

元大銀行2023年利害關係人關注議題之溝通情形

利害關係人	重要性	關注的永續主題	溝通方式	頻率	重點溝通實績	回應及因應措施
股東/債權人	透過每年不定期會議，進行雙向溝通，使得股東/債權人明確了解公司長期發展策略及財務、業務概況，也藉此瞭解股東/債權人對公司的建言及想法，並向決策者反映相關建言，作為日後公司策略方向之考量。	公司治理 誠信經營 法令遵循 風險管理 永續金融 普惠金融 資訊及交易安全 氣候行動	參與金控股東大會 參與金控國際ESG評比 參與金控信用評等 發行中英文年報、配合金控編製年報及永續相關報告書 公告財務報告及投資人簡報於公司網站 公告營運概況於公開資訊觀測站及公司網站 設置中英文網站及利害關係人聯絡專區 參與金控重要會議 揭露最新公司治理與永續發展相關資訊 透過債券承銷商對投資人溝通、編製公開說明書 提供本公司信用評等報告、揭露最新財務及營運資訊，做為授信評估參考	每年 每年 每年 每年 每季 每月 常態性 不定期 不定期 不定期	一、本行2023年持續在風險控管前提下，著重於收益結構調整與提升，並妥適規劃業務量能以提升資本使用效率，全年度累計稅後淨利86.57億元，放款覆蓋率及資本適足率皆優於主管機關之監理要求，整體資產品質屬業界優質水準。 二、本行配合金控，每季更新投資人簡報，提供最新財務資訊及未來展望，供投資人定期掌握經營動向及績效。 三、國內外信評機構對本行穩健之資產品質與經營成果予以肯定，2023年受評結果： 1.中華信評於2023年1月16日確認本行國內長期信用評等twAA，展望維持「穩定」。 2. Fitch Ratings於2023年11月8日確認本行國內長期信用評等AA-，展望維持「穩定」。 3.S&P於2023年1月16日確認本行國外長期信用評等BBB+，展望維持「穩定」。 四、金控每年舉辦1場股東大會，本行由董事長、總經理出席備詢。 五、本行配合金控，共同參與多項國內外永續標準性評鑑，包括：連續5年入選全球最具權威性的道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)「世界指數」與「新興市場指數」成分股雙榜，並二度蟬聯標普全球企業永續評比(S&P Global Corporate Sustainability Assessment, CSA)綜合金融組世界第一；連續4年蟬聯全球環境指標國際碳揭露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)「氣候變遷評比」最高等級A級，且連續6年位列「領導等級」(Leadership level)；連續4年獲得亞洲權威人力資源雜誌《HR Asia》「亞洲最佳企業雇主獎」；連續5年入選「彭博性別平等指數」(Bloomberg Gender-Equality Index, GEI)；台灣證券交易所第九屆「公司治理評鑑作業」排名前5%之上市公司等。 六、配合金控，依據國內外永續指標要求，提供本行相關資料，並共同編製金控年報、永續報告書、TCFD報告書等，並對外公開供各利害關係人參閱；此外，本行亦自行編制及公告年報及TCFD報告書，提供利害關係人更深入了解本行在ESG各面向的相關作為。 七、每月參與金控績效檢討會，定期檢視本行營運績效，動態調整本行營運執行方向。 八、本行通過中華公司治理協會CG6013(2021)公司治理制度評量特優之認證(證書效期為2022年12月29日至2024年12月28日)。	<p>【案例】 元大銀行致力於股東權益維護與平等對待股東，訂定董事會成員及經理人之關係人管理制度或規範，並有專人定期檢視關係人管理制度；對於內部關係人利用資訊不對稱而獲利之防止，各項規範堪稱嚴謹。公司股東常會決議內容與後續執行情形均揭露於公司網站；投資人可於官網中設置的「法定揭露事項」專區內查閱股東會中英文版年報以及財務相關資訊，並於「永續發展專區」取得公司治理事項相關資訊。