

## 利害關係人關注議題及溝通管道與回應方式

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 責任投資與放款</li> </ul>	每季	積極舉辦法人說明會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 舉辦 4 場法人說明會、4 場線上法人說明會。</li> <li>• 2019 年舉辦 1 場股東會。</li> <li>• 發佈中、英文 2018 年國泰金控企業社會責任報告書，並定期更新公司官網資訊。</li> <li>• 每年回覆國際投資人 ESG 問卷(DJSI、CDP 等)。</li> <li>• 發布 Cathay FHC 2018 Responsible Investment Progress Report</li> </ul>
		每年	舉辦股東大會	
		不定期	公司官網設置中英文「投資人專區」	
		不定期	設立專責聯絡窗口與電子郵件 投資人關係部： <a href="mailto:ir@cathayholdings.com.tw">ir@cathayholdings.com.tw</a>	
		不定期	舉辦投資人說明會	
		每年	發行企業社會責任報告書	
		每年	回覆國際投資人 ESG 問卷調查	
		每年	發行 Cathay FHC Responsible Investment Progress Report	
政府與主管機關	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 風險管理</li> <li>• 綠色金融</li> </ul>	不定期	確切遵守法令規範	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 入選證交所發佈「ESG 指數-台灣永續指數」，並進入該指數前十大市值成分股。</li> <li>• 發行中、英文 2018 年國泰金控企業社會責任報告書。</li> <li>• 參與公司治理相關評鑑，榮獲台灣證交所「第五屆公司治理評鑑前 5% 企業」。</li> <li>• 全面簽署機構投資人盡職治理守則(人壽、產險、投信、銀行、證券)，國泰人</li> </ul>
		不定期	揭露公司資訊於公開資訊觀測站、官網	
		不定期	積極參與政府評鑑	
		每年	發行企業社會責任報告書	
		不定期	配合主管機關查核、與主管機關持續互動 稽核處： <a href="mailto:02C00@cathayholdings.com.tw">02C00@cathayholdings.com.tw</a>	

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
				壽於 2018 年揭露了全台首本盡職治理守則報告，並提供產業及投資實務經驗、協助政府制定責任投資框架，並透過參與座談會，積極促進同業落實責任投資原則，並於 2019 年發行 2018 國泰人壽盡職治理守則報告。
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 法令遵循</li> <li>• 人才吸引與留任</li> <li>• 員工學習與發展</li> <li>• 員工多元/包容性</li> <li>• 職場健康與安全</li> <li>• 社會參與</li> </ul>	每年	進行員工滿意度調查	國泰金控 2019 年員工滿意度調查整體施測涵蓋金控及旗下所有子公司(涵蓋率 100%)，集團整體填答率 78%，整體員工滿意度達 4.14。
		每年 2 次	進行績效考評及溝通	國泰金控訂有《員工績效管理發展要點》及《員工績效改善輔導計畫》，提供員工公平合理的績效考核與精進制度，透過每年兩次的考核機制，員工與主管可以適時溝通績效目標，以達成員工對於工作目標、個人職涯發展與績效考核之共識。
		不定期	設置員工內部溝通網、員工福利網、實體布告欄、員工溝通信箱等 1.可能涉及犯罪、舞弊或違反法令之情形，可透過集團檢舉信箱：	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰金控及子公司受理之集團檢舉信箱共受理內部人檢舉 7 件，外部人檢舉 1 件，均已完成調查報告並結案，查無違法事證。</li> </ul>

