



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company

2025 ESG report

永續報告書



2025

ESG report

永續報告書

CONTENT

0 關於本報告書

0.1 關於本報告書	2
0.2 董事長的話	4
0.3 關於旺旺友聯	5
0.4 2025 年永續發展重點績效	9

1 永續策略與經營績效

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

2 公司治理與誠信經營

2.1 公司治理架構與運作	24
2.2 誠信經營與法令遵循	27
2.3 風險管理制度與運作	29
2.4 永續供應鏈管理	34

3 責任金融與永續投資

3.1 責任投資	36
3.2 普惠與綠色金融實踐	40

4 氣候變遷 積極守護

4.1 氣候變遷行動	47
4.2 能資源管理	59

5 公平待客與客戶服務

5.1 公平待客原則與客戶關係經營	61
5.2 數位金融服務	69

6 員工價值與幸福職場

6.1 員工照顧與福利制度	76
6.2 職涯發展與培育機制	82

7 社會關懷 實踐公益

附錄

附錄 1：GRI 2021 準則使用表	91
附錄 2：永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board，SASB）對照表	95
附錄 3：聯合國永續保險原則（PSI）索引表	98
附錄 4：氣候相關財務揭露（Task Force on Climate-Related Financial Disclosures，TCFD）暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表	100
附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表	101
附錄 6：獨立保證意見聲明書報永續報告書作業辦法索引表	103

0.1 關於本報告書

本報告書為旺旺友聯產物保險股份有限公司（以下簡稱「旺旺友聯」、「本公司」）2025 年永續報告書（以下簡稱為「本報告書」），秉持誠信公開與透明的原則，旺旺友聯完整且透明揭露 ESG 各面向的營運績效及具體作為，忠實呈現旺旺友聯與各相關利害關係人的溝通以及永續議題上的投入。對於公司治理、風險控管、責任保險、綠色金融、環境保護、公平待客、資訊安全、人權保障、員工照護與發展等多項關鍵議題，展現對社會與環境正面影響的決心。未來，旺旺友聯將持續努力實踐企業永續目標，藉由穩健的企業體質及優質完善的客戶服務，致力於為所有利害關係人創造永續價值，也為提升全民生活品質盡最大的心力。

報告期間與揭露範疇 GRI 2-2、2-3

本報告書揭露期間為 2025 年度（2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），內容涵蓋經濟、環境、社會各面向的具體實踐及績效數據，為求專案及活動績效的完整性，部分績效數據將會追溯過往資訊或（亦）延伸至 2026 年度最新資訊，如有特殊之處將於該章節進行說明。本報告書以旺旺友聯產物保險股份有限公司為主體，報導範疇涵蓋本公司位於台北之總公司及台灣地區的 13 家分公司、16 個服務中心及 7 個通訊處，約佔本公司合併財務報表整體營收的 99%，經評估對本報告書之整體揭露不具重大影響。

本報告書針對 2024 年度高齡保險 - 「樂齡保 2.1」個人傷害險專案保費進行數據重編。原 2024 年度報告書所揭露之高齡保險保費為新臺幣 2,561 萬元；2025 年因新增保費成長率之揭露，為提升資訊揭露之完整性及一致性，改採完整簽單資料計算，並納入退保、註銷保費等負向金額，致使本年度所列之 2024 年歷史數據與前次報告書略有差異。相關數據範疇調整，請參閱本報告書「3.2.3 普惠金融 - 高齡友善與無障礙保險與服務」章節說明。

上一發行版本：
2025 年 08 月

現行發行版本：
2026 年 08 月

下一發行版本：
預計 2027 年 08 月
(依循金融監督管理委員會
永續發展報告的規範發行)

報告書撰寫原則暨外部查證 GRI 2-4、2-5 (ESG-1-2 共同、S4-1-1 共同)

本報告書係依據以下指導綱領進行編撰：

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



本報告書中資訊取得之第三方聲明書包含：

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

報告書撰寫與審查方式 GRI 2-14

本報告書的資料內容是由永續發展委員會底下各小組負責進行資料彙整和編輯。各小組負責人將進行初步審閱、校對，確保其數據、內容正確性。報告書經第三方確信後，將提交至永續發展委員會進行最後的審閱，上呈至董事會通過後發布永續報告書。本公司並將永續發展管理資訊納入內部控制作業。（ESG-1-1 共同、ESG-1-5 共同）

意見回饋 GRI 2-3

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

聯絡窗口：旺旺友聯產物保險股份有限公司 行銷企劃部 翁尚怡

地址：台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓

電話：02-2776-5567

信箱：Sunny.Weng@wwunion.com

旺旺友聯 - 企業永續專區：



0.2 董事長的話

GRI 2-22

面對全球經濟環境快速變動、氣候風險加劇及金融市場轉型挑戰，旺旺友聯產物保險始終秉持「誠信經營、穩健成長、永續發展」之核心理念，穩健深耕保險本業，並持續將永續精神融入企業經營與決策之中。

2025 年，在全體同仁共同努力下，公司簽單保費收入再創歷史新高，展現旺旺友聯長期累積之專業實力與經營韌性。然而，我們深知，企業的價值不僅止於營運成果，更在於能否回應社會需求、承擔時代責任，並為環境與社會創造長遠正向影響。因此，旺旺友聯持續以 ESG 為核心發展方向，從綠色保險商品、氣候風險管理、普惠金融推動，到公平待客、金融友善與反詐騙宣導，全面深化永續行動。我們積極支持再生能源、低碳運輸及農業保險發展，協助社會提升面對氣候變遷之韌性；同時，持續優化高齡、弱勢及多元族群之保險服務，讓保險真正發揮守護社會的價值。在公司治理方面，本公司持續強化董事會對永續議題之監督機制，自永續發展委員會升格為董事會下功能性委員會後，進一步深化風險管理、法令遵循及資訊透明，將永續治理真正內化為企業長遠發展的重要基石。

本年度為旺旺友聯發行第十一本永續報告書。對我們而言，永續不是短期口號，而是企業長期經營的承諾與責任。未來，旺旺友聯將持續以保險專業為基礎，結合創新、服務與永續思維，攜手客戶、員工及社會各界，共同邁向更穩健、更具韌性與更永續的未來。「以穩健經營厚植信賴，以永續行動迎向未來」是旺旺友聯對客戶、社會與環境的長期承諾。我們將持續精進保險專業、深化永續治理，發揮金融保險業之正向影響力，致力成為社會最值得信賴的保險公司。

最後，謹向所有同仁、客戶、股東及合作夥伴致上最誠摯的感謝。未來，我們將持續堅守初心、厚植實力，以更高標準自我要求，攜手邁向更加永續與美好的未來。



董事長署名

0.3 關於旺旺友聯

0.3.1 組織簡介 GRI 2-1

旺旺友聯產物保險公司成立於 1963 年，當時係由海外華僑及台灣企業人士集資創立，故命名為「友聯」。1992 年 5 月申請股票上市成功，成為臺灣產險業第一家上市公司，股票代號 2816。2007 年 6 月旺旺集團入主，同年 11 月公司正式更名為「旺旺友聯產物保險股份有限公司」。經過不斷的努力與自我要求提升，在市場上廣受民眾認同，且獲利情況逐年成長，未來仍將秉持有心、用心之精神，持續拓展業務通路、延攬優秀人才，穩健擴大經營規模。

旺旺友聯的實收資本總額為新台幣 22.36 億元，總公司位於台北市大安區，於全國設有 13 家分公司、16 個服務中心及 7 個通訊處，提供全台民眾完善且優質之保險服務。目前主要營業項目包括火災保險、汽車保險、海上保險、意外險、工程險、傷害險、健康保險及再保險業務等。近期貝氏信評發布本公司評級為 A-(Excellent)，展望穩定；美國標準普爾評定本公司評級為 A-，展望穩定；中華信用評等公司評定本公司國內信用評等等級為 AA(twn)，展望穩定，顯示本公司具備健全財務體質與穩健經營能力。

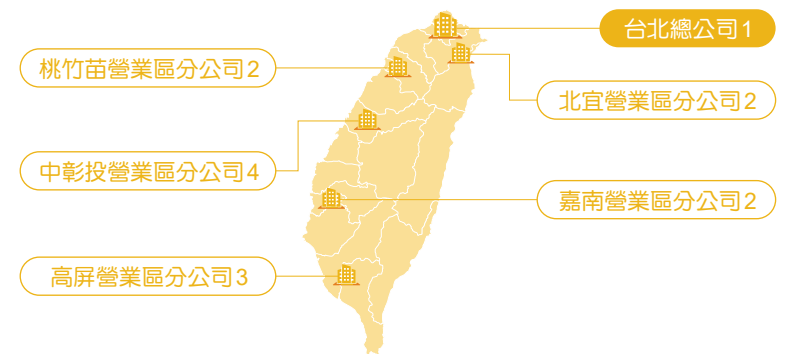
面對全球氣候變遷、金融環境快速變動及永續轉型趨勢，旺旺友聯持續秉持「誠信經營、穩健成長、永續發展」之核心理念，將 ESG 精神深化於企業治理與日常營運之中，並以「節能永續」、「社會共榮」及「治理透明」作為永續發展主軸，積極落實企業社會責任。

在環境面向，公司持續響應政府 2050 淨零碳排政策，提升綠能產業保險承保能力，積極發展再生能源、低碳運輸及氣候風險相關保險商品，並推動數位轉型、電子保單及低碳營運措施，逐步強化企業氣候治理與永續韌性。

在社會面向，旺旺友聯秉持「取之於社會、回饋於社會」之理念，長期投入公益關懷、金融教育與普惠金融推動，並積極發展微型保險、高齡保險及弱勢族群保障服務，持續擴大保險保護傘，提升金融服務可近性與包容性。同時，面對近年詐騙案件頻傳，亦持續透過公益活動、校園宣導及數位平台推廣防詐騙知識，善盡金融保險業守護社會大眾財產安全之責任。

在治理面向，公司持續強化董事會監督職能、法令遵循、資訊安全及風險管理機制，並深化永續治理架構，將永續發展真正內化為企業長期經營的重要策略。

未來，旺旺友聯將持續以保險專業為基礎，結合創新服務與永續思維，精進產品與服務品質，厚植企業經營韌性，並秉持「以專業守護風險、以責任實踐永續」之精神，發揮金融保險業之正向影響力，致力成為社會最值得信賴的保險公司。



↑ 查看旺旺友聯各服務據點

公司正式名稱	旺旺友聯產物保險股份有限公司
設立日期	1963 年 2 月 20 日
實收資本額	新臺幣 2,236 佰萬元
員工人數	1,094 人
產業別	金融保險業
董事長	洪吉雄
總經理	劉自明
總公司地址	台北市大安區忠孝東路四段 219 號 12 樓
營運涵蓋地區	台灣
公司官網	https://www.wwunion.com

經營績效與保費收入

旺旺友聯在全體同仁齊心努力下，持續展現亮眼經營成果。2025 年簽單保費收入再創歷史新高，達 139.8 億元，較 2024 年 136.6 億元增加 3.2 億元，成長率 2.34%，保費市占率達 4.9%。隨著業務穩健成長，自留保費逐步提升，帶動整體核保盈餘突破歷史高點。在經營策略上，本公司於核保面積極開發優質業務，審慎評估風險承擔能力，並搭配適切之再保險安排，使核保能力逐年提升。

單位：新台幣元

2025 年保費收入	金額	佔比
車險	7,881,990,732	56%
火險	2,444,277,220	18%
水險	419,751,314	3%
意外險	980,979,770	7%
工程險	1,020,437,359	7%
傷健險	1,233,488,424	9%
統計	13,980,924,819	100%

單位：新台幣仟元

近四年財務數據		2022	2023	2024	2025
直接經濟價值	營業收入	8,500,870	10,177,513	11,016,347	11,076,835
經濟價值分配	營運成本	7,800,876	6,703,382	7,219,117	7,360,585
	員工薪資福利	1,298,014	1,369,921	1,474,200	1,498,884
	支付政府稅款	214,409	384,908	584,711	642,671
	支付投資人的款項	-	-	6,000	5,400
	社區投資	2,133	1,973	1,496	1,800
合計		9,315,432	8,460,184	9,285,524	9,509,340
留存的經濟價值		(814,562)	1,717,329	1,730,823	1,567,495

註 1：直接經濟價值：包括銷售淨額加上自金融投資與資產銷售所得之收入。

註 2：留存的經濟價值：為「直接經濟價值」與「經濟價值分配」之差值。

信用評等

旺旺友聯長期致力於穩健經營與卓越的風險管理，確保公司財務體質的強韌與永續發展。我們持續獲得國際與國內權威信用評等機構的肯定，如近期貝氏信評發佈本公司評級為 A-(Excellent)，展望穩定；美國標準普爾評定本公司評級為 A-，展望穩定；中華信用評等公司評定本公司國內信評等級為 AA(twn)，展望穩定，這不僅彰顯了公司優異的償付能力與穩健的經營策略，也為所有保戶與合作夥伴提供了堅實的信心基礎。

評等機構	評等等級	生效日期
標準普爾 (S&P)	A-	2025-09-25
AM Best	A- (Excellent)	2026-05-20
中華信評	twAA	2025-09-25

公協會參與及國際倡議 GRI 2-28

旺友友聯長期參與中華民國產物保險商業同業公會、中華民國產物保險核保學會及中華民國精算學會等專業組織，透過各委員會的實質運作，與同業共同研議產業法規調適方向，並將國際永續規範的最新發展即時引入公司決策參考。

在國際永續倡議接軌方面，本公司於氣候治理上採納金融穩定委員會（FSB）氣候相關財務揭露工作小組（TCFD）建議書架構，就氣候相關風險與機會的治理、策略、風險管理及指標目標進行系統性評估與揭露，並據此訂定氣候變遷行動承諾，持續深化內部氣候治理機制；於永續資訊揭露方面，本公司依循全球永續倡議組織（GRI）及永續會計準則理事會（SASB）保險業行業準則編製本報告書，確保揭露內容具備可比較性與行業攸關性；此外，本公司參照責任投資原則（PRI）及永續保險原則（PSI）之精神，將 ESG 因子納入投資評估流程，並於核保與商品設計中融入永續考量，作為提升長期經營韌性的實踐依據。截至本報告書發布，本公司正式遵循之國際永續框架計有 TCFD、GRI、SASB，共 3 項；另參照 PRI 及 PSI 原則精神自行落實相關作為。

參與之公協會名稱	擔任職務／資格
中華民國產物保險商業同業公會	劉自明總經理—理事
中華民國產物保險核保學會	蔡宛樺副總經理—理事
台灣金融服務業聯合總會	會員
財團法人保險犯罪防治中心	會員
中華民國精算學會	會員
中華民國保險學會	劉自明總經理—監事
中華民國風險管理學會	會員
中華民國核能保險聯合會	會員
中華民國仲裁協會	會員
風險管理學會	會員
中華保險服務協會	會員
金融資安資訊分享與分析中心（F-ISAC）	會員

0.3.2 品牌理念與經營願景 GRI 2-1

企業使命

「客戶最值得信賴的保險公司」

「保戶最強的后盾」

經營理念

以「客戶需求」為本，

「用心服務」為導向

「業務好，好業務」

主要產品與服務

個人型保險商品



汽機車保險



住宅火險



健康傷害險



旅平險不便險

企業型保險商品



商業火險



工程險



責任險



意外險



海險

2025 年整體保單件數超過 **216 萬件**，續保保超過 **78.5 萬件**。

註 1：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（佔比約 1%），例如外銷產品責任、商業火險等

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

旺旺友聯以「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。秉持「客戶最值得信賴的保險公司」的企業使命，以及「保戶最強的后盾」的服務承諾，旺旺友聯將客戶需求置於所有業務決策的核心。

在「以客戶需求為本、用心服務為導向」的經營理念下，公司致力於透過「業務好，好業務」的實踐文化，讓每一位服務人員真正理解客戶的風險處境，並提供切合實際的保障方案。

在商品與服務範疇上，旺旺友聯提供個人型保險商品與企業型保險商品，服務對象橫跨一般消費者與各類型企業客戶，透過多元的保障組合協助個人與組織有效移轉風險、強化財務韌性。

2025 年整體保單件數超過 216 萬件，續保超過 78.5 萬件。



0.3.3 榮耀實績

旺旺友聯持續將永續發展理念融入企業經營策略，透過深化公司治理、推動永續金融及提升客戶服務品質，展現企業永續經營的具體成果。2025 年，公司於第三屆 旺旺中時金融服務評鑑大賞榮獲「永續類別—金質治理獎」及「服務類別—卓越品質獎」雙項肯定，顯示公司在永續治理與服務品質上的努力獲得外界高度認同。

在永續治理方面，旺旺友聯以實際行動回應氣候變遷議題，積極推動綠色保險商品及氣候風險管理。其中，「棗天氣參數保險」榮獲農業部永續農業保險貢獻獎，不僅協助農民降低極端氣候帶來的經營風險，更展現公司運用保險專業支持永續農業發展的承諾。同時，公司配合政府 2050 淨零排放政策，持續推動節能減碳措施，2024 年人均用電量及碳排放量均較前一年度下降，並透過永續發展委員會強化治理機制，將永續目標落實於各項營運決策之中。

在客戶服務方面，本公司始終秉持「以客為尊」的核心理念，持續優化服務流程並升級客戶體驗。憑藉 2024 年客服滿意度達 99.7% 及理賠服務滿意度達 97.8% 的優異績效，本公司於 2025 年榮獲第三屆旺旺中時金融服務評鑑大賞「卓越品質獎」，充分彰顯我們在服務品質管理上的標竿表現。此外，本公司積極深化普惠金融，推動友善與數位化服務，致力打造兼具便利性、包容性與無障礙的金融環境，全方位滿足多元族群的保障需求。

未來，旺旺友聯將持續精進公司治理、深化永續金融影響力，並以創新商品與優質服務回應利害關係人期待，攜手社會各界共同邁向永續共榮的未來。



0.4 2025 年永續發展重點績效

2025 年永續發展重點績效

面向

E 環境面

S 社會面

G 公司治理面

績效

- 發布氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書
- 2025 年排放 1834.6 114 公噸 / CO₂e
- 2025 年使用自來水 13,555 百萬公升，密集度
_2025 年為 9.7 噸 / 百萬元營收，降低約 5.4%
- 2025 年單位人均電力增加 32% (2024 年為基期)



- 2025 年旺旺友聯共計 484 人次加入志工行列，共計服務 965 小時
- 2025 年主辦全台六地：台北、板橋、中壢、台中、台南、高雄捐血活動及贊助 17 場公益演唱會。
- 2025 年主辦保險知識宣導活動，宣導人數超過 1000 人次
- 為身心障礙及六十五歲以上客戶設立「身心障礙暨樂齡服務專線」
- 第三屆旺旺中時金融服務評鑑大賞：服務類別－卓越品質獎以及永續類別－金質治理獎



- 2025 年度營業收入 11,076.84 佰萬元，稅後淨利 10.7 億元
- 連續 11 年獲得中華信評公司肯定旺旺友聯的資本與獲利能力屬於非常強健等級，授予「twAA」的發行體信用評等級，評等展望為「穩定」
- 連續獲得美國標準普爾信用評等肯定，授予「A-」等級，評等展望為「穩定」
- 持續獲得 A.M.Best 信用評等肯定，授予「財務強度 A- (Excellent)」等級，評等展望為「穩定」
- 簽單保費收入創歷史新高 139.8 億元
- 保費成長率 2.38%
- 稅後基本每股盈餘為 4.66 元
- 股東權益 80 億元，較前年度成長 10%
- 盡職治理資訊揭露評比 98.4 分，優於產險會員公司平均 76.8 分



1 永續策略與經營績效

1.1 永續管理架構與策略

1.2 利害關係人溝通與重大主題管理



1.1 永續管理架構與策略

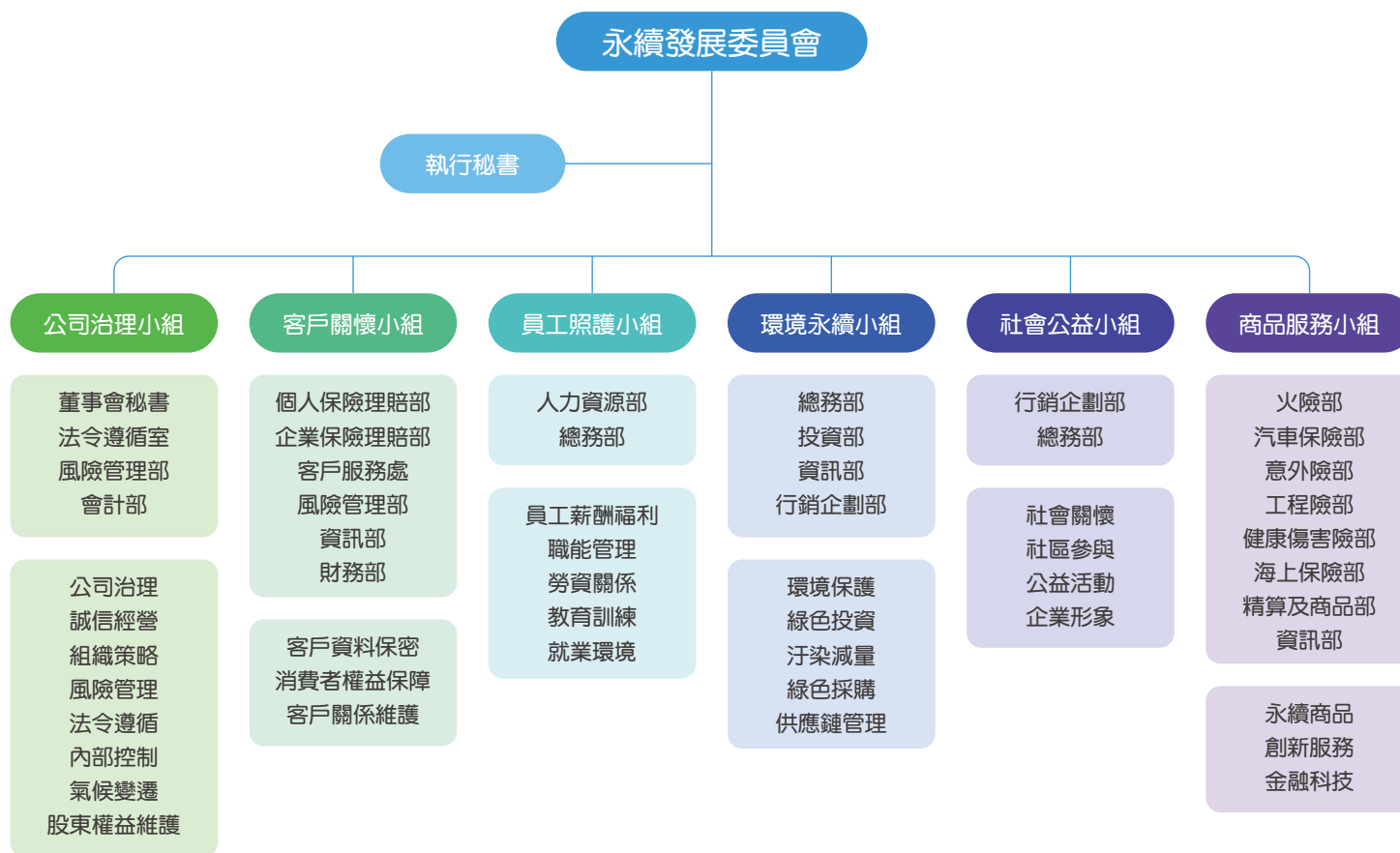
1.1.1 永續組織 GRI 2-12、2-13、2-22

永續治理與管理

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

旺旺友聯為推廣永續發展目標與政策以及精進董事會對於永續議題的監督管理，於 2024 年將「永續發展委員會」提升為董事會下功能性委員會，由獨立董事擔任召集人，每三個月定期召開委員會報告 ESG 相關執行成效，並每年於董事會報告上一年度執行情形及當年度執行計畫。（ESG-3-1 共同）

永續發展委員會組織圖



1.1.2 永續策略

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

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

1.2 利害關係人溝通與重大主題管理

旺旺友聯透過 AA1000 SES 利害關係人議合標準鑑別與營運高度相關之利害關係人，並統整國內外趨勢、產業議題、永續準則、媒體報導、內部文件等，蒐集企業極具發展潛力之議題，作為重大主題分析之基礎，透過問卷發放瞭解組織高層及利害關係人對不同永續主題之觀點，決定旺旺友聯需優先回應之永續主題。

鑑於本年度公司整體營運模式及主要業務型態與前一年度相較未有重大變動，經永續發展委員會各組檢視，並經管理階層核准後，延續前一年度重大主題鑑別結果；另持續關注公司營運、內外部環境及利害關係人關注議題之變化，並視實際情形進行重大主題之更新或調整。

1.2.1 利害關係人議合 GRI 2-16、GRI2-29

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

本公司將持續秉持盡職治理的原則，積極推動議合工作，強化與被投資公司之溝通與合作，參考集保結算所「公司投資人關係整合平台 (ESG IR 平台)」並利用國內、外 ESG 評等機構的評等資料庫資料，於辦理投資、資產管理時進行議合並揭露，請詳見公司官網[盡職治理專區](#)之議合紀錄。

利害關係人關注重大主題與溝通管道

利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 客戶	客戶的回饋是我們持續成長的動力，透過積極聆聽客戶的需求與意見，提供更符合客戶需求的高品質商品與服務。	- 資訊安全管理 - 誠信經營與法規遵循 - 人權與安全保障	- 每日：旺旺友聯客服中心 24 小時服務專線、網站訪客留言版、LINE 及 FB 官方帳號留言。 - 每週：道路救援客戶滿意度調查。 - 每月：理賠滿意度調查。 - 不定期：專人拜訪、電話聯繫。 聯絡方式： 旺旺友聯客服專線 0800-024—024 申訴專線 (02)2773-5597	0800 客服專線進件數 111,151 件。 2025 年客服人員滿意度為 99.5%。 2025 年理賠滿意度為 97.9%。 2025 年道路救援 11,213 件，滿意度 97.4%。 - 線上投保電訪率平均達 11.2% 以上。
 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，讓每位同仁都能安心、共同成就企業願景。	- 員工薪資與福利 - 人權與安全保障 - 職業安全衛生	- 每 3 個月召開勞資會議 - 每季召開職工福利委員會 - 每月召開經營月會 - 不定期：e-learning 數位學習平台課後問卷、各種意見反應信箱、性騷擾申訴專線電話、傳真、電子信箱 - 聯絡窗口：人力資源部許小姐 TEL:(02)2776-5567#379	- 勞資會議 4 次（每 3 個月乙次） - 職工福利委員會 4 次（每季乙次） - 課後問卷調查共計：22,026 份（線上課程：20,341 份內訓課程：1,685 份） - 員工滿意度調查共計：821 份，回收率 75.25%。

利害關係人關注重大主題與溝通管道

利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 保險經紀人 / 保險代理人	旺旺友聯仰賴保險經紀人及保險代理人協助推廣商品，透過穩固合作關係，提升服務品質與客戶滿意度，強化長期忠誠。保險經紀人及代理人除了是重要的合作夥伴，亦是連結公司與客戶的重要橋梁。	- 風險管理 - 誠信經營與法規遵循 - 公司治理	- 親自拜訪（不定期） - 電話（不定期） - 傳真（不定期） - EMAIL（不定期） - 通訊軟體（不定期） - 會議（不定期） - 研討會（不定期） - 教育訓練（不定期） - 參訪（不定期） - 行政作業調整會議（不定期） - 協同教育訓練（不定期） - 通路資格審查評核（定期每年）	- 設立連絡窗口，與商業夥伴維持良好互動。 2025 年於營業單位教育訓練約 30~50 堂課程，並供回放給所有的商業夥伴。 - 通路客戶反應本公司即時予以解決回覆。
 供應商 / 承攬商	供應商是我們實踐永續價值的重要夥伴，旺旺友聯透過制度化的供應商管理與合作機制，共創永續價值。	- 誠信經營與法規遵循 - 風險管理 - 公司治理	- 每年對特定供應商進行委外查核。 - 資訊安全控管 - 消費者權益保障 - 人權制度 - 勞工安全管理 - 環保衛生標準 - 風險管理	- 受託機構具資訊安全防護能力。 - 保障本公司權益，包括消費者資料保密及安全措施。 - 落實人權管理，無非法重工、無壓榨勞工、無超時工作。 - 提供員工安全工作教育訓練。 - 訂定環境管理辦法。 - 建立資料安全風險管理及稽核制度。
 政府 / 主管機關	政府與主管機關扮演引導企業誠信經營與永續發展的重要推手，透過訂定相關法規與規範，促使企業在遵循人權、勞工權益、環境保護與反貪腐等領域持續精進。	關注所有永續主題。	- 每年：參與證交所上市櫃公司治理評鑑。 - 不定期：出席產險公會委員會共計 109 次。 - 不定期：參與主管機關研討會共 3 次。 - 不定期：2024 年度經主管機關一般金融檢查。	- 即時回覆主管機關詢問。 - 主動參與相關會議及課程。
 股東 / 投資人	股東與投資人是旺旺友聯長期穩定成長的力量之一，我們確保經營透明與決策審慎，並積極與投資人溝通，凝聚企業策略與永續發展方針的認同，共同促進長期價值成長。	關注公司治理面、社會及人權面主題。	- 每月及每季：營收或財報資料。 - 每年：法人說明會、股東大會、年報、永續報告書。 - 每月：董事會。 聯絡窗口：郭小姐 TEL：(02) 2776-5567#357	- 舉辦 1 場法說會。 - 發佈 23 則重大訊息。 - 董事會召開 14 次。 - 每月及每季於保險業公開資訊觀測站揭露營收或財報資料。

利害關係人關注重大主題與溝通管道

利害關係人類別	對企業之意義	關注重大主題	溝通方法與頻率	溝通成果與回應
 媒體 / 網路社群	透過廣告代理商辦理網路廣告投放、廣宣物製作、網紅合作等業務，使網路投保業務的業績及會員數持續增長，並進一步提升公司品牌能見度。	- 社會影響力 - 普惠金融 - 責任投資	- 不定期：電話、會議、EMAIL、通訊軟體。 - 每週：以週報表揭露廣宣成效及執行進度。 - 每月：以月報表分析廣宣成效、提供調整建議、彙總當期費用。	- 達成 2025 年度網路投保業務的業績目標，且成長率達 49%。 - 使 2025 年度的網路投保會員數增長 52%。
 社區 / 非營利組織	旺旺友聯秉持著「取之於社會，回饋於社會」的理念，相信結合社區及公益團體的群眾力量，能夠牽引出更多的愛與關懷，讓社會更加美好，共同實踐愛護人類及地球之理念。	關注所有永續主題。	- 不定期：社區活動與關懷。 - 不定期：舉辦公益活動、金融知識宣導。 - 一年一次：捐血活動。 志工服務聯絡窗口：行銷企劃部翁小姐 TEL：(02) 2776-5567#779	- 全年共贊助 5 場公益活動及 13 場公益演唱會，主辦 7 場公益演唱會，金融保險知識宣導超過 1000 人。 - 全台六地發起捐血活動一次。 - 全年累計參與活動之志工人數達，服務總時數共 965 小時。
 銀行	旺旺友聯仰賴壽險與金融通路夥伴推廣保險商品，建立緊密合作關係，提升服務品質與客戶滿意度，強化長期忠誠。	關注所有永續主題。	- 親自拜訪（不定期） - 電話（不定期） - 傳真（不定期） - EMAIL（不定期） - 通訊軟體（不定期） - 會議（不定期） - 研討會（不定期） - 教育訓練（不定期） - 參訪（不定期） - 行政作業調整會議（不定期） - 協同教育訓練（不定期） - 通路資格審查評核（定期每年）	- 設立連絡窗口，與商業夥伴維持良好互動。 2025 年於營業單位教育訓練約 30~50 堂課程，並供回放給所有的商業夥伴。 - 通路客戶反應本公司即時予以解決回覆。
 再保險公司	再保險在將業務分散、融合平均風險及擴大承保能量的工具，藉由國際專業再保險公司的經驗提供各項核保及理賠的技術、協助商品規劃、提供教育訓練。	- 風險管理 - 誠信經營與法規遵 - 公司治理	- 隨時：電話、電子郵件、通訊軟體、郵寄信件、親自會晤方式溝通與維持關係。 - 不定期：專題講座、教育訓練、研討會進行交流。 - 每年：參加國際再保險會議或論壇、拜會再保險公司交流市場趨勢資訊。	分別舉辦實體與線上在職教育訓練強化事前政策制定。

