

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	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。	<ol style="list-style-type: none"> 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。	<ol style="list-style-type: none"> 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、

		<p>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。</p> <p>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，2024 年共 17 位同仁提出申請。</p> <p>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。2024 年分別有 26 與 35 位同仁提出相關申請。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
● 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	1. 2024 年公司內、外部訓練每人每年

	<p>晉升之參考依據。</p> <p>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。</p>	<p>平均 33.53 小時；總參訓時數為 37,487.1 小時；總開課堂 294 堂；總參訓人次 21,612 次。</p> <p>2. 2024 年度補助 15 人，共 9 位取得「永續金融證照」(基礎能力)、1 位取得「永續金融證照」(進階能力)。</p>
● 表彰在友善服務方面表現突出的員工	<p>官網友善專區定期揭露客戶來電表揚理賠同仁訊息。</p>	<p>表彰在友善服務方面表現突出的員工，透過正向激勵機制建立以客戶導向的服務文化。</p>
● 設置員工休息室	<p>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。</p>	<p>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。</p>
● 注重員工健康情形	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>計有 75 位同仁參與施打工費疫苗，並有 42 位同仁申請自費疫苗補助。</p>
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	<p>1. 增加員工持股信託獎勵金總支出</p> <p>2. 制定優於法令或新增員工照顧及健康促進措施</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>

		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，強化獎酬公平性，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，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。	1. 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。 2. 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。 3. 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。
● 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。

二、針對消費者

現有回饋措施	措施重點說明	推動成效
--------	--------	------

<p>● 綠色及普惠金融</p>	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供環境保護相關保險商品:如微型電動二輪車強制險，農業保險(棗天氣參數保險)，住宅地震險及輕損地震險。 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。2024 年共承保 3,290 名保戶，總承保金額約 13 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，2024 年保費收入達 2,583 萬元。同時，為打造更貼近高齡與身心障礙者需求的友善服務環境，自 2023 年起設立「身心障礙暨樂齡服務專線」，並依循《保險業金融友善服務準則》設立網站「金融友善服務專區」。
<p>● 多元客戶服務</p>	<p>客戶滿意度調查: 公司每月針對車險已決賠案隨機抽出 100 件，致電客戶進行滿意度調查，了解理賠服務過程是否仍有改善之處，並參酌相關建議後，於每月申訴檢討會議中提出精進理賠服務。</p>	<p>透過每月申訴檢討會議，持續改善及優化理賠作業，對於表象良好員工給予適度嘉獎，對於需改善項目則予以宣導改善。</p>

	車險理賠報案平台: 官網上建置車險理賠報案平台, 提供客戶更多元便捷的理賠報案方式。	報案平台上線後每年透過線上報案申請理賠案件超過 500 件。
	官網理賠進度查詢: 官網理賠服務專區增設理賠進度查詢, 提供客多元理賠進度查詢管道。	提供客戶便捷的理賠進度查詢方式, 提升客戶滿意度。
	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。	2024 年網路投保平台的會員數成長 53%、簽單保費成長 60%。 2024 年 Line 官方帳號的好友數增加 3,814 人、Facebook 粉絲專頁的粉絲數增加 1,434 人、YouTube 頻道粉絲訂閱數達 1,140 人。
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	<p>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。</p> <p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 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	<ol style="list-style-type: none"> 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. 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。

三、針對社會大眾(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	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。	2024 年共辦理 11 場公益活動，員工擔任志工人數將近 500，公益時數更達 600 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。	2024 年共贊助 12 場演唱會，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。	透過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。
● 普惠金融/學生、社區	強化保險教育宣導及推保險知識普及。不定期舉辦保	2024 年普惠金融活動共辦理 9 場，受

里民、弱勢團體	險教育訓練課程講座，向大眾宣傳正確的保險商品概念。 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。	宣導人數超過 600 人。微型保險捐贈 9 個弱勢團體及身心障礙團體共 12 張保單，捐贈保費金額達 66 萬元。
● 贊助藝文活動/舉辦相關活動單位	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。	2024 年贊助 4 場藝文活動，包含書法、銅雕、學生繪畫夏令營及以「廟會、廟繪」為主題的繪畫新秀比賽。
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。