

第一產物保險股份有限公司

利害關係人關注議題之溝通情形

2022 年度各利害關係人溝通情形於 2023 年 11 月 10 日向董事會報告。最近年度各類別利害關係人溝通情形與報告內容如下：

利害關係人	關注議題	溝通管道、回應方式及溝通實績
主管機關	公司治理 法規遵循 風險管理	<ol style="list-style-type: none"> 1. 設立公司治理中心，並每年定期提出公司治理中心報告向董事會報告。 2. 配合主管機關監理查核及不定期參與主管機關之政策討論會、座談會。 3. 設置隸屬於董事會之風險管理委員會綜理公司的整體風險管理。
員工	薪酬福利 勞資關係 就業安全 訓練發展	<ol style="list-style-type: none"> 1. 訂定公平的薪酬政策，確保員工能夠獲得合理的報酬，並依照表現進行績效考核和調整薪資水平，並定期召開薪酬委員會。 2. 定期舉辦勞資會議，提供雙向溝通管道。 3. 為確保員工的安全和健康，並制定相應的政策和程序，以預防工作傷害和職業疾病的發生。 4. 每年進行兩次個人職掌績效評核深度對談，年中進行上半年度的工作檢視、年底進行當年度工作檢討及年終考核，並完成次年度工作規劃。
媒體	誠信經營 金融產品	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提供最新市場概況及金融商品訊息。 2. 媒體文宣、廣告及突發事件說明。 3. 重大事項發布新聞稿或聲明稿。 4. 專責人員負責本公司媒體溝通事宜，並即時回覆媒體提問。
股東	股東參與 營運績效	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月/季定期向主管機關報申報及公告營運資訊。 2. 每年召開股東常會。 3. 定期於公開資訊觀測站/公司網頁揭露相關資訊。 4. 設發言人及代理發言人制度，並於官網設有「投資人關係聯絡窗口」網頁，建立暢通的聯繫窗口。
客戶與消費者	客戶滿意 申訴制度 個資保護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實公平待客原則及金融友善服務，提升金融消費者權益之保障。 2. 相關申訴管道可撥打免費服務專線及官網設有「供應商、消費者、投資人關係、股東或客戶申訴管道」，供順暢之聯絡方式。 3. 本公司個人資料管理制度(PIMS)每年依據國際標準「BS10012：2017」進行重審或驗證以維持證書有效性。