

利害關係人	議合項目與內容	溝通管道或聯絡方式	頻率
客戶	客戶對於本行的想法及回饋	日常業務上之拜訪、電話、電子郵件 <ul style="list-style-type: none"> ● 客戶服務中心：(02) 6616-6000 ● 申訴專線：(02)6633-9838 ● 電子郵件：csr@hsbc.com.tw ● 網站-聯絡我們：https://forms.hsbc.com.tw/zh-tw/forms/contact-us/ ● 線上文字客服 ● 全省各分行 ● 郵寄地址：臺北市南港區忠孝東路 7 段 369 號 13 樓 ● 語音服務總覽 ● 申訴及信託業務紛爭處理程序 	不定期
		滿意度調查	不定期
公益團體	企業社會責任議題	電子郵件	定期 (專案進度追蹤) 不定期 (聯絡項目)
		會議 (如每月專案進度會議)	定期
		辦理活動與捐贈專案	不定期
供應商	供應商行為準則	電子郵件或電話	不定期
	減碳計畫	永續發展問卷(電子郵件或電話)	不定期
	鼓勵供應商做出自身碳承諾	電子郵件	每年
主管機關	恪守主管機關規範，積極配合主管機關政策推動永續金融	參與主管機關所舉辦之研討會、座談會、公聽會或課程	不定期
	聯繫並即時回覆主管機關詢問	發文、電子郵件或電話	不定期
媒體	媒體相關詢問	電子郵件 <ul style="list-style-type: none"> ● gct.twm@hsbc.com.tw 	不定期
	滙豐台灣推動永續金融之相關成果	發佈永續金融相關之新聞稿 <ul style="list-style-type: none"> ● 新聞與媒體中心 ● 滙豐台灣社群媒體平台如 LinkedIn、Facebook 	不定期

利害關係人	議合項目與內容	溝通管道或聯絡方式	頻率
	針對台灣永續金融生態發展等主題交流	舉辦記者會或媒體活動	不定期
員工	<ul style="list-style-type: none"> ● 企業文化與價值觀 ● 公司治理與誠信經營 ● 風險控管與法令遵循 ● 資訊安全 ● 企業經營策略與營運績效 ● 人才發展 ● 健康與共融的職場環境 ● 企業社會責任及永續金融 	員工滿意度調查 (Snapshot survey)	每年
		勞資會議	每季
		CEO Townhall	不定期
		與董事及高階主管交流活動	不定期
		頭家日誌 CEO Blog	不定期
		滙豐內部網站及交流平台	隨時
		內部人力資源網站	隨時
		勇於直言溝通管道	與直屬主管或跨層級主管一對一交流會議(check-in)
	<ul style="list-style-type: none"> ● 員工相關問題詢問 ● 不當行為檢舉與申訴 	有問必答 (HSBC1999)	隨時
		滙豐檢舉熱線HSBC Confidential	隨時
		性騷反霸凌申訴專線	隨時