

元大銀行2024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	每年	一、本行2024年在審慎控管風險下尋求各項業務規模成長，資產突破二兆，並穩定提升獲利動能，全年度累計稅後淨利100.15億元，放款覆蓋率及資本適足率皆優於主管機關監理要求，整體資產品質屬業界優異水準。 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，以利投資人定期掌握營運動向及績效。 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，2024年受評結果： 1.中華信評於2025年1月20日確認本行國內長期信用評等twAA，展望維持「穩定」。 2.Fitch Ratings於2024年11月4日確認本行國內長期信用評等AA-，展望維持「穩定」。 3.S&P於2025年1月20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6年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「新市場指數」，成分股雙榜，並3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5年蟬聯全球環境指標國際披露專案(Carbon Disclosure Project, CDP)「氣候變遷評比」最高等級 A 級，且連續 7 年位列「領導等級」(Leadership level)；連續5年獲得亞洲權威人力資源雜誌《HR Asia》「亞洲最佳企業雇主獎」；台灣證券交易所第10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、氣候暨自然相關財務揭露報告書等，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，並依市場動態調整本行營運執行方向。 八、本行透過中華公司治理協會CG6014(2023)公司治理制度評量「特優認證」(證書效期2024年12月27日至2026年12月26日)。	【 案例 】 貴公司依照內部「公司治理守則」訂有「與利害關係人交易規則」，「與授信自律規範對象授信交易規則」，「授信業務利害關係人控管作業細則」，「辦理利害關係人授信案件檢核注意事項」，「利害關係人進行授信以外交易之概括授權作業辦法」、「關係人相互間財務業務相關作業辦法」、「取得或處分資產處理程序」等辦法與規定，以確保交易之公平性，並建有關係人資料庫，防杜關係人間之不當交易。整體而言，貴公司已具體展現尊重股東權益與平等對待股東之積極作為。 —中華公司治理協會 2024/12/27 (證書效期2024年12月27日至2026年12月26日) 【 因應措施 】 2025年本行公司治理未來發展目標及策略，依循金管會「公司治理3.0-永續發展藍圖」及「永續發展行動方案」重要措施，並參考CG6014(2023)公司治理制度評量報告之建議事項，持續優化董事會及審計委員會職能及獨立性、落實董事會之盡責性、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、提高官網或年報揭露公司治理資訊透明度、行內重大偶發事件緊急通報作業程序之完整性、內部稽核主管考評納入審計委員會評核作業、定期與不定期檢視修訂功能性委員會之職權、定期檢視及評估將公司目標融入董事會暨成員績效評估指標、永續發展政策與具體推動計畫提股東會報告及強化辦理員工公司治理暨誠信經營之法令遵循教育訓練等措施，以精進及建立更完善的公司治理制度，保障股東權益並兼顧其他利害關係人利益。
			參與金控國際ESG評比	每年		
			參與金控信用評等	每年		
			發行中英文年報、配合金控編製年報及永續相關報告書	每年		
			公告財務報告及投資人簡報於公司網站	每季		
			公告營運概況於公開資訊觀測站及公司網站	每月		
			設置中英文網站及利害關係人聯絡專區	常態性		
			參與金控重要會議	不定期		
			揭露最新公司治理與永續發展相關資訊	不定期		
			透過債券承銷商對投資人溝通、編製公開說明書	不定期		
			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	不定期		
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。	法令遵循 客戶權益 友善及優異的工作環境	配合金控加入永續金融先行者聯盟之相關ESG事宜	每季	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情勢。 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核制度執行情形，本行依主管機關調查並填復「金融機構檢核制度執行情形調查表」，2024年度接獲6件檢舉案件，5件非屬本行「檢舉制度實施辦法」所訂適用範圍或受理案件類型，1件受理後已由權責單位完成調查並回覆檢舉人；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」及本行相關規定辦理，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，2024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，俾利其掌握大額資金動向。 