)，展望為穩定。 • 榮獲現代保險基金會保險信望愛獎：「最佳商品創意獎」(地政士專業責任險)、「最佳社會責任獎」等獎項。 • 榮獲金管會頒發推動防疫保險商品「表現優良獎」。 • 榮獲金管會頒發辦理紓困措施「表現優良獎」。 • 榮獲 2021 年強制汽車責任保險微電影比賽第五名。 • 榮獲 2021 年度微型保險競賽「身心障礙關懷獎」
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

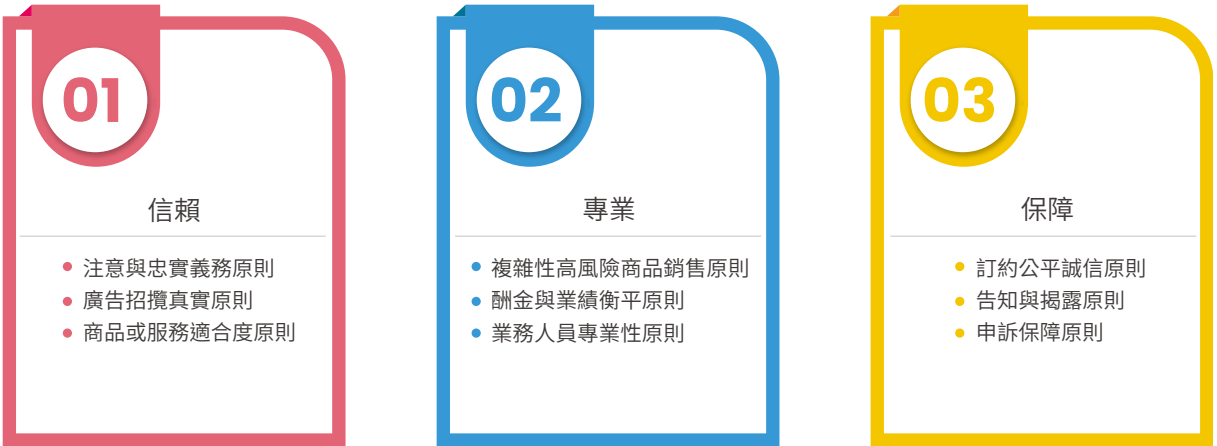
如何管理	
投入資源	公平待客規劃推動執行小組及各分組部門、教育訓練
回饋機制	內外部申訴管道 保戶服務暨申訴中心 每月定期召開申訴案件檢討會議
評估機制	公平待客年度 KPI 內外部稽核

由上而下 深植文化 - 「旺旺友聯公平待客規劃推動執行小組」

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」，訂約公平誠信原則：本於公平合理、平等互惠及誠信原則，與金融消費者訂定提供金融商品或服務之契約，對於提供之金融商品或服務，盡善良管理人之責。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



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
- 貝氏信評發佈旺旺友聯維持 A-(Excellent)，展望為穩定。
- 榮獲現代保險基金會保險信望愛獎：「最佳商品創意獎」(地政士專業責任險)、「最佳社會責任獎」等獎項。
- 榮獲金管會頒發推動防疫保險商品「表現優良獎」。
- 榮獲金管會頒發辦理紓困措施「表現優良獎」。
- 榮獲 2021 年強制汽車責任保險微電影比賽第五名。
- 榮獲 2021 年度微型保險競賽「身心障礙關懷獎」

旺旺友聯公平待客準則與重點措施成效

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，上行下效，成為公司企業核心文化，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	1. 堅持原則 完整審查： 對於新商品、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。 2. 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，優化作業項目。
廣告招攬真實原則	1. 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」。 2. 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	1. 多重審查 完整評估： 依據核保準則、財務核保機制、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。 2. 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 2021 年度身心障礙者承保保費比例 0.382 % 業界排名第七，2010 年獲「微型保險競賽永續關懷獎」、2016 年～2019 年獲「業務績優獎」、2017 年～2019 年獲「辦理微型保險績效優良獎」、2020 年獲頒微型保險競賽—永續關懷獎殊榮、2021 年更獲「微型保險競賽身心障礙關懷獎」。
告知與揭露原則	1. 充分告知 完整揭露： 從業務招攬時，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。 2. 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。
酬金與業績衡平原則	1. 定期監控 適當調整： 避免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。 2. 績效衡量 合理適切： 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。

原則	重點措施與成效
申訴保障原則	1. 專責協助 保障申訴： 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。 2. 定期監控 持續改善： 「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	1. 公平待客 全員意識： 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。 2. 連結績效 創造成果： 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：公平待客準則之「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。

由內而外 以客為尊 - 「商品資訊完整透明」

旺旺友聯將公平待客的精神落實於各項流程之中，從保險商品設計、招攬、核保作業、理賠作業、客戶服務，確保各項處理及流程符合公平合理、平等互惠及誠信原則，每位業務人員施行招攬業務時，應充分了解客戶之投保目的及需求後，針對客戶需求提供所相應之保險商品，並向客戶充分說明保險商品、服務及契約之重要內容，並充分揭露其風險，以確保該商品或服務對客戶之適合度。另核保作業無正當理由不得對特定客戶而有不公平待遇，理賠作業應符合公平、合理迅速原則，並提供客戶服務專線與多元申訴管道，以維護客戶權益，增進金融消費保護及落實公平待客原則精神。



商品設計

商品設計應符合公平合理、平等互惠及誠信原則。
確保廣告文宣符合招攬真實原則。



招攬與核保

業務人員於招攬業務時，應充分瞭解客戶之投保目的及需求等，並進行適合度評估分析，避免消費爭議。
依公司教育訓練準則，全員需完成公平待客原則之教育訓練，提升全體員工公平待客意識。
核保作業無正當理由不得對特定客戶而有不公平待遇。
依法注意客戶資料安全維護、運用及處理。



理賠與客戶服務

理賠合理公平且迅速，如有疑義以有利被保險人解釋為原則。
重視客戶意見，提供多元申訴管道及落實爭議處理程序。

2.1.3 氣候風險 全天守候

極端氣候與暖化現象正在全球各地上演，異常的氣候對企業營運過程也產生不特定風險與影響，旺旺友聯積極對應相關需求與風險，推出 8 項與氣候變遷有關的產品及服務，提供保戶更加全面的保障

項目類別	保險產品
交通、基礎建設相關	公共自行車第三人責任保險 / 工程與住宅保障 / 綠能工程保險
農林漁牧、天災相關	漁農保障 / 天災保障



交通保障

1. 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 2021 年順利完成續保新竹市（含新竹科學園區）之公用自行車第三人責任保險，承保車輛數超過 1,500 輛，保費超過 60 萬元。
2. 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。



工程與住宅

1. 綠能工程保險：綠能產業已成為全球趨勢，旺旺友聯亦針對綠能產業提供保險商品，協助轉移風險，為台灣減碳之路砌一塊磚。
2. 住宅火險：2020 年起積極推廣「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。



綠能工程保險（離岸風電及太陽能）

全球氣候演變越來越劇烈，世界各地皆受到極端氣候變化影響產生災害，眾多生態平衡遭受破壞。改善環境，為子子孫孫留下美好的生活環境已是旺旺友聯刻不容緩的企業任務與責任，積極響應台灣推動綠能政策，發展綠色相關產業鏈，包含離岸風電、太陽能發電等相關產業，對於綠能、再生能源等多方面均投入相當程度之關注及參與已成為近年積極發展的重要項目之一，因此旺旺友聯自 2020 年起承接離岸風電工程保險業務及太陽能設備保險業務，提供保險的支持，保障來支持各項綠能產業之風險，促進國內之綠能產業發展。

離岸風電設備保險營業成績

年度	2020-2021
年保費收入	113,421,126

太陽能設備保險營業成績

年度	2020-2021
年保費收入	106,876,445

旺旺友聯響應綠色產業之商品、行動如下：

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. 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，旺旺友聯提供綠能相關產業保險商品，提供綠色產業鏈企業相關風險移轉，使供應鏈之各大興建工程、營運裝置皆有所保障，涵蓋水力發電、地熱發電、太陽光電、陸域風力、離岸風力、生質能源、廢棄物再生能源等各式再生能源產業。

綠色能源	承作說明
水力發電	因涉及特定環境與地形影響因素較大，近年僅計劃興建，尚未定案開工
地熱發電	已於 2020 年承接國內首座宜蘭清水 4 口地熱發電井之新建工程，並已於 2021 年 9 月轉為營運保險。另已與花蓮紅葉村地熱發電廠合作，預計於 2022 年 6 月承作營運保險
太陽光電	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，2021 年保費收入已達 5,700 萬
陸域風力	國內除已營運部份外，旺旺友聯於 2020 年承作陸上風機陸上風機之安裝興建，並已於 2021 年承接陸上風機營運保險
離岸風力	自 2018 年起，旺旺友聯對於各案場均有參與。2021 年保費收入已達 6,000 萬
生質能源	礙於環境要素，尚未有合適開發案，尚待開發
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

農漁保障

1. 漁船保險：

漁民在風浪中拚搏，豐收與否全看海像、氣候，旺旺友聯給予多一份守護漁民的力量。自 2009 年起至 2021 年止，累計漁船保險簽單保費收入達 **4.32** 億元持續成長。

漁船是漁民賴以為生的生財工具，不畏風雨辛勤打撈漁獲，為台灣民眾提供新鮮的漁獲，而旺旺友聯為保障漁民財產安全、維護其漁船經營生計穩定發展，旺旺友聯提供漁民相關漁船保險保障，透過審慎核保，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者，旺旺友聯將從嚴審核，甚至不予承作。旺旺友聯推動相關保障商品皆盡可能在保障保戶相關權益與考量環境永續發展為前提設計商品，旺旺友聯的地球資源有限，保護生態環境，持續推動地球友善活動，如淨灘等，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，為後世子孫留下乾淨的環境資源是旺旺友聯所追求的重要目標之一。

