

# 2023 ESG 永續報告書 REPORT







**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

## 關於 旺旺友聯

關於報告書	006
董事長的話	008
關於旺旺友聯	009
經營績效	011
2023 年績效亮點	012
永續組織與策略	013
永續發展目標	014
利害關係人議合	016
重大議題鑑別	018



1

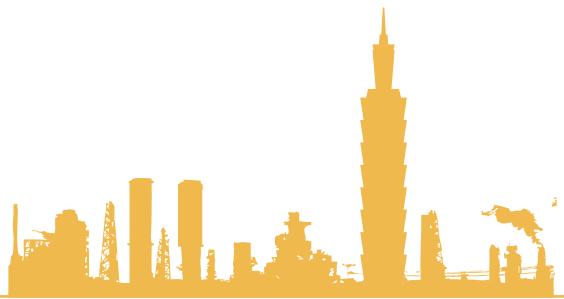
## 透明治理 永續經營

1.1 公司治理	022
1.2 誠信經營	026
1.3 法令遵循	028
1.4 洗錢防制	029
1.5 風險控管	031

2

## 永續金融 守護客戶

2.1 綠色投資	038
2.2 永續商品與服務	041
2.3 普惠金融	045
2.4 公平待客	046
2.5 傾聽需求 - 滿心負責任	050
2.6 數位金融 - 投保好方便	054
2.7 個人資料保護與資訊安全防護	057



## 3

### 氣候變遷 積極守護

3.1 氣候變遷行動	062
3.2 資源管理 - 節約不浪費	074
3.2.1 電力能源管理	075
3.2.2 水資源管理	075
3.2.3 節能減碳措施	076
3.3 永續供應鏈管理	077

## 4

### 人才為本 幸福職場

4.1 員工照顧 - 幸福大家庭	080
4.2 人才培育 - 國際新視野	086
4.3 員工權益 - 多元不歧視	088



## 5

### 社會關懷 實踐公益

社會關懷 實踐公益	090
-----------	-----



## 附錄

GRI 準則對照表	098
上市櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法	099
「保險業氣候相關風險財務揭露指引」	100
SASB 準則對照表	101
會計師確信報告	103

# 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」）2023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「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2023年度（2023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2023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14家分公司、15個服務中心及10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

2024年7月發行

上一發行版本

2023年6月發行

2025年6月發行

預計下一發行版本



## 報告書撰寫原則暨外部查證

本報告書係參照全球永續性標準理事會（Global Sustainability Standards Board）所出版之《GRI通用準則 2021》、保險業氣候相關風險財務揭露指引、永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standard Board, SASB）保險業準則進行撰寫。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。

- 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」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 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。
- 營運持續管理系統，取得 ISO 22301 認證。



## 報告書審查方式

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後，上呈至董事會通過後發布永續報告書。



## 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：

### 旺旺友聯產物保險股份有限公司

聯絡窗口：行銷企劃部 蔡宛樺

電話：02-27765567

地址：台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓

信箱：Elena.Tsai@wwunion.com

# 董事長的話



2023 年旺旺友聯走出 2022 年防疫險的陰霾，在全體同仁齊心努力下展現精彩佳績，簽單保費收入創下歷史新高紀錄，金額達 122.8 億元，較 2022 年的 110.1 億元增加 12.7 億元，成長率 11.5%；同時，隨著業績的大幅成長，逐年提昇核保能力，加以適宜的再保險安排，整體核保盈餘亦突破歷史高點；投資績效也因著市場環境的復甦，固定收益與短期投資獲利皆超越以往。但作為一家負責任的企業，除了在營收及獲利方面的努力之外，我們深知，企業的永續發展必須建立在對環境的尊重、對社會的貢獻以及有效的治理基礎之上。因此，旺旺友聯產險將 ESG 納入了企業戰略的核心，並將其作為我們日常業務的指導原則。

旺旺友聯呼應「聯合國永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，以「節能永續」、「社會共榮」、「治理透明」三大永續策略為基礎，結合本身業務特性，持續在經營活動中實踐 ESG 的價值觀；在「節能永續」方面，我們積極推動減少能源消耗和碳足跡的措施，透過技術創新和流程優化，不斷提高能源利用效率，並持續提升各項綠能產業保險承保量能，以減少對環境的負面影響，在「社會共榮」方面，我們重視與員工、客戶、供應商和社區的關係，致力於營造一個安全、健康、平等和包容的工作環境，並積極參與社區公益活動，回饋社會；在「治理透明」方面，我們建立了有效的內部控制和監督機制，確保公司遵守法律法規和道德標準，致力於建立透明度，向股東和利益相關者提供正確及時的訊息。

旺旺友聯自 2014 年起編製永續報告書，未來仍將透過報告書的揭露，展現我們推動永續經營執行成效，回應利害關係人關切的議題，並將持續精進 ESG 各項目標，以誠信經營、穩健成長、永續發展之理念，持續落實法令遵循、厚實保險專業及強化公司治理，在提昇產品及服務品質上要求不斷精進與落實，以「業務好，好業務」的基本概念，追求長期穩定獲利為目標，進而創造更大的股東價值，善盡企業社會責任，持續建造旺旺友聯成為「客戶最值得信賴的保險公司」。

董事長署名

洪志龍



# 關於旺旺友聯



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「保戶最強的後盾」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 14 家分公司、15 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。

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 個人資訊管理系統暨 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。

## 本公司客戶分為個人及法人客戶，產品分別說明如下

- 個人客戶主要銷售之產品為個人型保險商品，例如汽車保險、住宅火險、傷害健康險等，一年整體保費收入為新台幣 85.94 億元，
- 法人客戶主要銷售之產品為企業型保險商品、例如商業火險、工程險、責任險、船體或運輸險等，保費收入為新台幣 20.67 億元。
- 主要客戶群主要分布於國內地區，約佔 99%，少部分法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。
- 公司與保戶契約為保險契約，採每年簽訂，主要為承受保戶風險之轉嫁，如：實質性風險：火災、天災等及營業中斷風險，
- 2023 年整體保單件數超過 205 萬件，續保超過 138 萬件。



## 營運據點



## 旺旺友聯參與之協會

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。

組織	角色	組織	角色
中華民國產物保險商業同業公會	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



## 經營績效

2023年經過防疫險後，提升風險控管，在核保面係著重於積極開發優質業務，全面考量風險承擔能力並做適宜的再保險安排，使核保能力逐年提昇；投資面的管理政策則維持良好的流動性結構，採取允當的資產配置，使投資收益持續穩定成長。展望2024年，保費費率調整帶動業績成長的趨勢，加上防疫險干擾結束，工程險、綠能險的開發，未來將會持續穩定成長。

- 2023年全年度簽單保費收入金額122.8億元，較2022年度的110.1億元增加12.7億元，成長率11.53%，市場排名第八名，市占率5%。
- 全年投資淨利6.41億元，較2022年度的-2.75億元增加9.16億元，成長333.09%。
- 整體營業收入101.78億元，較2022年度的85.01億元增加16.77億元，成長率19.73%。
- 2023年度自留保費收入持續穩定成長8.92%，達92.02億元，自留滿期保費收入金額為89.66億元，較2022年度的82.75億元增加6.91億元，成長率8.35%。

### 經營績效統計

單位：仟元

項目／年度	2021	2022	2023
資本額	2,236,080	2,236,080	2,236,080
營業收入	8,809,911	8,500,870	10,177,513
營業成本	6,004,143	7,800,876	6,703,382
稅後損益	696,608	-1,322,207	1,200,346
每股盈餘（元）追溯調整前	3.12	-5.91	5.37
員工福利費用 (含薪資、保費及其他費用)	1,303,619	1,311,173	1,386,998

### 各險種保費收入

單位：億元

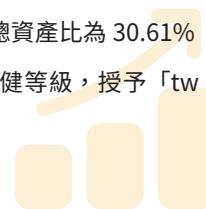
險種	金額	佔比
車險	75.98	61.88%
火險	19.17	15.61%
水險	3.70	3.01%
意外險	7.15	5.82%
工程險	7.72	6.29%
傷健險	9.07	7.39%
統計	122.79	100%

# 2023 年績效亮點



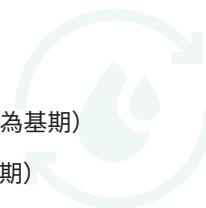
## 經濟面

- 簽單保費收入創歷史新高 122.8 億元
- 保費成長率 11.53%
- 營業收入 101.78 億元，較前年度增加 1.67 億元，成長 19.73%
- 稅前淨利金額為 13.10 億元，成長 199.02%
- 稅後淨利為 12 億元
- 稅後基本每股盈餘為 5.37 元
- 股東權益 61.01 億元，成長 26.97%，每股淨值增加至 27.28 元，淨值占總資產比為 30.61%
- 連續 9 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「tw AA」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

- 2023 年排放 524.9 tCO2e，單位人均排碳減少 10.6%（2020 年為基期）
- 2023 年使用自來水 11.349 百萬公升，單位人均用水量減少 2%（2020 年為基期）
- 2023 年使用 3,815,629 百萬焦耳，單位人均電力減少 12%（2020 年為基期）



## 社會面

- 2023 年主辦 6 場捐血活動及 6 場爺奶演唱會。
- 2023 年主辦 11 場保險知識宣導活動，宣導人數為 1,885 人次
- 2023 年旺旺友聯共計 531 人次加入志工行列，共計服務 1,619 時
- 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」



# 永續組織與策略



## 永續策略

旺旺友聯為落實推動公司永續經營之目標，致力於「公司治理」、「客戶關懷」、「人才養成」、「數位升級」、「社會公益」及「環境永續」等各面向的推展，並積極提昇公司核心資本與風險承擔能力，創造股東價值為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。

### 永續治理與管理

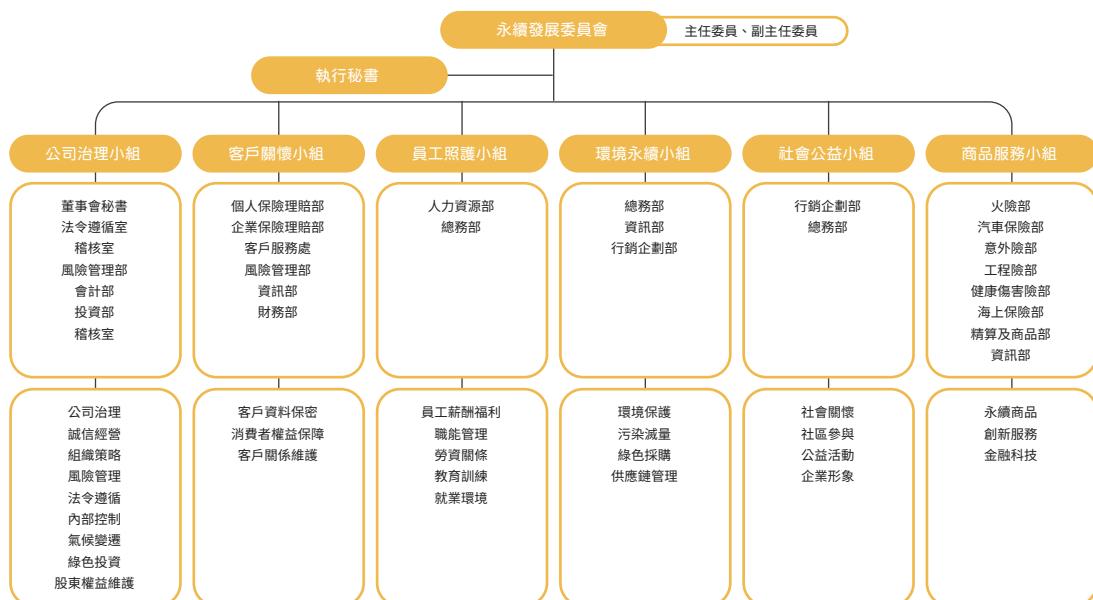
旺旺友聯為推廣永續發展目標與政策，由董事會授權總經理訂定『永續發展委員會設置辦法』，成立永續發展委員會，由總經理擔任主任委員，副主任委員及執行秘書由主任委員指定人員擔任，由行銷企劃部為推動永續發展專（兼）職單位，各小組不定期討論執行方針，並至少每半年召開一次委員會追蹤執行成果，並每年於董事會報告上一年度執行情形及當年度執行計畫。

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





## 永續發展目標

	現行作為 / 效果	短期（1）
公司治理 (A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年全年度簽單保費收入金額 122.8 億元，成長率 11.53%</li> <li>● 全年淨投資淨損 6.41 億元 成長 333.09%</li> <li>● 整體營業收入 101.78 億元 成長 19.73%</li> <li>● 2023 年度自留保費收入持續穩定成長 8.92%，達 92.02 億元。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 穩定經營，整體業務成長，簽單保費成長 11.53%</li> <li>● 取得中華信評等【twAA 展望穩定】與標準普爾評等【A - / 穩定】評價</li> <li>● 執行公平待客作業 100% 遵循法令規範</li> <li>● 對於環境、社會、治理各面向，100% 遵循法令規定</li> <li>● 每年接受一次 ISO270001 回訪查核，百分百符合規範</li> <li>● 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。</li> </ul>
產品服務 (B)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 損害防阻服務：           <ul style="list-style-type: none"> <li>① 淹水趨勢 336 件</li> <li>② 紅外線檢測 114 件</li> </ul> </li> <li>● 2023 微型保險承保人數為 2,049 人</li> <li>● 2023 年客服人員滿意度為 99.5%</li> <li>● 2023 年理賠滿意度為 94.1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 99.5% 以上，理賠服務滿意度達 94.1% 以上</li> <li>● 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）</li> <li>● 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 2,000 人以上）</li> <li>● 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%</li> <li>● 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）</li> <li>● 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</li> </ul>
環境層面 (C)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年排放 534,876 kgCO<sub>2</sub>e，單位人均排碳減少 10.6%（2020 年為基期）</li> <li>● 2023 年使用自來水 11,349 百萬公升，單位人均用水量減少 2%（2020 年為基期）</li> <li>● 2023 年使用 3,815,629 百萬焦耳，單位人均電力減少 12%（2020 年為基期）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2024 年減少 15%（2020 年為基期）</li> <li>● 單位人均用水量至 2024 年減少 7%（2020 年為基期）</li> <li>● 單位人均電力節用至 2024 年降低 15%（2020 年為基期）</li> </ul>
員工關懷 (D)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 內訓 - 舉辦 151 堂課，共 20,512 人次，總時數 33,437.5 小時</li> <li>● 外訓 - 參加 140 堂課，共 481 人次，總時數 2,600.3 小時</li> <li>● 2023 年員工平均受訓時數為 32.58 小時違反勞動待遇與人權事件 0 件</li> <li>● 2023 年員工人權相關課程受訓人次為 16,332 人次，總訓練人時數為 26,819 小時，員工受訓比率達 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工每人平均受訓時數達 24 小時以上</li> <li>● 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</li> <li>● 員工健檢率 95% 以上</li> <li>● 提高員工商育補助金為每胎 1 萬元</li> </ul>
社會層面 (E)	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年志工人數達 531 人次，服務總時數共 1,619 小時</li> <li>● 2023 年主辦公益活動及保險宣導活動共計 23 場</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 贊助及參與及社區公益活動、偏遠學習教育等活動達 20 場以上</li> <li>● 員工投入公益活動時數達 500 小時</li> </ul>

中長期目標（2）	與 2023 重大主題之關聯	對應 SDGs
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 100% 以上</li> <li>● 每人每年受訓公平待客原則課程時間大於 5 小時</li> <li>● 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</li> </ul>	<p>公司治理 經營績效 誠信經營 公平待客 風險控管 責任投資</p>	  
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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及可行性的策略方向，以客戶滿意度達 100% 為目標</li> <li>● 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。</li> <li>● 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%。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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 方向的產品服務，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%。</li> <li>● 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</li> </ul>	<p>公平待客 資訊安全 數位金融 社會公益</p>	   
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2028 年減少 15%（2020 年為基期）</li> <li>● 單位人均用水量至 2028 年減少 7.5%（2020 年為基期）</li> <li>● 單位人均電力節用至 2028 年降低 15%（2020 年為基期）</li> </ul>	<p>能源管理 氣候變遷</p>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 制定優於法令的勞工制度至少 2 項以上</li> <li>● 持續精進員工照顧及健康促進措施共計 2 項以上</li> <li>● 提高關鍵人才教育訓練費用每人每年最高額度 2 萬元。</li> </ul>	<p>人才培育 薪酬與福利 員工權益</p>	 
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 積極主動承辦公益活動，以及關懷偏鄉之相關教育贊助等</li> <li>● 員工投入公益活動時數達 1,000 小時</li> <li>● 持續推廣微型保險，提供弱勢族群人身保險保障。</li> </ul>	<p>社會公益</p>	



## 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 2023 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 |        |



## 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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 市場形象</li> <li>■ 經營績效</li> <li>■ 環境面法規遵循</li> <li>■ 供應商環境評估</li> <li>■ 投資</li> <li>■ 勞雇關係</li> <li>■ 顧客的健康與安全</li> <li>■ 產品及服務標示</li> <li>■ 社會面法規遵循</li> <li>■ 顧客隱私</li> <li>■ 產品責任法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 股東大會</li> <li>② 董事會</li> <li>③ 年報</li> <li>④ 發行 ESG 報告書</li> <li>⑤ 官網公開資訊專區，聯絡窗口：郭小姐 TEL：(02) 2776-5567#357</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 每年一次</li> <li>② 每季至少一次</li> <li>③ 每年一次</li> <li>④ 每年一次</li> <li>⑤ 即時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 舉辦 1 場法說會</li> <li>■ 發佈 11 則重大訊息</li> <li>■ 董事會 13 次</li> <li>■ 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</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 顧客隱私</li> <li>■ 社會經濟法規遵循</li> <li>■ 誠信經營</li> <li>■ 資訊揭露</li> <li>■ 勞資關係</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 業務資料定期申報</li> <li>② 金融檢查</li> <li>③ 公文</li> <li>④ 遵循法規及政府政策</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 依規定</li> <li>② 不定期</li> <li>③ 即時</li> <li>④ 即時</li> <li>⑤ 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 參與證交所上市櫃公司治理評鑑</li> <li>■ 出席產險公會委員會共 133 次</li> <li>■ 參與主管機關研討會共 3 次</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 公司營運狀況</li> <li>■ 個資保護機制</li> <li>■ 保護消費者權益</li> <li>■ 客戶申訴機制</li> <li>■ 產品及服務</li> <li>■ 客戶滿意度</li> <li>■ 社會法規遵循</li> <li>■ 產品責任法規遵循</li> <li>■ 顧客的健康與安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 旺旺友聯官網</li> <li>② 設置客戶服務專線</li> <li>③ 客戶滿意度調查</li> <li>④ 金融消費評議中心 / 保險局 / 各縣市政府消費者爭議處理機構，聯絡窗口：客戶服務處李小姐 TEL：(02) 2776-5567#367</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 即時</li> <li>② 即時</li> <li>③ 每年一次</li> <li>④ 即時</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 0800 客服專線進件數 93,296 件。</li> <li>■ 2023 年客服人員滿意度為 99.5%</li> <li>■ 2023 年理賠滿意度為 94.1%</li> <li>■ 2023 年道路救援 11,424 件，滿意度 97.5%</li> <li>■ 線上投保電訪率平均達 10.9% 以上</li> </ul>
供應商	落實供應商管理，與供應商攜手邁向永續發展。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 經營績效</li> <li>■ 企業形象</li> <li>■ 採購政策</li> <li>■ 環境面法規遵循</li> <li>■ 勞雇關係</li> <li>■ 供應商勞工評估</li> <li>■ 社會面法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 供應商評核</li> <li>② 廠商面訪</li> <li>③ 合約，聯絡窗口：總務部游小姐 TEL：(02) 2776-5567#674</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 每年</li> <li>② 不定期</li> <li>③ 定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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</li> <li>■ 共有 1 家廠商完成實地查訪</li> </ul>
員工	員工是企業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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 經營績效</li> <li>■ 企業形象</li> <li>■ 薪酬福利</li> <li>■ 人才培育</li> <li>■ 勞雇關係</li> <li>■ 職業健康與安全</li> <li>■ 多元化與平等機會</li> <li>■ 社會法規遵循</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 設立員工衛教專區、員工申訴信箱</li> <li>② 教育訓練</li> <li>③ 職工福利委員會</li> <li>④ 勞資會議</li> <li>⑤ 性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱</li> <li>⑥ 員工健康檢查，聯絡窗口：人資部廖小姐 TEL：(02) 2776-5567#302</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 即時</li> <li>② 不定期</li> <li>③ 每年至少一次</li> <li>④ 每季一次</li> <li>⑤ 即時</li> <li>⑥ 兩年一次</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 每位員工接受教育訓練平均時數每年達 32.58 小時以上</li> <li>■ 新人訓練共舉辦 7 場次</li> <li>■ 所有符合考核資格之員工 94.76% 接受考核</li> <li>■ 召開勞資會議 4 次，發佈篇認識傳染性疾病電子公告</li> </ul>
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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 經濟績效</li> <li>■ 環境管理與氣候變遷</li> <li>■ 法令遵循</li> <li>■ 數位金融</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 專線、電子信箱及社群網站</li> <li>② 雜誌報導，聯絡窗口：行銷企劃部蔡小姐 TEL：(02) 2776-5567#828</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 不定期</li> <li>② 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ YouTube 頻道發佈 4 支保險知識影片</li> <li>■ 採訪活動 6 場</li> </ul>
社區 / 非營利 組織	旺旺友聯相信結合社區及公益團體的群眾力量，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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 社會公益參與</li> <li>■ 環境保護</li> <li>■ 間接經濟衝擊</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 社區活動與關懷</li> <li>② 活動舉辦</li> <li>③ 志工服務，聯絡窗口：行銷企劃翁小姐 TEL：(02) 2776-5567#779</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 不定期</li> <li>② 不定期</li> <li>③ 不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2023 年共贊助 10 場公益相關活動</li> <li>■ 2023 年共主辦 6 場捐血活動及 6 場歌仔戲演唱會</li> <li>■ 2023 年舉辦 11 場保險知識宣導活動</li> <li>■ 2023 年旺旺友聯 531 人次加入志工行列，共計服務 1,619 時</li> </ul>



