

## 利害關係人議合

致和參考 AA1000 Stakeholder engagements standard 2015 ( AA1000SES 2015 ) 的五項特徵，包含依賴性( Dependency )、責任性( Responsibility )、張力/關注度( Tension )、影響力( Influence )、多元觀點( Diverse perspective )，鑑別出與致和較為重要之六大利害關係人，包括股東與投資人、員工、供應商、客戶、政府與主管機關及社區及團體，依據主要利害關係人之相關議題及辨識，作為報告書議題揭露之依循方向。

利害關係人聯絡窗口

利害關係人	聯絡窗口	
股東與投資人	發言人、代理發言人	06-2219777
員工	管理部	06-2219777#382
供應商	管理部、經紀部	06-2219777#382
客戶	經紀部	各分公司
	承銷部	02-27485556#290
	電券部	02-27485556#317
政府與主管機關	管理部	06-2219777#382
社區及團體	管理部、經紀部	06-2219777#382

## 利害關係人溝通方式與關鍵議題及企業社會責任執行成果

利害關係人關注議題、溝通方式與管道溝通頻率及 2024 年溝通成效

聆聽及回應利害關係人的意見，是落實企業永續發展的基礎，除透過年報與公司官網揭露財務經營、公司治理、營運概況等訊息外，

並不定時透過不同管道與利害關係人進行溝通，了解利害關係人的需求與期許，做為公司日後研擬管理方針之參考。

公司官方網站於「股東專區」設置利害關係人專區，由專人負責管理，提供利害關係人溝通信箱與專線，以利其意見得以順暢且迅速地傳遞，並與利害關係人保持良好的對話與溝通，並作出適度回應。



利害關係人	關鍵議題	溝通方式與管道溝通頻率	2024 年溝通成效
股東/投資人	客戶隱私保護及資訊安全 公司治理 資訊揭露透明度 營運績效 股東權益 風險管理 誠信經營 服務品質及客戶滿意度	公司官網設置股東專區及利害關係人專區(常態性) 發行年報與永續報告(常態性) 於公開資訊觀測站與公司網站揭露最新訊息(不定期) 投資人信箱(常態性) 發言人及代理發言人專責處理制度(常態性) 每月定期公告損益情形(常態性)	每年發行年報及永續報告書並揭露於公開資訊觀測站與公司網站。 2024 年重大訊息共發布 45 則。 2024 年公告 33 則。 2024 年股東常會提供中英文版年報及議事手冊等。 2024 年舉辦 1 場線上法人說明會，與投資大眾進行直接溝通。 落實發言人制度，專責處理股東建議或糾紛等問題。 公開資訊觀測站揭露年報、電子信箱、電話及傳真等聯絡方式。 每月定時發佈中英文重大訊息關於營運財務績效及不定時發佈中英文重大訊息及公告。
員工	客戶隱私保護及資訊安全 法令遵循 薪酬福利 人才發展培育與留任 營運績效 職場環境 公司治理	舉辦教育訓練:強化員工專業素養與技能。(常態性) 安全工作環境。 員工旅遊。(常態性) 員工團體保險。(常態性) 勞資會議。(常態性) 辦理福委會各項福利措施。(常態性) 員工申訴信箱。(常態性)	內部及外部教育訓練。 執行防疫相關措施與宣導。 舉辦消防安全演習。 投保員工誠實保證保險。 2024 年舉辦員工年度健檢活動，共 118 人參加。 2024 年舉辦員工旅遊人數，共 108 人參加。
供應商	客戶隱私保護及資訊安全 誠信交易 綠色採購 合約內容與法律規範	制定採購管理辦法與原則 訂定取得或處分資產處理程序(常態性) 優先採購環境及社會友善性的產品(常態性)	依採購管理辦法與原則，執行相關採購。 依取得或處分資產處理程序作業。 採購具有環保標章之影印機。 2023 年度年報揭露重要契約合計 6 項。
客戶	客戶隱私保護及資訊安全 法令遵循 誠信經營 風險管理	設立金融友善服務專區(常態性) 客服專線(常態性) 客服 e-mail 信箱(常態性) 舉辦投資理財講座(不定期)	持續打造數位化平台，推出多項 e 化服務功能—線上簽署、零股交易、指紋及人臉變識。 辦理業務促銷活動

利害關係人	關鍵議題	溝通方式與管道溝通頻率	2024 年溝通成效
	公司治理	開發網路服務，提升交易安全 (不定期) 行銷方案(不定期)	透過人員教育訓練及內部流程改善以 提升客戶服務品質。 以專人或線上文件提供的方式，向 客戶進行交易風險之解說。 依個人資料檔案安全維護辦法及資 料調閱程序規定，落實執行客戶資 料保密原則。 依本公司客戶申訴處理程序回應客 戶申訴議題。
政府/主管機關	客戶隱私保護及資訊安全 法令遵循 公司治理 法令遵循	參與證券公會各種委員會 舉行講座推廣各項政令宣導 專責稽核單位定期、不定期查 核 (常態性) 參加政府組織課程及座談會(不 定期)	2024 年參與外部各主管機關舉辦接 受證券、期貨、財富管理等職訓 練執照派訓且順利取得證照或展延 共計 2,113 小時。 2024 年度舉辦內部宣導暨教育訓練 情形：法令宣導教育訓練、資訊安 全宣導教育訓練、防制洗錢與打擊 資恐教育訓練共 24,190 人次，計 13,223 小時 不定期查核參加政府組織課程及座 談會，並配合相關法令執行與推 廣。
社區及團體	客戶隱私保護及資訊安全 ●公益團體 ●社會公益 ●公司治理 ●品牌形象	舉辦投資理財教育講座(不定期) 校園活動(每年) 公益團體合作(不定期) 社區與弱勢關懷、訪視(不定期) 公益愛心捐血(每年) 公益捐獻(不定期) 舉辦與支持社會公益、學術、 藝文及環保活動(不定期)	本公司逐年贊助經費並參與台南市 古都愛心會年度捐血活動,2024 年 捐款 2 萬元。 2024 年贊助台南愛樂管絃樂團 20 萬元。本公司持續與台南應用科技 大學簽訂學生校外實習合約。