

## 1.4 重大性分析與利害關係人溝通

### ● 利害關係人議合

國泰重視各利害關係人的期待，遵循 AA 1000 SES，鑑別 9 大利害關係人，並秉持議合四原則：重大、有效、彈性、尊重，訂定「國泰金控利害關係人議合策略」，設置多元溝通管道及議合結果反饋管道，包含發佈報告書及新聞稿；舉辦股東會、法說會、論壇、公益活動；回應投資人 ESG 問卷及參與國際倡議；進行員工及客戶滿意度調查等方式。



國泰金控與利害關係人的溝通管道、議合頻率、議合反饋機制及 2021 年溝通實績請詳見國泰金控官網。

#### 利害關係人互動情形



### ● 永續議題重大性分析流程

在非財務資訊揭露上，國泰金控採用 GRI 報導準則與 AA 1000 當責性原則標準，以包容性 (inclusivity)、重大性 (materiality)、回應性 (responsiveness) 與衝擊性 (impact) 四大原則，建立 ESG 資訊揭露的管理架構，辨識具重大的 ESG 議題，回應利害關係人的透明度要求，以及內部擘畫永續的策略藍圖。



辨識

#### 1. 議題蒐集與辨識

鑑別出利害關係人關注議題，並分析全球永續揭露規範、產業標竿企業、國際趨勢報告、國泰金控永續願景及組織發展目標。

#### 2. 鑑別潛在議題

確立國泰相關 23 項永續議題，包括治理面 (6 個)、經濟面 (6 個)、環境面 (5 個) 與社會面 (6 個)。



排序

#### 3. 了解議題重要性

- 國泰金控透過問卷，邀請九大類利害關係人針對 23 項永續議題的關注程度進行回饋，共收到 20,985 位利害關係人回饋，包括客戶 (20,281 份)、員工 (565 份)、媒體 (6 份)、政府 (5 份)、公協會 (10 份)、社區 (5 份)、青年 (61 份) 與供應商 (52 份)。
- 為辨識 ESG 議題對公司營運的影響，透過發放重大性議題問卷，由金控總經理、子公司總經理、高階主管與永續委員會成員，共 26 位高階經理人評估永續議題對營運的影響程度。

#### 4. 排序議題

綜合考量利害關係人意見，進行重大議題關注程度排序與衝擊程度分析。

#### 5. 調整議題排序

高階經理人及永續團隊針對重大議題分析結果討論。

#### 6. 繪製矩陣

- 經由辨識與排序結果，經過高階經理人與永續團隊確認，繪製國泰金控重大主題矩陣圖，完成後向企業永續委員會報告。



行動

#### 7. 設定永續目標

- 針對重大議題，對應 GRI 準則揭露其相關內容，同時訂定重大議題短、長期目標，並揭露於國泰金控永續報告書。本公司 2021 年目標達成情形請詳見國泰金控官網。