漁船保險近 3 年的營業成績

年度	2019	2020	2021
承保件數	140	147	157
年保費收入	25,453,539	25,938,702	25,370,400
成長率	12.95%	1.91%	-2.19%

2. 天氣指數型保險 - 「棗農作物保險」：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。

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計畫，向金管會保險局申請推動「棗農作物保險」，本商品於 2019 年度第 4 季推出，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。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 **1800** 萬的保障，讓農民面對台灣最常造成農損的惡劣風災，可藉由本商品獲得保障。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。

棗農作物保險營業成績

年度	承保件數	年保費收入	承保地區
2019-2021	84	2,752,947	高雄燕巢、阿蓮、田寮、大社、岡山、旗山與六龜

天災保障

1. 地震保險：

台灣位於環太平洋地震帶上，地震發生頻率十分頻繁，不時的地震風險亦可能隨時造成損失危害，為減輕震災造成之財物損失，自 2019 年起地震險含地震基本保險累積承保件數超過 **55.9** 萬件，累計簽單保費收入超過 **14.32** 億元。

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。此外旺旺友聯亦站在保護民眾立場考量多加設計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，皆為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）。

近年民眾地震風險意識及投保觀念漸增，住宅地震保險制度自 2002 年實施已屆 18 年，截至 2022 年 2 月 28 日止住宅地震險全國累積責任額為**新台幣 5 兆 617 億多元**，有效保單件數為 **335 萬** 多件，全國平均投保率超過為 37%（依據全國住宅戶數 907 萬多戶計算）。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，且住宅地震險持續穩定成長中。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持續推廣的空間。

地震基本保險近 3 年的營業成績（住火）

年度	2019	2020	2021
承保件數	179,021	186,467	190,077
年保費收入	240,776,918	254,851,897	260,142,199
成長率	1.68%	5.85%	2.08%

地震保險近 3 年的營業成績（商火）

年度	2019	2020	2021
承保件數	1,299	1,317	1,315
年保費收入	224,408,639	226,298,952	225,930,515
成長率	6.56%	0.84%	-0.16%

2. 颱風洪水保險：

台灣夏季為颱風好發期，臨颱風可能造成的生命財產損失，確保天災來臨時有保障，自 2019 年起颱風洪水險累積超過承保件數 **2800** 件，累計簽單保費收入超過 **4.59** 億元。

2.2 傾聽需求 客戶滿意

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，透過客戶的反饋，旺旺友聯虛心的接受指正與建議，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。保戶最信賴的品牌，是旺旺友聯實踐價值的所在，旺旺友聯期盼所有顧客選擇旺旺友聯的產品與服務後，都能感受到團隊用心的服務，實踐旺旺友聯守護這片土地的承諾，讓「旺旺友聯」成為客戶心中第一首選。

「同理心」向來是旺旺友聯最重要的核心價值之一，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，發揮人溺己溺、人飢己飢的同理心來做事，如此讓客戶感受的旺旺友聯對客戶的重視外，善盡企業對社會之責也不僅是口號，更是具體的行動方案，從上到下落實到每一位同仁身上，打造優質實在的服務，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。

- 2021 年客服人員滿意度為 99.6%
- 2021 年理賠滿意度為 97.5%
- 2021 年評議比率為 0.099
- 2021 年提供道路救援約達 12,308 件，滿意度 98.3%
- 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
- 2021 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

不斷提升客戶滿意度旺旺友聯客戶至上的信念，旺旺友聯提供客戶全天候 24H 不間斷的服務需求，除設有 0800 免付費客服專線，旺旺友聯官網的客戶服務專區亦設有「聯絡我們」，對於各商品類型之保險商品說明、保戶申訴服務、保險詢問、出險備案及理賠事宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢等服務項目提供諮詢；另外設立旺旺友聯 LINE 官方帳號及 Facebook 粉絲專頁及 YouTube 頻道等官方社群平台，讓顧客在各個社群平台都能獲取第一手的官方資訊，客戶也可透過 LINE 官方帳號及 Facebook 粉絲專頁直接反應相關意見，多元的客戶溝通管道讓保戶了解旺旺友聯非常重視客戶的聲音，聽取客戶的意見，做為檢討反饋修正的動力，有效減少客戶或消費者之不滿，進而提升滿意度。



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，解答保戶相關疑問



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

旺旺友聯官網的客戶服務專區設有「聯絡我們」，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，旺旺友聯在通訊軟體 LINE 上設立旺旺友聯官方 LINE 服務，讓顧客使用手機，使用 LINE 就能直接反應保戶相關意見，也能即時收到最新相關資訊

全面的滿意度調查

旺旺友聯為持續不斷的提升服務品質，在進行滿意度調查後，落實對於滿意度偏低項目之改善措施，期望將每一位用戶的建議作為旺旺友聯改進之基石，落實顧客關係管理，以全面提升服務品質。特別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，定期進行客戶滿意度調查，用以了解顧客想法，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，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。

客服人員每日進行話後滿意度調查

2021 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。

- 客服人員態度滿意度調查，高達 99.6% 受訪者表示滿意。
- 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

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。

2021 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
- 理賠作業時間是否滿意

2021 年理賠滿意度為 97.5%，相較於去年 97.4% 更提升了 0.1%。

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。2021 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

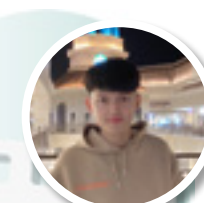
2021 年 1-12 月道路救援滿意度為 98.3%。

客戶感謝實績

來電表揚理賠人員鄧慶池先生，表示鄧先生賠案處理的很周到，不僅積極聯繫處理，還特別犧牲自己的休假時間幫客戶處理和解調解事宜，服務態度很優質，讓賠案能有圓滿結果，故特來電表揚理賠人員。



剛接到張先生來電再次提醒理賠細節，覺得該員十分細心，認為應該讓公司及主管知悉，特來電表揚。因為自己近年有幾次事故狀況，分有不同公司或不同理賠員服務，但只有旺旺友聯張士駿的服務讓我最為驚艷，不但細心處理好旺旺的理賠，甚至也關心我，提醒我向對方申請強制時的細節，雖然是一通電話，但感受很溫暖。

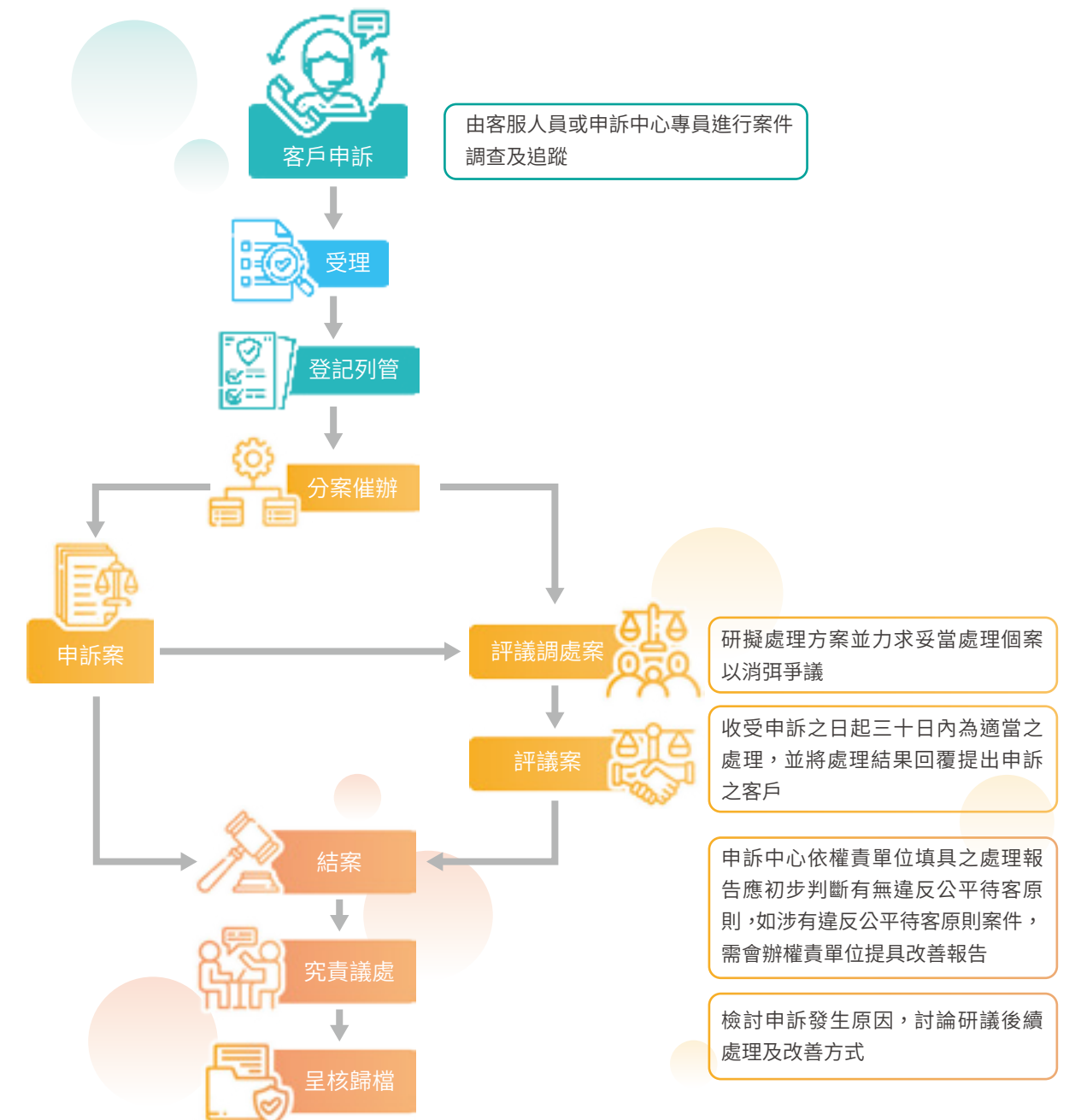


多元化的溝通與申訴管道

保障客戶權益為旺旺友聯首要原則，使客戶申訴案件能以客戶最滿意方式圓融處理，因此旺旺友聯特此成立「保戶服務暨申訴中心」，專責處理客戶申訴問題。自 2011 年 3 月 7 日訂定「旺旺友聯公司金融消費爭議處理制度」，隨時掌握處理流程與控管節點，藉以提升處理時效，讓保戶轉訴願為信賴，同時也保障申訴人權益，並依公平待客原則規定由申訴中心分案處理。

