

## 利害關係人溝通

安泰銀行依循AA1000 利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五個面向：影響力、關注度、責任、依賴度和多元觀點進行評估，最後依重要性歸類出七類利害關係人群體。

安泰銀行與利害關係人之間皆設有多元溝通管道，由不同權責單位負責與各類利害關係人交流。為確保各項關注議題之落實及目標達成情形，由經營企劃部為企業社會責任之推動單位，並由人力資源部、法務暨遵法部、董事會秘書室及各業務規劃單位共同落實執行。針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，由董事會授權高階管理階層處理，每年一次定期向董事會報告執行情形，以檢討實施成效及持續改進。最近年度各類別利害關係人溝通情形與報告內容如下：



## 利害關係人溝通管道與重大議題

利害關係人	關注議題	溝通頻率	溝通管道	利害關係人溝通實績
客戶	誠信經營 客戶服務與保護 行銷溝通與產品資訊揭露 數位金融	常態性 每月 每月 不定期 不定期 常態性	設有客服中心，提供客服專線、客戶意見蒐集平台 (VOC)、客服網路信箱及分行設置服務意見信箱 分行服務電訪調查 進行客戶滿意度調查 舉辦投資理財說明會、講座 舉辦專案活動 公司網站利害關係人專區設有客戶服務及申訴專線	<ul style="list-style-type: none"> <li>財富管理客戶滿意度4.72 (滿分5分)</li> <li>消費金融客戶滿意度97.0%</li> <li>客服中心Service Level Rate 90.8%</li> <li>舉辦大型理財說明會2場，參與人數1,100人</li> </ul>
員工	數位金融 員工薪資與福利 員工職涯發展 友善職場 申訴與溝通機制 職業安全衛生	不定期 常態性 常態性 常態性 不定期	內部公告、電子郵件或錄影談話 運用「安泰e學網」學習平台推動數位學習 高階主管信箱 公司網站利害關係人專區設置員工申訴及檢舉信箱 召開勞資協商、勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工訓練總時數62,166小時</li> <li>安泰e學網線上學習課程佔83%</li> </ul>
政府機關	誠信經營 公司治理 經營績效與財務狀況 風險管理 法規遵循	常態性 不定期 不定期 不定期 常態性 常態性	設置主管機關專屬聯繫窗口 參與主管機關政策宣導會議或座談會 配合主管機關監理及稽核 於公開資訊觀測站或公司網站揭露最新資訊 參與政府舉辦的評鑑 以公文、電子郵件或電話進行雙向溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>完成簽署「機構投資人盡職治理守則」</li> <li>證交所第五屆公司治理評鑑排名6%-20%</li> <li>設置公司治理主管</li> <li>設置防制洗錢及打擊資恐監督委員會</li> </ul>
股東/投資人	誠信經營 公司治理 經營績效與財務狀況 企業永續策略 資訊公開透明	每年 每年 每年 常態性 每年 不定期	召開股東會 發行公司年報及企業社會責任報告書 舉辦法人說明會 設置中英文網站及投資人關係專區 接受信用評等 於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	<ul style="list-style-type: none"> <li>中/英文重大訊息及新聞稿30則，新聞露出1,623則</li> <li>舉辦1場法人說明會</li> </ul>
供應商	誠信經營 供應商管理 能源/水資源管理	常態性 常態性 不定期 常態性 不定期	訂定財務暨費用支出管理辦法 訂定取得或處分資產處理準則 舉辦業務說明會、招商投標及議價會議 要求簽署人權及環境永續條款承諾書及合約納入CSR條款 拜訪交流	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應商人權及環境永續條款承諾書簽署家數108家，簽署率100%</li> </ul>
媒體	經營績效與財務狀況 資訊公開透明	不定期 不定期 常態性	記者會或說明會 新聞稿 專責單位及發言人機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>中/英文重大訊息及新聞稿30則，新聞露出1,623則</li> </ul>
社會	社會參與 供應商管理 能源/水資源管理	不定期 不定期 常態性	舉辦及支持社會公益活動 舉辦理財、投資、健康講座 公益捐獻	<ul style="list-style-type: none"> <li>孩有我們聖誕許願樹募集285萬元，完成1,650個心願</li> <li>孩有希望愛心捐款金額220萬元，幫助11,000位弱勢兒童</li> <li>舉辦71場小型理財說明會，吸引1,209位客戶參加</li> </ul>