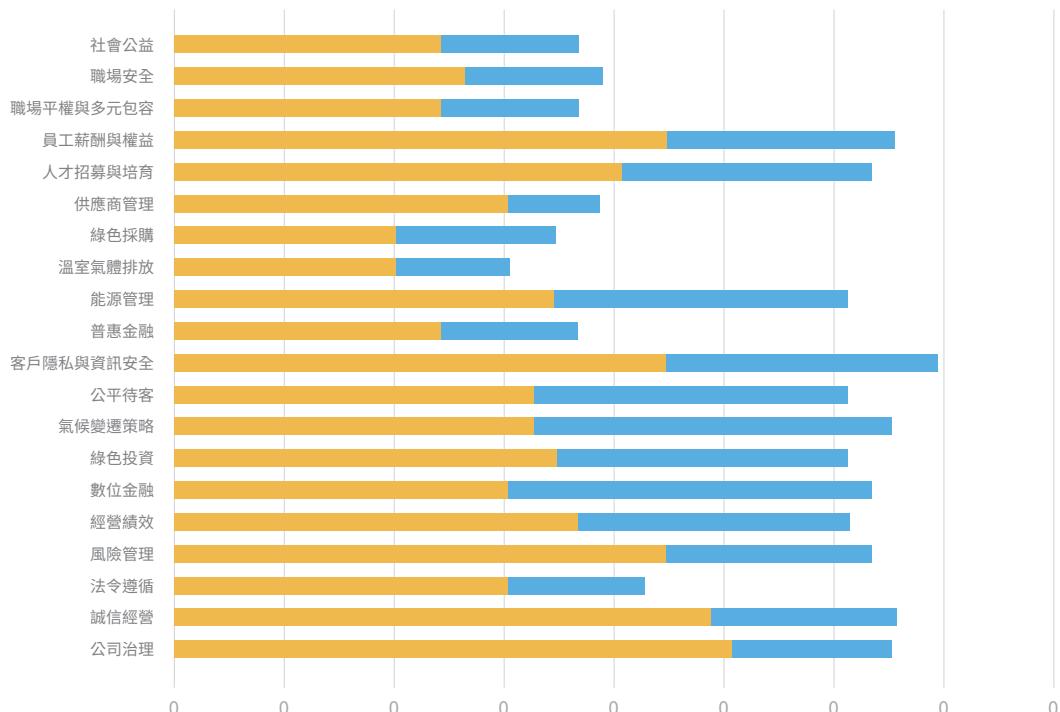
## 重大議題鑑別

旺旺友聯依循 GRI 通用準則 2021 版與 AA 1000 當責性原則標準，採用重大性、衝擊性、回應性、包容性四大原則，進一步評估各項議題在經濟、環境、人方面衝擊影響。



## 永續議題衝擊程度排序

■ 正向 ■ 負向





## 重大主題表列

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			回應章節
			上游	公司所屬	下游	直接衝擊	促成衝擊	
 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		1.1 公司治理
	誠信經營	誠信經營是企業永續經營的核心關鍵，旺旺友聯致力創造更多的獲利回饋各利害關係人。	V		V			1.2 誠信經營
	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			經營績效
	綠色投資	綠色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		2.1 綠色投資
	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	2.4 公平待客
	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。	V		V		V	1.5 風險控管
	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		2.7 個人資料保護與資訊安全防護
	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		V	2.6 數位金融 - 投保好方便
 環境面	能源管理	旺旺友聯協助推行能源友善活動，減緩環境衝擊以達成永續經營的目標。		V	V			3.2 資源管理 - 節約不浪費
	氣候變遷	制定因應氣候變遷所影響之度應策略	V	V	V			3.1 氣候變遷 - 積極守護
 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			4.2 人才培育 - 國際新視野
	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			4.3 員工權益 - 多元不歧視



# 1 透明治理 永續經營



- 1.1 公司治理
- 1.2 誠信經營
- 1.3 法令遵循
- 1.4 洗錢防制
- 1.5 風險控管



## 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
<b>2024 年短期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 確保公司營運資訊公開透明，誠信經營，落實遵法制度</li> <li>● 全體董事會成員每年至少參加專業課程 1 小時</li> </ul>	
<b>2024 年至 2028 年中期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全體董事會成員每年至少參加專業課程 2 小時</li> <li>● 逐步建立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</li> </ul>	
<b>2032 年長期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 全體董事會成員每年至少參加專業課程 3 小時</li> </ul>	
績效成果	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設置董事會所屬功能性委員會</li> <li>● 全面實施董事候選人提名制</li> <li>● 設置公司治理主管</li> <li>● 制定董事會成員及重要管理階層接班規劃</li> <li>● 制定智慧財產管理計畫</li> <li>● 2023 年召開 13 次董事會</li> <li>● 2023 年召開 8 次薪酬委員會、提案 13 次董事會報告</li> <li>● 2023 年召開 9 次審計委員會、提案 23 次董事會報告</li> <li>● 2023 年召開 5 次風險管理委員會、提案 7 次董事會報告</li> </ul>	
行動方案	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>	



## 如何管理

投入資源	營業單位、服務單位
回饋機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 旺旺友聯免付費客服專線</li> <li>● 以書面郵寄或至旺旺友聯各營業處辦理</li> <li>● 旺旺友聯意見信箱</li> </ul>
評估機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 內、外部稽核查核建議改善事項</li> <li>● 董事會、委員會績效評估</li> </ul>

## 1.1 公司治理



誠信經營、保障客戶、重視股東權益為旺旺友聯 60 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 9 名董事，其中包含設置 3 席獨立董事（占比 33.33%），董事性別比例為女性 2 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。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 26 屆董事會有 2 名女性成員（占全體董事組成比例 22.22%），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 33.33% 之目標。董事會年齡分佈上，31-49 歲的董事 1 名（佔全體董事 11.11%），50 歲以上的董事 8 名（佔全體董事 88.89%）。2023 年召開董事會次數共 13 次，出席率為為 100%（含委託出席）。

公司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。2023 年每位董事平均受訓時數為 13.1 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、如何落實對高齡消費者之保護、TCFD 風險管理、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。

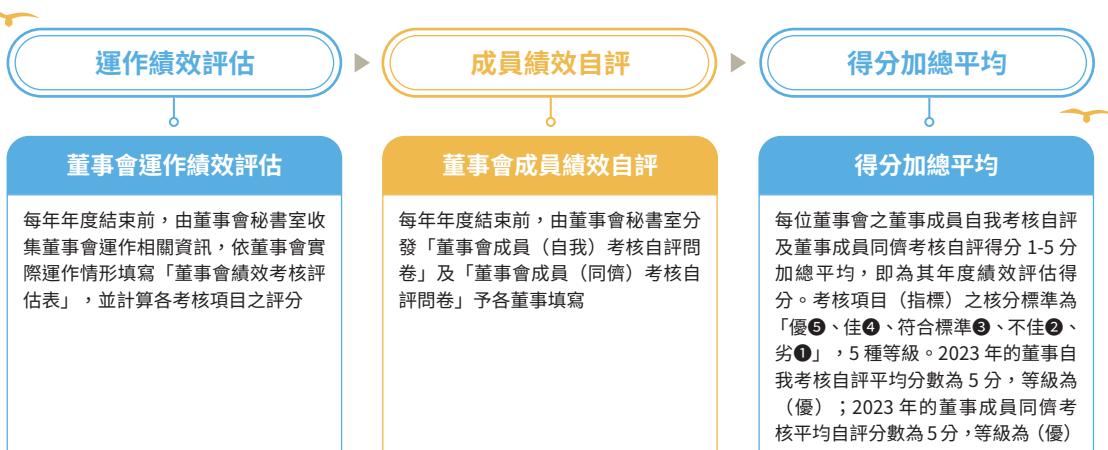
董事會相關內容細節可參考年報資訊：[https://www.wwunion.com/?page\\_id=5615](https://www.wwunion.com/?page_id=5615)



### 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說明如下：





## 董事會提名與選任

本公司設董事七人至十三人，組織董事會，由股東會就有行為能力之人選任之，任期三年，連選得連任，董事之選舉採公司法第一百九十二條之一之候選人提名制度，董事候選人提名之受理方式及公告等相關事宜，悉依公司法、證券交易法相關法令規定辦理。



## 董事會成員多元化政策落實情行

姓名 / 性別	多元化指標	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		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
徐海倫 / 女		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
徐世偉 / 男 (112.7.17 解任)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
呂靜怡 / 女 (112.7.17 改派接任)		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
馬嘉應 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
劉自明 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
洪永聰 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
王棟樑 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
劉煌基 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
馬裕豐 / 男		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



## 最高治理單位和高階管理階層的薪酬政策

本公司訂有【董事及經理人績效與薪資報酬之評議辦法】，董事及經理人薪資報酬除參考同業通常水準支給情形外，並考量其個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性。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。另本公司明訂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。

高階管理階層薪酬採年度薪酬制，年薪係包括按月給付的月薪及依該年度之獲利狀況編列之年終獎金及員工酬勞。年終獎金係依據公司該年度經營績效及個人績效核發；員工酬勞係依本公司章程第三十五條之一規定，本公司年度如有獲利，應提撥百分之一至百分之五為員工酬勞。但公司尚有累積虧損時，則應先彌補累積虧損，再就餘額提撥發放，同時高階管理階層退休福利依其委任契約，經公司同意者可比照一般員工福利。本公司於 2023 年開辦員工持股信託，委任經理人亦包含在內，並享有獎勵金之福利。

[董事（含獨立董事）之酬金分配可參考公司年報](#)



## 關鍵重大事件溝通與回應

本公司設有發言人及代理發言人，並由專責單位負責公司資訊之蒐集及揭露，如程度重大涉及對外公告事宜，亦依「臺灣證券交易所股份有限公司對有價證券上市公司重大訊息之查證暨公開處理程序」等規定辦理。本公司亦設有英文網站以供國外投資人查閱相關訊息。

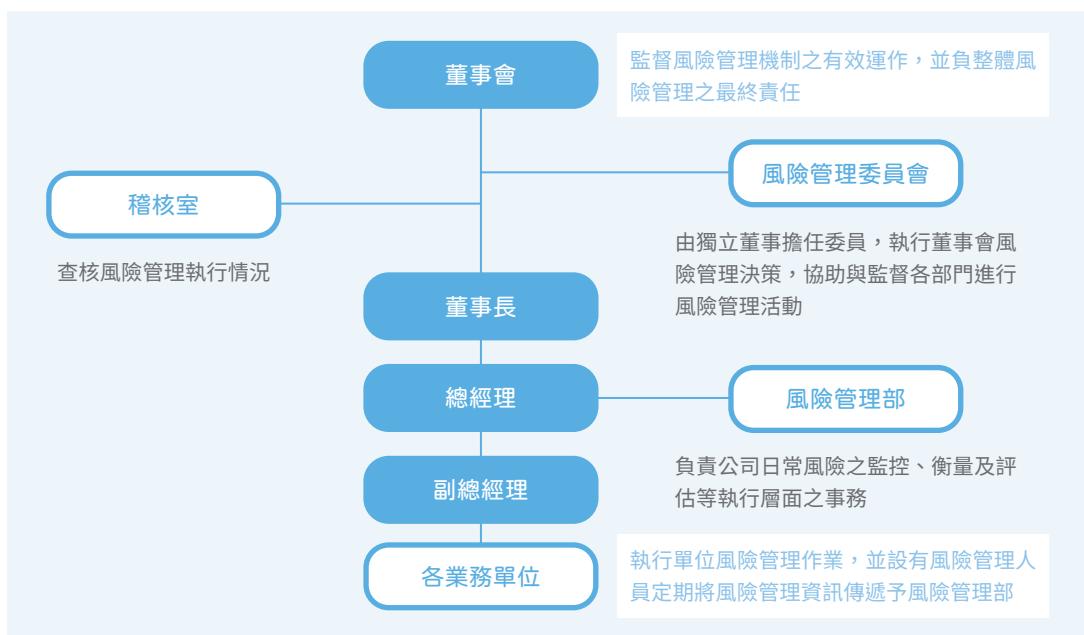


### 風險管理委員會

2023 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。



### 薪酬委員會

2023 年召開會議 8 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：

- 一、定期檢討薪資報酬委員會規程並提出修正建議。
- 二、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。
- 三、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

2023年召開會議**9**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：

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



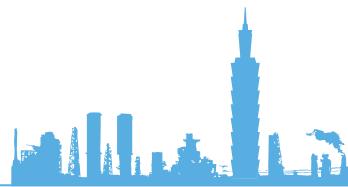
## 各功能性委員會績效評估制度

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。旺旺友聯每年定期就功能性委員會績效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。

旺旺友聯各功能性委員會績效評估程序說明如下：



## 1.2 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 2023 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

旺旺友聯經董事會決議通過之「誠信經營守則」與「誠信經營政策」並於公司網站揭露，上述規章明文規定本公司誠信經營政策、作法，並規定董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力之人應恪遵誠實信用原則，不得從事不誠信之行為及積極落實誠信經營政策之承諾。本公司之「誠信經營政策」亦明文規範誠信經營之具體作法及防範不誠信行為方案並定期檢討，包含作業程序、行為指南及建立宣導、獎懲、申訴制度及紀律處分等，規範人員於執行業務時應注意之事項，禁止提供或收受不正當利益，以落實執行防範不誠信行為。

此外針對收受不正當利益、政治獻金、捐贈或贊助、侵害智慧財產權、利益衝突、洩漏商業機密、內線交易等亦訂有防範方案及措施，並透過作業風險檢核表按月定期分析及評估較高不誠信行為風險之營業活動態樣。旺旺友聯致力於推動誠信經營、反貪腐、反賄賂及法令遵循等公司治理事宜，並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 -2023 年已確認之貪腐事件為零

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、相關執行狀況公開發布於旺旺友聯網站，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。

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，2023 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。



## 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。

### 2023 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	2,312	1~4 小時	3,332
反賄賂	1,083	1~3 小時	1,106
誠信經營	4,392	1~3 小時	6,026

## 1.3 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：

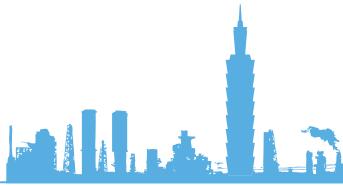
負責項目	相關業務
 法令遵循之傳達與推廣	<ol style="list-style-type: none"><li>制定法令遵循制度及年度計畫，並規畫設置有效率之法令遵循架構。</li><li>建立諮詢溝通管道，有效傳達法令規章，落實法令遵循。</li><li>於各部門設置法令遵循主管，藉由建立清楚適當之法令規章傳達、諮詢、協調與溝通系統，確實傳達相關法令異動。</li></ol>
 法令遵循之人員教育	<ol style="list-style-type: none"><li>展開合宜的法令遵循教育訓練及宣導，深化公司各單位人員之法令遵循精神，2023 年法令遵循相關課程教育訓練時數共計 9,085 小時，受訓人次 7,952 人。</li><li>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。</li><li>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。</li></ol>
 確保產品、活動合法性及其他	<ol style="list-style-type: none"><li>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。</li><li>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：<ol style="list-style-type: none"><li>公司推出各項服務、新保險商品。</li><li>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。</li><li>公司進行特定或重大資金運用前。</li></ol></li><li>統一公司法律見解，對外確保公司之法律立場一致性。</li><li>防制洗錢及打擊資助恐怖主義相關規劃作業。</li></ol>



### 2023 年旺旺友聯受主管機關裁罰及改善措施

旺旺友聯 2023 年未有受主管機關裁罰案件。

## 1.4 洗錢防制



旺旺友聯 2023 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 2023 年展開相關教育訓練之總時數

達 **3,332** 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、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，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 2023 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。2023 年並展開相關教育訓練之總時數達 3,332 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：



## 政策面向

## 具體執行方針



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、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。



法規資料  
與預防面

- ◎ 訂定基本防制法規 適時修訂細節：

旺旺友聯訂定防制洗錢、打擊資恐、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，定期檢視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。



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。



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。

- ◎ 每年作防制聲明書 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。

## 1.5 風險控管



旺旺友聯之風險管理居於策略性地位，於形成相關決策時均將風險納入考量，透過質化或量化之管理方法進行風險之辨識、衡量、監控及報告，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，以達成風險與報酬合理化之目標，並持續依現有管理機制運作，並依外部法令異動、經營環境變更，適時調整各項管理規範。



### 管理方針

重大主題	風險控管
政策方向	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
核心目標	<p><b>2024 年短期目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 強化風險管理架構及風險資訊傳遞</li></ul> <p><b>2024 年至 2028 年中期目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 提升風險評估技術，檢視並關注各項新興風險</li></ul> <p><b>2032 年長期目標</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>● 持續依公司業務規模及配置，發展合適之風險管理機制，並深化風險管理文化</li></ul>
績效成果	2023 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	免付費客服專線、以書面郵寄或至旺旺友聯各營業處辦理、或來信意見信箱
評估機制	內、外部稽核查核建議改善事項
未來持續改善方案	持續依現有管理機制運作，並依外部法令異動、經營環境變更，適時調整各項管理規範。



## 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（如下頁）。

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。



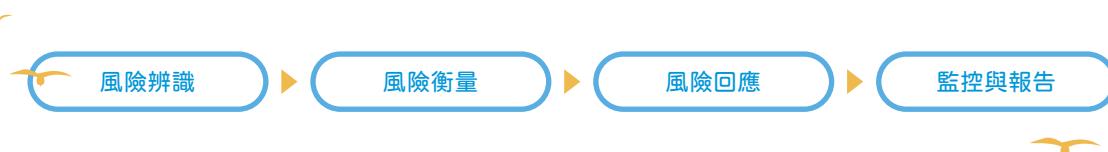
## 風險管理流程與機制

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，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，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，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

本公司就永續發展之重大性原則進行相關風險評估，並依據評估後之風險訂定相關管理機制如下：

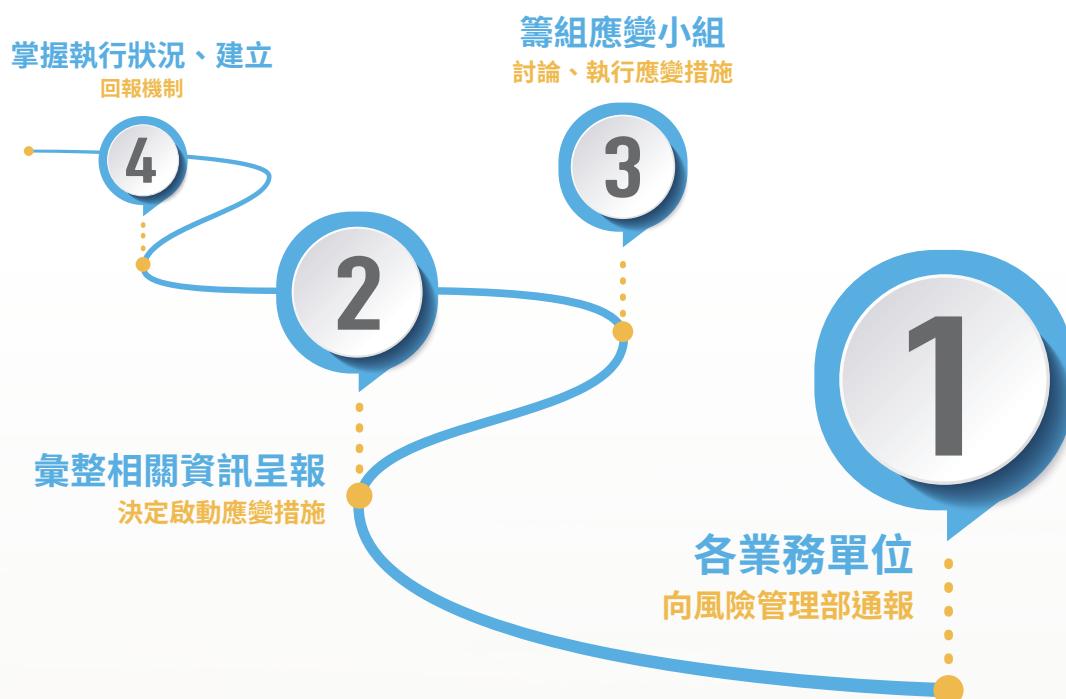
風險種類	風險定義	管理機制
市場風險	市場風險係指資產價值在某段期間因市場價格變動，導致資產可能發生損失之風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對主要資產訂定相關風險控管辦法。</li> <li>○ 採用質化或量化方式衡量市場風險。</li> </ul>
信用風險	信用風險係指債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 交易前採信用風險管理、信用分級限額管理。</li> <li>○ 交易後亦採信用風險管理。</li> </ul>
流動性風險	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 設立獨立於交易單位之資金調度單位綜合資金管理。</li> <li>○ 考量市場交易量與所持部位之相稱性。</li> <li>● 對異常或緊急狀況導致之資金需求擬定應變計劃。</li> </ul>
作業風險	作業風險係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險，其內容包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。	各項控管措施、風險辨識、風險衡量及建置質化或量化之風險管理工具來管理作業風險。
保險風險	保險風險係指經營保險本業於收取保險費後，承擔被保險人移轉之風險，依約給付理賠款及相關費用時，因非預期之變化造成損失之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
資產負債配合風險	資產負債配合風險係指資產和負債價值變動不一致所致之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
防制洗錢及打擊資恐風險	旺旺友聯透過考量業務、產品與客戶特性等採取合宜措施，建立定期且全面性之洗錢及資恐風險評估作業，以適時且有效地瞭解所面對之整體洗錢與資恐風險。	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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</li> <li>● 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。</li> </ul>
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。	為有效掌控氣候變遷風險，旺旺友聯透過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。
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。



