

## 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	2022 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>• 舉辦 1 場股東會。</li> <li>• 發佈中、英文 2021 國泰金控永續報告書，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>• 持續揭露 ESG 整合報告書</li> <li>• 發行 <a href="#">Cathay FHC ESG Integration in Investment and Lending Report</a></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>• 持續入選證交所發佈「ESG 指數-台灣永續指數」。</li> <li>• 發佈中、英文 2021 國泰金控永續報告書。</li> <li>• 參與公司治理相關評鑑，榮獲臺灣證交所「第八屆公司治理評鑑 5%企業」。</li> <li>• 國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券皆已簽署機構投資人盡職治理守</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	2022 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>綠色營運</li> <li>人才發展</li> </ul>			則。國泰人壽、國泰世華銀行及國泰投信皆入選證交所 2022 年度機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中。國泰的盡職治理作為亦深受國際肯定，國泰投信榮獲 2022 BENCHMARK《指標》「盡職治理大獎—傑出表現」、國泰投信永續高股息 ETF 獲得「ETF 盡職治理大獎-同級最佳」
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 2022 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 8 成，整體員工滿意度達 4.08(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年集團共受理檢舉 5 件，皆已完成</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	2022 年溝通實績
			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： <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	調查並結案，其中 2 件為金控案件，1 件為國內子公司案件，皆查無違法事證；2 件為海外分支機構案件，經查證均屬實，已依內部規範處分。 <ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 7 件，經調查後 2 件不成立，其餘各案件均依流程完成結案；2022 年勞動裁罰案件共計 15 件，其中 14 件案件正在進行抗辯訴願，其餘均依法改善作業流程妥善處理並結案。</li> </ul>
		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，2022 年共開 26 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 2022 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 2022 年共舉辦 3 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>2022 年累計總服務時數約 71,709 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	2022 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，2022 年諮詢總人次為 275 次。</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	各子公司 2022 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 97.8%</li> <li>國泰世華銀行滿意度達 92.5%</li> <li>國泰產險滿意度達 TBD%</li> <li>國泰綜合證券滿意度達 91.7%</li> <li>國泰投信滿意度達 89.46%</li> </ul>
		每年	NPS 調查	各子公司 2022 年淨推薦值 ( Net Promoter Score, NPS ) 如下：
		不定期	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： <ul style="list-style-type: none"> <li>聯絡我們：</li> </ul> 網址： <a href="https://www.cathayholdings.com/">https://www.cathayholdings.com/</a> 電話：(02) 2708-7698 傳真：(02) 2325-2488	如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>國泰人壽 2022 年 NPS 達 29.2 分，較 2021 年 21.1 分進步。</li> <li>國泰世華銀行的客服中心 tNPS 於 2022 年度為 62.8 分，相較 2021 年度 62.4 分，提升 0.4 分。網銀 APP 在 2022 年度的</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	2022 年溝通實績
			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：( 02 ) 2162-6205，由客戶關係促進部專責處理</li> <li>- 國泰世華銀行：( 02 ) 2383-1000，或以市話撥打 0800-818-001，由金融服務部專責處理申訴案件</li> <li>- 國泰產險：0800-212-880，由電話客服中心專責處理</li> <li>- 國泰綜合證券：( 02 ) 7732-6888，由數位營運中心專責處理</li> <li>- 國泰投信：( 02 ) 7713-3000，由客戶服務部專責處理</li> </ul>	rNPS 為 42 分，較 2021 年提升 2 分。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰產險的 rNPS 自 2021 年 21 分成長到 2022 年的 28 分，整體表現上升 8 分</li> <li>• 國泰綜合證券的接單中心 tNPS 由 38.8 分提升至 68.1 分、客服中心由 65.5 分提升至 78.7 分、臨櫃服務由 61.7 分提升至 73.2 分。</li> <li>• 國泰投信 2022 年委請外部機構進行調查，整體滿意度仍名列前茅。</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	2022 年共召開 4 次服務品質委員會會議。
		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>• 國泰人壽獨立董事參與公平待客委員會及講座教育、由總經理積極推動，深化公平待客文化與落實遵法、啟動「全通路策略與經營計畫」，整合公司內部系統，提供資</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	2022 年溝通實績
				<p>訊一致的服務平台。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>國泰世華銀行應用智能客服阿發，並規劃智能語音服務，提升客戶服務之處理效率。優化網路銀行 APP 裝置綁定功能及推廣 CUBE APP 一站式服務等措施，讓客戶享有免跑分行即可滿足金融需求</li> <li>國泰產險 2022 年新增客戶體驗管理會議 (CEM)會議，專注於日常營運中的客戶之聲，每月洞察服務缺口/斷點、提供改善建議，偕同相關單位研擬與落實改善對策，落實客戶體驗強化。</li> <li>國泰綜合證券 2022 年設置「公平待客推動委員會」取代原有「公平待客暨服務品質小組」，並訂定《公平待客推動委員會權責及組織辦法》，提升決策層級。</li> <li>國泰投信 2022 年教育宣導及客戶申訴案件處理皆依相關規定辦理。</li> </ul>
		不定期	舉辦活動、論壇、演講等	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰連續八年舉辦「大腹翁小腹婆減重競賽」，2022 年度累計參與人數逾 8 萬人，減重總數達 152,392 公斤 (2022 年</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	2022 年溝通實績
				減重 22,982 公斤)，以 BMI 檢視減重成效，前後測指標檢視減重成效顯示過重族群比例減少 15%。
		不定期	隱私權保護政策或個資運用相關事項聯絡： 網址： <a href="https://www.cathayholdings.com/">https://www.cathayholdings.com/</a> 電話：(02) 2191-1050 #1711,#1712(受理部門:行銷規劃部) 傳真：(02) 2325-2488 電子信箱：service@cathayholdings.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年度來自金融監督管理委員會公告之裁罰案件共計 2 件，皆屬顧客藉由管道申訴案件；2022 年度資訊外洩案件共 8 件，資訊外洩案件與個資相關的占比為 100%，因上述事件而受影響的顧客數為 120 位。經釐清後，為業務員疏忽告知第三人及 1 件因快遞公司將保費收據包裹遺失但已尋回（收據僅姓名及費用），皆無涉及重大資訊洩露及侵犯客戶隱私等事件，且已取得客戶諒解及妥善處理。</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> <li>資訊安全</li> <li>責任採購</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>2022 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100%。</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	<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。2022 年供應商教育訓練完訓率達 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	2022 年溝通實績
			集團採購平台完成供應商永續議題的教育。	持續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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年綠色採購金額達 4.76 億元，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>2022 年因新冠疫情影响，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 2022 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> <li>多元保障</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 2022 年國泰金控永續報告書</li> <li>發行 2021 年集團公益年報</li> <li>參與 CSR 相關評比，包括遠見 CSR 企業</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)	
		不定期	積極參與 CSR 相關評比	