同時，元大銀行為金控母公司之全資子公司，2021年度代行股東常會職權之各次董事會，董事及總經理全體出席，充分顯示元大銀行維護股東權益之用心。</p> <p style="text-align: right;">—中華公司治理協會 2022/12/29 (證書效期為2022年12月29日至2024年12月28日)</p> <p>【因應措施】 本行依循主管機關「公司治理3.0-永續發展藍圖」及「永續發展行動方案」等重要指引及方針，並參考CG6013(2021)公司治理制度評量報告建議事項，持續優化董事會及審計委員會職能及獨立性、落實董事會當責性、參考審計品質指標(AQ)評估聘任會計師之獨立性及適任性、規劃多元化的董事進修課程、增加董事成員多元化專業才能、性別及年齡、精進對董事會成員的相關支援及建立責任地圖制度等具體措施，以更周全的公司治理制度及多元透明度的揭露管道，保障股東權益並兼顧其他利害關係人利益。</p>
政府機關	透過與主管機關定期和不定期的回覆調查問卷，符合相關要求以及強化自身管理能力；發布重大訊息公告及回覆相關詢問。	法規遵循 客戶權益 友善及優良的工作環境	配合金控加入永續金融先行者聯盟之相關ESG事宜 報告營運概況 以公文、會議、電話、電子郵件及公開資訊方式回覆主管機關詢問 發布重大訊息公告 接獲信評結果2日內申報至公開資訊觀測站	每季 每季 不定期 不定期 不定期	一、本行每月/季向主管機關報告及申報國內外營運概況，俾利其掌握整體金融環境。 二、本行未有違反臺灣證券交易所資訊申報、重大訊息及說明記者會申報規定之情事。 三、為利主管機關瞭解金融機構檢舉制度執行情形，本行依主管機關調查並填復「金融機構檢舉制度執行情形調查表」，2023年度接獲14件檢舉案件，10件非屬本行「檢舉制度實施辦法」所定適用範圍或受理案件類型、4件受理後均已由權責單位完成調查並回復檢舉人。 本行另於官網設有檢舉制度專區及管道詳見： https://www.yuantabank.com.tw/bank/companyGovernance/reportMechanism/list.do 四、本行依主管機關調查並填復「銀行業公平對待高齡客戶自律規範」，俾利其瞭解本行在主管機關重要政策的執行情形。 五、針對重大偶發事件之處理，悉依主管機關「金融機構通報重大偶發事件之範圍申報程序及其他應遵循事項」及本行規定辦理，倘遇有造成客戶權益受損或影響機構健全營運之情事時，除依規通報主管機關及本行董事外，另應將後續處理情形提報審計委員會暨董事會報告，2023年本行重大偶發事件3件，並未損及客戶權益或影響機構健全營運。 六、本行配合主管機關調查，提供每月存放款大額異動情形，俾利其掌握國內外資金動向。 七、本行為首波加入刑事警察局及32家國銀共同組成之「鷹眼識詐聯盟」，透過公私部門合力，強化金融防護網絡功能並遏止詐騙的非法金流。 八、於2022年起參加銀行公會氣候變遷風險管理專案，協助本國銀行氣候相關風險管理實務手冊研議，並擔任種子銀行協助輔導相關金融同業於2023年6月完成氣候相關財務報告揭露作業。 九、於銀行公會籌組的「本國銀行投融資組合財務碳排放(範疇三)實務手冊等議題專案小組」中擔任「投資類碳排工作小組」組長及「揭露與確信工作小組」組員，積極參與研討，協助銀行業順利推動財務碳排放盤查及揭露。	<p>【案例】 配合金管會積極督促國銀阻詐政策，依據金管會公布2023年上半年臨櫃阻詐金額與件數前十大的國銀，本行在金額及件數雙雙入榜。</p> <p>【案例】 本行積極響應主管機關推動六大核心戰略產業放款方案，截至2022年底止，放款金額較基期成長逾260億元，獲金管會評比為績優銀行，並於2023/7/11由金管會主委親自頒獎表揚。</p> <p>【因應措施】 1.積極落實主管機關監理及業務推動重點，包括強化防制詐騙/洗錢、保障身心障礙者及高齡客戶權益、防範理財專員挪用客戶款項、個資保護、資訊安全等內控細節，並透過投融資及商品銷售，擔負金融機構引導客戶、投資人及產業共同重視永續發展的關鍵角色。 2.持續配合主管機關各方面調查，俾利其掌控並推動施政要點。 3.透過內部溝通管道及管控機制，確保營運合法合規，遇有重大事件除依規辦理外，並儘速通報主管機關，俾利其掌控事態。 4.針對本行未盡周全或缺失之處儘速改善並回報主管機關，並列入內部教育訓練，分析缺失情節並宣導正確作法。</p>