隨著數位趨勢發展轉變，為了更貼心地服務保戶，旺旺友聯亦提供客戶更方便、全天候的多元溝通與申訴管道。客戶可透過不同管道進行申訴，例如撥打 24 小時客服專線、LINE、FB、親臨、書函、電子郵件等形式。

申訴處理流程圖



高齡長者及身心障礙的服務 (金融友善服務)

打造友善環境不僅僅只於公司內部，更逐步擴及外在服務，旺旺友聯重視高齡長者及身心障礙的友善便捷服務，依據「保險業金融友善服務準則」，於旺旺友聯官網設有「金融友善服務專區」，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；也於實體營業據點提供老花眼鏡供使用外，亦強化全體員工相關友善服務教育訓練，落實友善服務環境及高齡長者的服務。

項目	金融友善服務
 提供友善環境與服務	• 官網設有金融友善服務專區：於網站上公告事項包括保險業金融友善服務準則及旺旺友聯提供之友善服務措施，提供專人預約服務。
	• 環境：旺旺友聯各營業處所如尚未設置無障礙設施者，由各櫃臺服務人員協助身心障礙人士洽辦相關業務。
 針對員工教育訓練	• 溝通服務：對身心障礙者臨櫃辦理業務，應充分告知需提供之資料，協助填具相關申請書據，並依個別需求，提供適當友善服務措施，並引導合適之服務方式。
	• 權益保障：為維護身心障礙人士之權益，旺旺友聯於官網提供客服中心留言系統，及 24 小時 0800 服務專線協助聯繫。

 針對員工教育訓練	• 透過相關教育訓練課程，有關身心障礙者權利公約及保險業金融友善服務準則，提升
	• 員工對身心障礙客戶之理解及公平對待。

 手語相關服務	• 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，透過更有效率溝通方式，了解艱澀的保險商品與服務，且提供弱勢族群無差別的金融友善服務，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，提供更即時、順暢的溝通服務。為此成立手語社團，邀集各分公司同仁一起加入學習，讓「手語翻譯服務」擴及全省各分公司。
---	---

車禍現場小額賠款即時付款理賠服務

旺旺友聯持續不斷提升服務品質，以同理心服務客戶，不僅提供災害補償的保險服務，更朝向提供客戶全方位專業損害防阻服務，以有效降低事故風險，旺旺友聯提供客戶適當的風險管理及風險控制或改善計畫，使客戶更安心穩定發展事業。另外，針對小型車禍事故，為讓保戶不錯失車禍當下的和解時機，於 2021 年推出「車禍現場小額賠款即時付款理賠服務」，針對雙方無爭議、理賠金額不超過新台幣 1 萬元的案件，一旦理賠人員在現場與對方談好、當場簽完和解書，公司就可以將理賠款項，直接線上匯款給對方，理賠款項快速入帳可讓對方安心、提高和解意願，進而減少動用警力、研判、鑑定等的時間成本與社會成本，免除當事人處理後續繁瑣的理賠事宜。

2.3 數位創新 普惠金融

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	2021 年電子保單簽發 95,959 件，較 2020 年成長約 50%
行動方案	使用 LINE 官方帳號、Facebook 粉絲專頁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為大數據分析，藉以優化網站內容

如何管理	
投入資源	資訊部門提供相關人員建置
回饋機制	內外部申訴管道 LINE 官方帳號 Facebook 粉絲專頁 官網
評估機制	內外部稽核

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、海域活動險)、行動電話險)，讓保障隨傳隨到更全面。
	• 線上付費機制：為提供快速便捷的投保服務，旺旺友聯網路投保及線上要保皆可使用信用卡線上付款或銀行帳戶扣款，取代傳統紙本繳費單，節能減碳又快速，也為環境永續經營盡一份心力。
	• LINE 官方帳號：旺旺友聯 LINE 官方帳號已於 2019 年正式上線，並已開通真人 1 對 1 客服服務，結合關鍵字自動回覆功能，時時刻刻都能協助保戶迅速解決常遇到的問題。
	• Facebook 粉絲專頁：旺旺友聯 FB 粉絲專頁常駐小編，每日不定時回應保戶的提問。保戶可用私訊或公開留言的方式反映各種問題，問答過程都會留下紀錄，確保所有保戶的問題都能獲得解答。



- 電子保單：
因應金融科技應用發展及響應綠能環保，旺旺友聯持續推廣使用電子保單，每一筆保單都經過第三方認證，確保個資安全無虞。未來仍將持續推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 年電子保單簽發數為 95,959 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 2021 年 1 月 1 日至 2021 年 12 月 31 日止，全年共計核發 780,224 張汽機車強制險電子式保險證。



- 電子條款：
為讓客戶閱讀保單條款更便捷，旺旺友聯自 2020 年 3 月起提供健康及傷害險保戶選用紙本保單及電子條款，並自 2021 年 10 月起擴大服務予汽機車險及住宅火險保戶；保戶只要掃描保單上的 QR Code，即可連結至官網下載及閱讀保單條款。統計至 2021 年 12 月 31 日止，共計 233,281 張保單選用電子條款服務。

多元繳款機制：

- 多元支付方式 方便又快速，不論客戶身在何處，習慣使用什麼樣的支付方式，旺旺友聯總是能替客戶設身處地著想，各種支付管道不一而足，不論是習慣實體超商繳費，還是喜歡電子支付方式，旺旺友聯都可以支援，這就是旺旺友聯貼心的服務。
- 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，旺旺友聯與時俱進提供 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。

網路投保金額

- 旺旺友聯網路投保專屬官網自 2017 年 4 月上線以來，截至 2021 年 12 月 31 日為止，網路投保累計共 84,878 張保單，總保費收入共約 2 億 655 萬元。

旺旺友聯網路投保方便又快速，不分黑夜白天，民眾若有各類產險需求，隨時隨地都可到旺旺友聯網路投保專屬官網進行投保，目前可供網路投保的產品包括：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、海域活動險）、行動電話險。

旺旺友聯網路投保專屬官網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，投保流程簡便直覺，讓保戶隨時隨地都能使用 PC 或各式行動裝置上網投保，省去保戶舟車勞頓或是找尋業務員的時間。

旺旺友聯亦將到訪網站的使用者足跡，進一步作大數據分析，不斷優化使用者介面，以使用者習慣為基礎出發，推薦最適合客戶的優惠及服務，並持續優化網站內容、投保及客服流程。目前網站上除了提供投保服務外，亦提供線上繳費、保單查詢、保單批改申請、表單下載等服務，結合現有散布全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，2018 年就率先於網路投保客戶開辦「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，以及是否遺漏未申請，一次解決保戶所有的疑慮。

除了在班機延誤上運用區塊鏈技術，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。

數位創新

- Facebook 粉絲專頁、LINE 官方帳號、YouTube 頻道數位新服務
堅持創新服務、思考如何更快速地服務所有保戶、滿足客戶全方位保障需求，一直是旺旺友聯堅持在做的事。近年數位媒體盛行，多樣數位頻道圍繞在旺旺友聯的生活之中，因此旺旺友聯近年來亦持續拓展數位服務，期望透過各類型數位社群平台便捷易操作的使用介面，讓保戶可以更快獲得所需要的資訊及服務。旺旺友聯於 2019 年設立 Facebook 粉絲專頁、LINE 官方帳號、YouTube 頻道等官方社群平台，讓顧客在各個社群平台都能獲取第一手的官方資訊，了解旺旺友聯想傳達給保戶的理念，不論使用 PC 或行動裝置都能透過多元管道與旺旺友聯對話、互動，有效聽取及解決保戶或消費者之訴求，並且透過真人 1 對 1 的互動軌跡，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，在每個環節都能給予客戶面面俱到的協助，並且能夠隨時透過多元管道反映您的問題進而迅速獲得解答，最大化鞏固每一位保戶或消費者的權益。

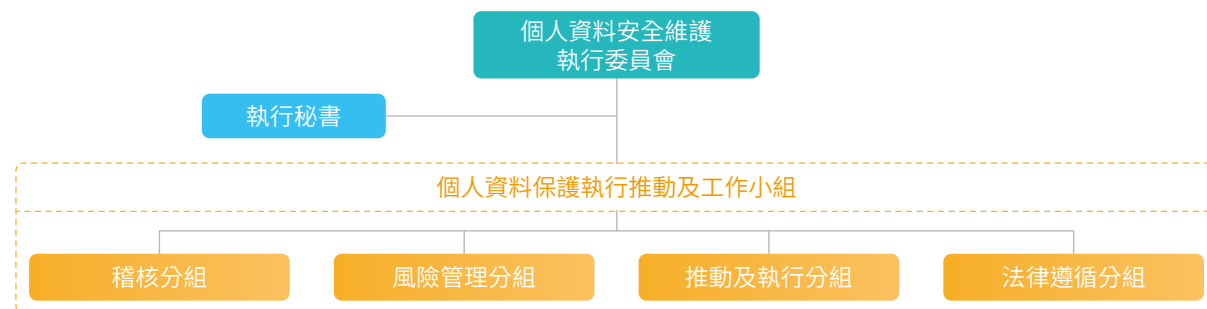
2.4 資安防護 滴水不漏

管理方針	
重大主題	資訊安全
政策方向	保障客戶及個人資訊隱私權益
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
績效成果	1. 導入資訊安全管理系統，並取得 ISO 27001 認證通過 2. 每年辦理電腦系統資訊安全評估作業報告 3. 2021 年兩次社交工程演練點擊率皆在 5% 以內 4. 每月上呈資安月報，2021 年零資安通報事件 5. 建置 WVD 工具，使用雙因子認證強化系統安全
行動方案	1. 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)。 2. 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。

