

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	2024 年溝通實績
投資人	- 營運績效 - 公司治理 - 道德與法遵 - 風險管理 - ESG 投資政策管理 - 氣候倡議 - ESG 商品與服務 - 人權與多元	每季	舉辦法人說明會	- 自行舉辦 8 場法人說明會。 - 舉辦 1 場股東會。 - 發佈中、英文 2024 國泰金控永續報告書，並定期更新公司官網資訊。 - 每年回覆國際投資人 ESG 問卷，包含 DJSI、CDP 等。
		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： ir@cathayholdings.com.tw	
		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	
		不定期	發行 Cathay FHC ESG Integration in Investment and Lending Report	
政府	- 營運績效 - 公司治理 - 道德與法遵 - 風險管理 - ESG 商品與服務 - 氣候倡議 - 職場健康與安全 - 綠色營運 - 人才發展	不定期	確切遵守法令規範	- 持續入選證交所發佈「ESG 指數-台灣永續指數」。 - 發佈中、英文 2024 國泰金控永續報告書。 - 參與公司治理相關評鑑，榮獲臺灣證交所「第十屆公司治理評鑑 6%-20% 企業」。 - 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 2024 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
		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： 02C00@cathayholdings.com.tw	

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	2024 年溝通實績
				定，國泰投信榮獲 2024 BENCHMARK《指標》「盡職治理大獎-同級最佳」。
員工	- 數據與隱私 - 道德與法遵 - 職場健康與安全 - 資訊安全 - 營運績效 - 人才發展 - 人才吸引	每年	進行員工投入度調查	國泰金控 2024 年員工投入度調查整體施測涵蓋金控及旗下所有子公司，集團整體填答率超過 8 成 7，整體員工滿意度達 4.2（滿分 5 分），近五年最高。
		每年 2 次	進行績效考評及溝通	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。
		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： group@cathayholdings.com.tw 2.性騷擾及違反性別平等事件申訴管道： 81755@cathayholdings.com.tw 3.非屬上述議題者，可寄信至所屬公司人資單位	2024 年國泰受理之性騷擾或違反性別平等案件共計 8 件，皆依流程立案調查完畢，並安排相關措施維護職場安全；另有歧視相關案件 2 件，皆依內部規範流程處置。 2024 年勞動裁罰案件共計 5 件，均依法改善作業流程妥善處理並結案。
		每季一次	舉辦勞資會議	國泰金控及子公司依《勞資會議實施要點》舉辦勞資會議，2024 年共開 25 場勞資會議。
		不定期	舉辦教育訓練、法遵課程、登峰講堂	國泰金控 2024 年員工行為守則教育訓練

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	2024 年溝通實績
				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%。
		每季一次	舉辦里民大會、ESG 策略委員會	• 國泰金控 2024 年共舉辦 2 場里民大會、4 場 ESG 策略委員會。
		每年一次	給薪志工假、舉辦員工志工表揚大會	• 2024 年累計總服務時數約 78,330 小時。
		不定期	員工協助方案（EAP）	• 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。2024 年共計 772 人次使用，提供員工有效支持方案，協助逾 9 成員工維持身心健康。
客戶	- 客戶關係管理 - 數據與隱私 - 資訊安全 - 道德與法遵 - 理財規劃 - 職場健康與安全 - 普惠金融 - 社會健康	每年	整體客戶滿意度調查	各子公司 2024 年整體滿意度表現如下： - 國泰人壽滿意度達 98.9% - 國泰世華銀行滿意度達 93% - 國泰產險滿意度達 96.6% - 國泰綜合證券滿意度達 95.7% - 國泰投信滿意度達 92.82%
		每年	NPS 調查	各子公司 2024 年淨推薦值（Net Promoter Score, NPS）如下： - 國泰人壽 2024 年 rNPS 達 43.1%，優於前年之 35.1%。 - 國泰世華銀行的客服中心 tNPS 於 2024 年度為 67.1 分，分數創歷史新高；CUBE APP 在 2024 年度的 rNPS 為 37.2 分，其中推薦者比例仍超過 5 成。
		不定期	國泰金控設置完善申訴管道，歡迎聯繫： ● 網址：https://www.cathayholdings.com/ ● 電話：(02) 2708-7698 ● 傳真：(02) 2325-2488 ● 電子信箱：service@cathayholdings.com.tw 國泰集團各子公司及專責處理單位：	