現職員工	透過與員工溝通，傾聽員工的意見及需求，並且與員工溝通公司相關政策，包含教育訓練、職場安全衛生、法令遵循與職業道德、績效考核等，以求上下同心，共創佳績。	公司治理 誠信經營 人才培育與發展 友善及優良的工作環境	員工永續敬業度調查 職業安全衛生訓練 績效評估與回饋 勞資會議、職業安全衛生委員會 社團活動 登峰論壇、「元大e學苑」線上課程 員工申訴信箱、內部溝通管道、電子報 職工福利委員會、員工持股委員會、勞工退休準備金委員會	每兩年 每年 每半年 每季 每季/每月 常態性 常態性 不定期	一、因應國內COVID-19疫情，訂定相關防疫措施，2023年度共發布13則防疫指引，持續提醒同仁保護員工及其家人之健康。 二、保障員工安全，維持營運不中斷，於ISO45001職業安全衛生管理系統中增加 COVID-19 疫情期間安全衛生之風險評估與措施，並完成驗證。 三、制定與執行母性健康保護計畫、過勞預防計畫、人因危害預防計畫、不法侵害預防計畫、中高齡及高齡者工作適能管理計畫等職業安全衛生預防專案，積極照護員工。 四、每年辦理全行在職及新進人員職業安全教育訓練，並安排職業安全衛生管理人員、各分行職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員接受相關訓練。 五、為持續優化與建構健康職場文化與作為，本行依法設有職業安全衛生委員會，勞工代表人數超過1/3，每季召開會議，共同審議、制訂並推動員工健康與職場安全相關提案。 六、各級主管將永續發展目標及ESG業務納入年度工作目標，並連結獎勵制度，落實永續經營發展。 七、辦理員工永續敬業度調查(Employee Sustainable Engagement Survey)，海內外員工參與率85%，其中72%參與員工對永續敬業度持正面評價。 八、2023年度因應金融科技發展及本行年度營運重點規劃執行相關訓練課程，全年舉辦1,506班次、訓練總人次233,677人、訓練總時數達353,665小時、訓練總費用新臺幣2,503萬元，平均每人受訓時數78小時、平均每人訓練費用5,529元。	<p>【案例】 職業安全衛生委員會建議請方購置符合人體工學之辦公桌椅，以及保護行員肌肉骨骼並提高工作效率。 —黃委員○○提案 2023/2/17</p> <p>【因應措施】 1.落實執行議案建議，彙整勞工健康服務醫師、護理師與職業安全衛生人員等所提供兼顧人體工學與同仁需求之辦公桌椅採購建議，作為本行採購依據。 2.以優於法令規範，提供兩年乙次員工健康檢查，並針對肌肉骨骼症狀調查問卷，進行健康風險監測與改善措施。 3.本行每月辦理3場職場健康服務，並協助各營業據點(分行)進行作業環境危害辨識，以安排高風險個案一對一健康諮詢，提供個別化健康改善建議。</p> <p>【案例】 檢視2023年員工永續敬業度調查結果。</p> <p>【因應措施】 1.2024/3/5由董總召集各階主管並偕同外部顧問進行會報。 2.針對表現較佳及不足之處，參採外部顧問建議，持續在作業流程、人才管理與培育及薪酬競爭力等方面精進及改善，以提升同仁對公司的認同度。</p>

利害關係人	重要性	關注的永續主題	溝通方式	頻率	重點溝通實績	回應及因應措施