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
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
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

旺旺友聯個人資料安全維護執行委員會架構

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。



保護客戶隱私

- 2021 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。

世界金融體系在數位浪潮下已邁入新的世代紀元，許多商品皆在網路上完成交易，雖然方便快捷，但也伴隨著既定的風險，旺旺友聯持續精進對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，讓信賴旺旺友聯的保戶能在安全無虞的網路環境中進行線上投保作業。因此旺旺友聯極其重視保戶們個人資料安全，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。

旺旺友聯的資訊安全策略聚焦在資安治理、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，由內而外，一個環節一個環節一個步驟一個步驟放大檢視，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。旺旺友聯十分重視客戶資料的保密與安全性，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，並制定個人資料保護管理相關規範，全公司皆嚴格遵循其相關規範，並定期檢視規範之法令適妥性。根據公司個人資料保護相關政策，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。

2021 年度資訊安全提升重點

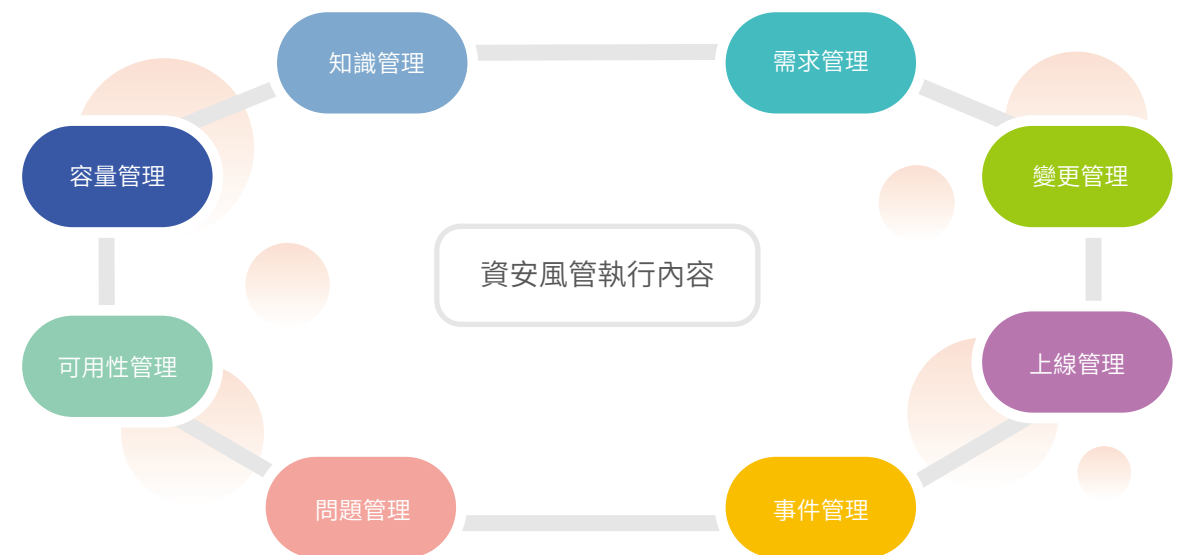
項目	管理規範
 外寄郵件自動審核系統 (MAIL AUDIT)	透過系統自動檢核外寄郵件內容且建立機敏資料加密機制，避免相關機敏資料被誤傳或客戶遭第三人竊取郵件後進行不當利用損及客戶權益。
 公司內部個人電腦 USB 裝置及光碟管控	嚴格控管隨身碟、記憶卡等存取權限與光碟機燒錄功能管制，使用前進行掃毒，以免造成病毒等惡意程式感染，避免重要業務資料或客戶個資外洩。
 主動式入侵防護系統 (IPS)	使用入侵防禦系統，內建安全防護功能，保護公司內部的重要資訊資產免於受到駭客威脅，並產出詳細警示報表，以掌控威脅情資。
 對外網路防護	建置 WAF 資安設備及 DDoS 防護服務，加強對外網路防護，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。
 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。
 導入特權系統工具	即時監控特權連線，必要時可中斷其連線。防竄改錄影及安全的儲存稽核軌跡。
 員工帳號行為模式分析系統	主動式偵測主機異常或執行情序，如有異常會在第一時間通知系統管理人員。 偵測暴力破解，遠端程式碼攻擊等資安事件。

項目	管理規範
 建置 WVD 工具	使用雙因子認證，強化系統安全
 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。

提高風險控管能力

- 2021 年辦理 2 次電子郵件社交工程演練，點擊率皆在 5% 以下

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，發展嚴謹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。執行「金融資安行動方案」政策，提升公司資安治理能力與水準，確保系統持續營運與資料安全。2021 年辦理 2 次電子郵件社交工程演練，點擊率皆在 5% 以下，同仁資安意識相當警覺，每月資安月報管理指標為零資安通報事件，並每月舉行資安小組會議進行資安治理，皆為旺旺友聯對客戶資料安全層層防護把關。

03

員工照顧 人才為本

- 3.1 員工照顧
- 3.2 人才培育 旺旺基石
- 3.3 員工權益



管理方針	
重大主題	薪酬與福利
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
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：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
評估機制	績效考核、健檢活動檢討

3.1 員工照顧

旺旺友聯絕對遵循法令政策，不歧視、遵守性別平等，善待每一位員工，打造友善共融的職場環境、重視人才發展，為員工打造適才適所、安心舒適、有良好溝通管道的職場環境是旺旺友聯對員工的承諾，不僅僅提供完善的薪酬福利制度、關心每一位同仁的身心健康、規劃完整的人才培訓制度，協助同仁在工作中發揮長才，並且有良好且制度完整的升遷管道是公司永續發展的關鍵要素。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。完善的薪資福利政策及規劃更是傲視同業，旺旺友聯確保同仁在職場上的努力皆能得到相對公平的回報，讓員工心生驕傲，做為一個大家庭而奮鬥。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。

3.1.1 員工組成

2021年旺旺友聯總員工為1,116人，包含全職員工1,115人，其中男性511人(46%)，女性604人(54%)；兼職員工1人為男性。

2021年旺旺友聯新進員工總數為143人，新進比例13%。離職員工總數為158人，離職比例14%，若不含非主動離職，例如退休、資遣之離職率則為11%。

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，塑造多元職場，也積極聘用身心障礙員工與原住民，截至2021年底，旺旺友聯共聘用具身心障礙員工14人，以及原住民身分員工2人。

2021					
項目	年齡	男性	%	女性	%
 總員工人數	30歲以下	88	17.2%	113	18.7%
	31歲~50歲	265	51.7%	332	55.0%
	51歲以上	159	31.1%	159	26.3%
	小計	512	100%	604	100%
 全職員工數	30歲以下	88	17.2%	113	18.7%
	31歲~50歲	264	51.7%	332	55.0%
	51歲以上	159	31.1%	159	26.3%
	小計	511	100%	604	100%
 兼職員工數	30歲以下	0	0	0	0
	31歲~50歲	1	100%	0	0
	51歲以上	0	0	0	0
	小計	1	100%	0	0

截至2021/12/31

項目	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	78	61%
		女	50	39%
		小計	128	100%
	51歲以上	男	64	55%
		女	53	45%
		小計	117	100%
 一般員工	30歲以下	男	88	44%
		女	113	56%
		小計	201	100%
	31-50歲	男	187	40%
		女	282	60%
		小計	469	100%
	51歲以上	男	95	47%
		女	106	53%
		小計	201	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。

截至2021/12/31

項目	年齡	性別	人數	比例
 新進員工	30歲以下	男	26	38%
		女	43	62%
		小計	69	100%
	31-50歲	男	36	49%
		女	38	51%
		小計	74	100%
	51歲以上	男	0	0%
		女	0	0%
		小計	0	0%
 離職員工	30歲以下	男	29	50%
		女	29	50%
		小計	58	100%
	31-50歲	男	33	42%
		女	45	58%
		小計	78	100%
	51歲以上	男	13	59%
		女	9	41%
		小計	22	100%

3.1.2 薪酬與福利制度

為了吸引及留任優秀人才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，策略性調升其全年薪資結構中固定薪酬占比，使其薪酬架構更具競爭力吸引與留任相關人才。保險金融市場競爭激烈，能留得住優秀的人才，公司才能持續創造佳績，旺旺友聯提供優於業界之薪資水準，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。公司杜絕歧視及同工不同酬，人員核敘上並無性別差異對待，一切用人適才適所及一視同仁。旺旺友聯依公司章程第三十五條之一規定，年度如有獲利，應提撥百分之一至百分之五為員工酬勞；2021 年度提撥獲利 3.4% 即 2,850 萬為員工酬勞。

台灣地區「非擔任主管職務之全時員工」人數，2021 年為 1,038 人，薪資平均數分別為新台幣 1,005 仟元，平均每位非主管職之全時員工福利支出為 1,115 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，2021 年管理階層女 / 男平均酬勞比率為 78%，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。2021 年非管理階層女 / 男平均薪酬比率為 91%，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

單位：仟元

項目 / 年度	2019	2020	2021
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	998,320	1,061,067	1,043,109
非擔任主管職務之全時員工人數	1,012	1,039	1,038
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	986	1,021	1,005
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	768	793	786

非擔任主管職務之員工平均福利費用

單位：仟元

項目 / 年度	2019	2020	2021
非主管職務之總員工福利支出費用	1,106,861	1,171,282	1,157,375
非主管職務之員工人數	1,012	1,039	1,038
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	1,094	1,127	1,115