## 重大營運風險事件之處理程序

本公司堅守營運持續不中斷的承諾，這也是全體經營團隊與每一位同仁的共同責任。面臨現代社會諸多內部與外部之風險，其造成之損害可能使提供之各項產品或服務中斷或迅速擴大其災害，因此如何防範於未然並保障本公司之關鍵業務，用以預防與因應當今社會之風險則有其重要性。為確保關鍵業務在遭受不可抗力之重大故障、災難事故或人為破壞而中斷時，能在最短時間內以迅速、有效的方法回復正常運作，本公司參考全球業務營運持續（BCM）最佳實務經驗之相關標準之要求建立、實施、監督及維護營運持續管理系統，並由董事會授權總經理成立營運持續管理執行委員會，管理及負責營運持續管理系統（BCMS）之運作，以持續改進系統及程序之有效性並遵循相關法令法規，致力於維持營運持續不中斷，以保障客戶及利害關係人之利益。

2022年建置完成ISO 22301營運持續管理系統（Business Continuity Management System , BCMS），2023年接受驗證公司回訪查核並持續維護證書之有效性。



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，為即時處理重大營運風險事件並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。

### 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](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。



## 2 永續金融 守護客戶



- 2.1 綠色投資
- 2.2 永續商品與服務
- 2.3 普惠金融
- 2.4 公平待客
- 2.5 傾聽需求 - 滿心負責任
- 2.6 數位金融 - 投保好方便
- 2.7 個人資料保護與資訊安全防護



## 管理方針

### 重大主題

#### 綠色投資

### 政策方向

氣候變遷是全球性議題，成為企業永續發展的關鍵，減少碳排達到碳中和，已是長期趨勢，旺旺友聯產險經由目標及行動，展現公司因應氣候變遷及落實 ESG 的決心。

#### 2024 年短期目標：

- 投資 ESG 相關商品佔總投資部位比例目標維持 60% 以上。
- 訂定投融資部位轉型策略，以碳排強度不超過 3.0 為目標。

#### 2024 年至 2028 年中期目標：

### 核心目標

- 投資 ESG 相關商品佔總投資部位比例目標維持 65% 以上。
- 訂定投融資部位轉型策略，以碳排強度不超過 2.8 為目標。

#### 2032 年長期目標：

- 投資 ESG 相關商品佔總投資部位比例目標維持 70% 以上。
- 訂定投融資部位轉型策略，以碳排強度不超過 2.5 為目標。

### 績效成果

- 截至 2023 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 70%，優於原先設定目標 60%。
- 2023 年評估持有部位並未發生違反 ESG 原則之情事。

### 行動方案

- 評估投資標的，若經檢視有發生重大環保汙染事件或違反 ESG 之情事，且無明顯改善計畫者，將減少投資部位或不得新增投資。
- 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。
- 檢視旺旺友聯投資部位，以了解被投資公司溫室氣體排放情形與其所制訂之減碳目標是否達成預期結果，並落實股東行動，與被投資公司議合，引導被投資對象投入減碳。



## 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；同時逐年增加綠色債券投資，未來並考慮投資相關基金或 ETF。
- 公開資訊觀測站、全權委託受託機構提供統計資料、評估作業納入內部投資流程，以及投資部；同時購買資料庫系統，協助評估及管理。

### 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。
- 旺旺友聯搜集市場普遍共識認定之高碳排產業清單，2023 年底曝險金額約 1.70 億元，以水泥業最高，總曝險金額占總投資部位由 3.0% 降為 2.1%。

### 未來持續改善方案

旺旺友聯投資 ESG 相關商品偏重股權投資，逐年持續提升對綠色債券的投資比重，持續關注相關 ETF 或基金，以行動支持被投資企業落實低碳經濟及減碳計畫。

## 2.1 綠色投資



近年永續投資已成為許多企業篩選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的將 ESG 永續發展、責任投資等議題納入投資評估流程，以及採用 ESG 永續發展相關指標的程度，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 永續發展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」。旺旺友聯在法規政策方面則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 2018 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」。



### 六大核心戰略產業統計

為支持國家重點政策及產業發展需要，落實行政院「六大核心戰略產業推動方案」，提供以下六大核心戰略產業之投資，旺旺友聯產險 2023 年相較 2022 年大幅成長 115%。

#### 資訊及數位產業

- 電腦及其他零組件
- AI、AIoT
- 影音製作、資通訊服務

#### 資安卓越產業

- 半導體
- AI、5G

#### 臺灣精準健康產業

- 保健營養食品
- 醫院 / 藥局 / 診所
- 照護服務

#### 國防及戰略產業

- 航太
- 船艦
- 無人機

#### 綠電及再生能源產業

- 太陽能光電
- 燃料電池
- 風力發電、氫能

#### 民生及戰備產業

- 民生用品
- 醫療
- 糧食

單位：仟元

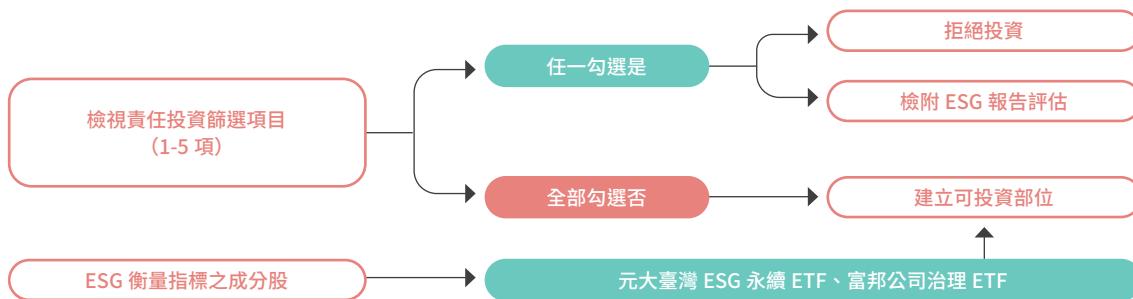
年度	資訊及 數位產業	資安 卓越產業	臺灣精準 健康產業	國防及 戰略產業	綠電及再生 能源產業	民生及 戰備產業	合計
2022 年	611,023	26,151	27,993	89,962	30,839	8,740	794,706
2023 年	1,435,164	56,929	62,407	67,050	47,647	36,783	1,705,979

### 綠色債券統計表

單位：仟元

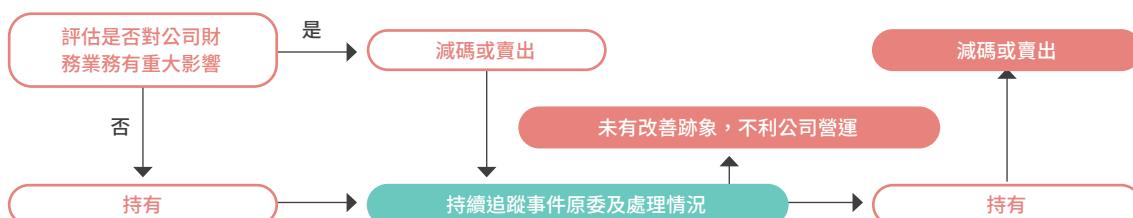
年度	發行機構	債券類型	幣別	投資餘額	主要用途
2022 年	-	-	-	未投資	-
2023 年	遠東新	綠色債券	TWD	100,000	廢棄物回收處理再利用

## 投資前評估



## 投資後管理

若被投資公司有違反 ESG 之情事發生：



## 責任投資篩選表格

	責任投資篩選項目	是	否
①	是否涉及軍事武器、槍枝、菸草等產業		
②	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，應至溫室氣體平台查詢近三年碳排量，作為投資參考 (E)		
③	是否違反人權條件 (S)		
④	過去一年內是否發生社會重大爭議且尚未改善 (S)		
⑤	過去一年內是否遭檢調調查 (G)		

## 對被投資公司進行風險評估，包含 ESG 永續發展相關之風險與機會

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 永續發展議題違規之揭露。
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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 永續發展原則之情形發生，旺旺友聯須持續追蹤事件原委及處理情況。</li> </ul>
風險與機會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被投資公司若違反 ESG 永續發展原則，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。</li> <li>● 以 ESG 永續發展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。</li> </ul>

## 揭露投資 ESG 金融商品之資訊

近三年旺旺友聯投資 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。

- ① 截至 2021 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 67%。
- ② 截至 2022 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 72%。
- ③ 截至 2023 年底，旺旺友聯投資 ESG 相關商品佔總投資部位約 70%。



依投資產業別和資產類型或投資金額佔比，統計資料截至 2023 年底（2023 年底總投資 ESG 商品比例較去年下降，主要因持有部位遭成分股剔除）。

### 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	1,066,375	1,694,857	63%
特別股	1,843,746	1,843,746	100%
債券	1,600,000	2,350,000	68%
金融業	-	105,483	0%
ETF	-	107,750	0%
REITs	-	321,109	0%
合計	4,510,121	6,422,945	70%

### 產業別

單位：仟元

項目	ESG 相關商品投資金額	分布比重
電子業	784,17	17%
傳產業	514,205	11%
金融業	3,211,199	71%
其他 (ETF/ 基金)	0	0%
合計	4,510,121	100%

訂定投融資部位轉型策略，2023 年 ESG 相關商品佔總投資部位比例 70%。

## 2.2 永續商品與服務



### 永續保險商品

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、再生能源建設相關	 微型電動二輪車  工程綠能設備保險
  農林漁牧、天災相關	 漁農保障  天災保障

### 交通保障

政府訂出的「2050 淨零排放目標」下，規劃發展的五大淨零科技領域，綠運輸的發展，就佔低碳目標很重要的一環。具備完整安全法規與掛牌條件的微型電動二輪車被看好將成為電動機車的主流。旺旺友聯響應政府政策，於 2022 年 11 月 30 日推出微型電動二輪車強制險，鼓勵大眾使用電動車，減少碳排放量外，對於車主、用路人，都有進一步的保障。微型電動二輪車 2023 年強制險出單件數 3,462 件，簽單保費 3,261,964 元。

### 綠能工程保險

旺旺友聯積極響應台灣推動綠能政策，提供綠能相關產業保險商品，協助綠色相關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，包含地熱發電、太陽光電、陸域風力、離岸風力等各式再生能源產業。旺旺友聯提供綠色相關產業鏈保險的支持，來保障各項綠能產業之風險，促進國內之綠能產業發展。

項目	2023 簽單保費收入
離岸風電設備	72,995,470
太陽能設備	123,688,408
地熱發電	2,368,030
陸域風力	11,871,222

## 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2023年止，累計漁船保險簽單保費收入達4.88億元持續成長。

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	2021	2022	2023
承保件數	157	160	169
年保費收入	25,370,400	27,681,587	28,558,607
成長率	-2.19%	9.11%	3.17%

**② 天氣指數型保險 - 「棗天氣參數保險」：**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。而於2023年承保之保險金額則達新台幣壹仟柒百餘萬，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。

### 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 - 2022	116	3,769,224	高雄市：田寮、阿蓮、六龜、燕巢、大社、岡山、旗山 屏東縣：九如、里港、高樹
2023	57	1,914,905	高雄市：田寮、阿蓮、岡山、燕巢、大社、六龜 屏東縣：九如、里港、高樹、鹽埔

## 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 76.2 萬件，累計簽單保費收入超過 16.95 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 年實施已逾 20 年，截至 2023 年 12 月 31 日止住宅地震險全國累積責任額為新台幣 5 兆 7358 億多元，有效保單件數為 350.4 萬多件，全國平均投保率超過為 37.85%（依據全國住宅戶數 915 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	2021	2022	2023
承保件數	190,071	195,712	194,818
年保費收入	260,142,199	260,770,903	261,298,481
成長率	2.08%	0.24%	0.20%

### 地震保險近 3 年的營業成績（商火）

年度	2021	2022	2023
承保件數	1,315	1,478	1,573
年保費收入	225,930,515	252,264,083	338,088,208
成長率	-0.16%	11.66%	34.02%

**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，2023 年承保件數 1,059 件，簽單保費收入約 2.67 億元，自 2020 年起颱風洪水險累積超過承保件數 3,925 件，累計簽單保費收入超過 7.44 億元。



## 永續保險服務

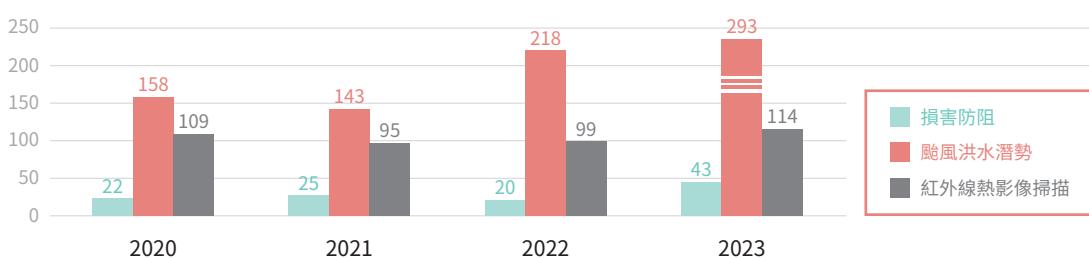
### 損害防阻服務

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：**提供客戶颱風洪水潛勢風險分析及工安、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，颱風洪水潛勢風險分析累計服務 2,291 件，損害防阻建議 346 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 1,733 件。

### 守護內容

損害防阻、颱風洪水潛勢風險分析、紅外線熱影像掃描近三年服務件數。



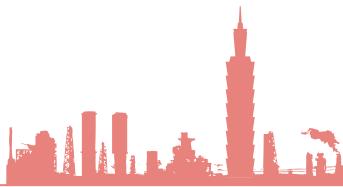
- 損害防阻科實際作業流程（損害防阻科實際接觸現場之第一線人員，除擔當諮詢窗口，亦會至現場做風險評估、提出具體改善建議，確保客戶能永續營運）：



- 旺旺友聯提供多元損防服務



## 2.3 普惠金融

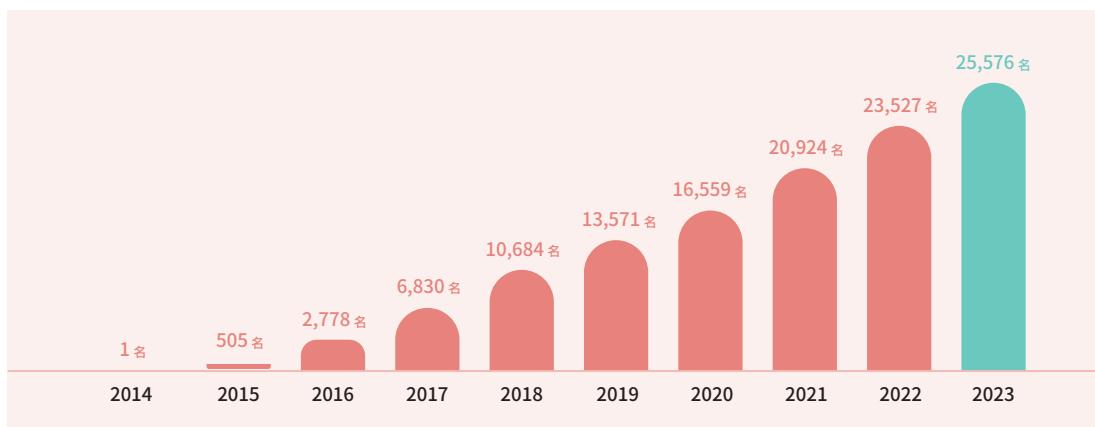


### 微型保險

◎ 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，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。

2023 年微型保險承保人數為 2,049 名保戶，承保金額 847,200,000 元。



累計至 2023 年贊助社福團體微型保險家數	累計至 2023 年微型保險承保人數	累計至 2023 年微型保險承保金額
53	25,576	10,893,200,000

統計方式：統計期間為 2014 年 ~2023 年期間，累計的贊助團體數及承保人數。

### 六十五歲以上客戶的傷害保險

台灣屬已開發國家，少子化、高齡化的趨勢難以逆轉，依國發會公布人口推估報告，預估 2025 年台灣就會進入進入超高齡社會、意謂每 5 人有 1 位是 65 歲以上老人，到了 2034 年，全國一半以上都是超過 50 歲的中高齡。

另內政部表示，根據世界衛生組織定義，65 歲以上老年人口占總人口比率達到 7% 時稱為「高齡化社會」，達到 14% 是「高齡社會」，若達 20% 則稱為「超高齡社會」，我國老年人口比率在 82 年便超過 7%，進入高齡化社會，而後受到戰後嬰兒潮世代陸續成為 65 歲以上老年人口影響，我國老年人口自 100 年起加速成長，並於 106 年 2 月首度超過幼年人口（老化指數達 100.18），至 107 年 3 月，我國 65 歲以上老年人口占總人口比率達 14.05%，已正式邁入高齡社會。

旺旺友聯秉取之社會用之社會的精神，長期以來向為產險中少數願意投入經營資源於長者意外保險的業者，系列商品於市場保有一定的口碑與穩定的佔有率，2023 年度該商品簽單保費約 2,438 萬元，成長率達 20%，在善盡企業社會責任的經營方針下，將持續因應需求，精進新商品研發，以提供銀髮族更優質的保障。

## 2.4 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

##### 2024 年短期目標：

- 依 KPI 計劃落實執行。

##### 2024 年至 2028 年中期目標：

- 循序漸進改善，展現獲獎成果，朝公平待客評核最佳進步獎邁進。

##### 2032 年長期目標：

- 提昇公平待客評核之排名。

#### 績效成果

- 貝氏信評發佈旺旺友聯維持 A- (Excellent)，展望為穩定。

- 荣獲 2023 卓越保險評比：「卓越 ESG 永續金融獎」。

- 荣獲金管會頒發 2023 年微型保險「身心障礙關懷獎」。

- 荣獲 2023 年保險信望愛獎「最佳社會責任獎」優選。

#### 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

- 訂定公平待客年度 KPI，每季追蹤檢討

- 內外部稽核

#### 未來持續改善方案

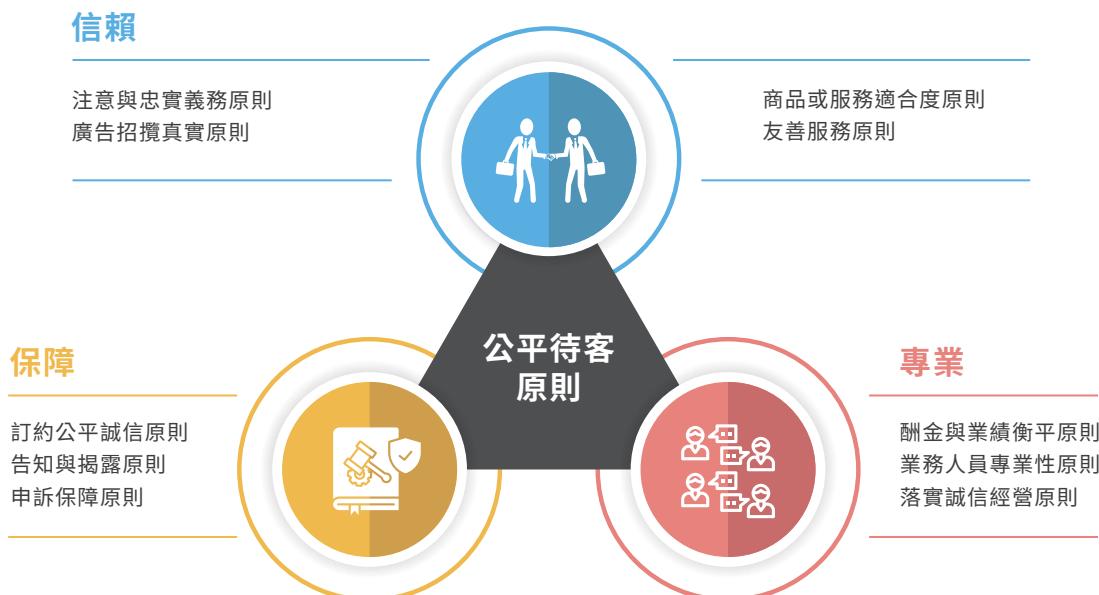
持續依 KPI 落實執行並於每季追蹤檢討

## 由上而下 深植文化 - 「旺旺友聯公平待客推動執行小組」

由董事會指派董事參與擔任召集人，成立「公平待客推動執行小組」，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