1.2.2 重大主題鑑別流程 GRI 3-1

旺友友聯依據 GRI 通用準則 2021 (GRI Universal Standards 2021) 的 GRI 3：重大主題 (Material Topics 2021) 鑑別對企業永續發展高度關聯與潛力的關鍵議題。藉由高層主管及各部門的深入訪談，輔以國內外趨勢觀察、產業議題分析、媒體報導與內部資料等作為參考依據，彙整初步永續議題清單，以此設計問卷內容，並發放予利害關係人、公司高層進行問卷填寫與意見蒐集。為回應金管會推動 IFRS 永續揭露準則之趨勢，我們將財務重大性納入考量，以雙重重大性為原則，從內 / 外部利害關係人關注度、組織營運影響力、財務衝擊三個面向進行重大性分析，並考量產業趨勢新增重大主題，最終確認出 12 項重大主題，依各項重大主題研擬管理方針及實施辦法，確保後續相關作為得以有效落實。(ESG-1-5 共同)

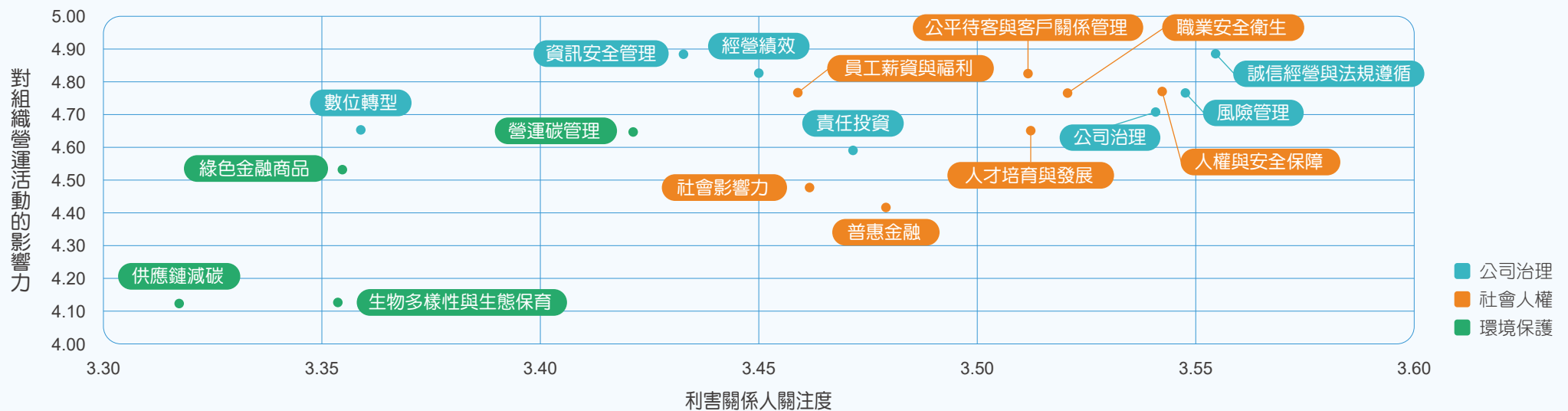
重大主題鑑別流程



1.2.3 重大主題鑑別結果 GRI 3-2

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

重大主題衝擊分析



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

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

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

註 1：環境保護面向無鑑別出直接衝擊主題

註 2：對應顯著衝擊定義

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

1.2.4 重大主題管理方針 GRI 3-3

(ESG-2-3 共同)

重大主題管理方針

面向	重大主題	管理承諾	2025 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
公司 治理	誠信經營與法規遵循	旺旺友聯經董事會通過《誠信經營守則》、《誠信經營政策》，內容涵蓋獎懲、申訴及紀律制度，公司亦定期向董事會報告誠信經營、反貪腐、反賄賂與法規遵循執行情形。	√ 2025 年誠信經營內部稽核 0 缺失。	建立透明誠信經營制度，強化監督機制。	配合主管機關法令修正，持續優化旺旺友聯誠信經營制度之健全性。	2.2 誠信經營與法令遵循
	風險管理	建立完善的風險管理架構，落實各項風險之因應措施，並強化氣候變遷、資安等新興風險之管理制度。	√ 《風險管理政策》內部稽核 0 缺失。 √ 《重大營運持續處理程序》內部稽核 0 缺失。	強化風險管理架構及風險資訊傳遞。	- 提升風險評估技術，檢視並關注各項新興風險。 - 持續發展風險管理機制，並深化風險管理文化。	2.3 風險管理制度與運作
	公司治理	遵循《誠信經營守則》、《誠信經營政策》、《道德行為準則》及相關法規，秉持公開透明的治理原則，積極與利害關係人溝通，保障股東權益，確保公司穩健經營與永續發展。	√ 永續發展委員會於 2024 年升格為功能性委員會，由獨立董事擔任召集人，每季召開會議並定期向董事會報告。 √ 2025 年 12 月 23 日成立「問責委員會」及「公司治理暨提名委員會」等功能性委員會。	穩健本公司公司治理制度運作。	配合主管機關法令修正，持續優化本公司公司治理之健全性。	2.1 公司治理架構與運作
	責任投資	旺旺友聯逐年提升對永續發展債券之投資，並關注 ESG 相關商品之投資機會；依循《機構投資人盡職治理守則》，透過關注被投資公司營運情形、參與股東會及行使投票表決權等方式，與經營階層互動，並與其他機構就 ESG 議題進行合作，且每年於公司官網發布「盡職治理報告」。	√ 全年投資淨利 3.27 億元。	- 短期 ESG 排名「領先」者佔總投資部位比例 ≥ 65%。 - 短期投融資碳排放密集度 ≤ 2.8。 - 短期永續發展債券庫存餘額 ≥ 4.0 億元。 註：投融資碳排放密集度單位為 tCO ₂ e/TW mn invested。	- 中期 2027-2030 年 ESG 排名「領先」者佔總投資部位比例 ≥ 67%，長期 2032 年以後 ≥ 70%。 - 中期 2027-2030 年投融資碳排放密集度 ≤ 2.70，長期 2032 年以後 ≤ 2.50。 - 中期 2027-2030 年投資永續發展債券庫存餘額 ≥ 6.0 億元，長期 2032 年以後 ≥ 8.0 億元。 註：投融資碳排放密集度為 tCO ₂ e/TW mn invested。	3.1 責任投資政策與成果

面向	重大主題	管理承諾	2025 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
公司治理	經營績效	維持穩健且優異的財務績效，不僅能有效確保其長期穩定的經營發展，更可強化資源配置效率、提升市場競爭力，進而推動包容性與永續性的經濟成長。同時有助於促進社會整體福祉，創造多元且具生產力的就業機會，實現經濟、社會與環境三者間的正向循環與平衡發展。	2025 年全年度簽單保費收入金額 139.8 億元，成長率 2.38%。	穩定經營，整體業務成長，簽單保費成長 3~5%。	維持穩健且優異的財務績效，穩定維持獲利 5% 及資本適足性 200% 以上	1.2 營運績效與財務概況
	數位轉型與資訊安全	運用數位金融強化與客戶的互動，提升服務效率與滿意度，並持續優化營運流程。資訊安全方面，聚焦治理機制、法規遵循與科技應用，從制度、人員至組織全面檢視與強化，相關作業均依循內部規範辦理，包括《辦理電子商務應注意事項》、《廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點》及《社群媒體管理辦法》。	2025 年網路投保平台的會員數成長 52%、簽單保費成長 49%。 2025 年省下約 300 萬張用紙（每份保單約 5 張紙）。Line 官方帳號的好友數增加 502 人、Facebook 粉絲專頁的粉絲數增加 1,074 人、YouTube 頻道粉絲訂閱數達 1,220 人。 註：紙張減少以每份保單 / 條款平均消耗 3 張紙來推估。	- 優化網路投保寵物險的操作流程。 - 強化網路投保平台會員登入及交易的安全性。 - 運用淺顯易懂的廣宣內容來傳遞保險知識。	- 網路投保的電子保單、電子條款使用率達 70% 以上。 - 針對「電動車」、「綠能」等未來趨勢推出更多網路保險商品。 - 網路投保平台的簽單保費較 2025 年成長 450%。	5.2 數位轉型與資訊安全
	綠色及普惠金融	旺旺友聯承諾依循金管會永續金融政策，積極推動對環境與社會有益之保險商品與服務，並將永續原則納入商品開發與服務設計流程。針對弱勢群體提供微型保險與身心障礙者專線等友善服務，致力實現金融平權與社會包容目標。	- 微型保單承保人數、綠色商品簽單件數、ESG 投資佔比均符合 KPI 進度。 - 定期參與產險業界之永續發展評比，如《天下雜誌》CSR 評鑑，並以同業綠色保單布局作為策略參考。	綠色金融： - 推出至少 1 項綠色保險商品（如：儲能保險、環保電動車保險）。 - 強化 ESG 投資篩選流程，導入分析工具。 普惠金融： - 每年承保 2,000 名以上微型保險保戶，並持續與社福單位合作。 - 設立「高齡暨弱勢族群」投保專線與數位導引系統。	綠色金融： - ESG 投資比重達總資產配置之 10% 以上。 - 綠色與永續商品保費年成長率達 15%。 - 透過保險商品設計，導入低碳倡議、能源轉型風險機制。 普惠金融： - 微型保險承保人數年增 5%，推動偏鄉定點服務或巡迴業務員制度。 - 推出低保費、簡保單格式的「長照保險」或「高齡意外險」商品。	3.2 普惠與綠色金融實踐

面向	重大主題	管理承諾	2025 達成情況	短期目標	中長期目標	回應章節
社會人權	職業安全衛生	本公司「職業安全衛生工作守則」經總經理核定後，訂定為公司內部作業規範，並有內部稽核單位審視是否依循此準則辦理作業，並依現行法令變動。	✓ 2025 年完成消防講習及消防逃生演練二場。 ✓ 職業安全衛生教育訓練達 100%、內部稽核零缺失。	• 建立職安風險評估制度，完成 100% 職安教育訓練。	• 2026-2029 年完成每年 2 場消防講習、2 場消防演練（總、分公司各一場）。 • 2032 年建立建立全面性的職安文化，實現零職災目標。	6.1 員工照顧與福利制度
	人權與安全保障	旺旺友聯致力提供友善、平等的工作環境，避免歧視與不當待遇，並訂定《禁止使用童工》、《性騷擾防治作業管理辦法》、《多元任用不歧視》等規範，保障員工基本權益。本公司支持《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》及《國際勞工組織公約》原則，並據以訂定勞工政策，透過定期勞資會議與職工福利委員會，促進溝通協調與勞資合作。	✓ 2025 年人權政策或程序相關訓練課程受訓人次為 17,308 人次、總訓練人時數為 29504.5 小時，員工受訓比率達 100%。	• 完成公司人權政策宣導教育訓練	• 2026-2029 年商業合作夥伴簽署人權及環境永續條款承諾書達 50%。 • 2032 年達商業合作夥伴簽署人權及環境永續條款承諾書達 100%。	6.1 員工照顧與福利制度
	公平待客與客戶關係管理	公平待客為旺旺友聯核心企業文化，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，以降低違法成本，並增進金融消費者對於本公司之信心，助益本公司之永續發展。	✓ 2025 年客服人員滿意度為 99.5%、理賠滿意度為 97.9%、提供道路救援滿意度 97.4%。 ✓ 2025 年評議比率為 0.09382057（萬分比）。	• 持續依公平待客原則十大原則，各組訂立 KPI 及目標去執行。	• 2026 年依 KPI 計劃落實執行。 • 2026-2029 年循序漸進改善，朝公平待客評核最佳進步獎邁進。 • 2033 年提升公平待客評核之排名。	5.1 公平待客原則與客戶關係經營
	人才培育與發展	持續加強員工專業能力，培植產險人才作為人才推薦及晉升之參考依據。	✓ 2025 年公司內、外部訓練每人每年平均 37.73 小時；總參訓時數為 41,274.8 小時；總開課堂 346 堂；總參訓人次 22,761 次。	• 2026 年度員工平均受訓時數 >230 小時 / 人，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >1 小時。	• 2028 年增加取得核保 / 理賠人員及其他綠色金融證照人員，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >1.5 小時。 • 2032 年提高關鍵人才教育訓練費用每人每年最高額度 2 萬元，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >2 小時。	6.2 職涯發展與培育機制
	員工薪資與福利	落實「同工同酬」及獎酬差異化政策，建構完善員工福利制度提供一個安全健康的工作環境。	✓ 非擔任主管職務之年度員工平均福利費用較前一年度增加。 ✓ 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數較前一年度增加。 ✓ 修訂「晉升作業辦理要點」，放寬晉升調薪需符合條件。 ✓ 增加生日假、給薪關懷假。 ✓ 放寬出勤管理規定。	• 增加員工持股信託獎勵金總支出。	• 2026-2029 年制定優於法令或新增員工照顧及健康促進措施 2 項以上。 • 2032 年建立薪資架構之公平性，依員工績效考核表現給予對應之績效獎金。	6.2 職涯發展與培育機制

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

2 公司治理與誠信經營

2.1 公司治理架構與運作

2.2 誠信經營與法令遵循

2.3 風險管理制度與運作

2.4 永續供應鏈管理

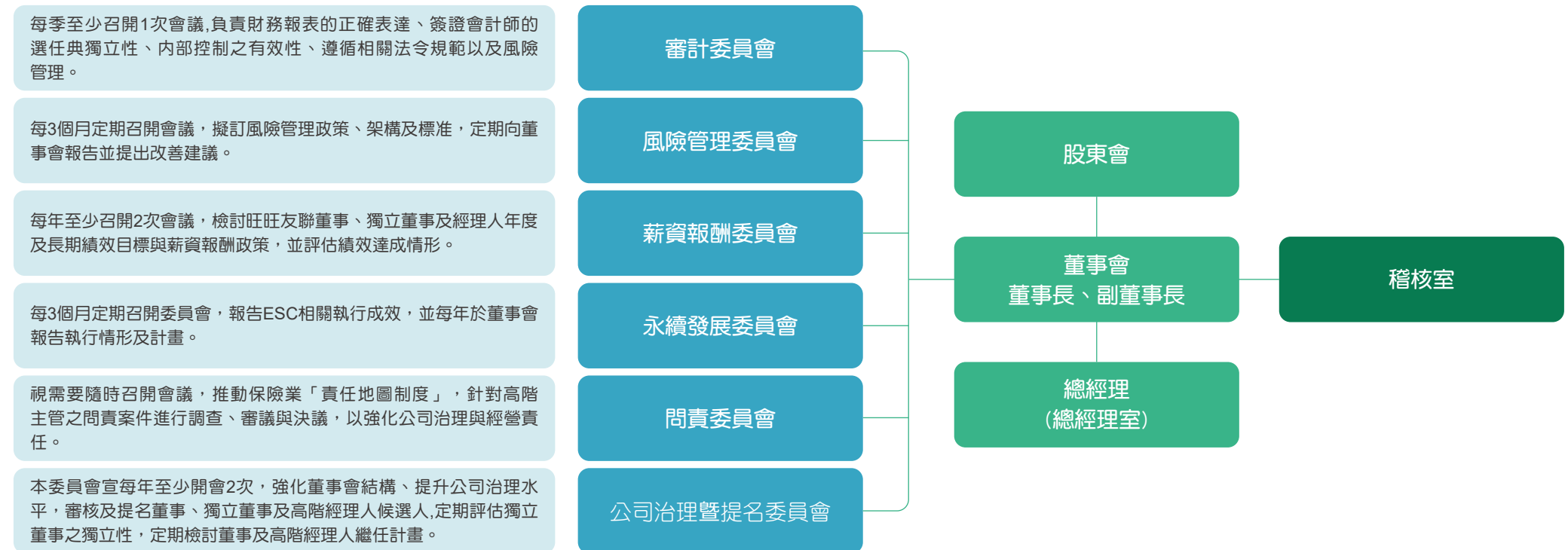


2.1 公司治理架構與運作

2.1.1 董事會結構與運作 GRI 2-9、2-10、2-11、2-15

旺旺友聯董事會為最高治理單位，本公司於 2025 年 5 月 27 日改選董事會，第 27 屆董事會成員共計 9 位，其中包含 3 席獨立董事，約占全體董事之 33.3%、女性董事一席，占比約 11.11%。董事會平均每季至少召開一次，2025 年第 26 屆董事會共召開 6 次會議，所有董事平均出席率達 92.59%、第 27 屆董事會共召開 8 次會議，所有董事平均出席率達 97.98%，前述每次董事會皆有至少二席獨立董事出席。董事會成員遴選由股東會選任，任期為三年，期滿可連任，惟獨立董事任期均不得逾三屆。本公司董事長洪吉雄與總經理劉自明非同一人，除總經理具董事身分外，其餘董事未兼任員工，且每一位董事間無具有配偶及二親等以內親屬關係之情形，因此本公司董事會具有獨立性。（G2-2-1 共同、G2-2-2 共同、G2-2-3 共同、G3-1-2 共同）

旺旺友聯公司治理組織架構圖



董事會下設有「審計委員會」、「風險管理委員會」、「薪資報酬委員會」、「永續發展委員會」、「問責委員會」及「公司治理暨提名委員會」等功能性委員會。其中為精進董事會對於永續議題的監督管理，2024 年將「永續發展委員會」提升為功能性委員會，委員會成員每年均完成 3 小時永續發展相關課程。此外，因應金融監督管理委員會推動保險業導入責任地圖制度之政策，本公司於 2025 年 12 月 23 日成立「問責委員會」，建置責任地圖制度；以及為提升董事會對公司治理面向之監督管理，亦於 2025 年 12 月 23 日成立「公司治理暨提名委員會」等功能性委員會。

本公司「審計委員會」、「風險管理委員會」、「薪資報酬委員會」、「問責委員會」皆由 3 名獨立董事擔任委員、「永續發展委員會」由 3 名獨立董事及 1 名董事擔任委員；「公司治理暨提名委員會」由董事長、1 名董事及 3 名獨立董事擔任委員。

成立日期	審計委員會	薪資報酬委員會	風險管理委員會	永續發展委員會	問責委員會	公司治理暨提名委員會
	2016 年 6 月 24 日	2011 年 11 月 29 日	2010 年 3 月 1 日	2024 年 4 月 30 日	2025 年 12 月 23 日	2025 年 12 月 23 日
委員會組成	· (舊任) 主席：王棟樑獨立董事 · (舊任) 成員：王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事、馬裕豐獨立董事 · (新任) 主席：王棟樑獨立董事 · (新任) 成員：王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事、陳文宗獨立董事	· (舊任) 主席：馬裕豐獨立董事 · (舊任) 成員：馬裕豐獨立董事、王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事 · (新任) 主席：陳文宗獨立董事 · (新任) 成員：陳文宗獨立董事、王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事	· (舊任) 主席：劉煌基獨立董事 · (舊任) 成員：劉煌基獨立董事、王棟樑獨立董事、馬裕豐獨立董事 · (新任) 主席：劉煌基獨立董事 · (新任) 成員：劉煌基獨立董事、王棟樑獨立董事、陳文宗獨立董事	· (舊任) 主席：馬裕豐獨立董事 · (舊任) 成員：馬裕豐獨立董事、王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事、劉白明董事 · (新任) 主席：劉煌基獨立董事 · (新任) 成員：劉煌基獨立董事、王棟樑獨立董事、陳文宗獨立董事、劉白明董事	· 主席：王棟樑獨立董事 · 成員：王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事、陳文宗獨立董事	· (舊任) 主席：洪吉雄董事長 · (新任) 主席：王棟樑獨立董事 [註：2026 年 7 月 28 日重新改選召集人] · 成員：洪吉雄董事長、劉白明董事、王棟樑獨立董事、劉煌基獨立董事、陳文宗獨立董事
主要職權	負責財務報表的正確表達、簽證會計師的選任與獨立性、內部控制之有效性、遵循相關法令規範以及風險管理。	定期檢討旺旺友聯董事、獨立董事及經理人年度及長期績效目標與薪資報酬政策，並評估績效達成情形。	擬訂風險管理政策、架構及標準，定期向董事會報告並提出改善建議。	報告 ESG 相關執行成效，並每年於董事會報告執行情形及計畫。	推動保險業「責任地圖制度」，針對高階主管之問責案件進行調查、審議與決議，以強化公司治理與經營責任。	強化董事會結構、提升公司治理水平，審核及提名董事、獨立董事及高階經理人候選人，定期評估獨立董事之獨立性，定期檢討董事及高階經理人繼任計畫。
運作情形	每季至少召開 1 次會議；2025 年第 3 屆審計委員會共召開 6 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%、第 4 屆審計委員會共召開 5 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%。	每季至少召開 2 次會議；2025 年第 5 屆薪資報酬委員會共召開 3 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%、第 6 屆薪資報酬委員會共召開 4 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%。	每 3 個月定期召開會議；2025 年第 6 屆風險管理委員會共召開 4 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%、第 7 屆風險管理委員會共召開 3 次會議，所有獨立董事平均出席率 100%。	每 3 個月定期召開會議；2025 年第 1 屆永續發展委員會共召開 2 次會議，所有董事平均出席率 100%、第 2 屆永續發展委員會共召開 2 次會議，所有董事平均出席率 100%。	視需要隨時召開會議；2025 年開會 0 次	本委員會宜每年至少開會 2 次；2025 年開會 0 次

註：本公司 2025 年 5 月 27 日改選。

依本公司「公司治理實務守則」第 20 條，董事會成員組成應考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求，考量性別、年齡、國籍及文化等基本條件與專業知識與技能等標準，擬訂適當之多元化政策及具體管理目標。本公司已設定兼任公司經理人之董事不宜逾董事席次三分之一、女性董事席次須達 1 席（含）以上為管理目標，2025 年女性董事席次尚未達標，未來擬持續關注適合人選，盡力提高女性董事席次。關於旺旺友聯董事會結構與多元化政策請參考年報 P.12-14。（ESG-3-1 共同、G2-1-1 共同）

2.1.2 董事會專業性與進修 GRI 2-17

董事會成員擁有涵蓋法律、會計、財務、行銷等領域的專業背景，並具備營運判斷、會計與財務分析、經營管理、危機處理、產業知識、國際市場觀點及領導與決策能力。2025 年董事平均受訓時數為 14.8 小時，進修主題涵蓋公平待客與金融友善、洗錢防制、資訊安全與金融科技等，亦參與永續相關課程如「保險業在友善金融與公平待客原則落實與最佳實踐」與「氣候風險與社會責任：金融保險業的永續轉型之路」，透過多元進修課程，以提升董事會決策品質、督導能力，強化董事會職能。關於旺旺友聯董事會進修情形請參考年報 P. 33-34。（ESG-2-1-2 共同、S2-1-3 共同、S4-5-2 共同）



2.1.3 董事會績效評估與薪酬制度

GRI 2-18、2-19、2-20、2-21

旺旺友聯制定「[董事會及董事績效評估辦法](#)」，依董事對公司營運之參與程度、提升董事會決策品質、內部控制、董事會與功能性委員會組成與結構、董事與功能性委員會成員之選任及持續進修情形，每年定期針對整體董事會及個別董事及各功能性委員會進行自我或同儕評估績效。2025 年董事會運作、董事會成員自評與功能性委員會各面向之績效評估結果皆為「優」。關於旺旺友聯 2025 年董事會與功能性委員會績效考核結果請參考[網站](#)。

在董事及經理人薪資報酬方面，除參考同業支給外，並考量其個人表現、公司經營績效及未來風險。本公司獨立董事之薪酬係支領固定月報酬，故不再參與盈餘分配。此外，董事及經理人之長期績效目標應符合永續經營及穩定收益之理念，避免採行高風險之業務經營模式或高波動之投資策略，不得為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為。2025 年個人最高薪酬與其他員工（已扣除個人薪酬最高者）年度總薪酬之中位數比率為 14.27，而最高薪酬者之總薪酬與其他員工（已扣除個人薪酬最高者）年度總薪酬中位數之年增率比率為 1.06。關於董事及經理人薪資報酬之政策、制度、標準與結構等請參考年報 P.21。

永續績效與薪酬連結

旺旺友聯將永續績效指標納入高階管理層的薪酬考核機制，以強化永續目標的落實動能。其中，董事長及總經理的績效考核中，永續相關指標占比至少 5%，考核面向涵蓋保單電子化推動成效；全體高階經理人之績效考核亦設有占比 5% 的永續指標，以「提升氣候變遷韌性及促進永續發展相關表現」為核心評估依據，將氣候治理目標的推動責任具體落實至經營管理層級。

2.2 誠信經營與法令遵循

GRI 2-26、205-1、205-2、205-3、206-1

2.2.1 誠信經營

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

為強化誠信經營並防範貪腐及不當行為風險，旺友友聯建立反貪腐管理制度，要求董事成員及經理人於到任時簽署「遵循誠信經營政策聲明書」；對於收受不正當利益、政治獻金、捐贈或贊助、智慧財產權侵害、利益衝突、洩漏商業機密及內線交易等行為，亦訂有防範措施；此外，每年由風險管理部定期執行貪腐風險評估，評估範圍涵蓋 100% 營運據點，由各單位依據風險檢核表進行貪腐風險自評與分析。並將誠信經營執行情形定期提報董事會，依據會議決議持續精進與修正相關改善措施。2025 年評估結果未發現高風險項目、亦未發生經確認之反貪腐事件；同時，亦無發生反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為之法律事件。

2025 年誠信經營與反貪腐教育訓練

課程	受訓人次	課程時數	總計受訓時數
反貪腐	2,325	0.5 ~ 12 小時	3,334
反賄絡	1,079	1 ~ 4 小時	1,082
誠信經營	3,378	0.5 ~ 1 小時	2,839

2025 年反貪腐教育訓練

訓練對象	訓練人次	訓練時數	完訓率
董事	13	18.5	100%
經營主管	49	142	100%
高階主管	181	440	100%
中階主管	225	304.5	100%
基層主管	167	214	100%
一般員工	1,551	2,018	100%
新進人員	139	197	100%

備註：2025 年在職員工 = 經營主管 (含總經理) + 高階主管 + 中階主管 + 基層主管 + 一般員工 + 新進人員

2.2.2 法令遵循與洗錢防制

旺友聯持續強化法令遵循制度，建立內部政策、程序與執行計畫，確保各項業務依循法律、行政命令與主管機關等規範，有效降低法律風險，落實誠信經營與內控治理。由法令遵循室擔任內部控制的第二道防線，法遵主管負責制度規劃與執行，每年定期向董事會與審計委員會報告執行情形。2025 年度已召開 4 次法令遵循會議，完成 2 次報告，持續追蹤內控預警機制與法規變動。

2025 年重大違反法規遭罰款事件數（件）

0

2025 年重大違反法規遭非金錢制裁（如撤銷營業許可證等）事件數（件）

0

總計（件）

0

「重大違反法規」定義：違反金融法令，經主管機關為「金融監督管理委員會處理違反金融法令重大裁罰措施之對外公布說明辦法」第二條規定之重大裁罰及處分措施。

非重大違反法規案件列表

2024 年			2025 年		
案件說明	罰款金額	改善措施	案件說明	罰款金額	改善措施
無違反法規案件	0	不適用	無違反法規案件	0	不適用

此外，我們高度重視防制洗錢、打擊資恐及防範武器擴散等議題，設置洗錢防制專責主管，結合自建及外購之黑名單資料庫，建立風險評估模組，運用數位科技進行風險辨識與監控。針對可疑交易或高風險對象，執行強化盡職調查（EDD）程序，以提升審查嚴謹度風險控管能力。同時，公司訂定相關內部規章制度，由總經理督導各單位執行；執行結果須經報總經理裁示，以確保各項防制作業有效落實。

為持續強化法令遵循與實務執行能力，我們定期邀請外部講師辦理教育訓練，講習相關最新規範，內容涵蓋如何辨識、評估各項業務之洗錢及資恐風險，以及制訂洗錢及資恐風險防制相關之政策，藉以提升同仁合規意識與執行能力，確實落實防制洗錢作業流程。2025 年未有可疑交易及通報案例，亦無發生因未落實洗錢、打擊資恐相關作業而經主管機關處以罰鍰以上處分，或有客戶利用本公司進行洗錢或資恐，且涉案金額達 500 萬元（含）以上之相關重大事件。

2025 年，旺友聯已執行法令遵循相關教育訓練之總時數達 3,796 小時、完訓率達 100%；洗錢防制相關教育訓練之總時數達 3,319 小時、完訓率達 100%。（S1-2-2 共同）

高層決策監督

董事會監督決策 各項制度與業務運作均由董事會依據法令與章程進行決策，並確保董事掌握防制洗錢與打擊資恐制度之規劃與執行情形。每半年由專責主管向董事會及審計委員會報告制度適切性與執行情況。

總經理督導 所有重大業務調整須報總經理裁示妥適性與調整方向。

設置專責單位 由董事會指派法令遵循主管擔任專責主管，授權統籌監督，並由法令遵循室辦理相關業務。各部門設有督導主管，定期檢討制度、不定期召開會議，並於法規異動時即時傳達更新資訊，確保同仁遵循。

同仁落實執行

訂定與修訂法規 已訂立防制洗錢、打擊資恐及反武擴相關規範，並依法令與國際趨勢適時進行修訂，確保制度與最新規範接軌。

建置黑名單資料庫 為加強事前防範，建置內部與外部黑名單資料庫並導入比對機制，搭配風險評估模組辨識可疑交易，若涉制裁或名單即禁止交易並通報。

定期風險評估 量化評估洗錢、資恐及反武擴風險程度，整體檢視控管機制。

推動教育訓練 每年舉辦教育訓練，內容涵蓋洗錢與資恐風險辨識、法令更新、案例分享與政策宣導，強化同仁法遵意識。

舉報機制

為促進本公司透明誠信之企業文化，旺旺友聯已於「[檢舉不法行為暨其受理辦法](#)」規範檢舉案件受理、調查流程及處置原則，並於公司網站設有「[內部不法檢舉案件](#)」專頁。鼓勵內外部人員透過下列管道，檢舉涉及公司人員之不法行為：

- 檢舉專線：(02)8771-6751
- 檢舉專用電子郵件信箱：whistleblower@wwunion.com
- 郵寄：10690 臺北市大安區忠孝東路四段 219 號 6 樓「旺旺友聯產物保險股份有限公司 法令遵循室檢舉信箱」收

除於官網公開檢舉管道資訊外，本公司亦於內網公告，並每年定期透過員工教育訓練對全體員工宣達檢舉管道及舉報人相關權益。

檢舉案件以法令遵循室為案件受理單位，遵守利益迴避原則參與案件之受理及調查。案件調查完畢後，應作成調查報告呈報董事長審閱；若發現涉及誠信經營之情事，應向審計委員會以及董事會報告。檢舉情事若涉及董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，或經調查發現有重大違規情事致公司有受重大損害之虞時，則應將調查報告提報審計委員會進行複審。