潛在員工	吸引優秀人才，協助學生了解金融業現況，以利職涯抉擇。	人才培育與發展	演講、產學合作 求才網站、公司網站招募專區、公司臉書粉絲專頁 產學合作實習 課程合作、生涯諮詢	常態性 常態性 每半年/每年 不定期	一、本行2023年與20所學校進行產學合作實習計畫，積極培育金融人才，包含總行及分行實習生，合計115人次。 二、自2022年舉辦首屆「校園鑽金大使」徵選活動，至今已舉辦兩屆，共招募55位校園鑽金大使，藉其校園影響力共同推廣永續金融相關知識，並增添專案實戰經驗與職涯競爭力，表現傑出者有機會獲得獎學金，並取得本行優先面試錄取的機會。	<p>【案例】 這次的實習經驗，對我而言相當有意義，除了更深入了解銀行內部作業方式外，也學習到如何應對進退客戶的各種需求，真是受益良多，而我也於四月轉任正式員工，目前希望能夠在存匯多做幾年，把該學的都學完，再考慮要不要挑戰業務相關工作。</p> <p>— 實習生 林O辰 2023/5/29</p> <p>在大學最後一年我選擇到銀行實習，踏出自己的舒適圈，雖然偶有挫折或是感到疲倦的時候，但也從中學習到了如何與顧客應對進退的技巧，在處理業務上提升了更多耐心及專注，期待未來在職場上我都能運用這份經歷所學到的技巧，更上一層樓。</p> <p>最後也謝謝在這段時間各位學長姊都能不吝嗇地給予教導，讓我能短時間內，快速提升自己的能力。</p> <p>— 實習生 黃O綾 2023/6/5</p> <p>【案例】 將近9個月的任期，除了認識了各位大使們，也讓我有機會直接的接觸到金融業。從一開始的多媒體製作、金融產品的認識，再到思考推廣手法等等，帶給我的收穫數不勝數，每期的workshop也都有很多的小講座或課程，知識方面汲取不少。</p> <p>— 第一屆校園鑽金大使 江O範 2023/7</p> <p>嘗試做了很多突破，做圖文、做動畫影片、寫簡單的腳本等等，也強化我對於各種不同任務的管理能力，以及從一開始連上台自介都會緊張，到後面可以很有條理地分享製作作品的邏輯。</p> <p>— 第一屆校園鑽金大使 阮O宇 2023/7</p> <p>【因應措施】 1.本行持續藉由產學合作實習計畫，搭建校園接軌職場的橋樑，從各校發展特色發掘多元人才及潛在員工，並將各類回饋列為本行精進後續實習計劃及建構年輕族群金融服務的重要參考。 2.本行偕同校園鑽金大使一起為推廣永續金融知識努力，同時亦藉由一系列的金融知識講座、任務演練、隨堂測驗、防詐宣導等互動，深植年輕學子對本行專業形象的體認，為校園培力札根。</p>
客戶/ 債務人	提供完整商品，滿足客戶需求，提供更多元且便捷的服務；結合多面向議題與手法，吸引客戶關注，提升黏著度。使客戶於使用金融商品與服務前，能了解風險，以及所須負擔的相關費用，降低日後發生爭議的機率。	客戶權益 金融產品創新與服務 資訊及交易安全 普惠金融 永續金融	電子報及各類投資研究報告 還款優惠專案通知函 還款協商溝通 客服中心、客戶服務及申訴專線 網路服務及行動服務APP 投資理財說明會、講座及論壇 客戶滿意度調查 辦理債權憑證更換	每日/每月 每日/每月 常態性 常態性 常態性 不定期 不定期 每5年	<p>一、【債權管理】： 1.本行對於經管案件不定期主動寄送優惠專案等相關通知信函，勸請債務人積極出面協商，每月寄送約10,300件至13,500件不等優惠信函。 2.針對協商結果若債務人或相關第三人具還款意願並提出具體還款方案者，以逾期授信申請書提請有權人員核決後，通知債務人或第三人依核准條件辦理，2023年度本行受理逾期授信申請書共 3,863件，平均每月322件。 3.針對債權管理設置專責單位及處理人員，綜合處理相關客訴案件，2023年度受理客訴案件共 46件。另就應收債權委外催收作業，則依規將各受委託機構及本行之申訴窗口及申訴專線電話，公佈於本行各營業場所及網站，並提供予銀行公會，於該會網站公布。 4.2023年皆依規定完成債權憑證更換。</p> <p>二、【存匯業務】： 1.2023年度接獲警局來函，表揚成功攔阻民眾遭詐騙之案件計有537件、941名員工、攔阻金額為新臺幣321,926,015元，其中高齡客戶佔比 29%，本行另依員工獎懲要點辦理辦理敘獎事宜。 