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

## 亮點成績

- 中華信評 AA (twn)
- 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 2023 卓越保險評比「卓越 ESG 永續金融獎」。
- 榮獲金管會頒發 2023 年微型保險「身心障礙關懷獎」。
- 榮獲 2023 年保險信望愛獎「最佳社會責任獎」優選。



## 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
 <b>訂約公平 誠信原則</b>	<p><b>①公平待客 最高支持：</b>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」。</p> <p><b>②商品開發 公平誠信：</b>強化商品規劃及審查，並就是否符合各項「公平待客原則」進行審查，為客戶把關。</p>
 <b>注意與忠實 義務原則</b>	<p><b>①堅持原則 完整審查：</b>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。</p> <p><b>②系統比對 防弊周全：</b>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。</p>
 <b>廣告招攬 真實原則</b>	<p><b>①多重把關 確保真實：</b>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」。</p> <p><b>②招攬真實 嚴查不法：</b>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「1件」。</p>
 <b>商品或服務 適合度原則</b>	<p><b>①多重審查 完整評估：</b>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。</p> <p><b>②微型保險保障弱勢：</b>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 2022 年度身心障礙者承保保費比例 0.2%，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」、2022 年獲微型保險競賽永續關懷獎、2023 年獲得微型保險「身心障礙關懷獎」。</p>
 <b>告知與 揭露原則</b>	<p><b>①充分告知 完整揭露：</b>從事業務招攬時，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。</p> <p><b>②善盡義務 實確實酌：</b>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。</p>
 <b>酬金與業績 平衡原則</b>	<p><b>①定期監控 適當調整：</b>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。</p> <p><b>②績效衡量 合理適切：</b>辦理業務人員薪酬以及績效考核，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。</p>
 <b>申訴 保障原則</b>	<p><b>①專責協助 保障申訴：</b>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。</p> <p><b>②定期監控 持續改善：</b>「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。</p>
 <b>業務人員 專業性原則</b>	<p><b>①公平待客 全員意識：</b>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，將公平待客原則納入全體員工必修課程，並每週持續宣導。</p> <p><b>②連結績效 創造成果：</b>各單位主管於年度考核時，將單位人員對於公平待客原則之遵循情形列入評量。</p>
 <b>友善 服務原則</b>	<p><b>①友善高齡者、身心障礙者之照顧：</b>金融友善服務教育訓練課程全員參與，官網友善服務專區，提供老花眼鏡。</p> <p><b>②微型保險持續獲得肯定：</b>2020 年獲頒微型保險競賽－永續關懷獎殊榮、2021 年獲「微型保險競賽身心障礙關懷獎」、2022 年獲微型保險競賽永續關懷獎、2023 年獲得微型保險「身心障礙關懷獎」。</p>
 <b>落實誠信 經營原則</b>	<p><b>①從上而下 全體實行：</b>全體員工每年法定教育訓練包含誠信經營。</p> <p><b>②內控管理 有效機制：</b>公平待客原則導入內控制度並每年檢核。</p>

## 由內而外 以客為尊 - 「商品資訊完整透明」

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。旺旺友聯將公平待客的精神落實於各項流程之中，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。



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。

服務項目	誠信原則
商品設計	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 商品設計應符合公平合理、平等互惠及誠信原則。</li> <li>● 確保廣告文宣符合招攬真實原則。</li> </ul>
招攬與核保	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 核保作業無正當理由不得對特定客戶而有不公平待遇。</li> <li>● 依法注意客戶資料安全維護、運用及處理。</li> </ul>
理賠與客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 重視客戶意見，提供多元申訴管道及落實爭議處理程序。</li> </ul>

## 2.5 傾聽需求 - 滿心負責任

「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，透過客戶的反饋，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，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，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是旺旺友聯實踐價值的所在。

旺旺友聯除實踐對客戶的重視外，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印象，將藉由客戶口碑介紹持續厚植於大眾心中。



2023 年客服人員滿意度為 **99.5%**



已取得資訊安全管理 ISO27001 驗證通過，  
並持續驗證以確保證書的有效性



2023 年理賠滿意度為 **94.1%**



2023 年已完成  
**BS10012 國際標準年度續審驗證**



2023 年評議比率為 **0.6116**



公告產險業履行  
個人資料保護法告知義務內容



2023 年提供道路救援約達 20,138 件，  
滿意度 **97.5%**



2023 年經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、出險報備及理賠事宜、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。

服務管道	服務內容
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

2023 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%**  
受訪者表示滿意。

### 理賠滿意度調查

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。

### 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。

#### 2023 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

————— 2023 年理賠滿意度為 **94.1%** —————

### 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。

#### 2023 年道路救援滿意度調查四個項目：

- 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

————— 2023 年道路救援滿意度為 **97.5%** —————



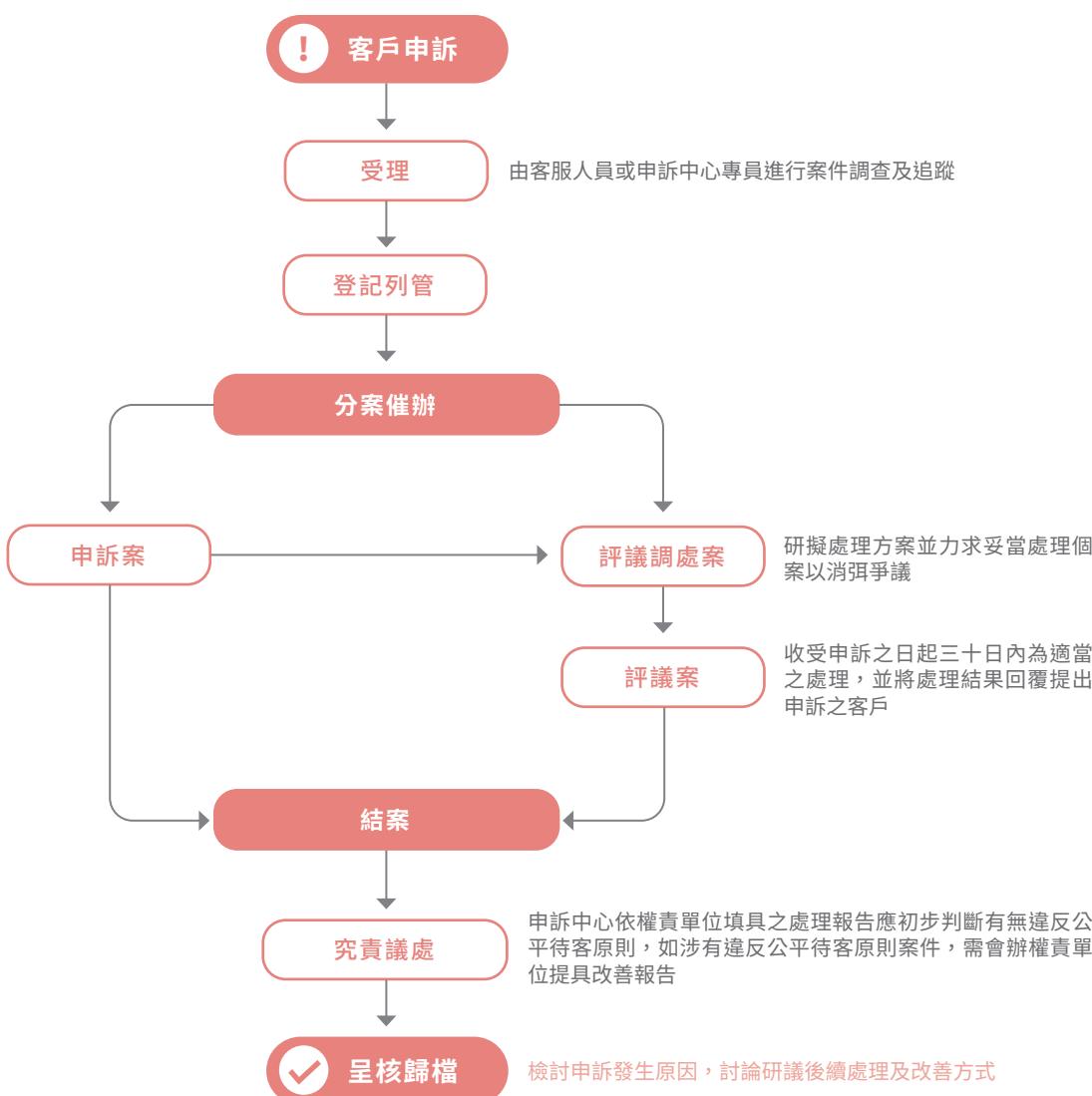
## 多元化的溝通與申訴管道

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





## 身心障礙客戶及六十五歲以上客戶的服務

### 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，旺旺友聯重視身心障礙客戶及六十五歲以上客戶的友善便捷服務於 2023 年 1 月設立「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」，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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 官網提供無障礙網頁服務並已於 2022 年 03 月 18 日取得 A 級等級認證標章。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 權益保障：為維護身心障礙及六十五歲以上客戶之權益，旺旺友聯設立「身心障礙暨樂齡服務專線」及可撥打 24 小時 0800 服務專線協助聯繫。</li> </ul>
針對員工教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>
手語相關服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> </ul>

### 官網理賠服務專區設置車險理賠線上報案平台

為提升客戶理賠滿意度，於官網理賠服務專區建置車險理賠線上報案平台，提供客戶更多元且便捷的理賠報案方式。透過理賠線上報案平台，客戶於系統輸入理賠所需相關資料後，系統將即刻通知理賠單位後續處理聯絡，客戶所輸入資料亦將套印在理賠申請書上郵寄給客戶，客戶可直接列印理賠申請書後簽名或蓋章，節省填寫申請書所花費的時間，之後再將理賠申請書紙本直接寄回給理賠單位，減少親自臨櫃辦理的奔波。統計 2023 年 11 月上線後透過線上報案平台申請的理賠案件計有 35 件。

## 2.6 數位金融 - 投保好方便



### 管理方針

**重大主題** 數位金融

**政策方向** 旺旺友聯設立 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、增加互動，進而使旺旺友聯得以有效解決顧客或保戶之訴求，並且透過真人 1 對 1 的互動軌跡，持續檢討改進作業方式或處理流程。

#### 2024 年短期目標：

- 持續透過網路投保平台提供客戶 24 小時不間斷的保險服務，包括：網路投保、多元繳費、保單查詢與批改、理賠申請、快速續保等服務，使其充分享受科技帶來的便利。預計 2024 年網路投保的會員數將成長 30%、簽單保費將成長 27%。
- 持續推廣電子保單、電子條款等節能減碳的行動，預計 2024 年將因此省下 522 萬張用紙。
- 韻應環保愛地球，旅平險、行動電話險全面採用電子保單，可大幅減少紙張及印刷耗材的使用。

#### 2024 年至 2028 年中期目標：

- 探索金融科技的多元性，持續為客戶帶來更貼心的服務及體驗：持續蒐集並分析各平台的廣宣及投保數據，以期推薦給潛在客戶及既有客戶最合乎其需求的保險商品。
- 擬增加 30 秒 ~ 1 分鐘長度的短影片素材量，並利用時下最夯的短影音平台來播送（如：IG、FB、Line、Youtube），以提供保險相關知識予年輕族群，達到因材施教、事半功倍的效果。
- 擬於網路投保平台加入生物辨識功能來強化會員登入及交易的安全性，讓客戶安心投保。
- 提供更便捷、更友善的續保流程及理賠服務，方便客戶持續獲得高品質的網路投保服務。
- 韵應國際化趨勢，將網路投保平台 - 保單查詢功能增加英文版介面，以提升網路保險服務之度及友善度。

#### 2032 年長期目標：

- 擬使網路投保的電子保單、電子條款使用率達 70% 以上。
- 擬針對「電動車」、「綠能」等未來趨勢推出更多網路保險商品，並妥善運用淺顯易懂的廣宣及社群內容來降低投保門檻，以期使網路投保的簽單保費較 2023 年成長 300%。

**績效成果**

- 2023 年網路投保平台的會員數成長 45%、簽單保費成長 46%。
- 2023 年官方 YouTube 頻道原創了 2 支公司形象影片、4 支教育型影片、6 支消費型影片，另與網紅合作推出了 5 支消費型影片，使頻道瀏覽數增加了約 143 萬人次。
- 官方 FB 粉絲專頁的粉絲數增加了約 1,709 人，成長率約 1.9%。
- Line 官方帳號的粉絲數增加了約 2,742 人，成長率約 33%。

**行動方案**

- 因應新冠疫情後大幅增加的國外旅遊需求，領先同業推出含法定傳染病之旅平險方案、開放未滿 15 歲孩童投保，並持續優化投保流程，積極回應客戶所需。
- 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。
- 自 2022 年起，於官方 YouTube 頻道推出了一系列「3 分鐘學保險」的趣味影片，從熱門網路迷因中提取「汽機車保險、住宅火災保險、行動電話保險」相關主題，內容輕鬆幽默、簡單易懂，便於客戶學習產險知識、降低投保門檻。



### 如何管理

**投入資源**

- 2023 年投入網路廣宣預算約 1,050 萬元。
- 2023 年投入跨部門專責人力約 10 人。

**回饋機制**

- 官方網站、客服信箱、免付費客服電話、官方社群平台（Facebook 粉絲專頁、LINE 官方帳號、YouTube 頻道）。

**評估機制**

- 2024 年網路投保平台的簽單保費成長率，係依 2023 年整體產險網路投保的成長率達 18% 來推估。
- 2024 年可節省的紙張數量，係以每份保單 / 條款平均消耗 3 張紙來推估。
- 2024 年官方社群平台的粉絲增加數量，係以網路廣宣預算較前一年增加 46% 來推估。

**未來持續改善方案**

- 預計 2024 年網路投保平台的會員數將成長 30%、簽單保費將成長 38%。
- 持續透過網路投保平台推廣電子保單、電子條款等節能減碳的行動，預計 2024 年將因此省下 18 萬張用紙。
- 預計 2024 年官方 YouTube 頻道粉絲訂閱數將突破 1,500 人。
- 預計 2024 年官方 FB 粉絲專頁的粉絲數將增加 2,000 人。
- 預計 2024 年 Line 官方帳號的粉絲數將增加 3,000 人。



## 數位績效表現

- **已開放網路投保商品：**  
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）、行動電話保險，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，第一時間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應各種問題，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。
- **YouTube 頻道：**  
旺旺友聯 YouTube 頻道於 2022 年起推出了一系列「3 分鐘學保險」的趣味影片，從熱門網路迷因中提取「汽機車保險、住宅火災保險、行動電話保險」相關主題，內容輕鬆幽默、簡單易懂，是消費者學習產險知識的最佳途徑。
- **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。2023 年電子保單簽發數為 626,457 張，占全年總簽單件數 35%。
- **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 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止，全年共計核發 782,654 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 QRCode，即可連結至官網下載及閱讀保單條款。統計 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日止，共計 1,115,323 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速完成的簡單小事，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 2023 年為止，網路投保累計共 148,618 張保單，總保費收入約 4 億零 170 萬元。

旺旺友聯成立網路投保專屬官方網站，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）、行動電話保險。

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，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及投保與客服流程，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。

## 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，是旺旺友聯一直堅持在做的事。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、增加互動，進而使旺旺友聯得以有效解決顧客或保戶之訴求，並且透過真人 1 對 1 的互動軌跡，持續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。

社群媒體



Facebook 粉絲專頁



Line@ 官方帳號



YouTube 官方頻道

2023 年  
經營狀況

累計粉絲數：1.1 萬  
年度發文則數：139

累計好友數：6,668  
年度推播則數：62

累計訂閱數：969  
年度發佈影片數：17  
累計觀看數：3,251,402  
累計曝光數：403,956

## 2.7 資安防護 滴水不漏



### 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

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 2026 年 10 月。
- 2017 年導入 ISO/IEC 27001 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) ，證書有效期限至 2025 年 10 月。

項目	2023
資訊外洩事件數量	0 件
與個資相關的資訊外洩事件占比	0 %
因資訊外洩事件而受影響的顧客數	0 位

### 持續完善個人資料保護管理體系

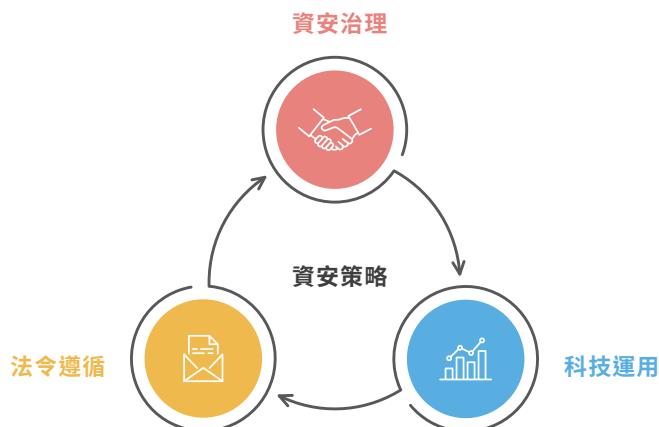
旺旺友聯長期重視資安議題，持續提升公司資訊安全能力，設有資訊安全專責單位審視並控管資安風險，杜絕客戶隱私及資料外洩，並於公司官網設有「個人資料告知事項及隱私聲明」專區，在符合法令範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，善盡客戶資料保護之責，並制定個人資料保護管理相關規範，全公司皆嚴格遵循其相關規範，並定期檢視規範之法令適妥性。

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。

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，一個環節一個步驟放大檢視，加強優化，全面提升資安防護能力。



## 資訊安全管理



## 管理方針

重大主題	資訊安全
政策方向	遵循相關法規及強化資安治理
<b>2024 年短期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 零資安通報事件社交工程演練點擊率皆在 5% 以內</li> <li>● ISO27001:2022 改版並通過認證</li> <li>● DLP 個資防護系統建置</li> <li>● 網站防置換系統建置</li> </ul>	
<b>核心目標</b>	
<b>2024 年至 2028 年中期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資安評估作業零高風險</li> </ul>	
<b>2032 年長期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入零信任網路</li> </ul>	
<b>績效成果</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 導入資訊安全管理系統，並取得 ISO 27001 認證通過</li> <li>● 每年辦理電腦系統資訊安全評估作業報告</li> <li>● 2023 年兩次社交工程演練點擊率平均在 5% 以內</li> <li>● 每月呈核資安月報持續掌握資安防護系統完善情形，2023 年零資安通報事件</li> <li>● 持續推動特權工具，即時監控特權連線，必要時可中斷其連線，防竊改錄影及安全的儲存稽核軌跡。</li> <li>● 持續推動員工帳號行為模式分析系統，偵測主機異常或執行程序，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。</li> </ul>	
<b>行動方案</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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)。</li> <li>● 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。</li> </ul>	

## 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
未來持續改善方案	持續接受驗證公司回訪查核，並就查核人員所提出之建議事項進行內部討論後，訂定並執行相關優化行動方案



## 2023 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) 設備	入侵防禦系統設備，加強防護功能，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	設有 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。
特權系統工具	設有即時監控特權連線，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	設有偵測主機異常或執行程序，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。
WVD 工具	使用雙因子認證，強化系統安全
CICD 及程式開發源碼檢測工具	提升程式流程自動化，源碼檢測以降低該程式漏洞產生之風險。
資訊推動委員會會議	每季高階主管召開資訊推動委員會會議，持續深化資安治理，確保系統持續營運與資料安全。



## 提高風險控管能力

### 2023 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。



### 旺旺友聯參加 2018 年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

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，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。2023 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，並每季舉行資訊推動委員會會議，持續深化資安治理，皆為旺旺友聯對客戶資料安全層層防護把關。



## 3 氣候變遷 積極守護



- 3.1 氣候變遷行動
- 3.2 資源管理 - 節約不浪費
- 3.3 永續供應鏈管理



## 管理方針

### 重大主題

#### 氣候變遷管理

### 政策方向

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。

### 核心目標

#### 2024 年短期目標：

- 鑑別短中長期氣候風險傳導路徑，並掌握重大性氣候風險對營運策略與財務規劃之影響，以評估營運策略的氣候韌性

#### 2024 年至 2028 年中期目標：

- 提升氣候意識，持續精進碳盤查及揭露管理事項

#### 2032 年長期目標：

- 推動氣候變遷減緩行動，持續提升符合氣候目標之相關業務規模

### 績效成果

- 2024 年訂定逐年檢討降低對於環境或氣候變遷風險高度敏感之企業或產業之相關業務，作為氣候相關風險胃納，持續監督以確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任。
- 為完善氣候治理架構，成立氣候變遷風險管理小組，統籌辦理氣候變遷相關議題之推動。
- 管理階層與董事會成員進修氣候相關議題之訓練課程。

