

利害關係人鑑別結果					
利害關係人類別	對復華的重要性	利害關係人評估之前五大衝擊議題	溝通管道	溝通頻率	2024 年溝通實績
 主管機關	復華嚴格遵循政府及主管機關法令，並積極配合政府政策	- 法令遵循 - 綠色營運管理[*] - 普惠金融[*] - 風險管理 - 人權與多元包容[*]	公文、電話、電子郵件	常態性	- 針對各業務主題，邀請相關作業單位參與討論會及座談會 - 常態性處理與主管機關間公文、電話及電子郵件，保持良好、暢通之溝通品質 - 進行 2 次金檢
			金融檢查	依主管機關指示	
			研討會、座談會	不定期	
			拜會主管機關	不定期	
 員工	員工是復華最重要的資產，亦是建構核心競爭力與邁向永續經營的關鍵與基礎	- 資訊安全與客戶隱私 - 人才吸引與留任[*] - 職業健康與安全 - 人才培育與發展[*] - 數位金融與創新	檢舉 / 申訴信箱、性騷擾專線、教育訓練（線上／實體）	常態性	公告各項員工應知訊息達 50 則以上
			勞資會議	定期	
			內部網站、電子郵件公告	不定期	
 股東	復華致力於提升股東價值，以增強投資人信心	- 人才培育與發展[*] - 職業健康與安全 - 營運績效 - 人才吸引與留任[*] - 法令遵循	公司網站	常態性	舉辦 1 次股東常會
			股東會、股東會年報、永續報告書	定期	
 客戶	復華關注每一位受益人需求與意見，希望提供最優質的服務和金融商品	- 營運績效 - 數位金融與創新 - 資訊安全與客戶隱私 - 人才吸引與留任[*] - 法令遵循	建立年度公平待客教育訓練暨宣導計畫及時間表	定期	- 舉辦 2 場內部教育訓練，以提升員工對於公平待客及友善金融之意識 - 用心聆聽客戶意見，積極完成 2 件客訴事件處理 2024 年官網平均單月瀏覽次數較 2023 年成長 31.3% - 社群平台加入 / 訂閱人數年增率為 12.7% 2024 年線上交易量年增率為 46.5%
			客服電話／信箱以及金融消費評議中心、證期局、投信投顧公會等申訴管道	常態性	
			透過多元管道讓客戶能獲取數位理財資訊及無差別之金融服務	常態性	

 商業夥伴	商業夥伴是復華業務拓展的重要支援，雙方合作能創造共贏局面	• 客戶關係與服務 • 資訊安全與客戶隱私 • 數位金融與創新 • 法令遵循 • 人才吸引與留任*	電話、Email、會議、實地拜訪或活動、論壇交流	不定期	• 持續與商業夥伴透過會議、電話、e-mail 等方式商討相關議題 • 持續參與商業夥伴活動與論壇交流，如銷售通路晨會、夕會、客戶說明會等 • 持續拜訪商業夥伴
 媒體	復華重視與媒體的良好關係，並透過其向大眾傳遞資訊	• 資訊安全與客戶隱私 • 客戶關係與服務 • 氣候變遷因應與行動 • 法令遵循 • 綠色營運管理*	媒體文宣新聞稿	常態性	• 發布 137 則新聞稿 • 舉辦 4 場記者會
 被投資公司	復華促使被投資公司持續改善，且更深入研究其各面向進行評估，以增加其價值或降低投資部位風險	• 資訊安全與客戶隱私 • 公司治理與誠信經營 • 法令遵循 • 營運績效 • 盡職治理與議合*	電話、Email、會議、實地拜訪	不定期 (每年 2 次)	
 供應商	為復華永續經營及成長的重要合作夥伴	• 客戶關係與服務 • 營運績效 • 資訊安全與客戶隱私 • 風險管理 • 法令遵循	簽署《供應商永續責任承諾書》	常態性	• 完成本公司《供應商永續責任承諾書》之公版，預計 2025 年開始簽署 • 針對 18 家供應商實施實地稽查，並針對 45 家供應商進行年度評鑑，並將相關評鑑結果紀錄留存
 社區	復華聚集公益團體的力量，參與社區發展及慈善公益活動	• 社會參與* • 永續金融與責任投資* • 法令遵循 • 人才吸引與留任* • 生物多樣性*	贊助文藝及體育活動	定期	
			產品記者會、投資說明會	不定期	
			大專院校理財講座	不定期	
			全公司愛心捐血活動	不定期	

* 為非本年度重大主題