七、本行為首波加入刑事警察局及 32 家國銀共同組成之「廉眼識詐聯盟」，透過公私部門合力，強化金融防護網功能並遏止詐騙的非法金流。 八、本行2024年1月1日正式啟用自行開發之「天網AI阻詐模型」，平均提前約20天發現異常帳戶，且減降近7成詐騙洗錢金流，此外亦持續「構建多維度AI阻詐模組」，運用大數據分析外移移工警示帳戶之行為，透過天網AI模型及專家 rule-based 雙軌交叉偵測異常金流，針對可疑帳戶進行相關管控措施，大幅阻絕詐騙利用外移移工人頭帳戶進行詐騙或洗錢。 九、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；此外，2024年金控加入自然相關財務揭露倡議(TNFD)及「生物多樣性核算金融聯盟」(PBAF)，本行依循金控規劃同步啟動永續新趨勢。 十、於銀行公會籌組的「本國銀行投融資組合財務碳排放(範疇二)實務手冊等議題專案小組」中擔任「投資類碳排放工作小組」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調查及揭露。 十一、遵循主管機關不動產信用管控制令，落實購置住宅貸款及建築貸款分項增額管控制等，並掌控不動產貸款具體優化改善方案之自主管理成效。 十二、因應金管會2024年10月推出「綠色及轉型金融行動方案」，並與其他政府相關單位共同公告第二版「永續經濟活動認定參考指引」及「轉型計畫建議涵蓋事項」，為利金融機構判斷轉型計畫可行性與可信度，本行參與其中「轉型授信審查參考指南」的研議，以利計畫與實務得以順利銜接。	【 案例 】 依據金管會公布2024年臨櫃阻詐金額前九大國銀，元大銀行名列第5，全年度件數及金額分別達558件及新臺幣4.9億元，高齡占35%。 —經濟日報2025/1/27 【 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，2023年放款月平均餘額較2022年增加約347億元，獲金管會評比為績優銀行，並於2024/6/25由金管會主委親自頒獎表揚。 【 因應措施 】 1.積極落實主管機關監理及業務推動重點，包括： （1）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。 （2）善用科技工具，導入信用卡交易預警偵測系統，防堵信用卡偽冒刷卡(總額約1.02億元)，另自行開發「天網AI阻詐模型」，大幅提升異常帳戶識別效率及精準度，且獲頒財訊智能創新應用獎、國家品牌玉山獎及第12屆傑出金融業務菁英獎-最佳風險管理等殊榮。 （3）透過投融资及商品銷售，擔負金融機構引導客戶、投資人及實體產業共同重視永續發展的關鍵角色。 2.持續配合主管機關政策及各方面調查，俾利其掌控並推動施政要點。 3.透過內部溝通管道及管控制制，確保營運合法合规，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。
			報告營運概況	每季		
			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	不定期		
			發布重大訊息公告	不定期		
			不動產放款集中度管控情形	每月		
			接獲信評結果2日內申報至公開資訊觀測站	不定期		

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
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	每兩年	一、每年依法辦理全行在職暨新進人員職業安全教育訓練，2024年辦理22堂實體教育訓練，共1,708人完成法定訓練。 二、維護全國營業分行之職業安全衛生業務主管、急救人員及防火管理人員等證照效期，2024年完訓人數共258人。 三、本行於2019年導入「ISO 45001職業安全衛生管理系統」，並連年通過英國標準協會(BSI)第三方認證，為本行在職場安全與員工健康照護領域，創造循環式品質管理並打下殷實基礎。 四、依據國內職業安全衛生相關政策，制訂與執行「母性健康保護計畫」、「異常工作負荷觸發疾病預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」與「中高齡及高齡者工作適能管理計畫」等職業病預防、作業環境監測與危害辨識等作為，並每季透過本行職業安全衛生委員會追蹤執行情形，積極提升職場安全防護網。 五、本行依法成立職業安全衛生委員會，委員由雇主、勞工代表、單位主管等11名委員組成，每季召開會議，審議職業安全衛生相關政策或提案，追蹤員工健康保護計畫、作業環境監測、承攬商管理等執行情形；透過工會代表之回饋與建議，持續優化本行職業安全衛生相關之措施與服務。 六、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。 