### 行動方案

- 提升 ESG 指標商品之簽單保費。

- 派遣同仁參加氣候相關課程，包括碳盤查（ISO 14064）、碳足跡（ISO 14067），並取得相關證照。



## 如何管理

### 投入資源

- 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；
- 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

#### 內、外部查核建議改善事項

### 評估機制

#### 永續發展委員會定期會議檢視執行進度及成果

## 3.1 氣候變遷行動



世界經濟論壇（World Economic Forum, WEF）公布了 2024 年全球風險報告，深入探討了在技術快速變革、經濟不確定性、全球暖化和衝突等多重背景下，未來十年可能面臨的嚴重風險。在短期內，全球面臨最大的風險為「錯誤和假資訊」，而在較長期的未來，與氣候相關的威脅成為全球主要面臨的重大風險。報告指出，在未來兩年內，錯誤和假資訊可能引發社會動盪，同時也可能促使政府實施審查、宣傳和對資訊自由流動的控制。而以未來十年來看，隨著世界接近或超越「氣候臨界點」（climate tipping points），與氣候相關的威脅在十大風險中占據了五項。

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」之架構及我國金管會發布之「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，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。



### 治理

#### 董事會

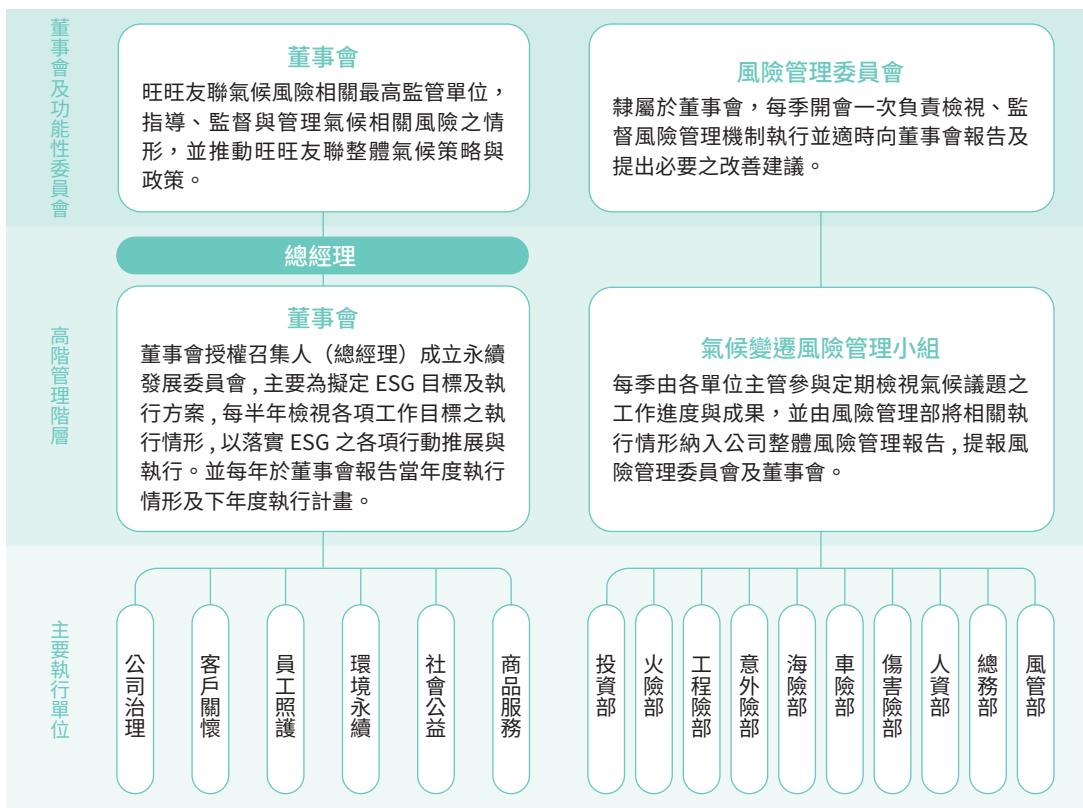
- 旺旺友聯為建立有效的治理架構，以董事會為旺旺友聯氣候風險相關最高監管單位，指導、監督與管理氣候相關風險之情形，並推動旺旺友聯整體氣候策略與政策。轄下設有風險管理委員會，負責檢視、監督風險管理機制執行，並適時向董事會報告及提出必要之改善建議。2023 年由風險管理部提報 4 次風險管理委員會、及 4 次董事會報告。
- 旺旺友聯成立風險管理委員會，以強化公司的管理與控制制度。委員會由獨立董事、董事或高階主管人員組成，每屆任期三年，最少三人擔任，且應有至少一名具備金融保險、會計或財務專業背景的獨立董事擔任召集人。委員會的主要任務包括擬定風險管理政策、定期向董事會提報風險管理報告、協助監督公司各部門的風險管理活動，以及協調跨部門之風險管理功能等。旺旺友聯亦設有風險管理部，其職責主要包括協助擬訂並執行董事會所核定之風險管理政策與指導原則，依據風險胃納協助擬訂風險限額，彙整各單位所提供之風險資訊，協調及溝通各單位以執行政策與限額。此外還需要定期提出風險管理相關報告，定期監控各業務單位之風險限額及運用狀況，協助進行壓力測試，必要時進行回溯測試（Back Testing），以及處理其他風險管理相關事項。

#### 管理階層

- 旺旺友聯訂有「氣候變遷風險管理辦法」，並成立「氣候變遷風險管理小組」<sup>註 1</sup>，辦理氣候變遷相關議題之推動，追蹤各小組及部門氣候相關風險管理執行情形，每季納入風險管理報告，呈報風險管理委員會及董事會。2023 年氣候變遷風險管理小組」共計開會 4 次。
- 董事會授權召集人（總經理）成立永續發展委員會，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小組，主要為擬訂 ESG 目標及執行方案，每半年檢視各項工作目標之執行情形，並於年度終了後四個月內向董事會報告上年度實施成效，以深化旺旺友聯永續發展政策之落實及執行。

註：由總經理指派之副總經理擔任召集人，組成單位包含投資部、火險部、工程險部、意外險部、海險部、車險部、傷害險部、人資部、總務部、風管部。

## 氣候變遷風險管理組織圖



## 治理績效

- 2024 年訂定逐年檢討降低對於環境或氣候變遷風險高度敏感之企業或產業之相關業務，作為氣候相關風險胃納，持續監督以確保風險管理之有效性並負整體風險管理之最終責任。
- 為完善氣候治理架構，成立氣候變遷風險管理小組，統籌辦理氣候變遷相關議題之推動。
- 管理階層與董事會成員進修氣候相關議題之訓練課程。



## 策略

為評估氣候變遷對公司可能帶來之風險與機會，適時於營運策略規劃和決策過程中納入氣候變遷因子，以響應政府及支持企業能源轉型，並推動各項環保節能減碳措施、減少溫室氣體排放量、推廣綠色金融服務等，以期減緩與調適氣候變遷所帶來之營運衝擊。旺旺友聯透過內部工作坊形式研討各式氣候風險所帶來之影響（含政策和法規變動、技術創新、市場結構變化、商譽、立即性極端天氣事件或長期性氣候模式變化）以及因氣候變遷而延伸出之發展機會（資源效率、能源來源、產品與服務、市場及韌性）並進行氣候風險矩陣辨識，對其鑑別出之重大影響風險因子進行風險議題評估與管理。

各單位於訂定年度經營目標及業務、商品與投資策略時，亦將氣候相關風險與機會之影響納入考量。經由各業務單位參與討論辨識及評估氣候變遷之影響項目、對公司營運衝擊，進而擬定相關因應措施，同時鑑別出影響期間（短、中、長期）及潛在財務影響。



## 旺旺友聯氣候風險與機會之辨識

透過各業務單位參與討論辨識，依據各項氣候風險機會因子所判斷出的「風險發生可能性」和「影響程度」之結果，作為排序風險重大性之依據，針對前幾大之項目，說明氣候變遷相關項目對公司營運衝擊之影響期間（短、中、長期）之財務影響情形及因應措施：

### 氣候變遷風險矩陣



財務影響判定標準		可能性判定標準			影響期間判定標準	
評等	氣候變遷造成財務影響	評等	可能性	判定準則：機率	評等	時間年限
5	大於五千萬元	5	高	大於 95%	短期	3 年內會發生
4	大於一千萬元，小於五千萬元	4	中高	75%~95%	中期	3-10 年內發生
3	大於五百萬元，小於一千萬元	3	中	50%~75%		
2	大於一百萬元，小於五百萬元	2	中低	20%~50%	長期	未來 10 年 會後發生
1	小於一百萬元	1	低	小於 20%		

轉型風險		實體風險		機會	
R2	市場 - 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	R1	立即性 - 創烈地天然災害造成公司承保資產嚴重損害	O1	低碳能源 - 使用再生能源
R3	商譽 - 公司未能致力於低碳轉型，造成商譽受損	R5	立即性 - 颱風、強降雨造成營運中斷、人員傷亡	O2	產品與服務 - 開發或增加低碳產品和服務
R4	商譽 - 公司未能即時因應氣候變遷，造成客戶不滿	R6	長期性 - 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	O3	市場 - 進入新型或新興市場增加新商機
R7	法規 - 繳納碳稅	R9	長期性 - 氣溫升高，用電度數增加	O4	數位金融服務 - 低碳轉型技術提升營運效能
R8	法規 - 未能遵循氣候相關政策或法規而遭受裁罰			O5	營運韌性 - 減緩與適應氣候變遷帶來衝擊
R10	市場 - 極端氣候導致投資部位風險增高				



## 氣候變遷風險因應

類型	相關風險事項 / 影響範圍	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政策或法規趨嚴，可能增加營運成本	短	營運成本增加	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 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</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 對針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</li> </ul>
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	短	收入減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 持續開發智慧金融技術、新商品及創新發展策略</li> <li>② 鑽研政府政策推動電子保單；開辦網路投保服務</li> <li>③ 推行綠色採購，採用具環保節能標章產品</li> </ul>
轉型風險  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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	永續相關金融商品 / 服務，已成為市場、企業評估標的一之一，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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 「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</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
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	中	公司名譽貶落 收入減少	<ul style="list-style-type: none"> <li>③ 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</li> </ul>
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	中	營運中斷 資產價值減損	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 對針對地震、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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>

類型	相關風險事項 / 影響範圍	影響期間	潛在財務影響	因應措施或監控機制
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	中	營運成本增加 資產價值降低	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
	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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>



## 氣候變遷機會因應

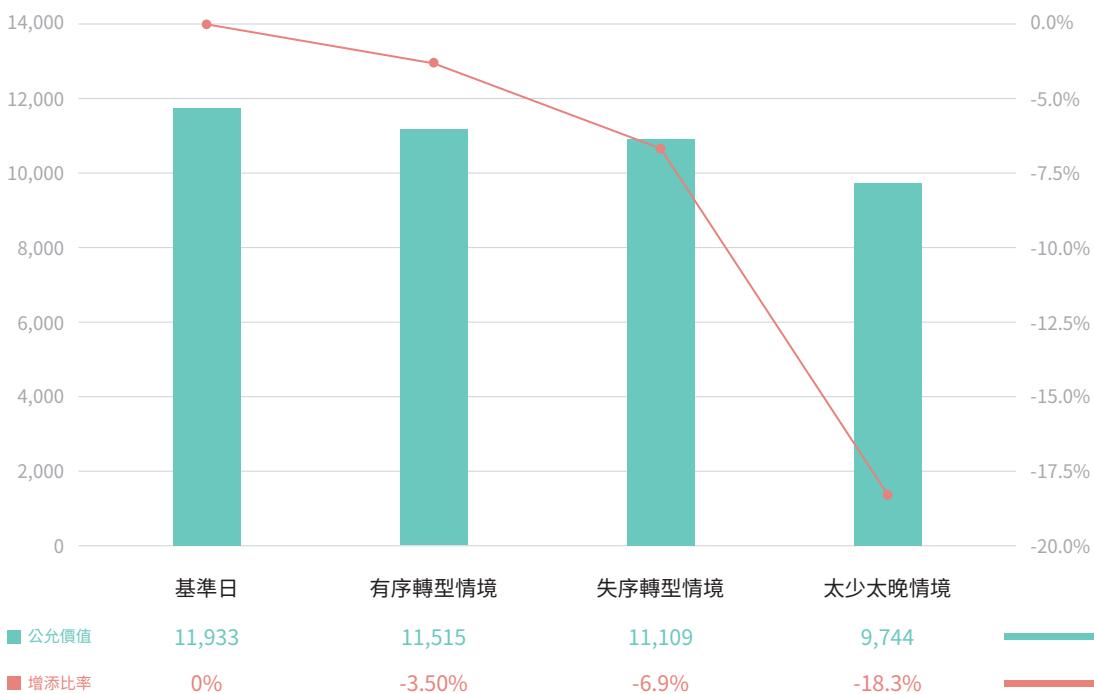
類型	相關風險事項 / 影響範圍	影響期間	潛在財務影響	因應措施或監控機制
機會	低碳能源	長	營業成本增加 企業形象增加	於自有營業處所建構太陽能發電板，減少購買電力，多餘之再生電力則可出售
	產品與服務	短	營收增加	由旺旺友聯商品部門負責規劃並持續關注市場及發展綠色金融商品與服務，提供符合客戶需求之相關主題商品
	市場	長	營收增加	針對各項綠色保險商品、服務或氣候變動客戶調解方案，投入研發與創新，滿足客戶需求，提高公司保費收入。例如：綠能電力保險，（水、風力發電保險等），天氣保險等
	數位金融服務	中	降低營運成本	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 提升作業服務效率、客戶服務數位化，減少資源消耗</li> <li>② 推廣保單無紙化，鼓勵民眾使用電子保單、電子式強制證</li> <li>③ 重新調整與改善同仁的作業流程，降低紙本作業</li> </ul>
	營運韌性	長	獲利穩定 成本支出減少	透過參與內外部研討會議、培養因應氣候變遷的調適能力，以管理相關風險並掌握機會，進而強化公司整體營運韌性



## 情境分析

為進一步了解氣候變遷風險對旺旺友聯之影響，利用氣候情境分析，衡量各式情境下可能產生之情形，並積極展開相關管理作為與因應措施，以增進旺旺友聯之氣候韌性。

- 參考國際保險監理官協會 (IAIS)2021 年發佈之全球保險市場報告氣候變遷特輯在三種不同之氣候變遷情境下(有序轉型、失序轉型及太少太晚情境)，探討公司之資產曝險在不同情境下之可能損失。(包含債券類、權益類、不動產等)。相關分析結果呈報至高階管理階層以利管理階層及相關單位了解各情境風險對本公司的影響，將氣候風險納入策略調整考量。



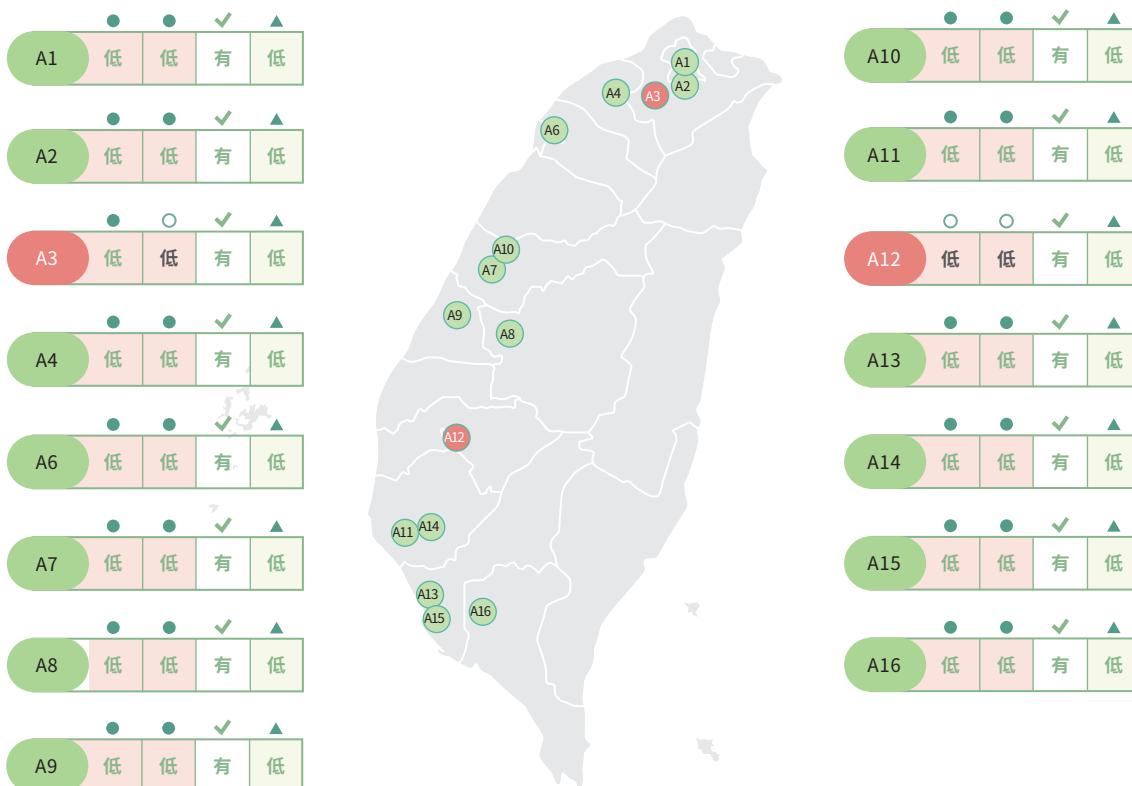
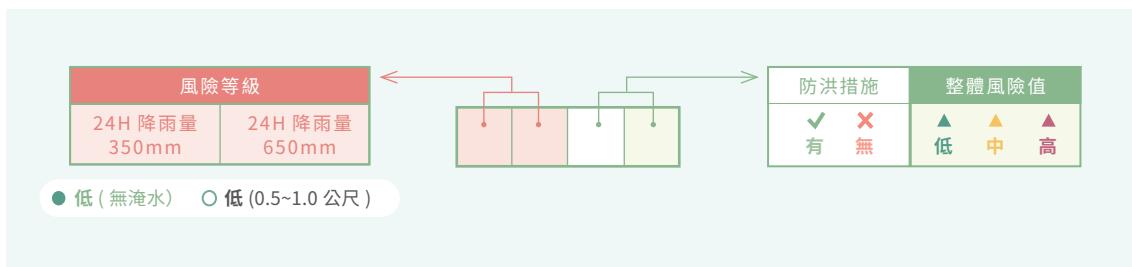
- 為瞭解實體風險對各營運據點及投資部位的衝擊程度，運用颱風洪水相關數據模型，並假設水庫與防洪設施正常操作，無設施破壞且無堤防潰堤情形下，在 24 小時雨量重現下，推測各地區可能發生之最大淹水深度，並得到在各分公司、服務中心及通訊處均顯示為低風險。所有據點準備相對應之防洪措施，包含：