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	2024 年溝通實績
			- 國泰人壽：由客戶關係促進部專責處理 (1) 免付費服務專線 0800-036-599 (2) 金融友善服務專線 02-2162-6202 (3) 客訴直撥專線 02-2162-6205 - 國泰世華銀行：由金融服務部專責處理申訴案件 (1) 免付費服務專線 0800-818-001 (2) 其他專線 02-2383-1000 - 國泰產險：由電話客服中心專責處理。免付費服務專線 0800-212-880 - 國泰綜合證券：由數位營運中心專責處理。請撥打專線 (02) 7732-6888。 - 國泰投信：由客戶服務部專責處理。請撥打專線 (02) 7713-3000	• 國泰產險 2024 年度整體平均 tNPS 分數 69 分，較 2023 年度上升 1 分。 • 國泰綜合證券 2024 年各項 tNPS 節點分數皆達 60 分以上，顯示本公司在數位化發展持續高度成長當中，線上與線下服務皆具有良好的品質。 • 國泰投信 2024 年委請外部機構進行相關調查，客戶給予高度肯定，將持續努力改善客戶接觸點及線上體驗經驗，提高客戶互動關係，積極滿足客戶潛在需求。
		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	2024 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	詳 2024 年金控永續報告書公平待客專章，以下精華實績： • 國泰人壽： (1) 官網全新改版「金融友善服務專區」，係業界首家友善資訊及功能兼具的無障礙網站，取得最高無障礙等級規範 (AAA)。

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	2024 年溝通實績
				(2) 關注新住民及外籍客戶了解保險服務的需求，導入 9 國語言。 (3) 「空中櫃檯」領先業界且唯一通過金管會試辦成功。 - 國泰世華銀行： (1) 系統化管理客戶反饋意見。 (2) 持續積極規劃推動本行金融友善服務，提供高齡及弱勢客戶更完善之金融體驗。 (3) 持續發展數位金融，優化數位金融服務/產品申辦流程及安全性，建構數位安全防護網，打造不同節點全面防護的數位體驗。 - 國泰產險： (1) 每季舉辦公平待客促進小組會議，持續依循「尋、優、追、確」四大步驟，每季針對發生率較高之申訴樣態逐案探究、分類，解析根因問題進行改善，並於公平待客促進小組會議報告，關於追蹤根因改善推動進度成果也會定期向董事會呈報。 (2) 每月偕同數位生態發展部召開「每月聯繫會議」，透過日常網路投保問題彙整，持續不斷的優化作業流程，提升客戶操作體驗。 (3) 內部舉辦「iCARE 服務大賞」，2024 年度首創以 Workshop 型態登場，重點聚

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	2024 年溝通實績
				焦於「防詐與申訴」，透過團體分享及引導加強同仁識別和應對的能力，以情境式討論互相了解申訴處理的不同立場，鼓勵從不同角度思考問題。 (4) 2024 年 7 月份舉辦「公平待客月」，推動五檔活動，以主題貼圖搭配今年重點文字宣傳、問答抽獎等較趣味的方式，於日常業務中融入友善服務觀念，使同仁更能以同理心思考，提供更貼心的友善服務。 (5) 2024 年在官方網站建立「公平待客專區」，透過簡潔圖文和淺顯文案凸顯公平待客推行理念。以及建立「防詐專區」，匯集常見詐騙手法、詐騙因應辦法等資訊，提供民眾快速認知詐騙，防範詐騙的知識。 (6) 為加強社會大眾對保險的認知，推出「阿發小學堂趣味問答」，搭配個大節慶活動，規劃公平待客相關或不同險種主題，分享正確的保險知識及觀念。 - 國泰綜合證券 (1) 導入 ISO10002 客訴品質管理制度，優化客戶服務品質。 (2) 各分公司增設銀色櫃檯，並增設無障礙友善設施，提供高齡及弱勢族群專屬服務。 (3) 積極推動反詐騙作為，防詐 eDM 宣導