為保護舉報者，本公司承諾對檢舉人之身分資料予以保密、各單位及人員應配合受理單位調查及提供必要之協助，並對調查內容負有保密義務；同時，亦承諾不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上應享有之權益，或其他不利處分。檢舉人所檢舉之內部不法行為或有重大違反法令之虞經查證屬實時，本公司會以妥適、保密之方式給與獎勵。2025 年，本公司接獲 1 件檢舉案件，經調取相關資料查核後並未發現檢舉內容所指稱之情事。

2.3 風險管理制度與運作

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

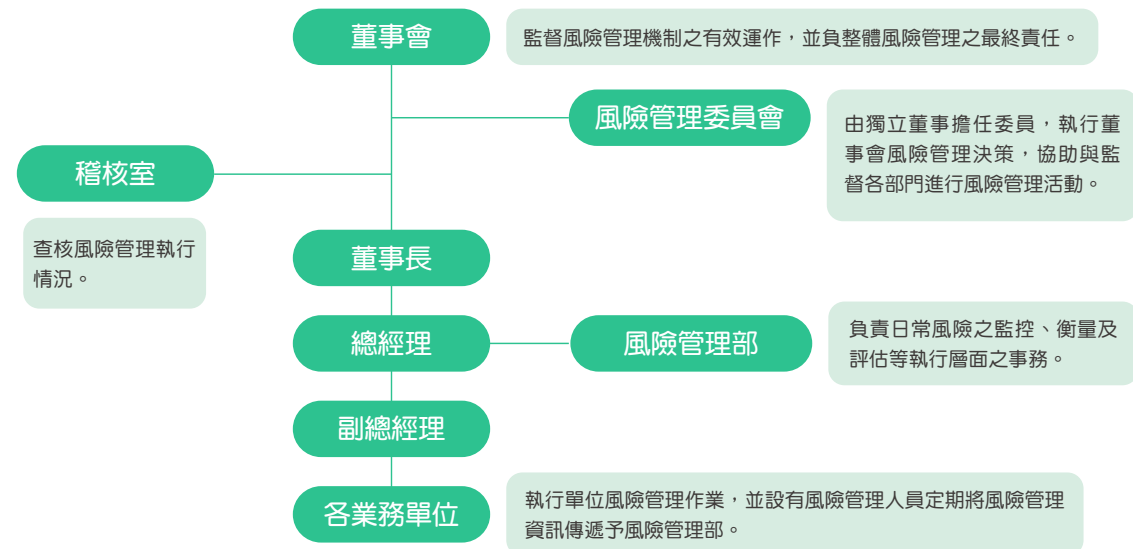
2.3.1 風險治理架構與三道防線

旺旺友聯制定「[風險管理政策與指導原則](#)」，由董事會擔任本公司風險管理組織之最高決策單位，負責監督與核定風險管理政策。

為強化治理效能，於董事會下設立由具金融、保險、會計或財務背景之獨立董事組成的風險管理委員會，每季至少召開一次會議，定期檢視風險管理機制的執行情形與成效，並向董事會報告，確保制度持續優化與落實。

為確保風險管理制度能有效運作，旺旺友聯自 2019 年制定「內部控制三道防線實務守則」，透過跨部門協作，建構三道防線風險控管機制，涵蓋風險辨識、衡量、回應、監控與報告等流程，並建立風險指標、監控點及預警機制。

此外，旺旺友聯每年會審議風險限額，並協助董事會有效監督公司存在或潛在的各項風險。



第一道防線



- 業務單位及支援單位
- 負責在執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日的風險控管。

第二道防線



- 法遵單位及風險管理單位
- 訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形。
- 協助辨識及衡量風險、定義風險管理角色及責任、提供風險管理架構及定期將風險管理結果呈報高階管理階層。

第三道防線



- 稽核單位
- 負責查核與評估第一道及第二道防線所設計並執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。

2025 年，旺旺友聯依循風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控等程序，鑑別出 10 項主要風險，並針對不同風險類型建置對應之管理機制，以提升整體風險控管：

風險種類	對旺旺友聯意義	管理機制
市場風險	市場風險係指資產價值在某段期間因市場價格變動，導致資產可能發生損失之風險。	• 針對主要資產訂定相關風險控管辦法。 • 採用質化或量化方式衡量市場風險。
信用風險	信用風險係指債務人信用遭降級或無法清償、交易對手無法或拒絕履行義務之風險。	• 交易前採信用風險管理、信用分級限額管理。 • 交易後亦採信用風險管理。
流動性風險	流動性風險分為「資金流動性風險」及「市場流動性風險」。「資金流動性風險」係指無法將資產變現或取得足夠資金，以致不能履行到期責任之風險；「市場流動性風險」係指由於市場深度不足或失序，處理或抵銷所持部位時面臨市價顯著變動之風險。	• 制定《資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則》，並設立獨立於交易單位之資金調度單位綜合資金管理。 • 考量市場交易量與所持部位之相稱性。 • 對異常或緊急狀況導致之資金需求擬定應變計劃。
作業風險	作業風險係指因內部作業流程、人員及系統之不當或失誤，或因外部事件造成之直接或間接損失之風險，其內容包括法律風險，但不包括策略風險及信譽風險。	制訂《作業風險管理辦法》，若發現作業風險損失事件時，第一時間採取緊急處理措施，依作業風險損失事件分析其影響程度，填報事件後通報風險管理部，由風險管理部持續監控、追蹤業務單位改善計劃執行情形。
保險風險	保險風險係指經營保險本業於收取保險費後，承擔被保險人移轉之風險，依約給付理賠款及相關費用時，因非預期之變化造成損失之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
資產負債配合風險	資產負債配合風險係指資產和負債價值變動不一致所致之風險。	透過風險辨識、風險衡量、風險回應、風險監控及風險報告等程序，確保風險控管制度運作之有效性。
防制洗錢及打擊資恐風險	旺旺友聯透過考量業務、產品與客戶特性等採取合宜措施，建立定期且全面性之洗錢及資恐風險評估作業，以適時且有效地瞭解所面對之整體洗錢與資恐風險。	• 針對洗錢與資恐風險進行辨識、評估、管理與相關政策程序之訂定。 • 依據洗錢及資恐風險、業務規模訂定防制洗錢及打擊資恐計畫並定期檢討，以確保風險控管制度運作之有效性。

風險種類	對旺旺友聯意義	管理機制
氣候變遷風險	主要分為「實體風險」及「轉型風險」。「實體風險」源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失；「轉型風險」源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。	- 定期參考國內外相關機構發布之報告進行辨識及評估氣候變遷風險並進而研擬風險因應對策。 - 詳細請參閱 4.1 氣候變遷行動或《旺旺友聯 TCFD 獨立報告書》
新興風險	新興風險係指目前尚未顯現但可能隨環境改變而產生之風險，通常起因於政治、法規、市場或自然環境變化，包括但不限於：傳染病風險、資訊安全風險（網路風險）等。	透過風險辨識、評估與風險回應來管理新興風險。
其他風險	其他風險係指經營時所面臨上述各項風險以外之風險。	依據風險特性及其對公司之影響程度不同，建立相對應且適當之風險控管處理程序。

新興風險鑑別

面對全球氣候變遷、科技快速演進及國際政經局勢變化等外部環境挑戰，新興風險對企業營運之影響日益顯著，且具高度不確定性與複雜性。為提升企業韌性與永續經營能力，旺旺友聯持續關注國內外趨勢與潛在風險變化，每年定期參考全球國內、外相關機構發布之風險報告與相關資訊，透過風險辨識、評估與監控機制，及早掌握可能衝擊營運之重大議題，並研擬相應管理措施，以降低風險對營運、財務及聲譽之影響，強化企業因應未來挑戰之能力。2025 年本公司新興風險鑑別結果如下：

風險項目	對營運的衝擊或影響	因應措施
環境風險 (氣候變遷)	氣候變遷加劇自然災害或極端氣候事件的發生(如：颱風及洪水、強降雨、海嘯、旱災等)，可能對營運活動造成影響，進而對公司財務造成衝擊，此外，環境法規遵循趨嚴，亦將對公司經營造成影響。	- 依循「保險業氣候相關風險財務揭露指引」逐步導入氣候變遷相關風險與機會管理 - 透過外部顧問輔導，協助執行氣候情境分析，針對可能之影響予以評估管理
科技風險 (網路資訊安全)	- 隨著網路資訊發展，各種網路科技應用不斷推陳出新，進而衍生許多網路犯罪，不僅個人資料外洩而被詐騙，企業機密遭竊取，導致影響公司商譽、業績或客戶申訴，甚至是企業無法持續營運。 - 近年隨著雲端、人工智慧、量子計算等技術快速發展，也帶來新型態的資安風險。	- 為確保即使在極端情境下，金融關鍵服務也能持續運作，並遵循相關規範，公司積極投入資源，以提升企業韌性： - 提升資安意識；定期辦理社交工程演練 - 導入 ISO27001 資訊安全管理系統，建立以「計畫(P)-執行(D)-檢查(C)-行動(A)」為基礎之管理制度，深化資料保全及相關備援演練。 - 導入 ISO22301 營運持續管理系統，確保關鍵業務中斷時，能在最短時間以迅速、有效之方法回復正常運作
政經風險	地緣政治緊張局勢，導致市場不確定性提高，從而影響企業營利預測和投資信心，也可能會引發資本市場的反應，導致削弱企業償債能力，使違約風險上升，影響公司的獲利。	- 定期控管國家風險，隨時關注國際經濟情勢 - 分散區域資金運用，降低特定地區影響

2.3.2 提升風險文化

為深化全員風險意識並建立健全的風險管理文化，旺旺友聯持續推動多元化風險管理教育訓練，透過分層分級方式，針對董事及一般同仁規劃不同主題之專業課程，強化對新興風險、氣候變遷、資安、洗錢防制及營運持續等議題之認知與管理能力。我們深知風險管理的重要性，定期對全體員工辦理風險管理年度教育訓練，2025 年應訓人數 1,077 人、訓練涵蓋率及完訓率均為 100%。

此外，本公司持續關注金融保險產業風險趨勢與國際永續發展議題，積極參與外部專業研討會及訓練課程，並結合內部教育訓練機制，提升同仁對風險辨識、分析、評估及因應之專業能力，進一步將風險管理觀念融入日常營運與決策流程中，以強化企業韌性與永續經營能力。全年度各項風險管理相關教育訓練完訓率皆達 100%，展現公司持續推動風險文化與人才培育之成果。

2025 年風險管理教育訓練

訓練對象	訓練主題	訓練人次	訓練時數	完訓率 (%)
董事	風險管理年度教育訓練	2	1	100%
	氣候風險與社會責任之金融保險業永續轉型	9	27	100%
一般人員	永續風險管理模組	1	15	100%
	2025 年第十八屆巨災風險管理研討會	3	10.5	100%
	2025 高科技產業地震風險與理賠案例分析研討會	5	30	100%
	2025 儲能設備發展趨勢與風險管理研討會	4	12	100%
	中華民國風險管理學會第 12 屆會員大會	1	3.5	100%
	永續風險管理與治理	1	3	100%
	企業風險管理	4	48	100%
	全球物流保險 STP 介紹及風險控管 (線上 1.5H)	3	4.5	100%

訓練對象	訓練主題	訓練人次	訓練時數	完訓率 (%)
一般人員	全球物流保險 STP 介紹及風險控管 (實體 2H)	35	70	100%
	我國洗錢及資恐風險評估	12	48	100%
	保險的永續經營：IFRS 報表 / 風險與保險規劃 / 保險業的 AI 策略	1	4.5	100%
	保險業風險管理趨勢論壇	2	12	100%
	保險業風險導向內部稽核制度座談會	1	2	100%
	保險業資金運用法令及風險管理	42	126	100%
	風險管理年度教育訓練	1,077	538.5	100%
	個資盤點及風險評鑑教育訓練	38	76	100%
	氣候風險與社會責任之金融保險業永續轉型	45	135	100%
	氣候風險與機會金融保險業最佳實務介紹	1	3	100%
	高階管理人員風險管理教育訓練	1	2	100%
	從核保理賠談保險業經營風險	1	3	100%
	貨物運輸險風險評估與行銷	3	4.5	100%
	營運持續風險評鑑教育訓練	28	28	100%
	人工智慧創新應用的風險與治理	1	3	100%
	保險詐欺偵測與預防：AI 技術助力風險管理	3	9	100%
	保險業匯率及利率風險管理	3	9	100%
	極端氣候與保險風險管理	1	3	100%
	關鍵風險商品風險、氣候風險以及風險樣態研討會	1	3	100%

2.3.3 營運持續管理

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



STEP 1

各業務單位通報風險管理部。



STEP 2

彙整相關資訊呈報，並啟動應變措施。



STEP 3

籌備應變小組討論與執行應變措施。



STEP 4

建立回報機制，掌握執行概況。

內控內稽 (ESG-4-2 共同)

本公司內部稽核單位隸屬董事會，以超然獨立之精神，執行內部稽核業務，並為內部控制三道防線之第三道防線。稽核室依公司規模、業務情況、管理需要及其他相關法令規定，配置適任及適當人數之專職內部稽核人員。

2025 年度本公司專任內部稽核人員總人數 7 人，包含總稽核 1 人及可運用之外勤人力共 6 人，並依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」第十六條規定，全員皆完成當年度法定訓練時數

2025 年內部稽核計畫及結果

項目	稽核計畫排定之稽核報告件數	已執行完成之稽核報告件數
一般查核	36	36
專案查核	30	31

註 1：稽核室每年年底將隔年度稽核計畫向主管機關申報，並於隔年二月底前向主管機關申報前一年度稽核計畫執行結果。

註 2：依法令規定或主管機關來函要求辦理專案查核，增加 1 個專案查核。

內部稽核制度

為協助董事會及管理階層查核及評估內部稽核制度是否有效運作及衡量營運效率，並適時提供改進意見，內部稽核人員依年度稽核計畫執行稽核作業，並作成稽核報告提報董事會。

內部稽核運作情形

- 稽核室依董事會通過之年度稽核計畫，對財務、業務、資訊及管理單位每年辦理一次一般查核，並依主管機關來函要求、法令增訂或業務需要另行辦理專案查核。
- 本公司各單位辦理自行查核，再由稽核室覆核各單位之自行查核報告，以協助發現經營缺失並適時予以修正。
- 對主管機關、會計師、內部稽核單位與各單位自行查核所提之檢查意見、查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤改善辦理情形。

2.4 永續供應鏈管理

旺旺友聯視供應商為企業永續發展的重要夥伴，共同遵循相關社會與環境法規，致力於促進供應鏈穩定性，我們與供應商建立長期合作關係。我們期望供應商遵循共好原則及相關政策，並將這些理念推廣至自身供應鏈，確保供應鏈夥伴遵守基本的環境與社會標準。

供應商概況

2025 年，旺旺友聯合作供應商約計 174 家，業務涵蓋設備、資訊設備與服務、工程修繕及其他領域，採購項目包括辦公家具、事務機器、資訊設備、系統服務、電信通訊、印刷、營舍修繕與裝潢及專業服務等多元項目。於 174 家供應商中，僅有 2 家供應商為非台灣供應商，顯示本公司供應鏈以台灣在地廠商為主要合作基礎。

2025 年供應商分類

採購類別	採購家數
設備	15
資訊	63
工程修繕	7
其他	89
總計	174

供應商採購管理

旺旺友聯依循「請、採、訂購及驗收作業管理準則」辦理供應商採購管理，透過請購、比價／招標、議價、驗收等程序，確保採購流程具公平性、透明性與內部控制機制。採購過程除綜合評估價格、品質、技術及供應能力外，亦要求完整保存相關文件與會議紀錄，以降低採購風險並維護公司權益。

供應商永續管理

旺旺友聯將永續責任延伸至供應鏈夥伴，透過規範建制、准入篩選與定期評估三個層次，建立供應商永續管理機制。

在規範建制方面，本公司訂有「人權及環境永續條款承諾書」，鼓勵供應商共同遵循基本勞動人權保障原則，兼顧經濟、社會與環境生態之平衡，並共同維護環境永續發展。該承諾書目前已推動總務部門直接管轄之全體供應商及資訊部門合作廠商簽署；未來擬逐步擴大推動範圍，導入至本公司全體供應商，以攜手建構更具永續韌性的供應鏈體系。

在准入篩選方面，總務部門於與潛在供應商正式合作前，均會主動查詢是否存在負面爭議或不良紀錄，作為合作可行性的基本審核依據，阻絕高風險供應商進入本公司供應鏈。

在定期評估方面，本公司總務部門每年第二季和第四季定期辦理供應商評估作業，針對印刷品委外廠商之環境與社會影響進行檢視，透過書面審查及實地訪查方式，確認供應商於資訊安全與個資保護、消費者權益保障、風險管理、人權制度、勞工安全及環保衛生等面向之落實情形。若供應商未符合查核標準，將要求限期改善；如未於期限內完成改善，則停止合作關係，確保供應鏈夥伴持續符合本公司的永續標準。2025 年未發現高風險供應商情形。

3 責任金融與永續投資

3.1 責任投資

3.2 普惠與綠色金融實踐

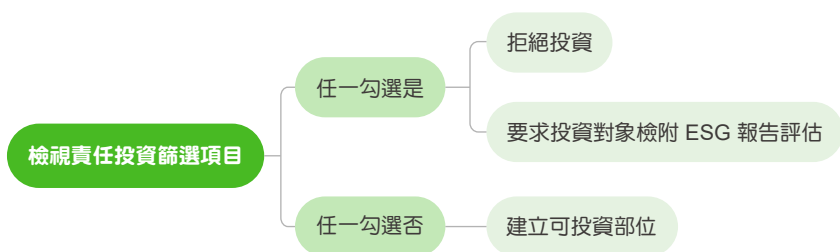


3.1 責任投資

SASB-IN-410a

旺旺友聯秉持責任投資原則（Ininciple Responsible Investment, PRI）推動環境、社會與公司治理（ESG）發展。我們將 ESG 因子納入投資流程，依循「投資分析、決策、執行、檢討」四階段進行評估與管理，並訂定短期 ESG 商品投資占比達 65% 以上之目標。此外，遵循《機構投資人盡職治理守則》，透過與被投資公司經營階層議合及參與股東會等方式，推動永續議題發展，每年發布盡職治理報告並揭露執行成果，持續提升投資透明度與責任治理，更多內容可參考官網 > [盡職治理專區](#)。（ESG1-1 分業）

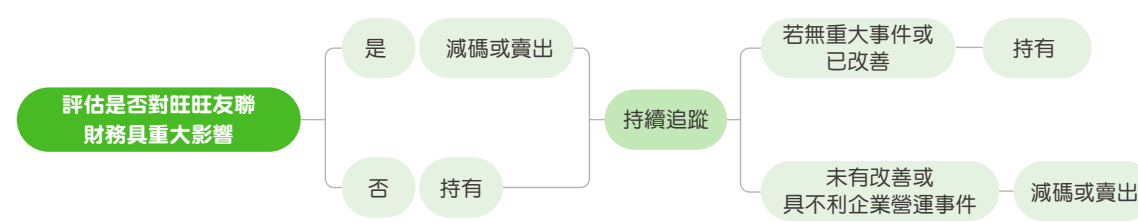
投資前評估



3.1.1 責任投資流程

旺旺友聯營運目標在於提升公司長期價值，並善盡機構投資人責任，支持注重永續經營發展的優質企業，促進社會的正向循環。我們將 ESG 永續發展與責任投資議題納入整體投資評估流程，參考具代表性之 ESG 評級指標與資料庫（例如：國內為 CMoney ESG Rating、國外為 Morningstar® Sustainalytics' ESG Risk Rating），藉此提升我們在投資決策過程中對企業永續表現的辨識能力與風險掌握程度。在責任投資領域，參考台灣財經資料庫（TEJ TAIWAN DB），項目有勾選「是」者，投資前必須撰寫 ESG 評估報告；該報告應詳細說明 ESG 評級偏低或涉及爭議事件之公司的投資理由，以及是否具備可行之轉型計畫等相關情形。從投資前的篩選與審查，到投資後的持續管理，皆納入評估投資標的是否涉及永續發展違規風險之機制；倘若違規且無明顯改善計畫者，則將減少該投資部位或停止新增投資。（E2-3-1 共同、ESG-2-4 共同）

投資後管理



責任投資篩選項目

	是	否
1. 是否涉及軍事武器、槍枝、菸草等爭議產業		●
2. 是否為高汙染產業，若被投資公司屬高碳排 / 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. 財報未如期申報、財報不實影響股東權益 (G)		●

3.1.2 責任投資成果

旺旺友聯訂定投融资部位轉型策略，2025 年投資於股權、債權及基金／ETF 等 ESG 相關商品佔總投資部位比例 72.9%。此外，2025 年累積投資永續發展債券 3.5 億元，包含綠色債券 3 檔（遠東新、台積電、台電）及可持續發展債券 1 檔（永豐銀）。（ESG-2-8 共同、E2-3-1 分業）

旺旺友聯將「提升社會或環境的正面影響力」納入投資標的之考量，為履行永續承諾，驅動環境與社會的正向轉變，落實企業永續經營責任，逐年提高「永續發展債券」投資金額為目標（請參考 1.2.4 重大主題管理方針）。

依資產類別

單位：仟元

項目	ESG 相關商品投資金額	各項資產總投資金額	ESG 相關商品佔比
股票（含特別股）	2,898,954	3,880,518	74.7%
債券	2,880,000	3,650,000	78.9%
基金	-	77,562	0.0%
ETF	-	41,410	0.0%
REITs	-	272,318	0.0%
合計	5,778,954	7,921,808	72.9%

依產業別

單位：仟元

項目	ESG 相關商品投資金額	比例
電子業	701,504	12.14%
傳產業	904,756	15.66%
金融業	4,172,694	72.21%
其他（ETF／基金）	0	0%
合計	5,778,954	100.0%

議合成果

秉持投資後責任管理原則，我們持續透過直接或間接議合方式，與被投資公司對話互動，關注其營運與永續發展表現，並致力推動企業重視社會與環境永續議題，2025 年議合成果如下表，詳細議合流程與方式請參考旺旺友聯[盡職治理報告](#)。

依議合主題（單位：企業家數）



依議合管道（單位：企業家數）

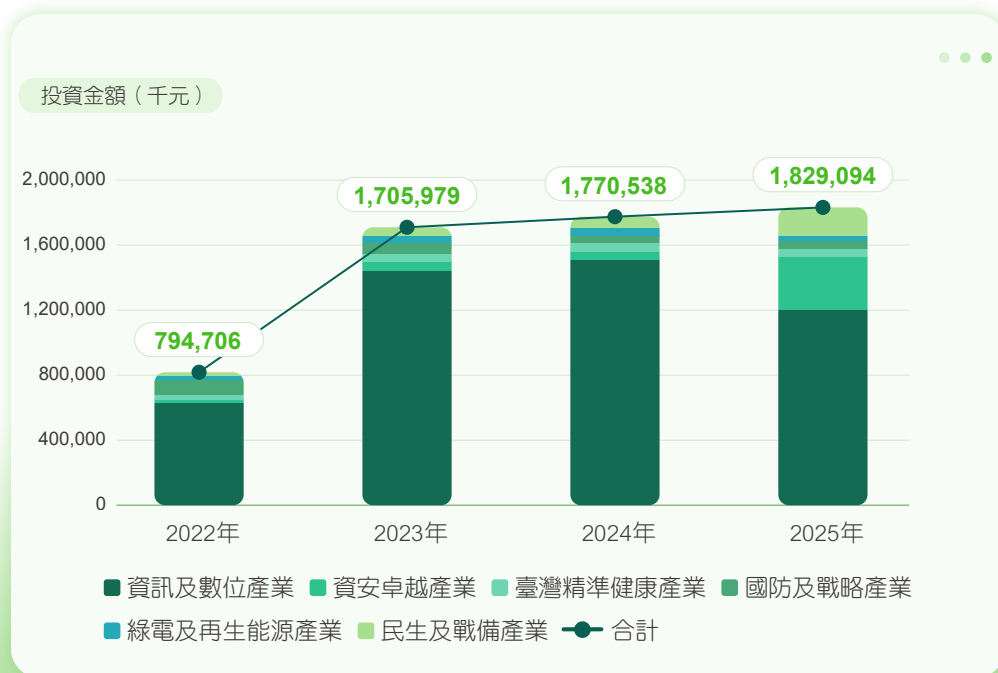


六大核心戰略統計

行政院推動「六大核心戰略產業推動方案」，係因應全球供應鏈重組、數位轉型及淨零碳排等趨勢，以強化我國產業競爭力與經濟韌性。相關產業包括資訊數位、資安、精準健康、國防、綠能及民生戰備等領域，普遍具有高資本投入、技術密集及高營運風險等特性，因此對長期資金與風險管理機制具有高度需求。保險業兼具長期資金提供與風險管理功能，可透過投資、保險及再保險機制，協助半導體、離岸風電、生技醫療及航太國防等產業分散風險、提升投資信心，並支持國家產業升級、經濟轉型及永續發展。

為響應國家重點政策及產業發展需求，配合行政院推動「六大核心戰略產業推動方案」，協助台灣經濟與產業結構轉型，並兼顧環境永續發展，共同推動六大核心戰略產業之投資機會，統計 2025 年六大核心戰略產業之投資金額較 2024 年成長 3%。

2022-2025 年 六大核心戰略產業投資金額統計



3.1.3 財務碳盤查

旺旺友聯參考國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 針對產壽險業所提出的本國保險業範疇三之投融资組合排放量計算指引，盤點被投資公司、商業保險及個人汽車保險之碳排放量。計算範圍包含國內上市櫃公司股票及債券之範疇一與範疇二排放量，並藉此評估氣候風險、設定減碳目標，實踐 ESG 永續轉型。(E2-1-3 共同)

投融资組合溫室氣體排放量

	總碳排放量 (tCO ₂ e)	經濟碳排密集度 (tCO ₂ e /新台幣百萬元)	盤查覆蓋率	數據品質
上市櫃股權	1,3142.32	3.40	100%	1.02
公司債	81.33	0.02	100%	1.24
非上市櫃股權	201.37	14.98	100%	4.00
合計	13,425.03	1.87	100%	

註 1：本次計算範圍排除永續發展債券。

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

註 3：說明數據品質代表的意義依 PCAF 標準揭露資料品質分數 (介於 1 至 5 分)，反映其計算所依賴資訊的真實性與準確度，分數越低代表品質越高。

主權債溫室氣體排放量

	承擔之國家投融資對象年溫室氣體排放量 (tCO ₂ e)	年生產溫室氣體排放密集度 (tCO ₂ e / 新台幣百萬元)	數據品質
主權債 (排除 LULUCF)	3,022.03	4.92	2.0
主權債 (包含 LULUCF)	2,520.64	4.11	2.0

註 1：說明 LULUCF 指的是土地利用（如農地、森林）所帶來的碳匯或碳排放。

排除 LULUCF：專注於經濟活動與化石燃料產生的實際人為排放，數據波動較小，呈現工業與能源的真實碳強度。

包含 LULUCF：若國家森林砍伐嚴重，會導致碳排放大增；若為森林保育大國，則可能呈現「負排放（碳匯）」。

產險商品組合溫室氣體排放量

險種		承擔絕對排放 (tCO ₂ e)	排放強度 (tCO ₂ e ／新台幣百萬元)	盤查 覆蓋率 ^{註 4}	數據品 質分數 ^{註 3}
商業保險	火災保險	8,532.65	5.39	97.03%	2.74
	航運險	2,381.17	8.57	98.95%	2.01
	責任保險	1,531.46	3.72	90.71%	3.55
	工程保險	805.84	4.35	99.64%	3.55
	法人汽車 保險	42,849.50	21.10	98.01%	3.99
個人汽車 保險	燃油車	37,504.75	8.85	100.00%	2.81
	電動車	317.77	2.50	100.00%	2.81

註 1：碳排放量資料以年推估計算。

註 2：商業保險計算所使用之總承保保費未考量再保費。

註 3：PCAF 的數據品質分數級距為 1 至 5 分，相較於 5 分，1 分代表的溫室氣體排放數據具有較低的不確定性。在計算營收或其他代理數據時，皆採用最新可取得之數據估算。溫室氣體排放量盡可能使用「被投資公司最新可取得之範疇一及範疇二排放量或推估數據」，在沒有被投資公司碳排放量的情況下，將使用基於公司經濟活動數據進行估算，當數據逐步完善，推估數據將逐步由投保公司自行報告的數據取代。

註 4：未盤查部位主要係盤查資訊缺乏。



3.2 普惠與綠色金融實踐

3.2.1 環境保護相關保險商品

為因應氣候變遷與實現永續發展目標，旺旺友聯針對不同產業及風險場景，開發多元保險商品與服務，以支持綠色轉型、強化產業韌性，並協助企業調適氣候風險威脅以達成轉型目標。下表列示各永續面向所對應之代表性保險產品，涵蓋交通保障、能源、農漁產業及天災保險等領域，並呈現其 2025 年之保費件數與保費收入。（E2-3-1 分業、E2-4-1 共同、E2-4-2 分業、E2-4-3 分業、S4-2-1 共同）

旺旺友聯目前並無投資於 ESG、永續相關之公共建設、產業及基礎設施等專案項目。



旺旺友聯開發金融商品與服務之流程

關注面向	對旺旺友聯之意義	保險商品名稱	2025 年投保件數	2025 年保費收入
交通保障	本公司推動多項節能減碳商品，如「電動車保險」、「綠能環保汽車保險」、「微型電動二輪車保險」等，藉此提升低碳交通工具及綠建材的保險覆蓋率。	電動車保險	4,922 件	4,103,655
		微型電動二輪車保險	10,667 件	265,078,503
能源發展	配合政府綠能政策，本公司持續強化再生能源相關風險承保能力，針對太陽光電、風力發電、地熱、儲能設施提供財產與營運中斷保險保障，並進行綠能設備查勘及風險評估服務。	工程綠能設備保險	離岸風電 2 件	102,357,430
			陸域風電 6 件	40,385,443
			太陽耗能設備 243 件	175,574,140
			地熱發電 2 件	2,413,080
			儲能設備 1 件	1,293,465

關注面向	對旺旺友聯之意義	保險商品名稱	2025 年投保件數	2025 年保費收入
農、漁業	推出以颱風風速為理賠依據的「棗農作物保險」，提供高雄市 7 區及屏東縣 4 鄉的蜜棗農民超過 40 公頃、總保額逾新台幣 1,800 萬元的風災保障。此外，我們自 2021 年起參與農業保險基金，支持農業發展。	棗天氣參數保險	279 件	9,623,786
天災保障	實施住宅地震保險制度，規定購屋或貸款須強制加保地震基本險。此外，推出涵蓋牆裂、動產損壞等輕損項目的住家綜合保險，並整合火災、竊盜等保障，提供民眾更全面的住宅風險保障。	地震保險	32,440 件	442,047,195
	為降低颱風天災可能帶來的生命與財產損失，確保災害發生時能獲得保障。	颱風及洪水保險	13,805 件	347,464,047
資訊安全	在數位化服務日益普及的今日，資訊安全已公司營運成為營運的核心要素之一。一旦發生資安事件，將對公司信譽、財務及法規遵循造成重大衝擊，甚至影響社會大眾的信任。推出諮詢防護保險作為營運提供適度保障，讓企業渡過難關。	資安防護保險	7 件	8,414,548
總計			62,374 件	1,398,755,292

