

# 利害關係人議合

## 利害關係人群體鑑別與選擇

針對所議合的利害關係人，台名保險經紀人股份有限公司（在本報告書中簡稱「台名保經」、「台名」、「本公司」、「我們」）籌劃嚴謹的鑑別與選擇方法。

首先由本公司企業社會責任辦公室小組成員透過內部會議，激盪出各種可能的利害關係人，包括員工、投資人、政府、客戶、供應商、非營利組織、媒體、社區、競爭者，並依循全球性非營利組織 AccountAbility 所制定的 AA1000 利害關係人議合 2015 年版（AA1000 Stakeholder Engagement Standard，簡稱 AA1000 SES 2015）所含括的責任、影響力、張力、依賴及不同觀點這 5 項標準，針對所有利害關係人執行鑑別程序與重要性評分，最終獲得優先議合的 7 大類利害關係人。經過鑑別程序後，本報告年度進行議合的利害關係人群體共有 7 大類，包括（1）員工、（2）股東、（3）客戶、（4）供應商、（5）政府、（6）非營利組織 / 當地社區以及（7）CSR 專業機構。

台名保經雖無成立工會組織，但仍遵循政府勞工法令，定期舉行勞資會議進行雙向溝通與集體協商，更依據《勞動基準法》第 83 條以及《勞資會議實施辦法》，每季舉辦勞資會議，必要時得以召開臨時會議，針對促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題進行雙方討論。

此外，我們也遵循《勞動基準法》第 56 條，勞工

退休準備金監督委員不定期舉行會議商討，必要時得以召開臨時會議，會議內容聚焦在勞工退休準備金提撥數額查核、資金儲存與支用查核及勞工退休金給付數額。

## 利害關係人議合方式、頻率與特定程序

針對鑑別出來的 7 大類利害關係人，台名保經分別採取不同的議合形式，包括單向、雙向、一對多或多對一等，詳細內容參照利害關係人議合方式、頻率與特定程序表。這份問卷的議合程序，是特別為了編製此報告而進行。

## 回應利害關係人的標準流程

台名保經各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人議題。本公司透過問卷回收與加權統計，取得利害關係人議合所提出之重大主題。接著對應 GRI Standards 指標，以重大主題排序的方式呈現。以下是我們回應利害關係人，以及重大主題分析過程與方法的標準流程：

- 各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人議題。
- 各部門主管定期向高階管理階層，匯報利害關係人關切主題與未來計畫。
- 籌組企業社會責任辦公室小組，分析各主題對公司的衝擊。
- 參閱全球市佔率前 5 名之國外先進同業 CSR 網站、報告書近 1 千頁文獻，並彙整近 200 頁

PPT 簡報，間接觸及許多的相同產業利害關係人所提出之關鍵主題（Key topics）與關注事項，以符合 GRI 101 基礎 Foundation：2016 10 大資訊報導原則。

- 本公司依據跨部門討論與重大性議題分析，並與相同產業內的標竿領導者進行比較，觀察哪些議題是國外先進同業所看重的，進而逐一自我調整與修正。這份廣泛的基礎比對，可為企業提供更貼近真實情境的營運狀況，反映本公司在產業中的位置，並以企業經營策略為基礎，協助設定目標。
- 經由內部持續議合方式，企業社會責任辦公室向最高管理階層匯報議合結果，釐清揭露的重大主題及內外部邊界，以及本公司將如何回應。

- 舉辦內部稽核，審查對外公開資訊已經擁有充足的支持性證據。
- 針對內部議合的過程與結果，皆留下電子或紙本形式的會議紀錄，必要時可作為第三方查證的佐證資訊。
- 確認本年度議題揭露範疇與邊界後，最終透過報告書或正式新聞稿，公開回應利害關係人關注事項。

