

金融大回饋計畫_旺旺友聯產險

一、針對員工

現有回饋措施	措施重點說明 (每項措施說明字數請控制於 200 字內)	推動成效
員工薪資	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。	1. 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。 2. 非擔任主管職務之全時員工薪資平均數較前一年度增加。 3. 員工伙食津貼由\$2,400 元提高至\$3,000 元。 4. 修訂「晉升作業辦理要點」，放寬晉升調薪需符合條件。 5. 本公司每年度定期檢視評估公司營運情形及參酌同業薪資水準，對於績效表現優異者及基層同仁酌予晉升或調薪。
員工福利	除了提供同仁具競爭力的薪酬，期待更進一步藉由各項福利項目與設施提供員工穩定的生活品質。旺旺友聯依職工福利條例設立「職工福利委員會」，定期召開勞資會議與職工福利委員會，針對公司員工政策不足之處加以溝通協調改善，促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題等進行溝通交流。	1. 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 2. 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 3. 優於業界之福利：

		員工團體保險、員工持股信託、給薪員工子女新生入學假、給薪員工子女畢業典禮假、給薪颱風假、員工購物優惠折扣、不定期贈送實用貼心禮品、優於法令規定的定期健康檢查(公司提供半天健檢假)。 4. 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。 5. 員工子女新生入學假/畢業典禮假: 舉凡子女幼兒園或小學一年級入學、畢業等時刻，同仁皆可提出「員工子女新生入學假」與「員工子女畢業典禮假」申請。2025 年分別有 23 與 40 位同仁提出相關申請。 6. 依勞基法退休規定及勞工退休金條例辦理，並依法令規定按月提撥勞工退休準備金及提繳退休金，成立退休金委員會。 7. 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。
--	--	---

		8. 2025 年新增生日假及給薪關懷假。
人才培育與發展	1. 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。 2. 配合金管會「綠色金融行動方案 3.0」政策，鼓勵 ESG 小組同仁報考「永續金融證照」，補助考試費用與獎勵方式。	1. 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。 2. 2025 年度補助 4 人，取得「永續金融證照」(基礎能力)、2 位「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。
設置員工休息室	為提供同仁良好的休憩與用餐環境，本公司設置員工休息室，配置書報架、微波爐、烤箱、冰箱、餐桌椅、沙發、飲水機與咖啡機，藉此打造舒適、安全且便利的休息空間。透過完善的設備，同仁可於工作之餘適度放鬆、用餐與補充水分，提升身心健康並增進工作效率。	促進不同部門間交流，營造友善職場氛圍，提升整體士氣與團隊合作。此設置符合職安衛生要求，並展現公司重視員工福祉之管理精神。
注重員工健康情形	1. 安排公費流感疫苗於公司施打，並補助自費疫苗施打者部分費用。為維護員工健康並降低流感傳播風險，安排公費流感疫苗於總公司施打，提供便利、安全的接種環境。同時，針對無法使用公費疫苗之同仁，公司亦提供自費疫苗補助，以減輕負擔並提升接種意願。透過此措施，可提高整體免疫覆蓋率，維持職場運作與同仁健康。 2. 公司為關懷同仁身心健康，規劃健康講座，邀請專業醫生蒞臨分享相關業醫學知識，協助同仁提升健康意識與自我照護能力。 3. 提升關心員工身心健康，新增員工 EAP 協助方案。	1. 2025 年計有 75 位同仁參與施打工費疫苗，並有 62 位同仁申請自費疫苗補助。 2. 2025 年邀請婦科專業醫師，透過淺顯易懂的說明，分享婦女保健相關知識。 3. 為關懷員工的工作及身心健康，無論生活或是工作上的各種議題，遇到情緒困擾時皆可使用。 4. 公司聘用視障按摩師，每周兩次為