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	2022 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <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>	每季 1 次 不定期 不定期	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 舉辦 ESG 相關體驗活動 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	社會責任獎、天下 CSR 企業公民獎、台灣企業永續獎(TCSA)等 <ul style="list-style-type: none"> <li>2022 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>
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 不定期 每年 不定期 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> 設置志工特別假機制 發行國泰公益集團年報 透過員工福利活動、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。 參與外部協會(全球品牌協會、自律聯盟)與聯誼會	<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 6 件</li> <li>暄 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。2022 年志工總時數 71,709 小時。</li> <li>發佈 2021 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> <li>榮獲經濟部中小企業處舉辦 Buying Power 採購獎首獎。</li> <li>擔任全球品牌管理協會第三屆理事</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	2022 年溝通實績
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>	定期	圓夢獎助計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 年第 9 屆圓夢計畫錄取 20 校，有 460 位學生響應，共發出 362 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，2022 年共計 2,254 名學生報名，錄取 133 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。2022 年共計 330 名學生報名，錄取 33 名。</li> </ul>
		不定期	課堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2022 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「2022 台灣氣候行動博覽會暨國泰氣候變遷青年論壇」，串接產官學並接軌 COP27，聚焦調適 ( Adaptation )、去碳 ( Decarbonization ) 及教育培力 ( Education ) 等三大主軸，展出各種氣候解方。</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	2022 年溝通實績
				<ul style="list-style-type: none"> <li>在國泰氣候變遷青年論壇則聚焦循環經濟議題，邀請循環台灣基金會及 4 組青創業者，探討如何透過日常生活與消費行為改變，促成經濟轉型，創造循環經濟的商機。論壇下半場亦與教育部氣候變遷創意實作競賽合辦成果發表會。</li> <li>2022 年國泰金控與台灣影響力投資協會合作，舉辦全台唯一的影響力投資論壇，共計巡迴 6 所大專院校、觸及 80 個系所、30 個社團，影響 898 位大專院校學生。</li> <li>國泰與台北市教育局、台大區域合作暨競爭力研究中心及燃點公民平台合作，共同開設「台北市高中財經素養微課程」，全計畫共計 66 間學校參與、累計 935 上課小時數、培力 10,173 位台北市高中生認識金融議題</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> </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>連續三年蟬聯「ESG 綜合績效類-金融保險業首獎」，因此自 2022 年起將連續三年名列「年度榮譽榜」。</li> <li>榮獲《天下雜誌》「天下企業公民獎」第</li> </ul>
		定期	積極參與 CSR 相關評比	

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	2022 年溝通實績
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 公司治理</li> <li>• 社會參與</li> </ul>	不定期	舉辦 ESG 活動或專案合作	<p>2 名</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 榮獲《2022 財訊金融獎》「金控永續獎優質獎」、「FinTech 創新應用獎」、「消費者金融品牌大獎」</li> <li>• 國泰金控連續六年舉辦永續金融暨氣候變遷論壇，邀請媒體參與，掌握國際及台灣氣候變遷議題發展進展，2022 年共計 42 位媒體記者出席，露出 295 篇國際報導(含轉載)、157 篇國內報導(含轉載)。</li> </ul>