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

公司訂有「經營危機應變措施」確保發生重大事件時 (如緊急事件、天然災害等) 得以啟動緊急應變小組妥善因應與降低可能造成之影響，而不危及公司正常營運。



## 分公司分析

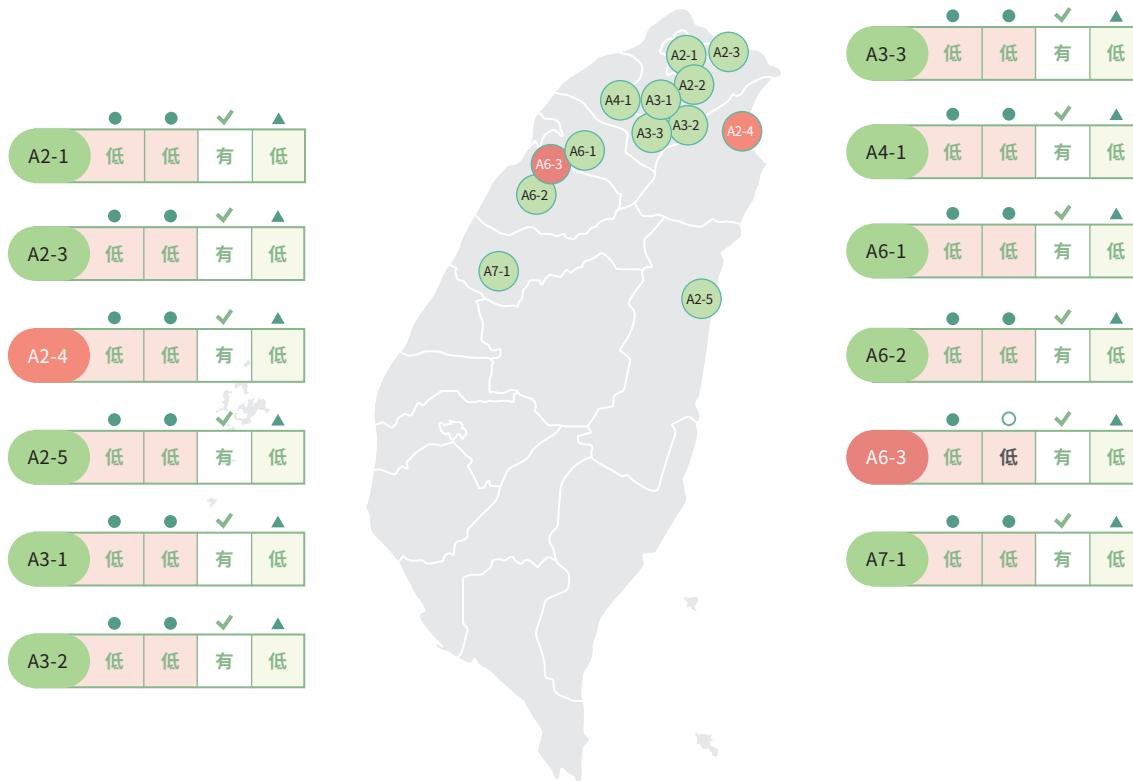
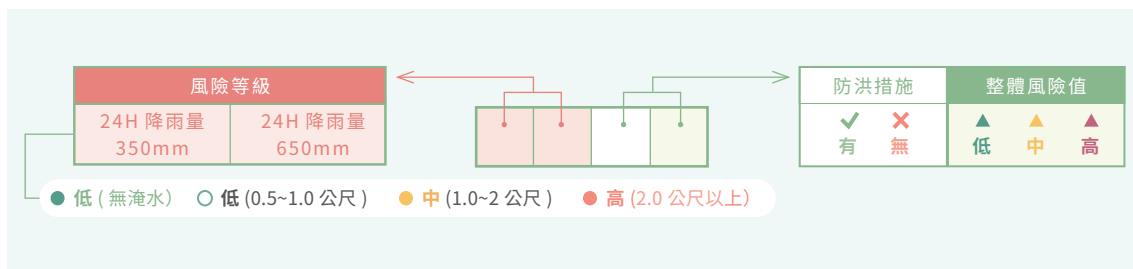


NO	單位	地址
A1	總公司	台北市忠孝東路四段 219 號 4 樓
A2	永安分公司	台北市忠孝東路六段 467 號 2 樓
A3	台北分公司	新北市板橋區文化路二段 453 號 9 樓
A4	桃園分公司	桃園市大興西路二段 6 號 2 樓
A6	新竹分公司	新竹市東區東光路 55 號 3 樓之 2
A7	台中分公司	台中市西屯區文心路三段 230 號 4 樓
A8	南投分公司	南投縣草屯鎮和興街 94 號 4 樓之 1
A9	彰化分公司	彰化市中山路一段 401 號 7 樓

NO	單位	地址
A10	豐原分公司	台中市豐原區圓環西路 23 號 7 樓
A11	台南分公司	臺南市南門路 75 號 6 樓
A12	嘉雲分公司	嘉義市興業西路 336-1 號 9 樓 1
A13	北高雄分公司	高雄市岡山區介壽路 74 號 1、2 樓
A14	永康分公司	臺南市永康區中華路 425 號 17 樓之 1
A15	高雄分公司	高雄市前金區中山二路 533 號 10 樓
A16	屏東分公司	屏東市公園路 19 號之 4



## 服務據點分析

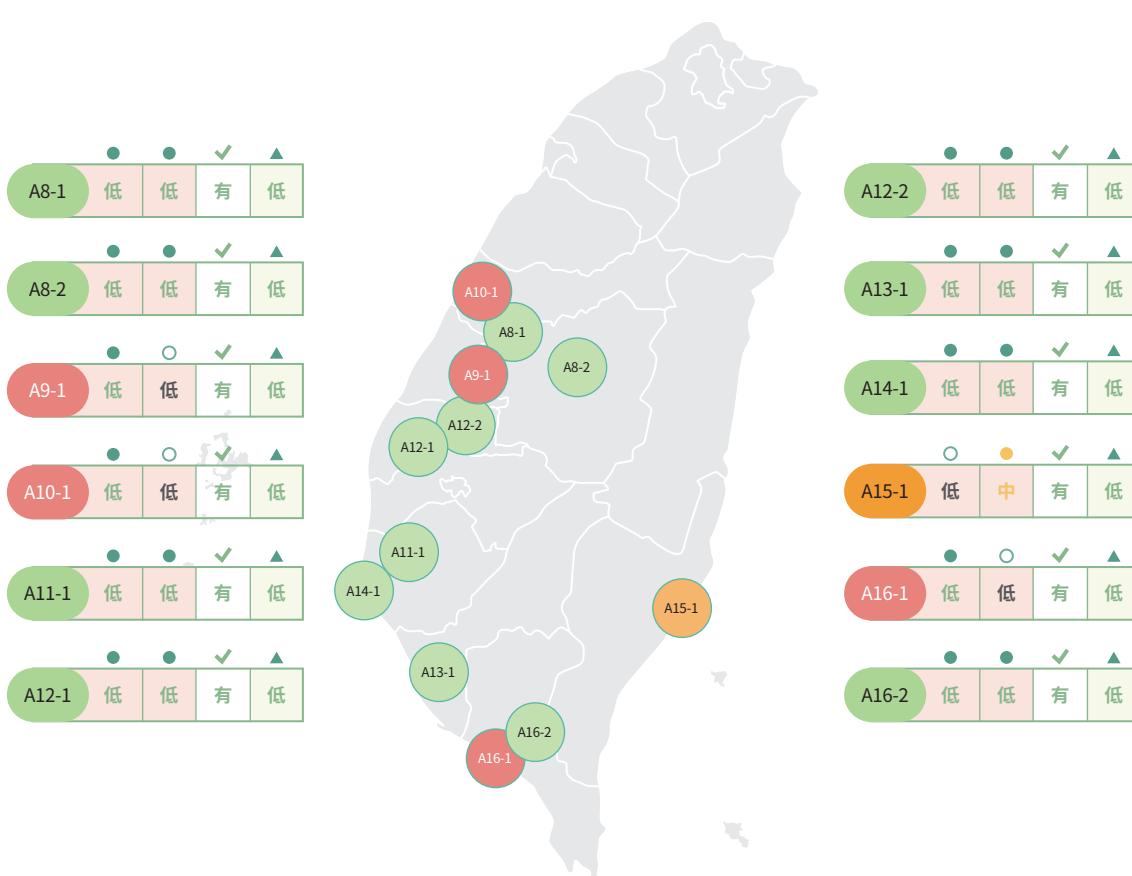
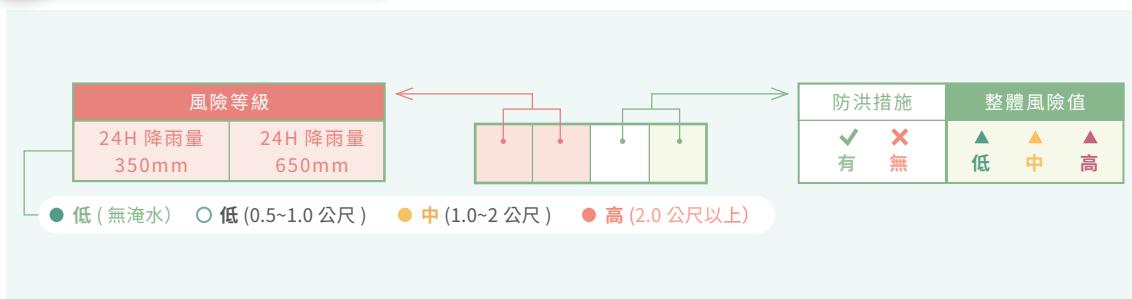


NO	單位	地址
A2-1	士林服務中心	台北市士林區劍潭路 16 號 2 樓之 1
A2-3	基隆服務中心	基隆市中正區義一路 122 號 3 樓之 2
A2-4	蘭陽服務中心	宜蘭縣五結鄉中正路三段 184 號 3 樓
A2-5	花蓮服務中心	花蓮縣花蓮市榮正街 76 號
A3-1	三重服務中心	新北市三重區三和路四段 111 之 33 號 8 樓
A3-2	新店通訊處	新北市新店區民權路 123 號 2 樓

NO	單位	地址
A3-3	樹林通訊處	新北市樹林區中正路 248 巷 26 號
A4-1	中壢服務中心	桃園市中壢區環北路 398 號 13F-5
A6-1	竹北通訊處	新竹縣竹北市光明九路 231 號 3 樓之 2
A6-2	苗栗服務中心	苗栗縣苗栗市福麗里 17 鄰福麗 93-3 號
A6-3	頭份服務中心	苗栗縣頭份鎮民族路 750 號
A7-1	民權通訊處	台中市中區民權路 102 號 4 樓之 1



## 服務據點分析



NO	單位	地址
A8-1	大里服務中心	台中市大里區大明路 393 號 13 樓
A8-2	埔里通訊處	南投縣埔里鎮信義路 1011 號 1 樓
A9-1	員林通訊處	彰化縣員林鎮莒光路 687 號
A10-1	沙鹿服務中心	台中市梧棲區中華路 2 段 290 號
A11-2	西港通訊處	臺南市西港區中山路 242 號
A12-1	北港服務中心	雲林縣北港鎮華勝路 131 號

NO	單位	地址
A12-2	斗南通服務中心	雲林縣斗南鎮光興路 88 號
A13-1	左營服務中心	高雄市左營區華夏路 1480 號 1、2 樓
A14-1	麻豆服務中心	臺南市麻豆區新生北路 610 號
A15-1	台東服務中心	台東縣台東市正氣北路 423 號
A15-2	鳳山通訊處	高雄市鳳山區維新路 128 號 4 樓之 3
A16-1	東港通訊處	屏東縣東港鎮光復路一段 71 號



## 投資性不動產分析

地區別	不動產標 數量	風險等級		防洪 措施	整體 風險值
		24H 降雨量 -350mm	24H 降雨量 -650mm		
台中市大里區	2	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台中市中區綠	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台中市西屯區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市大同區	2	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市大安區	9	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市中正區	7	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市內湖區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市北投區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
台北市松山區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
臺南市永康區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
南投縣草屯鎮	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
高雄市前金區	1	低 (無淹水)	低 (無淹水)	有	低
高雄市苓雅區	1	低 (無淹水)	低 (0.5~1.0 公尺)	有	低
新北市板橋區	1	低 (無淹水)	低 (0.5~1.0 公尺)	有	低

本公司訂有「不動產評估作業辦法」強化不動產投資及管理內控機制，定期就個別投資性不動產之運用效益建立適當檢核標準與風險管控機制，超逾標準者，於年度收益報告時另行檢討，並提具運用效益改善計畫。

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



## 壓力測試

旺旺友聯每年依據安定基金擬定的情境進行壓力測試，在各種設定的敏感度及壓力測試情境下，評估公司的財務狀況及主要風險因子。考量利率、股票、匯率、天災、火災、核能、重大交通事故的情境下，測試後得出對公司清償能力（RBC）影響最大者為天災事故，其評估結果顯示即使發生 200 年回歸期等級之颱風，公司的清償能力（RBC）仍可符合控管標準（300%（含）以上）。

情境	因應措施
假設發生了 1 次強烈颱風侵襲台灣本島 (規模為 200 年回歸期等級)	① 定期藉由天災模型評估計算最大可能損失，據以安排適當之再保合約； ② 就業務結構可進一步監控各地區之累積保額，以避免天災損失風險過度集中。

本公司逐年精進整體風險量化能力，以情境模擬的方式評估公司整體風險，參採國內 RBC 各主要風險的相關性來計算達成年度經營目標時，所需要的資本需求，以確保在追求目標達成的前提下，清償能力無虞，並揭露於每年提交予主管機關之自我風險及清償能力評估報告中。



## 風險管理

旺旺友聯已將「氣候變遷風險管理」議題納入公司風險管理體系，以降低氣候變遷對企業營運的影響。訂有「氣候變遷風險管理辦法」作為執行風險辨識、評估之依據，並訂定管理指標用以判斷各項風險管理措施是否與管理目標一致，以便適時滾動式調整，追蹤監控曝險變化情形。各單位定期蒐集氣候相關風險資料與數據，作為內部呈報以及對外揭露使用，包括：針對高實體風險區域，盤點承保金額與占比；針對高轉型風險產業，分析暴險分布概況與暴險金額；以及因氣候變遷而有發生影響公司正常營運之重大偶發事件時（如因氣候訴訟有影響公司信譽情事），應依本公司「經營危機應變措施」辦理等。

### 風險管理流程

各業務單位每年需辨識其內部風險並陳報曝露狀況，衡量風險影響程度，定期檢視風險及限額，監控超限情形，協助收集相關風險資料，確保內控程序執行符合相關法規與公司政策，此外，針對氣候變遷風險議題，旺旺友聯亦透過「氣候變遷風險管理小組」討論方式辨識氣候實體與轉型風險之影響範疇，包括：

- 實體風險主要根據資產之所在地理位置，評估該特定地區所面臨的實體風險衝擊程度；透過定期確認自身營運據點與經營的保險業務（例如：颱風險、洪水險）承保標的是否位於易受氣候相關風險因素影響而發生災害地區及其暴險部位。
  - 以高碳排產業清單統計火險承保高碳排產業之暴險情形：截至 112 年底有效保單共計 16 件，較 111 年同期減少。
- 轉型風險視碳相關（高碳排或高耗能）資產暴露情形，進而評估受轉型風險衝擊程度；瞭解低碳轉型相關新政策與新技術及氣候相關風險管理的國際趨勢，對於自身營運的影響，及投資面優先辨識屬於高轉型風險產業的暴險情形。
  - 藉由蒐集市場普遍共識認定之高碳排產業清單，並統計本公司 112.12.31 投資部位曝險金額約 1.7 億元，其中以水泥業最高，總曝險金額占本公司總投資部位 2.1%。
- 訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險影響納入考量：
  - 就涉及較高氣候相關風險之對象、標的應有額外審查機制，同時鼓勵具重大氣候相關風險之交易對手採取必要措施以降低氣候相關風險。
- 公司得考量內部資源狀況及資料蒐集完整度，以產業別或產品別的分類方式統計暴險程度，並定期評估對象、標的所涉氣候相關風險之變動，以作為調整部位之依據。



## 風險管理流程

將氣候變遷風險整合於現行風險管理流程之中，列示如下：



## 指標與目標

為有效管理氣候風險及降低營運過程中可能對環境造成的影響，旺旺友聯訂有管理指標如下：

管理目標	策略方向	目標設定
營運面	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 每年定期盤點溫室氣體排放量 / 用水量，以檢視減量情形，並定期揭露階段性成果</li> <li>● 提高綠色採購金額，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</li> </ul>	<p><b>2024 年短期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2024 年減少 15% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2024 年減少 7% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2024 年降低 15% (2020 年為基期)</li> </ul> <p><b>2024 年至 2028 年中期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2028 年減少 15% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2028 年減少 7.5% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2028 年降低 15% (2020 年為基期)</li> </ul> <p><b>2032 年長期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2032 年減少 16.5% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2032 年減少 8% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2032 年降低 16.5% (2020 年為基期)</li> </ul>
保險商品面	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 針對綠色產業持續提供綠色保險商品，包括工程險（太陽能、離岸風電）、汽車險（電動車）等等</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024 年暴險組合中碳相關資產 / 高氣候轉型風險資產暴險較 2022 年減少 5%</li> <li>● 2024 年位於高實體風險（例如，颱風、淹水、坡災及海平面上升等）區域的承保標的暴險較 2023 年減少 5%</li> <li>● 提升 ESG 指標商品，ESG 商品總業績較去年成長 3%</li> </ul>
投資業務面	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 訂定高碳排產業清單，未來投資單位需於投資前進行氣候變遷風險評估，並與之進行議合</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2024 年投資組合之溫室氣體排放強度不超過 3.0</li> </ul>

## 3.2 資源管理 - 節約不浪費



### 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
<b>2024 短期目標：</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2024 年減少 15% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2024 年減少 7% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2024 年降低 15% (2020 年為基期)</li> </ul>	
<b>2024 年至 2028 年中期目標：</b>	
核心目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2028 年減少 15% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2028 年減少 7.5% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2028 年降低 15% (2020 年為基期)</li> </ul>
<b>2032 年長期目標：</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2032 年減少 16.5% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2032 年減少 8% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2032 年降低 16.5% (2020 年為基期)</li> </ul>
績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年排放 534,876 kgCO2e，單位人均排碳減少 12.9% (2020 年為基期)</li> <li>● 2023 年使用自來水 10,896 百萬公升，單位人均用水量減少 6.1% (2020 年為基期)</li> <li>● 2023 年使用 3,783,013 百萬焦耳，單位人均電力減少 12.6% (2020 年為基期)</li> </ul>
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 向同仁日常宣導節能減碳行為</li> <li>● 汰換老舊設備</li> </ul>



### 如何管理

投入資源	淘汰老舊電氣設備更換節能設備經費
回饋機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 員工意見信箱</li> <li>● 勞資會議</li> </ul>
評估機制	總、分公司逐月電力使用量、用水量
未來持續改善方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 單位人均碳排量至 2024 年減少 15% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均用水量至 2024 年減少 7% (2020 年為基期)</li> <li>● 單位人均電力節用至 2024 年降低 15% (2020 年為基期)</li> </ul>

### 3.2.1 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。

2023 年使用 3,815,629 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 2023 年 6 月 22 日公告 2022 年度之電力排碳係數為 0.495 kgCO<sub>2</sub>e／度計算產出 524.6 公噸 CO<sub>2</sub>e。旺旺友聯搜集了 15 個營運據點（包含總公司、14 家分公司）的能源使用資訊，佔全體營運據點 100%。

#### 總公司及 14 家分公司廠區

範疇	2020	2021	2022	2023
範疇一	0	0	0	0
範疇二	613.9	549.3	534.9	524.9
範疇一 & 範疇二合計	613.9	549.3	534.9	524.9
溫室氣體排放密集度公噸 CO <sub>2</sub> e / 每百萬營收	0.0745	0.0624	0.0629	0.515

範疇一：旺旺友聯無範疇一排放源

範疇二：係指來自於電力之能源使用

計算邊界：旺旺友聯採用營運控制法，包含 15 個營運據點：總公司 / 永安 / 台北 / 桃園 / 新竹 / 台中 / 豐原 / 彰化 / 南投 / 嘉雲 / 永康 / 台南 / 高雄 / 北高雄 / 屏東。

旺旺友聯資本額未達 50 億元，依據「上市櫃公司永續發展路徑圖」規劃，旺旺友聯預計 2026 年完成 2025 年溫室氣體盤查，2027 年完成第三方查證。

### 3.2.2 水資源管理

旺旺友聯及其相關共 15 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、洗漱、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，2023 年無不法污染之情事發生，對環境水源地亦無顯著之衝擊。2023 年使用來自來水 11.349 百萬公升。

旺旺友聯搜集了 15 個營運據點（包含總公司、14 家分公司）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	2020	2021	2022	2023	最後一年年增率
自來水	百萬公升	11,809	10,883	10,896	11,349	3.90%
總取水量	百萬公升	11,809	10,883	10,896	11,349	3.90%
人均用水量	百萬公升 / 人	10.4	9.8	9.8	10.2	-2.00%

### 3.2.3 節能減碳措施

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。

情境	因應措施
 <b>空調節能</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 總部、分公司、各通訊處皆定期清洗保養冷氣濾網，維持冷氣效率，降低耗電，並逐步汰換老舊效能差之空調設備。</li> <li>● 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，2023 年度採購節能空調設備共計 NT:119 萬元。</li> <li>● 制定自動檢查計畫，並確實執行。</li> </ul>
 <b>照明節能</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>
 <b>其他環保友善措施</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 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%。</li> <li>● 洗手間水龍頭調整出水量以節約用水。</li> <li>● 更換分公司舊型飲水機。</li> <li>● 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。</li> </ul>

#### 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，2023 年電子保單簽發數為 626,457 張。共計節省 3,951,551 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。2023 年共計 956,313 張保單選擇電子條款，共計節省 4,788,815 紙張，降低 62,076 kg/CO<sub>2</sub> 碳排放量<sup>註</sup>。

註：一張 A4 紙排放量為 18g CO<sub>2</sub>，減少碳排放量：4,788,815 張紙 \*18g CO<sub>2</sub>=86,198,670g CO<sub>2</sub>=86,198kg CO<sub>2</sub>。

## 3.3 永續供應鏈管理



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。

### 供應商管理實際作法

- ① 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。
- ② 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。
- ③ 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。
- ④ 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。





