



利害關係人議合

本公司透過不同的管道蒐集經濟、環境、社會及公司治理等相關議題，參考 GRI Standards、SDGs、PRI、業界報告等特定議題作為利害關係人溝通與回饋的基礎，傾聽、瞭解及分析其需求與期望，並評估永續議題之衝擊性與發生可能性，選出 12 項重大議題，將其列為公司永續經營的目標，並作為本報告書的基礎。

◆ 鑑別利害關係人

公司秉持開放的態度，希望透過與各利害關係人建立緊密溝通的橋梁，在溝通的過程中獲取寶貴建議與指教，了解利害關係人實質需求與期望，鑑別出企業可能面臨之潛在風險與管理機會，不斷修正改進以符合企業永續經營理念。

本報告書依循 AA1000 之利害關係人議合標準進行利害關係人鑑別，以依賴性、責任、影響力、多元觀點及張力等五大面向鑑別出七大類利害關係人，本公司重要利害關係人共計七大類，分別為



與 2021 年度報告書比較，本年度主要利害關係人無重大變動。

◆ 利害關係人溝通管道與成效

永續發展推動小組透過多元管道與利害關係人進行溝通，輔以內部溝通協調與管理階層評估整合，並於永續報告書中揭露各項議題的回應程度與執行成效。

利害關係人	溝通管道與頻率		重大議題	2022 年度溝通重點與績效
員工	每季	勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> • 人才培育與發展 • 人才吸引與留任 	<ul style="list-style-type: none"> • 每季定期召開勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議 • 辦理年度績效考評、員工晉升與調薪作業 • 員工留任率 87.9% • 強化員工溝通管道，傾聽員工心聲，提供具名及匿名申訴管道，並對檢舉資料保密
	每年	績效考評		



利害關係人	溝通管道與頻率	重大議題	2022 年度溝通重點與績效
員工	不定期	職工福利委員會、職業安全衛生委員會、勞工退休金監督管理委員會 多元化教育訓練及課程	<ul style="list-style-type: none"> 人才培育與發展 人才吸引與留任
	常設性	員工內部電子郵件、E 化溝通管道、性騷擾申訴電話	
客戶	常態性	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 永續產品與服務 資訊安全 公平待客與客戶體驗 公司治理與誠信經營 社會參與及公益 	<ul style="list-style-type: none"> 每季定期召開勞資會議與勞工退休金監督管理委員會會議 辦理年度績效考評、員工晉升與調薪作業 員工留任率 87.9% 強化員工溝通管道，傾聽員工心聲，提供具名及匿名申訴管道，並對檢舉資料保密
股東 / 投資人	每季	董事會	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 公司治理與誠信經營 營運風險管理 氣候變遷管理 法令遵循
政府 / 主管機關	不定期	專線、電子信箱及會議、公文函、座談、研討會、公聽會及公開資訊觀測站揭露營運資訊	<ul style="list-style-type: none"> 召開股東會 共召開六次董事會 年度舉辦兩次法人說明會，說明業務績效及策略發展方向 定期公告財務與公司治理資訊
社區 / 非營利組織	不定期	社區關懷活動、協辦公益活動、捐助與贊助	<ul style="list-style-type: none"> 定期更新公開資訊觀測站所揭露之資訊 數位科技之運用及新種業務的發展 落實公平待客原則，獲金管會舉辦 2022 年度公平待客評核結果為產險業排名前 25% 之績優金融機構 獲得 TCSA 台灣永續獎「永續報告類金融及保險業銅獎」
媒體	不定期	專線、電子信箱、社群平台及報章雜誌	<ul style="list-style-type: none"> 社會參與及公益
供應商	定期	供應商評核及合約	<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 氣候變遷管理 法令遵循
		<ul style="list-style-type: none"> 營運績效 營運風險管理 供應商管理 法令遵循 	<ul style="list-style-type: none"> 積極與媒體互動溝通，呈現 ESG 執行成果 刊登保險商品簡介與保險知識等相關訊息 與往來廠商簽立契約時，均將企業社會責任條款載明於合約中 供應商簽署誠信廉潔承諾書



