

### 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	2025 年溝通實績
投資人	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 隱私與資訊安全</li> <li>• 金融犯罪及反詐騙</li> <li>• 營運績效</li> <li>• 風險與危機管理</li> <li>• 理財規劃與服務</li> <li>• 法令遵循</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 2025 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 DJBIC、CDP 等。</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	
政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 隱私與資訊安全</li> <li>• 金融犯罪及反詐騙</li> <li>• 法令遵循</li> <li>• 人才與技能發展</li> <li>• 風險與危機管理</li> <li>• 金融科技/數位轉型與創新</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 2025 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「第十一屆公司治理評鑑 6%-20% 企業」。</li> <li>• 國泰金控旗下人壽、投信、產險、銀行、證券皆已簽署機構投資人盡職治理守則。國泰人壽、國泰世華銀行、國泰產險及國泰證券皆入選證交所 2025 年度</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	2025年溝通實績
				機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單中。
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工健康與福祉</li> <li>隱私與資訊安全</li> <li>人才吸引與留任</li> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>人才與技能發展</li> <li>職場數位轉型</li> </ul>	每年	進行員工滿意度調查	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控 2025 年員工投入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 84.7%，整體員工滿意度達 4.3（滿分 5 分），歷年最高。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 2 件，皆依流程立案調查且完成通報。並提供申訴人 EAP 資源與工作協助，加強員工教育訓練維護職場安全。</li> <li>2025 年勞動裁罰案件共計 2 件，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，2025 年共開 25 場</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	2025年溝通實績
				勞資會議。
		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 2025 年員工行為守則教育訓練完訓率 100%；風險管理通識課程完訓率 100%；資訊安全課程完訓率 100%。</li> </ul>
		每季一次	舉辦里民大會、ESG 策略委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控 2025 年共舉辦 3 場里民大會、4 場 ESG 策略委員會。</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>2025 年累計總服務時數約 68,574 小時。</li> </ul>
		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。2025 年共計 930 人次使用，提供員工有效支持方案，集團員工心理健康自評健康比例 97%。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>隱私與資訊安全</li> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>法令遵循</li> <li>客戶關係管理</li> <li>風險與危機管理</li> <li>理財規劃與服務</li> </ul>	每年	整體客戶滿意度調查	各子公司 2025 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 98.9%</li> <li>國泰世華銀行滿意度達 93.1%</li> <li>國泰產險滿意度達 96.1%</li> <li>國泰綜合證券滿意度達 97%</li> <li>國泰投信滿意度達 93.4%</li> </ul>
		每年	NPS 調查	各子公司 2025 年淨推薦值 (Net Promoter

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	2025年溝通實績
		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： 網址：<a href="https://www.cathayholdings.com/">https://www.cathayholdings.com/</a> 電話：(02) 2708-7698 傳真：(02) 2325-2488 電子信箱：<a href="mailto:service@cathayholdings.com.tw">service@cathayholdings.com.tw</a></li> <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>	Score, NPS) 如下： <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰人壽 2025 年 rNPS 達 40.8%。</li> <li>• 國泰世華銀行的客服中心 tNPS 於 2025 年度維持 67.1 分；CUBE APP 在 2025 年度的 rNPS 為 35.4 分。</li> <li>• 國泰產險 2025 年度整體平均 tNPS 分數 66 分。</li> <li>• 國泰綜合證券 2025 年各項 tNPS 節點分數皆達 60 分以上；平均分數 80 分，較前一年度提升 9.3 分。</li> <li>• 國泰投信 2025 年委請外部機構進行相關調查，客戶給予高度肯定，2025 年 rNPS 達 76 分。