## 4 人才為本 幸福職場



5 性別平等



16 和平正義與  
有力的物質

- 4.1 ━━━━━━ 員工照顧 - 幸福大家庭
- 4.2 ━━━━━━ 人才培育 - 國際新視野
- 4.3 ━━━━━━ 員工權益 - 多元不歧視



## 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

#### 2024 年短期目標：

- 增加員工持股信託獎勵金總支出。

#### 2024 年至 2028 年中期目標：

- 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 年長期目標：

- 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。

### 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完成考評共計 1,048 人，每月員工持股信託公司提撥獎勵金約 100 萬。
- 員工子女新生入學給薪假，2023 年共 34 人提出申請。
- 員工子女畢業典禮給薪假，2023 年共 55 人提出申請。
- 2023 年度員工年終獎金平均發放月數比去年提高約 1 個月。
- 新增員工持股信託，公司 1:1 等比例提撥員工持股信託獎勵金。

### 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，並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。
- 增加員工子女畢業典禮給薪假。
- 增加員工持股信託福利項目。



## 如何管理

### 投入資源

#### 依當年度獲利情形而論

### 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

- 員工福利增新項數
- 員工薪酬總數增加數額

### 未來持續改善方案

#### 加強宣導員工持股信託方案，以期參加員工人數增長

## 4.1 員工照顧 - 幸福大家庭

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，更進一步於 2023 年推行員工持股信託，透過信託方式鼓勵員工取得自家公司股票的方式進行定期儲蓄，進而激勵同仁與公司共創績效，更可替員工累積未來的退休金，讓退休後生活品質有更多保障。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。



### 員工組成

2023 年旺旺友聯總員工為 1,106 人，包含全職員工 1,106 人，其中男性 494 人（45%），女性 611 人（55%）；兼職員工 1 人為男性。而旺旺友聯所承諾之遵循國際人權與法令規範涵蓋全體成員。2023 年旺旺友聯新進員工總數為 142 人，新進比例 13%。離職員工總數為 146 人，離職比例 13%，若不含非主動離職，例如退休、資遣之離職率則為 9.8%。

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 2023 年底，旺旺友聯共晉用具身心障礙員工 11 人，以及原住民身分員工 5 人。非員工之工作者主要是針對專案開發（如資訊程式）而與派遣公司簽訂合作契約，2023 年派遣共計 2 位工作者於本公司資訊部協助系統開發相關工作，契約中明訂若超時工作需依法給付加班費及符合勞動法令相關規定。

		2023			
		男性	%	女性	%
總員工 人數	30 歲以下	70	14.1%	102	16.7%
	31 歲 ~50 歲	248	50.1%	318	52%
	51 歲以上	177	35.8%	191	31.3%
	小計	495	100%	611	100%
全職 員工數	30 歲以下	70	14.2%	102	16.7%
	31 歲 ~50 歲	247	50%	318	52%
	51 歲以上	177	35.8%	191	31.3%
	小計	494	100%	611	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

類別	男	女	合計
台灣	員工數	495	611
	永久聘雇員工	495	610
	臨時員工	0	1
	無時數保證的員工	0	0
	全職員工	494	611
	兼職員工	1	0

截至 2023/12/31	年齡	性別	人數	比例
	30 歲以下	男	0	0%
		女	0	0%
		小計	0	0%
	31-50 歲	男	68	57%
		女	51	43%
		小計	119	100%
	51 歲以上	男	72	56%
		女	56	44%
		小計	128	100%
	30 歲以下	男	70	41%
		女	102	59%
		小計	172	100%
	31-50 歲	男	180	40%
		女	267	60%
		小計	447	100%
	51 歲以上	男	105	44%
		女	135	56%
		小計	240	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 2023/12/31	年齡	性別	人數	比例
	30 歲以下	男	20	39%
		女	31	61%
		小計	51	100%
	31-50 歲	男	25	30%
		女	59	70%
		小計	84	100%
	51 歲以上	男	5	71%
		女	2	29%
		小計	7	100%
	30 歲以下	男	14	34%
		女	27	66%
		小計	41	100%
	31-50 歲	男	30	39%
		女	47	61%
		小計	77	100%
	51 歲以上	男	14	50%
		女	14	50%
		小計	28	100%



## 薪酬與福利制度

### 非高階理階層的薪酬政策

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，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，能留得住優秀的人才，公司才能持續創造佳績。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。

台灣地區「非擔任主管職務之全時員工」人數，2023 年為 1,034 人，薪資平均數分別為新台幣 1,056 仟元，平均每位非主管職之全時員工福利支出為 1,178 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，2023 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。2023 年非管理階層女 / 男平均薪酬比率為 89%，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	2021	2022	2023
非擔任主管職務之全時員工薪資總額	1,043,109	1,020,657	1,091,540
非擔任主管職務之全時員工人數	1,038	1,014	1,034
非擔任主管職務之全時員工「薪資平均數」	1,005	1,007	1,056
非擔任主管職務之全時員工「薪資中位數」	786	781	831

### 非擔任主管職務之員工平均福利費用

單位：仟元

項目 / 年度	2021	2022	2023
非主管職務之總員工福利支出費用	1,157,375	1,134,558	1,218,229
非主管職務之員工人數	1,038	1,014	1,034
平均每名非主管職務之員工福利支出費用	1,115	1,119	1,178

註：以男性員工為基準

### 女性對男性基本薪資加薪酬的比率

單位：元

項目 / 年度	2021		2022		2023		2023 年	男性	女性
	職級	男	女	男	女	男	女		
管理職級員工	1	0.78	1	0.77	1	0.78	(法定) 基層人員最低薪資	26,400	26,400
一般員工	1	0.91	1	0.90	1	0.89	基層人員基本薪資	27,900	27,540
							超過法定最低薪資倍數	1.06	1.04

組織中薪酬最高個人之年度總薪酬與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）年度總薪酬之中位數的比率：6.26：1。

組織中薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與組織其他員工（不包括該薪酬最高個人）平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率：1.05：1。



## 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。

2023 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 7,436 千元，年底累積退休準備金為新台幣 374,737 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 34,819 千元，將可充分保障員工退休之權益。



## 育嬰假

旺旺友聯員工有育嬰需求時，員工可自由申請育嬰假，讓員工無後顧之憂，可兼具工作與家庭之平衡。2023 年度起提供生育補助金，全年共 14 人提出申請補助 14 位胎兒。2023 年符合育嬰留停資格人數為 18 人（男性 7 人、女性 11 人），實際申請育嬰留停之人數共 8 人（男性 4 人、女性 4 人）。2023 年復職人數 5 人，復職率 56%。2023 年育嬰留停復職留任率為 80%。

項目 / 年度	2021			2022			2023			
	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		16	13	29	11	6	17	7	11	18
實際申請育嬰留停人數		0	7	7	3	5	8	4	4	8
育嬰假後實際復職的員工總數 (a)		0	1	1	1	6	7	3	2	5
育嬰假後應該復職的員工總數 (b)		0	1	1	1	9	10	5	4	9
復職率 (%) =a÷b		0%	100%	100%	100%	67%	70%	60%	50%	56%
前年度育嬰留停復職總人數 (c)		0	4	4	0	4	4	2	3	5
前年度申請復職後服務滿一年人數 (d)		0	4	4	0	4	4	2	2	4
育嬰留停復職留任率 (%) =d÷c		0%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	67%	80%



## 員工福利

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旺旺友聯除追求經濟永續發展外重視的議題之一，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，2023年10月起開辦員工持股信託，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。2023年公司提撥同仁福利金約1560萬元，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。

項目	相關福利
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 / 員工持股信託獎勵金
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 / 健檢假 / 團體保險 / 員工子女新生入學給薪假 / 颱風給薪假 / 員工子女畢業典禮給薪假



## 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1年半定期辦理員工健康檢查，並已於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	10次
桌球社	總公司	10人	40次
手語社	總公司	10人	2次
羽球社	桃園分公司	12人	50次
慢速壘球社	高雄分公司	15人	40次
高屏保齡球社	高雄分公司	35人	5次
高雄羽球社	高雄分公司	32人	50次





## 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。
- ⑧ 於公司內網成立衛教專區，供員工隨時查閱健康相關資訊。
- ⑨ 於總公司設置護理室，由專職護理人員提供保健服務及健康諮詢。

### 職業傷害

旺旺友聯一列系防護措施下，2023 年嚴重工傷人數為零，二件工傷之紀錄為同仁洽公開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	2022	2023	項目 / 年度	2022	2023
工作時數	2,220,000	2,212,000	可記錄之職業傷害的數量	3	2
職業傷害所造成的死亡數量	0	0	可記錄之職業傷害的比率	1.35	0.94
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			

註：

1. 一年工作時數：1,106（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. 二件工傷事故，皆為公出途中發生車禍



## 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。2023 年旺旺友聯定期接受績效及職業發展檢核員工占比為 94.76%，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。

### 2023 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比

階級	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	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
管理職級員工	140	107	139	106	99.29%	99.07%
一般員工	355	504	332	471	93.52%	93.45%
小計	495	611	471	577	95.15%	94.44%

## 4.2 人才培育 - 國際新視野



### 管理方針

重大主題	人才培育
政策方向	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
核心目標	<p><b>2024 短期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度員工平均受訓時數 &gt;24 小時 / 人，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 &gt;1 小時</li> </ul> <p><b>2024 年至 2028 年中期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 &gt;1.5 小時</li> </ul> <p><b>2032 年長期目標：</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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 &gt;2 小時</li> </ul>
績效成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 於國內不定時舉辦內外訓，其中： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 內訓 - 舉辦 151 堂課，共 20,512 人次，總時數 33,437.5 小時</li> <li>- 外訓 - 參加 140 堂課，共 481 人次，總時數 2,600.3 小時</li> </ul> </li> <li>● 2023 年員工平均受訓時數為 32.58 小時</li> </ul>
行動方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 於國內不定時舉辦內外訓，其中： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 內訓 - 舉辦各項核保、理賠或招攬訓練課程</li> <li>- 外訓 - 派員至專業機構受產險專業精進訓練</li> <li>- 國外：派員參加國際性研討會，培育員工新觀念及拓展新局</li> </ul> </li> </ul>



### 如何管理

投入資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年教育訓練費用 : 1,464,900 元</li> <li>● 數位學習平台維護費用 : 2,000,000 元</li> </ul>
回饋機制	<p>授課意見調查表</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 訓練時數</li> </ul>
評估機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課後測驗成績</li> <li>● 課後滿意度調查</li> </ul>
未來持續改善方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 年度受訓時數 &gt;32 小時 / 人</li> <li>● 員工數位課程課後測驗成績皆達滿分</li> <li>● 持續提供員工多元學習與發展之管道，包含企業永續發展教育訓練、內部專業訓練、外部訓練、數位課程等</li> </ul>

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」、「專案識教育訓練」與「知識分享型的自我啟發教育訓練」，藉由不同職能訓練，可讓新進同仁加速熟悉工作內容，融入公司文化，藉以凝聚公司向心力。此外，對客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。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。

2023 年每人年均培訓時數 32.58 小時，2023 年每名員工每年自主接受訓練的平均時數為男性 33.67 小時、女性 31.70 小時。管理職級員工教育訓練平均時數 41.43 小時，一般員工教育訓練平均時數 30.04 小時，總參訓人次 20,993 次，總時數 36,037.8 小時。

## 2023 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	6,036.20	4,198.00	10,234.20	41.43
一般員工	10,631.00	15,172.60	25,803.60	30.04
合計時數	16,667.20	19,370.60	36,037.80	-
平均時數	33.67	31.70	32.58	-

## 各類型教育訓練人數統計

類別 / 年度	2021	2022	2023
新進人員訓練	梯次	7	4
	人次	118	48
職能別教育訓練	梯次	203	205
	人次	18,632	22,422
階層別教育訓練	梯次	13	16
	人次	51	52
專案式教育訓練	梯次	46	73
	人次	317	1,188
知識分享型的自我啟發教育訓練	梯次	2	3
	人次	6	49



## 永續發展相關教育訓練

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。為提升管理階層氣候風險意識，及強化氣候治理與風險管理教育訓練，旺旺友聯 2023 年辦理永續發展相關教育訓練，總參訓人次 18,156 人次，總時數 27,642.5 小時。此外為強化保險從業人員的永續力，旺旺友聯預計 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。

## 4.3 員工權益 - 多元不歧視



### 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	<ul style="list-style-type: none"><li>● 違反勞動待遇與人權事件 0 件</li><li>● 2023 年員工人權相關課程受訓人次為 16,332 人次，總訓練人時數為 26,819 小時，員工受訓比率達 100%</li></ul>
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」、「性騷擾防治作業管理辦法」、「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，2023年無接獲有關人權之申訴，亦無涉及歧視、使用童工、違反結社自由及團體協約、強迫或強制性勞動及侵犯原住民權利及經由正式機制申訴之人權相關個案發生。旺旺友聯一向重視勞資關係和諧、暢通員工之溝通管道，訂有員工申訴處理及人事評議相關辦法及處理作業流程，2023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。2023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 16,332 人次，總訓練人時數為 26,819 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	課程所宣導或討論議題	課程時數	總計受訓時數
反貪腐	1~4 小時	3,332 小時	人權相關	1~3 小時	3,912 小時
反賄賂	1~3 小時	1,106 小時	資訊安全	1~6 小時	3,400 小時
誠信經營	0.5~3 小時	6,026 小時	個資保護	1~3 小時	1,560 小時
公平原則	1~4 小時	7,483 小時			



## 政策承諾

### 旺旺友聯產物保險股份有限公司 人權政策

- 第一條 本公司認同並支持《聯合國世界人權宣言》、《聯合國商業與人權指導原則》、《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。
- 第二條 本公司應確保內部僱用、薪酬、福利、訓練、考核與升遷機會之公平及合理性，並提供合規、適當之申訴管道，致力營造開放、多元、平等之工作環境，確保員工免於職場上受到任何形式的歧視或騷擾。本公司絕不允許任何違反人權之行為，如雇用童工、強迫勞動等，本公司絕對禁止因個人性別、性傾向、種族、階級、年齡、婚姻、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、容貌、五官、身心障礙或以往參與工會組織為由，而為差別待遇或任何形式之歧視。
- 第三條 本公司應遵守勞動相關法令規範，並提供安全健康的工作環境與必要急救設施，盡力減少工作環境中可能影響員工健康與安全的危害風險，並藉以降低職災風險。本公司應妥善管理員工的工作量負荷情形，避免發生超時工作之情事，並應定期實施勞安相關教育訓練及提供健康檢查。
- 第四條 本公司應尊重並保障員工有籌組及加入各類社團組織之權利。本公司應依法辦理勞資相關會議暨其代表選舉，建立及維護勞資溝通管道，並定期召開勞資會議以確保雙方權益。
- 第五條 為落實保護所有客戶、員工及利害關係人之個人隱私權，本公司應建置完善之資訊安全管理機制並嚴格遵循管控規範與防護措施。
- 第六條 本公司應慎選商業合作夥伴並協力關注人權相關議題，強化對於可能風險之辨識與管理，提供公平與安全的工作環境，並增進人權保護意識。



## 申訴管道

旺旺友聯訂有「員工申訴處理要點」，反應管道可接受同仁匿名與具名投訴員工申訴信箱，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。

申訴方式	申訴管道
申訴信箱	27725652@wwunion.com
申訴電話（為獨立電話，非一般客服或總機）	電話專線 (02) 2772 - 5652 傳真專線 (02) 2772 - 1946



## 5 社會關懷 實踐公益

旺旺友聯秉持「取之社會，用之社會」理念，透過全省的營業據點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，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，更加團結用力地幫助需要幫助的人，實踐最實在的社會責任，讓愛永不止息。

2023 年志工隊投入的各項公益活動，鼓勵員工在工作之餘，投入社會關懷服務，讓員工體會到有能力付出助人是幸福的，這是旺旺友聯長年以來深植每位同仁心中的企業文化。

**2023 年投入社會公益活動之志工人數達 531 人次 服務總時數共 1,619 小時**

推動目標	行動	執行成果
<b>社會共榮</b>		
旺旺友聯透過公益參與，幫助社會中資源較匱乏的族群。藉由企業棉薄之力，支持弱勢兒少、長輩及特定族群獲得基本照顧、保障及需求，以促進社會和諧。		
弱勢關懷	支持社福單位活動，發揮企業影響力並建構良好關係。	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助中華民國自閉症總會〔2023 星星相惜讓愛走動〕園遊會。</li> <li>● 資助聖和老人長期照顧中心『寒冬送暖 溫暖你我』。</li> <li>● 同仁參與「書送愛心 善款助兒少」活動。</li> <li>● 資助中華民國自閉症總會〔2023 同心協力轉動愛〕自行車環島活動。</li> </ul>
推廣全民運動	提升國人運動風氣	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助心路基金會「好天天齊步走」活動，並邀請 100 位同仁一同參與。</li> <li>● 連續七屆贊助羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽。</li> <li>● 資助關渡宮「公益祈福 GO 路跑」逾 4,000 人次參與。</li> <li>● 資助「客家文化傳承健行活動」。</li> <li>● 資助「青春太鼓 10 周年感恩展演」活動。</li> <li>● 資助「鶯歌碧龍宮親子健行」活動。</li> </ul>
推廣志工精神	贊助公益演唱會	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助旺旺中時「讓奉獻成為一種榮耀」公益演唱會，計 10 場。</li> </ul>
社區居民健康關懷	推動健康醫學講座活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助旺旺中時「生活講堂系列 - 健康講座」，計 10 場。</li> </ul>

#### 普惠金融

為讓容易被傳統金融忽視的偏鄉弱勢、小微企業、社會新鮮人等都能平等享有保險服務，旺旺友聯從教育面、保險商品面等面向努力，以滿足社會各階層，成為提升社會幸福的重要推力。

知識推廣	保險知識普及 政策型保險宣導	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年舉辦 11 場保險知識宣導活動。</li> <li>● 資助台灣金融服務業聯合總會「金融服務業教育公益基金」。</li> </ul>
微型保險	捐助微型保險之保費	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 2023 年共計捐助 14 個社福團體。</li> </ul>

推動目標	行動	執行成果
<b>藝術文創</b>		
提高大眾對藝術創作和欣賞的興趣，讓大家體驗藝術的樂趣。		
推廣藝文活動	藝文教育的推廣與普及	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助關渡宮大專西畫新秀獎、國中繪畫夏令營。</li> <li>● 資助潘蓬彬教授「蘇家莊園油畫展」。</li> </ul>
	音樂文化之推廣與發展	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 資助 2023 臺南國際藝術節活動。</li> <li>● 資助「2023 台灣 88 校園巡迴演唱會」。</li> </ul>

**綠色關懷**

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，減緩氣候變遷。

環境永續	為珍惜保育海洋資源規劃 淨灘活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉辦「千年之戀」觀新藻礁生態導覽淨灘活動。</li> </ul>
------	---------------------	---

**亮點活動****2023 「捐熱血・愛相隨」 / 「讓爺奶成為心中的寶」 公益演唱會**

2023 年適逢旺旺友聯 60 周年，擴大公益回饋社會！秉持企業永續精神，號召全體同仁以從事公益、回饋社會的實際行動，為公司邁向 60 周年慶祝。今年 60 周年系列公益活動，涵蓋社會參與與關懷高齡長者，首場在 3 月 24 日當天與醫療財團法人台灣血液基金會合作舉辦齊心做公益「捐熱血・愛相隨」捐血活動，串聯台北、板橋、中壢、台中、台南、高雄等五地同步舉行，旺旺友聯旗下各分公司齊響應，號召員工快樂捐血作公益，以實際行動為社會獻愛心。



活動當天總公司由董事長洪吉雄及總經理劉自明，帶領同仁捐出熱血，路過的民眾也因為感受到旺旺友聯的熱誠與用心，紛紛加入捐血的行列，累計當天捐血袋數達 700 袋。雖然當天並非假日，但仍然有許多熱心民眾撥空前往各地捐血，旺旺友聯非常感謝所有獻血的民眾及參與活動的志工們，讓旺旺友聯公益捐血活動圓滿成功。

接者旺旺友聯藉由舉辦「讓爺奶成為心中的寶」公益演唱會，落實「老吾老以及人之老」的孝悌精神，走進高齡社區與偏鄉，用歌聲傳遞愛，用樂章向高齡榮民長輩致敬，以熟悉膾炙人口的歌聲，帶弱勢高齡長輩，一起走進往日的時光隧道，感受到社會的溫暖與愛，期盼每位長輩在溫馨如親家庭化的快樂氛圍下樂活久久。



### 第十屆好天天齊步走 - 「擁抱負能量，走出新力量」

心路基金會「好天天齊步走」本屆活動主題為「擁抱負能量 走出新力量」，旺旺友聯為支持障礙者能無障礙參與社會生活，期待透過多元性的活動讓同仁更認識身心障礙者相關服務訊息，支持身心障礙者社會參與外，也期待在疫情後，支持身心障礙者家庭、同仁及社區民眾一同參與，期待透過社區力量的齊心協力，同來響應活動，一起走出「心」力量。



## 旺旺友聯「挺農民」，自掏腰包「買起來」！

旺旺友聯支持在地農產品不遺餘力，在臺灣農民需要協助的時候，適時提供援助，接連發起「用行動、挺菜農」、「呷旺萊，好運攏來」等活動，陸續採購鳳梨釋迦、高麗菜、鳳梨等力挺小農，支持國內當季各項新鮮農產品，期盼藉由此舉拋磚引玉，幫助農民推廣台灣優質農產品，獲得收益，同時也鼓勵大家多支持國內當季各項新鮮農產品，以實際行動力挺臺灣在地農業，一起關懷台灣農業永續發展。



