

3.3 永續課題

3.3.1 利害關係人及重大議題鑑別與回應

102-40 102-42 102-43 102-44 102-46 102-47 103-1 103-2

開發金控重視利害關係人，期能將其重視的議題和公司永續經營目標相結合，於編纂企業社會責任報告書時，先鑑別出 8 大利害關係人族群，並蒐集利害關係人關注的經濟、環境、社會與治理之相關議題以及對公司永續經營的影響程度，據以發展公司策略、目標及年度計畫，呈現於 2017 企業社會責任報告書中。

▼ 利害關係人鑑別與重大性議題分析流程

鑑別

◎參照 AA1000 利害關係人參與標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，邀請企業社會責任小組成員及高階主管共計 64 人，針對不同利害關係人對開發金控的依賴程度、影響力、關注程度、責任和多元觀點等五個面向綜合評估，鑑別出 **8 大利害關係人族群**，包含政府與主管機關、員工、股東與投資人、客戶、媒體、供應商、社會團體與社區居民、投資戶，進行重大性議題的資料蒐集分析與鑑別

◎參考國際永續發展趨勢、國內外產業現況以及本公司營運目標，提出 **30 個相關的永續議題**

蒐集

為充分瞭解利害關係人對重大性議題的關注程度以及對企業永續經營的重要性，開發金控透過問卷調查的方式蒐集利害關係人的意見，共回收 **126 份問卷**，包括 **51 份內部利害關係人問卷** 以及 **75 份外部利害關係人問卷**

分析

依據重大性議題問卷的填寫結果，予以統整分析，針對影響利害關係人評估及決策的程度以及對經濟、環境與社會產生之衝擊程度進行排序，並由企業社會責任 **5 大工作小組** 決定各重大議題對公司永續經營的影響程度

確認

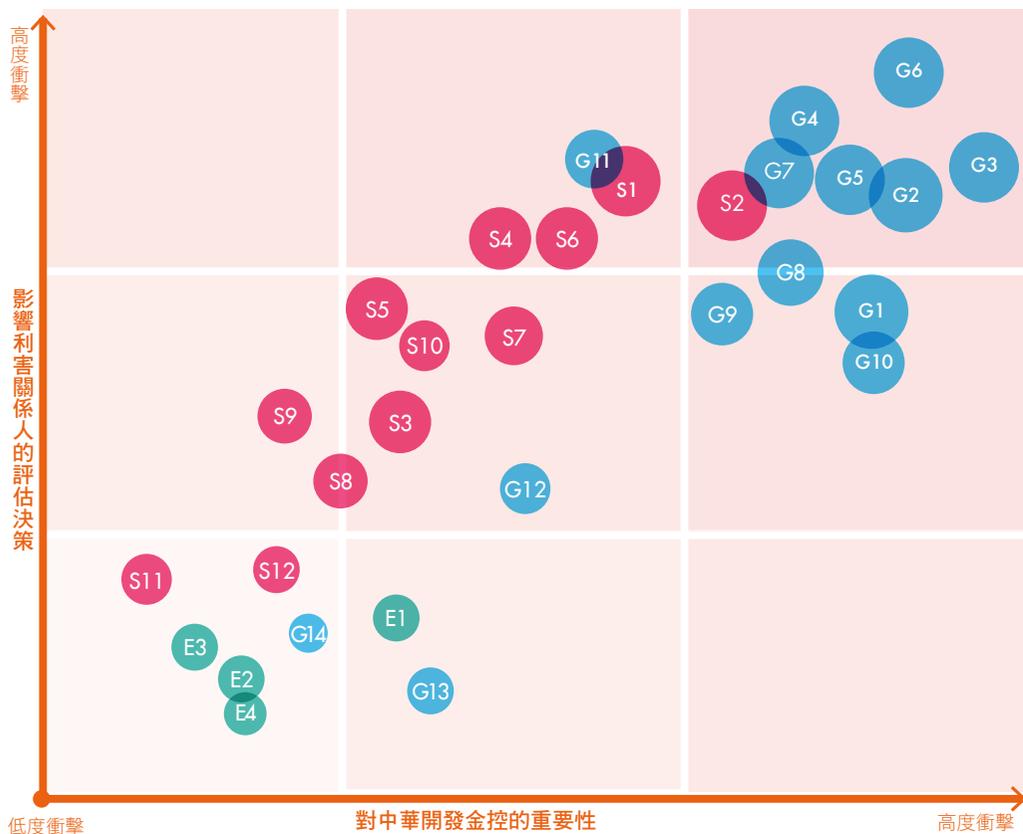
經由此系統性的整合評估，完成開發金控 2017 年重大性議題矩陣圖，呈報於企業社會責任委員會，經由高階主管討論及確認矩陣圖，以 **15 項** 對利害關係人、企業永續經營及企業對經濟、環境與社會皆產生衝擊的 **重大性議題** 為主，並據以發展公司策略、發展目標及年度計畫，並呈現於 2017 企業社會責任報告書中

