

利害關係人	對台新重要性	溝通管道及頻率	主要關注主題	回應內容	溝通成效
客戶	建立良好關係並取得信賴，與客戶一起成功，成為智慧好夥伴	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 ■ 每季：電訪 ■ 每年：客戶滿意度調查 ■ 不定期：電子郵件、手機簡訊、APP、ATM、各類說明會 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 資訊及交易安全 ■ 隱私保護 ■ 誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 ■ 訂有「個人資料侵害事件管理規範」，2020年並無發生個人資料侵害事件有關之裁罰。 ■ 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。 	客戶滿意度達 83.9%。
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"> ■ 即時：員工關係信箱／關懷電話專線、專責服務代表 ■ 每季：晨會、勞資會議 ■ 每年：特定單位員工意見調查 ■ 每二年：全體員工意見調查 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 薪酬福利及員工照顧 ■ 勞資關係維護 ■ 職場安全與健康 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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 7 年成為「高薪 100」成分股之一。 ■ 設有多元且暢通的員工溝通管道。 ■ 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。 	整體員工敬業度達 83%。
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"> ■ 即時：投資人信箱／專線電話、官網 ■ 每月：公開資訊觀測站 ■ 每季：法人說明會 ■ 每年：股東會 ■ 不定期：國內外路演 / 投資論壇、書面信函 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 營運績效 ■ 資訊及交易安全 ■ 風險管理及內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 全年稅後淨利創下歷年新高達 145 億元，每股稅後盈餘 1.17 元，股東權益報酬率 9.05%，年底每股淨值為 13.22 元。 ■ 三年內發展全行佈建與資訊安全監控中心。 ■ 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。 	自 2018 年起連續 3 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"> ■ 即時：電話、郵件、書面信函回覆 ■ 不定期：政策宣導會議及座談、監理及查核活動 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 誠信經營 ■ 風險管理及內部控制 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 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。 ■ 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。 ■ 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。 	2020 年董事會及功能性委員會評估結果為「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 4 月完成）。
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"> ■ 即時（新約或換約）：供應商承諾書 ■ 每年：人權問卷調查及教育訓練、供應商自行評估問卷調查 ■ 不定期：業務說明會、議價會議 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 誠信經營 ■ 營運績效 ■ 供應商永續管理 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 ■ 全年稅後淨利創下歷年新高達 145 億元。 ■ 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。 	於 2020 年持續供應商大會，建立多元溝通及經驗交流的模式。
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"> ■ 每月：慈善電子報 ■ 每 2 週：午間音樂會 ■ 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 ■ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 在地關懷 ■ 誠信經營 ■ 金融科技／數位創新 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 切入社會公益、藝文推廣、體育推動與學術交流四大主軸。 ■ 訂定《誠信經營守則》嚴禁任何不正當利益。 ■ 積極跨業結盟，支援核心業務並與金融科技 (FinTech) 合作。 	品牌好感認同度達 93%。
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"> ■ 即時：記者會、說明會、新聞稿、發言人機制 ■ 不定期：媒體餐敘 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 金融科技／數位創新 ■ 人才招聘及培育 ■ 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> ■ 就重大事項發布新聞稿或聲明稿。 	及時溝通重要訊息，減少錯誤資訊對公司的損害。