重大議題

↳ 鑑別重大議題

本公司依循 GRI 3 重大主題 2021，參考 GRI、SASB、PRI 等國際永續準則，以及同業關注之重大議題，統整出 17 項永續議題。以問卷形式評估對經濟、環境及人的正負面衝擊程度與發生可能性，共回收 215 份問卷。由永續發展推動小組與外部顧問進行分析討論，最後確立 12 項重大議題，並持續每年定期檢視議題，確保與利害關係人充分溝通，並與產業趨勢與時俱進。重大性分析流程如下：

1	鑑別	蒐集重大議題	本公司參考 GRI、SASB、PRI 等國際永續準則，並分析同業關注之永續議題，共歸納出 17 項永續議題	17 項永續議題
2	分析	評估衝擊性	以問卷方式評估本公司目前各項永續議題的管理作為對經濟、環境及社會的正 / 負面衝擊，及其發生可能性，共回收 215 份重大性問卷。彙整問卷結果並繪製正面衝擊矩陣、負面衝擊矩陣，以及整體衝擊性排序圖	215 份重大性問卷
3	確認	確立重大議題	分析討論問卷結果，並尋求外部專業顧問建議，將整體衝擊性高於平均值之永續議題作為重大議題，共 9 項永續議題；由於「人才吸引與留任」及「社會參與及公益」皆為本公司長期重視之議題，此外「氣候變遷管理」為 SASB 重大議題及金融保險產業之關鍵議題，因此將這三項議題也納入重大議題，最後確立 2022 年度重大議題共 12 項	12 項重大議題
4	審查	每年定期檢視	每年進行檢視，完整呈現公司永續管理之績效，持續強化與利害關係人溝通議合之管道與頻率，積極蒐集相關意見，並納入下一年度議題鑑別之參考，逐步提升報告書的揭露範疇與報告書回應性	每年檢視

◆ 正負面衝擊矩陣

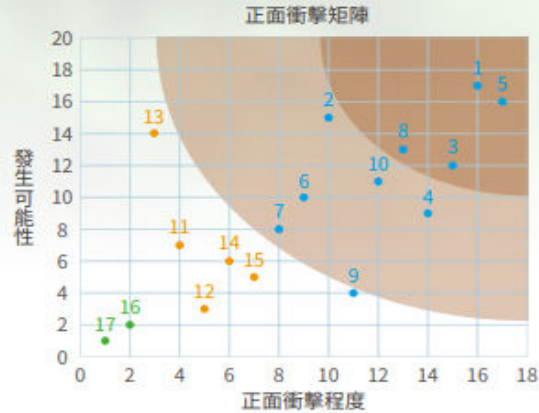
本公司根據 GRI 準則 2021 執行重大性分析，以 1-3 分評估永續議題的正負面衝擊程度及發生可能性，1 分為無潛在衝擊，2 分為具潛在衝擊，3 分為發生實質衝擊。此次衝擊評估結果顯示，本公司對經濟、環境及社會面向不具實質與潛在負面衝擊（平均分數未達 1.67 分），對經濟面則具潛在正面衝擊。

為提升永續議題之衝擊鑑別度，本公司將衝擊程度及發生可能性的平均分數進行排序，繪製正面衝擊矩陣及負面衝擊矩陣，鑑別出具高度潛在正面衝擊之永續議題，以及可能形成潛在負面衝擊之永續議題，持續深化公司對經濟、環境及社會的正面影響，並積極管理排序較高的負面影響議題，降低於短中長期發生負面影響的衝擊性及可能性。

本公司致力加強董事會職能、堅守誠信經營價值，並積極帶動產品數位轉型與創新，提升客戶體驗，因此高度潛在正面衝擊議題分別為「營運績效」、「公司治理與誠信經營」、「數位金融與創新」、「公平待客與客戶體驗」，為經濟 / 治理面帶來正面影響。未來隨著數位平台的交易增加，將提高網路攻擊事件之風險，「資訊安全」相較於其他議題，可能帶來較高的負面衝擊；推出永續產品服務、推動數位轉型已成為產業趨勢，若未跟進創新轉型，將失去同業競爭力，對經濟面造成負面衝擊。