▼ 利害關係人議合的管道及實績

利害關係人	優先關注議題	溝通管道及溝通頻率	2017 年利害關係人溝通實績
 政府與主管機關	1. 法規遵循 2. 客戶保護與溝通 3. 公司治理 4. 風險管理 5. 主管機關溝通	• 不定期參與主管機關之政策討論會、座談會 • 配合主管機關監理與查核 • 拜會主管機關，建立直接交流機會	• 在證交所主辦之第三屆上市公司治理評鑑中，獲評為排名前 5% 公司 • 臺灣就業 99 指數 / 連續 8 年 入選為成分股 • 中華開發資本及凱基投信完成簽署「機構投資人盡職治理守則」並如期申報
 員工	1. 員工福利 2. 員工考核機制 3. 營運績效 4. 勞資關係 5. 企業形象	• 內部網站或內部電子郵件公告：不定期公告各項員工福利事項（健檢、團險等）、福委會資訊、公司重要營運訊息、教育訓練課程資訊、年度績效管理作業等訊息 • 勞資會議：開發金控、凱基證券、中華開發資本 每三個月 辦理一次，凱基銀行 每二個月 辦理一次 • 積極與企業工會互動，保持良好關係 • 透過員工意見信箱收集員工意見	• 推動「員工關懷與健康照護計畫」，具體實現對員工的協助與關懷 • 2017 年內部公告員工福利及訓練相關訊息 50 則 以上 • 2017 年全集團舉行勞資會議共計 27 次