七、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。 八、本行設有員工申訴信箱，本年度員工反映及申訴案件2件；不定期以問卷式圖文寄送「人資與勞動E月報」，說明各項勞動法令及本行人事制度，提供全體員工掌握最新資訊並落實法令遵循事項。 九、2024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1,427班次、訓練總人次229,288人、訓練總時數達314,637小時、訓練總費用新臺幣3,234萬元，平均每人受訓時數65小時，平均每人訓練費用6,666元。 十、每季召開「勞資會議」、「職工福利委員會」，透過勞方代表提案檢視全行關注勞資及職工福利議題，促進勞資對話及溝通；定期召開「勞工退休準備金委員會」，每月依法提撥勞工退休準備金；設有「員工持股委員會」辦理持股信託業務，員工每月定額提存金額，公司提撥相同金額獎勵員工持有公司股票及成為公司股東，共享企業經營成果。	【案例】 檢視元大銀行ISO45001職業安全衛生稽核報告結果 —英國標準協會2025/1/16 【因應措施】 本次稽核結果無缺失事項，計有1項優良事項，為本行於2024年下半年搬遷進駐元大金融廣場，為確保員工健康，公司對於室內裝修過程使用之物料及環境端端等均採取高標準要求，整體環境檢測結果為甲醛零檢出，另全面提供人體工學座椅並增設有多功能身心保健室，充分展現公司願意投入資源，本行將持續在職場安全與員工健康作業流程中精進與提升，體現照顧員工之企業文化。 【案例】 工會代表於職業安全衛生委員會會議中，建議行方評估新辦公大樓各樓層影印機置放位置，避免造成健康之疑慮。 —張委員○○提案 【因應措施】 1.採購自日本進口之事務機，具本國行政院環境部認證通過之環保標章，且刻有排氣設備，並定期更換濾網，依安全測試報告顯示排放氣體測試值，均符合世界衛生組織室內空氣指南、日本厚生勞動省指引之標準。 2.為確保職場健康，各樓層皆設有全熱交換機進行室外新鮮空氣之交換，整體換氣量更提高至標準換氣量的1.38，將有效降低室內氣汙染之風險。 【案例】 檢視2023年員工永續敬業度調查結果。 【因應措施】 1.2024/3/5由董總召集高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。
			職業安全衛生訓練	每年		
			績效評估與回饋	每半年		
			勞資會議、職業安全衛生委員會	每季		
			社團活動	每季/每月		
			登峰論壇、「元大e學苑」線上課程	常態性		
			員工申訴信箱、內部溝通管道、電子報	常態性		
			職工福利委員會、員工持股委員會、勞工退休準備金委員會	不定期		
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	常態性	一、2024年本行與18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63人次。 二、自2022年舉辦首屆「校園鑽金大使」徵選活動，至今已連續舉辦3屆，共招募78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。 一、2024年本行與18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63人次。 二、自2022年舉辦首屆「校園鑽金大使」徵選活動，至今已連續舉辦3屆，共招募78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。	【案例】 以往總是以客戶身分進入銀行辦理交易，如今真正的任職存匯人員後讓我更加了解銀行內部的各種運作。在實習期間，我了解到原來存匯櫃台人員的工作並不只有存取款與匯款；原來每位存匯都有屬於自己的經辦職位；原來每個規定都有其相對的原因；原來銀行人員問東問西並不是在刁難客人，許多在過去無法了解的事情都經由這次的經歷有了答案。我從零開始學習銀行業務，深刻體會銀行工作的細緻、謹慎與專業，同時增強溝通與服務能力，我相信此經驗將會成為我未來職業發展的堅實基礎。 —實習生 王O蒨 2024/5/28 透過這次的實習讓我對金融業有更深入的了解，增加與專業人士的互動和合作、解決問題的能力，以及在壓力下工作的經驗，此外還學到如何處理客戶要求，讓我有了應付的能力，這些都有助於我在未來職業生涯中取得成功。 也感謝學校與公司給予這次的實習機會，讓我學到銀行許多實務的經驗，更了解銀行的作業事宜，從一開始完全不了解，到現在慢慢熟悉，讓我增加了很多實務能力。 —實習生 吳O穎 2024/5/20 【案例】 很高興元大給我這樣的機會，著實獲益良多，完成了我大學的願望清單，沒有元大我就不會去拍攝南門市場，開啟我嘗試剪reels之路。在這8個月裡認識了很多厲害的朋友，還有超好相處和經驗豐富的學長姐以及合拍的小夥伴們，期待大家下次的相聚能儘快到來。 —第二屆校園鑽金大使 張O琦 2024/7 在這個期間中我體驗了我之前很少甚至沒有體驗過的事，雖然不熟悉但也成功產出作品，得到滿滿成就感！！在過程中認識了很多厲害且優秀的人，感謝在這過程中幫助過我的人，感謝認真看完我每篇貼文的大家，感謝元大給我這個機會，更感謝當時勇敢的自己！！雖然經常被繳交期限追著跑，但我完成了我的第一個校園大使！！非常寶貴且收穫滿滿的特別經驗，最後和大家分享我在報告時分享的一句話，你不一定要很厲害才能開始，你要開始才能很厲害！希望大家都能一起越來越棒！！有興趣的人也可以報名第三屆噢！ —第二屆校園鑽金大使 邱O廷 2024/7 【因應措施】 本行持續藉由產學合作實習計劃，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。
