

利害關係人關注議題及溝通管道報告

台名保經依產業特性，並參考 AA1000 利害關係人議合標準 2015 年版 (Stakeholder Engagement Standard, AA1000 SES 2015) 之五大原則，依照利害關係人對本公司的(1)依賴性 (Dependency)、(2)責任(Responsibility)、(3)張力/關注(Tension)、(4)影響力(Influence)、(5)多元觀點(Diverse Perspectives)，鑑別出本年度 7 大利害關係人，包括(1)員工、(2) 投資人與股東、(3)客戶、(4)供應商或其他通路夥伴、(5)政府機關、(6)非營利組織/當地社區、(7)CSR 專業機構。為了解利害關係人所關注之議題，並確認其影響範圍及衝擊程度，我們按內部考量、產業狀況、產業鏈實務及利害關係人建議，確認各項關注議題對經濟、環境和社會的衝擊程度，最後將所鑑別出重大主題納入永續報告書中進行資訊揭露，以供所有利害關係人評價與決策。

回應利害關係人關注事項

1. 蒐集利害關係人關注議題：台名保經為確實蒐集所有利害關係人對本公司關注議題類別，並進行後續分析與回應，藉由召開內部會議，蒐集平時與各利害關係人透過會議面談、電話訪問、意見信箱，或是各式業務互動、交流時所得知之關注方向，同時參考 GRI 準則期待組織揭露之特定主題，將廣泛的議題內容，聚焦為涵蓋經濟、環境、社會等層面之關鍵議題，進行後續分析與重大主題之鑑別。
2. 透過專家與專業團體取得外部關注趨勢資訊：我們另委託中山大學企業社會責任講師，及領導力企管專業顧問群團隊等具適當資格之專家團體，依本公司產業屬性，提供組織外部利害關係人對各類議題之關注程度，交叉比對議題對經濟、環境和社會的衝擊程度，得出重大議題於報告書中的適當排序。
3. 審慎評估後決議重大主題：確認本公司 2021 年度之重大議題共計 10 項，並針對各項重大議題對組織營運之重要性、衝擊範圍，與本公司對該重大主題之政策、承諾、目標、責任、資源、具體行動等，逐一於永續報告書中揭露。

除上述標準流程之外，我們同時在官網設立利害關係人專區，提供與利害關係人溝通及聯繫的專屬電子信箱：appeal@tabc.com.tw，對於重大主題相關資訊，如有任何疑問、建議或甚至是申訴事項，都可藉由此信箱保持暢通及良好的互動。