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
			<a href="mailto:group@cathayholdings.com.tw">group@cathayholdings.com.tw</a> 2.性騷擾及違反性別平等事件申訴管道： <a href="mailto:81755@cathayholdings.com.tw">81755@cathayholdings.com.tw</a> 3.非屬上述議題者，可寄信至所屬公司人資單位	<ul style="list-style-type: none"> <li>性騷擾或違反性別平等案件為 4 件，勞資爭議案件為 2 件。</li> </ul>
		每季一次	舉辦勞資會議	國泰金控及子公司依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，2019 年共開 28 場勞資會議。
		不定期	舉辦教育訓練、法遵課程及登峰講堂	國泰金控 2019 年員工行為守則教育訓練測驗通過率 100%，風險管理通識課程測驗通過率 100%，資訊安全課程測驗通過率 100%。
		不定期	提供健康檢查、健康促進活動及諮詢	國泰金控每三年辦理在職一般員工健康檢查，並每年推動健康促進計畫，每年平均開設課程近 50 堂，包含水中有氧、拳擊有氧、爵士有氧、飛輪課程、飲食課程等，另舉辦 2 次登山健走活動。
		不定期	提供家庭照護假、產(陪產)假與生理假、寵愛媽咪禮、帥氣老爸禮、親子互動教室，並藉問卷關懷追蹤新手爸媽近況	國泰金控同仁 2019 年生育贈禮已請領寵愛媽咪(產前)禮近 800 份及寶貝呵護(產後)禮約 600 份，帥氣老爸禮近 200 份。國泰金控 2019 年共舉辦 38 場親子/新手爸媽教室，超過 2,000 組家庭參與，逾 9 成同仁對於活動感到滿意。

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
		每月	定期出版國泰金融電子月刊	國泰金控每月出版金融電子月刊並放置於員工溝通網站。
		每季一次	舉辦里民大會、企業永續(CS)委員大會	國泰金控 2019 年共舉辦 4 場里民大會、4 場 CS 委員大會。
		每年一次	給薪志工假、舉辦員工志工表揚大會	國泰金控每年舉辦志工表揚大會，感謝集團績優志工，並自 2018 年起暨旗下各子公司推動「國泰善星計畫-志工特別假」，每年提供員工一日有薪的志工特別假；2019 年累計總服務時數約 96,284 小時，較 2018 年成長 61%。
		不定期	員工協助方案(EAP)	國泰藉員工協助方案(EAP)導入，以多元且不限時段的專業諮詢服務，提供員工健全支持系統，以適時有效紓解同仁身心壓力，員工可諮詢議題包含婚姻、家庭、親子關係及理財等，2019 年導入範圍涵蓋金控、人壽及銀行，員工諮詢次數近 200 次，超過 9 成以上員工表示非常滿意使用 EAP 服務。
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>法令遵循</li> <li>責任投資與放款</li> <li>綠色金融</li> </ul>	每年	整體客戶滿意度調查及 NPS 調查	各子公司 2019 年整體滿意度表現如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽滿意度達 94.3%</li> <li>國泰世華銀行滿意度達 91.5%</li> <li>國泰產險滿意度達 96.8%</li> </ul>

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 金融包容性</li> <li>• 資訊安全</li> <li>• 客戶關係管理</li> <li>• 社會參與</li> </ul>	不定期	<p>國泰金控旗下各子公司針對客訴設置完善申訴管道及專責處理單位：</p> <p>1. 聯絡我們：</p> <p>網址：<a href="https://www.cathayholdings.com/">https://www.cathayholdings.com/</a></p> <p>電話：(02) 2708-7698</p> <p>傳真：(02) 2325-2488</p> <p>電子信箱：<a href="mailto:service@cathayholdings.com.tw">service@cathayholdings.com.tw</a></p> <p>2. 24 小時服務專線</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 國泰人壽：0800-036-599，並由客戶關係促進部專責處理</li> <li>- 國泰世華銀行：0800-818-001</li> <li>- 國泰產險：0800-036-599 按 2，並由保戶服務中心專責處理</li> <li>- 國泰綜合證券：02-7732-6888，並由客戶服務中心專責處理</li> <li>- 國泰投信：02-7713-3000，並由客戶服務部專責處理</li> </ul> <p>3. 24 小時網路服務平台</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰綜合證券滿意度達 98.3%</li> <li>• 國泰投信滿意度達 89.1%</li> </ul> <p>智能客服「阿發」累計使用次數破 300 萬人次、單日使用最高紀錄約 2 萬人次，且滿意度持續上升高達 4.7 顆星（滿分 5 顆星），有效協助客戶解決問題，也因此於海內外陸續獲獎，包含《數位時代》舉辦 2019 年創新商務獎獲頒「最佳體驗創新銅獎」，以及《The Digital Banker》舉辦 Global Private Banking Innovation Awards 獲頒「Best Private Bank-Digital Client Communication」兩座獎項。</p>