2.2023年度客戶透過意見反應單、客服中心或官網，表達對本行同仁服務態度與品質讚許案件計有472件、501名員工，對此予以同仁公開表揚嘉許。 3.2023年分行存匯櫃檯迎賓系統滿意度評鑑調查結果，執行率約91%，其中客戶滿意度約97%。</p> <p>三、【財富管理業務】： 1.為提升本行銷售商品之透明度並增加與客戶互動，除提供客戶相關投資資訊外，亦透過全台各分行及總行辦理各類主題的小型及中型理財投資講座共583場，9,832人參與。 2.防範理專挪用客戶款項相關舉措： (1)依據財富管理業務內部檢查手冊辦理相關查核並建立高風險態樣關懷名單，倘經查證營業單位確有資金異常往來或違反內外部規範情形，立即通報存匯業務部財管內控查核科進行後續調查，若屬實則由財富管理部進行後續提報懲處等相關事宜。 (2)透過每週/月/季高頻率對在職及新進人員辦理教育訓練，宣導稽查缺失、作業規範、金融消費者保護、公平待客、同業裁罰案例及道德行為等事宜，且提供正確作法，強化業務人員的道德及遵法意識。</p> <p>四、【數位金融業務】 1.本行官網設有客戶服務專區，供客戶提供意見及建議，另設有客戶服務中心，由專人負責聯繫處理各項留言，2023年度客戶於官網留言總計處理逾16,000件。 2.本行官網、個人網銀、行動銀行APP、Line個人化服務，設有智能客服服務，提供24小時即時溝通管道，針對高齡、視覺不便客戶內建字體放大功能，同時提供高齡相關議題如高齡化保險、安養信託等的答覆，2023年12月也進階推出真人文字客服以更適切的方式回答客戶提問，2023年度本行智能客服已處理逾18萬筆進線服務。 3.透過社群自媒體(官網、Line、支付工具)及實體會議針對各種不同客群(一般民眾、校園、偏鄉等)宣導金融交易安全、防制詐騙、友善服務措施、普惠金融及金融知識教育等議題，其中官網瀏覽量近約600萬、交易通知約500萬則，另相關影片觸及30萬人次觀看。 4.協助逾400家中小店家導入電子支付，增進用戶端支付體驗，減少現金偽冒風險及帳務核銷之人力成本，並提供行銷活動協助導客並活絡交易。 5.2023年度數位客戶滿意度問卷調查，共計回收約2,800份問卷，數位客戶滿意度平均達85.58分，較前一年度提升0.78分。</p> <p>五、【貸款及信用卡業務】 1.2023年度綠色授信件數69件、貸款餘額約345億，占整體法金授信6.21%；另永續連結貸款則著重企業內部ESG方針和策略宣導，累計核准47案，貸款餘額317億。 2.2023年度透過客服中心回收顧客滿意度調查55,071件，客戶滿意度平均98.88%。</p>	<p>【案例】 想要謝謝高雄OO分行理專專長OO，總是細心且耐心站在客戶立場幫忙處理大大小小的事，不因是小客戶而簡單帶過，如同先前對信用卡點數有疑問時，她積極聯絡信用卡部並協助解決困擾，對此本人有感而發，希望貴行能對這樣優秀好員工予以鼓勵。</p> <p>— 余OO 2023/05/19</p> <p>【因應措施】 1.為提升金融服務品質，本行持續取得ISO 27001資訊安全管理制度、BS 10012個人資料管理制度及ISO 10002客訴管理系統之國際認證。 2.本行重視客戶及債務人權益，除制定相關規範外，並設有專責客戶服務處理單位，確保交易前善盡充分告知及揭露之義務，且主動站在對方立場解決問題；此外，透過系統化管理反饋意見，以作為精進商品評估、優化銷售/平台/作業/服務流程之重要參考，持續提升本行客戶滿意度。 3.本行董事會下設有公平待客推動委員會，在董事會的引領指導下，全面落實公平待客原則並推動各項作為，每月召開委員會並陳報董事會相關執行情形，經理部門依據董事建言調整具體作為，共同精進對客戶的服務品質。 4.本行訂有員工獎懲要點，對於服務表現優異、工作績效良好，有具體事實者，依情節予以適當獎勵，此外，對於表現不佳、逾越職掌或違反法令者，亦視情節重大程度予以適當懲戒，藉由制度引導同仁正確的執業觀念及態度。</p>