女性對男性基本薪資加薪酬的比率

項目 / 年度	2019		2020		2021	
職級	男	女	男	女	男	女
管理職級員工	1	0.74	1	0.76	1	0.78
一般員工	1	0.94	1	0.92	1	0.91

註：以男性員工為基準

單位：元

2021 年	男性	女性
基層人員基本薪資	26,460	25,140
(法定) 基層人員最低薪資	24,000	24,000
超過法定最低薪資倍數	1.10	1.05

3.1.3 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。

2021 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 21,994 千元，年底累積退休準備金為新台幣 354,458 千元。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 33,079 千元，將可充分保障員工退休之權益。

3.1.4 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。2021 年度起提供生育補助金，全年共 13 人提出申請補助 14 位胎兒。2021 年符合育嬰留停資格人數為 29 人 (男性 16 人、女性 13 人)，實際申請育嬰留停之人數共 7 人 (女性 7 人)。2021 年復職人數 1 人，復職率 100%。2021 年育嬰留停復職留任率為 100%。

項目 / 年度	2019			2020			2021		
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	38	30	68	37	32	69	16	13	29
實際申請育嬰留停人數	0	2	2	0	5	5	0	7	7
育嬰假後實際復職的員工總數 (a)	0	2	2	0	4	4	0	1	1
育嬰假後應該復職的員工總數 (b)	0	2	2	0	4	4	0	1	1
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)	0	1	1	0	2	2	0	4	4
前年度申請復職後服務滿一年人數 (d)	0	1	1	0	2	2	0	4	4
育嬰留停復職留任率 (%)=d÷c	0%	100%	100%	0%	100%	100%	0%	100%	100%

3.1.5 員工福利

追求經濟永續發展外，提供員工幸福友善的工作環境並且照顧與關懷員工身心健康與生活品質，使得員工在職場、生活間取得平衡並全方位發展是公司重視的議題之一，除法定福利外，每年公司提撥同仁福利金達 1300 萬元以上，旺旺友聯在員工福利政策上訂定多項滿足員工身、心靈以及健康照護等相關福利政策，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。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：



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
- 喪葬慰問金



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



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

3.1.6 職場健康促進

以人為本，照顧員工的身心健康，提供員工安全健康、友善的工作環境，是旺旺友聯永續發展目標之一，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，唯 2021 年因疫情嚴峻，暫緩舉辦，但已訂於 2022 年三月實施員工健康檢查。

旺旺友聯亦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，特設立專門區域，以完全開放性空氣流通區域為準則。旺旺友聯將繼續努力推動職場健康生活，為同仁的健康把關，打造幸福職場，提升員工的健康指數。

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	2
桌球社	總公司	12 人	46
羽球社	桃園分公司	15 人	11
慢速壘球社	高雄分公司	15 人	6
高屏保齡球社	玉山分公司	30 人	5



3.1.7 工作環境與人身安全保護措施

為打造安全職場環境，旺旺友聯長期在職場安全衛生相關的議題努力，深信為延續企業的生命力，安全衛生與經濟發展為同等重要議題，故建立專業且專責的執行單位，以制度化、系統化、由上而下的安全衛生管理機制，落實公司的安全衛生管理。旺旺友聯致力於降低對員工安全與健康的危害因子，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) 每天派有專人進行辦公室環境維護清潔，定期進行辦公室消毒與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。
- (9) 於公司內網成立衛教專區，供員工隨時查閱健康相關資訊。
- (10) 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：

在旺旺友聯一系列防護措施下，2021 年嚴重工傷人數為零，四件工傷之紀錄為同仁洽公行車途中發生車禍相關事件造成受傷，皆由公司提供照護同仁健康所需相關資源。

項目 / 年度	2020	2021
工作時數	2,262,000	2,232,000
職業傷害所造成的死亡數量	0	0
職業傷害所造成的死亡比率	0	0
嚴重的職業傷害的數量	0	0
嚴重的職業傷害的比率	0	0
可記錄之職業傷害的數量	2	4
可記錄之職業傷害的比率	0.88	0.88

註：
1. 一年工作時數：1,116(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. 四件工傷事故，皆為公出途中發生車禍

3.1.8 績效考核

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，旺旺友聯績效評定遵循《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，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。2021 年旺旺友聯定期接受績效及職業發展檢核員工占比為 94.89%，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。

2021 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

	男性			女性		
	報告期末員工總數	接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	報告期末員工總數	接受定期績效及職涯發展檢視的員工人數	接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例
管理職級員工	142	142	100.00%	103	103	100.00%
一般員工	370	346	93.51%	501	468	93.41%
小計	512	488	95.31%	604	571	94.54%



3.2 人才培育 旺旺基石

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	1. 於國內不定時舉辦內外訓，其中： - 內訓 - 舉辦 130 堂課，共 18,541 人次，總時數 21,806.5 小時 - 外訓 - 參加 141 堂課，共 583 人次，總時數 3,314 小時 2. 2021 年員工平均受訓時數為 22.57 小時
行動方案	1. 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 2. 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 25 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

3.2.1 人才發展 再造願景

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。旺旺友聯教育系統造就每個旺旺友聯人的 DNA。

旺旺友聯人才教育訓練除了「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」、「專案式教育訓練」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，對客服服務技巧更是需要職場先進前輩傳承實務經驗不斷傳承給下一代新進人員。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。旺旺友聯也特別禮遇資深講師級人員，讓世代經驗得以不斷傳承。

2021 年每人年均培訓時數 22.57 小時，2021 年每名員工每年自主接受訓練的平均時數為男性 23.42 小時、女性 21.85 小時。管理職級員工教育訓練平均時數 32.35 小時，一般員工教育訓練平均時數 19.81 小時，總參訓人次 19,124 次，總時數 25,120.5 小時。

2021 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	4,786	3,140.5	7,926.5	32.5
一般員工	7,205.5	9,988.5	17,194	19.81
合計時數	11,991.5	13,129	25,120.5	
平均時數	23.42	21.85	22.57	

各類型教育訓練人數統計

類別 / 年度		2019	2020	2021
 新進人員訓練	梯次	9	7	7
	人次	123	128	118
 職能別教育訓練	梯次	259	218	203
	人次	17,839	18,728	18,632
 階層別教育訓練	梯次	16	10	13
	人次	52	50	51
 專案式教育訓練	梯次	51	47	46
	人次	124	139	317
 知識分享型的自我啟發教育訓練	梯次	1	1	2
	人次	11	15	6

3.3 員工權益

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	違反勞動待遇與人權事件 0 件
績效成果	1. 違反勞動待遇與人權事件 0 件 2. 2021 年員工人權相關課程受訓人次為 12,569 人次，總訓練人時數為 16,063 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

• 承諾與執行

以人為本，用心對待全體員工是旺旺友聯對每一位成員的承諾，旺旺友聯重視員工在友善、平等的環境中學習、工作、成長，守護每一位員工在工作環境中避免遭受不平等的歧視或待遇，因此公司訂有「禁止使用童工」「性騷擾防治申訴及調查處理要點」、「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「多元任用不歧視」、「招募作業管理辦法」等相關嚴格規範，用以保障每一位員工在旺旺友聯的工作權益。

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露之原則，並依循其準則制定相關勞工政策，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。

• 無發生歧視事件

在旺旺友聯長年打造公平友善的職場環境下，不因性別、種族、語言、思想、宗教、年齡、婚姻、容貌等有所區別，嚴格遵循政府勞基法與人權相關法令下，2021 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，訂有員工申訴處理要點及人事評議相關辦法及處理作業流程，2021 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。

2021 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 12,569 人次，總訓練人時數為 16,063 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	2~24 小時	3,170
反賄賂	1 小時	1,097
誠信經營	3 小時	3,288
公平原則	1~3 小時	1,654
人權相關	1 小時	1,716.5
資訊安全	0.5~3 小時	3,322
個資保護	1~3 小時	1,815.5