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 國泰人壽及國泰世華銀行官方網站或官方 LINE「智能客服阿發」，提供客戶最擬真的智能客服體驗及即時溝通</li> <li>- 國泰人壽 My MobiLife 提供客戶隨時隨地處理保單業務、基金投資配置等服務</li> <li>- 國泰世華銀行 My MobiBank 提供客戶高度個人化設計的理財管道</li> <li>- 國泰產險 My MobiCare 行車御守 APP 結合 LINE 服務平台，提供保戶即時查詢及理賠服務</li> <li>- 國泰證券「線上開戶 APP」及「股票快選 APP」提供客戶更便利的開戶及股票操作服務</li> <li>- 國泰投信 My MobiFund 為業界首家提供客戶 APP 結合指紋辨識與線上密碼解鎖功能之 APP</li> </ul>	
		每季	國泰金控設有服務品質委員會，檢討、分析提報申訴案件，作為客戶服務改善參考；並針對常見或重大違規案例加強宣導	2019 共召開 4 次服務品質委員會會議。

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
		不定期	國泰金控旗下各子公司設有公平待客推動相關組織，訂定具體策略與作法，並定期提供相關人員公平待客教育訓練，藉由跨部門協作，解決客戶申訴，以全方位保障客戶權益	<p>2019 年首屆金融業公平待客評鑑，國泰人壽及國泰世華銀行雙雙獲得第一名，成為金控中唯一「兩家子公司」均榮獲第一名之殊榮。</p> <p>國泰人壽為建立「公平待客原則」為核心的企業文化，2018 年領先業界成立「公平待客推動委員會」，由總經理劉上旗擔任主任委員，帶領全公司共 57 個部室，透過委員會的運作從問題的根因進行改善，達到「不貳過」的品質目標，國泰人壽在 2019 年第 1 季的客戶低申訴率更是優於同業表現。</p> <p>2019 年國泰金控各子公司「公平待客教育訓練」應受訓員工之完訓率達 100%。</p>
		不定期	舉辦活動、論壇、演講等	國泰人壽開發「Cathay Walker 平台」，透過週、月達標的獎勵回饋，引導保戶在兩年內養成每日健走 7,500 步的習慣，對一般民眾推廣，訴求提升自身健康狀態、全民參與健康促進活動，平台自 2018 年 8 月至 2019 年底，參與人數已達 22 萬人，總步數累積約 1,754

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
				億步，約可來回月球 142.6 趟。
		不定期	網路攻擊及資訊安全事件通報暨處理流程請見： <a href="https://www.cathayholdings.com/holdings/csr/intro/sg/service#first-tab-03">https://www.cathayholdings.com/holdings/csr/intro/sg/service#first-tab-03</a>	國泰金控暨各子公司 2017 年至 2019 年皆無發生資訊安全事件，或違反資安涉及客戶個資之情事或因違反資安給付罰鍰。
重要投資、授信對象	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運績效</li> <li>公司治理</li> <li>責任投資與放款</li> </ul>	每年	全面簽署機構投資人盡職治理守則	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券都已簽署機構投資人盡職治理守則，並每年揭露投票狀況。</li> <li>2019 年底證交所公布之機構投資人盡職治理守則較佳實務遵循名單，國內入選五家機構有三家為國泰子公司</li> <li>國泰人壽已出版 2018 年盡職治理報告。</li> <li>國泰投信已出版 2019 年盡職治理報告。</li> </ul>
		每年	參與國際議合倡議活動	<ul style="list-style-type: none"> <li>2017~2019 年，國泰金控連續三年參與 CDP「Non-Disclosure Campaign」倡議活動，是台灣唯一參加該倡議活動之金融機構，累計已成功議合 16 家企業。</li> <li>2017 年底參與由亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)、全球投資人氣候變遷聯盟(GIC)及 PRI 共同發起的「Climate Action 100+」倡議活動，此為 5 年期倡</li> </ul>



