

2.3 利害關係人與重大主題利害關係人溝通

為履行企業社會責任，重視利害關係人之溝通，兆豐證券與利害關係人建立透明及暢通的議合管道，並將其意見納入公司管理方針與營運活動，以達永續經營之目標。兆豐證券依循 AA1000 SES (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) 的五大原則 (責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性) 定義出主要利害關係人，由永續發展委員會委員、委員會下設 5 組之組長、分公司經理人及負責執行 ESG 事務之同仁共計 80 人填寫利害關係人鑑別問卷，並回收 80 份問卷，最終鑑別出客戶、員工及工會、政府 / 主管機關及產業公協會、股東與投資人、供應商、社區 / 學校及非營利組織、媒體，共 7 大利害關係人。兆豐證券透過公司網站、問卷調查、發布新聞稿、自辦或參與集團辦理之講座等多元溝通管道及本報告書，傾聽、了解與回應利害關係人需求，藉由持續溝通與議合，共創彼此效益與信任。此外，為助利害關係人瞭解聯合國 SDGs 聯合國永續發展目標 (SDGs) 以及我國永續發展政策，兆豐證券 2023 年度共辦理 (含內訓及外訓) 950 場員工教育訓練 (請參考 5.1.5 人才培訓)、10 場實體與 31 場常態性之防制詐騙宣導活動 (請參考 4.3.1 公平待客)，合計辦理 991 場教育訓練或活動，占 2023 年底總資產 940 億的 105%。

利害關係人	對公司的意義	關注議題	溝通管道與頻率	2023 年重點溝通實績
客戶	傾聽客戶需求，提供優質金融服務，攜手客戶共創永續未來。	- 資訊安全 - 數位創新 - 法令遵循 - 客戶關係 - 責任金融	- 定期 - 每年辦理客戶滿意度調查 - 實施秘密客電訪機制 - 不定期 - 舉辦線上及實體投資理財講座及投資論壇新聞、廣告 - 常設性 - 兆豐證券智能客服 (即時服務) - 提供線上開戶及交易平台 (即時服務) - 兆豐證券 LINE@ 官方帳號 (即時服務) - 公司網站、兆豐證券 FB 粉絲團、兆豐證券 IG 及兆豐證券 YouTube(YT) 頻道 - 免費客服專線及客服信箱	- 辦理數位化客戶滿意度調查，有效問卷數 5,084 份，整體服務滿意度為 86.05%，其中高齡客戶 (65 歲以上) 對整體服務滿意度為 88.58%，年輕族群客戶 (18-30 歲) 對整體服務滿意度為 83.07%。 - 辦理理財業務人員客戶服務滿意度調查，有效問卷數 2,431 份，整體服務滿意度為 96%，其中高齡客戶 (65 歲以上) 對整體服務滿意度為 97%，年輕族群客戶 (18-30 歲) 對整體服務滿意度為 95%。 - 秘密電訪 43 個證券營業據點，共計抽查 108 人，評比出前十名及最後十名之營業據點，並針對表現落後之營業據點加強宣導。 - 參加臺灣證券交易所「榮耀 20ETF 啟動財富博覽會」，及今周刊 2023「台北國際金融博覽會」 - 配合臺灣證券交易所及櫃買中心於台北、高雄、彰化 3 處舉辦 4 場投資講座。 - 兆豐證券全國營業據點舉辦客戶說明會共 21 場。 - 於兆豐證券官方 YT 頻道舉辦 1 場投資展望說明會，舉辦 1 場實體及線上同步之投資展望說明會。 - 完成分戶帳開發以及行動平台新增外期閃電下單上線。 - 兆豐證券 LINE@ 官方帳號累積綁定人數為 12,864 人，累計好友人數為 68,144 人，並發布貼文 126 則。 - 兆豐證券 FB 粉絲團累積 1.5 萬粉絲數，累積發布貼文 70 則，另於兆豐證券 IG 發布圖文 67 則。 2023 年 17 件客訴暨金融消費爭議案件，全部案件皆於規定時限內完成結案。