• 申訴管道

旺旺友聯訂有「員工申訴處理要點」，絕對重視員工針對問題反應，透過反應之意見將以「申訴處理專案小組」追蹤處理至結案為止。



申訴信箱
27725652@wwunion.com

申訴電話(應為獨立電話，不為一般客服或總機)
電話專線:(02)27725652
傳真專線:(02)27721946

04

減碳節能 環境友善

- 4.1 氣候變遷 積極應對
- 4.2 資源管理 節能減碳
- 4.3 友愛環境 再造永續
- 4.4 綠色夥伴 共榮共好



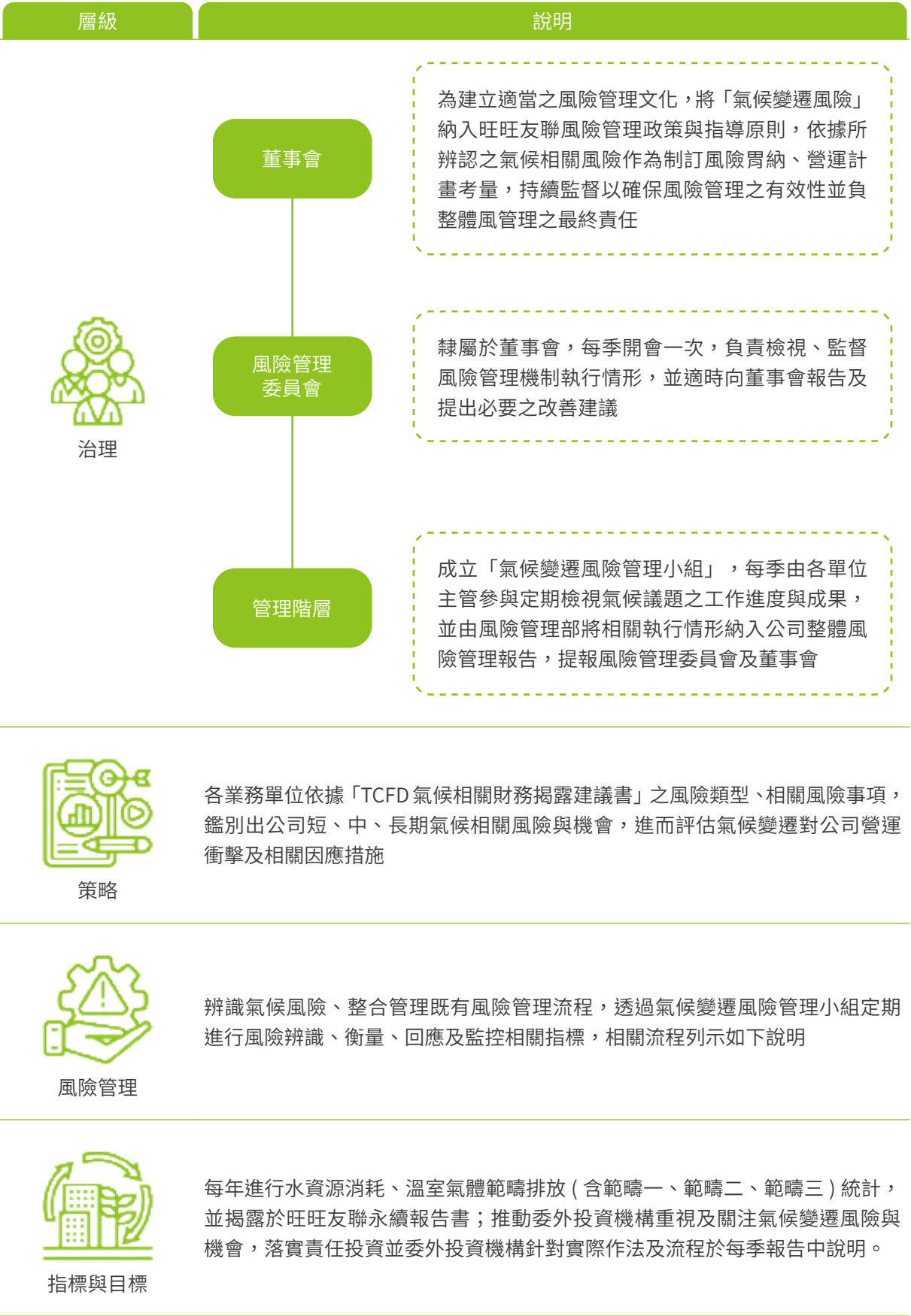
管理方針	
重大主題	氣候變遷
政策方向	為因應氣候變遷對公司永續發展之經營風險，強化氣候變遷治理，並建立適切之相關管理機制
核心目標	因應氣候變遷對公司永續發展帶來之影響，於營運策略規劃和決策過程中，納入氣候變遷影響因素，定期評估對於公司營運可能帶來之風險與機會，並研擬妥適之因應措施，以期減緩與調適氣候變遷所帶來之營運衝擊
績效成果	1. 機會面：2021 年由行銷企劃部提報 1 次董事會報告。 2. 風險面：2021 年由風險管理部提報 4 次風險管理委員會、及 4 次董事會報告。
行動方案	1. 機會面：納入永續發展報告書及提報董事會之執行成效報告 2. 風險面：相關結果經會議討論定案後，呈送 總經理核定，並納入公司整體風險管理報告提報風險管理委員會及董事會報告。

如何管理	
投入資源	1. 透過永續發展委員會轄下各小組負責氣候變遷機會面之辨識，訂定相關指標與目標，並研擬可行之作為 2. 透過氣候變遷風險管理小組負責風險面之辨識、評估與監控
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
評估機制	內、外部稽核查核建議改善事項

4.1 氣候變遷 積極應對

全球氣候變遷加劇，影響所及涵蓋所有物種生存空間與棲息地，根據世界經濟論壇 (World Economic Forum)《2021 年全球風險報告》「最有可能發生風險」排名，「極端天氣」連續第 5 年排名第一，「氣候變遷」連續 3 年佔據第二，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、全球農作價格暴漲等均現象，均嚴重影響各產業運行，進而經全經濟產生大幅波動。

旺旺友聯將氣候變遷視為企業永續經營的重要議題，近年持續落實低碳經營及環境保護的實際行動，因此除友善工作環境外，更加積極應對節能減碳的綠色工作場所的目標來回應環境衝擊問題，旺旺友聯參照金融穩定委員會 (FSB) 發布「TCFD 氣候相關財務揭露建議書」之架構，作為對氣候相關風險與機會之管理依據，訂定公司落實氣候變遷行動的承諾，深化永續氣候治理。



4.1.1 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，評估氣候變遷相關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
 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	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、節約用電、節省紙張等相關具體行動
	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	針對可能擴及之營業單位，提前要求各單位自主管理，切勿觸及相關環保法規並蒐集環保及節能減碳趨勢，研擬對應方針
 技術	數位金融、漸進式無紙化服務已成為現代環保趨勢，許多民眾也有感於數位線上操作的便利性，若該項技術未能朝該領域發展，亦可能導致保戶與旺旺友聯來往意願降低	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
	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	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	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
	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. 持續推動永續相關行動方案，包含選擇善盡企業責任之供應商與投資標的
 名譽	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，使各方利害關係人能支持公司朝綠色永續發展目標邁進

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	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	營運中斷、資產價值減損	1. 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，免於災害發生期間可維持正常運作 2. 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 3. 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
	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	損失增加	1. 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 2. 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 3. 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 4. 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	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	營運成本增加、資產價值降低	1. 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」等營運應變機制，並定期辦理異地備援演練，使於災害發生期間可維持正常運作 2. 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 3. 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
	海平面上升造成承保客戶資產損失，或衝擊投資部位價值	損失增加	1. 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 2. 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 3. 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 4. 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



● 風險管理流程

STEP 1

氣候相關風險與機會鑑別流程啟動

TCFD為國際具公信力之氣候變遷風險相關報告指標，定期參照該報告公布之相關數據做為企業鑑別氣候相關風險指標，擬定相對行動對策後，由各部門單位遵循之

STEP 2

進行氣候相關風險與機會辨識及衡量

依氣候相關風險及機會的發生可能性及衝擊/影響程度，透過數據模擬演算方式進行評估，辨識營運及業務應關注之氣候相關風險與機會

STEP 3

鑑別氣候相關風險與機會及因應策略

依據上述辨識結果研擬該等氣候變遷相關風險與機會之因應措施或監控機制

STEP 4

氣候相關風險與機會及因應策略對外揭露

將辨識出之氣候變遷風險/機會及因應措施或監控機制，併入旺旺友聯永續責任報告書對外揭露

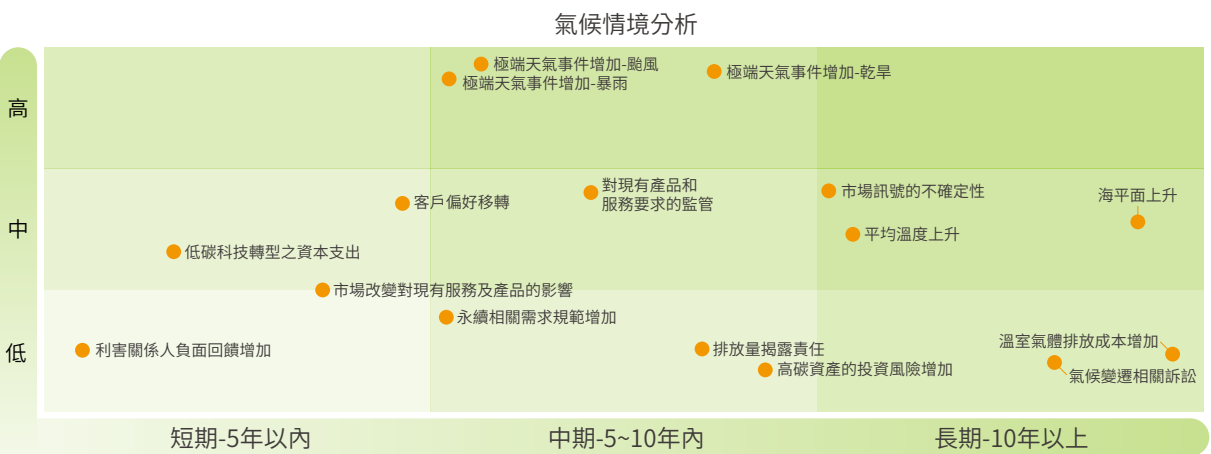
● 風險管理和資本適足性

- 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>

● 流動性風險

- 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。

4.1.2 透過氣候變遷風險評估表，對於各風險類型 / 項目進行發生可能性、影響程度評估



◎發生可能性：短期 -5 年以內、中期 -5~10 年內、長期 -10 年以上
◎預估風險發生時對公司影響程度：低度 - 輕微影響、中度影響、高度 - 可能有嚴重影響

● 情境分析

旺旺友聯為瞭解實體風險對各營運據點的衝擊程度，運用近三年平均颱風洪水相關數據模型，並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 小時雨量重現下，推測各地區可能發生之最大淹水深度，並得到在各分公司中幾無顯示有淹水之虞的低風險模擬結果。

根據模擬結果，在 24H 強降雨達 650mm 下，僅有台北分公司、嘉雲分公司有低度淹水潛勢，其餘公司並無淹水相關風險，據此，所有據點也準備相對應之防洪措施，包含

- (1) 備防水閘門 / 板，阻絕淹水流入損害辦公室相關有價設備
- (2) 各營業據點緊急應變計畫將備援位置高於 1 樓

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	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
A8	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
A9	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
A10	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
A11	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
A12	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
A13	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
A14	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
A15	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
A16	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