利害關係人	重要性	關注的永續主題	溝通方式	頻率	重點溝通實績	回應及因應措施
媒體	營造良好媒體關係，建立順暢溝通管道，使媒體能向社會大眾公允報導本公司之營運動態。	公司治理 誠信經營 法規遵循 金融產品創新與服務	提供最新市場概況及金融商品訊息	定期	一、2023年度由金控或本行發布與本行相關的新聞稿共30則，內容含括本行金融產品創新與服務、ESG各面向實際作為及國內外獲獎情形，藉此向各利害關係人傳遞集團及本行對永續各項議題的重視。 二、設置專責人員負責本行媒體溝通事宜，儘速答覆媒體提問。	<p>【案例】 元大銀行落實金融業綠色永續發展決策理念，並由企業延伸擴及個人消費者的行動應用，首創行動破帳戶「鑽金破吉」，鼓勵客戶透過線上服務以減降臨櫃交易之碳排放，讓客戶也能以實際行動響應環保。 — 經濟日報 2023/3/1</p> <p>【案例】 元大銀行發展綠色金融服務不遺餘力，將環境、社會及公司治理(ESG)理念融入企業文化與營運策略，在元大金控集團永續發展策略藍圖的架構下，持續揭露氣候相關風險，提供更多元的綠色金融商品及服務，並榮獲2023年TCSA台灣企業永續獎的氣候領袖獎及創意溝通領袖獎等兩大獎項。 — 聯合新聞網 2023/11/17</p> <p>【因應措施】 本行不定期透過媒體報導各項ESG作為及金融產品創新服務，強化對各利害關係人的資訊揭露及回應，針對利害關係人正負面的反饋，本行皆將其納為精進各項永續議題的寶貴意見。</p>
			媒體文宣、記者會及廣告	不定期		
			突發事件說明	不定期		
社區	企業與社會是共存共榮的關係，我們以「愛心公益平台」的角色，幫助他人實現夢想、翻轉生命、向幸福目標前進。同時也使大眾更認識本集團，為台灣持續傳遞綿綿不絕的正面能量。	社會公益	集團愛心捐血活動	每年	<p>一、集團每年辦理3次愛心捐血活動，分別於各主要辦公大樓(金控大樓、元泰廣場、承德大樓、宏泰大樓及葉財記大樓)設置捐血車鼓勵同仁響應，除本行同仁踴躍加入外，也邀請凌群電腦、中孚科技、農旦行等供應商及鄰近社區居民共同參與。</p> <p>二、本行積極參與集團指標性公益專案，其中推動「DreamBig元大公益團夢計畫」7年來，累計協助45個小型社區團體，受惠對象累計達208,631人次，另推動「元大輔大夢想起飛計畫」已連續13年，培育出148位大學生、7位研究生，並榮獲教育部表揚「捐資教育事業金質獎」殊榮。</p> <p>三、本行每年提撥盈餘部份比例捐贈元大文教基金會，該會致力於藝術教育結合公益理念，推廣各式藝文活動豐富全民藝術涵養，榮獲文化部第16屆文馨獎「常設獎-金獎」、教育部第10屆藝術教育貢獻獎績優團體肯定。</p> <p>四、本行協助公益團體茁壯不遺餘力，透過與社團法人宜蘭縣自閉症協會合作，將自閉症者創作設計製成文創商品；此外亦採購財團法人臺南市私立天主教美善社會福利基金會心智障礙青年藝術作品作為公益互動產品，並提供其自立活動經費及協助擴大宣傳管道。</p> <p>五、本行愛心志工投入116人次，服務時數達212小時，年度公益活動受惠1,879人次。</p> <p>六、擴大創辦元大理財營，藉由導覽與遊戲闖關方式介紹防詐須知、儲蓄保險等金融知識，陪伴偏鄉學童建立正確理財基礎觀念。</p> <p>七、財團法人元大文教基金會： https://www.yuanta.com/TW/ESG/Social-Engagement/Foundation/Activities 電話 02-2716-1256 傳真 02-2718-8100 地址 104 台北市中山區南京東路二段77號10樓</p>	<p>【案例】 貴司的訂購讓美善基金會的服務對象-心智障礙青年，除有獎金收入外，亦有助於增加其自信心與自立能力。 — 美善社會福利基金會社資專員吳O智</p> <p>【因應措施】 本行追求企業財務績效的同時，不忘取之社會用之社會，透過全省149家據點響應在地公益，廣泛拉進當地民眾對永續議題的參與及認同感，落實ESG，為本行企業形象加值並促進經營績效的提升。</p>