利害關係人	優先關注議題	溝通管道及溝通頻率	2017 年利害關係人溝通實績
 股東與投資人	<ol style="list-style-type: none"> 1. 公司治理 2. 永續發展策略 3. 風險管理 4. 股東參與 5. 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> · 新聞露出/重大訊息：媒體/公開資訊觀測站，即時露出/公告重要訊息，如公司治理、重要業務發展、營運績效等股東及投資人關注之相關資訊 · 每年召開一次股東會並出版年報 · 每年舉辦二次國內法人說明會及線上法說會，不定期積極舉辦國外法說會 · 設置股務及投資人關係聯絡窗口進行雙向溝通 · 不定期接待國內外法人分析師之來訪 · 不定期受邀參加國內外論壇 	<ul style="list-style-type: none"> · 中/英文重大訊息及公告各 183 則；新聞露出共 2,103 則 · 舉辦 5 次法人說明會（國內 2 次、國外 3 次） · 接待 97 家國內外法人分析師之來訪，並受邀參加 4 次國內外論壇
 客戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊安全 2. 客戶保護與溝通 3. 資訊透明 4. 服務品質 5. 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> · 廣宣稿及廣告、社群媒體：不定期刊出 · 提供客戶多元溝通管道：包含 24 小時服務專線、客戶申訴專線、網站訪客留言版 · 每月召開「客戶關懷委員會」，建立客戶關懷機制 · 客戶滿意度調查 · 理財講座及財富管理說明會 	<ul style="list-style-type: none"> · 臉書粉絲數共 101,791 / LINE 好友數共 48,917 · 凱基銀行客戶滿意度：整體平均滿意度 99.71% · 凱基銀行舉辦 233 場財富管理貴賓活動累積 7,000 人次 參與，凱基證券舉辦 100 場 理財講座，吸引 700 位客戶參加
 媒體	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業形象 2. 市場動態 3. 法規遵循 4. 資訊透明 5. 數位創新 	<ul style="list-style-type: none"> · 新聞稿：不定期提供公司最新動態以及產品服務訊息 · 記者會：不定期舉行記者會向媒體傳達重要訊息 	<ul style="list-style-type: none"> · 開發金控透過支持經濟部中小企業處委外經營的「社企聚落」，舉辦了一項以金融角度切入的「社會企業金融論壇」，共有 300 人次出席、50 個以上的社會團體及新創業者共襄盛舉，成功串連產官學研各界
 供應商	<ol style="list-style-type: none"> 1. 資訊安全 2. 永續發展策略 3. 企業形象 4. 資訊透明 5. 供應商管理 	<ul style="list-style-type: none"> · 積極邀請供應商簽署企業社會責任承諾書 - 依業務需要，進行開標前相關供應商之說明會 · 設置「開發金控採購管理」聯絡信箱 (procurement@cdibh.com) 和供應商作雙向溝通 	<ul style="list-style-type: none"> · 供應商簽署企業社會責任承諾書（累計 304 家），主要供應商簽署比例達 100%
 社區團體與社區居民	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業形象 2. 員工多元性與勞動權益 3. 社區關懷 4. 社會參與 5. 綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> · 積極參與各式民間社團與學術團體舉辦之論壇、研討會 · 透過各子公司、工銀文教基金會及凱基社會福利慈善基金會作為相關社區團體溝通之聯繫管道 	<ul style="list-style-type: none"> · 與 3 所 國內院校合作 · 產學合作的參與學生共 291 人次 · 2017 年度員工參與公益活動之人數共計 4,400 人次，志工人數 345 人，志工時數 1,500 小時
 投資戶	<ol style="list-style-type: none"> 1. 企業形象 2. 資訊透明 3. 資訊安全 4. 職涯發展與訓練 5. 能源管理 6. 市場動態 	<ul style="list-style-type: none"> · 參與投資戶股東會與董事會行使投票權等方式 · 不定期舉辦路演 (roadshow)，與投資戶分享總體經濟與產業動態 · 拜訪及參與投資戶活動 	<ul style="list-style-type: none"> · 參與 110 家 投資戶股東會議及 64 家 投資戶董事會議 · 拜訪 691 家公司 · 舉辦 4 場 新創導師演講及 50 場 各項創業活動

▼ 重大性議題矩陣圖



G 公司治理

- G1 風險管理
- G2 永續發展策略
- G3 營運績效
- G4 企業形象
- G5 公司治理
- G6 資訊安全
- G7 法規遵循
- G8 數位創新
- G9 市場動態
- G10 主管機關溝通
- G11 資訊透明
- G12 產品與服務衝擊評估
- G13 股東參與
- G14 供應商管理

S 社會

- S1 客戶保護與溝通
- S2 服務品質
- S3 員工多元性與勞動權益
- S4 客戶申訴機制
- S5 勞資關係
- S6 員工福利
- S7 職涯發展與訓練
- S8 普惠金融
- S9 安全場所
- S10 員工考核機制
- S11 社區關懷
- S12 社會參與

E 環境

- E1 氣候變遷因應
- E2 能源管理
- E3 綠色採購
- E4 節水減廢

公開資訊揭露管道	揭露管道目的與內容說明
	母公司與子公司年報 公告母公司及子公司的股東會年報，以公布公司經營成果、財務狀況變動及提高公司資訊之即時性與透明度。
	每月營收資訊 每月公告營收資訊以提高公司資訊之即時性及透明度。
	股東會資訊 舉辦股東會協助股東及其他利害關係人了解公司目前經營狀況及未來經營方針。
	法人說明會資訊 針對產業前景、營運狀況及財務績效等做出說明，並面對面接受專業投資人、大眾投資人及媒體提問。
	公開資訊觀測站 致力於維護公司資訊揭露之即時性與透明性，開發金控依規定辦理重大資訊之揭露及公開資訊之網路申報作業。
	中/英文官方網站 提供投資人公司治理、股東相關、重大訊息、財務資訊、信用評等、ESG 相關及違規裁罰事項等各種重要資訊。
	IR 信箱 ir@cdibh.com 即時以電郵發送通知，避免投資人遺漏重要訊息。每日檢查留言，有效縮短回覆時間並提升處理回覆之案件數量。
	新聞稿露出 為使所有利害關係人了解並享有公平獲知開發金控各項公開資訊及企業社會責任的權益，配合重大訊息或即時資訊發布新聞稿並依照新聞議題安排相關單位接受採訪。