## 「2023 知識跨年 2024」

經濟發展、氣候變遷、地緣政治和軍事衝突之間的關係變得日益緊密，經濟活動對氣候變遷產生影響，氣候變遷可能引發地緣政治和軍事衝突，而這些衝突又可能干擾經濟發展，對人類和地球的未來產生深遠影響。旺旺友聯贊助好好聽文創主辦的「燃燒中的地球，我們與戰爭的距離」，講座將邀請專家學者、政策制定者和社會各界代表，共同討論這些議題，其中將探討不同國家和地區的案例，分析其經驗，並討論如何促進可持續的經濟發展、應對氣候變遷、簡草地緣政治和軍事衝突的風險。希望讓在座每一位觀眾獲得不同層面的理解與收穫！本次講座活動共計 188 人次參與。



## 2023 台南藝術節

為響應聯合國永發展目標 SDG4 優質教育，旺旺友聯致力於大眾藝文推廣，今年活動特別贊助 2023 台南藝術節，以「青春夢」為藝術節主題，透過多元展演型態，如同備桌料理的概念，結合年輕創作者、歷史詮釋、與跨國合作 3 大脈絡，包含戲劇、舞蹈、音樂劇、兒童劇等超過 60 場次精彩多元節目，希望透過藝術節能普及推廣藝術活動，增加更多藝文交流的機會，看見台灣的藝術活力。

## 「2023 台灣 88 校園巡迴演唱會」

Taiwan88 計畫由茱莉亞音樂院校校友黃凱盈所發起，希望透過鋼琴上的「88」個鍵將音樂帶入校園，「2023 台灣 88 校園巡迴演唱會」活動除了豐富師生的音樂藝術體驗外，也促進音樂教育的交流與合作。旺旺友聯感謝參與展演的音樂家們的付出，未來我們將持續推動藝術與美感教育，讓音樂藝術能量持續在校園中成長與發光。

## 強化保險教育宣導及推動保險知識普及

2023 年舉辦 11 場保險教育宣導，宣導人數為 1,885 人次

民眾一直以來對於產物保險大多侷限於在汽車保險或曾有遇過的保險理賠事故中，隨著日新月異的科技以及難以預測的天災人禍，網路媒體平台的各方不同角度的（雜）資訊。民眾必須更認識保險本質、了解保障內容，才能與自身的風險，規劃有效的風險掌控。而保險公司的社會責任上不應只一味在理賠範圍中賠償既有客戶出險後之損失，而是在除了損害填補的基本功能外，應該教育民眾如何防阻風險發生，並且如何在風險發生後將減輕損失，真正在保障缺口上對症下藥。

旺旺友聯不定期舉辦保險教育訓練課程及講座，內容包括保險知識普及、政策型保險宣導等，向社會大眾傳達正確的保險商品觀念，並喚起社會大眾投保意識，並強化保險的重要性。

活動內容	參與對象	參與人數
產險分享	社團法人台灣福田社會福利發展協會 - 志工	7
政策型保險宣導	嘉義高商 - 學生及老師	1434
政策型保險宣導	致理科技大學 - 學生	28
生活上遇到風險	紳士協會 - 社區里民	119
微型保險	陽明教養院 - 社福團體	18
政策型保險宣導	日光之家 - 社福團體	23
政策型保險宣導	新北市土城區婦女大學 - 社區里民	23
政策型保險宣導	心樂園關懷協會 - 社福團體	88
政策型保險宣導	社團法人彰化縣肢體傷殘協進會 - 社福團體	100
政策型保險宣導	新竹市綠水里社區 - 社區里民	45

# 附錄



## GRI 準則對照表

使用聲明	旺旺友聯已依循 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
使用的 GRI 1	GRI 1：基礎 2021
適用的 GRI 行業準則	無



## GRI Standards 揭露項目對照表

對應 GRI 與揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
<b>GRI 2：一般揭露 2021</b>			
<b>組織及報導實務</b>			
2-1 組織詳細資訊	關於旺旺友聯	9	
2-2 組織永續報導中包含的實體	關於報告書	6	
2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	6	
2-4 資訊重編	2023 年無資訊重編		
2-5 外部保證 / 確信	關於報告書	6	
<b>活動與工作者</b>			
2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於旺旺友聯	9	
2-7 員工	4.1 員工照顧 - 幸福大家庭	80	
2-8 非員工的工作者	4.1 員工照顧 - 幸福大家庭	80	
<b>治理</b>			
2-9 治理結構及組成	1.1 公司治理	22	
2-10 最高治理單位的提名與遴選	1.1 公司治理	22	
2-11 最高治理單位的主席	1.1 公司治理	22	
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	永續組織與策略	13	
2-13 衝擊管理的負責人	永續組織與策略	13	
2-14 最高治理單位於永續報導的角色	永續組織與策略	13	
2-15 利益衝突	1.1 公司治理	22	
2-16 溝通關鍵重大事件	1.1 公司治理	22	
2-17 最高治理單位的群體智識	1.1 公司治理	22	
2-18 最高治理單位的績效評估	1.1 公司治理	22	
2-19 薪酬政策	1.1 公司治理 薪酬與福利制度	22 82	
2-20 薪酬決定流程	1.1 公司治理	23	



對應 GRI 與揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
2-21 年度總薪酬比率	薪酬與福利制度	82	
策略、政策與實務			
2-22 永續發展策略的聲明	董事長的話	8	
2-23 政策承諾	4.3 員工權益 - 多元不歧視（人權政策）	88	
2-24 納入政策承諾	4.3 員工權益 - 多元不歧視	88	
2-25 補救負面衝擊的程序	2.5 傾聽需求 - 滿心負責任（多元化的溝通與申訴管道） 4.3 員工權益 - 多元不歧視（人權政策）	50 88	
2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.5 傾聽需求 - 滿心負責任（多元化的溝通與申訴管道）	52	
2-27 法規遵循	1.3 法令遵循	28	
2-28 公協會的會員資格	關於旺旺友聯	9	
利害關係人議合			
2-29 利害關係人議合方針	利害關係人議合	16	
2-30 團體協約			旺旺友聯無簽署任何團體協約
GRI 3：重大主題 2021			
3-1 決定重大主題的流程	重大議題鑑別	18	
3-2 重大主題列表	重大議題鑑別	19	



## 重大主題 GRI 對照

重大主題	對應 GRI 與揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
公司治理	3-3 重大主題管理	1.1 公司治理	22	
風險控管	3-3 重大主題管理	1.5 風險控管	31	
綠色投資	3-3 重大主題管理	2.1 綠色投資	38	
數位金融	3-3 重大主題管理	2.6 數位金融 - 投保好方便	54	
氣候變遷	3-3 重大主題管理	3.1 氣候變遷行動	62	

## 重大主題：誠信經營

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	1.2 誠信經營	26	
205 反貪腐 201	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練 205-3 已確認的貪腐事件及採取行動	1.2 誠信經營	26	

## 重大主題：經營績效

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	經營績效	11	
201 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值		11	
	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會		62	
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫		80	

## 重大主題：公平待客

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.4 公平待客	46	
417 行銷與標示 2016	417-1 產品和服務資訊與標示的要求		46	
	417-2 未遵循產品及服務之資訊與標示相關法規的事件		46	
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件		46	

## 重大主題：資訊安全

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.7 個人資料保護與資訊安全防護	57	
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	2.7 個人資料保護與資訊安全防護	57	

## 重大主題：人才培育

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.2 人才培育 - 國際新視野	86	
404 訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.2 人才培育 - 國際新視野	86	
404 訓練與教育 2016	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.2 人才培育 - 國際新視野	86	
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.1 員工照顧 - 幸福大家	80	

## 重大主題：員工權益

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.3 員工權益 - 多元不歧視	88	
406 不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.3 員工權益 - 多元不歧視	88	
408 童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.3 員工權益 - 多元不歧視	88	
409 強迫或強制勞動	409-1 據強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.3 員工權益 - 多元不歧視	88	

## 重大主題：能源管理

對應 GRI	揭露內容	章節主題	頁碼	省略說明
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.2 資源管理 - 節約不浪費	74	
305 排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放		74	
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放		74	
	305-4 溫室氣體排放密集		74	



## 上市櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法

內容	參考章節	頁碼
第四條第一項附表一之三 - 永續揭露指標編號一	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。	2.7 個人資料保護與資訊安全防護 57
第四條第一項附表一之三 - 永續揭露指標編號二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘。	不適用
第四條第一項附表一之三 - 永續揭露指標編號三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	5 社會關懷 - 實踐公益 95
第四條第一項附表一之三 - 永續揭露指標編號四	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。	2.2 永續商品與服務 41-45
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。		62
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）。		63-64
敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。		65-66
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。		72-73
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。		66-73
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。		72
若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。		本公司尚無碳訂價制度，因此報告書並未說明。
第四條之一附表二上市上櫃公司氣候相關資訊	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： P.74
溫室氣體盤查及確信情形：		3.2 資源管理 - 節約不浪費
1-1-1 敘明溫室氣體最近兩年之排放量（公噸 CO <sub>2</sub> e）、密集度（公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元）及資料涵蓋規範。		3.2 資源管理 - 節約不浪費
1-1-2 敘明最近兩年度確信情形說明，包括確信範圍、確信機構、確信準則及確信意見。		本公司資本額未達 50 億元，依據依據金管會訂定之「上市櫃永續發展藍圖」，以及本公司所訂之時程規劃，預定於 116 年完成信報告。
		75

**本公司基本資料**

- 資本額 100 億元以上公司、鋼鐵業、水泥業  
 資本額 50 億元以上未達 100 億元之公司  
 資本額未達 50 億元之公司

**依上市櫃公司永續發展路徑圖規定至少應揭露**

- 母公司個體盤查       合併財務報告資公司盤查  
 母公司個體確信       合併財務報告資公司確信

範疇一	總排放量（公噸 CO <sub>2</sub> e）	密集度（公噸 CO <sub>2</sub> e/ 仟元） <sup>註 2</sup>	確信機構	確信情況說明 <sup>註 3</sup>
母公司	0	0	無	本公司資本額未達 50 億元，依據金管會訂定之「上市櫃永續發展藍圖」，以及本公司所訂定之時程規劃，預定於 116 年完成確信報告。
子公司	0	0		
... 註 1	0	0		
合計	0	0		
範疇二	總排放量（公噸 CO <sub>2</sub> e）	密集度（公噸 CO <sub>2</sub> e/ 仟元） <sup>註 2</sup>	確信機構	確信情況說明 <sup>註 3</sup>
母公司	524.9	0.515	5 無	本公司資本額未達 50 億元，依據金管會訂定之「上市櫃永續發展藍圖」，以及本公司所訂定之時程規劃，預定於 116 年完成確信報告。
子公司	0	0		
... 註 1	0	0		
合計	524.9	0.515		
範疇三（得自願揭露）	0	0	無	同上

註 3：缺

**「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形**

項次	揭露項目	揭露情形
1	氣候相關風險與機會之治理機制	62
2	氣候相關風險與機會之策略	64
3	氣候相關風險之風險管理機制	72
4	氣候相關風險之指標與目標	73



## SASB 準則對照表

指標代碼	對應資訊												
揭露主題：透明資訊與公平待客													
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	0												
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 <a href="https://www.foi.org.tw/download.ashx?id=4644&amp;lang=1">https://www.foi.org.tw/download.ashx?id=4644&amp;lang=1</a>												
健康傷害險績保率如下： 個人傷害險：79 %                  團體傷害險：71 % 健 康 險：63 %                  火        險：75.4 % 意 外 險 部：63 %                  任 意 險：80.46 % 強 制 險：70.68 %													
2.4 公平待客													
FN-IN-270a.4 說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	旺旺友聯官網 - 商品專區 <a href="https://www.wwunion.com/?page_id=437">https://www.wwunion.com/?page_id=437</a>												
揭露主題：投資管理納入 ESG 因子													
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 <a href="https://www.wwunion.com/?page_id=3034">https://www.wwunion.com/?page_id=3034</a>												
2.1 綠色投資													
FN-IN-410a.2 說明如何將 ESG 納入投資管理流程和策略的方法	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													
2.2 永續商品與服務													
<b>綠能工程保險</b> 旺旺友聯積極響應台灣推動綠能政策，提供綠能相關產業保險商品，協助綠色相關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，包含地熱發電、太陽光電、陸域風力、離岸風力等各式再生能源產業。													
FN-IN-410b.1 與能源效率和低碳技術相關之淨保費收入	旺旺友聯提供綠色相關產業鏈保險的支持，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。												
<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>2023 簽單保費收入</th> <th>項目</th> <th>2023 簽單保費收入</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>離岸風電設備</td> <td>72,995,470</td> <td>地熱發電</td> <td>2,368,030</td> </tr> <tr> <td>太陽能設備</td> <td>123,688,408</td> <td>陸域風力</td> <td>11,871,222</td> </tr> </tbody> </table>		項目	2023 簽單保費收入	項目	2023 簽單保費收入	離岸風電設備	72,995,470	地熱發電	2,368,030	太陽能設備	123,688,408	陸域風力	11,871,222
項目	2023 簽單保費收入	項目	2023 簽單保費收入										
離岸風電設備	72,995,470	地熱發電	2,368,030										
太陽能設備	123,688,408	陸域風力	11,871,222										
2.2 永續商品與服務													
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	旺旺友聯官網 - 商品專區 <a href="https://www.wwunion.com/?page_id=437">https://www.wwunion.com/?page_id=437</a>												

指標代碼	對應資訊
<b>揭露主題：環境曝險</b>	
<b>FN-IN-450a.1</b> 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)	旺旺友聯每年根據天災模型評估颱洪、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。
<b>FN-IN-450a.2</b> 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	保險金支出損失屬本公司機敏性資料，故不宜揭露。  ① 典型天然災害； ② 非典型天然災害造成
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。	
<b>FN-IN-450a.3</b> 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	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： <a href="https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001">https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001</a>
<b>揭露主題：系統性風險管理</b>	
<b>FN-IN-550a.1</b> 按類別區分衍生性金額商品的曝險程度：  ① 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險金額 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	2023 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一一二年度及一一一年度 (P79)  財報連結： <a href="https://www.wwunion.com/?page_id=5606">https://www.wwunion.com/?page_id=5606</a>
<b>FN-IN-550a.2</b> 證券借貸抵押資產的總公允價值	2023 年旺旺友聯無債券交易。
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；	
<b>FN-IN-550a.3</b> 描述如何管理非保險行為之資本與流動性相關風險	相關風險管理機制可參閱： <a href="https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001">https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001</a>  有關流動性風險，可參閱旺旺友聯財務報告： <a href="https://www.wwunion.com/?page_id=5606">https://www.wwunion.com/?page_id=5606</a>  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。



## 會計師有限確認報告



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.)

電 話 Tel + 886 2 8101 6666  
傳 真 Fax + 886 2 8101 6667  
網 址 Web kpmg.com/tw

## 會計師有限確認報告

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，對旺旺友聯民國一一二年度（2023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「確認標的資訊」）執行有限確認程序並出具報告。

**確認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所揭露之確認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一一二年度（2023年度）報告書內所涵蓋之確認標的資訊，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認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認標的資訊是否存有重大不實表達出具有限確認報告。另，本會計師執行有限確認時，對與有限確認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認程序，惟其目的並非對旺旺友聯民國一一二年度（2023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認。

**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：

- 取得旺旺友聯民國一一二年度（2023 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

旺旺友聯民國一一二年度（2023 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之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  
民國一一三年七月五日



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	2.7 資安防護 滴水不漏	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2023年成果：</li> <li>➢ 資訊外洩事件數量：0件</li> <li>➢ 與個資相關的資訊外洩事件占比：0%</li> <li>➢ 因資訊外洩事件而受影響的顧客數：0位</li> </ul>	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放件數及貸放餘額
3	5. 社會關懷 實踐公益	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 2023年舉辦11場保險教育宣導，宣導人數為1,885人次。</li> <li>■ 旺旺友聯不定期舉辦保險教育訓練課程及講座，內容包括保險知識普及、政策型保險宣導等，向社會大眾傳達正確的保險商品觀念，並喚起社會大眾投保意識，並強化保險的重要性。</li> <li>➢ 活動內容：產險分享           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 參與對象：社團法人台灣福田社會福利發展協會-志工 參與人數：7</li> </ul> </li> <li>➢ 活動內容：政策型保險宣導           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 參與對象：嘉義高商-學生及老師 參與人數：1,434</li> <li>- 參與對象：日光之家-社福團體 參與人數：23</li> <li>- 參與對象：新北市土城區婦女大學-社區里民 參與人數：23</li> <li>- 參與對象：心樂園關懷協會-社福團體 參與人數：88</li> <li>- 參與對象：社團法人彰化縣肢體傷殘協進會-社福團體 參與人數：100</li> <li>- 參與對象：致理科技大學-學生 參與人數：28</li> <li>- 參與對象：新竹市綠水里社區-社區里民 參與人數：45</li> </ul> </li> <li>➢ 活動內容：生活上遇到風險           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 參與對象：紳士協會-社區里民 參與人數：119</li> </ul> </li> <li>➢ 活動內容：微型保險           <ul style="list-style-type: none"> <li>- 參與對象：陽明教養院-社福團體 參與人數：18</li> </ul> </li> </ul>	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

~ 2 ~



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準
4	2.2 永續商品與服務	<p>■ 交通保障</p> <p>➢ 旺旺友聯響應政府政策，於2022年11月30日推出微型電動二輪車強制險，鼓勵大眾使用電動車，減少碳排放量外，對於車主、用路人，都有進一步的保障。微型電動二輪車2023年強制險出單件數3,462件，簽單保費3,261,964元。</p> <p>■ 緣能工程保險</p> <p>➢ 旺旺友聯提供綠色相關產業鏈保險的支持，保障各項綠能產業之風險，促進國內之綠能產業發展。</p> <p>➢ 項目與2023年簽單保費收入：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 離岸風電設備：NT\$72,995,470</li> <li>- 太陽能設備：NT\$123,688,408</li> <li>- 地熱發電：NT\$2,368,030</li> <li>- 陸域風力：NT\$11,871,222</li> </ul> <p>■ 農漁保障</p> <p>➢ 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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2023年承保件數：169件</li> <li>- 年保費收入：28,558,607元</li> </ul> <p>■ 天氣指數型保險-「農天氣參數保險」</p> <p>➢ 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「農農作物保險」，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，種植蜜農的農民因此導致之作物損失，由旺旺友聯提供相關保障。</p> <p>➢ 2023年農農作物保險營業成績</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 承保件數：57件</li> <li>- 年保費收入：1,914,905元</li> <li>- 承保地區：高雄市：田寮、阿蓮、岡山、燕巢、大社、六龜；屏東縣：九如、里港、高樹、鹽埔</li> </ul> <p>■ 天災保障</p> <p>➢ 地震基本保險2023年的營業成績(住火)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 承保件數：194,818件</li> <li>- 年保費收入：261,298,481元</li> </ul> <p>➢ 地震保險2023年的營業成績(商火)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 承保件數：1,573件</li> <li>- 年保費收入：338,088,208元</li> </ul> <p>➢ 騟風洪水保險：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，2023年承保件數1,059件，簽單保費收入約2.67億元。</p>	<p>作業辦法第四條附表一之三編號四</p> <p>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</p>



編號	報告書 對應章節	確信樣的資訊	適用基準
		<p>■ 損害防阻服務</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 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。</li> <li>➢ 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) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 第一步：至承保地點查勘，以客觀角度衡量企業所面臨之日常風險</li> <li>- 第二步：針對廠內危險因子提出建議改善事項，製成損害防阻建議報告書</li> <li>- 第三步：進一步對個案提出具體改善措施，以降低財產損失與人員傷亡之機率與嚴重性。</li> </ul> </li> <li>➢ 損害防阻、颱風洪水潛勢風險分析、紅外線熱影像掃描2023年服務件數： <ul style="list-style-type: none"> <li>- 損害防阻：43件</li> <li>- 紅外線熱影像掃描：114件</li> <li>- 颱風洪水潛勢風險分析：293件</li> </ul> </li> </ul>	
2.3	普惠金融	<p>■ 微型保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 微型保險 (Micro-insurance)係為照顧經濟弱勢者或特定身分者，為其打造的基本保障保險商品，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。2023年微型保險承保人數為2,049名保戶，承保金額\$47,200,000元。</li> </ul> <p>■ 六十五歲以上客戶的傷害保險</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➢ 旺旺友聯秉承之社會用之社會的精神，長期以來向為產險中少數願意投入經營資源於長者意外保險的業者，系列商品於市場保有一定的口碑與穩定的佔有率，2023年度該商品簽單保費約2,438萬元，在善盡企業社會責任的經營方針下，將持續因應需求，精進新商品研發，以提供銀髮族更優質的保障。</li> </ul>	



旺旺友聯產物保險公司  
Union Insurance Company