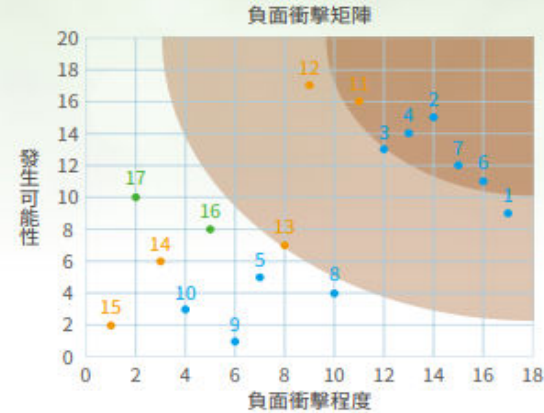


◆ 正面衝擊矩陣圖



1. 公司治理與誠信經營
2. 資訊安全
3. 數位金融與創新
4. 永續商品與服務
5. 營運績效
6. 法規遵循
7. 營運風險管理
8. 公平待客與客戶體驗
9. 供應鏈管理
10. 責任投資
11. 人才培育與發展
12. 人才吸引與留任
13. 產品行銷與資訊透明
14. 員工健康與職場安全
15. 社會參與及公益
16. 氣候變遷管理
17. 能源與排放管理

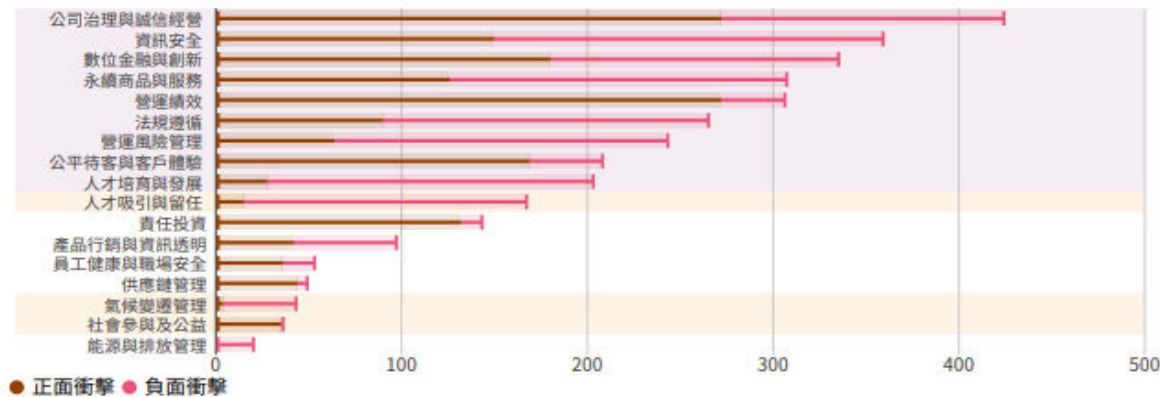
◆ 負面衝擊矩陣圖



1. 公司治理與誠信經營
2. 資訊安全
3. 數位金融與創新
4. 永續商品與服務
5. 營運績效
6. 法規遵循
7. 營運風險管理
8. 公平待客與客戶體驗
9. 供應鏈管理
10. 責任投資
11. 人才培育與發展
12. 人才吸引與留任
13. 產品行銷與資訊透明
14. 員工健康與職場安全
15. 社會參與及公益
16. 氣候變遷管理
17. 能源與排放管理

◆ 整體衝擊程度排序

將衝擊程度及發生可能性之排序分數加成，計算出整體衝擊程度進行排序，取高於平均值共 9 項議題。由於「人才吸引與留任」及「社會參與及公益」皆為本公司長期重視之議題，此外「氣候變遷管理」為 SASB 重大議題及金融保險產業之關鍵，永續發展推動小組內部討論後，決議將這三項議題也納入重大議題，最後確立 2022 年度重大議題共 12 項。



◆ 重大議題列表

項次	類別	重大議題
1	公司治理	公司治理與誠信經營
2	公司治理	資訊安全
3	公司治理	數位金融與創新
4	公司治理	永續商品與服務
5	公司治理	營運績效
6	公司治理	法令遵循
7	公司治理	營運風險管理
8	公司治理	公平待客與客戶體驗
9	社會	人才培育與發展
10	社會	人才吸引與留任
11	環境	氣候變遷管理
12	社會	社會參與及公益