利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
				議活動，與包含國泰在內的 320 家以上的全球機構投資人，共同推動全球高排碳企業將氣候變遷風險納入企業管理策略中。
		每年	舉辦「氣候變遷論壇」	2017~2019 年，國泰金控連續三年舉辦「氣候變遷論壇」。 2019 年，與證交所、亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)合辦，擴大邀請所有上市櫃企業，AIGCC 總監並專程從澳洲來台分享 TCFD 國際最新趨勢。今年亦邀請產官學界共同討論企業因應氣候變遷以及政策規劃。同時，舉辦再生能源與循環經濟展覽，展出兼顧商業與環境效益的案例。
		不定期	遵循赤道原則(EPs)，並將執行情形揭露於官網： <a href="https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/about/about/principle/#first-tab-03">https://www.cathaybk.com.tw/cathaybk/about/about/principle/#first-tab-03</a>	2019 年企金授信提案件中，依 EP 系統篩選機制初步過濾後，由 EP 專責人員進行 EP 判斷之提案共 499 件，確認符合 EP 專案融資提案均進行 EP 審查，通過授信核准者 2 件，截至年底達 EP 規範須揭露之狀態(Financial Close-簽約可撥貸)，共有 2 件，包含赤道風險分級 A 類 1 案與 C 類 1 案。

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
		不定期	對非 EPs 授信案，當授信額度達顯著規模且資金用途符特定敏感性產業定義者，需評估環境與社會影響並提出貸後管理方案並定期追蹤。	2019 年全年企金授信案已結案件數共 9,043 件，現有案戶覆審總件數 3,148 件，發現涉及 ESG 檢核事項(如：汙染議題、誠信經營等)，以文書敘明狀態，持續貸後管理計 88 件。
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 人權</li> <li>• 社區參與</li> </ul>	不定期	導入 ISO 20400 永續採購系統，訂定《國泰金控永續採購政策》	訂定《國泰金控永續採購政策》，以落實永續採購管理。
		每年	將供應商合約納入 CSR 條款簽署「國泰金控永續價值宣言」	2019 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100%。
		每年	建立供應商資格預審及管理流程，包含組織永續政策和採購目標一致、章程、系統、標準及組織使用之「集團採購平台」來支持。並透過集團採購平台完成供應商永續議題的教育。	國泰於 2018 年逐步推動永續採購議題，並透過自評表、評鑑表及供應商教育，並推動供應商 100% 教育訓練，提升供應商對永續議題認知。
		不定期	國泰以〈國泰金控集團環境及能源政策〉持續對供應商溝通，並向所有供應商說明本集團部分採購將以能源績效或生命週期成本為評估基礎，優先考量低能耗、低生命週期成本，或符合環保、節能、省水、綠建築標章之產品，以減少對於環境的負面影響	2019 年綠色採購金額達 5.21 億元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
		每年	舉行供應商大會，針對人權及環境等企業永續相關議題進行溝通與教育訓練。	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年舉辦兩次供應商大會，邀請外部講者分享永續採購議題，分享國泰落實供應商作為。</li> <li>2019 年 10 月供應商大會邀集國泰重要 162 家供應商參與，進行利害關係人溝通高達 91% 供應商提升永續採購的認知程度。</li> </ul>
		不定期	設有申訴 E-mail 信箱於官方網站，以利供應商應該能夠將他們的問題、抱怨和/或建議提請公司注意，並尋求補救。信箱地址： <a href="mailto:group@cathayholdings.com.tw">group@cathayholdings.com.tw</a>	截至 2019 年年底無供應商透過此信箱提出問題。
CSR 專家學者	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理</li> <li>綠色金融</li> <li>金融包容性</li> <li>客戶關係管理</li> <li>人才吸引與留任</li> <li>職場健康與安全</li> </ul>	每年	回應利害關係人問卷	<ul style="list-style-type: none"> <li>發行中、英文 2018 年國泰金控企業社會責任報告書。</li> <li>發行公益集團年報(國泰慈善基金會)</li> <li>參與 CSR 相關評比，包括亞洲企業社會責任獎(AREA)、遠見 CSR 企業社會責任獎、天下 CSR 企業公民獎、台灣企業永續獎(TCSA)等。</li> <li>2019 年邀請 4 位外部專家至國泰金控企業永續(CS)委員大會演講，主題包含</li> </ul>
		每年	發行企業社會責任報告書	
		每年	發行公益事業年報(慈善基金會)	
		不定期	積極參與 CSR 相關評比	
		每季 1 次	邀請 CSR 專家學者至國泰金控企業永續(CS)委員大會專題演講、內部舉辦 ESG 講座	
		不定期	舉辦 ESG 相關體驗活動	