▼ 因應重大議題的策略與長期目標

重大性議題	資訊安全	公司治理	風險管理
對營運的影響力	◎ 攸關公司營運安全與企業形象 ◎ 攸關顧客權益	◎ 企業永續的根基 ◎ 誠信經營的展現	◎ 降低法律責任風險，提升營運的穩定性 ◎ 有效鑑別公司優勢，化危機為轉機
策略	◎ 加強資訊安全管理：辦理資安演練與教育訓練 ◎ 落實個資保護措施：定期個人資料盤點與風險評鑑作業 ◎ 強化數位安全防護：建立資安監控通報與應變團隊，確保電子交易之安全與穩定	◎ 強化董事會各項職能，如稅務管理、風險管理 ◎ 落實誠信經營教育訓練 ◎ 積極參與國內外相關評比，以做為改進依據	◎ 風險管理處持續針對全體員工進行風險管理計畫的訓練、測試和監督 ◎ 調查研究處定期分析國際新興風險趨勢與影響 ◎ 業務單位設計相關金融商品
長期目標	◎ 維持無違反資安 / 資訊洩漏紀錄 ◎ 推動資訊安全投保	◎ 維持證交所公司治理評鑑前 20% ◎ 定期辦理董事會績效外部評估	◎ 鑑別新興風險所衍生的商機與產品 ◎ 建立風險的財務影響力評估模組
2017 年績效	◎ 凱基證券取得 ISO27001 資訊安全管理制度驗證，並完成複審作業 ◎ 辦理資安演練六場 「個人資料保護之法令宣導教育訓練課程」新進人員完訓率 100%	◎ 首次進入公司治理評鑑之前 5% 企業 ◎ 誠信經營線上教育訓練完訓率 100% ◎ 完成董事改選 ◎ 無違反誠信相關 (商業倫理、貪腐、賄賂) 之案件	◎ 建立新興風險與機會工作小組 ◎ 成功鑑別三大新興風險 ◎ 調查研究處完成第一份國際新興風險評估報告

▼ 重大議題衝擊邊界

重大議題	ESG 面向	重大原因	內部				外部							對應 GRI 項目	對應章節	對應頁次	
			開發金控	凱基銀行	凱基證券	中華開發資本	政府與主管機關	股東與投資人	客戶	媒體	供應商	社會團體與社區居民	投資戶				
1 風險管理	G	落實風險控管，才能有效運用資源，進而創造新契機	V	V	V	V	V	V	O			※		O	102	· 風險控管	26
2 永續發展策略	G	公司的發展策略與願景，將成為公司永續發展的根基	V	V	V	V	O	V	O					O	102,201	· 董事長的話 · 價值創造	3 10
3 營運績效	G	提升整體營運績效，更能創造股東價值	V	V	V	V	O	V	O					O	201	· 永續策略與績效	11
4 企業形象	G	企業形象將影響在利害關係人心中，企業是否值得信賴及往來	V	V	V	V		O	O	V				O	102,205	· 誠信經營 · 服務體驗	24 36
5 公司治理	G	貫徹公開透明的公司治理，實踐誠信經營，有助永續經營	V	V	V	V	V	V				※			102,405,201	· 價值創造 · 治理架構	10 19
6 資訊安全	G	確保資訊安全及客戶資料的隱密性，方能贏得客戶信任	V	V	V	V	V		V			※		V	102,416,418	· 風險與機會 · 服務體驗	8 36
7 法規遵循	G	遵循法規以落實誠信經營的企業文化	V	V	V	V	V								102,307,419	· 誠信經營 · 法令遵循	24 26
8 數位創新	G	發展數位創新金融商品及服務，有助提升效能，強化競爭力		V	V	V			O			※		O	416	· 服務體驗	36
9 市場動態	G	金融市場瞬息萬變，掌握市場動態及國際趨勢，即掌握先機	V	V	V	V	O	O	O					O	102,201	· 營運概觀	6
10 主管機關溝通	G	與主管機關良好的溝通及互動，有助配合法規現狀，順應未來趨勢	V	V	V	V	V								102	· 營運概觀 · 價值創造 · 永續課題	6 10 12
11 資訊透明	G	資訊公開透明且具有可取得性，以建立良好的溝通橋樑	V	V	V	V	V	V	O	O	※	O	O		102	· 利害關係人及重大議題鑑別與回應	12
12 產品與服務衝擊評估	G	發展金融產品與服務時，應考量到整體產生的影響		V	V	V	O		O			※	V	O	203	· 驅動永續金融	29
13 股東參與	G	讓股東參與公司決策，確保股東權益，以落實誠信經營的公司治理	V	V	V	V		V							102	· 利害關係人及重大議題鑑別與回應 · 誠信經營	12 24
14 供應商管理	G	供應商管理將促使共同善盡企業社會責任，建立永續環境	V	V	V	V						※			204,308,414	· 責任採購	60
15 客戶保護與溝通	S	保護客戶的個資及提供清楚易懂的產品及服務，方能和客戶有效溝通		V	V	V			V			※			416,417,418	· 服務體驗	36