▼利害關係人關注議題和溝通方式、頻率與特定程序表

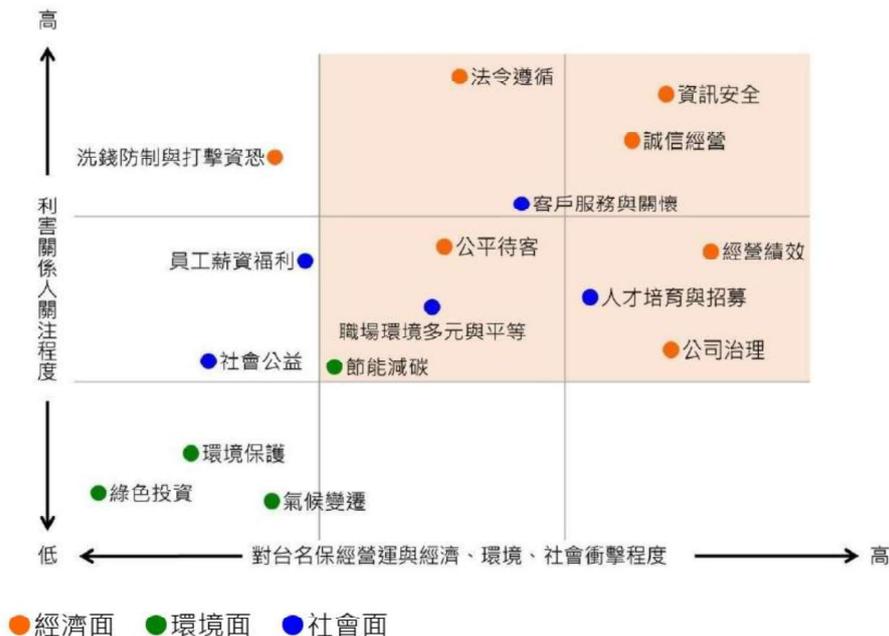
利害關係人	對台名保經的意義	關注議題	主要溝通管道與頻率	溝通重點與績效
員工	員工為台名保經最重要的資產，提供多元化的溝通管道，用心傾聽員工建議，建構各項教育訓練課程，落實人才培育，給予員工公平對待及平等機會，讓員工能夠擁有良好的職涯發展。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效 ■ 員工薪資福利 ■ 職場環境多元與平等機會 ■ 人才培育與招募 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 主管工作會議(內勤)：每月召開 1 次 ■ 勞資委員會會議(內勤)：每季召開 1 次 ■ 職工福利委員會會議(內勤)：每季召開 1 次 ■ 績效評量(內勤)：每年 1 次 ■ 員工滿意度調查：每年 1 次 ■ 線上與實體教育訓練：不定期 ■ 內勤勞資互動信箱 / 外勤 talk168 信箱：不定期 ■ 「壹週看」影片：每週 1 次 ■ 業務整合系統：不定期 ■ 外勤主管業務會議：依不同職級之會議頻率不同 / 每月 / 每季 / 每半年 ■ 台名小幫手 LINE@：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 因應 Covid-19 疫情，制訂並啟動內勤同仁居家辦公管理辦法，並增設「防疫照顧假」及「疫苗接種假」。 ■ 辦理內勤員工績效評量，做為分紅、晉升及調薪依據。 ■ 新設立「台名小幫手」LINE@ 溝通管道，提升互動溝通效能。 ■ 啟用線上學習平台「數位學堂」，提供員工多元化課程，提升保險專業，強化法規意識等。
投資人與股東	落實公司治理及穩健的經營績效，是投資人與股東關注的議題。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 經營績效 ■ 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 董事會：每年 6 次 ■ 股東會：每年 1 次 ■ 年報與財務報告：每年 1 次 ■ 企業網站：不定期 ■ 各地服務據點：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 定期於揭露完整透明的資訊，以加深對台名經營的信賴感與信心。 ■ 公司治理評鑑名列上櫃公司前 20%
客戶	自成立以來，以「經營永續的幸福感」為理念，以客戶的需求為出發點，致力提供客戶全方位完善的保障，也提供專業與暖心的服務。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 誠信經營 ■ 公平待客 ■ 客戶服務與關懷 ■ 資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 0800 客戶服務專線：不定期 ■ E-mail：不定期 ■ 企業網站：不定期 ■ LINE@官方帳號：不定期 ■ 社群平台：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 依據公司業務特性選定「新契約服務」及「售後服務」兩大類，於 2021 年度新契約及售後服務的客戶中抽樣進行電話訪問，經統計，95.34% 的客戶對本公司業務人員提供的服務表示滿意。
供應商或其他通路夥伴	落實供應商管理，在與供應商或其他通路夥伴合作過程中，納入 ESG 議題，共同為永續未來努力。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效 ■ 客戶服務與關懷 ■ 資訊安全 ■ 節能減碳 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 電話 / E-mail：不定期 ■ 會議：不定期 ■ 契約條文：不定期 ■ 公文 (通路夥伴)：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 與合作夥伴一起在日常營運中，力行友善環境、減少產生負面衝擊。
政府機關	金融保險業為高度監管行業，台名保經嚴格遵循政府機關相關法令，並強化內部法令宣導，以健全業務經營及穩定發展。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 經營績效 ■ 誠信經營 ■ 法令遵循 ■ 資訊安全 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公文 / 電話 / E-mail：不定期 ■ 研討會 / 座談會：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 積極參與會議、研討會等活動，配合政府政策並遵守相關法規，以雙向溝通與合作，提供社會正能量
非營利組織/當地社區	秉持「取之於社會，用之於社會」的精神，落實企業社會責任，將資源投入於社會公益當中，用實際行動為社會盡一份心力。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效 ■ 客戶服務與關懷 ■ 社會公益投入與參與 ■ 環境保護 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公益活動：不定期 ■ 電話 / E-mail：不定期 ■ 企業網站：不定期 ■ 社群平台：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公益行動多元化，投入十多項公益項目，將資源發揮最大效益。 ■ 榮獲保險信望愛-最佳社會責任獎優選。