小專欄－農業保險

台灣農民長年辛勤耕作，惟農作物生產深受颱風等天然災害影響，風險高度不確定。為保障農民心血並落實企業社會責任，本公司秉持「支持在地農業、守護農民收益」之初心，積極投入農業保險發展。

本公司於 2019 年第 4 季推出「棗農作物保險」，針對颱風風災所造成之農業損失提供保障，承保範圍涵蓋高雄市 7 個行政區及屏東縣 4 個鄉鎮市，有效提升農民面對天災風險之保障能力。2021 年配合《農業保險法》施行，正式參與財團法人農業保險基金運作，透過該基金之風險分散機制，在提供農民穩定保障之同時，亦兼顧本公司承保風險之控管，確保業務經營之穩健性。進一步於 2025 年，本公司承保天氣指數型保險商品「棗天氣參數保險」，其總保險金額達新台幣 8,740 餘萬元，相較 2024 年約 3,700 餘萬元翻倍顯著成長，顯示農民對於創新型農業保險商品之需求與接受度持續提升。鑑於推動成果卓著，本公司於 2025 年 9 月、2024 年 9 月連續兩年榮獲農業部頒發「ESG 永續農業保險貢獻獎」，肯定本公司在促進農業永續發展及風險保障機制之具體貢獻。

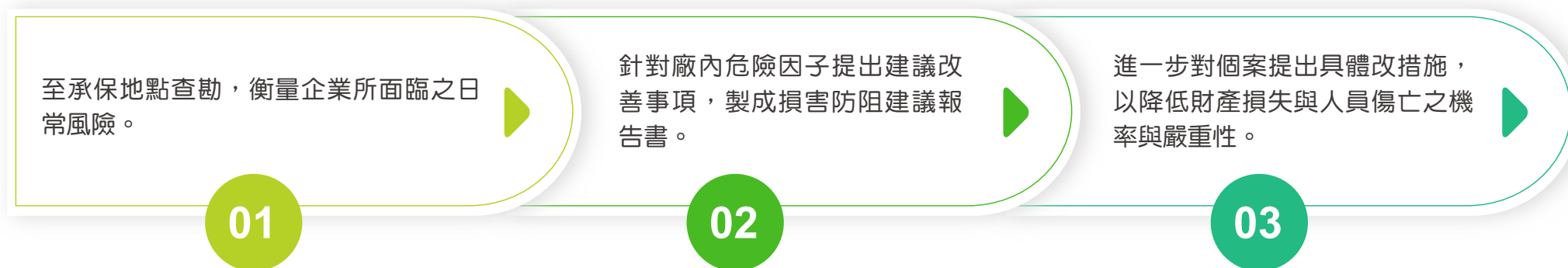
本公司更於 2025 年新增台南市 5 個區為「棗天氣參數保險」之試辦地區，將承保之保險金額一舉提升至新台幣 8700 餘萬，充分展現本公司支持台灣農業永續經營的決心。



3.2.2 損害防阻服務

旺旺友聯秉持「全方位風險管理（Total Solutions）」之核心理念，積極推動損害防阻服務（Loss Prevention Service），協助企業客戶系統性辨識、評估並控管潛在風險，從源頭降低事故發生機率及可能損失幅度。本公司透過專業風險查勘與顧問服務，提供具體且可執行之風險改善建議與行動方案，協助客戶強化風險管理機制，提升整體營運安全性與穩定性。同時，藉由持續性的風險改善與追蹤管理，使客戶風險條件逐步達到並維持保險公司可承保標準，進而享有較具競爭力之承保條件與費率。損害防阻服務之推動，不僅有助於降低理賠損失與提升承保品質，亦深化與客戶之長期合作關係，達成「客戶風險降低、公司損失下降、雙方價值提升」之多贏局面。

作業流程



服務成果

旺旺友聯提供涵蓋火災爆炸、地震、颱風洪水等多面向風險評估服務，並結合損害防阻教育訓練、工廠風險顧問及紅外線熱影像檢測等專業服務，協助企業客戶全面強化風險管理能力，提升營運安全性與永續韌性。

在實際推動成效方面，自 2013 年起，本公司已累計完成颱風洪水潛勢風險分析逾 2,791 件，並提出損害防阻改善建議達 474 件，有效協助客戶辨識與降低潛在風險。

此外，紅外線熱影像掃描服務自 2013 年推出以來，累計提供服務已逾 1,943 件，透過即時檢測設備異常溫升情形，提前發現潛在火災風險，達到預防事故發生之效果。

整體而言，本公司透過多元化且專業化之損害防阻服務，不僅降低事故發生機率與損失幅度，亦協助客戶建立完善之風險管理機制，進一步強化企業營運穩定性與永續發展能力。

旺旺友聯產險損害防阻服務

專業風險管理，守護永續未來

以專業技術與前瞻思維，協助企業強化風險韌性，實踐永續經營與責任治理。



地震風險評估服務

評估地震潛勢與建物風險，提供改善建議，提升耐震性能。



紅外線熱影像檢測／超音波放電檢

運用先進檢測技術，預防設備異常與電氣風險，提升營運安全。



颱風洪水風險潛勢分析

分析颱風洪水風險與淹水潛勢，協助擬定防災策略，降低財損風險。



火災／爆炸風險評估系統

系統化評估火災與爆炸風險，提供改善建議，強化安全管理。



損防教育訓練

提供多元損防課程與實務訓練，強化人員風險意識與應變能力。



人員緊急疏散模擬服務

模擬緊急情境，優化疏散動線與應變流程，保障人員安全。



定性與量化風險評估

結合定性與量化方法，全面辨識風險，掌握管理優先順序。



災後資產復原服務

提供災後評估與復原建議，協助企業快速重建，降低營運中斷影響。



3.2.3 普惠金融

（S2-4-1 分業、S2-4-2 分業）

微型保險

旺旺友聯持續實踐普惠金融理念，針對經濟弱勢及特定身份族群，推出具基本保障功能的微型保險商品，補足社會保險覆蓋的不足，提升保險可取得性。也期待透過提供合適的保險商品，協助保戶在遭遇突發傷亡事故時減輕家庭經濟衝擊。2025 年共承保 1,641 名保戶，總承保金額約 6.88 億。此外，持續捐贈微型保險與社福團體，截至 2025 年底，共捐贈保費 455,691 元，保障人數約 1,613 人。

此外，透過制度設計與服務流程優化，持續提升服務品質，營造包容且友善的保險服務環境，具體推動以下措施：

高齡友善與無障礙保險與服務

因應高齡化社會需求，本公司推出「樂齡保 2.1」個人傷害險專案，相較一般專案放寬投保年齡至 79 歲，續保最高可達 85 歲，並以平均保費機制，避免隨年齡增加而調整保費或降低保額。其保障內容以實支實付型傷害醫療為核心，另提供住院療養給付，並涵蓋燒燙傷、食物中毒及意外門診手術等常見風險，提供樂齡族群更完整且實用的醫療保障，因此深獲高齡族群信賴。該專案 2025 年表現亮眼，年度業績達 2,732 萬元，相較於 2024 年的 2,561 萬元^註，成長率約 6.68%，不僅顯示高齡市場對專屬保障的需求，也證明本公司在高齡保險領域的專業規劃深獲肯定。同時，為打造更貼近高齡與身心障礙者需求的友善服務環境，本公司於官網提供字體放大版理賠申請書，友善高齡客戶申請理賠服務，並自 2023 年起設立「身心障礙暨樂齡服務專線」，依循《保險業金融友善服務準則》設立網站「[金融友善服務專區](#)」。

註：2025 年因新增保費成長率之揭露，為提升資訊揭露之完整性及一致性，改採完整簽單資料計算，並納入退保、註銷保費等負向金額，故本報告書所列 2024 年保費金額與前一年度報告書揭露數據略有差異。

旺旺友聯友善服務項目			
服務項目	身心障礙暨樂齡服務專線 0800-024-008	金融友善線上服務專區 https://ally.wwunion.com/home.jsp?lang=tw	實體友善環境 
服務方式與業務	身心障礙者或高齡客戶均可撥打 24 小時 0800 服務專線，由專人接聽、並提供台語服務，降低身心障礙及高齡客戶等候時間。	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 提供「保險業投保說明手冊易讀版」，保障身心障礙人士權益	全台 100% 營業處設置無障礙設施，若無則安排櫃檯服務人員主動洽辦相關事宜。 櫃檯提供不同度數老花眼鏡予高齡客戶使用。
成果	2025 年身心障礙暨樂齡專線通數共計 28 通	於 2025 年 08 月 13 日持續取得 A 等級認證標章	友善高齡及弱勢族群，提供有心無礙服務

新住民與移工保險保障

來自各地的新住民與移工已成為台灣不可或缺的一環。根據內政部統計資料，2025 年底持有效居留證之外籍人士在臺人數已逾 108 萬人，相較 2024 年整體增加約 8 萬人，顯示此一族群的保險需求日益迫切，卻長期面臨語言隔閡、職業類別限制等投保障礙。

為回應此一社會需求，旺旺友聯自 2024 年 12 月推出「旺愛新台灣」傷害險專案，不分國籍與職業性質，新住民與移工皆能享有與國人一致的保險保障。涵蓋職業 1 至 6 類，最高提供 300 萬元意外保障，並可同時投保實支實付與住院日額兩項保障，滿足多元保障需求。在語言友善服務方面，本公司提供多數外籍移工母國語言版本的要保文件，並於官網以 9 國語言揭露強制險相關資訊，協助外籍人士充分理解商品內容，自主選擇合適保障，落實公平待客與包容精神。自 2024 年 12 月推出，截至 2025 年底，「旺愛新台灣」累計承保人數達 563 人，保費收入達新台幣 156 萬元。

旺旺友聯相信，保險的價值不應僅止於風險移轉，更應承擔促進社會穩定與多元包容的責任。未來本公司將持續設定年度成長目標，擴大保障涵蓋族群，協助更多新住民與移工實現風險保障的平等近用，實踐普惠金融的核心精神。

小專欄－手語翻譯服務

旺旺友聯深知溝通障礙是聽覺及語言障礙客戶在使用保險服務時面臨的核心痛點，因此從服務設施、人員培訓與組織文化三個層次，系統性建立聽障友善服務能量。

在服務設施及人員培訓方面，為強化與聽覺或語言障礙客戶的溝通效率，本公司提供即時「專人手語翻譯服務」，並與「社團法人中華民國手語翻譯協會」合作，於全台營業據點推出「線上手語視訊翻譯服務」，打造更便捷的溝通橋樑。此外，為強化對聽覺障礙人士的友善服務，旺旺友聯要求總公司核保及理賠同仁須完成基礎手語線上課程，2025 年已有 1,125 為同仁完成，學習人數較 2024 年增加 10%；本公司也為此成立內部手語社團，邀集各分公司同仁一起加入學習，期望讓「手語翻譯服務」擴及全台各分公司。為落實公平待客與普惠金融，旺旺友聯提供線上手語翻譯視訊服務，消弭聽語障礙人士的溝通鴻溝。相關服務資訊均公告於官網「友善服務措施」專區當中，確保身心障礙族群能安心、便利地獲取各項保險服務，充分保障弱勢消費者權益。

在視障服務推廣方面，本公司特邀愛盲基金會，於北、中、南舉辦三場「認識視障者－模擬視覺體驗」課程。北部場次由董事長率領總經理、獨立董事及董事等 7 位董事會成員全程參與，展現高階治理層對身障友善服務的重視；中部及南部分別由各區副總經理帶領，三場合計培育 91 名種子教師，為後續推動視障友善服務奠定人才基礎。

4 氣候變遷 積極守護

4.1 氣候變遷行動

4.2 能資源管理



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



4.1 氣候變遷行動

GRI 201-2

4.1.1 氣候相關治理架構

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

氣候相關風險管理單位與職責

監督與核定單位

董事會

統籌與管理單位

風險管理委員會

執行單位

風險管理部

氣候變遷風險管理小組

負責部門	職責	會議頻率	2025 年度執行事項
董事會	核定《風險管理政策與指導原則》及定期審視風險管理運作機制（包括頻率、呈報流程等）。	每季	- 監督氣候風險管理機制運作。 - 核訂氣候風險胃納。
風險管理委員會	- 定期檢視氣候風險管理機制之發展、建置及執行效能。 - 建立氣候風險的質化或量化標準。 - 向董事會報告風險管理活動，並提出改善建議。	每季	- 檢視氣候風險因應計畫。 - 檢視氣候變遷情境分析及壓力測試結果報告。 - 每季向董事會提出氣候風險管理報告。
風險管理部	- 協助擬訂並執行《風險管理政策與指導原則》。 - 依據風險胃納擬訂風險限額。 - 定期監控各業務單位之風險限額及運用狀況。	每季	- 辦理氣候變遷情境分析及壓力測試，以了解對公司財務及清償能力之影響。 - 彙整氣候風險相關資訊提報風險管理委員會。
氣候變遷風險管理小組	- 辨識氣候變遷風險。 - 評估氣候變遷風險（包括質化或量化之方法）。	每季	定期進行氣候風險辨識，並擬定風險因應計畫。

氣候風險管理能力建構

為強化治理單位對氣候變遷之職能需求，我們亦為董事會成員安排相關教育訓練，2025 年共有 9 位董事參與，平均出席率達 100%。此外，為強化全體同仁對氣候變遷議題之應對能力，旺旺友聯持續推動氣候相關教育訓練，2025 年辦理之課程涵蓋最新永續發展趨勢、氣候風險辨識與管理策略以及保險業之永續轉型等核心議題。為協助同仁建立全面性的氣候風險意識，並強化應變能力，本公司於 2025 年辦理 47 小時課程，共有 1,124 人次參與，課程平均出席率達 100%。透過系統性的課程安排，確保組織成員能在決策及業務執行中具備氣候風險評估的能力。未來，旺旺友聯將持續深化氣候變遷相關教育訓練的深度與廣度，擴充課程內容、強化實務演練並引入更多外部專業資源，進一步提升各單位在面對氣候變遷時的應對能力。透過持續性的能力建構，公司將不斷強化組織氣候韌性，確保能在快速變動的環境中維持穩健營運，以支持長期永續發展。

高階管理階層教育訓練

氣候相關教育訓練			
教育訓練主題	受訓對象	單堂課程時數（小時）	完訓人數
氣候風險與社會責任之金融保險業永續轉型	董事會成員	3	9
合計		3	9

全體同仁

氣候相關教育訓練			
教育訓練主題	受訓對象	單堂課程時數 (小時)	完訓人數
溫室氣體管理模組	一般員工	18	2
2025 年第十八屆巨災風險管理研討會		3.5	3
氣候相關財務揭露 TCFD 年鑑發表暨研討會		3	2
氣候風險與機會金融保險業最佳實務介紹		3	1
氣候變遷相關教育訓練 - 第一場		3	2
氣候變遷相關教育訓練 - 第二場		0.5	1
氣候變遷相關教育訓練 - 第三場		2.5	2
氣候變遷相關教育訓練 - 第四場		2.5	2
氣候變遷教育訓練		2	1,077
氣候變遷對保險業的影響		1.5	5
極端氣候與保險風險管理		3	1
關鍵風險商品風險、氣候風險以及風險樣態研討會		3	1
溫室氣體教育訓練		1.5	25
合計		47	1,124

4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別

旺旺友聯參酌政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC)、國際能源總署 (International Energy Agency, IEA)、我國 2050 淨零排放路徑及國內外同業發布之氣候相關揭露報告，進行氣候相關議題與情境之蒐研與分析，共歸納出 7 項氣候風險議題與 4 項氣候機會議題。透過內部問卷方式進行風險與機會鑑別，由各單位綜合評估各項風險與機會議題之「發生時間」¹、「發生可能性」²與「影響程度」³後，以「發生可能性」與「影響程度」兩者的乘積及其位於矩陣中的相對位置進行重大性排序，本年度將優先關注風險與機會位於第一象限 (即發生可能性高、影響程度高) 之議題。在重大性排序基礎上，本公司將進一步說明前三大氣候風險與前二大氣候機會之潛在財務影響及相關因應策略。

氣候風險與機會辨識流程

STEP 1

氣候相關風險與機會議題辨識

參考氣候變遷相關國際趨勢報告、國內外研究報告、產業業標準評估報告等，蒐集氣候相關風險與機會議題

STEP 3

氣候風險與機會評估

依據氣候風險與機會之「發生可能性」與「影響程度」繪製重大性矩陣，產生氣候風險與機會之重大性排序

STEP 2

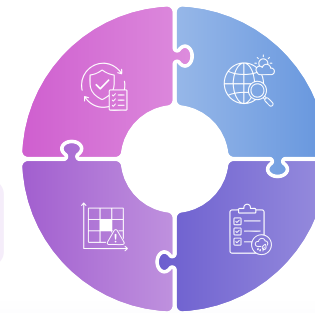
氣候風險與機會鑑別

發放內部問卷蒐集各部門意見，鑑別各項氣候風險與機會對旺旺友聯價值鏈之影響

STEP 4

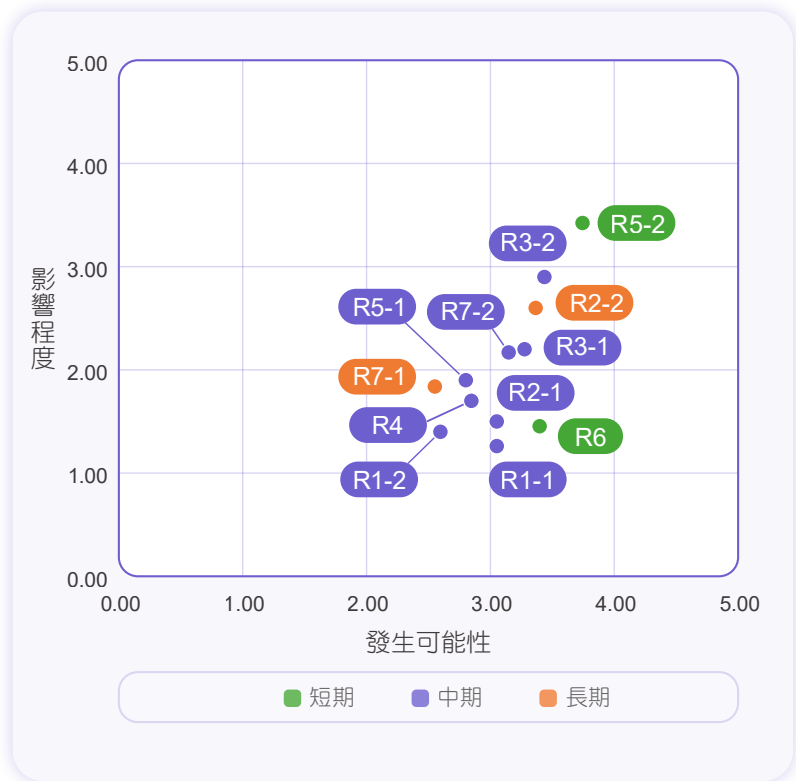
因應策略與追蹤管理

依據重大氣候風險與機會評估結果，研擬相關因應策略及監控機制



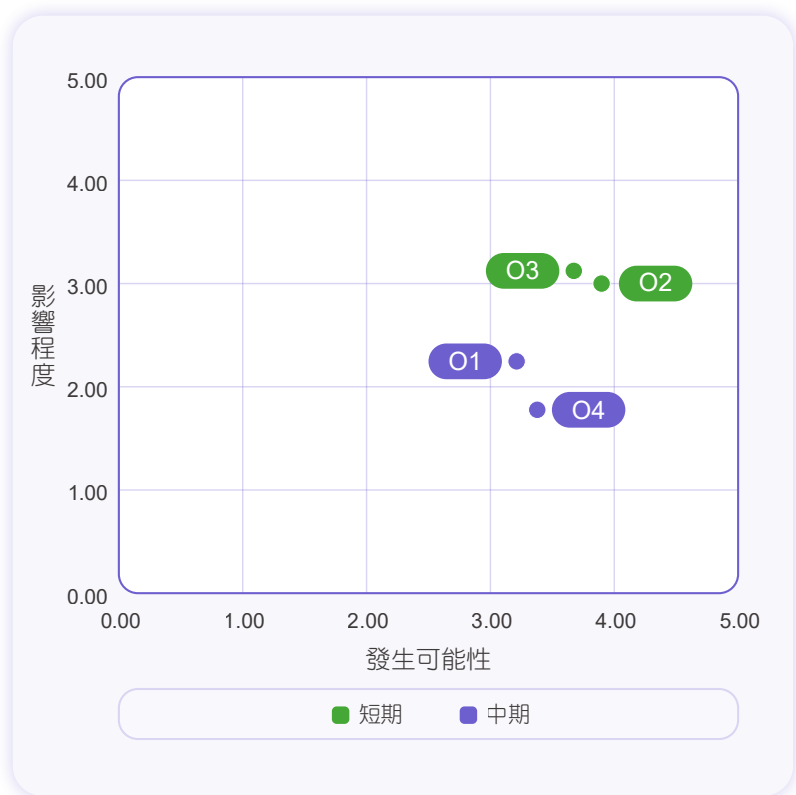
- 發生時間定義：短期為 3 年內發生 (含當年度)；中期為 3-10 年內發生；長期為未來 10 年後發生
- 發生可能性分為 5 個等級：1 為發生機率小於 20%；2 為發生機率 20%-50%；3 為發生機率 50%-75%；4 為發生機率 75%-95%；5 為發生機率大於 95%
- 影響程度分為 5 個級距：輕微 (5 百萬元以下)；輕度 (介於 5 百萬至 5 千萬元)；中度 (介於 5 千萬至 1 億元)；重大 (介於 1 億至 2 億元)；嚴重 (超過 2 億元)

氣候相關風險鑑別結果



風險類型		風險議題	影響項次	影響層面	影響描述
轉型風險	技術	低碳轉型成本上升	R1-1	投資活動	投資對象因應轉型需求而投入大量研發及資本支出，若轉型進程不及市場與監管要求，或投入成本無法有效回收，恐造成營運績效下降，進而影響本公司投資報酬
			R1-2	自身營運	政府推行淨零排放路徑，要求公司採行低碳營運措施，導致本公司營運據點低碳轉型成本增加
	政策和法規	溫室氣體排放成本增加	R2-1	自身營運	碳費、綠建築等低碳政策推動，導致本公司自身營運據點之日常能源使用營運成本增加
			R2-2	投資活動	碳費、以氣換煤、禁售燃油車及綠建築等相關低碳政策推動，可能使本公司投資對象之溫室氣體排放成本增加，進而影響本公司投資報酬
	市場	現有產品與服務未能滿足客戶偏好與需求	R3-1	投資活動	投資對象之產品或生產過程未符合低碳 / 綠色供應鏈標準，可能面臨市場需求下降、品牌形象受損及國際貿易受限，衝擊其營收，進而影響本公司投資報酬
			R3-2	保險業務	未積極推動永續 / 綠色保險產品與服務，使本公司在氣候相關機會市場的市佔率落後，造成業務及客戶流失，導致營收下滑
	名譽	利害關係人的關注度增加或給予負面回饋	R4	自身營運 / 投資活動 / 保險業務	本公司於承保、投資或其他業務活動中涉及對環境造成重大負面影響之產業，可能使聲譽受損，導致客戶與業務流失，進而影響整體財務表現
實體風險	立即性	極端天氣事件嚴重程度提高－颱風、洪水	R5-1	自身營運	本公司營運據點遭受颱風、洪水等天然災害，造成大樓、資訊設備或運輸設備受損，增加修繕與維護成本
			R5-2	保險業務	位於易淹水等高實體風險地區之承保標的，其遭受颱風、暴雨等極端天氣事件損害的機率較高，將使理賠發生率上升，繼而增加本公司之理賠成本
	長期性	平均氣溫上升	R6	自身營運	未來平均溫度持續攀升下，導致整體空調用電增加或生產力下降，使本公司電費營運成本增加
	長期性	海平面上升	R7-1	自身營運	本公司營運據點因海平面上升面臨淹水或建物結構受損風險，可能導致營運中斷、修繕成本增加或資產價值減損，衝擊營運
			R7-2	保險業務	位於海邊、低窪等高實體風險地區之承保標的，因海平面上升而面臨淹水損害的機率提高，將使本公司理賠發生率上升，繼而增加本公司之理賠成本

氣候機會分析矩陣



機會類型	機會議題	影響項次	影響層面	影響描述
市場	綠色金融與永續主題投資	O1	投資活動	提升綠色金融與永續主題投資比重，包括增持綠色債券或投資再生能源等，掌握低碳轉型所帶來的市場機會，提升長期報酬潛力
產品和服務	開發多元綠色保險商品	O2	保險業務	積極開發融入低碳、環保與節能概念之保險商品，藉由保險之風險管理與保障機制支持客戶低碳轉型，並取得市場商機
產品和服務	提供強化氣候韌性之產品或服務	O3	保險業務	為因應氣候變遷實體風險所帶來之衝擊，提供颱風、洪水等天災相關保險商品，協助承保對象分散相關風險。同時積極推動損害防阻服務，強化客戶之氣候韌性，降低整體理賠率
資源效率	提升營運能源效率	O4	自身營運	推動節能管理措施，並優先採購具環境標章或節能效益之設備，如高效率空調及節能燈具，以提升能源使用效率並降低能源成本；自有建築於設計與施工階段採用環保建材並強化通風、採光與節能配置，有效降低建物能源使用與碳排放，同時減少營運能源成本



小專欄－氣候風險對於再保險產生之財務影響及友聯因應措施

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

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

旺旺友聯持續汰除劣質業務及核保政策延續嚴謹手段，並制定適當的再保險政策：

- 訂定單一危險及單一事故自留額，並對超過的危險進行再保安排。
- 慎選信用良好的國際再保人，依信用評等控管分出比例，並且定期監控其財務狀況。
- 選用多家再保險公司，避免風險過度集中，再保險安排會依不同風險特性採取比例性或非比例性方式。住宅火險、汽車保險及傷害保險等風險較穩定之業務，通常採較低比例之再保安排；航空、船舶及綠能產業等高風險業務，則因損失不確定性較高，通常提高再保比例，以分散風險並強化承保能力。
- 氣候變遷相關保險之再保比例，則會依損失率、風險特性、承保條件及自留額等因素調整。其中，個人及財產保險因風險較分散，再保比例相對較低；綠能產業與企業責任保險因保額高、技術複雜及潛在賠償風險較大，再保比例通常較高。

氣候風險情境分析與財務衝擊評估 (E1-3-1 共同、ESG-4-1 共同、E1-4-1 分業)

本次轉型風險分析流程包含以下三大步驟：首先，蒐集各產業所需的 NGFS 情境數據（如碳費、通膨率）及投資標的的財務與評級資訊。其次，於靜態資產負債表假設下，依據未來碳費與通膨率進行財務指標預估。最後，根據預估財務變化進行財務衝擊分析，在債券部分估算評級與違約機率變化以計算預期信用損失；在股票部分則透過股價變動推估市場風險損失。分析結果如下：



債券部位

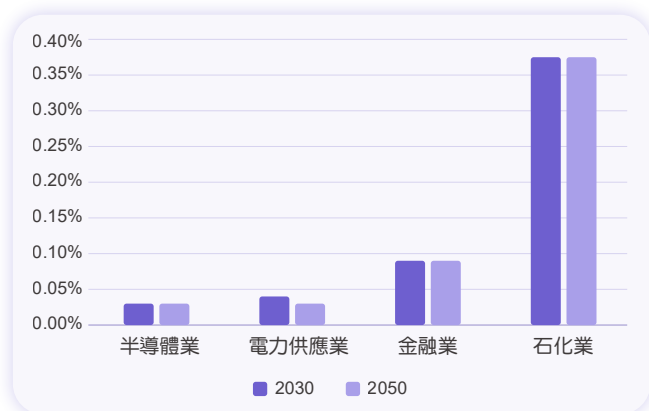
於「2050 淨零排放」與「延遲轉型」情境下，債券部位信用風險預期信用損失率（ECL）在 2050 年較 2030 年些微下降，而在「當前政策」情境下則維持不變。

債券部位 - 各情境之預期信用損失

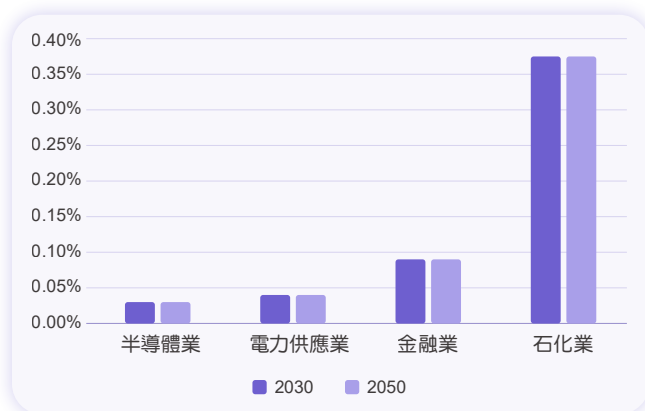
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 淨零排放		延遲轉型		當前政策	
Net Zero 2050		Delayed Transition		Current Policies	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
0.0828%	0.0825%	0.0828%	0.0825%	0.0828%	0.0836%

若進一步就產業別進行分析，本公司高碳排產業部位中，電力供應業於「2050 淨零排放」及「延遲轉型」情境下，其預期信用損失率由 2030 年之 0.04% 小幅下降至 2050 年之 0.03%，於「當前政策」情境中則維持在 0.04%；而石化業則於所有情境與年份中均維持相同水準，未有顯著變動。就其他產業而言，半導體業於上述三種情境下，其 2030 年與 2050 年之預期信用損失率皆維持在 0.03%；金融業則是在所有情境與年份中均呈現穩定，未有波動變化。

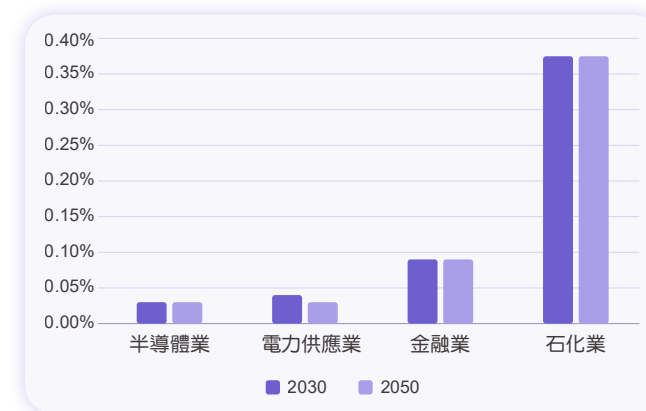
2050 淨零排放情境 - 各產業信用風險預期信用損失率



延遲轉型情境 - 各產業信用風險預期信用損失率



當前政策情境 - 各產業信用風險預期信用損失率



股票部位

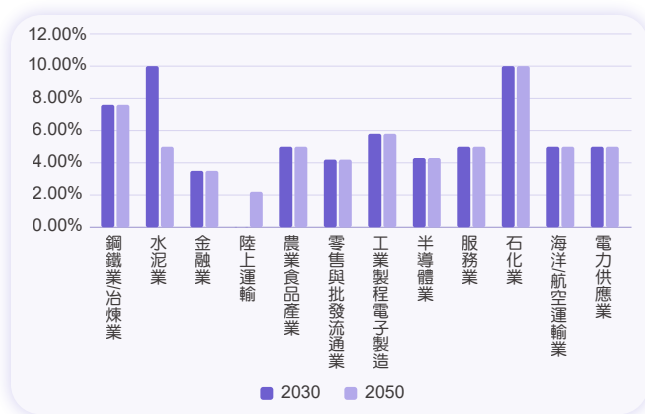
於「2050 淨零排放」與「延遲轉型」情境下，股票部位之市場風險預期損失在 2050 年衝擊均小於 2030 年，而在「當前政策」情境下市場風險預期損失則維持不變。