</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	2025 年共召開 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	2025 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>詳 2025 年金控永續報告書公平待客專章，以下精華實績：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰人壽： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 提供客戶選擇以人臉辨識方式核實身分，減少多簽名繁瑣程序，縮短新契約處理時效，提升客戶體驗。</li> <li>(2) 新增 AI 語音讀稿功能，智慧語音機器人輔助業務員朗讀文稿，降低高齡客戶理解負擔。</li> <li>(3) 客戶可透過 App 預約空中櫃檯，以視訊的方式辦理業務，2025 年進一步成立遠距服務小組，擴大商品諮詢、投保及保單線上服務。</li> </ul> </li> <li>• 國泰世華銀行： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 推出全台首張視障友善「CUBE 簽帳金融卡 Touch Card」，圓弧切角及立體線條設計，使視障者能夠輕鬆辨識卡片。</li> <li>(2) 2025 年 10 月 8 日起，若客戶透過智能助理阿發輸入聽障、身心障礙等關鍵字時，將優先提供真人文字客服選項，提升服務體驗。</li> </ul> </li> <li>• 國泰產險： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 2025 年導入 IVR 智能語音分流服務，透過語音辨識的語音轉文字與文</li> </ul> </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	2025年溝通實績
				<p>字轉語音技術，客戶僅需以一句話描述服務需求，即可由系統快速識別並精準分流至最合適的服務資源，提供更直覺便利的服務需求回饋。</p> <p>(2) 針對不熟悉數位操作的高齡者或有數位落差的客戶，首創『線上共覽 (Co-browsing)』技術，並於 2025 年起擴大全面應用於國泰產險官網全險種說明服務。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰綜合證券 <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 領先同業舉辦「彭祖與鐵拐雙體驗」活動，透過穿戴特殊模擬裝備與闖關情境，體驗銀髮族群與失能者的日常困境。</li> <li>(2) 舉辦實體金融知識教育共 72 場次，相關活動觸及人次超過 3,300 人次。</li> <li>(3) 防詐 eDM 宣導觸及 290 萬人次。</li> </ul> </li> <li>• 國泰投信： <ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 官網更新「金融友善服務專區」。</li> <li>(2) 於官網的投資文章加入語音朗讀服務、並新增字體放大選項，讓長者或視覺不便的客戶也能以更輕鬆的方式取得投資訊息。</li> </ul> </li> </ul>
		不定期	舉辦活動、論壇、演講等	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 國泰連續十一年舉辦「大腹翁小腹婆減</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	2025 年溝通實績
		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	<p>重競賽」，至 2025 年度累計參與人數逾 10 萬人，減重總數達 242,892 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 17.39%。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>國泰金控及主要子公司謹慎妥善運用客戶資料，2025 年度統計資訊外洩案件共 20 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 892 位。</li> <li>上述案件大多屬客戶藉由管道申訴案件，經釐清後，為理專、業務員資訊傳達及郵件寄發之個人疏忽，後續皆已取得當事人諒解及妥善處理。</li> <li>國泰金控將持續推動員工教育訓練及加強宣導作業，使所屬人員充分了解個資保護之重要性，並將持續強化及監控客戶個人資料之使用，精進相關保護措施，及監督第三方合作單位妥善管理客戶資料，以減少個資外洩事件情事之發生。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>隱私與資訊安全</li> <li>金融犯罪及反詐</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>

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	2025年溝通實績
	騙 • 公司治理與誠信經營 • 風險與危機管理 • 營運績效 • 法令遵循	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>目前極大比率之供應商係透過線上採購平臺進行交易，該等供應商均須依規定完成供應商永續自評，並簽署國泰永續價值宣言，作為納入永續採購管理之必要條件；至於非透過線上採購平臺辦理之海外供應商，或屬自行採購、小額採購等案件，則依其交易性質與風險程度進行分類管理，於契約條款、採購文件或相關管理程序中，納入法令遵循、誠信原則、職業安全衛生及勞動人權等要求，以確保供應商符合本公司永續採購政策之管理原則。</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>凡透過線上採購平臺進行交易之供應商，均納入「供應商永續作為管理」機制，須遵守供應商永續行為準則相關規範，包括簽署永續價值宣言（涵蓋環境及能資源政策、職業安全衛生政策、人權政策及道德行為準則），並配合不定期供應商教育訓練及供應商 ESG 自評表回填；如經查證有違反相關法令或規範情事者，將依規定終止往來資格。</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	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025年綠色採購金額達 15.34 億元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。</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	2025年溝通實績
			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	