利害關係人	對台名保經的意義	關注議題	主要溝通管道與頻率	溝通重點與績效
CSR 專業機構	可以透過專業機構以專業角度審視報告書，並回饋在 ESG 各項議題的建議，讓台名保經在永續發展上做得更好。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 經營績效 ■ 職場環境多元與平等機會 ■ 社會公益投入與參與 ■ 氣候變遷影響 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 企業網站：不定期 ■ 電話 / E-mail：不定期 ■ 永續報告書參獎：不定期 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 積極與專業機構合作並接軌國內外標竿企業，強化永續推動成效。 ■ 榮獲 TCSA 台灣企業永續獎金融及保險業類 企業永續報告獎銅獎。

關注議題重大性分析

台名保經針對 7 大類利害關係人採取不同的議合形式，包括單向、雙向、一對多或多對一等，並以線上問卷方式分別調查 7 類利害關係人對各項永續議題關注程度，2021 年共回收 230 份問卷；以及請公司高層主管依據經濟、環境與社會三個面向對公司營運衝擊程度進行問卷調查，共回收 14 份問卷。同時就關注及衝擊程度問卷進行分析，並同步訪談公司高階主管與企業永續發展小組共同討論，依據永續性脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性，進行鑑別、排序、確證、檢視，確認台名保經 2021 年度的 10 項重大議題，相較於上一個報告書報導期間，重大主題和主題邊界無重大改變。

▼ 重大議題矩陣圖



▼ 重大主題及衝擊範圍與涉入程度

●直接衝擊 ○促成衝擊 ▲商業衝擊

重大議題	對應 GRI 重大主題	對營運的重要性	衝擊範圍							
			組織內		組織外					
			台名保經	員工	投資人與股東	客戶	供應商或其他通路夥伴	政府機關	非營利組織/當地社區	CSR 專業機構
公司治理	自訂主題	公司治理是營運最重要的機制，台名保經持續遵循公司治理原則，強化董事會職能，並以高標準的公司治理方針，確保董事會有效運作，以保障股東權益。	●	●	●			○		
誠信經營	GRI 205-1 GRI 205-3	董事會與管理階層積極落實誠信經營政策及反貪腐經營方針，打造廉潔誠信的經營環境，實現企業永續發展的目標。	●	●	●			○		
經營績效	GRI 201-1	成長的營收與財務績效的拓展是企業永續經營的根基，台名保經致力於創造更高的經濟價值以回饋我們的股東、投資人等利害關係人。	●	●	●	○	▲		○	▲
法令遵循	GRI 419-1	台名保經之所以能穩健成長與永續經營，是以落實法規遵循為基礎，嚴禁違反法律、法規、合約之情事發生，善盡公司應負義務。	●	●				●		
公平待客	自訂主題	透過制定及定期宣導「公平待客原則」內部規範，持續維護客戶權益與提升客戶滿意度，提高服務品質，增加業務拓展競爭力。	●			●	▲	○		
資訊安全	GRI 418-1	嚴格遵守「個人資料保護」，除了強化教育訓練與宣導外，還通過 ISO / IEC 27001 : 2013 資訊安全管理系統驗證，以落實公司內外部人員的個資安全。	●	●		●	▲			
客戶服務與關懷	自訂主題	因應產業發展趨勢，持續深耕客戶關係、強化溝通，以滿足客戶的需求並獲得支持與肯定。	●	●	○	●			○	○
職場環境多元與平等	GRI 405-1	台名保經重視每一個員工與承攬關係的夥伴，所以我們定期檢視相關規範及環境，透過友善且安心的工作與環境，來凝聚對台名保經的向心力。	●	●			○		○	▲
人才培育與招募	GRI 404-1	人才培育與招募是加速企業發展與成長的關鍵，規劃各階培訓課程，線上線下同步進行，透過多元學習方式培育優秀人才，另透過產學合作與各項活動及穩健的制度來招募業務菁英。	●	●						
節能減碳	GRI 302-1 GRI 302-3 GRI 305-2 GRI 305-4	透過推動各項節能減碳措施及行動方案，降低企業營運所造成的環境衝擊與營運成本。	●	▲			▲			▲

利害關係人聯繫資訊

利害關係人	姓名	信箱
媒體	黃怡綾	elaine@tabc.com.tw
員工	黃怡綾	elaine@tabc.com.tw
產業公會	楊心華	minnie@tabc.com.tw
政府機關	楊心華	minnie@tabc.com.tw
投資人及股東	溫馨儀	dorris.wen@tabc.com.tw
供應商(保險公司)	羅淑芬	joyce@tabc.com.tw
社會團體	謝佩璇	sharon.hsieh@tabc.com.tw
保戶	林秀倫	hsiulunlin@tabc.com.tw