股票部位 - 各情境之市場風險預期損失

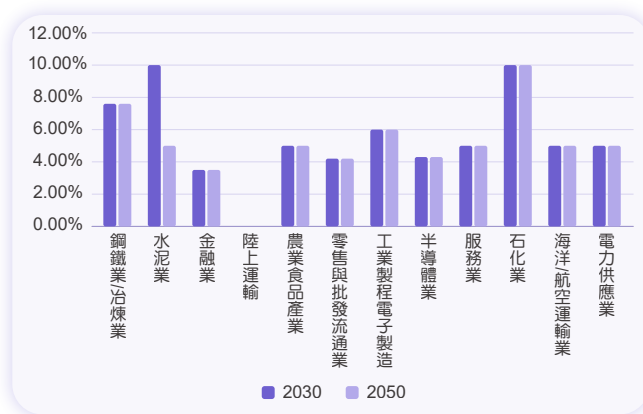
有序轉型 (Orderly)		無序轉型 (Disorderly)		全球暖化失控 (Hot house world)	
2050 淨零排放		延遲轉型		當前政策	
Net Zero 2050		Delayed Transition		Current Policies	
2030 年	2050 年	2030 年	2050 年	2030 年	2050 年
4.4058%	4.2933%	4.4058%	4.2428%	4.4058%	4.4058%

本公司進一步分析產業差異，高碳排產業中的水泥業於「2050 淨零排放」與「延遲轉型」情境下，2030 年至 2050 年的市場風險預期損失由 10% 降至 5%；而鋼鐵 / 冶煉業之則於所有情境中皆維持 7.61%，呈現穩定但高敏感度狀態；電力供應業於三種情境皆維持 5%。就其他產業而言，金融業、農業與食品產業，以及零售與批發流通業之市場風險預期損失於各情境與年份均維持不變。整體顯示，不同氣候政策情境對股票市場風險的影響具有產業別差異，其中以高碳排產業受氣候轉型風險衝擊程度較為顯著。

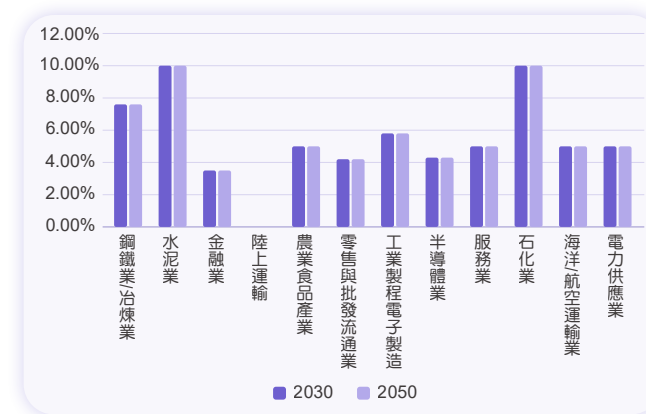
2050 淨零排放情境 - 各產業市場風險損失率



延遲轉型情境 - 各產業市場風險損失率



當前政策情境 - 各產業市場風險損失率



綜合考量本公司轉型風險情境分析結果，評估整體相對衝擊具可控性且為可接受之程度，旺旺友聯未來將持續監控轉型風險對投資部位之影響程度，適時調整投資配置，強化整體部位之氣候韌性。

由轉型風險延伸之責任風險

投資組合在碳費制度等氣候轉型政策下所面臨之轉型風險，可能進一步引發責任風險。隨著碳定價機制逐步落實，高碳排放產業之營運成本與資產價值受到影響，若投資決策與風險評估流程未能適時納入碳費等轉型政策因素，可能導致氣候相關投資風險之辨識、評估與揭露之完整性不足，進而引發外部利害關係人或監理機關對投資管理適切性、資訊揭露充分性及風險管理之疑慮，增加本公司在法遵及管理層面承受責任風險之可能性。依本公司轉型風險評估結果，目前於高轉型風險產業之投資暴露程度有限，相關責任風險尚屬可控，惟仍須持續關注政策變化，適時調整投資管理與揭露作法，以降低潛在影響。

淹水造成颱風洪氾險承保標的、自有不動產之曝險程度

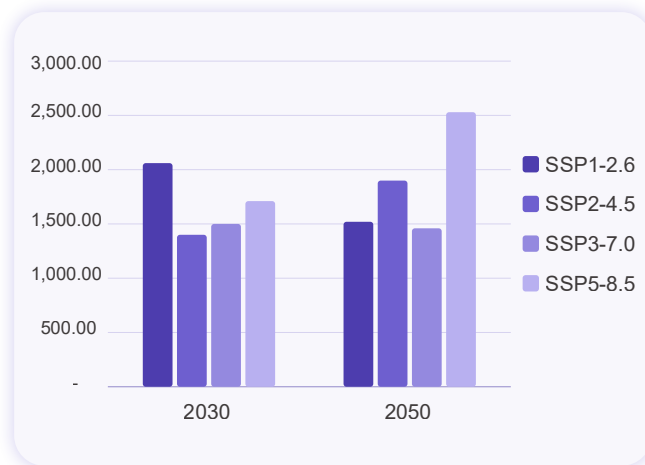
隨著氣候變遷加劇，颱風、強降雨淹水等極端天氣事件之發生頻率與強度持續攀升，可能對承保標的帶來更高的不確定性及潛在衝擊。為評估相關實體風險對本公司承保標的之影響，旺旺友聯針對商業險中附加颱風洪水險之火險與工程險承保標的⁴進行情境分析。考量工程險承保特性及本公司對承保標的之持續暴露管理機制，工程險之分析範疇僅納入具續保性之承保標的。本公司運用金融業實體風險整合平台，綜合考量「危害度（Hazard）」、「脆弱度（Vulnerability）」及「暴露度（Exposure）」三項指標，依據各項 SSP 排放情境，分別於 2030 年及 2050 年時間區間，量化評估承保標的於淹水事件下之潛在預期損失。其中，危害度係依據平台所採用之水利署第三代淹水潛勢圖推估之淹水發生機率；脆弱度與暴露度則以承保金額作為主要衡量依據。

分析結果顯示，在 2050 年 SSP 5-8.5 情境下，附加颱風洪水險之承保標的於極端淹水事件下所面臨之財務衝擊最為顯著，預估因資產受損而導致之賠付金額約新台幣 2,544 百萬元。另就火險與工程險中前 30 大保額進一步分析，結果指出，同樣在 2050 年 SSP 5-8.5 情境下，極端淹水事件所導致之財務衝擊最為顯著，預期賠付金額約新台幣 1,658 百萬元。

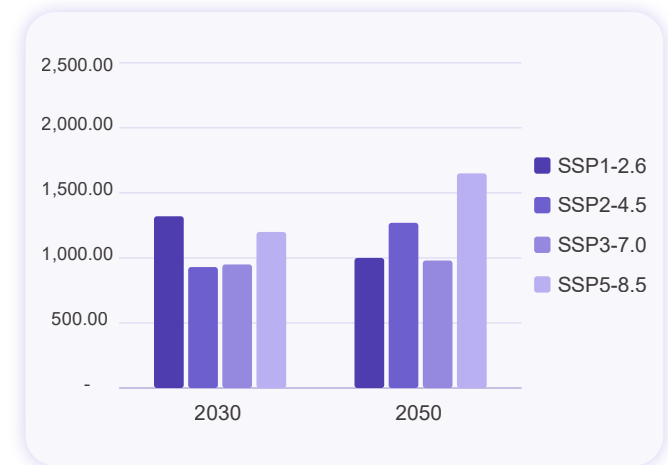
危害度 (Hazard)	脆弱度 (Vulnerability)	暴露度 (Exposure)
模擬於各時間區間、SSP 排放情境下，各行政區在 24 小時內累積雨量超過 650 毫米 (mm) 降雨之發生機率	承保標的之保額	

⁴ 因金融業實體風險平台之危害度數據僅包含臺灣本島，排除位於離島及海外之承保標的；因無法確認移動標的之風險位置，排除工程險中無固定座落位置之承保標的，如電子或機器設備。

整體承保標的一淹水風險預期賠付金額



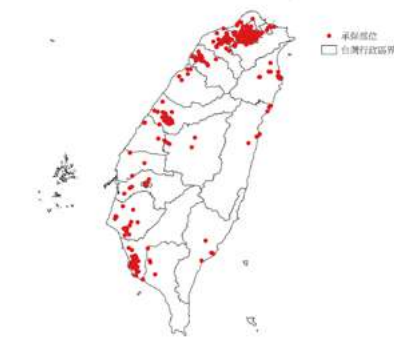
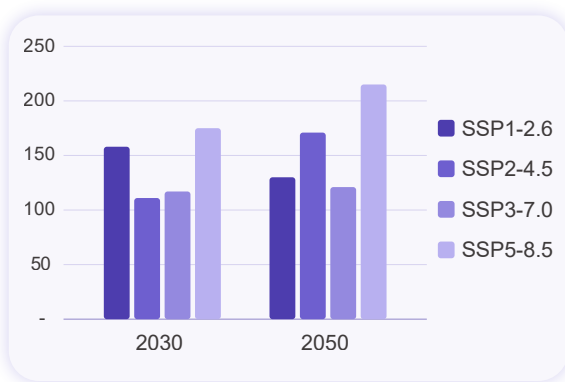
前 30 大保額承保標的一淹水風險預期賠付金額



此外，本公司進一步考量不同產業別於淹水災害中可能承受之損失程度差異，分別以淹水造成產業損失金額比例作為脆弱度參數，並以產業營運平均面積作為暴露度參數進行分析。依重大性原則設定篩選門檻，將簽單總保費達新台幣 300 萬元以上之承保案件納入分析範疇。分析結果顯示，同樣在 2050 年 SSP 5-8.5 情境下，所面臨之財務衝擊最為顯著，預期賠付金額約新台幣 215 百萬元。其中，電力及燃氣供應業因營運據點分布範圍廣、暴露面積較大，受極端淹水事件影響程度相對顯著。

危害度 (Hazard)	脆弱度 (Vulnerability)	暴露度 (Exposure)
模擬於各時間區間、SSP 排放情境下，各行政區在 24 小時內累積雨量超過 650 毫米 (mm) 降雨之發生機率	淹水造成產業損失金額比例	產業營運平均面積

承保標的－淹水風險預期賠付金額



承保部位淹水實體風險分布圖

本公司將參考前述情境分析結果，持續強化承保風險評估與暴險管理機制，以降低氣候變遷所帶來之實體風險衝擊。

由實體風險延伸之責任風險

當一方因其作為或不作為造成與環境損害相關的損失時，即可能引發責任風險，進而降低企業價值並對金融體系產生影響；此類風險與保險業尤為相關，其中部分可透過責任保險進行風險移轉。本公司在實體風險情境分析中觀察到，於2050年SSP 5-8.5情境下之淹水災損大幅增加，若承保政策、費率或條款未能充分反映長期災損暴露，可能引發契約解釋爭議、商品設計責任及理賠程序相關之法律風險。此外，氣候變遷造成損失之當事人尋求追償所引發的氣候相關訴訟，亦可能成為責任風險來源。為降低潛在責任風險，本公司定期蒐集氣候相關風險資料數據，針對高實體風險區域盤點其承保金額與占比，以評估標的所涉及氣候相關風險變動情形；同時檢視再保結構與自留額，考量天災風險累積之最大損失金額，以提升整體風險承擔能力並降低後續可能發生的責任風險。

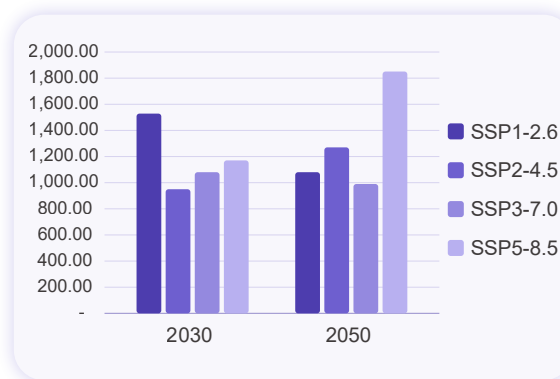
自有不動產

氣候變遷加劇導致颱風、豪雨等極端天氣事件日漸頻繁，對本公司營運據點造成潛在衝擊，可能導致資產減損、提前報廢，甚至引發營運中斷。為強化營運面之氣候韌性，旺旺友聯運用「金融業實體風險整合平台」提供之相關參數進行分析，並採用水利署第三代淹水潛勢圖推估之淹水發生機率、淹水造成不動產價值減損比例，以及中華民國產物保險商業同業公會「臺灣地區住宅類建築造價參考表」所提供之建築物重置成本。透過上述參數，全面盤點並評估全台自有不動產於淹水災害之暴險情形。

本分析採用SSP1-2.6、SSP2-4.5、SSP3-7.0及SSP5-8.5四項氣候情境，並結合2030年與2050年之時間尺度進行推估。風險評估方法係以「危害度 (Hazard)」、「脆弱度 (Vulnerability)」及「暴露度 (Exposure)」三項指標為基礎，綜合評估本公司自有不動產於淹水災害情境下可能面臨之資產毀損及財務損失。分析結果顯示，2050年SSP 5-8.5情境下，因淹水導致不動產價值毀損之成本約新台幣1,853萬元。本公司將以此評估結果作為營運持續管理及氣候風險規劃的重要依據。

危害度 (Hazard)	脆弱度 (Vulnerability)	暴露度 (Exposure)
模擬於各時間區間、SSP 排放情境下，各行政區在 24 小時內累積雨量超過 650 毫米降雨之發生機率	淹水造成不動產價值減損比例	建築物重置成本

自有不動產－淹水風險預期損失



自有不動產淹水實體風險分布圖

4.1.3 氣候風險管理權責

為有效辨識、衡量、監控及管理氣候相關風險，旺旺友聯已將氣候相關風險管理納入三道防線機制，並依各單位職掌進行分工，以確保風險管理政策與控制措施之落實。各相關部門持續推動氣候政策制定、氣候變遷情境分析與壓力測試等核心作業，並配合內部稽核機制進行持續性檢視，以強化管理流程的有效性。此外，本公司亦定期向管理階層及董事會報告風險管理之執行情形，提升旺旺友聯整體的風險韌性與應變能力。

三道風險管理防線之角色與職責

風險管理防線	負責單位	職責說明	2025 年風險管理相關作為與績效
第一道防線	業務單位	- 辨識風險並陳報風險曝露狀況。 - 衡量風險影響之程度。 - 監控風險曝露之狀況並進行限額超限報告，包括業務單位對限額超限採取之措施。 - 協助辦理壓力測試作業，確保業務單位內風險之衡量、假設之訂定於合理且一致之基礎。	負責在執行業務時，確保符合風險管理規範、並落實每日的風險控管。
第二道防線	法令遵循室 風險管理部	- 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，定期向董事會報告風險管理執行情形，並提出改善建議。 - 執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制。 - 協助與監督各部門進行風險管理活動。 - 協調跨部門之互動與溝通。	- 訂定整體政策及建立管理制度，協助及監督第一道防線管理風險與自我評估執行情形。 - 協助辨識及衡量風險、定義風險管理角色及責任、提供風險管理架構，並定期將風險管理結果呈報高階管理階層。
第三道防線	稽核單位	依據現行相關法令規定查核公司各單位之風險管理執行狀況。	負責查核與評估第一道及第二道防線設計及執行之內部控制與風險管理制度之有效性，並適時提供改進建議。



4.1.4 氣候相關目標與績效

旺旺友聯依據價值鏈，於營運活動、投資活動、保險商品等面向設定氣候相關目標與績效指標。在投資活動方面，我們將持續提升永續投資部位比重，並積極評估投融資活動之碳排密集度，以利掌握投資組合潛在氣候風險。在保險商品面向，針對曝險度較高之承保部位降低其占比，對於高實體風險之承保標的，亦設定風險控管目標，強化整體氣候風險調適能力。（E1-3-1 共同、E2-1-3 共同、E3-2-1 分業、E4-1-1 共同）

氣候相關目標與績效					
類別	策略方向	2025 年績效成果	短期目標	中期目標	長期目標
營運活動	每年定期盤點溫室氣體排放量與用水量，以檢視減量情形，並定期揭露階段性成果。	因 2025 年盤查之排碳源與 2024 年不同，因此排碳量增加 ・單位人均碳排量至 2025 年增加 32% (2024 年為基期) ・單位人均用水量至 2025 年持平 (2024 年為基期) ・單位人均電力節用至 2025 年增加 32% (2024 年為基期)	・單位人均碳排量至 2026 年減少 1% (2024 年為基期) ・單位人均用水量至 2026 年減少 0.1 % (2024 年為基期) ・單位人均電力節用至 2026 年降低 1.1% (2024 年為基期)	・單位人均碳排量至 20230 年減少 5%(2024 年為基期)。 ・單位人均用水量至 2030 年減少 0.8%(2024 年為基期)。 ・單位人均電力節用至 2030 年降低 5%(2024 年為基期)。	・單位人均碳排量至 2032 年減少 7%(2024 年為基期)。 ・單位人均用水量至 2032 年減少 1%(2024 年為基期)。 ・單位人均電力節用至 2032 年降低 7%(2024 年為基期)。
	優先採購具有環保標章、碳標籤、節能標章、省水標章、綠建材標章及永續林業標章等環保產品，提高綠色採購金額。	採購省電標章及有環保認證之金額，全年度為 NT:7,001,145 元，占全年採購金額 8.8%。	2025 年目標為 15%	2028 年目標為 18%	2032 年目標為 25%
投資活動	ESG「領先」佔總投資部位比例。	72.9%	65%	67%	70%
	降低投融資經濟碳排密集度。	2.38 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融資餘額	2.80 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融資餘額	2.70 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融資餘額	2.50 tCO ₂ e/ 新台幣百萬元投融資餘額
	提升永續發展債券投資金額。	新台幣 3.5 億元	新台幣 4.0 億元	新台幣 6.0 億元	新台幣 8.0 億元
保險商品	將承保能量優先分配給低碳客戶，並評估此項決策可能產生的風險	高碳排產業之曝險 2025 占比為 0.01%，2024 年 0.02%，已減少 50%。	維持比例	減少 5%	比重低於整體業績占比 1%。
	提升或開發環境永續綠色商品	住宅火險推動綠能建材升級保險，2025 年占比較 2024 年提升 3%	維持比例	提升 5%	比重高於整體業績占比 1%。
	支持新能源政策，發展綠色保險商品，保費市場占比為 3% 以上（說明：綠色保險商品包括風力發電（離岸及陸域）、太陽能設備、儲能、水力及地熱）	2025 年度承保件數達 254 件，保費收入達新台幣 3 億 2 千 2 百萬多元。	維持比例	成長 3%	比重占整體業績占比 5%。

4.2 能資源管理

4.2.1 能資源管理與消耗

能源管理 GRI 302-1、GRI 302-3、GRI 302-4

旺旺友聯持續關注能源管理與使用效率，並定期盤查組織營運過程中之能源使用情形，並揭露 2025 年組織內部之能源消耗數據，涵蓋公司擁有或控制之據點所使用的各類能源，包括外購之非再生與再生能源之使用情形，作為能源績效管理與改善的基礎依據。能源來源主要為外購電力。（E4-3-1 分業）

近四年組織內部能源消耗數據

燃料類別	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
外購的非再生能源	3,783.01	3815.63	4707.73	5973.6
外購的再生能源	0	0	0	0
總能源消耗量	3,783.01	3815.63	4707.73	5973.6

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

註 2：單位為 GJ

註 3：電力熱值換算為 1kWh=0.0036GJ

水資源管理 GRI 303-2、GRI 303-3、GRI 303-4、GRI 303-5

旺旺友聯 2025 年度總取水量為 13,555 噸，較去年下降 437 噸，我們於全台 14 個營運據點積極推動水資源管理，並納入管理範圍。用水密集度方面，由 2024 年的 10.25 噸／百萬元營收，下降至 2025 年為 9.7 噸／百萬元營收，降低約 5.4%，顯示公司持續推動節水措施及水資源管理，用水效率持續提升。（E3-2-1 分業）

近四年取水及用水相關數據

類別 / 年度	2022 年	2023 年	2024 年	2025 年
總取水量	10,896	11,349	13,992	13,555
人均用水量	9.8	10.2	11.9	12.4
用水量 (噸) / 百萬元營收	9.9	9.24	10.25	9.7

註 1：總取水量單位為噸

註 2：人均用水量單位為噸／人

4.2.2 溫室氣體排放與節能行動

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

溫室氣體排放

旺旺友聯採用 ISO 14064-1:2018 進行溫室氣體盤查，辨識自身營運中產生的潛在碳排放，我們積極透過在數位化服務、辦公室照明設備優化等減碳行動以推動減碳績效。2025 年旺旺友聯溫室氣體排放盤查範圍涵旗下 41 個營運據點，包括：總公司、分公司、服務中心、通訊處等辦公大樓行政區域。（E4-2-1 共同、E4-2-1 分業）

項目	2024 年排放量	2025 年排放量
類別一	259.6877	639.9756
類別二	619.8512	786.5240
類別三	49.1731	406.1118
範疇一、二、三合計 (CO ₂ e 公噸)	928.712	1,832.611
溫室氣體排放密集度 (CO ₂ e 公噸／百萬元營收)	0.084	0.166

節能行動

旺旺友聯針對節能減碳措施，設定具體目標及追蹤執行成果，未來將持續推動再生能源取代購買電力，截至 2025 年，各項節能措施之推動進度與效益如下：（E4-1-1 共同、E4-2-1 分業、E4-3-1 分業）

節能減碳措施

推動計畫與相關措施	目標	成果效益
辦公室空調系統汰換為節能變頻型空調	每年檢視並汰換 10 年以上空調主機。	2025 年度汰換 10 年以上空調設備達 100%，採購金額共計新台幣 3,515,758 元。
採用 LED 照明取代傳統燈具	2030 年前辦公場所照明全面轉換。	截至 2025 年已轉換達 100%。
採購綠電憑證	每年採購 50 張綠電憑證	預計 2026 執行

5 公平待客與客戶服務

5.1 公平待客原則與客戶關係經營

5.2 數位金融服務

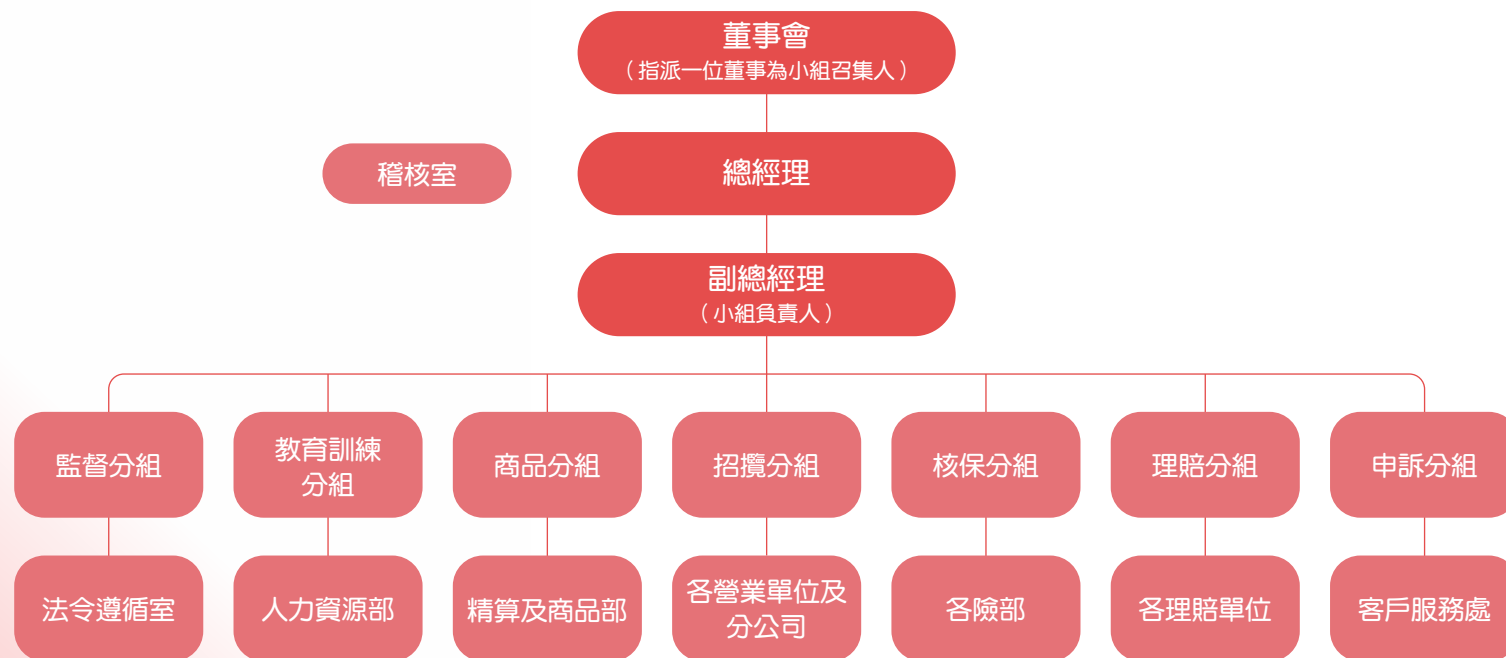


旺旺友聯秉持「公平待客」原則，致力打造以客戶為本的服務文化，透過制度化管理與持續溝通傾聽，提供誠信、公平且專業的保險服務。公司持續優化客戶服務流程，並導入數位金融創新，提升服務效率與便捷性，滿足不同族群的保險需求，實踐普惠金融理念，以永續視角打造信賴、專業、保障的金融品牌。

5.1 公平待客原則與客戶關係經營

5.1.1 公平待客原則

為保障保戶權益，旺旺友聯依循臺灣金管會發布之《金融服務業公平待客原則》及《保險法》，訂定經董事會通過之「公平待客原則政策」，作為本公司內部公平對待客戶原則之具體規範，並由董事會指派董事參與擔任召集人，成立「旺旺友聯公平待客規劃推動執行小組」，負責金融消費保護及公平待客之規劃及監督各部門執行；由總經理指派副總經理為小組組長，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由小組組長彙整，至少每季一次定期向董事會報告。（S2-1-2 共同、S1-3-3 分業）



旺旺友聯公平待客規劃推動執行小組組織圖

旺旺友聯亦建置多項相關制度與管理辦法，以落實公平待客原則於各營運環節，包括：《保險業務招攬處理制度及程序要點》、《核保處理制度及程序要點》、《業務員獎懲辦法》、《業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點》、《保險商品管理小組組織規程》、《保險商品設計程序》、《金融友善服務準則》、《公平待客原則策略之內部遵循規章及行為守則》、《評估要保人與被保險人保險需求及保險適合度政策管理辦法》、《保險業務招攬處理制度及程序要點》、《金融消費爭議處理制度》、《業務人員酬金制度》、《核保人員理賠人員及證照管理辦法》、《公平待客原則年度教育訓練計畫》、《員工教育訓練準則》、《保險業務招攬處理制度及程序要點》等，全面強化制度面與執行面之落實。具體措施可參閱本公司[網站 / 公平待客專區](#)。

此外，本公司已將金融友善服務準則納入公司內部控制作業，每年度終了時各單位需填具「金融友善服務準則項目檢核表」，就金融友善服務準則項目進行檢核，確保提供身心障礙者之商品、環境、溝通服務、訊息揭露等項目皆符合公平待客原則。（S2-1-2）

旺旺友聯 公平待客準則管理內涵與年度落實情形

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

信賴

- 注意與忠實義務原則
- 廣告招攬真實原則

保障

- 訂約公平誠信原則
- 告知與揭露原則
- 申訴保障原則



- 商品或服務適合度原則
- 友善服務原則

專業

- 酬金與業績衡平原則
- 業務人員專業性原則
- 落實誠信經營原則

原則	對應公平待客管理內涵	執行方式	落實情形
信賴	• 注意與忠實義務原則 • 廣告招攬真實原則 • 商品或服務適合度原則 • 友善服務原則	• 本公司有保險詐欺防制小組，定期檢視保險詐欺風險表徵。在核保方面，對投保業務予以事先篩選，藉以控制業務品質，並設法減少不利業務引進及預防保險詐欺；在理賠方面，則借重累積相當程度經驗的調查員、理賠人員，透過保額高低、事故發生原因及要保人經濟狀況調查真正保險動機，進而防制保險詐欺賠案之發生。 • 為持續落實金融監理機關「公平待客原則」並強化防詐騙作為，旺旺友聯產物保險舉辦「公平待客暨防止詐騙落實情形優良單位表揚大會」，由董事會及經營團隊共同出席，公開表揚在公平待客、友善服務及防詐宣導表現卓越之單位與同仁，展現公司自上而下推動誠信經營與客戶保護的高度決心。 • 旺旺友聯推出防詐簡碼「68611」，由本公司發出的官方簡訊，寄件人將統一顯示為「68611」，讓客戶收到簡訊第一時間可協助保戶快速辨識真偽，除強化資安防護外，更降低保戶受到金融保險詐騙與剝削的風險。本公司亦設計電子型錄DM 宣導防詐資訊。 • 廣告招攬真實原則：刊登、播放廣告及進行業務招攬或營業促銷活動時，依本公司「廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點」辦理，並具填寫廣告招攬申請單檢核。 • 商品或服務適合度原則：商品開發依本公司「保險商品設計程序」，檢核是否符合公平待客，並依「評估要保人與被保險人保險需求及保險適合度政策管理辦法」，確保商品或服務對客戶之適合度。 • 友善服務原則：除於實體服務處提供老花眼鏡、無障礙空間之外，針對瘡啞人士提供「專人手語服務」，讓瘡啞朋友可清楚了解保險商品的內容及投保方式；於官網設置「金融友善服務專區」，以提供身心障礙消費者適當協助；新增「公平待客原則亮點專區」、「失智衛教專區」。	• 2025 年旺旺友聯產物保險「公平待客暨防止詐騙落實情形優良單位表揚大會」，由董事會及經營團隊共同出席，2025 年公開表揚 10 名在公平待客、友善服務及防詐宣導表現卓越之單位與同仁。 • 為強化社區年長里民的防詐騙意識，旺旺友聯新竹分公司 2025 年 11 月 21 日於新竹市東區綠水里市民活動中心，在黃千芳里長協助下，於新竹市東區綠水里市民活動中心辦理「防詐騙教育宣導」講座，內容涵蓋保險教育等金融知識宣導；活動共計 30 名 65 歲以上的年長里民及身心障礙客戶參與，並由本公司 10 名員工協助服務。 • 嚴查不當招攬行為，2025 年業務員因違反招攬規定而遭懲處之情形「2 件」。 • 廣告、宣傳品內容依據內部作業規範逐項檢核，經核保、精算、法務等單位「100% 複核」 • 全體同仁 100% 接受金融友善或身心障礙者權利公約（CRPD）等弱勢族群權益保障相關教育之訓練課程，內容包括妥善服務身心障礙金融消費者及友善高齡客戶系列訓練數位課程。（S2-1-6 共同） • 2025 年身心障礙承保狀況，共簽單 338 件，總承保人數 1,130 人，總保費約 114 萬元。另參考身心障礙者經驗統計資料，在兼顧風險前提下逐年修正承保標準，未承保比率已由 3.41% 降至 0.59%，展現旺旺友聯持續推動無差別服務及落實身心障礙者金融消費保護之決心。