整體風險值	有防洪措施	無防洪措施
低淹水潛勢	低風險	低風險
中淹水潛勢	低風險	中風險
高淹水潛勢	中風險	高風險

4.2 資源管理 節能減碳

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	單位人均碳排放量至 2022 年減少 10%(2020 年為基期) 單位人均用水量至 2022 年減少 6%(2020 年為基期) 單位人均電力節約至 2022 年降低 8.5%(2020 年為基期)
績效成果	2021 年排放 549,304 kgCO2e，單位人均排碳減少 9.4% 2021 年使用自來水 10.883 百萬公升，單位人均用水量減少 5.8% 2021 年使用 3,939,235 百萬焦耳，單位人均電力減少 8%
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

4.2.1 電力能源管理

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。2021 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 2021 年 9 月 27 日公告 2020 年度之電力排碳係數為 0.502 kgCO2e /度計算產出 549,304 kgCO2e。旺旺友聯搜集了 18 個營運據點（包含總公司、16 家分公司及 1 家年底裁撤的分公司）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去年度節能的程度，旺旺友聯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 / 年度	單位	2019	2020	2021	最後一年年增率
能源投入					
電力	度	1,241,835	1,206,063	1,094,232	-9.3%
能源消耗					
電力	百萬焦耳	4,470,606	4,341,807	3,939,235	-9.3%
能源密集度					
總能源消耗量	百萬焦耳 / 人	4,079	3,839	3,530	-8%
溫室氣體產出					
範疇二：間接排放	kgCO2e	646,996	613,886	549,304	-10.5%
溫室氣體排放密集度					
範疇二：間接排放	kgCO2e/ 人	590	543	492	-9.4%

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 (2021 年 11 月底裁撤) / 桃園 / 中壢 / 新竹 / 台中 / 豐原 / 彰化 / 南投 / 嘉義 / 永康 / 台南 / 高雄 / 玉山 / 岡山 / 屏東。

4.2.2 水資源管理

旺旺友聯及其相關共 18 個營運據點所使用之水源 100% 來自台灣自來水公司，無其他私接不合法規之水源，故無因取水問題而對水源產生污染或破壞。各相關營運場所之生活用水僅為員工基本生活用水之途，包含基本清潔、洗滌、飲用水等。而生所用水之排放亦均合法排入地下汙水管線處理之，2021 年無不法污染之情事發生，對環境水源地亦無顯著之衝擊。2021 年使用來自來水 10.883 百萬公升。

- 旺旺友聯搜集了 18 個營運據點（包含總公司、16 家分公司及 1 家年底裁撤的分公司）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

類別 / 年度	單位	2019	2020	2021	最後一年年增率
自來水	百萬公升	11.760	11.809	10.883	-7.8%
總取水量	百萬公升	11.760	11.809	10.883	-7.8%
人均用水量	百萬公升 / 人	10.7	10.4	9.8	-5.8%

4.3 友愛環境 再造永續

節能減碳為企業永續發展指標一，旺旺友聯作為長期關注環境保護議題政策的公司也是將節能減碳概念由上而下深植成企業文化，將營業個據點所能及的範圍內，使用對環境影響較低之再生原物料以及對於各項能源使用加裝節能裝置，此外更以行政命令促使公司全體員工共同遵循，使旺旺友聯為地球環境盡所能之力愛護它。

4.3.1 節能減碳措施



空調節能

- 會議結束隨手關閉空調設備。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
- 總部、分公司、各通訊處及服務中心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。
- 會議結束隨手關閉空調設備。
- 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，2021 年度採購節能空調設備共計 NT:127 萬元
- 制定自動檢查計畫，並確實執行。



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。



其他環保友善措施

- 提醒同仁自備隨身杯、環保筷、手帕及購物袋；少喝瓶裝水；少用一次性即丟之商品。
- 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%。
- 洗手間水龍頭調整出水量以節約用水。
- 更換分公司舊型飲水機。
- 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。

4.3.2 數位化保單及電子條款

金融保險產業響應節能作為，減少紙張用量，發展數位線上無紙化已成為趨勢，各項作業皆朝向雲端線上運行，不僅快速省時又可達環保效益，旺旺友聯也積極響應，減少紙張用量，大力推廣電子保單，透過保單全面電子化，不僅保存方便，安全性及便利性皆優於紙本保單，2021 年電子保單簽發數為 95,959 張。共計節省 627,997 紙張。

然旺旺友聯不因推廣數位線上化而忽略個資隱私相關保護措施，為保護顧客個資，與財團法人保險事業發展中心合作，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。

除持續推廣電子保單，為讓客戶閱讀保單條款更便捷，旺旺友聯自 2020 年 3 月起提供健康及傷害險保戶選用紙本保單及電子條款，並自 2021 年 10 月起擴大服務予汽機車險及住宅火險保戶，客戶透過掃描保單上 QR CODE 即可連結至官網下載及閱讀保單條款。2021 年共計 233,281 張保單選擇電子條款，共計節省 1,193,413 紙張，降低 21,481 kg/CO2 碳排放量 [註 1]。

[註 1] 一張 A4 紙排放量為 18g CO2，減少碳排放量：1,193,413 張紙 * 18g CO2 = 21,481,434g CO2 = 21481kg CO2。



4.4 綠色夥伴 共榮共好

旺旺友聯視供應商為整體產業鏈重要的夥伴，旨在促進供應鏈的穩定性並以永續發展為核心並與供應商建立長期夥伴關係。旺旺友聯同時也期望供應商能遵循旺旺友聯共好之原則與相關政策，並將其推廣於自己的供應鏈中，使供應鏈夥伴遵守基本的環境和社會標準，一起發揮正面影響力，朝向綠色供應鏈之路邁進。

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. 謹慎評估採購行為及供應商對環境與社會之影響是否為正向積極。



2. 結合供應商共同致力企業永續發展方針。



3. 擬於 2022 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對社區環境與社會影響，並與供應商合作，共同致力企業永續發展方針。

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。

內部建立完善供應商基本資料系統，並進行供應商供料來源調查，以就地供應為原則，積極開發當地供應商，若實在地採購，以達成適時，適地採購，降低運輸成本與運輸過程中溫室氣體的排放，以達永續發展，並創造地方就業機會與經濟發展。

每年需針對「關鍵供應商」及「重要供應商」填寫「供應商風險評估表」進行風險重審評估，確認是否產生新的風險因子。

附錄 -GRI 準則對照表

GRI Standards 揭露項目對照表				
一般揭露 (2016)	揭露內容	章節主題	頁碼	備註
102-1	組織名稱	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-2	活動、品牌、產品與服務	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-3	總部位置	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-4	營運據點	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-5	所有權與法律形式	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-6	提供服務的市場	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-7	組織規模	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-8	員工與其他工作者的資訊	3.1.1 員工組成	48	
102-9	供應鏈	4.4 供應商管理	64	
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	2021 年組織無重大變化	20	
102-11	預警原則或方針	1.2.5 風險控管	27	
102-12	外部倡議	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-13	公協會的會員資格	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-14	決策者的聲明	董事長的話	4	
102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.2.2 誠信經營	23	
102-18	治理結構	1.1 誠信夥伴 旺旺友聯	18	
102-40	利害關係人團體	利害關係人議合	8	
102-41	團體協約	無團體協約	-	
102-42	鑑別與選擇利害關係人		8	
102-43	與利害關係人溝通的方針	利害關係人議合	8	
102-44	提出之關鍵主題與關注事項		8	
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1.3 營運績效 再創新高	29	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	關於報告書	3	
102-47	重大主題表列	重大議題鑑別	10	
102-48	資訊重編	無資訊重編	-	
102-49	報導改變	重大議題鑑別	10	
102-50	報導期間	關於報告書	3	
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	3	
102-52	報導週期	關於報告書	3	
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	3	
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	3	
102-55	GRI 內容索引	附錄 -GRI 準則對照表	65	
102-56	外部保證 / 確信	關於報告書	3	

GRI Standards 揭露項目對照表				
一般揭露 (2016)	揭露內容	章節主題	頁碼	備註
GRI 103 管理方針				
103-1	解釋重大主題及其邊界	重大議題鑑別	10	
GRI 200 經濟				
GRI 201：經濟績效 2016				
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	1.3 營運績效 再創新高	29	
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 積極應對	57	
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	3.1 員工照顧	48	
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	48	
205：反貪腐 2016				
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	1.2.2 誠信經營	23	
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	2021 年無違反相關情事	-	
GRI 300 環境				
302：能源 2016				
302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 資源管理 節能減碳	61	
302-3	能源密集度	4.2 資源管理 節能減碳	61	
303：水與放流水 2018				
303-1	共享水資源之相互影響	4.2 資源管理 節能減碳	61	
303-3	取水量	4.2 資源管理 節能減碳	61	
305：排放 2016				
305-2	能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放	4.2 資源管理 節能減碳	61	
305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 資源管理 節能減碳	61	
307：有關環境保護的法規遵循 2016				
307-1	違反環保法規	2021 年無違反環保法規	-	

GRI Standards 揭露項目對照表				
一般揭露 (2016)	揭露內容	章節主題	頁碼	備註
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	48	
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	48	
401-3	育嬰假	3.1.4 育嬰假	51	
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	55	
403：職業安全衛生 2018				
403-3	職業健康服務	3.1.6 職場健康促進	52	
403-6	工作者健康促進	3.1.6 職場健康促進	52	
404：訓練與教育 2016				
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	3.2 人才培育 旺旺基石	53	
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	3.1.8 績效考核	53	
405：員工多元化與平等機會 2016				
405-1	治理單位與員工的多元化	3.1.1 員工組成	48	
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	3.1.2 薪酬與福利制度	50	
406：不歧視 2016				
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	2021 年無發生相關之情事		
411：原住民權利 2016				
411-1	涉及侵害原住民權利的事件	2021 年無發生相關之情事		
412：人權評估 2016				
412-2	人權政策或程序的員工訓練	3.3 員工權益	55	
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	2021 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	2021 年無發生相關之情事	-	
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	2021 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	2021 年無發生相關之情事	-	

