

利害關係人議合

公司網站「企業社會責任專區」之「利害關係人議合」揭露所辨別之利害關係人身份、關注議題、溝通管道與回應方式；於「投資人」專區中之「股東專區」下拉之「利害關係人專區」設有溝通管道，對維護股東的利益、員工的權益及與客戶間誠信經營等，皆溝通順暢，並妥適回應利害關係人所關切之重要企業社會責任議題。

利害關係人聯絡窗口

利害關係人	聯絡窗口	
員工	管理部	06-2219777#382
投資人(股東)	發言人、代理發言人	06-2219777
客戶	經紀部	各分公司
	承銷部	02-27485556#290
	電券部	02-27485556#317
供應商	管理部、經紀部	06-2219777#382
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

利害關係人	關鍵議題	溝通方式與管道	因應做法
員工	●薪酬福利 ●人才發展與培育 ●員工關懷 ●職場環境	●員工建議、提案、申訴信箱 ●員工教育訓練講座 ●員工旅遊 ●勞資會議 ●福委會 ●發布網路通知各項訊息 ●職業健康安全	●透過員工教育訓練提升同仁專業能力，提升公司營運績效。 ●定期舉辦員工旅遊及不定期活動，以利員工紓壓。 ●舉辦消防安全講座與演習、健康檢查，提供安全的工作環境照顧員工，員工健康的身心亦擴及到每位員工的家庭。
投資人	●公司治理 ●資訊揭露透明度 ●營運績效 ●股東權益 ●風險管理	●投資人信箱 ●官網公告公司訊息 ●發言人及代理發言人專責處理制度 ●官網設立股東專區 ●公開資訊觀測站 ●公告營運財務績效	●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。 ●每月同時發佈中英文重大訊息公告營運財務績效。
客戶	●服務品質 ●產品風險 ●個資保護 ●客戶申訴 ●行動化服務 ●顧客權益	●分公司通路 ●客服專線 ●客服 e-mail 信箱 ●每月對帳單 ●不定期舉辦投資理財講座 ●推動線上開戶 ●資訊安全管理	●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。

利害關係人	關鍵議題	溝通方式與管道	因應做法
供應商	●誠信交易 ●綠色採購 ●合約內容與法律規範	●優先採購環境及社會友善性的產品	●由專責業務單位對應窗口直接聯繫。
政府與主管機關	●公司治理 ●法令遵循	●配合主管機關查核、提供相關資訊及建言，並配合相關法令執行與推廣	●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、不定期查核參加政府組織課程及座談會。
社區及團體	●公益團體 ●社會公益	●參與公益活動	●本公司每年贊助古都愛心會舉辦捐血活動。 ●本公司與台南應用科技大學簽訂學生校外實習合約。 ●實習期間每月給與 18,000 獎助學金補助，並享有勞健保及勞工退休金提撥之福利。