		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>2025年舉辦實體供應商大會，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 2025 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>公司治理與誠信經營</li> <li>法令遵循</li> <li>隱私與資訊安全</li> <li>人權保障</li> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>員工健康與福祉</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 2025 年國泰金控永續報告書。</li> <li>發行 2025 年集團公益年報。</li> <li>參與永續相關評比，包括遠見 ESG 企業永續獎、天下永續公民獎、台灣企業永續獎 (TCSA) 等。</li> <li>2025 年邀請外部專家、學者至國泰金控 ESG 策略委員會演講。</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	
		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	

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	2025年溝通實績
社區與非政府	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>人權保障</li> <li>隱私與資訊安全</li> <li>營運環境衝擊</li> <li>供應鏈永續管理</li> <li>具環境/社會效益之金融商品</li> <li>負責任投資與融資</li> <li>職場多元包容</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/governmance">https://www.cathayholdings.com/holdings/corp/intro/informationdisclosure/governmance</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，2025年共公告12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。2025年志工總時數68,574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2025年公益年報，下載網址為： <a href="https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/0/ODAYF042">https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/0/ODAYF042</a></li> </ul>
		不定期	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。	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲經濟部中小及新創企業署舉辦Buying Power「採購獎-卓越領航獎(首獎)」。</li> </ul>
		不定期	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>擔任全球品牌管理協會第四屆理事</li> </ul>
青年	<ul style="list-style-type: none"> <li>隱私與資訊安全</li> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>法令遵循</li> <li>理財規劃與服務</li> <li>人才與技能發展</li> <li>營運績效</li> </ul>	定期	圓夢獎助計劃	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025年第12屆圓夢計畫錄取24校，有420位學生響應，共發出404萬元的圓夢金，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，2025年共計2,564名學生報名，</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	2025年溝通實績
				錄取 116 名。 <ul style="list-style-type: none"> <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。2025 年共計 592 名學生報名，錄取 33 名。</li> </ul>
		不定期	課堂	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年國泰金控與國際氣候發展智庫共同籌辦的「2025 臺灣氣候行動博覽會暨國泰氣候變遷青年論壇」，串接產官學聚焦永續轉型，強化青年培力，邀集約 80 位青年參與論壇。</li> <li>2025 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 所大專院校影響 859 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」，2025 年共計 46 間學校（校次）參與、累計 711 上課小時數、培力 16,379 位台北市高中生認識金融議題。</li> </ul>
媒體	<ul style="list-style-type: none"> <li>金融犯罪及反詐騙</li> <li>風險與危機管理</li> <li>隱私與資訊安全</li> <li>公司治理與誠信</li> </ul>	不定期 定期 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 積極參與 CSR 相關評比 舉辦 ESG 活動或專案合作	<ul style="list-style-type: none"> <li>2025 年榮獲《遠見 ESG 企業永續獎》之六項大獎，包含「綜合績效-金融保險業首獎」、「職場共融組楷模獎」、「低碳營運組楷模獎」、「人才發展組績優獎」、「教育推廣組績優獎」、「低碳營運組績</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	2025 年溝通實績
	經營 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 營運績效</li> <li>• 法令遵循</li> </ul>			優獎」。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 榮獲《天下雜誌》「天下永續公民獎」金融組第 1 名，並獲「天下人才永續獎」第 2 名、獲頒「友善家庭職場獎」。</li> <li>• 榮獲《2025 財訊金融獎》永續金融獎優質獎（金控）、消費者金融品牌優質獎（銀行、人壽、產險、證券）、智能創新應用獎優質獎（銀行）。</li> <li>• 國泰金控連續九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，2025 年共計 182 則報導（含轉載，不另計國外）。</li> </ul>