

群益金鼎證券 111年度與利害關係人溝通情形 報告

Capital Care 群益關心您

利害關係人之範圍與溝通

- 依據111年度公司治理評鑑第4.14項指標，本公司定期將與各利害關係人溝通情形報告至董事會。
- 為落實公司治理與永續經營，本公司重視與利害關係人溝通管道的建置，藉由多元且持續性的機制與利害關係人進行溝通，以維持良性的互動與通暢的溝通管道為首要目標，進而辨識其所關心之重大議題，做為後續管理方針與執行計畫之參考。
- 本公司營運活動涉及的利害關係人主要包含：
 - 股東／投資者
 - 客戶
 - 員工
 - 政府機關
 - 供應商
 - 非政府組織／非營利組織
 - 社區與團體

利害關係人關注議題-股東／投資者

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
股東／投資者	營運績效/ 永續發展/ 公司治理與 誠信經營	1. 於公司網站設立投資人關係聯絡窗口，提供公司營運相關資訊及發言人等相關聯絡資訊之溝通機制。 2. 透過證券交易所「公開資訊觀測站」，即時揭露公司重大資訊。 3. 揭露相關資訊於年報、永續發展報告書及公司網站。 4. 設立審計委員會及誠信經營委員會，並召開會議。 • 111年1月10日、3月3日、3月14日、4月7日、4月28日、6月27日、7月21日、8月18日、11月8日召開審計委員會，共計召開9次； • 111年12月22日召開誠信經營委員會。 5. 每年召開股東常會。 • 111年06月27日舉辦111年度股東常會。 6. 召開法人說明會，向投資人說明公司近期營運績效及概況。 • 111年4月26日、6月28日、9月27日、12月29日舉辦法說會 7. 召開ESG委員會(現已更名永續發展委員會) • 111年2月16日、6月20日召開ESG委員會。

利害關係人關注議題-客戶

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
客戶	服務品質及客戶滿意度/ 產品訊息	- 設立客服專線。並以客服專線建置問卷系統方式，進行客戶滿意度調查。 - 為提升本公司之服務品質，本公司持續於通話後以問卷系統執行滿意度調查，於111年全年度已完成的5,703份隨機抽樣問卷中，有超過98%的客戶回應，當次的服務與處理已正確完整幫助其排除問題，能清楚了解客服人員的解說引導，接續順利操作與交易。 - 揭露相關議題資訊於公司網站及永續發展報告書。 - 本公司111年度共與四家大專院校辦理產學合作案，目的希望透過實務課程分享，提前使學生將理論與實務相結合，提升學生的就業競爭力。 - 淡江：3/2~6/15「資產管理實務運作」課程，原訂14堂課，後因疫情僅授課8堂。 - 東吳：9/12~11/28「資本市場實務與操作」課程，共計11堂課，另12/26至本公司進行參訪。 - 彰師大EMBA：1/3至本公司進行參訪。 - 台師大企管系：12/7至本公司進行參訪。

利害關係人關注議題-客戶

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
客戶	服務品質及客戶滿意度/ 產品訊息	4. 本公司不定期舉辦投資理財說明會、群益講堂與錄製影音教學短片，推廣證券相關金融知識。 • 111年06月24日及12月9日舉辦投資理財說明會共2場次 • 111年舉辦群益講堂共48場次。 • 111年提供各類型影音教學短片共218部。 5. 本公司衍商部111年提供10場活動線上與實體活動，就權證與衍生性商品等提供市場普及介紹與深度課程 • <u>實體活動</u>： 大專院校：5場 • <u>線上活動</u>： 1. 大專院校：1場 2. 投顧講堂：4場 6. 公司網站揭露相關金融商品及市場行情資訊。

利害關係人關注議題-員工

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
員工	薪酬與員工照顧/ 營運績效	1. 本公司每三個月召開勞資會議。 2. 建立公平合理制度及公開溝通管道，確保員工權利。 • 設立員工意見信箱及檢舉信箱。 • 員工可藉由員工意見信箱、部門會議及定期勞資會議等場合，提出對公司之建議。 3. 成立職工福利委員會，提供員工： • 各項津貼(旅遊、結婚、生育、住院、喪葬)。 • 特約商品/商店優惠。 4. 本公司訂定合理之獎酬制度，每年連結公司當年度營運狀況、物價指數、同業水準等指標與員工個人績效，作為年度調薪與發放節慶及年終獎金之依據。 5. 透過E-learning學習平台進行員工內部宣導及教育。 6. 辦理員工辦公室安全作業環境檢測。 7. 每季安排醫師至公司為同仁提供健康諮詢服務。 8. 遵循勞動相關法令，保障全體員工合法權益。

利害關係人關注議題-政府機關

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
政府機關	氣候變遷風險與機會/ 法令遵循/ 公司治理與誠信經營	1. 揭露相關資訊於年報、永續發展報告書及公司網站。 2. 配合主管機關監理及查核，提供相關資訊 3. 建置完善的法令遵循制度。 • 每年度各單位至少辦理一次法令遵循自行評估。 4. 參與主管機關相關會議。

利害關係人關注議題-供應商

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
供應商	永續金融/ 產品訊息/ 資訊安全	1. 供應商可透過利害關係人專區，提供相關聯絡資訊與溝通方式，向本公司反應意見。 2. 優先考量綠色採購，採用具環保標章廠商產品。 3. 公司網站揭露相關金融商品及市場資訊。 4. 訂定供應商管理作業規範，要求合作之供應商在環保職業安全衛生或勞動人權等議題遵循相關規範，共同致力提升永續發展。 5. 本公司與供應商簽訂合約時，要求供應商需符合永續發展之要求，如供應商涉及違反永續發展政策，且對環境與社會有顯著影響時，本公司得隨時終止或解除合約之條款，供應商並不得向本公司請求任何賠償。 6. 每年針對委外之個資處理供應商，就其資訊安全組織人員、實體環境、網路通訊及營運持續等管控進行查核，並要求供應商配合改善，藉由查核活動提昇供應商之資安控管能力，確保供應商符合資訊安全要求。

利害關係人	主要關心之議題	回應方式及溝通管道
非政府組織/ 非營利組織	永續發展/ 公司治理與誠信經營 / 氣候變遷風險與機會	1. 推廣資源回收，妥善處理廢棄物。 2. 自然資源-水電及油料使用量： • 111年度截至11月底自來水用量：46,022度。 • 111年度截至11月底電力用電量：9,495,020度 • 111年度油料使用量：13,954 公升。 *111年度用電量及用水量盤點基礎新增大樓公共使用分攤，故統計用量有提高。
社區與團體	能源/ 氣候變遷風險與機會 / 社會關懷	3. 揭露相關資訊於年報、永續發展報告書及公司網站。 4. 辦理捐血活動，以具體行動支持公益團體： • 111年辦理「群起獻愛心 傳遞幸福公益」捐血活動，北區、中區、南區分公司數共計19家參與，共計完成19場次，血袋共計1,466袋。 • 認購公益團體商品做為捐血贈品：111年與信望愛智能發展中心合作，認購愛心精油皂、吸水毛巾及客製雨傘套做為民眾捐血贈品。