衝擊邊界符號意義：V 直接衝擊、O 促成衝擊、※ 商業關係

重大議題	ESG 面向	重大原因	內部				外部						對應 GR 項目	對應章節	對應頁次	
			開發金控	凱基銀行	凱基證券	中華開發資本	政府與主管機關	股東與投資人	客戶	媒體	供應商	社會團體與社區居民				投資戶
16 服務品質	S	提升服務品質及創造優質顧客體驗，以建立客戶忠誠度		V	V			V					V	416,417,418	· 服務體驗	36
17 員工多元性與勞動權益	S	考量員工多元性及重視勞動權益，有助提升員工向心力	V	V	V	V	V			※				102, 401, 405 406, 407, 408 409	· 多元職場 · 幸福員工	44 47
18 客戶申訴機制	S	客戶申訴機制可即時有效的掌握客戶意見及回饋客戶		V	V			V					V	418	· 服務體驗	36
19 勞資關係	S	營造和諧的工作職場及勞動條件，將提高工作效能	V	V	V	V	O							402	· 多元職場 · 幸福員工	44 47
20 員工福利	S	員工福利及薪酬制度，將影響企業延攬優秀人才，創造市場競爭力	V	V	V	V	O							401,405	· 員工福利與留任	47
21 職涯發展與訓練	S	協助員工建構職涯發展與訓練計畫，有助員工忠誠度，企業員工雙贏	V	V	V	V								404	· 職涯發展	50
22 普惠金融	S	推出具包容性的金融產品與服務，以落實企業社會責任		V	V		O		O			V	O	-	· 締結夥伴	34
23 安全場所	S	安全場所及無障礙設施，方能避免產生危險及意外	V	V	V	V	O		V		※	V		416	· 服務體驗	36
24 員工考核機制	S	績效評量考核機制將激發員工潛力	V	V	V	V								404	· 職涯發展	50
25 社區關懷	S	注重社區關懷與社區互動，有助提升企業形象	V	V	V	V						V		203	· 締結夥伴 · 共享永續價值	34 62
26 社會參與	S	投入社會活動並參與，易增加企業認同感	V	V	V	V						V		203	· 公共參與 · 社區投資	27 67
27 氣候變遷因應	E	企業面對氣候變遷擬定因應策略，將預防潛在危機、發現新契機	V	V	V	V	O	O	O		※	O	O	102,201,203	· 風險與機會 · 投資動能 · 締結夥伴 · 促進永續環境	8 31 34 53
28 能源管理	E	擬定能源管理措施，將降低衝擊，掌握潛在機會	V	V	V	V	O				※	O		305, 302	· 溫室氣體與能源管理	56
29 綠色採購	E	推動綠色採購，為促進環境永續發展	V	V	V	V	O				※			204,308	· 責任採購	60
30 節水減廢	E	實施節能減碳，降低汙染對環境的衝擊，實踐企業社會責任	V	V	V	V	O				※	O		303,306	· 資源管理	58

衝擊邊界符號意義：V 直接衝擊、O 促成衝擊、※ 商業關係