			求才網站、公司網站招募專區、公司臉書粉絲團專頁	常態性		
			產學合作實習	每半年/每年		
			課程合作、生涯諮詢	不定期		

利害關係人	重要性	關注的永續主題	溝通方式	頻率	重點溝通業績	回應及因應措施
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	每日/每月	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，動請債務人積極出面協商，平均每月寄送約9,467件優惠信函。 2.針對協商結果若債務人或相關第三人員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，2024年度本行受理逾期授信申請書共 2,855件，平均每月238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，2024年度受理客訴案件共 37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。 4.2024年皆依規定完成債權憑證更換。	【案例】 感謝元大銀行OO分行洪先生機警阻止高齡75歲的媽媽免遭詐騙逼退休金。 一客戶陳小姐2024/3/16 【案例】 今日至OO分行辦理公司業務，因帳務較多，行員張小姐、邱小姐、黃小姐及主管仍親切、細心協助帳務處理，協助我許多並節省很多等候期間，大廳服務員也親切遞上茶水，非常優秀。 一客戶李O雲 2024/12/12 【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，全面落实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。
			還款優惠專案通知函	每日/每月	二、【存匯業務】 1.2024年度接獲警局來函，表揚成功攔阻民眾遭詐騙之案件計有558件、1,063名員工、攔阻金額為新臺幣4.9億元，其中高齡客戶佔比 35%，本行另依員工獎懲要點辦理辦理敘獎事宜。 2.2024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635件、694名員工，對此予以同仁公開表揚嘉許。	
			還款協商溝通	常態性	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訊息外，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692場、12,098人參與。 2.防範理專運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。	
			客服中心、客戶服務及申訴專線	常態性	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，2024年度客戶於官網留言總計處理逾20,000則。 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，提供真人文字客服以更適切的方式回答客戶提問，2024年12月智能客服單月服務逾50,000人次。 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，2024年本行官網瀏覽量近逾800萬、交易通知發送約960萬則，另相關影片總光約7.5萬次。 4.協助逾2,200家中小店家導入電子支付(含境內及跨境支付)，協助店家進行低門檻數位轉型，以多元支付增進用戶端支付體驗，同時減少現金付款偽冒風險、降低帳務核銷人力成本，並爭取行銷優惠方案、辦理行銷活動協助增加導客、活絡交易。 5.辦理電子銀行客戶滿意度調查，個人用戶整體滿意度為84.21分。(其中偏遠地區居民滿意度為86.78分，高於整體用戶體驗) 6.提升全民防範詐騙意識，於官網設置防制詐騙專區，將「常見詐騙類型」、「遇到詐騙怎麼辦」、「元大銀行防詐措施」、「辨識元太官方網址」、「防詐宣導連結」等相關資訊集中，便利客戶查找。 7.參與金融科技盛事「FinTech Taipei 2024台北金融科技展」，聚焦最新AI技術與數位減碳應用創新金融服務，展示「阻詐天網」AI模型、「元先生」智能客服，鼓勵民眾接觸並使用網路數位服務，進一步瞭解科技，降低詐騙風險，推廣「元大Fast_ID國際標準金融數位身分驗證」及ESG減碳綠色金融等多項前瞻科技應用，宣導民眾生活中實踐節能減碳的生活理念。	
			網路服務及行動服務APP	常態性	五、【貸款及信用卡業務】 1.2024年度綠色授信件數69戶(86案)、貸款餘額約415億；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57戶(73案)、貸款餘額477億元。	