			Dream Big 元大公益團夢計畫/元大輔大夢想起飛計畫	每年		
			社會公益、學術教育及環保活動	常態性		
			社區關懷與鄰里拜訪	不定期		
			與NPO/NGO團體合作	不定期		
供應商	倡導本公司對環境、人權等供應鏈之要求，推動ESG共好理念。	供應商管理 資訊及交易安全 人權 社會公益	供應商評鑑	每年	<p>一、針對164家主要供應商進行年度評鑑，根據評鑑結果分為A、B、C三級，其中A級48家，B級111家，C級5家。</p> <p>二、本年度舉行三場供應商大會，針對零碳轉型及國際碳定價與台灣碳費趨勢等永續相關議題進行溝通與教育訓練。</p> <p>三、通過ISO 20400永續採購驗證，並要求簽約供應商簽署合約內所列之《元大金控供應商永續採購指南》。</p> <p>四、將供應商合約納入ESG條款，簽署「供應商永續條款」與「誠信承諾聲明書」。</p>	<p>【案例】 自2011年起響應政府的綠色採購政策，連續13年(2011年至2023年)獲臺北市政府表揚為綠色採購績效卓越標竿單位。 連續12年(2012年至2023年)獲得行政院環保署頒發感謝狀表揚推動環保，實施綠色採購績效卓越。</p> <p>【因應措施】 1.金控每年舉辦供應商大會及評鑑，本行供應商亦應邀參與其中，藉此提供供應商更多元的議合管道。 2.本行響應國際趨勢及政府政策，持續提倡綠色採購、明確設定供應商評估流程，並針對高風險廠商進行實地查核，促動更多企業跟進重視永續議題，發揮本行長期持久的影響力。</p>
			供應商自評	每年		
			供應商大會	每年		
			簽定供應商永續採購條款	定期		

利害關係人	重要性	關注的永續主題	溝通方式	頻率	重點溝通實績	回應及因應措施
被投資公司	考量被投資公司在環境、社會、公司治理(ESG)等企業永續經營因素，整合後納入投資評估流程與決策中，並透過盡職治理行動，促進被投資公司之永續發展，進而提升利害關係人總體利益，創造長期投資價值。	永續金融 環境發展 社會公益 公司治理 誠信經營	電子郵件或電話溝通了解營運狀況及業務/財務資訊 出席股東會、行使投票權 出席本行擔任董監事之被投資公司董事會 參加法說會、業績發表會、產業研討會	不定期 每年 每季 不定期	一、本行自行篩選出擬議合之企業，或由金控與子公司共同篩選出擬議合評估清單，並就授信與投資對象之ESG相關數據及評比資料排序，優先議合ESG相關指標排名較落後者，本公司及子公司並得考量採共同議合方式，以提升該企業ESG相關指標數據作為議合目標。 二、持續關注被投資公司環境、社會、治理(ESG)相關議題，並適時透過議合、投票行動影響授信與投資對象良性發展，以擴大本行影響力；股權之行使應基於資金提供者之最大利益，不得直接或間接參與該發行公司經營或有不當之安排情事，行使表決權得以書面、電子投票或指派代表人出席股東會，並將表決權實際行使情形紀錄並揭露於銀行官網。 三、請被投資公司回覆本行機構投資人盡職治理問券，以了解被投資公司是否有不符公司治理原則及損害勞工權益情事及永續相關作為。 【上市櫃公司】 1.2023年度參與股東會共32家、111個議案，30家電子投票，2家親自出席，投票比率為100%。逐案分析被投資公司股東會議案，議案類別多數為公司治理部份，皆無重大不利於ESG之情形。 2.集團以共同議合方式，針對標的公司為高碳排上市公司討論碳邊境調整機制(CBAM)實施後之財務影響及因應計畫，並對碳排放議題進行深入了解及追蹤執行成效；後續將追蹤結果納入投資決策評估，以做為審視未來是否繼續持有該被投資企業之參考指標。 3.