附錄 -SASB 準則對照表

揭露主題：透明資訊與公平待客	
指標代碼	對應資訊
FN-IN-270a.1 向新 / 舊客戶行銷和溝通保險產品相關訊息而產生法律訴訟所造成的財務損失總額	該指標不適用於旺旺友聯
FN-IN-270a.2 客戶投訴率	財團法人金融消費評議中心 - 資訊揭露 - 統計資料 - 每季爭議案件統計資料及統計說明 https://www.foi.org.tw/download.ashx?id=4644&lang=1
FN-IN-270a.3 客戶留存率	火險：住火險 :89%、商火險 :84%、意外險 :70% 健康傷害險部：團單續保率 80.6%、個單續保率 85.8%、健康險續保率 71.6% 汽車險：任意險 72.6%、強制險 67.1%。
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	2.1 多元商品 創新體驗 2.1.2 專業信賴 公平待客 旺旺友聯官網 - 商品專區 https://www.wwunion.com/?page_id=437

揭露主題：投資管理納入 ESG 因子	
指標代碼	對應資訊
FN-IN-410a.1 按產業和資產類別劃分的總投資資產	旺旺友聯官網 - 財務概況 https://www.wwunion.com/?page_id=3034
FN-IN-410a.2 說明如何將 ESG 納入投資管理流程和策略的方法	1.3.2 永續發展 綠色投資 公司投資政策關注綠色低碳經濟之企業，藉由資金投入金融市場引導實體產業，重視綠色永續經營、綠色投資，以期降低對環境的污染及危害並具體實踐企業永續發展之目標

揭露主題：負責任行為的獎勵政策	
指標代碼	對應資訊
FN-IN-410b.1 與能源效率和低碳技術相關之淨保費收入	2.1.3 氣候風險 全天守候 - 太陽光電：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，至 2021 年承接量已達 3GW，2021 年保費收入已達 5,700 萬 - 離岸風力：自 2018 年起，旺旺友聯對於各案場均有參與。2021 年保費收入已達 6,000 萬
FN-IN-410b.2 發展能促進健康安全生活方式或對環境負責之行為的保險商品	2.1 多元商品 創新體驗 旺旺友聯官網 - 商品專區 https://www.wwunion.com/?page_id=437

揭露主題：環境曝險	
指標代碼	對應資訊
FN-IN-450a.1 與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	2.1.3 氣候風險 全天守候
FN-IN-450a.2 按事件類型與地理區塊區分保險支出與金錢損失（淨保險與總保險）： (1) 典型天然災害； (2) 非典型天然災害造成	該指標不適用於旺旺友聯
FN-IN-450a.3 描述與環境風險相關之下列兩項： (1) 個別契約承保流程 (2) 公司層級的風險管理與資本適足性	- 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

揭露主題：系統性風險管理	
指標代碼	對應資訊
FN-IN-550a.1	
按類別區分衍生性金融商品的曝險程度：	
(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險金額；	該指標不適用於旺旺友聯
(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值總額；	
(3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險金額	
FN-IN-550a.2	該指標不適用於旺旺友聯
證券借貸抵押資產的總公允價值	
FN-IN-550a.3	
描述如何管理非保險行為之資本與流動性相關風險	- 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。

附錄 - 捐款贊助

捐贈對象類別	受捐贈團體名稱	捐贈日期	捐贈金額 (元)
社團法人	中華民國自閉症總會	2021/3/31	10,000
教育團體	國立政治大學	2021/1/12	100,000
公益團體	財團法人敬典文教基金會	2021/1/25	60,000
公益團體	財團法人人安社會福利慈善事業基金會	2021/2/5	17,000
社團法人	社團法人中華民國保護動物協會	2021/2/5	30,000
社團法人	中華民國產物保險商業同業公會	2021/4/26	80,000
公益團體	財團法人心路社會福利基金會	2021/5/25	19,880
教育團體	國立政治大學	2021/7/6	100,000
社團法人	社團法人花蓮縣老人暨家庭關懷協會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人育成社會福利基金會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人老五老基金會	2021/9/13	20,000
社團法人	社團法人台灣黃絲帶愛網關懷協會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人博幼社會福利基金會	2021/9/13	20,000
社團法人	社團法人台灣展翅協會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人現代婦女教育基金會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人喜憨兒社會福利基金會	2021/9/13	20,000
公益團體	財團法人中華民國唐氏症基金會	2021/9/13	20,000
社團法人	社團法人中華小腦萎縮症病友協會	2021/9/13	20,000
社團法人	社團法人彰化縣肢體傷殘協進會	2021/10/6	150,000
社團法人	中華民國自閉症總會	2021/11/16	71,000

附錄 - 查證聲明書



安侯建業聯合會計師事務所

KPMG

台北市110615信義路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.)

Telephone 電話 + 886 2 8101 6666
Fax 傳真 + 886 2 8101 6667
Internet 網址 home.kpmg/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「旺旺友聯公司」）之委託，對旺旺友聯公司民國一一〇年度（2021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。

確信標的資訊與報導基準

旺旺友聯公司依據「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」）第四條第一項第三款規定之應加強揭露事項所揭露之特定績效指標資訊及其報導基準詳列於附件一。

公司之責任

旺旺友聯公司應設定其永續績效及報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述報導基準編製及允當表達民國一一〇年度（2021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特定績效指標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會計研究發展基金會（以下簡稱「基金會」）所發布之確信準則公報第一號「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公司民國一一〇年度（2021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。

品質管制與獨立性

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、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所隸屬會計師事務所遵循審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，維持完備之品質管制制度，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：

- 取得旺旺友聯公司民國一一〇年度（2021年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談旺旺友聯公司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有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

旺旺友聯公司民國一一〇年度（2021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公司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之報導基準編製而須作重大修正之情事。

其他事項

旺旺友聯公司網站之維護係旺旺友聯公司管理階層之責任，對於本確信報告於旺旺友聯公司網站公告後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：

吳政諤

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一一一年六月十日



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
1	2.4 資安防護 滴水不漏	70-71	■ 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》。 ■ 2021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。	■ 旺旺友聯訂定之「個人資料管理政策」及各項「個人資料保護管理程序」 ■ 旺旺友聯資訊外洩狀況統計數據	作業辦法第四條第三款第一目 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	NA	因旺旺友聯產物保險無放貸業務，故不適用	不適用	作業辦法第四條第三款第二目 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額
3	愛永續 不間斷	11	■ 有鑑於消費金融與國人日常生活密不可分，為協助社會大眾建立正確的金融保險觀念，並可以持續深入社會多元族群，旺旺友聯長期透過中華民國產險公會贊助台灣金融服務業聯合總會「金融服務業教育公益基金」，該基金除提供需要財力協助的清寒學生獎助學金外，更配合普惠金融國際趨勢，作為金融教育課程及宣導活動之用，雖無法提供實際參與人數，仍具體展現旺旺友聯關懷社會，落實金融保險業善盡企業社會責任。2022年旺旺友聯將透過大眾媒體向民眾宣導保險知識，讓消費者了解保險商品及自身權益，以增進與消費者的和諧互動。	■ 旺旺友聯金融教育之成果文件	作業辦法第四條第三款第三目 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數
4	2.1.1 社會關懷 正向服務	52-53	■ 微型保險 - 微型保險（Micro-insurance）係為照顧經濟弱勢者或特定身份者，為其打造的基本保障保險商品，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，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。 - 自2014年起至2021年，微型保險共協助心路社會福利基金會等51個團體，超過20,924名保戶，保費收入超過580萬元。 ■ 防疫險	■ 旺旺友聯各項保險產品之條款及承保狀況統計數據	作業辦法第四條第三款第四目 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



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
			- 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，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，是一張加強版的個人險保單，更是市場唯一提供補償的保險公司。 - 旺旺友聯「情疫相挺」專案也不斷升級保障範疇，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，就能擁有超值保障，降低家庭經濟的壓力。而針對染疫之保戶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。 - 2021年納保防疫商品的人數為68,325人，保費收入共計新台幣72,459,203元；在申請理賠方面，共計209件，理賠金額為5,165,600元。		
	2.1.3 氣候風險 全天候	58-60	■ 交通保障 - 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2021年順利完成續保新竹市(含新竹科學園區)之公用自行車第三人責任保險，承保車輛數超過1,500輛，保費超過60萬元。 - 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。 ■ 工程與住宅 - 綠能工程保險：綠能產業已成為全球趨勢，旺旺友聯亦針對綠能產業提供保險商品，協助轉移風險，為台灣減碳之路砌一塊磚。 - 住宅火險：2020年起積極推廣「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。 ■ 綠能工程保險(離岸風電及太陽能) - 發展綠色相關產業鏈，包含離岸風電、太陽能發電等相關產業，對於綠能、再生能源等多方		



編號	報告書對應章節	頁碼	確信標的資訊	報導基準	作業辦法/ GRI Standards
			面均投入相當程度之關注及參與已成為近年積極發展的重要項目之一，因此旺旺友聯自2020年起承接離岸風電工程保險業務及太陽能設備保險業務，提供保險的支持，保障來支持各項綠能產業之風險，促進國內之綠能產業發展。 - 離岸風電設備保險營業成績：2020-2021年保費收入為113,421,126元 - 太陽能設備保險營業成績：2020-2021年保費收入為106,876,445元 ■ 漁船保險 - 旺旺友聯提供漁民相關漁船保險保障，透過審慎核保，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者，旺旺友聯將從嚴審核，甚至不予承作。旺旺友聯推動相關保障商品皆盡可能在保障保戶相關權益與考量環境永續發展為前提設計商品。 - 2021年承保件數為157件，年保費收入為25,370,400元。		



旺旺友联产物保险公司
Union Insurance Company