除了上述標準流程之外，本公司於官網上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信箱：[appeal@tabc.com.tw](mailto:appeal@tabc.com.tw)，對於相關的各項議題，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	關注議題彙整
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 營收拓展 · 法令遵循 · 氣候變遷行動</li> <li>· 穩健營運 · 客戶服務 · 社會公益</li> <li>· 友善職場 · 客戶隱私</li> </ul>
股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 營收拓展 · 穩健營運 · 客戶服務</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 營收拓展 · 穩健營運 · 客戶隱私</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 穩健營運 · 客戶隱私 · 友善職場</li> <li>· 氣候變遷行動 · 客戶服務</li> </ul>
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 營收拓展 · 法令遵循 · 社會公益</li> </ul>
非營利組織 / 當地社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 穩健營運 · 社會公益 · 友善職場</li> <li>· 客戶服務</li> </ul>
CSR 專業機構	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 營收拓展 · 客戶服務 · 穩健營運</li> <li>· 氣候變遷行動 · 友善職場</li> </ul>

# 重大利害關係人之 溝通形式與頻率

## 1. 員工

### 1.1. 內勤正職員工

1.1.1. 職工福利委員會，定期召開會議研擬增進員工福利事項。

1.1.2. 勞資委員會，定期召開勞資會議，提供員工意見表達及勞資雙方溝通管道。

1.1.3. 不定期舉行員工問卷調查。

1.1.4. 每月更新最新消息於企業官網。

### 1.2. 外勤承攬團隊

1.2.1. E 化平台：重要訊息公文即時公告更新。

1.2.2. 線上宣導影片「壹週看」：每週將主管機關公告、法規解釋、新商品或商品停售等新訊息，編輯為多媒體影音格式文件，並透過線上播放的方式，讓業務同仁正確接收營運總部公告。

1.2.3. 定期會議：每週舉行一次單位晨會、每季舉辦處經理職級以上業務主管經營管理會議。

1.2.4. 啟動台名 E-agent 平台：利用電子商務推廣保險商品，即時並完整地全台業務同仁傳遞產品資訊。

1.2.5. 社群媒體 LINE 群組「台名行動投保互動學習平台」：對於行動投保有任何問題的外勤承攬人員，透過群組即時溝通討論，或提出行動投保系統功能的優化建議，以提供客戶最快、最優質的服務。

1.2.6. Facebook 粉絲團及各社團、「台名保險經紀人股份有限公司」LINE@ 官方帳號，以及台名 E 化 APP：提供台名保經最新新聞報導、優惠活動、金融保險或財經界的重要新聞，外勤承攬團隊也可藉由 APP 串聯的「ii Safe 行動投保平台」，為保戶搭配最佳的商品組合，並讓保戶清楚看見投保相關畫面，同時快速完成線上投保，進一步了解保單受理狀態。

2. 股東：每月公告營收狀況，每年編製股東會年報，揭露營運狀況與財務績效。同時設有發言人和代理發言人制度，以及股務專責人員處理相關投資人業務。

3. 客戶：在每日營運活動中，本公司專責人員皆與客戶保持高度溝通聯繫。包括電話、E-mail 與手機 APP 即時通訊軟體。

4. 供應商：即各家保險公司。在每日營運活動中，專責人員皆與保險公司保持聯繫。舉例來說，當新客戶遞件《要保書》，以及尋求保戶理賠等相關服務時，透過電話會議或 E-mail，立即與相關保險公司洽談。

5. 政府：金融監督管理委員會保險局、檢查局、證券櫃檯買賣中心。當本公司接到公文時，於法定時間內回覆書面報告。

6. 非營利組織／當地社區：內部專責單位與公益受贈單位藉由電話與 E-mail 聯繫，每年執行一次以上。

### 7. CSR 國內外專業機構：

7.1. 聯合國永續發展目標 2019 進展報告書（The Sustainable Development Goals Report）。

7.2. 美國道瓊 2019 永續指標（Dow Jones Sustainability Indices Review Results, DJSI）。

7.3. 世界經濟論壇（WEF）公布年度「全球風險報告」（Global Risks Report）。

7.4. 國內重大 CSR 獎項，包括天下企業公民獎、遠見企業社會責任獎，以及台灣企業永續獎（Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA）。CSR 專業機構每月釋出之最新消息。

7.5. 全球市佔率前 5 名保險公司，例如 Aegon N.V. 荷蘭全球保險集團 Sustainability Report。