本公司係以股東、客戶、主管機關、員工、供應商、社區等六大類界定為有相關之利害關係人。

對於利害關係人所關注的議題，由各相關業務窗口或指定專人進行良好與即時性的互動溝通，溝通方式包括電話聯繫、親臨拜訪、E-mail 溝通、實體或電話會議等方式，廣納利害關係人的意見與建議。並將所獲得之相關議題及訊息，回報高層處理或於內部會議中進行討論，以做為本公司永續發展策略的重要參考依據。

網站內設置「利害關係人專區」及聯絡信箱，由專人受理並依關切議題的範疇性質，再轉交由各相關權責單位進行處理與回應。

利害關係人	關注議題	公司責任	回應管道及方式
股東	▪營運績效 ▪風險管理	▪致力於營運穩健發展，為股東創造最大之回饋，維護股東權益 ▪防止弊端、遵循法令	●公司發言人 陳總經理健民 聯絡電話：(02)2504-1080 ●股東回應聯絡人 管理部許雅萍副理 聯絡電話：(02)2516-7968 轉 202 電子信箱：shopping@etfc.com.tw ●年度股東大會 ●重大訊息公布於公開資訊觀測站或公司網站 ●定期公布財務報告
客戶	▪營運績效 ▪風險管理	▪穩健經營，創造雙贏 ▪財務公開透明 ▪維護客戶個資及交易資料隱私	●相關業務電洽或親臨各聯絡窗口，請參閱本公司網站所示之聯絡電話及服務據點 ●不定期業務拜訪或電訪客戶，讓客戶了解本公司發展狀況 ●對帳單回應 ●不定期參加產業相關研討會 ●舉辦活動邀請客戶參與
主管機關	▪公司治理 ▪風險管理 ▪法令遵循	▪穩健經營 ▪財務公開透明 ▪遵循法令 ▪防制洗錢及打擊資恐	●例行金融檢查及回覆 ●不定期主管機關查核及回覆 ●依業務性質由權責窗口答詢 ●主管機關監理之定期申報
員工	▪薪資福利及員工照顧 ▪勞工權益及勞資關係 ▪營運績效 ▪教育訓練及職涯發展	▪確保及尊重員工權益 ▪職場健康與安全 ▪員工福利 ▪合法公平的評價與待遇升遷 ▪員工發展與人才培育	●公司內部網站/相關申訴處理窗口/員工意見箱 性騷擾申訴專線電話： (02)2504-1401 性騷擾申訴電子信箱： help@etfc.com.tw ●員工欲了解公司相關人事規章、辦法，除參考內部網站外，可洽

			管理部黃天佑協理。 聯絡電話：(02)2504-1401 電子信箱：htylin@etfc.com.tw ●設置職工福利委員會並於每季或不定期召開會議 ●設置人事評議委員會 ●每季召開勞資會議 ●員工主管不定期餐敘座談
供應商	▪供應商管理 ▪營運績效 ▪誠信經營	▪合法及公平交易 ▪配合永續經營策略 ▪環境安全衛生規範 ▪道德行為準則	●管理部：林小冬襄理 聯絡電話：(02)2516-7968 轉 306 電子信箱：melodylin@etfc.com.tw
社區	▪環境議題 ▪社區共存共榮	▪社區公益活動 ▪多元投入社會責任 ▪誠信經營	●設立外部意見溝通窗口 管理部黃天佑協理 聯絡電話：(02)2504-1401 電子信箱：htylin@etfc.com.tw ●不定期贊助弱勢族群及捐血等公益活動 ●不定期淨灘維護環境活動