		員工安排按摩舒壓。
員工滿意度調查	為了更了解所有同仁在工作環境、制度、溝通與福利等各方面的感受與需求，公司實施匿名制「員工滿意度調查」。透過全體員工的意見回饋，做為改善工作環境與制定未來措施的重要參考。	公司員工所提供之滿意度調查回饋表，其回饋資料包含各種面向，公司針對員工回饋資料審慎評估可行性。對於意見實現應屬可期。 2025 年員工滿意度調查回收率達 75.25%。
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
員工薪資與福利	1. 增加員工持股信託獎勵金總支出 2. 制定優於法令或新增員工照顧及健康促進措施 3. 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。	1. 透過增加員工持股信託獎勵及完善薪資制度，強化員工對企業的信任與歸屬感，有助於降低離職率並穩定組織人力。 2. 藉由新增健康促進相關措施，支持員工身心健康，進一步提升工作效率與整體滿意度。 3. 透過績效獎金架構之優化，強化獎勵公平性，使員工表現與獎勵更具連結性，提升工作動能並吸引優秀人才。
人才培育與發展	1. 提升整體員工專業素質與永續能力：藉由年度訓練時數提升、氣候變遷課程導入及跨領域證照培訓，強化員工面對永續與產業變化的能力。 2. 培養多元與專業人才庫：透過取得專業證照（如理財/金融業相關證照）與進階課程，累積公司具備多元技能之人才，	4. 2025 年度員工平均受訓時數 >28 小時 / 人，全體員工進行氣候變遷相關教育訓練 >1 小時。 5. 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

	提升企業競爭力。 3. 促進學習文化深化與長期人才發展：持續提升訓練費用與每年平均訓練時數，協助員工職涯成長並支撐公司長期發展。	進行氣候變遷相關教育訓練 >1.5 小時。 6. 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。
--	--	--

二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明 (每項措施說明字數請控制於 200 字內)	推動成效
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。	1. 提供環境保護相關保險商品: ● 交通保障: 電動車保險、微型電動二輪車保險 ● 能源發展: 工程綠能設備保險 ● 農、漁業: 棗天氣參數保險 ● 天災保障: 地震保險、颱風及洪水保險 2. 提供微型保險，幫助弱勢組群: 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。 3. 高齡友善保險與服務：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。 4. 同時，為打造更貼近高齡與身心障礙者需求的友善服務環境，自 2023 年起設立「身心障礙暨樂齡服務專線」，並依循《保險業金融友善服務準則》設立網站「金融友善服務專區」。
多元客戶服務	客戶滿意度調查：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。	1. 客服人員滿意度：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。2025 年滿意度為：99.5% 2. 理賠滿意度：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。2025 年滿意度為：97.9% 3. 道路救援滿意度：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。。2025 年滿意度為: 97.4%
	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。。
	數位轉型：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。	2025 年網路投保平台的會員數成長 52%、簽單保費成長 49%。 2025 年 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。
	失智友善推動及體驗活動，提供失智長者與家屬安心的金融服務環境	1. 總公司及分公司申請加入失智友善組織，截至 2026 年第一季已有 9 個單位業完成組織所提供之教育訓練。 2. 預計於 2026 年第二季舉辦高齡與失智教育訓練及體驗活動
新增回饋措施	措施說明及推動規劃	預期成效
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。	1. 開發或增加低碳產品和服務:提供符合低碳需求之相關主題商品，針對各項綠色保險商品、服務或氣候變遷相關客戶方案。例如：綠能電力保險、天然保險等。

		2. 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。 3. 設立「高齡暨弱勢族群」投保專線與數位導引系統。
數位轉型	1. 優化網路投保寵物險的操作流程。 2. 強化網路投保平台會員登入及交易的安全性。 3. 運用淺顯易懂的廣宣內容來傳遞保險知識。 4. 提高網路投保的電子保單及條款使用率。 5. 中長期將針對「電動車」、「綠能」等未來趨勢推出更多網路保險商品。	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。
多元客戶服務	1. 規劃申訴管理流程導入 ISO 10002 國際標準認證並取得證書 2. 簡訊發送客戶滿意度調查 3. 官網上建置健傷險及旅平險理賠進度查詢 4. 提供多國語言之強制險相關權益提醒 5. 推動車險及住火險要保書及理賠申請書放大字體版本。	1. 提升客訴案件處理程序及管理機制，優化客戶服務品質 2. 為提供客戶更優質的服務，擬針對個人險理賠客戶建置簡訊發送問卷連結，進行客戶滿意度調查 3. 提供客戶便捷的理賠進度查詢方式，提升客戶滿意度。 4. 協助外籍人士與弱勢族群充分瞭解基本保險保障。 5. 因應高齡化社會趨勢，促進包容性金融服務