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色營運</li> <li>社會參與</li> </ul>	不定期	設立專責聯繫單位、電子郵件及聯繫方式 公關部： <a href="mailto:hpr@cathayholdings.com.tw">hpr@cathayholdings.com.tw</a> 電話：02-27087698	女力推動、新興風險與政策、氣候變遷的因應與調適等議題，並舉辦多場 ESG 教育訓練。
社區 /NPO/NGO	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會參與</li> </ul>	不定期	將公益捐獻情形揭露於公司官網： <a href="https://www.cathayholdings.com/holdings/corp/intro/informationdisclosure/governance">https://www.cathayholdings.com/holdings/corp/intro/informationdisclosure/governance</a>	公告於「對政黨、利害關係人及公益團體所為之捐贈情形」之檔案中，2019 年共公告 7 件。
		不定期	針對國泰公益政策四大主軸舉辦公益、藝術文化、體育、環保等主題關懷專案、活動與記者會	<ul style="list-style-type: none"> <li>第六屆國泰圓夢計畫，募集近百件提案，選出 21 所圓夢學校，圓夢金達 300 萬元。</li> <li>國泰世華銀行慈善基金會之《大樹計畫》慈善畫家計畫，邀請客戶捐畫做公益。</li> <li>國泰豪小子-林書豪籃球訓練營在台北和平籃球館開訓，60 位來自全省各地、經由選拔出的 9 到 12 歲學員參加。</li> </ul>
		不定期	設置志工特別假機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦多場志工服務活動，至關注心智障礙者、弱勢家庭、高齡、環境保護等主題之 NGO、NPO 服務。</li> </ul>
		不定期	台灣每年有許多家庭，因遭遇天災、重大傷病或突發事故等，致生活與經濟頓時陷入難關，為幫	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019 年國壽基金會訪視關懷扶助 209 個案、補助金額約 205 萬元。</li> </ul>

利害關係人	關注主題	溝通頻率	常設機制/溝通管道與回應方式	2019 年溝通實績
			助其度過困境，國泰人壽慈善基金會長期執行志工訪視工作，透過就近指派志工夥伴，親自前往個案家中探訪，協助案家解決急迫性生活困境並給予受助者溫暖打氣	
		每年	發行國泰公益集團年報(由國泰慈善基金會、國泰世華銀行基金會、國泰建設文教基金會、國泰綜合醫院共同編纂)	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈 2018 年公益年報，下載網址為： <a href="http://www.cathaycharity.org.tw/ccharity/about_info.aspx">http://www.cathaycharity.org.tw/ccharity/about_info.aspx</a></li> </ul>
		不定期	成立相揪公益平台、舉辦義賣會等內部活動，邀請員工與客戶以實際購買行動支持社會創新企業。(相揪平台聯繫管道：國泰金控企業永續辦公室 <a href="mailto:cscathay@cathayholdings.com.tw">cscathay@cathayholdings.com.tw</a> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦 1 場相揪社企活動(新年)，累積產生 20 萬元以上之銷售額。</li> <li>榮獲經濟部中小企業處舉辦 Buying Power 貳獎(採購金額達 260 萬元)及特別獎。</li> </ul>
		不定期	參與外部協會(財團法人台灣尤努斯基金會、國立中央大學管理學院「公益傳播中心」等)與聯誼會(經濟部中小企業處「社會創新及創新創業 CSR 聯誼會」等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與經濟部中小企業處社會創新企業導師計畫，擔任 2 間社企之業師。</li> <li>參與 2019 年由自律聯盟社會創新與跨界合作研討會，分享企業與社企創新合作方式。</li> </ul>
		不定期	積極參與外部演講邀約，分享公益實務作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>以「社企文創產業與永續發展」為主題，與多家文化創業廠商分享國泰作為。</li> </ul>