原則	對應公平待客管理內涵	執行方式	落實情形
保障	- 訂約公平誠信原則 - 告知與揭露原則 - 申訴保障原則	- 業務人員確實審酌客戶之年齡、意思表示能力、保險需求是否適合投保該等商品且提供金融消費者投保須知之契約內容與風險。 - 要保文件或條款重要事項均以粗體或不同顏色之醒目方式表達。 - 設置「保戶服務暨申訴中心」，並建立便利、有效的客戶申訴機制，並於合理時限內完成回覆與處理。	- 每月定期召開申訴案件檢討會議。 - 依據財團法人金融消費評議中心之統計資料，旺旺友聯 2025 年度申訴率為 0.28950349（萬分比），相較 2024 年度申訴率 0.40255342（萬分比），申訴率降低 0.113（萬分比），同業排名也由第五名上升至第三名。 2025 年度旺旺友聯評議率為 0.09382057（萬分比），相較 2024 年度評議率 0.1146159（萬分比），評議率降低 0.0207（萬分比），同業排名也由第三名上升至第二名。
專業	- 酬金與業績衡平原則 - 業務人員專業性 - 落實誠信經營	- 酬金與業績衡平原則：辦理業務人員薪酬及績效考核，綜合考量險種、業務來源、保費入帳時間、自留比例、營業區差異、公平待客原則遵循度等因素，非僅以業績作為考核標準。並定期審視業務人員之酬金標準。 - 業務人員專業性：旺旺友聯建立涵蓋商品開發、核保、理賠及業務銷售各環節的教育訓練機制，訓練內容涵蓋防制洗錢、個資保護、消費者保護、資訊安全等 14 項主題；持續推動相關專業證照制度，訂定獎勵與津貼機制，鼓勵業務人員主動精進專業能力。 - 董事會指示強化公平待客原則相關教育訓練之頻率與內容深度，特別聘請外部專業講師為董事會成員、公司治理主管及高階經理人授課。 - 本公司針對公平待客原則之教育訓練，特已訂定公平待客原則年度教育訓練計畫作為內部規範，並將依規範逐年編訂當年之教育訓練課程計畫，按課程計畫實施並檢討落實，將公平待客原則內化成公司企業核心文化。	- 將誠信經營、公平待客原則納入全體員工必修課程。 - 每週持續宣導公平待客原則，且導入內控制度並每年檢核。 2025 年 9 月 2 日由「台灣董事協會」安排「中國文化大學法律學系教授兼永續創新學院」院長方元沂教授前來本公司講授「保險業在公平待客原則與友善金融的落實與最佳實踐」，董事會成員與公司治理主管到課率 100%；課程並邀請公平待客相關工作同仁共同參與，受訓人數 49 名共計 147 小時 2025 年旺旺友聯已執行公司全體同仁（含高階經理人）公平待客相關課程之內、外部教育訓練，訓練總時數為 13,593 小時，較 2024 年增加 144%。 2025 年通過核保及理賠考試任一科目者共計 38 人，通過所有科目取得證照資格者共計 12 人，累計取得人數達 90 人。

註：申訴率為[申訴件數 / 簽單契約總件 (人) 數]*10000；評議率為[申請評議件數 / 簽單契約總件 (人) 數]*10000。



小專欄－詐騙防制宣導活動（S1-2-1 共同、S1-2-2 共同）

旺旺友聯訂有「協助客戶防制詐騙政策及行為守則」，將防詐關懷義務明確落實於臨櫃作業流程。第一線人員須就客戶個案情況判斷其合理性（合理性之判斷例如有與客戶身分、收入或營業規模顯不相當、與客戶本身營業性質無關、不符合客戶商業模式、無合理經濟目的、無合理解釋、無合理用途、或資金來源不明或交代不清），並留存檢視紀錄。如判斷客戶疑似遭受詐騙，應提醒客戶並強化確認程序；如判斷客戶確實遭受詐騙，應婉拒服務並立即通知單位主管，必要時並得向司法警察機關通報請求協助。守則也納入各單位之法令遵循事項自行評估作業，並每半年定期查核執行情形。如有違反，有關單位須提交檢討報告並立即改善。

在對外宣導方面，旺旺友聯 2025 年透過多元形式積極推動防詐教育，具體作為包括協辦 6 場大型講座活動，涵蓋醫療健康、城市永續與 ESG 等主題，於現場透過舉牌展示、發放宣導手冊及有獎徵答等方式，將反詐騙資訊融入活動現場，觸及不同背景的一般民眾；參與 3 場公益活動，結合心路基金會好天天齊步走、羽翔盃全國輪椅羽毛球錦標賽及輔仁盃新南向國際交流兒少反詐籃球邀請賽等，於活動現場同步推廣防詐觀念，將宣導觸角延伸至身心障礙族群、青少年及國際交流場域等多元群體。並主辦全台 6 場愛心捐血活動，結合防詐宣導於捐血現場同步進行，向路過及捐血民眾傳遞反詐騙資訊，兼顧公益與社會教育雙重目標。

旺旺友聯於 2025 年 12 月，透過本公司官方 LINE 帳號舉辦反詐騙有獎問卷宣導活動，以日常生活中常見的詐騙情境為題，設計 5 題反詐騙常識問答，鼓勵民眾於互動作答過程中學習辨識詐騙手法。凡完成問卷者，即可參加抽獎，獎項包含全家便利商店禮卡等實用型獎品。活動期間共吸引 1,741 人次參與作答，有效提升反詐騙宣導之觸及率與參與度。透旺旺友聯未來亦會持續不定期於公司官網、社群網站辦理反詐騙有獎徵答宣導活動。



4/18 愛心捐血活動



6/30 新南向國際交流兒少反詐籃球邀請賽



9/18 銀髮失智照護講座



LINE 官方社群有獎徵答活動

小專欄－參與 2025 年亞太永續博覽會

旺旺友聯於 2025 年攜手長期合作夥伴 - 安泰銀行共同參與台灣永續能源研究基金會所舉辦的「亞太永續博覽會」，展示雙方於公益推動與金融教育上的成果。安泰銀行以「金融 × 教育」為主題概念，向民眾展現金融業落實企業社會責任之努力，並推廣金融教育與公益活動；旺旺友聯則於現場同步進行反詐騙宣導。在詐騙案件日益猖獗的環境下，身為金融保險業者，旺旺友聯持續透過金融教育與防詐宣導，強化守護民眾財產安全之使命與責任。

為有效結合金融產品與服務面向，旺旺友聯於攤位設計互動式防詐小遊戲，透過問答方式提升民眾對常見詐騙手法之辨識能力，並準備精美實用的小禮物贈送參與民眾，讓民眾在輕鬆互動的過程中提升防詐意識，將金融知識與防詐觀念深植日常生活。



5.1.2 多元化的服務與溝通管道

GRI 2-25、417-1、417-2、417-3 SASB-IN-270a.1、270a.4

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

全天候 24H 服務管道

當客戶對於各保險商品之保險詢問、商品說明、出險備案及理賠事宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢、保戶申訴服務等服務項目時，旺旺友聯提供客戶全天候 24 小時不間斷的服務，除直接聯繫業務專員外，亦提供 0800 免付費客服專線、客服專屬電子郵件（info@wwunion.com），並於官網設置「客戶服務專區＞聯絡我們」服務窗口，方便客戶隨時反映需求與意見。

因應數位化趨勢，旺旺友聯亦建置 LINE 官方帳號、Facebook 粉絲專頁及 YouTube 頻道等官方社群平台，持續提供即時資訊與多元互動管道，讓客戶能快速掌握最新消息，並即時提出建議與回饋。（S2-2-1 共同）

旺旺友聯 提供保戶多元、創新的溝通管道		
服務管道	服務內容	溝通實績
免付費專線 0800-024-024	- 旺旺友聯自 1998 年起設置 24 小時 0800 免付費客服專線，無論保戶有任何問題，隨時都可撥打客服專線，將有客服人員日夜待命為客戶提供專業服務，解答保戶相關疑問。 - 設置各險夜間及假日緊急聯絡人，以便遇客戶有緊急或特殊狀況時提供諮詢	- 榮獲 2025「旺旺中時金融服務評鑑大賞」獲頒服務類別「卓越品質獎」。 2025 年客服人員滿意度為 99.5%。 2025 年理賠滿意度為 97.9%。 2025 年評議比率為 0.09382057（萬分比） 2025 年提供道路救援約達 11,213 件，滿意度 97.4%
官方網站 客服中心	保戶有任何關於保險商品內容、申訴服務、出險備案、理賠事宜、保單錯誤更正、繳費狀況查詢等服務項目皆可留言諮詢，由專人做後續回覆處理。	
Line@ 官方帳號 	為提供客戶更貼心的服務，旺旺友聯自 2019 年起設置 LINE 官方帳號。透過此服務，顧客使用手機 APP 就能直接反映寶貴意見，也能即時收到最新資訊，相當方便。	- 累計好友 17,862 人 - 年度推播約 98 則訊息
Facebook 	為提升旺旺友聯品牌辨識度及傳遞企業良好形象，旺旺友聯設立了 FB 官方粉絲專頁，透過貼文留言、私訊等服務，方便顧客提供相關回饋。另外，我們每月也會發布品牌或商品相關貼文，藉此擴大品牌能見度及粉絲黏著度。	- 累計粉絲 13,285 人 2025 年度發文 98 則
Youtube 	為提升國民對於保險的認知，旺旺友聯推出一系列 YouTube 影片，從熱門的網路迷因影片提取產物保險相關主題，以幽默風趣的口吻，將生硬冷僻的保險條款重新整理成淺顯易懂的懶人包，藉此傳達最重要的風險管理與保險觀念，讓男女老少都能輕鬆地認識正確的保險觀念。	- 累計訂閱數 1,220 人 2025 年度發佈影片 20 部；累計觀看 21,037,268 次

小專欄－金融消費保護（S1-1-1 分業、S1-1-2 共同、S1-1-2 分業）

數位資訊流通快速，任何文字或圖示表達上的疏漏，都可能導致客戶對商品或服務產生誤解。為此，旺旺友聯針對商品從行銷、建議到銷售的完整流程，建立相應的內部管控制度，確保每個環節均符合誠信與消費者保護的基本要求。

在廣告內控方面，旺旺友聯依「廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料管理要點」，對所有對外廣告與宣傳資料建立複核確認機制，確保內容無虛偽、詐欺、隱匿或足致他人誤信之情事。「業務員管理辦法」明確禁止業務員自行製作、修改或散布未經公司核准之廣告文宣，亦不得透過私人帳號或非官方平台對外發布商品資訊；「業務員獎懲要點」則針對違反招攬規定之不法或不當行為，依情節輕重予以處分，形成完整的廣告行銷內控閉環。

在契約說明與風險揭露方面，業務人員須依規向金融消費者充分說明商品重要內容，揭露面向包括交易成本、保障範圍、除外責任及潛在風險，並以客戶能充分理解的方式表達，確保陳述正確、公平表達，不得有虛偽或誤導情事。銷售文件以中文表達並力求淺顯易懂，並編印頁碼供客戶確認已接收完整資訊。

在商品適合度方面，核保人員於審查時須逐案確認「瞭解要保人及被保險人之需求及其適合度分析評估暨招攬人員報告書」，包括確認要保人、被保險人及受益人身份，以及親晤簽名等關鍵選項均確實勾選，確保商品與客戶需求相符。法令遵循主管針對每項報送商品逐案出具合規意見，2025 年度共計簽署 190 件，較前一年度增加 74 件，反映本公司商品開發持續擴展，對客戶需求的回應能力亦同步提升。此外，每半年召開保險商品銷售後管理會議，就法令遵循、消費者保護、定價合理性及風險集中度等面向定期檢視，2025 年度保險商品評議小組及商品管理小組會議各參與 30 次，確保商品持續符合客戶需求與監理要求。

2025 年旺旺友聯無違反有關行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規、產品與服務之資訊與標示相關法規和自願性規約的事件。也無向新／舊客戶行銷與宣傳保險產品相關訊息而產生法律訴訟。

行銷

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



建議

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



銷售

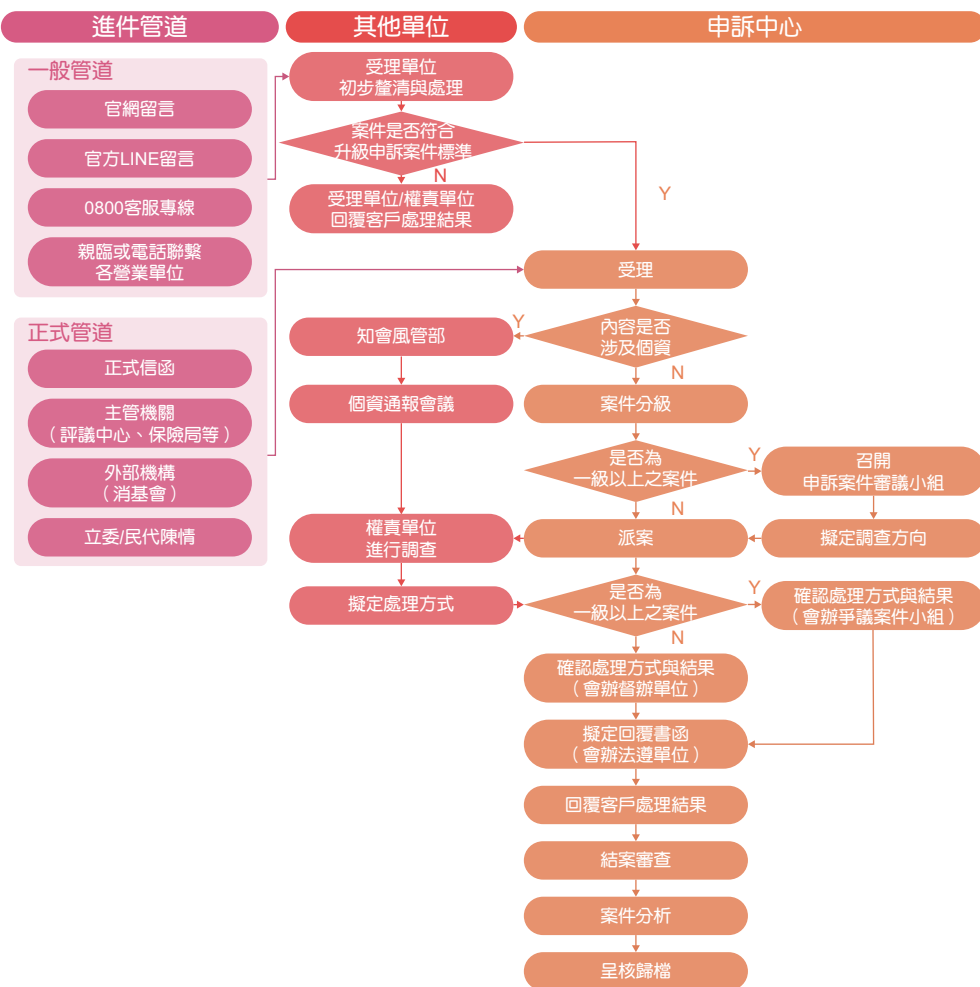
- 依循內部規章《保險業務招攬處理制度及程序要點》
- 此規章涵蓋所有業務招攬過程，尤其是在與金融消費者就金融商品或服務締約之前，需再重申說明有關該契約之重要內容與風險，確保客戶充分瞭解



客戶申訴處理

當接獲客戶權益收到侵害時，保障客戶權益為旺旺友聯首要原則，期待申訴案件能以客戶最滿意方式圓融處理。旺旺友聯自 1985 年設立「保戶服務暨申訴中心」專責處理客戶申訴，中心直屬於總經理室，由副總經理負責督導，確保高效的處理申訴案件。依循《金融消費爭議處理制度》隨時掌握處理流程與控管節點，申訴案件的處理須在收到申訴後 30 日內完成回覆。金融消費者尚不接受處理結果，得於《金融消費者保護法》第 13 條第 2 項所定期間內向爭議處理機構（財團法人金融消費評議中心）申請評議之相關資訊。所有申訴案件必須遵循「公平待客原則」進行檢核，每月召開申訴案件檢討會議，逐案分析申訴發生原因，並對於有違規情形的案件進行改善報告、方案之深入討論後，確保案件的有效解決及服務品質的提升。（S1-3-2 分業）2025 年評議比率為 0.09382057（萬分比），相較於 2024 年度評議比率又降低了 0.207（萬分比），顯示本公司對於申訴案件的重視避免其續行評議，加強申訴案件的協調及根本原因探討。

客戶申訴處理流程圖



為因應不斷動盪的國際情勢並妥適處理民眾申訴案件，旺旺友聯研議就現行之申訴處理機制再提升，參考國際間申訴處理機制規範及作法，期以業者強化申訴案件處理之效能及效率，有關重大爭議申訴案件，將由副總經理級長官、申訴中心總幹事、權責單位、相關險部、法遵室等主管及申訴中心人員組成申訴案件審議小組並召開會議，負責針對案件細節討論，探究申訴態樣之根本原因，建立以風險為導向之升級陳報機制，以進一步落實對金融消費者權益之保障。為因應不斷動盪的國際情勢並妥適處理民眾申訴案件，旺旺友聯研議就現行之申訴處理機制再

提升，參考國際間申訴處理機制規範及作法，期以業者強化申訴案件處理之效能及效率，有關重大爭議申訴案件，將由副總經理級長官、申訴中心總幹事、權責單位、相關險部、法遵室等主管及申訴中心人員組成申訴案件審議小組並召開會議，負責針對案件細節討論，探究申訴態樣之根本原因，建立以風險為導向之升級陳報機制並呈報董事會，以進一步落實對金融消費者權益之保障。

2025 年有 1 件重大申訴案件，本公司於接獲客戶反映後即啟動客訴調查及處理機制，並針對事件原因進行分析，且已完成相關改善措施及內部流程優化，並確認改善成效。為避免類似情形再次發生，公司亦將本案經驗納入相關作業流程及人員教育訓練，持續強化產品／服務品質及客戶權益保障。（S1-1-1 分業）

顧客滿意度

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

旺旺友聯 年度客戶滿意度調查結果			
調查標的	客服人員滿意度	理賠滿意度	道路救援滿意度調查
年度服務件數	0800 客服專線進件數 111,151 件。	142,076 件	11,213 件
調查方式	客服人員滿意度每人每月約做 80 通有效問卷，若遇客戶有不滿之意見反映，會由客服主管針對客服人員問題責成改善。	每月抽查 100 件前一個月之已決賠案，若有不滿意之意見反應，權責單位需在期限內回覆「客戶意見改善報告」，列入紀錄備查。	每月抽查逾 100 件道路救援服務案件，若有不滿意之意見反應，道路救援公司需在期限內回覆「道路救援服務客戶意見改善報告」，列入紀錄備查。
調查基準	- 客服人員態度滿意度 - 客服人員解說清楚滿意度	- 理賠人員的服務態度 - 理賠人員是否有適時聯絡 - 理賠人員的解說是否清楚 - 理賠作業時間是否滿意	- 客服人員接聽電話的態度 - 電話線上等待時間滿意度 - 拖吊司機的服務態度滿意度 - 拖吊車到達時間滿意度
年度績效	99.5%	97.9%	97.4%
管理目標	95%	95%	95%

5.2 數位金融服務

旺旺友聯設有公平待客小組，定期召開小組會議，將弱勢族群及中高齡民眾的數位服務近用性納入常態檢視範疇，評估現行數位金融服務是否充分兼顧不同族群的使用需求，並據以研擬服務優化計畫，協助改善數位落差問題。詳細優化內容可參閱「普惠金融」小節。(S2-2-1 共同)

5.2.1 推動數位金融服務

為提升服務品質並因應現代客戶的需求，旺旺友聯提供不分黑夜白天的線上數位服務。當客戶有任何產險相關需求，隨時可到旺旺友聯網路投保專屬官網進行投保、付費與電子保單檢視服務，降低客戶端申辦作業時間與費用成本。(ESG-5-1 共同)

旺旺友聯 年度推動數位服務 (S2-3-1 共同)

服務項目	網路投保商品	線上付費機制	電子保單
服務方式與業務	 - 清晰明瞭的圖文解說與符合使用者的流程，提供保戶最佳的瀏覽介面及最流暢的使用感受，讓保戶可迅速完成保費試算、要保書填寫、核保、繳費、出單等繁雜的程序，線上投保過程簡便直覺。 - 目前可供網路投保的產品包括：汽機車保險（強制險、任意險）、住宅火災保險及住家綜合保險、旅平險＋不便險（國內外旅遊保險、申根保險）、寵物全能綜合保險。 2025 年網路投保會員數較去年同期增加 92,347 人（成長率 52%），業績亦大幅成長新台幣 98,393,250 元（成長率 49%），業績佔比已達公司全年營業收入的 2.68%	 - 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。 - 與合作金庫異業結盟：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。 - 電子支付 Taiwan Pay：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。	 2018 年 7 月 1 日起汽機車強制險電子憑證啟用上線，以電子保單取代紙本保單。 - 為讓客戶閱讀保單條款更便捷，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，2021 年 10 月起擴大服務予汽機車險及住宅火險保戶。 - 行銷企劃部每月定期檢追蹤各單位使用電子保單落實情形，並定期於經營會議提報檢討。

旺旺友聯 年度推動數位服務 (S2-3-1 共同)

年度效益 (保費, 節省服務人次)	- 於網路投保平台上更加凸顯電子保單的優勢，相較於紙本保單可提早 3~5 個工作天收件。 - 截至 2025 年為止，網路投保累計共 214,350 張保單，總保費收入約 8 億 3,655 萬元，2025 年度占總營收 2.68%。(E2-4-1 分業)	2025 年度 411,093 張保單使用線上付款機制，相較於去年上升 8.62%。	2025 年簽發之電子保單計 229,566 件，占當年度新契約保單之 73.70%。 2025 年度約有超過 60 萬張保單選用電子保單服務，節省超過 300 萬張紙張（每張保單約 5 張紙）。
未來規劃	目前網站上除了提供投保服務，亦提供線上繳費、保單查詢、保單批改申請、表單下載等服務，朝全通路（Omnichannel）的服務變革發展方向邁進。	未來將持續推動保險費線上支付機制優化，朝向「多元支付、即時繳費、無紙化服務」方向發展。除現行信用卡、銀行帳戶扣款及 Taiwan Pay QR Code 支付外，未來將評估導入更多電子支付工具及行動支付平台，提供保戶更彈性且便利之繳費方式。同時，持續深化與金融機構異業合作，結合網路銀行及行動銀行服務，讓保戶可於日常金融操作中快速完成保費繳納，提升整體使用體驗。另將配合電子保單及數位服務推廣，建置即時繳費通知、線上查詢及自動扣款提醒等功能，強化保戶服務效率，並落實節能減碳與數位金融發展目標。	本公司推動住宅火險保單電子化，將以提升客戶體驗與營運效率為核心，結合保發中心線上查詢機制，逐步取代紙本保單。透過導入住火保單電子化，讓銀行可隨時查詢保單資訊，提升便利性與透明度。同時，將電子保單納入業務推動與銀行房貸流程，強化使用率並降低紙本寄送成本。在 ESG 面向，電子化可有效減少紙張使用與碳排放，落實永續發展目標。未來將持續優化系統流程與數據管理，打造無紙化、數位化之住宅火險服務模式。

理賠智能化：強制險 2.0 系統

面對保險業數位轉型的結構性挑戰，自 2021 年起，旺旺友聯導入 AI 輔助快速核算理賠系統，進入「強制險 2.0」階段，首創運用光學字元辨識、自然語言處理、機器學習或深度學習等人工智慧技術，協助理賠作業人員進行給付運算，藉以提升理賠作業效能、降低給付錯誤之可能。

在作業流程上，保戶提交的醫療診斷書與明細收據經掃描上傳後，由人工智慧核心自動擷取文字內容與欄位資料，完成初步解析；理賠人員進行覆核確認後，交由自動理算核心運算醫療給付金額並產製報表，再經人員最終確認完成理算。這套「人機協作」機制在維持人員判斷主導權的同時，大幅壓縮重複性作業的時間成本，並透過系統一致性規則有效降低人為誤判風險。

在量化成效方面，2025 年強制險 2.0 處理件數達 4,952 件，占當年度強制險結案件數的 76.39%，顯示該系統已從試行階段進入規模化應用，成為公司理賠作業的主要運作模式。

跨業協作：產險聯盟區塊鏈平台

旺旺友聯積極參與由中華民國產物保險商業同業公會主導、14 家以上產險業者共同建置的「產險聯盟區塊鏈」平台，以分散式帳本技術為基礎，打通跨公司的數位化理賠、強制險分攤及車體險同業追償作業流程，從根本解決傳統紙本文件傳遞延遲、跨公司重複作業等長期痛點。

相較於傳統作業模式，區塊鏈平台透過不可竄改的共享帳本機制，確保各業者間的理賠資料即時同步、流程透明可追溯，在降低人工介入與溝通成本的同時，也強化了跨業作業的一致性與可信度。對保戶而言，這意味著理賠審核時程的實質縮短與服務體驗的整體提升。

在執行成效上，2025 年旺旺友聯透過產險聯盟區塊鏈處理之理賠件數達 14,787 件，驗證了平台在規模化應用上的可行性。展望未來，本公司將持續擴展區塊鏈技術於其他險種的應用範疇，逐步構建以數據互通為核心的產險數位生態圈，強化公司在數位轉型浪潮中的長期競爭韌性。

小專欄－客戶介面數位化：LINE 官方帳號理賠服務整合

為提升客戶服務體驗並加速理賠流程數位化，2025 年 12 月，旺旺友聯完成車險理賠服務與「旺旺友聯」LINE 官方帳號的全面整合，透過國人高度普及的通訊平台，將報案受理、理賠進度追蹤、肇事查證至結案通知等關鍵節點整合於單一介面，消除保戶在各管道間往返確認的資訊落差。

這項部署的核心價值在於將「主動推播」機制引入理賠流程。有別於傳統被動等待客服回覆的模式，系統可於流程關鍵節點即時通知保戶，使理賠進度的透明度從業者端轉移至客戶端，有效降低因資訊不對稱所產生的溝通成本與客訴風險。

結合前述強制險 2.0 系統與產險聯盟區塊鏈平台，LINE 服務整合構成旺旺友聯理賠數位化佈局的前端觸點，三者共同形成「後台智能運算－中台跨業協作－前台客戶介面」的完整數位服務鏈，支撐公司在數位轉型浪潮中維持服務能量與商業模式韌性的長期競爭基礎。



5.2.2 資訊安全管理與成果 GRI 418-1

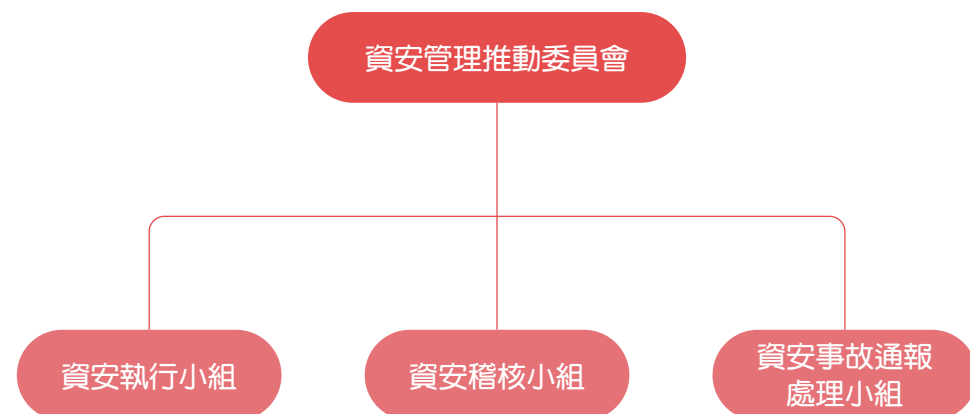
企業資訊安全

穩妥的資安防護與管理乃為數位轉型之前提，旺旺友聯長期重視資安議題，持續提升公司資訊安全能力。制定「旺旺友聯資訊安全政策」，作為本公司資訊安全管理制度最高指導方針，以建立安全、可信賴之資訊系統服務，並確保資訊資產之機密性、完整性、可用性及符合相關法規之要求。

旺旺友聯已設置「資安管理推動委員會」，為本公司資訊安全管理階層決策組織，由總經理擔任召集人，於委員會下設置「資安執行小組」，負責本公司資訊安全管理制度規劃、建立、實施、維護、審查與持續改善，並將資訊安全相關議題於資安管理推動委員會提報。2025 年資安管理推動委員會共召開 4 次會議。

本公司另設有資訊安全專責單位，負責審視並控管資安風險，防止客戶隱私及資料外洩。自 2017 年起導入 ISO / IEC 27001 資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS）、2022 年建置完成 ISO 22301 營運持續管理系統（Business Continuity Management System, BCMS），均持續取得外部驗證，建立以「計畫－執行－檢查－行動」為基礎之資訊安全管理機制，並將個人資料保護措施落實於日常營運管理中。

資訊安全組織架構圖



為積極強化資訊安全管理，2025 年度共投入資安相關軟體建置及人員培訓計 18 項，包含 WAF 資安設備、DDoS 防護月租服務、X-FORT 資料外洩防護系統等，提升整體防護能量。另目前配置具 ISO 27001:2022 及 ISO 27001:2013（SGS 核發）資安證照之專責人員 2 名，負責資安風險評估與管理作業。本年度資安投入金額合計新台幣 19,491,256 元，占本年度全部資訊預算費用之 25%。並已投保資安保險，以減緩或降低業務中斷、客戶或第三人因受到損害而衍生之賠償風險。（S4-2-1 共同、S4-3-1 共同、S4-4-1 共同）。

此外，旺旺友聯已將異地備援演練納入實際業務運作，以驗證模擬機制於關鍵時刻確實能有效運作。2025 年相關演練有火險、車險及傷健險等 3 項異地備援，均能正常運行。（S4-1-1 分業、S4-4-1 共同）



ISO/IEC 27001：2022 證書
有效期限至 2029 年 6 月



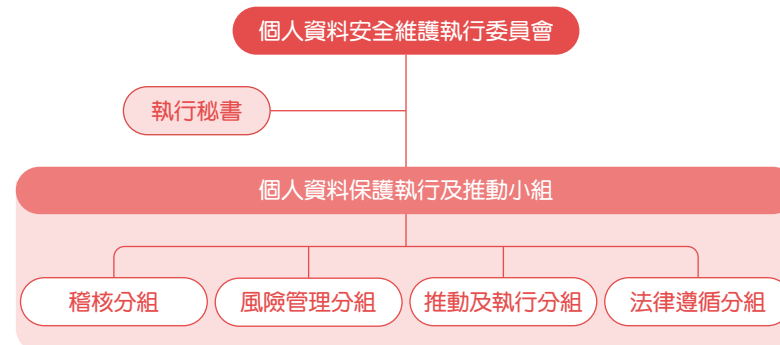
ISO 22301 證書
有效期限至 2028 年 11 月

資通安全管理方案 (S4-1-1(保險業)

