

# 2023年利害關係人溝通管道與頻率

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	永續議題	回應內容	溝通成效
客戶	建立良好的關係並取得信賴，與客戶一起成功，成為智慧好夥伴	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時：客服專線／信箱／傳真、分行服務意見表、客戶聲音蒐集平台（VOC）、官網、網銀</li> <li>每季：電訪</li> <li>每年：客戶滿意度調查</li> <li>不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>綠色營運管理</li> <li>職場安全與健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心</li> <li>訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2023年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰</li> <li>訂有誠信經營守則以及員工行為準則，營造誠信公平的經營環境</li> </ul>	客戶滿意度達86.4%
員工	穩定而具競爭力的員工是企業在激烈金融競爭中的致勝關鍵，亦是公司重要資產	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表</li> <li>每季：晨會、勞資會議</li> <li>每年：特定單位員工意見調查</li> <li>每二年：全體員工意見調查</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>綠色營運管理</li> <li>薪酬福利及員工照顧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年定期參與市場薪資調查、檢視整體員工薪酬水準，自2014年起，台新連續10年成為「高薪100」成分股之一</li> <li>設有多元且暢通的員工溝通管道</li> <li>舉辦三高族群健促活動（含健檢、衛教講座、減重比賽）並提升參與率</li> </ul>	整體員工敬業度達78%
股東／投資人／信評機構／分析師	股東及投資人的信任與支持，提供企業生存和發展的資本，台新也以優異治理成效來回報股東	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時：投資人信箱／專線電話、官網</li> <li>每月：公開資訊觀測站</li> <li>每季：法人說明會、國內外路演／投資論壇</li> <li>每年：股東會</li> <li>不定期：書面信函</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>氣候變遷策略</li> <li>薪酬福利及員工照顧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全年稅後淨利達146億元，每股稅後盈餘1.01元，股東權益報酬率7.78%，年底每股淨值為13.57元</li> <li>持續透過網路視訊及電話會議與投資人溝通之外，2023年亦參加5次國內外投資人論壇或路演，足跡遍及亞洲、歐洲等地區</li> </ul>	自2018年起連續6年入選道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）「世界指數」和「新興市場指數」成份股
主管機關	政府政策監理強度直接影響企業運作方式和發展方向，台新嚴格遵守規範，並追求高標準的表現	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時：電話、郵件、書面信函回覆</li> <li>不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理及內部控制</li> <li>綠色營運管理</li> <li>勞資關係維護</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全體董事皆符合「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」之規範</li> <li>對於違反從業道德情節重大的行為抱持零容忍態度，主動通報主管機關，並配合調查</li> <li>確實執行審議風險管理政策與風險胃納或限額、定期檢視風險管理</li> </ul>	2023年董事會及功能性委員會內部評估結果為「超越目標」（外部評估每三年一次，最近一次外部評估已於2021年完成）
供應商	優質素材／設備和穩定的合作關係，幫助企業維持各項營運所需，共創永續經營價值鏈	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時（新約或換約）：供應商承諾書</li> <li>每年：人權問卷調查及教育訓練、供應商自行評估問卷調查、供應商大會</li> <li>不定期：業務說明會、議價會議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>綠色營運管理</li> <li>人才招募與培育</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益</li> <li>全年稅後淨利達146億元</li> <li>建立完善的供應商評鑑及管理機制並定期召開供應商大會</li> </ul>	2023年選定「內部碳定價」為永續主題，邀集約50家資訊服務類重大供應商共同探討碳定價作法與未來趨勢
社區	社區和社會大眾的認同驅動企業重視公共利益，並與社區共好、深耕在地社群	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月：慈善電子報</li> <li>每2週：午間音樂會</li> <li>每年：聖誕／春節主題節慶活動、台新藝術獎、「您的一票決定愛的力量」網路票選</li> <li>不定期：社區理財講座、兒童理財營、公益／藝文／體育／學術活動、志工活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊及交易安全</li> <li>氣候變遷策略</li> <li>職場安全與健康</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸</li> <li>訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益</li> <li>積極跨業結盟，支援核心業務並與金融科技（FinTech）合作</li> </ul>	品牌好感認同度達76%
媒體	向社會大眾傳遞正確訊息，維持企業正面形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制</li> <li>不定期：媒體餐敘</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>綠色營運管理</li> <li>薪酬福利及員工照顧</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>就重大事項發布新聞稿或聲明稿</li> </ul>	及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害