本行透過EMAIL方式與健O企業溝通，積極實踐本行機構投資人盡職之作為。標的公司為PCB高耗能產能，若缺水缺電，公司營運將損失重大，是否有相應的對策。後續將追蹤結果納入投資決策評估，以做為審視未來是否繼續持有該被投資企業之參考指標。 【非上市櫃公司】 1.2023年度參與股東會/臨時股東會共10家(11次)、32個議案，7家採親自出席，3家採電子投票，投票比率為100%。逐案分析被投資公司股東會議案，無重大不利於ESG之議案。 2.2023年度本行委派監察人參與某數位金融相關被投資公司董事會計5次，出席比率為100%；委派監察人就該公司業務推動之項目與規劃，對該公司提出相關建議。 3.被投資公司10家，定期索取業務/財務資料及溝通營運狀況計10家，比率為100%。 本行機構投資人盡職治理聯絡資訊請詳見：機構投資人盡職報告 https://www.yuantabank.com.tw/bank/companyGovernance/list5.do	【案例】 元大金控集團加入由綠色和平組織自2020年發起的《RE10x10氣候宣言》倡議行動，共同推動台灣企業使用再生能源，為全國首家金融業者宣示，在2023年達成集團總用電量10%的綠電使用，並以邁向2050年100%使用再生能源的目標，用實際行動落實氣候變遷相關議題，善盡環境保護的責任。 【案例】 <本行建議簡述> 1.2023年度 TWQR 已正式上線，對於TWQR 如何推動增加市場滲透率，包括如何提高金融機構、電支業者、商戶等之積極推廣意願，建議該公司提出相關規劃。 2.針對2024年優化服務吸引力、創造新場景之作為，應提前做好系統及行銷業務相關配套規劃以及時程安排，以利合作夥伴能夠充分準備，確保服務上線後之品質。 3.基於永續議題持續受到關注，公司在發展支付業務同時應如何將永續減碳議題納入，與政府、金融、場域等跨業跨域建立生態系，建議於新年度應提出相關執行規劃。 <被投資公司回應> 1.因以開發維運支付工具為主，未涉及收單業務；後續將配合財金公司及收單銀行舉辦之 TWQR 行銷活動，透過廣告版位、推播及 EDM 方式進行廣宣，以宣導及曝光 TWQR 服務為首要目標。 2.後續在新服務之系統開發與測試，將與相關單位(包括內外部單位)緊密配合，以求專案如期如質上線，另行銷廣宣部分將配合財金公司品牌推廣單位，以廣告版位、推播及 EDM 方式進行廣宣。 3.在永續(ESG)議題上，目前本公司從落實節能減碳著手，例如：辦公室全區使用 LED 節能燈具照明，實施中午時段關燈一小時，連續假日關閉非關鍵性的伺服器(如公文系、差勤系統等)，以降低機房耗能。另跨業跨域生態系的建立，遇有合適議題與合作夥伴，本公司亦樂於以協作者之角色參與。 —摘自○○公司董事會議事錄 【因應措施】 1.為提升本行客戶及股東之整體利益，特訂定「議合及投票作業要點」，深入瞭解授信與投資對象所面臨之風險與永續發展策略，並條列關注之ESG議題及其衡量面向。 2.於議合行動時，評估ESG關注議題之表現，以及持續追蹤其永續落實情形，進而決定後續本行之投、融資策略。 3.於行使股東會表決權時，依循該政策關注之ESG議題及其衡量面向審慎評估各項議案之內容後，決議如何行使投票權。 4.就被投資公司股東會議案涉及重大ESG議題，或有ESG議題之可能重大風險，於股東會前與被投資公司進行瞭解與溝通，必要時得投票反對或棄權，藉由與授信及投資對象就ESG相關議題之溝通及互動過程，促使往來企業了解並重視永續發展，發揮本行機構投資人之金融影響力。

註：各類別利害關係人之聯絡窗口揭露於本行官網利害關係人專區：<https://www.yuantabank.com.tw/bank/companyGovernance/list6.do>

審計委員會信箱：<https://www.yuantabank.com.tw/bank/companyGovernance/auditStatement.do>