

## 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	2021 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>• 道德與法遵</li> <li>• 風險管理</li> <li>• ESG 投資政策管理</li> <li>• 氣候倡議</li> <li>• ESG 商品與服務</li> <li>• 人權與多元</li> </ul>	每季	舉辦法人說明會	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自行舉辦 8 場法人說明會。</li> <li>• 2021 年舉辦 1 場股東會。</li> <li>• 發佈中、英文 2020 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，包含 DJSI、CDP 等。</li> <li>• 發布 Cathay FHC 2021 ESG Integration in Investment and Lending Report</li> <li>• 發布國泰金控 ESG 整合報告書</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	發行永續報告書	
		每年	回覆國際投資人 ESG 問卷調查	
		不定期	發行 ESG 整合報告書	
		每年	發行 Cathay FHC ESG Integration in Investment and Lending Report	
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 道德與法遵</li> <li>• 風險管理</li> <li>• ESG 商品與服務</li> <li>• 氣候倡議</li> <li>• 職場健康與安全</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」。</li> <li>• 發佈中、英文 2020 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，獲得台灣證交所「第七屆公司治理評鑑 6-20%企業」。</li> <li>• 國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、</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	發行永續報告書	
		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	2021 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色營運</li> <li>人才發展</li> </ul>			證券皆已簽署機構投資人盡職治理守則。2022 年國泰人壽與國泰世華銀行獲選證交所「2021 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單」。國泰的盡職治理作為亦深受國際肯定，國泰投信榮獲 2021 BENCHMARK《指標》盡職治理大獎。
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>數據與隱私</li> <li>道德與法遵</li> <li>職場健康與安全</li> <li>資訊安全</li> <li>營運績效</li> <li>人才發展</li> <li>人才吸引</li> </ul>	每年	進行員工滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控 2021 年員工滿意度調查整體施測涵蓋金控及旗下所有子公司，集團整體填答率超過 7 成，整體員工滿意度達 4.12(滿分 5 分)。</li> </ul>
		每年 2 次	進行績效考評及溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，透過每年一次的考核機制，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。</li> </ul>
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年本集團檢舉信箱共受理檢舉 2 件，皆已完成調查報告並結案。</li> <li>2021 年集團性騷擾或違反性別平等案件</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	2021 年溝通實績
			透過集團檢舉信箱： <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	為 3 件；2021 年勞動裁罰案件共計 8 件。
		每季一次	舉辦勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控及子公司依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，2021 年共開 27 場勞資會議。</li> </ul>
		不定期	舉辦教育訓練、法遵課程、登峰講堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控 2021 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%。</li> </ul>
		每季一次	舉辦里民大會、企業永續(CS)委員大會	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控 2021 年共舉辦 4 場里民大會、4 場 CS 委員大會。</li> </ul>
		每年一次	給薪志工假、舉辦員工志工表揚大會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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；2021 年累計總服務時數約 57,497 小時。</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	2021 年溝通實績
		不定期	員工協助方案(EAP)	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，2021 年諮詢總人次為 371 次，超過 9 成以上使用 EAP 員工表示非常滿意使用 EAP 服務。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶關係管理</li> <li>數據與隱私</li> <li>資訊安全</li> <li>道德與法遵</li> <li>理財規劃</li> <li>職場健康與安全</li> <li>普惠金融</li> <li>社會健康</li> </ul>	每年	整體客戶滿意度調查	<p>各子公司 2021 年整體滿意度表現如下：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽滿意度達 98.5%</li> <li>國泰世華銀行滿意度達 92.6%</li> <li>國泰產險滿意度達 97.8%</li> <li>國泰綜合證券滿意度達 89.8%</li> <li>國泰投信滿意度達 90.94%</li> </ul>
		每年	NPS 調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控數位數據暨科技發展中心協同各子公司，結合業務流程、真人客服與用戶真實對話經驗，以「智能雙腦」打造新一代智能客服「阿發」—除了透過「FAQ 大腦」回答用戶常見的疑難雜症，也藉由「NLU 大腦」處理較為複雜、語意不清的</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> <ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡我們：</li> </ul> <p>網址：<a href="https://www.cathayholdings.com/">https://www.cathayholdings.com/</a></p> <p>電話：(02) 2708-7698</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	2021 年溝通實績
			傳真：(02) 2325-2488 電子信箱： <a href="mailto:service@cathayholdings.com.tw">service@cathayholdings.com.tw</a> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 24 小時服務專線</li> <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>	問題。 新一代「阿發」於國泰產險、國泰證券與國泰投信通路上線後，佔總客服比例持續攀升，其中證券高達 9 成，產險、投信皆達到 5 成，已累積近 90 萬使用人次，用戶滿意度高達 4.86 顆星(滿分 5 顆星)；此外，「阿發」在國泰世華銀行與國泰人壽數位通路的單月平均進線人次也已突破 100 達 9 萬人次，進線量佔總客服比例超過通話 6 成以上。
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 年共召開 4 次服務品質委員會會議。</li> </ul>
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2021 年第三屆金融業公平待客評比，國泰金控旗下的國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險均獲得優等的最高肯定，其中國泰人壽與國泰世華銀行連續三年獲獎、國泰產險也兩度蟬聯，整體表現為金融業之冠，</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	2021 年溝通實績