重大議題對臺灣產物保險之實質性衝擊說明

以下說明重大議題對內部營運及外部利害關係人與價值鏈的衝擊影響，並於對應章節中回應衝擊管理方針與績效。

重大議題	衝擊說明	對應 GRI	回應章節	衝擊邊界與程度						
				內部	外部					
				臺灣產物保險	股東 / 投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關	媒體
公司治理與誠信經營	堅守誠信經營價值，將持續加強董事會職能、強化資訊揭露，並提升員工道德意識，避免對公司營運、股東 / 投資人帶來重大損失或違法事件	自訂重大主題 / GRI 205 反貪腐 2016	1. 公司治理	★	★		▲		●	
資訊安全	取得 ISO 27001 國際資訊安全驗證，改善「個人資料管理」及「資訊安全管理系統」，維護公司機密及客戶資訊的安全，防止重大損失或違法事件的發生	GRI 418 客戶隱私 2016	2. 普惠金融，公平待客	★		★			●	
數位金融與創新	建置便捷電子商務平台，提供客戶多元化金融數位科技之產品與服務效率，透過大數據分析統計客戶需求，掌握數位轉型商機，提升對公司營運韌性及客戶青睞度	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲		●	
永續商品與服務	觀察現今社會問題，設計對應金融保險解決方案，並積極推動普惠金融，開發永續產品，提升產品競爭力	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲			
營運績效	維持穩健營運與績效成長為公司對投資者與保戶最重要的承諾，以多元創新的商品、穩健保守的投資政策與風險管理，創造公司永續經營與持續創新的動力	GRI 201 經濟績效 2016	1. 公司治理	★	★	●	●		★	▲



重大議題	衝擊說明	對應 GRI	回應章節	衝擊邊界與程度							
				內部	外部						
				臺灣產物保險	股東 / 投資人	客戶	供應商	社區 / 非營利組織	政府 / 主管機關	媒體	
法令遵循	強化員工的守法意識，維護企業形象以及降低董事及經理人的經營風險與責任	GRI 205 反貪腐 2016	1. 公司治理	★	●					★	
營運風險管理	設立風險管理委員會，規範嚴謹風控流程，強化監控清償能力外，更針對新興氣候變遷等風險進行管理，避免風險發生造成重大損失或違法事件	自訂重大主題	1. 公司治理	★	★	●	●			●	
公平待客與客戶體驗	建立「客戶導向」的服務政策，以客戶立場著想，從商品設計、銷售、售後服務到申訴、理賠處理流程，優化客戶體驗，守護客戶權益	自訂重大主題	2. 普惠金融，公平待客	★		★	▲			●	
人才培育與發展	建立完善培訓機制，提供數位化學習平台，鼓勵員工取得專業技能與證照，強化員工專業能力、提升服務意識及市場競爭力，厚植組織整體能力	GRI 404 教育與訓練 2016 / GRI 405 員工多元化與平等機會 2016	3. 盡心呵護，創造幸福職場	★							
人才吸引與留任	打造優質工作環境與具有競爭力的薪資福利，強化內部溝通，並提供多元化平等之升遷管道與全方位員工福利，營造幸福職場	GRI 401 勞雇關係 2016	3. 盡心呵護，創造幸福職場	★							
氣候變遷管理	將氣候變遷之風險與機會納入營運決策，驅動綠色營運與市場轉型，促進公司永續綠色成長，提升對環境的正面影響	GRI 302 能源 2016 / GRI 305 排放 2016	4. 氣候變遷管理	★	●				★	★	●
社會參與及公益	整合「臺灣產物保險文教基金會」與「領航文教基金會」相關資源，積極推動各項公益活動與金融知識教育普及，提升民眾金融水平	自訂重大主題	6. 社會參與及共榮	★					▲		▲