			投資理財說明會、講座及論壇	不定期	六、【0800客戶服務】 2024年度透過客服中心回收顧客滿意度調查42,762件，客戶滿意度平均99.07%。	
			客戶滿意度調查	不定期		
			辦理債權憑證更換	每5年		

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 法令遵循 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、2024年度由金控或本行發布與本行相關的新聞稿共63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。	【案例】 金管會日前舉辦第一屆永續金融評鑑頒獎典禮，元大金控身為永續金融先行者聯盟之一，旗下子公司元大銀行亦不遺餘力發展綠色金融商品及服務，這次評鑑於34家銀行同業中排名前20%，位居前段班，推動永續作為再獲肯定。 — 經濟日報 2024/02/26 【案例】 針對花蓮近海發生芮氏規模 7.2 強震災情，元大金控宣布捐助2000 萬元響應賑災，相關經費將透過衛福部 0403 花蓮震災捐款專戶，統籌協助醫療、人道救援與衛生安全工作；地震發生當下除維護營運正常外，災後也立即啟動緊急應變機制及關懷顧客專案，包括證券、銀行、人壽、投信、期貨等全台灣據點均正常營運。 為善盡企業社會責任，替災區重建盡一份心力，元大金控希望透過實際捐款，協助受災民眾重建家園，早日走出災後創痛，儘速恢復正常生活。 —經濟日報 2024/04/05 【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最新資訊揭露及回應，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。
			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，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	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(金融廣場、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，也邀請奇唯科技、大威角鋼家具行、安永會計師事務所等供應商及鄰近社區居民共同參與。 二、本行積極參與集團指標性公益專案，其中推動「DreamBig元大公益圓夢計畫」8年來，累計協助52個小型社區團體，受惠對象累計達236,895人次，另推動「元大輔大夢想起飛計畫」已連續14年，培育出168位大學生、8位研究生，並榮獲教育部表揚「捐資教育事業金質獎」殊榮。 三、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；此外亦採購社團法人台南市復健青年勵進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。 四、本行愛心志工投入434人次參與老年關懷、社區服務、陪伴偏鄉弱勢學童共54場公益活動。 五、本行與警政機關合作，協請地方警察局來行向同仁及民眾進行反詐騙宣導，加強安全警覺意識。 六、擴大創辦元大理財營，藉由導覽與遊戲闡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。 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 台北市松山區敦化南路一段66號10樓	【案例】 貴司的訂購讓復健青年勵進會的服務對象-心智障礙青年，創造自我價值，進而解決身障就業、生活、經濟等社會問題。 — 復健青年勵進會專員陳怡君 【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家據點落實ESG及響應在地公益，廣泛拉進當地民眾對永續議題的參與及認同感，為本行企業形象加值並促進經營績效的提升。
			Dream Big 元大公益圓夢計畫/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 社會公益	供應商評鑑	每年	一、針對172家主要供應商發送自評問卷，並由採購人員進行年度評鑑。自評問卷結果參考各供應商於環境面、勞動人權、個資隱私等面向之表現，將供應商區分為高、中、低風險，其中高風險13家，中風險19家，低風險140家，並抽樣執行高風險供應商實地查核；未執行實地查核之高風險供應商以書面進行議合，覆蓋率達100%。另參考自評問卷結果，同時納入廠商服務品質、價格及配合度等條件，完成評鑑，結果分為A、B、C三級，其中A級52家，B級116家，C級4家，針對C級供應商進行輔導議合並追蹤其改善作為，完成率達100%。 二、本年度舉行三場供應商大會，針對生物多樣性、循環經濟及職場多元照護等永續相關議題進行溝通與教育訓練。 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》。 四、將供應商合約納入ESG條款，簽署「供應商永續條款」與「誠信經營條款」。	【案例】 自2011年起響應政府的綠色採購政策，連續14年(2011年至2024年)獲臺北市政府表揚為綠色採購績效卓越標竿單位。 連續13年(2012年至2024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著。 【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，促進更多企業跟進重視永續議題，發揮本行長期持久的影響力。
