上海商銀的利害關係人議合

第十條 等級：初級

資料來源：2016年上海商銀企業社會責任報告書

*上海商銀先以內部判定之主要利害關係人為客戶、員工、股東(含董事)、政府主管機關供應商、當地社區及環境，藉由多元角度的關注議題切入，確立未來的方向，並提升高階主管與內外部利害關係人間的互動。*

**企業概述**

1915年，上海商銀創立於上海，秉持「處處為您著想」的服務理念，以社會及顧客需求為導向，不斷求新求變，創造領導性的金融服務，上海商銀首創的「一元開戶儲蓄存款」、「單一櫃員制」、「小額信用貸款」等等，深受社會大眾的歡迎和信賴，而在抗戰前發展成為全國最大的民營銀行之一。

2013年遠見雜誌服務業大調查，上海商銀再創佳績，榮膺『金融銀行業』第三名，2012年本行首度入榜，即獲得第五名殊榮，2013年更是金融銀行業中，唯一蟬連入榜者。為了加強對大陸及東南亞台商服務，上海商銀先後於上海成立上銀融資租賃公司，在泰國曼谷與柬埔寨金邊成立代表人辦事處，同時已獲金管會核准向新加坡金融主管機構申設新加坡分行。在2014年伊始，上海商銀又榮獲國「全球銀行與金融評論」評鑑為2014年「台灣最佳貿易融資銀行」殊榮。

上海商銀一向以「溫心、輕鬆、尊重」的服務精神，提供最親切、便捷的金融服務，致業績蒸蒸日上，營運規模日益茁壯，企業形象與服務品質深獲社會各界所肯定。

**案例描述**

上海商銀在界定利害關係人的流程，首先以銀行營運重要關鍵因素來判定，未來配合法令規範及外部環境變化，可能納入受助團體( 含弱勢、突遭變故、階段性扶助) 或公民社群等。

另外該行將溝通議合分為二個階段，第一階段先建立完整對外溝通管道，做好單向利害關係人溝通，在此階段重點在於內部資訊流建立，網站財務業務資訊公開、發佈CSR 報告書等，第二階段則希望能轉化為互動性利害關係人溝通， 進而做為內部策略擬定之參考。

在鑑別主題中，上海商銀以高階主管判定之「該主題對營運之衝擊程度」、利害關係人對該主題之「關注程度」為第一階段篩選，並以內外部對該主題期待程度為第二階段之篩選，歸納主題優先次序，並以GRI-G4核心依循標準規劃一般標準揭露重大考量面。未來，為使企業社會責任CSR 執行能確切回應利害關係人期待，除了於報告書揭露外，也將就重點議題進行CSR 短中長期規劃。

上海商銀依規定將年度企業社會責任報告書放置於本行官網、公開資訊觀測站及櫃檯買賣中心產業價值鏈平台，並就利害關係人可能之關鍵議題與關注事項，設立各種溝通管道，以及進行相關議合活動，詳如下表：