★代表直接衝擊，●代表間接衝擊，▲代表商業關係



重大議題管理方針

重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
公司治理與誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> 依據證交所舉辦之公司治理評鑑各項指標，檢視公司治理相關執行情形 建立企業誠信文化，高度重視企業道德及社會責任，健全公司永續治理 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開誠信經營委員會討論企業誠信經營執行情形並於董事會中報告 安排多元化董事進修課程，包含綠色金融等議題進修課程 	<ul style="list-style-type: none"> 每年召開二次誠信經營委員會 董事會進修課程總時數達 77.99 小時 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 落實企業社會責任 企業永續經營 	<ul style="list-style-type: none"> 董事會 審計委員會 誠信經營委員會
資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 導入資訊安全管理系統 (ISO 27001)，定期執行資訊安全風險評估，強化資訊安全管理 積極發展數位金融業務，以「資訊安全」為優先考量要素，強化資訊安全管理，提高資訊與服務品質，透過系統化、制度化的管理，確保服務客戶及交易過程的資訊風險控管 	<ul style="list-style-type: none"> 持續取得 ISO 27001 驗證作業，並符合主管機關之要求 執行社交演練 	<ul style="list-style-type: none"> ISO 27001 持續驗證作業，經 BSI 國際認證組織查證下，無發現重大缺失 完成本年度資訊安全評估作業 執行社交演練結果無重大異常 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 擴大導入作業範圍，提升資訊服務品質，維護股東及客戶權益 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊部
數位金融與創新	<ul style="list-style-type: none"> 數位平台優化：監控系統穩定性，豐富網站資訊，建立便捷投保與安全服務 E 化服務：提供更多線上投保保險商品，會員 OTP 認證簡化投保流程，並提供數位化保單 多元行銷管道：建立臺灣產物保險部落格、LINE @生活圈及 FB 粉絲團等數位行銷平台，保戶或消費者間保持良好互動關係 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化電子商務平台，提供更多樣化之數位行銷服務體驗 提供多樣社群服務平台 車險電子化保單比率達 30% 以上 建置任意車險電子保單認證、存證與發送機制，優化系統功能 	<ul style="list-style-type: none"> 電子商務平台持續優化 E 化服務與數位行銷 提供汽機車責任與任意險、旅遊綜合險及個人傷害險等險種線上投保平台 車險電子保單比率達 81.38% 發展 LINE 個人化服務，讓車險保戶簡單、快速申辦查詢或即時接收個人保險等資訊 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化電子商務平台，提供一站式保險 E 化服務 提供便捷、創新之數位化產品服務，滿足客戶多樣化與客製化的多元需求 	<ul style="list-style-type: none"> 0800 免付費客服專線 線上客服平台 電子商務部
永續商品與服務	<ul style="list-style-type: none"> 設計永續金融保險產品，提升產品競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> 提供綠能相關保險商品 	<ul style="list-style-type: none"> 臺灣產物住家綠能升級附加條款，為響應環保以創造更美好的生活環境而設計 針對綠能太陽能發電設備，本公司提供安裝工程綜合保險及電子設備綜合險等保險商品 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 持續開發永續相關保險商品 	<ul style="list-style-type: none"> 商品部



重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
營運績效	<ul style="list-style-type: none"> 重視股東權益，維持穩健經營的營運策略 採取多元化投資，以分散風險；採取多角化投資，提高資產殖利率 	<ul style="list-style-type: none"> 穩定經營，整體業務正成長。 	<ul style="list-style-type: none"> 以年度資金運用收益預算達成率評估 獲中華信評評等【twAA 展望穩定】及標準普爾評等【A-/ 穩定】 資本適足率達 1081.89% 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 維持財務穩健，創造保戶、同仁及股東最大利益 	<ul style="list-style-type: none"> 財務部
法令遵循	<ul style="list-style-type: none"> 遵循主管機關之法令與規範，隨時關注各項法令法規之變動，並適時修正相關內部規章及作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> 於環境、社會及公司治理均無重大違規事件 	<ul style="list-style-type: none"> 定期評核公司各面向之合法性 無發生任何公司治理，環境與勞工相關之重大違規事件 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 強化及落實員工對於法令法規之遵循，降低違法成本 	<ul style="list-style-type: none"> 法令遵循室
營運風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 設立風險管理委員會，定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能，建立完善的風險控管流程 	<ul style="list-style-type: none"> 落實洗錢防制與打擊資恐作業。 	<ul style="list-style-type: none"> 依據各種情境下的壓力測試分析報告，具有強健之財務狀況及清償能力 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 針對重大營運風險、轉移鉅額保費支出風險、財務風險、保戶個資風險、天災風險等風險制定適當的有效的控管及監控 繼續深化公司整體風險管理意識，並依據 TCFD 指南，將氣候變遷風險納入風險管理項目 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理委員會
公平待客與客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 落實金融監督管理委員會頒訂之「金融服務業公平待客原則」之相關規範 友善對待高齡長者及弱勢族群 	<ul style="list-style-type: none"> 未有因違反公平待客原則而遭主管機關裁罰之情事 	<ul style="list-style-type: none"> 無違反公平待客原則而遭主管機關裁罰之情事 獲金管會 111 年度公平待客原則評核績優獎 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升公司企業形象 	<ul style="list-style-type: none"> 0800 免付費客服專線 企劃部 商品部門 理賠部門 營業單位