利害關係人	對公司的意義	關注議題	溝通管道與頻率	2023 年重點溝通實績
員工及工會	員工是公司最重要的資產，關心員工需求，聆聽工會及員工聲音，強化公司永續經營根基。	- 資訊安全 - 公司治理與誠信經營 - 經濟績效 - 法令遵循	- 定期 - 每月 2 次以電子郵件宣導健康及勞動法令知識 - 每季舉辦勞資會議 - 每年進行績效考核及溝通 - 執行員工敬業度調查 - 不定期 - 舉辦員工健康講座或活動 - 常設性 - 於內部網站設置員工留言板	- 以電子郵件寄發「健康防護兆」分享健康知識與心靈雞湯共計 24 次，內容同步發布於公司內網健康園地專區。 - 舉辦 4 次勞資會議，促進雙方合作。 - 兆豐證券員工敬業度調查樣數 1,507 人，平均敬業度分數為 3.89 分（滿分為 5 分） - 辦理 4 場健康促進活動、7 場員工健康照護系列 -「基礎肌力運動」活動，及 2 場女性照護系列講座。 - 員工留言板留言 37 則，皆已回應。
政府 / 主管機關及產業公協會	即時掌握政策及法規動態，並透過參與公協會團體提出建議，協助發展有利的產業環境。	- 責任金融 - 資訊安全 - 法令遵循 - 公司治理與誠信經營 - 永續金融	- 定期 - 依照法令規定期限申報或揭露資料 - 出席公會委員會 - 不定期 - 政策宣導會或座談會 - 配合主管機關及其周邊單位填答問卷調查 - 配合主管機關及其周邊單位查核並提供相關資料 - 以電話方式溝通或親訪	- 依照法規規定申報或揭露相關資料，如內部控制制度聲明書、防制洗錢及打擊資恐內部控制制度聲明書等，未因違反申報或揭露規定而遭裁罰。 - 指派主管參加券商公會、期貨公會、信託公會等公會之委員會或工作小組。 - 參加政策宣導會或座談會，例如 ESG 政策宣導會、公平待客評核研討會及表達大會、金融業永續金融評鑑公聽會等。 - 配合周邊機關及各公會填寫業務調查問卷。例如防制洗錢及打擊資恐風險評估報告問卷、金融科技發展情形等 - 配合主管機關及周邊機關查核，皆及時提供資料及回應。
股東及投資人	兆豐金控為兆豐證券單一股東，良好溝通確保集團經營管理及永續策略確實執行。	- 公司治理與誠信經營 - 數位創新 - 營運績效 - 氣候行動	- 定期 - 每月舉行董事會。 - 每年配合兆豐金控編製永續報告書提交資料。 - 配合兆豐金控子公司監理規範，參加金控各項會議。 - 不定期 - 依據兆豐金控監理需求陳報相關資料。	- 召開 12 次董事會。 - 積極配合兆豐金控編製永續報告書，按季回覆兆豐證券永續發展目標執行情形。 - 定期出席兆豐金控各項會議，例如每月兆豐金控董事會、每月經營管理會議、每季永續發展委員會、每季風險管理委員會、每季法遵會議。 - 每月向兆豐金控陳報重大情事及作業風險事件申報。 - 每半年配合兆豐金控對公司進行例行查核 - 發生 12 次重大偶發事項，皆及時向兆豐金控通報並完成後續處置。

利害關係人	對公司的意義	關注議題	溝通管道與頻率	2023 年重點溝通實績
供應商	供應商是兆豐證券永續經營的重要夥伴，透過緊密合作，共存共榮。	- 營運績效 - 法令遵循 - 公司治理與誠信經營 - 永續金融 - 資訊安全	- 定期 - 每年執行供應商自評問卷調查 - 每年進行供應商評鑑 - 每年與兆豐集團合辦供應商 ESG 講座 - 不定期 - 邀請供應商簽署永續發展聲明書	- 邀請 21 家關鍵供應商辦理「永續發展自評問卷調查」，共 15 家供應商完成調查。 - 與兆豐集團聯合辦理供應商 ESG 講座，兆豐證券計有 6 家供應商出席。 - 簽約供應商 100% 簽署「供應商永續發展聲明書」。 - 綠色採購金額為 18,740,160 元，總採購金額為 202,271,229 元，綠色採購占總採購 9.26%。
社區 / 學校及非營利組織	兆豐證券結合核心業務積極培育金融人才，提升學子們對金融產業的了解。	- 資訊安全 - 公司治理與誠信經營 - 打擊犯罪 - 營運績效	- 定期 - 每年推動產學合作計畫 - 不定期 - 推動實習生計畫；舉辦校友分享會 - 舉辦金融公益講座 - 舉辦公益活動或鼓勵員工參加集團志工活動	- 提供 22 位學生至公司工讀或見習；與 8 間大學簽訂實習合作，舉辦 13 場實習徵才說明會。 - 舉辦 3 場校友分享會。 - 與台灣金融研訓院合作舉辦 4 場「大專院校金融知識講座」，參與人數 271 人，自辦 1 場「大專院校金融知識講座」，參與人數 85 人。 - 舉辦 1 場高中生及大學生金融體驗活動，參與人數 56 人。 - 舉辦 3 場國中小教師金融理財研習，參與人數 98 人。 - 投入淨灘、植樹、社會公益活動等之志工為 112 人次、志工時數共計 401.5 小時。
媒體	傳遞兆豐證券資訊及維持品牌形象，增進各利害關係人對公司的瞭解程度。	- 營運績效 - 法令遵循 - 公司治理與誠信經營 - 永續金融 - 資訊安全	- 定期 - 每月固定供新聞稿給各大媒體專欄 - 不定期 - 媒體採訪及宣傳 - 常設性 - 設置發言人及公關人員提供聯繫管道	- 全年度發布新聞稿篇數達 47 篇。 2021~2023 年連續三年獲台灣證券交易所「機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」。 2021~2023 年連續三年獲 1111 人力銀行「幸福企業金融管顧業金獎」。 2019~2023 連三次獲金管會公平待客評核證券商前 25%。