

2021年度公司與利害關係人溝通情形報告

- 1、本公司重要利害關係人為債權人、政府機關、股東與投資人、客戶及員工。
- 2、2021年度本公司與各利害關係人溝通議題、頻率、管道與回應方式等溝通情形如下表。各利害關係人皆以溝通順暢無礙，溝通管道多元且頻率適當。

利害關係人		溝通原因與2021年利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
債權人	金融機構（銀行、券商）	透過每年額度續約時，提供營運及公司相關資料，協助金融機構瞭解公司發展、營運狀況及潛在風險。	營運持續管理 營運績效 公司信用評等 風險管理 法令遵循	額度年審	每年
				額度覆審	一年四次
				舉辦法人說明會	一年四次
				發行年報	每年
				於官方網站或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性
				透過電話及電子郵件與金融機構交流與溝通	即時
政府機關	證交所、櫃買中心、財政部、金融監督管理委員會、經濟部、勞動部、證期局、保險局、證基會、台北市政府、國稅局、公司治理中心等機關	透過與主管機關往來溝通，可強化並改善各項營運作業，遵循最新法令變更條款，同時依規定於公開資訊觀測站發佈重大訊息及揭露與回覆主管機關相關資訊，保持溝通暢通。	法令遵循 公司治理 誠信經營 勞資和諧與團體協商 營運環境永續	於公開資訊觀測站及公司網站揭露最新資訊	不定期
				推派與各主管機關聯繫窗口，維持溝通與互動	常態性
				配合主管機關監理及查核	不定期
				參與主管機關會議及座談會	不定期
				遵循主管機關法令與政策	常態性

接下頁

2021年度公司與利害關係人溝通情形報告

利害關係人		溝通原因與2021年利害關係人溝通情形	關注議題	溝通方式與管道	溝通頻率
股東與投資人	持股比例前十大股東、一般股東、法人股東、外資股東、信評機構等	透過每年定期召開之股東會，及不定期召開之法說會，協助股東及投資人瞭解公司發展策略及營運狀況，也藉由股東及投資人提出之建議進行雙向溝通，作為公司日後決策方向之參考。	營運持續管理 營運績效 資訊揭露透明度 風險管理 股東權益	召開股東會及發行年報	每年
				召開法人說明會	一年四次
				於官網或公開資訊觀測站訊息揭露	常態性
				設立聯絡窗口回應投資人及分析師提問	即時
				官網設置舞弊檢舉專區	常態性
				透過電話及電子郵件與金融機構交流與溝通	即時
客戶	既有客戶、已清償客戶、潛在客戶、一般大眾等	瞭解客戶需求，提供更完整與多元化商品及服務，滿足客戶需求，提供商品與服務前需先說明所需負擔的相關費用及可能發生之風險，可將日後可能產生爭議之機率降到最低；保護客戶隱私，避免客戶個資外洩。	營運持續管理 誠信經營 資安防護與個資保護 產品創新服務 顧客關係管理	免費客服專線 0800-367-367	常態性
				公司官網郵件服務信箱 service@tac.com.tw	常態性
				確實核對來電客戶身份確保個資	常態性
				客訴電話回覆	不定期
員工	現職員工、實習生	定期召開勞資會議，透過內部資訊平台及員工滿意度調查，瞭解員工需求，並針對員工所提出之建議與職務上所遇困難，予以重視及傾聽，將員工視為公司重要資產，凝聚向心力。	營運持續管理 員工薪獎福利 人才培育 升遷制度 健康與友善工作環境 勞資和諧與團體協商	中期計劃發表會	每年
				內部資訊平台 (HR Portal)	常態性
				設置員工信箱與申訴管道	常態性
				召開內部會議	不定期
				召開勞資會議	每季
				召開職工福利委員會	每季
員工滿意度調查	每年				