

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道/ 回應方式 | 溝通 頻率 | 本行對利害關係人主要之 回應情形 |
|-------|--|--|-----------------|--|
| 主管機關 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 公司治理 ■ 誠信經營 ■ 風險管理與稽核制度 ■ 洗錢防制及打擊資恐 ■ 氣候變遷 ■ 普惠金融 ■ 節能減碳 ■ 地方創生 ■ 新興風險辨識與管理 ■ 稅務治理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 研討會、座談會 ■ 公文書函 ■ 本行官方網站 ■ 年報 ■ 永續報告書 ■ 電話、電子郵件 ■ 主管機關評鑑 ■ 公開資訊觀測站 | 不定期 每年 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 參加主管機關舉辦之研討會及座談會 ■ 定期依法提出各項報告(財務報告、年報、永續報告書) ■ 連年入選公司臺灣永續指數成分股 ■ 第 7 屆公司治理評鑑名列上市公司前 6~20% ■ 獲第 1 屆大中華企業可持續發展指數，評選為成功者，排名臺灣 20 強企業 ■ 通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 ■ 通過 ISO 14001 環境管理系統 ■ 通過 ISO 50001 能源管理系統 ■ 通過 ISO 46001 水資源效率管理系統 ■ 簽署成為氣候相關財務揭露(TCFD)的支持者(Supporter) ■ 編製 TCFD 報告書 ■ 建置新興風險管理機制 ■ 訂定稅務治理政策 |
| 投資人 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 經營績效與獲利 ■ 公司治理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 公開資訊觀測站 ■ 本行官方網站 | 不定期 每季 每年 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 設置投資人關係科 ■ 召開股東會 ■ 發布重大訊息 59 則 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道/ 回應方式 | 溝通 頻率 | 本行對利害關係人主要之 回應情形 |
|-------|--|---|-----------|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> ■ 誠信經營 ■ 風險管理與稽核制度 ■ 氣候變遷 ■ 責任投資 ■ 節能減碳 ■ 新興風險辨識與管理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 年報 ■ 永續報告書 ■ 股東會 ■ 線上法人說明會 ■ 投資人溝通 | | <ul style="list-style-type: none"> ■ 發布新聞稿 71 則 ■ 定期財務報告 ■ 舉辦 4 次線上法人說明會 ■ 不定期舉行投資人雙向會議 ■ 公布信用評等 ■ 公布盡職治理報告 ■ 通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 ■ 通過 ISO 14001 環境管理系統 ■ 通過 ISO 50001 能源管理系統 ■ 通過 ISO 46001 水資源效率管理系統 ■ 建置新興風險管理機制 |
| 媒體 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 公司治理 ■ 經營績效與獲利 ■ 誠信經營 ■ 顧客權益維護 ■ 公益活動及效益評估 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 公開資訊觀測站 ■ 主管機關 ■ 股東會 ■ 線上法人說明會 ■ 本行官方網站 ■ 本行新聞稿 ■ 本行發言人 ■ 年報 | 不定期 每季 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 發布重大訊息 59 則 ■ 發布新聞稿 71 則 ■ 舉辦 4 次線上法人說明會 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道/ 回應方式 | 溝通 頻率 | 本行對利害關係人主要之 回應情形 |
|-------|--|---|-----------|--|
| 客戶 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 誠信經營 ■ 資安與個人資料防護 ■ 顧客權益維護 ■ 數位金融創新與包容 ■ 綠色金融與商品 ■ 公益活動及效益評估 ■ 普惠金融 ■ 盡職授信 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 年報 ■ 本行官方網站 ■ 公文書函 ■ 客服專線 ■ 分行電話與電子郵件 ■ 問卷調查 ■ 本行社群網站 Facebook ■ 本行 Youtube 頻道 ■ 本行 Line 及 Instagram 帳號 ■ 主管機關 ■ 財團法人金融消費評議中心 | 不定期 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 發布新聞稿 71 則 ■ 金融友善服務專區 ■ 顧客滿意度調查 ■ 通過 ISO 27001 資訊安全管理系統 ■ 通過 ISO 22301 營運持續管理系統 ■ 通過 BS 10012 個人資訊管理系統 ■ 訂定公平待客守則及金融消費者保護政策 ■ 建置雙語分行 |
| 員工 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 人權保障與性別平等 ■ 員工薪酬福利 ■ 勞資關係 ■ 人才發展與培育 ■ 多元平等健康職場 ■ 經營績效與獲利 ■ 節能減碳 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 工會 ■ 勞資會議 ■ 人事評議委員會 ■ 員工申訴信箱 ■ 線上學習網 ■ 健康檢查 ■ 職安管理 ■ 健康服務 ■ 社團活動 ■ 人權盡職調查 ■ 座談會 | 不定期 定期 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 連年入選臺灣高薪 100 指數成分股及臺灣就業 99 指數成分股 ■ 辦理員工持股信託 ■ 通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統 ■ 辦理「健康 Let's go 全球彰銀走透透」任務挑戰及公益活動 ■ 辦理「『疫』起動起來，生命也精彩」講座 ■ 建立員工提案制度 ■ 員工滿意度調查 ■ 健康職場認證 ■ 訂定安全衛生工作守則、職業安全衛生管理計畫、職業安全衛 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道/ 回應方式 | 溝通 頻率 | 本行對利害關係人主要之 回應情形 |
|-------|--|--|----------|---|
| | | | | 生預防四大計畫、安全衛生自動檢查計畫及作業環境監測計畫 <ul style="list-style-type: none"> ■ 通過 ISO 46001 水資源效率管理系統 ■ 開辦線上英語課程及天下創新學院課程 ■ 訂定人權政策 |
| 供應商 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 人權保障與性別平等 ■ 供應商管理 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 採購會議 ■ 本行電子郵件 ■ 本行官方網站 ■ 本行電話 ■ 年報 ■ 供應商會議 ■ 供應商訪視 | 不定期 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 本行供應商企業社會責任規範 ■ 本行促進供應商落實企業社會責任管理要點 ■ 本行供應商簽署供應商社會責任承諾書，簽署率達 100% ■ 通過 ISO 20400 永續採購標準 ■ 參與公股金融事業聯合供應商大會 |
| 社區 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 公益活動及效益評估 ■ 氣候變遷 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 本行志工親訪 ■ 本行電話 ■ 本行官方網站 ■ 專案活動 ■ 公益救助主辦單位 | 不定期 | <ul style="list-style-type: none"> ■ 認捐 2021 臺灣燈會小提燈 2,000 盞，參與在地文化，並轉贈社福團體 ■ 實施防疫措施，確保社區公共衛生安全 ■ 採行防颱措施，避免造成社區財物及人員損失 ■ 參與「Earth Hour 地球一小時」關燈活動，支持全球節能倡議行動 ■ 贊助基隆市第三十屆 |

| 利害關係人 | 關注議題 | 溝通管道/ 回應方式 | 溝通 頻率 | 本行對利害關係人主要之 回應情形 |
|-------|------|---------------|----------|--|
| | | | | <p>聯盟杯籃球錦標賽活動，帶動基隆市及北區縣市發展體育風氣。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 捐助臺東縣體育會「各單項運動委員會績優及具有潛力選手培訓計畫」 ■ 參與重大災難之捐助關懷活動 |