三、對社會大眾(如年輕族群、弱勢族群、中小企業...等)

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明 (每項措施說明字數請控制於 200 字內)	推動成效
關懷弱勢/ 高齡者、身心障礙	公司自發性運用自身資源、影響力，以捐款、舉辦公益活動並動員員工人力、捐贈物資等方式回饋社會，透過公益參與，能夠幫助社會中資源較匱乏的團體，使弱勢族群能夠獲得的照顧及保障。同時，也支援多個慈善團體，並積極參與相關單位舉辦的活動，其中不乏園遊會、家庭活動、健走以及運動賽事，在做公益的同時，也能凝聚員工及其家人的向心力，希望對社會帶來更多正向的影響力。	2025 年同仁參與公益活動時數達 956 小時。
	提供到府服務、快速通道、愛心鈴服務、輔具、手語服務等友善服務措施，友善弱勢與高齡族群。	提供弱勢與高齡族群適當之友善服務措施，增加金融友善服務環境，確保客戶可以得到最貼心與溫暖的服務。
	贊助公益演唱會，主題為「讓奉獻成為一種榮耀」，活動對象主為年長者，旨在傳遞「孝順與奉獻」的重要價值。現場邀請多位資深藝人帶來溫暖動人的演出，讓長者在熟悉的旋律中獲得回憶與感動。	2025 年共贊助 13 場公益演唱會，透過此次參與，向社會表達對長者的尊重與關懷，也鼓勵更多人重視家庭情感與互助。未來我們也將持續投入公益，讓愛與奉獻的力量延續。
	公司設置金融友善線上服務專區。 1. 身心障礙樂齡服務專線提供服務，讓溝通管道更為順暢有利身心障礙及 65 歲以上客戶獲得相關資訊、服務等措施。 2. 設立手語視訊翻譯服務，為聽障朋友開啟無障礙的溝通橋樑，提供更友善、更貼心的金融環境。	1. 金融友善服務專區所提供服務項目，據統計每月皆有身心障礙或高齡客戶進線尋求服務。2025 年身心障礙暨樂齡專線通數共計 28 通 2. 手語視訊翻譯服務，相關資訊皆揭露於旺旺友聯官方網站。
普惠金融/	1. 強化保險教育宣導及推保險知識普及。不定期舉辦	1. 2025 年受金融反詐宣導人數超過

學生、社區里民、弱勢團體	保險教育訓練課程講座，向大眾宣傳正確的保險商品概念。 2. 為了讓容易被傳統金融忽視的偏鄉及弱勢團體享有保險服務，公司也藉由捐助微型保險之保費，發揮保險助人的精神，為弱勢民眾撐起基本保障。	1000 人。 2. 2025 年微型保險捐贈 13 個社福團體共 14 張微型保單，捐贈保費金額達 46 萬元。
	1. 關注民眾健康與永續發展議題 2. 積極宣導反詐騙，提升社會大眾對詐騙手法之辨識能力與風險意識。	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
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
環境保育/ 生態面及生物物種	積極與環境保護及生物多樣性的單位團體接洽合作，運用公司自身資源、影響力，以捐款、並動員人力參與支援相關公益活動。	透過舉辦活動讓員工了解氣候變遷對環境所造成的影響，除了相關知識的導入之外，對環境改善及維護更盡一份心力。
普惠金融/ 高齡長者、弱勢團體	為提升微型保險承保人數，並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。	1. 提升保障覆蓋率：增加偏鄉及弱勢族群的保險可近性，提升微型保險投保人數。 2. 縮減保險落差：透過定點及巡迴服

		務，提高高齡長者與弱勢群體的投保便利性。 3. 強化社會安全網：藉由低保費、簡易保單的長照與高齡意外險，提升民眾基本保障。
--	--	---

四、其他

現有回饋措施/回饋對象	措施重點說明 (每項措施說明字數請控制於 200 字內)	推動成效
	1. 2.	
新增回饋措施/回饋對象	措施說明及推動規劃	預期成效
	1. 2.	

聯絡人資訊

姓名	單位	職稱	E-MAIL	聯絡電話
翁尚怡	行銷企劃部	一級專員	Sunny.Weng@wwunion.com	(02) 2776-5567 ext.779