				展現國泰在公平待客服務深得客戶青睞。
		不定期	舉辦活動、論壇、演講等	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰連續七年舉辦「大腹翁小腹婆減重競賽」，因應 2021 年國內新冠疫情急速升溫，國泰金控為了保障員工健康，以「鼓勵參加及傳達健康理念」為核心概念，引導員工疫情宅家時期，持續保持良好的飲食及運動習慣。2021 年度累計參與人數逾 7.2 萬人，減重總數逾 12 萬公斤；根據 2021 年 BMI 前後測指標檢視減重成效，顯示「大腹翁小腹婆減重競賽」使完賽員工中的健康體位人數增加 9.5%。</li> </ul>
		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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控暨各子公司 2021 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。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>職場健康與安全</li> <li>道德與法遵</li> <li>客戶關係管理</li> <li>數據與隱私</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》	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定《國泰金控永續採購政策》，以落實永續採購管理</li> </ul>
		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」	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100%。</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	2021 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>資訊安全</li> <li>責任採購</li> </ul>	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。2021 年供應商教育訓練完訓率達 100%，持續提升供應商對永續議題認知。</li> </ul>
		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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年綠色採購金額達 2.03 元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。</li> </ul>
		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>2021 年因新冠疫情影響，國泰並無舉辦實體活動，改以線上教育課程，與供應商溝通永續相關議題。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>截至 2021 年年底無供應商透過此信箱向公司提出建議。</li> </ul>
公協會	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG 投資政策管理</li> <li>ESG 商品與服務</li> <li>人才發展</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 2020 年國泰金控企業社會責任報告書</li> <li>發行 2020 年集團公益年報</li> </ul>
		每年	發行永續報告書	
		每年	發行公益集團年報(慈善基金會)	

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	2021 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>多元保障</li> <li>資訊安全</li> <li>公司治理</li> <li>金融創新</li> <li>風險管理</li> </ul>	不定期	積極參與 CSR 相關評比	<ul style="list-style-type: none"> <li>參與 CSR 相關評比，包括遠見 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>2021 年邀請外部專家、學者至國泰金控企業永續(CS)委員大會演講</li> </ul>
		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	
		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	
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>社會參與</li> <li>道德與法遵</li> <li>社會健康</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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，2021 年共公告 4 件</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、高齡、環境保護等主題之 NGO、NPO 服務。2021 年志工總時數 57,497 小時。</li> </ul>
		每年	發行國泰公益集團年報	<ul style="list-style-type: none"> <li>發佈 2020 年公益年報，下載網址為： <a href="https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042">https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042</a></li> </ul>
		不定期	透過相揪公益平台、社創年節型錄、員工福利活動、禮贈品等方式，邀請員工與客戶以實際購買行動支持社會創新企業。	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲經濟部中小企業處舉辦 Buying Power 採購獎首獎。</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	2021 年溝通實績
		不定期	參與外部協會(全球品牌協會、自律聯盟)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>擔任全球品牌管理協會第三屆理事</li> </ul>
青年	<ul style="list-style-type: none"> <li>人權與多元</li> <li>道德與法遵</li> <li>數據與隱私</li> <li>青年賦能</li> <li>人才吸引</li> </ul>	不定期	問卷調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年國泰金控舉辦「氣候變遷青年論壇」同時推出「氣候行動大調查」, 以瞭解青年在氣候變遷議題上的認知與行動程度, 其中有 97.8% 的青年表示願意為氣候變遷付出相關行動。</li> </ul>
		定期	圓夢獎助計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年第 8 屆圓夢計畫錄取 19 校, 有 479 位學生響應, 共發出 371 萬元的圓夢金, 鼓勵學童發展連結在地社區的圓夢提案, 主題包羅萬象, 包含守護家鄉、歷史傳統、創意美學、社會正義等。</li> </ul>
		定期	實習計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰暑期實習計畫(CIP) 自 2005 年起實施, 為台最早的金融業暑期實習計畫, 2021 年共計 2,224 名學生報名, 錄取 134 名。</li> <li>國泰敏捷實習計畫(CAP) 自 2018 年起實施, 專為培養數位科技領域人才。2021 年共計 254 名學生報名, 錄取 33 名。</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	2021 年溝通實績
		不定期	活動論壇	<ul style="list-style-type: none"> <li>2021 年國泰金控與國際氣候發展智庫、台大生物多樣性研究中心共同籌辦的「2021 台灣氣候行動博覽會」，同步推出「2021 國泰氣候變遷青年論壇」，設計「議題認識」、「行動指南」、「激發靈感」等環節，賦能青年掌握氣候行動技能，吸引超過百位大專院校青年參與。</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色營運</li> <li>ESG 商品與服務</li> <li>ESG 投資政策管理</li> <li>氣候倡議</li> <li>營運績效</li> <li>公司治理</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控積極主動與媒體溝通永續理念及作為，2021 年國泰金控溝通氣候變遷與永續金融之重要性，露出多篇報導，如天下雜誌 <a href="https://www.cw.com.tw/article/5119533?from=search">https://www.cw.com.tw/article/5119533?from=search</a></li> <li>國泰金控榮獲 2021 年遠見 CSR 企業社會責任獎首獎、2021 年天下 CSR 企業公民獎第三名。</li> <li>國泰金控連續五年舉辦氣候變遷論壇，邀請媒體參與，掌握國際及台灣氣候變遷議題發展進展，2021 年共計露出 444 篇國際報導、132 篇國內報導。</li> </ul>
		定期	積極參與 CSR 相關評比	
		不定期	舉辦 ESG 活動或專案合作	