管理方案	方案說明
網路安全	- 採用 ISP 提供 DDoS 清洗服務，可防堵頻寬阻斷攻擊 - 設置網路防火牆，僅開放必要之網路協定，減少遭受攻擊範圍 - 已設置入侵防護偵測系統，當發現異常網路行為或含有病毒特徵時，可立即阻擋
裝置安全	- 公司設備皆安裝防毒軟體及端點監測，強化惡意程式偵測 - 資料攜入時，皆須進行掃描，避免惡意程式進入公司環境。
應用程式安全	- 已制定安全性開發作業流程，上線前須完成弱點修補及弱點掃描合格。 - 每年針對各系統進行弱點掃描，並要求限期完成弱點修 - 設置應用程式防火牆 (WAF)，防止各種攻擊手段
資料安全	- 公司設備均有 DLP 管制，未經申請禁止使用 USB 儲存裝置 - 員工上網時，已先行禁止資料外傳管道（如雲端硬碟等），避免資料外洩
教育訓練與宣導	- 定期舉辦社交工程演練，以提高員工社交工程辨識能力 - 不定期舉辦聯合宣導，以強化員工資安意識

個人資料安全

「個人資料安全維護執行委員會」由總經理督導公司個人資料保護管理體系之運作。自 2014 年依循國際框架健全管理機制，建置完成 BS 10012 個人資訊管理系統（Personal Information Management System，PIMS）且持續通過第三方驗證，並訂定《旺旺友聯股份有限公司個人資料管理政策》及各項《個人資料保護管理程序》作為內部依循政策。

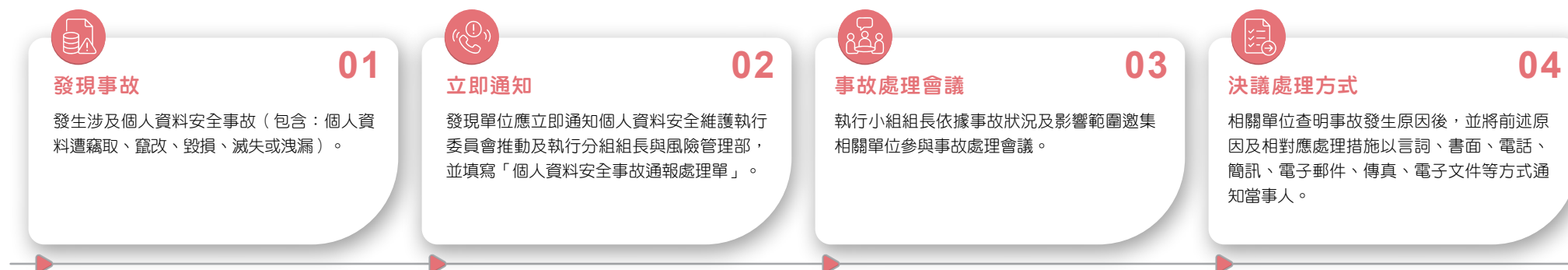


BS 10012 證照
證書有效期限至 2026 年 10 月

公司官網設有「個人資料告知事項及隱私聲明」專區，公司根據個人資料保護相關政策，明確界定員工於個人資料保護管理體系中之責任與義務。公司須在符合法令範圍內合法蒐集、處理及利用客戶資料，並建立控管機制，善盡客戶資料保護之責，並定期檢視規範之法令適妥性。並已於官網公告產險業履行個人資料保護法告知義務內容。

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。

《個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序》



2025 年涉及客戶資料外洩事件共計 1 件，與個資相關的資訊外洩事件占比為 100%，受影響之顧客數為 1 人。針對相關案件，在接獲通報後公司立即進行內部調查，確認屬同仁行政作業上疏失造成單一客戶個資外洩，並無大量個資外洩及任何不法行為，並於本報告書出具之前確認未對當事人造成任何損失。同時，亦依據公司內部《個人資料安全事故之預防、通報及應變作業程序》啟動後續處理機制，並完成矯正及預防作業，杜絕類似情形再次發生。

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。

2025 年資安及個資教育訓練

訓練對象	訓練主題	訓練人次	課程時數	總訓練時數	完訓率 (%)
董事 (S4-5-2 共同)	資訊安全教育訓練	9	1	9	100%
	個人資料保護法認知宣導	2	1	2	100%
	金融科技與保險資安議題探討	2	3	6	100%
一般人員	FinTech 個資稽核與資安防護	2	6	12	100%
	金融科技與保險資安議題探討	1,011	3	3,033	100%

2025 年資安及個資教育訓練

訓練對象	訓練主題	訓練人次	課程時數	總訓練時數	完訓率 (%)
一般人員	金融資安的威脅與挑戰	1	3	3	100%
	個人資料保護法及管理制度宣導	117	1	117	100%
	個人資料保護法認知宣導	1,011	1	1,011	100%
	個資法解析	6	3	18	100%
	個資保護管理內部稽核教育訓練	29	1	29	100%
	個資盤點及風險評鑑教育訓練	36	2	72	100%
	從資安案件瞭解企業面臨的資安威脅	1	3	3	100%
	資訊安全教育訓練	1	1	1	100%
	資訊經驗交流研討會	2	2	4	100%
	電腦稽核人員證照基礎班	1	6	6	100%
新進人員	金融科技與保險資安議題探討	64	3	192	100%
	個人資料保護法及管理制度宣導	8	1	8	100%
	個人資料保護法認知宣導	64	1	64	100%
	個資法解析	1	3	3	100%
	個資盤點及風險評鑑教育訓練	2	2	4	100%
資安人員	ISO IEC 270012022 主導稽核員轉版訓練課程	1	16	16	100%
	金融科技與保險資安議題探討	2	3	6	100%
	保險資安營運持續管理人員證照基礎班	1	6	6	100%
	個人資料保護法認知宣導	2	1	2	100%
	AI 對資訊安全的影響及因應	1	2	2	100%
	人員資通安全影音課程	1	6	6	100%
	資安攻防技術及事後處理與補救措施	1	2	2	100%
	駭客攻擊手法及防禦要點	1	2	2	100%
	資訊經驗交流研討會	1	3	3	100%

備註：2025 年在職員工 = 一般員工 (含總經理) + 新進人員 + 資安人員

6 員工價值與幸福職場

6.1 員工照顧與福利制度

6.2 職涯發展與培育機制



為善盡企業社會責任，落實對員工、客戶及各利害關係人人權之尊重與保障，本公司參考《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》及國際勞動組織相關公約等國際人權標準，訂定人權政策，作為人權管理與風險控管之重要依循。該政策業經董事會審議通過，展現公司對人權議題之重視及治理承諾。

旺旺友聯深信人才是企業永續發展的重要基石，長期致力於打造多元、平等、共融且具發展性的職場環境。公司嚴格遵循相關勞動法規，落實性別平等與無歧視原則，尊重員工多元背景與個人差異，並積極營造安全、友善、互信的工作氛圍，讓每位同仁皆能安心投入工作、發揮專業潛能。

在人才照顧與發展方面，旺旺友聯提供具市場競爭力之薪酬福利制度、完善的績效考核與升遷機制，並建立暢通且透明的溝通管道，重視員工意見與職場參與，持續提升員工向心力與組織凝聚力。同時，公司透過系統化教育訓練、專業證照培育、主管人才養成及多元學習資源，協助員工持續精進專業能力與管理職能，強化組織競爭優勢。

此外，旺旺友聯亦重視員工職涯發展與工作生活平衡，鼓勵同仁跨部門學習與專業交流，建立長期且穩健的人才發展藍圖。未來，公司將持續深化人才培育與永續經營策略，結合企業核心價值與 ESG 理念，攜手員工共同成長，實現企業、人才與社會共好之永續願景。

6.1 員工照顧與福利制度

6.1.1 人力組成與員工權益

GRI 2-7、2-8、2-23、2-26、401-1、405-1、406-1、407-1

（S3-1-1 共同）

旺旺友聯依循聯合國《世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國商業與人權指導原則》及國際勞工組織（ILO）相關人權公約等國際規範，訂定《人權政策》、《多元任用不歧視》及《招募作業管理辦法》等內部制度，作為人權保障、人才管理與企業治理的重要依循，並將人權理念落實於日常營運與管理流程中。公司於員工招募、任用、薪酬福利、教育訓練、績效考核及升遷發展等各項制度中，落實公平對待與機會均等原則，杜絕任何形式之歧視、騷擾、強迫勞動、童工及不當差別待遇，尊重員工在性別、年齡、種族、宗教、文化背景及個人特質上的多元差異，並致力營造互信、尊重與友善之職場文化。

此外，旺旺友聯恪遵勞動相關法令規範，建置完善之職業安全衛生管理機制及必要急救設施，積極辨識、評估並降低工作環境中可能影響員工健康與安全之風險，以預防職業災害發生，保障員工工作安全與身心健康。公司亦重視員工工作與生活平衡，妥善管理工作負荷與工時安排，避免超時工作情形，並定期辦理健康檢查、勞安教育訓練及健康促進活動，持續提升員工健康意識與職場安全文化。

在勞資關係方面，公司尊重員工依法籌組及參與各類社團與勞工團體之權利，並透過勞資會議、申訴機制及多元溝通管道，建立公開透明且順暢之勞資溝通平台，重視員工意見與權益保障，致力營造和諧、穩定且具凝聚力之工作環境。

旺旺友聯亦審慎選擇商業合作夥伴，攜手關注人權、職業安全與永續發展等議題，強化人權風險辨識與管理，並持續推動人權教育與企業社會責任實踐，期望與員工、合作夥伴及社會共同成長，實現企業永續經營與共好價值。

人力資源組成

截至 2025 年年底，旺旺友聯總員工為 1,094 人，其中 1 人為兼職員工、4 人為臨時員工，男性 466 位（42.60%），女性 628 位（57.40%）。此外，旺旺友聯為配合政府鼓勵聘僱身心障礙人士與打造共融作業環境政策下，也積極聘用身心障礙員工與原住民，截至 2025 年底，旺旺友聯共聘用身心障礙員工 12 位（男性 6 位、女性 6 位，佔全體員工 1.09%）（S3-1-2 共同），以及原住民身分員工 4 位（男性 1 位、女性 3 位）。

2025 年人力結構統計

類別		男性		女性		合計	
		人數	占比 (%)	人數	占比 (%)	人數	占比 (%)
職務	經營主管	8	72.73%	3	27.27%	11	1.01%
	高階主管	39	73.58%	14	26.42%	53	4.84%
	中階主管	58	52.73%	52	47.27%	110	10.05%
	基層主管	34	41.46%	48	58.54%	82	7.50%
	一般員工	325	39.02%	508	60.98%	833	76.14%
	兼職員工	1	100.00%	0	0.00%	1	0.09%
	臨時員工	1	25.00%	3	75.00%	4	0.37%
	無時數保證員工	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%
年齡	30 歲 (含) 以下	50	34.72%	94	65.28%	144	13.16%
	31-50 歲 (含) 以下	230	41.52%	324	58.48%	554	50.64%
	51 歲 (含) 以上	186	46.97%	210	53.03%	396	36.20%
工作年資	1 年以下	33	40.74%	48	59.26%	81	7.40%
	1-3 年	52	34.44%	99	65.56%	151	13.80%
	3-5 年	42	41.18%	60	58.82%	102	9.32%
	5-10 年	102	51.26%	97	48.74%	199	18.19%
	10-20 年	105	49.53%	107	50.47%	212	19.38%
	20-30 年	90	41.86%	125	58.14%	215	19.65%
	30 年以上	42	31.34%	92	68.66%	134	12.25%

註 1：「該類別之占比」計算方式為該類別人數／總人數

註 2：旺旺友聯依法聘用足額人數之身心障礙同仁

2025 年度新進員工總數為 108 人，新進比例為 9.87%。離職員工總數為 120 人，離職比例為 10.9%，若不納入非主動離職（如：退休、資遣），離職比例為 8.87%，大多為一般職級同仁。

2025 年新進與離職統計

		新進員工					離職員工				
		男性		女性		該類別之占比	男性		女性		該類別之占比
		新進人數	占比（%）	新進人數	占比（%）		離職人數	占比（%）	離職人數	占比（%）	
年齡	30 歲 (含) 以下	19	46.34%	30	44.78%	45.37%	21	36.21%	16	25.81%	30.83%
	>30 歲 -50 歲 (含) 以下	19	46.34%	34	50.75%	49.07%	28	48.28%	39	62.90%	55.83%
	>50 歲以上	3	7.32%	3	4.48%	5.56%	9	15.52%	7	11.29%	13.33%
合計		41	100%	67	100%	100%	58	100%	62	100%	100%

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

員工權益

旺旺友聯長年打造公平友善的職場環境，期待員工在友善、平等的環境中學習、工作、成長，不因性別、種族、語言、思想、宗教、年齡、婚姻、容貌等有所區別。公司尊重人權，遵循政府勞動與人權相關法令、舉辦教育訓練，保障每一位員工的工作權益，避免遭受不平等的歧視或待遇。2025 年人權政策或程序相關訓練課程包含反貪腐、反賄賂、誠信經營、個資保護及資訊安全等類別，總員工受訓人次為 17,308 人次，總訓練人時數為 29,504.5 小時，員工受訓比率達 100%。

針對同仁日常相關問題，內部訂有《員工申訴處理要點》，員工申訴信箱可接受同仁匿名與具名投訴。接獲申訴後將交由「申訴處理專案小組」追蹤處理至結案為止。過程秉持客觀、公正、專業之原則進行調查，申訴當事人有接受查詢並應忠實答覆及提供有關資料之義務，申訴人及負責處理案件之相關人員，對申訴之個案內容均不得對外公開，應盡保密之義務。（S3-1-4 共同）2025 年並未接獲有關人權之申訴，亦無涉及歧視、使用童工、違反結社自由及團體協約、強迫或強制性勞動及侵犯原住民權利等相關個案發生。

旺旺友聯 內部（員工）申訴管道聯

受理部門	申訴信箱	申訴電話
人力資源部	27725652@wwunion.com	（為獨立電話，非屬客服或總機） 電話專線：（02）27725652 傳真專線：（02）27721946

6.1.2 薪酬福利制度與職業安全健康

GRI 202-1、201-3、401-2、401-3、402-1、403-6、403-9、403-10、405-2

薪酬制度

公司薪酬福利計算方式皆符合台灣法令法規，並秉持公平、公正的態度，不因性別、年齡、宗教、種族、婚姻、政治傾向之差異而有所不同。公司持續杜絕歧視及同工不同酬，消弭人員核敘上之差異對待，一切用人適才適所及一視同仁。旺旺友聯一般基層員工起薪標準皆優於勞基法，年度如有獲利，將提撥百分之一至百分之五為員工酬勞，同仁年度月平均薪酬為新台幣 214,929 元（一般員工 140,069 元、管理職 233,644 元）。

旺旺友聯 2025 年女性對男性薪酬（薪資 + 酬金）之比值

職務類別		男性	女性
主管職	經營主管	1	0.73
	高階主管	1	0.82
	中階主管	1	0.81
	基層主管	1	0.81
非主管職		1	0.73

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

註 2：「薪酬」為固定薪資加上酬金

註 3：「比值」為男性數據資料／女性數據資料

註 4：經營主管、高階主管及中階主管多為男性，致管理職平均薪資男性高於女性

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

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

旺旺友聯 非擔任主管職務之全時員工薪資統計（TWSE 申報需求）

項目	單位	2024 年	2025 年	與前一年度之差異比值
非擔任主管職務之全時員工人數	人	1,031	1,033	1.00
非擔任主管職務之全時員工薪資平均數	新台幣仟元	1,137	1,150	1.01
非擔任主管職務之全時員工薪資中位數	新台幣仟元	876	893	1.02

註 1：「與前一年度差異比值」之計算方式為「當年度數值／前一年度數值」。

註 2：非主管職務為非委任經理人。

福利制度

本公司每年定期辦理員工滿意度調查，透過問卷蒐集同仁對工作環境、薪酬福利、教育訓練、主管管理、職涯發展及勞資溝通等面向之意見與建議，作為公司持續改善的重要依據。調查結果由相關單位進行分析與檢討，並針對員工較為關注之議題提出具體改善措施及追蹤機制，例如優化內部溝通管道、強化教育訓練資源、推動健康促進活動及提升工作環境品質等，以持續提升員工滿意度與組織凝聚力，打造友善、健康且具發展性的職場環境。

旺旺友聯除了提供同仁具競爭力的薪酬，期待更進一步藉由各項福利項目與設施提供員工穩定的生活品質。旺旺友聯依職工福利條例設立「職工福利委員會」，每季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。2025 年公司投入約新台幣 2.8 億於員工身、心靈以及健康照護等相關福利政策。

旺旺友聯 多元的福利制度

持續跟進的員工照顧	友善家庭職場（S3-3-1 共同）	安心的退休保障
- 各類禮金／慰問金 年終獎金、三節獎金、生日禮金、結婚禮金、生育補助金、傷病慰問金 - 活動補助 國內員工旅遊、公司社團補助、員工教育訓練、歲末聯歡會、不定期舉辦各項比賽或員工運動會 - 優於業界之福利 員工團體保險、給薪員工子女新生入學假、給薪員工子女畢業典禮假、給薪颱風假、員工購物優惠折扣、不定期贈送實用貼心禮品、優於法令規定，每二年提供一次健康檢查	- 育嬰假 提供員工產檢假、陪產檢假、產假、家庭照顧假及安胎休養請假外，另提供員工生育子女每胎 1 萬元的生育補助金，2025 年共 15 位同仁提出申請 「員工子女新生入學假」與「員工子女畢業典禮假」 舉凡子女幼兒園或小學一年級入學時可以申請「員工子女新生入學假」、凡幼兒園至碩士畢業，只要在平日舉辦皆可申請出「員工子女畢業典禮假」。2025 年分別有 23 與 40 位同仁提出相關申請，期望同仁在工作之餘也不能錯過子女人生的重要時刻	員工持股信託 員工到職滿 1 年後自願性提撥員工持股信託。旺旺友聯為強化留才機制及增進員工對公司的向心力，依照參加信託申請所載之金額，公司相對提撥獎勵金，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的生活安定，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。

小專欄－員工持股信託

2023 年 10 月成立員工持股信託委員會開辦員工持股信託，以穩健成長、長期持有本公司股票為投資方針，勞資共享利潤並且達到雙贏，員工由自己的薪資提撥自提金之外，旺旺友聯也提撥同額的獎勵金來激勵員工踴躍參加，等同幫員工以打對折的股價定期定額購入公司股票，勞資關係可以更加緊密，共同創造盈餘、分享利潤與榮耀，加深落實集團「緣、自信、大團結」的經營理念，齊心提升營運績效並共享經營成果，奠定公司長期永續經營，讓員工、股東及公司共創三贏局面。截至 2025 年底共計 711 人，投入金額達新台幣 11,348,000 元。

旺旺友聯秉持「以人為本」的核心理念，將員工身心健康、職場安全與友善工作環境視為企業永續發展的重要基礎，並持續推動《員工工作環境與人身安全保護措施》，透過制度化與系統化管理，全面提升員工健康照護與職業安全管理機制。

公司致力於降低員工面臨之安全與健康風險，除建置完善之辦公環境與安全設施外，亦設有監控系統、門禁管理、AED 急救設備、護理室、員工休息室及哺乳室等設施，並定期進行消防設備維護、消防逃生演練及急救教育訓練，以提升員工安全意識與緊急應變能力。2025 年，公司完成總公司 3 樓地坪改善工程及 4 樓天花板與 LED 照明更新，並汰換新竹分公司空調設備，相關改善投入金額逾新臺幣 297 萬元，持續優化員工工作環境與辦公品質。

在健康管理方面，旺旺友聯積極推動多元健康促進措施，2025 年共辦理 42 場員工健康操活動，並於公司內網衛教專區分享 86 篇健康資訊文章，提升員工健康意識。同時，公司提供流感疫苗接種補助，全年共有 75 位員工免費施打公費疫苗，另補助 62 位員工自費接種疫苗，補助金額達新臺幣 3 萬 7 千餘元。此外，公司亦設置專職護理室，由專業護理人員提供健康諮詢與保健服務，協同仁建立良好健康管理習慣。

為強化職場安全文化，公司於 2025 年辦理年度消防逃生演練及消防安全講習，並持續租用 AED 設備供員工緊急使用，全年相關 AED 設備投入費用約新臺幣 38 萬元；另全年辦公環境清潔與維護費用超過新臺幣 133 萬元，展現公司對安全、健康與友善職場環境之高度重視。未來，旺旺友聯將持續深化員工健康照護與職業安全管理，打造兼具健康、安全、關懷與幸福感的永續職場。

旺旺友聯 身心健康全面照護 (S3-1-3 共同)

打造舒適職場	- 設置員工休息室、員工桌球室：提供總公司同仁工作繁忙之餘，可放鬆身心，相互交誼之場所 - 視障按摩小站：2025 年度共計 1,354 人次使用
運動社團交流	- 桃園分公司：羽球社 - 高雄分公司：慢速壘球社、高屏保齡球社
健康教育訓練	- 公司內網成立衛教專區 - 定期消防維護作業及急救訓練講習 - 設置護理室：聘請專職護理人員提供總公司同仁保健服務及健康諮詢 - 流感疫苗補助：2025 年度補助 38 人 - 健康檢查：每兩年辦理一次，已於 2024 年 5 月實施。

旺旺友聯重視員工職業安全與健康管理，建立預防導向之安全管理機制與健康促進措施，致力降低職業災害與工作風險。2025 年公司無慢性職業病發生，且嚴重工傷人數為 0，顯示公司職業安全衛生管理措施具一定成效。

此外，因部分業務涉及車險與車禍理賠服務，公司定期提供車禍理賠相關教育訓練課程與實務講義，除協助同仁提升理賠專業知識與事故處理能力外，亦同步加強交通安全與防禦駕駛觀念宣導，提升員工行車安全意識，降低交通事故發生風險，進一步保障員工執勤安全與身心健康。

未來，旺旺友聯將持續強化職業安全衛生管理制度，透過教育訓練、風險預防及健康促進措施，打造安全、健康且具韌性的工作環境，落實企業永續經營責任。

2025 年職業傷害與職業病統計

項目	男性	女性	非員工	合計
職災受傷人數	0	0	0	0
職災死亡人數	0	0	0	0
職業病總數	0	0	0	0
損失日數	0	0	0	0
總經歷工時	2188000	2188000	10000	2188000
失能傷害頻率 (FR) 1	0	0	0	0
失能傷害嚴重率 (SR) 2	0	0	0	0
總應記錄職業傷害率 (TRIR) 3	0	0	0	0
職業病率 (ODR) 4	0	0	0	0

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

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

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

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

註 5：非員工分為清潔員工、展業人員、廠商派駐人員，目前僅廠商派駐人員有記錄可供計算，其餘人員未來將陸續納入計算。

6.2 職涯發展與培育機制

6.2.1 教育訓練

GRI 2-24、404-1、404-2、404-3

在旺旺友聯，落實人才發展及教育訓練並不僅限於課堂講授訓練或課程推展，而是透過公司各項資源的整合與運用，提供員工一個全方位的學習環境，讓每位員工皆有多元的學習平台與發展機會，學習成長與經驗傳承培育各領域優秀人才為公司所重視的核心價值之一。2025 年教育訓練涵蓋率約 99.98%，年度總訓練時數超過 41,274.8 個小時，平均每人訓練時數為 37.73 小時。

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

藉由不同職能訓練，可讓新進同仁加速熟悉工作內容，到職一個月定期發送關懷問卷，員工可及時回饋適應狀況，協助快速融入公司文化，藉以凝聚公司向心力；而針對資深員工，旺旺友聯更是鼓勵學員跨出舒適圈，學習新技能，提升自我競爭力。2025 年為增進外語專責人員的商用口說英文，委託外部專業講師授課進修，共有 66 人完成進修。

近三年教育訓練辦理情形

類別	課程目標	課程種類	辦理情形	2023	2024	2025
新進人員 通識訓練	使新進員工能瞭解公司概况、制度、福利、工作知識與技能	通識課程	梯次	7	6	9
		專業課程（保險法及保險學研習課程）	人次	119	100	130
職能別 教育訓練	分為核保、理賠、營業、再保、管理等，著重於產險專業知識與相關工作能力之培養與強化	核保研習課程	梯次	191	216	256
		理賠研習課程				
		再保險研習課程	人次	20,188	20,681	21,812
		營業研習課程				
		管理研習課程				

近三年教育訓練辦理情形

類別	課程目標	課程種類	辦理情形	2023	2024	2025
階層別 教育訓練	可區分為高階主管、中階主管、基層幹部及一般員工等四種訓練，包含為晉升作準備的訓練，著重於管理技能及行政庶務處理能力之誘發與提升	高階主管訓練課程	梯次	13	14	17
		儲備高階主管訓練課程				
		中階主管訓練課程				
		儲備中階主管訓練課程	人次	73	59	313
		基層幹部訓練課程				
		儲備基層幹部訓練課程				
		一般員工訓練課程				
專案式 教育訓練	為配合政府相關法令規定或公司內部特殊需求，而由訓練處安排特定領域之同仁及主管，進行專案式教育訓練	專案式訓練	梯次	78	60	61
		培訓班				
		電腦訓練				
		顧客服務訓練	人次	564	518	401
		內部講師訓練				
		其他等不定期講座				
知識分享型 的自我啟發 教育訓練	透過外部資源的分享與訓練來激發多元思維與自我成長，協同仁提升全方位的生活知能與通識能力。	選書讀書會	梯次	3	3	3
		知識分享（線上系統）	人次	49	256	105
永續發展 相關 教育訓練	為因應內部永續發展推動政策，辦理永續發展相關教育訓練，提升同仁對ESG趨勢與氣候變遷等議題之理解，強化永續經營策略認識，培養將永續理念融入日常作業與決策之能力，促進企業穩健永續發展。	氣候變遷	梯次	168	180	194
		公平待客				
		公司治理與誠信經營				
		資安管理	人次	18,156	19,250	20,468
		產業永續趨勢與政策				

建構健全、公平、具韌性的保險市場，是保險業永續經營的關鍵，而培育保險永續發展人才，正是「綠色金融行動方案3.0」的重點工作。為提升員工對永續發展的認識，強化必要環境管理、氣候變遷、永續金融、減少碳排等專業知能提出2025年度課程規劃，藉以提昇公司永續轉型之競爭力。旺旺友聯2025年全體員工均參加2小時氣候變遷線上課程。課程內容講述氣候變遷風險主要分為「實體風險」及「轉型風險」。「實體風險」源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失；「轉型風險」源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程。課程共18,992人次參與，總時數28,969.5小時。（ESG-2-1 共同）



小專欄－員工永續轉型計畫（S3-2-1 共同）

永續金融證照（ESG-2-6 共同、ESG-2-7 共同）

配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」政策，旺旺友聯內部鼓勵 ESG 小組同仁報考由證基會、保發中心及金融研訓院共同辦理之「永續金融證照」，補助考試費用與獎勵方式，為鼓勵同仁報考測驗，ESG 負責小組成員所有部門前 10 名通過測驗者發放獎金 3,000 元整。2025 年度補助 4 人（佔旺旺友聯全職人員約 0.36%），取得「永續金融證照」（基礎能力）、2 位（佔旺旺友聯全職人員約 0.18%）「永續金融證照」（進階能力）。累積 2024-2025 年度期間共取得 19 張基礎能力證照與 5 張進階能力證照。

企業永續管理師證照

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

6.2.2 員工績效考核與提升計畫 GRI 401-1、404-3

旺旺友聯提供給員工一個可以發揮長才的舞台，期許團隊能發揮專業職能，落實公司策略目標，進而影響他人，推動社會發展產生共好。每年定期檢視員工績效達成程度，藉以衡量員工個人表現，並協助員工提升個人職場發展。內部績效評定遵循《員工績效評核辦法》採透明、公平之原則，絕不因性別、年齡、宗教等非工作表現之因素而有所差異，在考核機制中，使員工與各級主管充分了解自身工作目標與組織未來發展藍圖外，也作為薪資獎金核發及職位調整的基礎。

績效評核辦法與年度績效

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

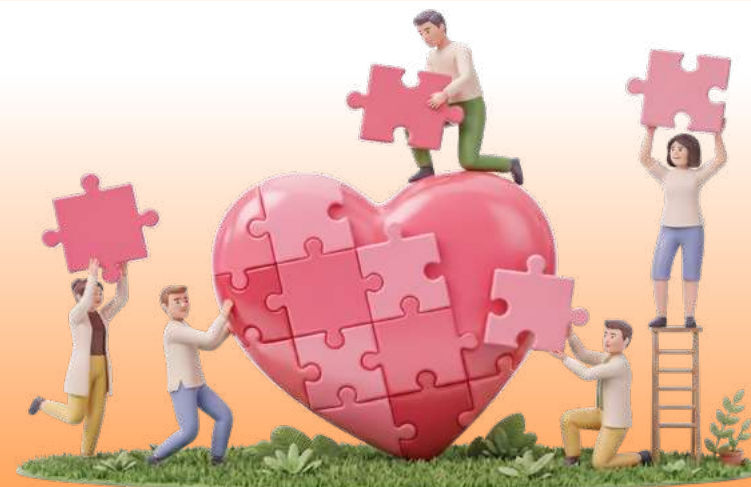
確保每位員工都能獲得公平之對待，人人擁有平等的升遷機會。2025 年旺旺友聯定期接受績效及職業發展檢核員工占比為 100%。年度共有 108 位同仁於內部晉升，晉升率為 9.87%。

7 社會關懷 實踐公益



旺旺友聯秉持「取之於社會，用之於社會」的理念，將公益融入企業文化核心，透過志工服務、公益活動、保險教育宣導及微型保險推動等多元方式，積極回饋社會。公司不僅鼓勵員工親身投入公益，也以企業資源支持偏鄉教育、環境保育與高齡者照護等議題，深化與社區及弱勢族群的連結。透過這些具體行動，旺旺友聯不僅提升企業社會影響力，也實踐聯合國永續發展目標（SDGs）中「氣候行動」、「保育及維護海洋資源」、「優質教育」、「減少不平等」以及「夥伴關係」等價值，展現企業善盡社會責任的堅定承諾。旺旺友聯 2025 公益活動服務總時數共 965 小時（ESG-1-3 共同、S2-1-5 共同、S2-4-1 共同、S2-4-2 共同、S2-4-2 分業）

公益主軸與目標				
回應 SDGs	 	 		 
名稱	普惠金融	永續行動	藝術文創	社會共榮
意義	致力推廣普惠金融，為響應政府政策，照顧弱勢族群，本公司極力推動「微型保險」業務，讓經濟弱勢民眾可以用較便宜的保費買到基本人身保險保障，持續為社會注入正向的力量。	本公司持續推動永續行動，積極參與並支持各項公益活動，關注環境保護與生物多樣性等議題，透過投入資源及社會參與，提升大眾對永續發展之認知與重視，同時結合在地關懷與環境教育，強化企業與社會連結，發揮正向影響力，落實企業社會責任。	透過贊助藝文教育與音樂活動，鼓勵民眾藝文創作與欣賞，促進藝術教育平權與文化普及，展現企業對文化永續的支持。	以促進社會共融、提升公民健康與實踐企業責任為核心，持續投入社會關懷與公益行動，透過多元形式如捐助、活動參與及志工服務，長期關懷弱勢族群，推廣全民運動，促進健康福祉，並強化社區連結與醫療支持。
年度目標達成狀況	✓ 旺旺友聯不定期舉辦金融知識及保險教育訓練課程及講座並於公益活動當中宣導反詐騙，2025 年宣導人數超過 1000 人，其中包含高齡長者參與人數超越 400 人。 ✓ 為響應政府政策，持續推廣微型保險，2025 年捐贈 13 個社福團體共 14 張微型保單。			✓ 2025 年員工投入公益活動時數 965 小時。
中長期目標	• 針對更多元（學生、社區里民、弱勢團體等）舉辦金融保險知識宣導活動，目標人數達 700 人。 • 積極主動承辦公益活動，關懷偏鄉、學生及社區居民金融知識教育情況，贊助或是參與環境保育及生物多樣性相關活動。			• 員工投入公益活動時數達 1,000 小時。