重大議題	具體管理方針	2022 年度目標	2022 年度評估機制與成果	達成狀況	中長期目標	溝通管道
人才培育 與發展 人才吸引 與留任	<ul style="list-style-type: none"> 強化績效管理，落實工作輔導改善計畫，加速提升人力素質與工作效能 提供激勵性薪酬福利制度，達招募留才之目的。 關心員工心理及生理健康，強化疫情防範及健康管理 辦理職務輪調活化組織人力。發展重點人才，提供適性化與差異化教育訓練，計畫性培育保險人才與管理人才 	<ul style="list-style-type: none"> 員工教育訓練總時數達 30,000 小時以上 提供適性化與差異化之員工教育訓練 持續取得運動企業認證 	<ul style="list-style-type: none"> 員工教育訓練總時數 42,644 小時 建立完善之薪酬政策，確保員工薪酬水準具市場競爭力，亦建立差異化與公平化之激勵性獎金制度 導入 e-learning 線上數位學習系統，降低行政作業時間及訓練成本，掌握學習進度，提高學習成效，達成有效能的管理，提升人才訓練績效與競爭力 應用人才九宮格模組定期進行人才盤點，確認關鍵職位與人才，並辦理關鍵人才個人發展計畫 (IDP)，計畫性培育人才 提供多元化的學習管道與訓練資源，並鼓勵員工取得專業證照 辦理職場健康與防疫措施宣導，關懷同仁身心健康 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 建構具競爭力的薪酬策略，確保關鍵人才薪酬具有市場競爭力 強化以績效導向薪酬制度，建立以績效和才能為導向之組織與文化 因應組織發展，積極培育關鍵人才，發展和執行進才、留才、育才計畫 落實執行人才發展計畫 (IDP) 和接班人計畫，運用工作輪調與跨部門見習等組織學習制度，計畫性培育人才，健全組織與個人職涯發展，培養多元人才 	人力資源部
氣候變遷 管理	<ul style="list-style-type: none"> 依據氣候相關財務揭露專案小組 (TCFD) 發布之「氣候相關財務揭露建議書」，分析本公司氣候變遷風險與機會 持續推動綠色服務流程，減少環境衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> 依據 TCFD 分析結果，揭露公司於氣候變遷面臨之風險與機會 	<ul style="list-style-type: none"> 持續執行 TCFD 氣候變遷風險與機會識別，將氣候變遷議題列為風險管理中之重要考量項目 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 依據 TCFD 運作架構持續進行跨部門運作組織 對應氣候變遷，創造低碳產品與服務，發展綠色產品 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理委員會 商品部門
社會參與 及公益	<ul style="list-style-type: none"> 偕同「臺灣產物保險文教基金會」與「領航文教基金會」，共同攜手投入推廣地方發展、關懷活動、培育人才、運動推廣等不同領域公益活動，協助弱勢團體，並鼓勵員工共襄盛舉，促進社會共榮 	<ul style="list-style-type: none"> 相關贊助及社區活動等達 10 場以上 	<ul style="list-style-type: none"> 投入公益相關活動場次共計達 10 餘場次以上 	達成	<ul style="list-style-type: none"> 透過「臺灣產物保險文教基金會」辦理工益活動，以及關懷偏鄉之相關教育贊助 協助解決社會及環境問題，擴大公司對於社會的影響力，與同仁共同打造善良的企業文化，致力對這片社會及土地做出更多承諾與改變，提升企業社會價值 	<ul style="list-style-type: none"> 企劃部 人力資源部