			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	不定期	一、本行自行篩選出擬議合之企業(參考集保結算所「公司投資人關係整合平台(ESG IR平台)」所提供之國內外ESG評等機構的評等資料庫資料)，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，金控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及生物多樣性等永續議題問卷，以了解被投資公司是否有不符公司治理原則、損害勞工權益情事及破壞生物多樣性等相關情事。	【案例一】 <本行垂詢問題/意見簡述> 1. ...針對2024 年度主要業務推動說明提及「持續吸引新用戶加入」，其中現行已提供Android版「台灣行動支付APP」之信用卡感應支付功能，可擴大使用場域，並搭配支付回饋 2%活動促進信用卡交易量；倘完善iOS版本，效益勢必擴大，是否有同步規劃？提請說明。 2. ...針對 2024 年度主要業務推動說明提及「優化服務並尋求異業合作機會」，因應社會責任與永續服務之相關議題，業務是否也會持續跟進？提請說明。 3. 目前銀行公會研議針對電支服務機構設立資安專責主管，因 twMP 目前用戶數日益增加，公司是是否設立資安專責主管，或針對該議題有相關因應？建議可參考財金公司 F-ISAC 相關資安規範事項，主動配合完成每月建議之保護機制，以完善資安環境。 <被投資公司回應> 1. 據報載，歐盟反壟斷監管機構請蘋果公司提出 iPhone 內建 NFC 功能開放計畫，藉此讓更多第三方支付動支付、電子錢包服務透過其手機 NFC 感應付款，惟是否允許全球地區使用尚無明確消息，若蘋果公司開放臺灣使用，本公司亦會同步評估效益。 2. 有關社會責任相關議題，本公司在異業合作部分，以普惠金融為主，透過台灣行動支付APP建立農產地與消費地的零距離平台，將台灣優良的農產品推薦給用戶，減少農產品因多層通路之利潤剝削情形，另外本公司公開與員工年節賀禮，皆透過南農店舖平台向農會訂購，以實際行動支持台灣在地農業。 3. 本公司設有資安長，目前暫由董事長兼任，並配合國際組織 Visa/MasterCard 之規範設立安全經理，由資訊部系統維護組經理兼任，目前本公司每年進行資安認證審查 (ISO27001、PCI TSP、BS 10012、PCI DSS、PCI Card、FIS TSP)，須完備各項資安要素，以取得各項認證。 ——摘自○○○公司董事會議事錄
			出席股東會、行使投票權	每年	【上市櫃公司】 1. 2024年度參與股東會共40家、177個議案，皆為電子投票，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2011年標的公司與工研院及能源署先期投入鈔鈔路碳捕捉計畫，惟目前因未規模化捕捉製程，造成熟效率差與負壓操作下的二氧化碳濃度較低，捕捉後的純化成本過高，對於碳捕捉預期能夠商轉之時程，以及具體商轉商機之規模等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. 本行透過問卷發放及EMAIL方式與企業議合溝通，積極實踐本行機構投資人盡職之作為。除詢問標的公司相關盡職治理議題外，另將「制定與保護生物多樣性相關政策與承諾？」納入檢核項目，以提升標的公司對自然生態保護之意識、企業是否關注營運對生物多樣性的影響、用水及廢水管理、包裝材料及廢棄物管理、有毒物質排放氣等環境正面影響及是否由董事會定期審視永續相關議題等，後續亦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。	
			出席本行擔任董監事之被投資公司董事會	每季	【非上市櫃公司】 1. 2024年度參與股東會/臨時股東會共11家(12次)、36個議案，8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。(其中國外上市櫃公司-2024年度參與股東會共1家(1次)、1個議案，1家採電子投票) 2. 2024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4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%。	
			參加法說會、業績發表會、產業研討會	不定期	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	【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>