普惠金融

活動名稱

金融保險知識推廣宣導活動

活動主旨與效益創造

於各個鄉鎮、市區及校園辦理實體金融知識普及宣導活動；鑒於近年社會詐騙案件頻傳，公司積極透過淺顯易懂的方式，傳遞防範各類金融詐騙的知識，為民眾的金融安全築起一道防線。旺旺友聯持續關注全民健康與永續發展議題，2025 年於北、中、南地區共協辦 6 場 ESG 及健康講座，主題涵蓋全民醫療、預防醫學、心血管保健、口腔健康及低碳未來等多元議題，透過專業醫師與專家分享，提升民眾健康意識與永續觀念。

此外，公司亦結合講座活動同步進行反詐騙宣導，向參與民眾推廣金融防詐與個資保護觀念，提升社會大眾對詐騙手法之辨識能力與風險意識，展現企業落實社會關懷、金融教育及 ESG 永續責任之具體行動。

旺旺友聯新竹分公司 2025 年 11 月 21 日於新竹市東區綠水里市民活動中心，在黃千芳里長協助下，於新竹市東區綠水里市民活動中心辦理「防詐騙教育宣導」講座。

活動照片



永續行動

活動名稱

旺旺友聯 ESG 保種提案 | 在地作物 X 傳統知識 X 生態永續 |

活動主旨與效益創造

面對極端氣候威脅糧食安全，慈心基金會積極推動復種保育，守護多樣農作，以具有原住民主食文化特色及抗旱性佳的「小米」作為主軸。本次公益活動將採購部落小米，每週一次營養午餐提供給台東縣偏鄉 12 所國中小及幼兒園食用，並舉辦一場「食農教育」活動。

活動照片



照片來源：財團法人慈心有機農業發展基金會

藝術文創

贊助活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
* 贊助台中市大雅同濟會 65 歲以上長者參與「2025 文平嫂重陽敬老感恩【孫情】演唱會」	為呼應政府推動之敬老、孝親政策，提供台中市大雅國際同濟會購置由台中多媒體股份有限公司舉辦之「2025 文平嫂重陽敬老感恩【孫情】演唱會」票券，贈予同濟會 65 歲以上長者，藉此讓長輩參與文化活動，提升其身心健康與生活品質，共同歡慶敬老重陽佳節。	
主辦 2025 旺旺敬老列車 - 公益演唱會 7 場	為祥和友善的社會需求貢獻心力，落實「老吾老以及人之老」的精神，由本公司於 2025 年 3-12 月在全台各地主辦七場公益演唱會，透過此次活動關懷弱勢長者，提供高齡者幸福感，並感受到社會的溫暖與愛。	
贊助 2025 讓孝順成為一種習慣 / 讓奉獻成為一種榮耀 - 公益演唱會 12 場	由旺旺文教基金會舉辦的公益演唱會，藉由年代熟悉的歌曲撫慰人心，並傳遞讓孝順成為一種習慣及讓奉獻成為一種榮耀的理念，在台灣各地帶來溫馨的曲目，在社會各地傳遞溫馨的能量。	
2025FOCASA 幾米馬戲團 - 「幾米男孩的 100 次勇敢」- 助童歡笑	贊助偏鄉孩童參與財團法人台南市文化基金會所舉辦《FOCASA 馬戲樂園》馬戲藝術節門票。	

社會共榮

活動名稱	活動主旨與效益創造	活動照片
財團法人心路社會福利基金會 ～〈好天天齊步走〉健走公益活動	支持心路文教基金會舉辦之〈好天天齊步走〉公益健走活動，贊助保險費用並由同仁實際參與，與障礙朋友一同健走闖關，展現企業關懷。活動鼓勵多元族群參與運動，促進身心健康與社會融合，提升全民健康意識與共融環境。	
國際同濟會澎湖南區～ 〈國際同濟會反毒反霸凌暨輔仁盃籃球錦標賽〉	贊助反毒反霸凌籃球賽並由同仁參與，透過運動結合公益宣導，引導青少年從事正向休閒活動，強化行善行孝、關懷他人觀念。藉由籃球比賽推廣反毒反霸凌意識，促進無毒校園與友善社區的建立，培育健康成長環境。	
台灣血液基金會～ 〈捐血有愛・因為你在〉	攜手台灣血液基金會於六地同步舉辦捐血活動，結合健康講座，號召員工與社區民眾踴躍參與，以實際行動支持醫療資源，展現企業永續與公益關懷的價值。	
社團法人彰化縣肢體傷殘協進會 ～〈羽翔盃全國輪椅羽球錦標賽〉	贊助並由員工實際參與，支持彰化縣肢體傷殘協進會推廣復健羽球，鼓勵身心障礙者以運動培養自信與健康，並促進社會共融與全民運動風氣。	
社團法人中華民國自閉症總會 ～〈2025 同星協力轉動愛〉自行車環島	一齊響應 12/3 國際身心障礙日，支持星兒以行動宣導自閉症認識與權益，鼓勵多元族群參與運動，促進身心健康與共融社會的永續發展。	

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

附錄

附錄 1：GRI 2021 準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報永續報告書作業辦法索引表



附錄 1：GRI 2021 準則使用表

GRI 1：基礎 2021

使用聲明	旺旺友聯產物保險公司已依循 GRI 準則報導 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日期間的內容
------	---

適用 GRI 行業準則	N/A
-------------	-----

GRI 2：一般揭露 2021

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
組織及報導實務	2-1	組織詳細資訊	0.3 關於旺旺友聯	5
	2-2	組織永續報導中包含的實體	0.1 關於本報告書	2
	2-3	報導期間、頻率及聯絡人	0.1 關於本報告書	2-3
	2-4	資訊重編	3.2 普惠與綠色金融實踐	44
	2-5	外部保證 / 確信	0.1 關於本報告書	3、103
活動與工作者	2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	0.3 關於旺旺友聯	7
	2-7	員工	6.1 員工照顧與福利制度	76-78
	2-8	非員工的工作者	6.1 員工照顧與福利制度	76-77
治理	2-9	治理結構及組成	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-10	最高治理單位的提名與遴選	2.1 公司治理架構與運作	24
	2-11	最高治理單位的主席	2.1 公司治理架構與運作	24-25
	2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 永續管理架構與策略	11
	2-13	衝擊管理的負責人	1.1 永續管理架構與策略	11
	2-14	最高治理單位於永續報導的角色	0.1 關於本報告書	2
	2-15	利益衝突	2.2 誠信經營與法令遵循	27

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
治理	2-16	溝通關鍵重大事件	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15
	2-17	最高治理單位的群體智識	2.1 公司治理架構與運作	24-25
	2-18	最高治理單位的績效評估	2.1 公司治理架構與運作	26
	2-19	薪酬政策	2.1 公司治理架構與運作	26
	2-20	薪酬決定流程	2.1 公司治理架構與運作	26
	2-21	年度總薪酬比率	2.1 公司治理架構與運作	26
策略、政策與作法	2-22	永續發展策略的聲明	1.1 永續管理架構與策略	12
	2-23	政策承諾	1.1 永續管理架構與策略	11-12
	2-24	納入政策承諾	1.1 永續管理架構與策略	11-12
	2-25	補救負面衝擊的程序	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15
	2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	6.1 員工照顧與福利制度	13-15
	2-27	法規遵循	2.2 誠信經營與法令遵循	28-29
	2-28	公協會的會員資格	0.3 關於旺旺友聯	7
利害關係人議合	2-29	利害關係人議合方針	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	13-15
	2-30	團體協約	0.3 關於旺旺友聯	7
GRI 3：管理方針 2021				
管理方針	3-1	重大主題決定程序	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	16
	3-2	重大主題表列	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	17-19
	3-3	重大主題管理方針	1.2 利害關係人溝通與重大主題管理	20-22
GRI 200：特定主題揭露 - 經濟				
經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	0.3 關於旺旺友聯	6
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1 氣候變遷行動	47-57
	201-3	確定給付制義務與其他退休計畫	6.1 員工照顧與福利制度	80

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
市場地位	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	6.1 員工照顧與福利制度	76-78
反貪腐	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.2 誠信經營與法令遵循	27
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	2.2 誠信經營與法令遵循	27-28
反競爭行為	206-1	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.2 誠信經營與法令遵循	27
GRI 300：特定主題揭露 - 環境				
能源：2016	302-1	組織內部的能源消耗量	4.2 能資源管理	59
	302-2	組織外部的能源消耗量	4.2 能資源管理	59
	302-3	能源密集度	4.2 能資源管理	59
	302-4	減少能源消耗	4.2 能資源管理	59
	302-5	降低產品和服務的能源需求	4.2 能資源管理	59
水與放流水：2018	303-3	取水量	4.2 能資源管理	59
	303-5	耗水量	4.2 能資源管理	59
排放：2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	59
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	59
	305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2 能資源管理	59
	305-4	溫室氣體排放密集度	4.2 能資源管理	59
	305-5	溫室氣體排放減量	4.1 氣候變遷行動	58
供應商環境評估：2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	2.4 永續供應鏈管理	34
	308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	2.4 永續供應鏈管理	34
GRI 400：特定主題揭露 - 社會				
勞雇關係：2016	401-1	新進員工和離職員工	6.1 員工照顧與福利制度	76-78
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	6.1 員工照顧與福利制度	79-81
	401-3	育嬰假	6.1 員工照顧與福利制度	80

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

揭露項目	編號	揭露指標	年度執行／揭露情形	頁碼
職業安全衛生：2018	403-1	職業安全衛生管理系統	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-2	危害辨識、風險評估、及事故調查	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-3	職業健康服務	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-6	工作者健康促進	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-7	預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-9	職業傷害	6.1 員工照顧與福利制度	81
	403-10	職業病	6.1 員工照顧與福利制度	81
訓練與教育：2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	6.2 職涯發展與培育機制	82-83
	404-2	提升員工職能及過渡協助方案	6.2 職涯發展與培育機制	82-83
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	6.2 職涯發展與培育機制	82-83
員工多元化與平等機會：2016	405-1	治理單位與員工的多元化	2.1 公司治理架構與運作、6.1 員工照顧與福利制度	24、75
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	6.1 員工照顧與福利制度	79
不歧視：2016	406-1	歧視事件以及組織所採取的改善行動	6.1 員工照顧與福利制度	76
供應商社會評估：2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	2.4 永續供應鏈管理	34
	414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	2.4 永續供應鏈管理	34

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

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

(ESG-1-1 共同、ESG-1-2 共同)

代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
為客戶提供透明資訊與公允建議					
FN-IN-270a.1	與行銷及宣傳保險商品相關資訊給新舊客戶有關之法律程序所導致之貨幣性損失總額	量化	表達貨幣	0	67
FN-IN-270a.2	投訴對理賠比率	量化	比率	2025 年投訴對理賠比率 0.764‰（投訴對理賠比率計算方式：申訴總件數 108 ／理賠件數 141,270*1000 ）	-
FN-IN-270a.3	客戶留存率	量化	比率	健康傷害險 ・ 個人傷害險 87.4% ・ 個人健康險 82.6% ・ 團體健康傷害險 86.4% ・ 火險 73.86% ・ 意外險 60.63% 汽車保險 ・ 任意險件數續保率 80.03% ・ 強制險件數續保率 69.92%	-
FN-IN-270a.4	向客戶告知商品資訊之作法之描述	討論及分析		5.1 公平待客原則與客戶關係經營	66-67
將環境、社會及治理因素納入投資管理					
FN-IN-410a.2	將環境、社會及治理（ESG）因素納入投資管理流程及策略之作法之描述	討論及分析		3.1.1 責任投資流程	36
設計用以激勵負責任行為之保單					
FN-IN-410b.1	與能源效率及低碳技術相關之保費	量化	表達貨幣	旺旺友聯針對不同產業及風險場景，開發多元保險商品與服務，以支持綠色轉型、強化產業韌性，並協助企業調適氣候風險威脅以達成轉型目標。	40-42
FN-IN-410b.2	對激勵健康、安全或對環境負責任之行動或行為之商品或商品特性之討論	討論及分析		為因應台灣即將於 2025 年邁入超高齡社會，旺旺友聯主動強化對高齡族群的保險保障與服務佈局，推出符合高齡者需求的意外保險商品，2025 年保費收入達 2,732 萬元萬元。	44

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
財務碳排放					
FN-IN-410c.1	財務碳絕對總排放量，按 (1) 範疇 1、(2) 範疇 2 及 (3) 範疇 3 細分	量化	公噸 (t) 二氧化碳當量	旺旺友聯投融資組合溫室氣體排放量為 13,425.03 (tCO ₂ e)。	38
FN-IN-410c.2	按資產類別之各行業之總暴險	量化	表達貨幣	旺旺友聯參考綠色金融網絡 (Network for Greening the Financial System, NGFS)、聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 研究之數據，評估淹水造成自身營運據點、投資性不動產、颱風洪水險承保標的的曝險程度，依據評估結果，旺旺友聯高實體風險資產比例為 0%。	55-56
FN-IN-410c.3	含於財務碳排放計算中之總暴險百分比	量化	百分比 %	依據上市櫃股票與公司債的類別區分投資部位，分別統計各類別所對應需承擔的碳排放量。	38
FN-IN-410c.4	用以計算其財務碳排放之方法論之描述	討論及分析		旺旺友聯參考國際組織碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 針對金融業所提出的投融資組合排放量計算指引，盤點被投資公司、商業保險與個人汽車保險之碳排放量。計算範圍包含國內上市櫃公司股票、債券與商業保險之範疇一與範疇二排放量，以此方式作為對投資部位的內部控管方式之一。	38
實體風險之暴險					
FN-IN-450a.1	來自天氣相關天然之巨災之保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	量化	表達貨幣	旺旺友聯每年根據天災模型評估颱風、地震等承保風險及公司可能之最大損失。惟因 PML 金額為本公司機敏性資料，故未與本報告書中揭露。	-
FN-IN-450a.2	分別歸因於 (1) 已建構模型之天然災害及 (2) 未建構模型之天然巨災之保險支付之貨幣性損失總額 (再保險之淨額及總額)，按事件之類型及地區別	量化	表達貨幣	保險金支出損失屬本公司機敏性資料，故不宜揭露。	-
FN-IN-450a.3	將環境風險納入 (1) 個別合約核保過程及 (2) 個體層級風險及資本適足之管理之作法之描述	討論及分析		· 短期為每季、中長期為每年；進行檢視公司層級的風險管理與資本適足率 · 定期委由再保險經紀人以天災模型進行最大可能損失之評估，據以安排次年度之再保險合約 · 為將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，每年定期輔以壓力測試評估及監控資本適足性；相關風險管理機制可參閱 (https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001)	-

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

代碼	揭露指標	類別	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
系統性風險管理					
FN-IN-550a.1	衍生工具暴險，按類別劃分： (1) 非中央清算之衍生工具之總暴險、 (2) 提交中央清算所可接受之擔保品之公允價值總額，及 (3) 中央清算之衍生工具之總暴險	量化	表達貨幣	2025 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一一四年度 (P83) 及一一三年度 (P81) 財報連結： https://www.wunion.com/?page_id=5606	-
FN-IN-550a.2	借券擔保資產之公允價值總額	量化	表達貨幣	2025 年旺旺友聯無借券交易。	-
FN-IN-550a.3	管理與系統性非保險活動有關之資本及流動性風險之作法之描述	討論及分析		- 為將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，每年定期輔以壓力測試評估及監控資本適足性；相關風險管理機制可參閱 https://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-16.aspx?UID=03110001 - 有關流動性風險，可參閱旺旺友聯財務報告 https://www.wunion.com/?page_id=5606 - 倘發生流動性風險極端情境時，由資金調度單位依據旺旺友聯「資金流動性風險管理及異常緊急資金需求作業準則」啟動相關因應措施，必要時並得依「經營危機應變措施」規定，由董事長或其代理人召集應變小組成員配合執行；其中，因應措施涵蓋資金調度單位確實掌握公司現金流量，並依各業務單位資金需求估算全公司短期 / 中期所需資金後，就公司財務結果作整體分析以提供應變小組討論各項引資計劃。	-
活動指標					
FN-IN-000.A	有效保單數量，按商品部門別： (1) 財產及意外、 (2) 人壽、 (3) 再保險分入業務	量化	數量	2025 年整體保單件數超過 216 萬件，續保超過 78.5 萬件	7

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 3：聯合國永續保險原則 (PSI) 索引表 (ESG1-1 分業、ESG1-2 共同)

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
公司策略			
PSI 1-1	董事會與管理階層擬訂公司經營策略，應辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題	1.1 永續管理架構與策略	11-12
PSI 1-2	公司發展策略涉及 ESG 議題，應與公司所有權人進行溝通	1.1 永續管理架構與策略	11-12
PSI 1-3	員工雇用、訓練及相關員工計畫應納入 ESG 議題	6.2 職涯發展與培育機制	82-84
風險管理與核保			
PSI 1-4	建立程序以辨識及評估風險組合以及留意公司交易隱含的各項 ESG 議題	3.1 責任投資	36
PSI 1-5	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中，包括相關研究、分析及模組工具等	3.1 責任投資	36
商品與服務			
PSI 1-6	開發能降低風險、對 ESG 議題有正面影響及提升風險管理的商品與服務	3.2 普惠與綠色金融實踐	40-45
PSI 1-7	發展或支持有關風險、保險及 ESG 議題的教育計畫	6.2 職涯發展與培育機制	82-84
理賠管理			
PSI 1-8	對顧客請求之回應應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	61-67
PSI 1-9	相關維修、重置及其他理賠服務應納入 ESG 各項議題	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	61-67
銷售與推廣			
PSI 1-10	提供銷售／行銷人員有關 ESG 議題之產品／服務知識的教育訓練；在行銷策略或活動，納入與 ESG 議題有關的重要文字訊息	6.2 職涯發展與培育機制	82-84
PSI 1-11	確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充份了解	5.1 公平待客原則與客戶關係經營	61-67
投資管理			
PSI 1-12	應採行責任投資 (PRI) 原則，將各項 ESG 議題納入投資決策程序中	3.1 責任投資	36

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題之重視

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
客戶與供應商			
PSI 2-1	與客戶及供應商充分溝通管理 ESG 議題之好處，告知公司對於 ESG 議題之期望與要求	2.4 永續供應鏈管理	34
PSI 2-2	提供客戶與供應商相關資訊與工具，以協助其管理 ESG 議題	2.4 永續供應鏈管理	34
PSI 2-3	將 ESG 議題納入供應商之招標與選擇程序中	2.4 永續供應鏈管理	34
PSI 2-4	鼓勵客戶與供應商運用相關揭露與申報架構揭露 ESG 議題	2.4 永續供應鏈管理	34
保險人、再保人與經紀仲介機構			
PSI 2-5	推廣相關機構採用永續發展原則	2.4 永續供應鏈管理	34
PSI 2-6	鼓勵保險業之專業教育訓練與道德標準中納入各項 ESG 議題	6.2 職涯發展與培育機制	82-84

原則三：和政府、保險監理官等共同推廣 ESG 議題

項次	構面說明	年度執行／揭露情形	頁碼
政府單位、保險監理官及決策者			
PSI 3-1	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構	4.1 氣候變遷行動	47-58
PSI 3-2	透過與政府單位及保險監理官溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案	3.2 普惠與綠色金融實踐	40-45
其他主要利害關係人			
PSI 3-3	透過與跨政府單位或非政府單位組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展	0.3 關於旺旺友聯	5-7
PSI 3-4	透過與跨產業別、地區、各企業、產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題	0.3 關於旺旺友聯	5-7
PSI 3-5	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫	0.3 關於旺旺友聯	5-7
PSI 3-6	透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施	未揭露相關資訊	-

原則四：經常性公開揭露執行 PSI 之進度

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

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 4：氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 暨「保險業氣候相關風險財務揭露指引」辦理情形索引表 (ESG-1-2 共同)

代碼	TCFD 建議揭露事項	年度執行／揭露情形	頁碼
治理			
TCFD 1 (a)	描述董事會對氣候相關風險與機會的監督情況。	4.1.1 氣候相關治理架構	47-48
TCFD 1 (b)	描述管理階層在評估和管理氣候相關風險與機會的角色。	4.1.1 氣候相關治理架構	47-48
策略			
TCFD 2 (a)	描述組織所鑑別的短、中、長期氣候相關風險與機會。	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
TCFD 2 (b)	描述組織在業務、策略和財務規劃上與氣候相關風險與機會的衝擊。	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
TCFD 2 (c)	描述組織在策略上的韌性，並考慮不同氣候相關情境（包括 2° C 或更嚴苛的情境）。	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
風險管理			
TCFD 3 (a)	描述組織在氣候相關風險的鑑別和評估流程。	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
TCFD 3 (b)	描述組織在氣候相關風險的管理流程。	4.1.3 氣候風險管理權責	57
TCFD 3 (c)	描述氣候相關風險的鑑別、評估和管理流程如何整合在組織的整體風險管理制度。	4.1.3 氣候風險管理權責 (參照本公司 TCFD 報告書)	57
指標與目標			
TCFD 4 (a)	揭露組織依循策略和風險管理流程進行評估氣候相關風險與機會所使用的指標。	4.1.4 氣候相關目標與績效	58
TCFD 4 (b)	揭露範疇 1、範疇 2 和範疇 3（如適用）溫室氣體排放和相關風險。	4.1.4 氣候相關目標與績效 (參照本公司 TCFD 報告書)	58-59
TCFD 4 (c)	描述組織在管理氣候相關風險與機會所使用的目標，以及落實該目標的表現。	4.1.4 氣候相關目標與績效	49-56

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 5：上市公司編製與申報永續報告書作業辦法索引表

附表一之三 永續揭露指標—金融保險業

編號	指標	指標種類	單位	年度執行／揭露情形	頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	量化	數量, 百分比 (%)	5.2.2 資訊安全管理與成果	72
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	量化	數量, 報導貨幣	不適用。	-
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	量化	數量	七、社會關懷 實踐公益	87
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	質化敘述	不適用	3.2 普惠與綠色金融實踐	40-45

第四條之一附表二上市上櫃公司氣候相關資訊

揭露項目	年度執行／揭露情形	頁碼
1 敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理	4.1.1 氣候相關治理架構	47-48
2 敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務 (短期、中期、長期)	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
3 敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
4 敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
5 若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響	4.1.2 氣候相關風險與機會鑑別	49-56
6 若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標	4.1.4 氣候相關目標與績效	58
7 若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎	未揭露相關資訊	-
8 若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證 (RECs) 數量。	氣候相關目標請參考 4.1.4 氣候相關目標與績效，目前並無碳抵換或再生能源憑證 (RECs) 之規劃	58
9 溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫	3.1.3 財務碳盤查 4.1.4 氣候相關目標與績效 4.2.1 能資源管理與消耗	38-39 58-59

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

 附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

 附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

 附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

溫室氣體盤查及確信資訊

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

	資料範疇		總排放量 (公噸 CO ₂ e)	密集度 (公噸 CO ₂ e/ 千元)	確信機構	確信情形說明
範疇一：直接排放量	母公司	v	639.9756			
	子公司					
範疇二：能源間接排放量	母公司	v	786.5240			
	子公司					
範疇三：其他間接排放量 (自願揭露)	母公司	v	406.1118			
	子公司					

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書



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

會計師有限確信報告

旺旺友聯產物保險股份有限公司 公鑒：

本會計師接受旺旺友聯產物保險股份有限公司（以下簡稱「旺旺友聯」）之委託，對旺旺友聯民國一一四年度（2025年度）永續報告書（以下簡稱「報告書」）中所揭露之特定績效指標（以下簡稱「確信標的資訊」）執行有限確信程序並出具報告。

確信標的資訊與適用基準

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

管理階層之責任

旺旺友聯應設定其永續績效和報導目標，包括辨識利害關係人及重大性議題，並依前述適用基準編製及允當表達民國一一四年度（2025年度）報告書內所涵蓋之確信標的資訊，且負責建立及維持與報告書編製有關之必要內部控制，以確保報告書所報導之確信標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依據財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則3000號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃並執行工作，以對第二段所述之確信標的資訊是否存在重大不實表達出具有限確信報告。另，本會計師執行有限確信時，對與有限確信攸關之內部控制取得必要之瞭解，以設計當時情況下適當之有限確信程序，惟其目的並非對旺旺友聯民國一一四年度（2025年度）永續報告書之相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。



獨立性及品質管理規範

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

所執行程序之彙總說明

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

- 取得旺旺友聯民國一一四年度（2025年度）報告書，並閱讀其內容；
- 訪談旺旺友聯管理階層及攸關員工，以瞭解用以蒐集及產出確信標的資訊之相關作業流程與資訊系統；
- 基於對上述事項所取得之瞭解，就報告書揭露之特定資訊執行分析性程序，或於必要時檢視核對相關文件，以獲取足夠及適切之有限確信證據。

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

先天限制

旺旺友聯民國一一四年度（2025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重大未依適用基準編製而須作修正之情事。

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：吳政新

事務所地址：台北市信義路五段七號六十八樓

民國一五年八月二十七日

附錄 1：GRI 2021
準則使用表

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

附錄 3：聯合國永續保險
原則 (PSI) 索引表

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

附錄 5：上市公司編製與申報
永續報告書作業辦法索引表

附錄 6：獨立保證意見聲明書報
永續報告書作業辦法索引表



附件一：確信標的資訊彙總表

編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準																																																		
1	5.2.2 資訊安全管理與成果	■ 個人資料安全 ➢ 2025年涉及客戶資料外洩事件共計1件，與個資相關的資訊外洩事件占比為100%，受影響之顧客數為1人。	作業辦法第四條第一項附表一之三編號一 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貸放相關業務，故不適用。	作業辦法第四條第一項附表一之三編號二 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額																																																		
3	七、 社會關懷 實踐公益	旺旺友聯不定期舉辦金融知識及保險教育訓練課程及講座並於公益活動當中宣導反詐騙，2025年宣導人數已逾1,000人，其中包含高齡長者參與人數超越400人。	作業辦法第四條第一項附表一之三編號三 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。																																																		
4	3.2.1 環境保護相關保險商品	<table><tr><th colspan="4">■ 2025年之保費件數與保費收入</th></tr><tr><th>關注面向</th><th>保險商品名稱</th><th>2025年 投保件數</th><th>2025年 保費收入</th></tr><tr><td rowspan="2">交通保障</td><td>電動車保險</td><td>4,922件</td><td>4,103,655</td></tr><tr><td>微型電動二輪車保險</td><td>10,667件</td><td>265,078,503</td></tr><tr><td rowspan="5">能源發展</td><td>離岸風電</td><td>2件</td><td>102,357,430</td></tr><tr><td>陸域風電</td><td>6件</td><td>40,385,443</td></tr><tr><td>太陽光電設備</td><td>243件</td><td>175,574,140</td></tr><tr><td>地熱發電</td><td>2件</td><td>2,413,080</td></tr><tr><td>儲能設備</td><td>1件</td><td>1,293,465</td></tr><tr><td>農、漁業</td><td>農天氣象參數保險</td><td>279件</td><td>9,623,786</td></tr><tr><td rowspan="2">天災保障</td><td>地震保險、地震基本保險</td><td>32,440件</td><td>442,047,195</td></tr><tr><td>颱風及洪水保險</td><td>13,805件</td><td>347,464,047</td></tr><tr><td>資訊安全</td><td>資安防護保險</td><td>7件</td><td>8,414,548</td></tr><tr><td>總計</td><td></td><td>62,374件</td><td>1,398,755,292</td></tr></table>	■ 2025年之保費件數與保費收入				關注面向	保險商品名稱	2025年 投保件數	2025年 保費收入	交通保障	電動車保險	4,922件	4,103,655	微型電動二輪車保險	10,667件	265,078,503	能源發展	離岸風電	2件	102,357,430	陸域風電	6件	40,385,443	太陽光電設備	243件	175,574,140	地熱發電	2件	2,413,080	儲能設備	1件	1,293,465	農、漁業	農天氣象參數保險	279件	9,623,786	天災保障	地震保險、地震基本保險	32,440件	442,047,195	颱風及洪水保險	13,805件	347,464,047	資訊安全	資安防護保險	7件	8,414,548	總計		62,374件	1,398,755,292	作業辦法第四條第一項附表一之三編號四 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。
■ 2025年之保費件數與保費收入																																																					
關注面向	保險商品名稱	2025年 投保件數	2025年 保費收入																																																		
交通保障	電動車保險	4,922件	4,103,655																																																		
	微型電動二輪車保險	10,667件	265,078,503																																																		
能源發展	離岸風電	2件	102,357,430																																																		
	陸域風電	6件	40,385,443																																																		
	太陽光電設備	243件	175,574,140																																																		
	地熱發電	2件	2,413,080																																																		
	儲能設備	1件	1,293,465																																																		
農、漁業	農天氣象參數保險	279件	9,623,786																																																		
天災保障	地震保險、地震基本保險	32,440件	442,047,195																																																		
	颱風及洪水保險	13,805件	347,464,047																																																		
資訊安全	資安防護保險	7件	8,414,548																																																		
總計		62,374件	1,398,755,292																																																		



編號	報告書 對應章節	確信標的資訊	適用基準
		■ 小專欄－農業保險 ➢ 2025年承保天氣指數型保險商品「農天氣參數保險」之總保險金額達新台幣8,740餘萬元。	
	3.2.2 損害防阻服務	■ 服務成果 ➢ 旺旺友聯提供涵蓋火災爆炸、地震、颱風洪水等多面向風險評估服務，並結合損害防阻教育訓練、工廠風險顧問及紅外線熱影像檢測等專業服務，協助企業客戶全面強化風險管理能力，提升營運安全性與永續韌性。在實際推動成效方面，自2013年起，本公司已累計完成颱風洪水潛勢風險分析逾2,791件，並提出損害防阻改善建議達474件，有效協助客戶辨識與降低潛在風險。此外，紅外線熱影像掃描服務自2013年推出以來，累計提供服務已逾1,943件，透過即時檢測設備異常溫升情形，提前發現潛在火災風險，達到預防事故發生之效果。	
	3.2.3 普惠金融	■ 微型保險 ➢ 2025年共承保1,641名保戶，總承保金額約6.88億。 ■ 高齡友善保險 ➢ 該專案2025年度業績達2,732萬元，相較於2024年的2,561萬元，成長率約6.68%。 ➢ 2025年身心障礙暨樂齡專線通數共計28通。 ■ 小專欄 手語翻譯服務 ➢ 為落實公平待客與普惠金融，旺旺友聯提供線上手語翻譯視訊服務，消弭聽語障礙人士的溝通鴻溝。相關服務資訊均公告於官網「友善服務措施」專區當中，確保身心障礙族群能安心、便利地獲取各項保險服務，充分保障弱勢消費者權益。 ■ 小專欄－新住民意外保險【旺愛新台灣】 ➢ 旺旺友聯自2024年12月推出「旺愛新台灣」傷害險專案，不分國籍與職業性質，新住民與移工皆能享有與國人一致的保險保障。涵蓋職業1至6類，最高提供300萬元意外保障，並可同時投保實支實付與住院日額兩項保障，供多數外籍移工母國語言版本的重要文件，協助其理解與選擇合適保障內容，落實公平與包容精神。經統計至2025年底保費收入達156萬，總承保人數為563人。	
5	附錄2：永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board，SASB) 對照表	■ 投訴對理賠比率 2025年投訴對理賠比率0.764‰（投訴對理賠比率計算方式：申訴總件數108／理賠件數141,270*1000）	FN-IN-270a.2 投訴對理賠比率



旺旺友聯產物保險公司
Union Insurance Company