

## 重大主題分析

台名保經參考 GRI 準則、SASB 準則所列之永續議題，並依AA1000當責性原則（AA1000 Accountability Principle, 2018），透過包容性、重大性、回應性、影響性等 4 大原則鑑別重大主題，再依循 GRI 通用準則 2021 版之要求將其排序，並逐一揭露各重大主題的衝擊情形、管理策略及實務狀況；亦據此結果校準台名保經的永續發展目標及策略，強化外部溝通的有效性。

永續議題蒐集	利害關係人議合	評估營運衝擊	鑑別重大主題	檢驗重大主題	確立重大主題
依國家政策趨勢及各種國際準則、評比及倡議蒐集與台名保經營活動高度相關之永續議題	<ul style="list-style-type: none"> <li>鑑別出7大利害關係人</li> <li>召開2次會議蒐集利害關係人關注議題，並聚焦為 17 項關鍵議題</li> </ul>	邀請各部門經理級以上之主管14名及利害關係人（員工、客戶、供應商）105名對17項關鍵議題進行衝擊度評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>將衝擊度調查問卷所蒐得之結果進行分析、排序</li> <li>2022年共計鑑別出10項重大議題</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>委請外部顧問共同檢視、檢驗相關程序、標準之合適性</li> <li>確認重大主題的完整、包容、宏觀性</li> </ul>	10項重大主題經永續發展委員會核准後確立

### 利害關係人議合

#### • 利害關係人鑑別與選擇

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 SES2015）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。

為全面了解利害關係人的關注議題，我們藉由各式雙向且持續的管道，與各類利害關係人積極溝通，蒐集並回應其所關注之議題，再按內部考量、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，最後將鑑別出的重大主題納入報告書中進行資訊揭露，以供所有利害關係人評價與決策。

### 利害關係人溝通方式、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	2022年度溝通重點與績效
員工	將員工視為最重要的資產，提供多元化的溝通管道，傾聽建議，建構各項訓練課程，落實人才培育，並提供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"> <li>經營績效</li> <li>員工薪資福利</li> <li>職場環境多元與平等機會</li> <li>人才培育與招募</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>主管工作會議(內動)：每月 1 次</li> <li>勞資委員會(內動)：每季 1 次</li> <li>職工福利委員會(內動)：每季 1 次</li> <li>績效評量(內動)：每年 1 次</li> <li>教育訓練：依訓練對象及屬性不同，頻率涵蓋每週至每年</li> <li>內動勞資互動信箱 / 外動 talk168 信箱：不定期</li> <li>「壹週看」影片：每週 1 次</li> <li>業務整合系統：不定期</li> <li>外勤主管業務會議：依會議對象及性質不同，頻率涵蓋每週至每年</li> <li>台名小幫手LINE@：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理內動員工績效評量，做為分紅、晉升及調薪依據。</li> <li>持續透過「台名小幫手」LINE@溝通管道，提升互動溝通效能。</li> <li>持續透過線上學習平台「數位學堂」，提供內勤同仁與外勤夥伴多元化課程，提升保險專業，強化法規意識等。</li> </ul>
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"> <li>公司治理</li> <li>經營績效</li> <li>誠信經營</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會：每年 6 次</li> <li>股東會：每年 1 次</li> <li>年報與財務報告：每年 1 次</li> <li>企業網站：不定期</li> <li>各地服務據點：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期揭露完整且透明的資訊，以加深對台名經營的信賴感與信心。</li> <li>公司治理評鑑名列上櫃公司前 20%</li> </ul>

註：員工包括內勤正職員工及外勤承攬團隊。

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	2022年度溝通重點與績效
客戶	自成立以來，以「經營永續的幸福」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"> <li>誠信經營</li> <li>公平待客</li> <li>客戶服務與關懷</li> <li>資訊安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關懷抽樣電話：每週</li> <li>0800 客戶服務專線：不定期</li> <li>E-mail：不定期</li> <li>企業網站：不定期</li> <li>LINE@官方帳號：不定期</li> <li>社群平台：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年新契約及售後服務客戶抽樣電話，滿意度 93%</li> </ul>
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"> <li>經營績效</li> <li>客戶服務與關懷</li> <li>資訊安全</li> <li>節能減碳</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>電話 / E-mail：不定期</li> <li>會議：不定期</li> <li>契約條文：不定期</li> <li>公文（通路夥伴）：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
政府機關	金融保險業為高度監管行業，台名保經也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"> <li>公司治理</li> <li>經營績效</li> <li>誠信經營</li> <li>法令遵循</li> <li>資訊安全</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公文 / 電話 / E-mail：不定期</li> <li>研討會 / 座談會：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>經營績效</li> <li>客戶服務與關懷</li> <li>社會公益投入與參與</li> <li>環境保護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益活動：不定期</li> <li>電話 / E-mail：不定期</li> <li>企業網站：不定期</li> <li>社群平台：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公益行動多元化，投入十項公益項目，將資源發揮最大效益。</li> <li>榮獲華山基金會守護大天使、台灣血液基金會捐血績優團體。</li> </ul>
CSR 專業機構	透過專業機構審視報告書，並提供 ESG 各項議題與措施的回饋建議。	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>經營績效</li> <li>職場環境多元與平等機會</li> <li>社會公益投入與參與</li> <li>氣候變遷影響</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業網站：不定期</li> <li>電話 / E-mail：不定期</li> <li>永續報告書參獎：不定期</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極與專業機構合作並接軌國內外標準企業，強化永續推動成效。</li> <li>榮獲 TCSA 台灣企業永續獎 企業永續報告獎金級及保險業第二類銀級獎。</li> </ul>

## 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	林靜雯	shino@tabc.com.tw
保戶	林秀倫	hsiulunlin@tabc.com.tw