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	2024 年溝通實績
				觸及 198 萬人次，對偏鄉學童、大專青年舉辦實體金融知識教育共 23 場次，協助客戶與社會大眾使其遠離詐騙並守護資產，獲得 2024 年證券商反詐騙評鑑活動傑出獎。 - 國泰投信： 甲、2025 年第一季向公司董事會報告「公平待客原則」執行情形，充分落實金融消費者保護責任。 乙、2024 年教育宣導及客戶申訴案件處理皆依相關規定辦理。 丙、落實金融友善及高齡弱勢關懷回訪機制，同時提高客戶防詐意識。
		不定期	舉辦活動、論壇、演講等	國泰連續八年舉辦「大腹翁小腹婆減重競賽」，2024 年度累計參與人數逾 10 萬人，減重總數達 213,670 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 16.8%。
		不定期	隱私權保護政策或個資運用相關事項聯絡行銷規劃部： ● 電話：(02) 2191-1050 #1711,#1712 ● 傳真：(02) 2325-248 ● 電郵：service@cathayholdings.com.tw	- 國泰金控及主要子公司謹慎妥善運用客戶資料，2024 年度統計資訊外洩案件共 18 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 199 位。 - 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。

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	2024 年溝通實績
				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，以減少個資外洩事件情事之發生。
供應商	- 職場健康與安全 - 道德與法遵 - 客戶關係管理 - 數據與隱私 - 資訊安全 - 責任採購	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》	訂定《國泰金控永續採購政策》，以落實永續採購管理。
		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」	2024 年供應商簽署國泰永續價值宣言簽署率達 100%。
		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	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訓練持續提升供應商對永續議題認知。2024 年供應商教育訓練完訓率達 100%。
		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	2024 年綠色採購金額達 10.65 億元，以優先採購具備環保標章的產品為目標。
		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	2024 年舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題。

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	2024 年溝通實績
		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： group@cathayholdings.com.tw	截至 2024 年年底無供應商透過此信箱向公司提出建議。
公協會	- ESG 投資政策管理 - ESG 商品與服務 - 人才發展 - 多元保障 - 資訊安全 - 公司治理 - 金融創新 - 風險管理	每年	回應利害關係人問卷	- 發行中、英文 2024 年國泰金控永續報告書。 - 發行 2024 年集團公益年報。 - 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。 2024 年邀請外部專家、學者至國泰金控 ESG 策略委員會演講。
		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	積極參與企業永續相關評比	
		每季 1 次	邀請永續領域專家學者至國泰金控 ESG 策略委員大會專題演講、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： hpr@cathayholdings.com.tw 電話：02-27087698	
社區	- 社會參與 - 道德與法遵 - 社會健康	不定期	將公益捐獻情形揭露於公司官網： https://www.cathayholdings.com/holdings/corp/intro/informationdisclosure/governmance	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，2024 年共公告 6 件。
		不定期	設置志工特別假機制	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。2024 年志工總時數 78,330 小時。

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	2024 年溝通實績
		每年	發行國泰公益集團年報	發佈 2024 年公益年報，下載網址為： https://patron.cathaylife.com.tw/ODAY/F0/ODAYF042
		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	榮獲經濟部中小及新創企業署舉辦 Buying Power「採購獎-首獎」及「多元採購獎」。
		不定期	參與外部協會（全球品牌協會、自律聯盟）與聯誼會	擔任全球品牌管理協會第四屆理事。
青年	- 人權與多元 - 道德與法遵 - 數據與隱私 - 青年賦能 - 人才吸引	定期	圓夢獎助計劃	2024 年第 11 屆圓夢計畫錄取 24 校，有 480 位學生響應，共發出 454 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。
		定期	實習計劃	- 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，2024 年共計 2,175 名學生報名，錄取 141 名。 - 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。2024 年共計 580 名學生報名，錄取 46 名。
		不定期	課堂	2024 年國泰金控與國際氣候發展智庫共同籌辦的「2024 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 266

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	2024 年溝通實績
				位青年參與論壇，線上累積 3,939 人次觀看。 2024 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 747 位大專院校學生。 - 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」，2024 年共計 41 間學校（校次）參與、累計 552 上課小時數、培力 12,920 位台北市高中生認識金融議題。
媒體	- 綠色營運 - ESG 商品與服務 - ESG 投資政策管理 - 氣候倡議 - 營運績效 - 公司治理 - 社會參與	不定期	設立專責聯繫單位、電子郵件及聯繫方式 公關部： hpr@cathayholdings.com.tw 電話：02-27087698	- 連續三年蟬聯遠見 ESG 企業永續獎「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」，2024 年並獲得教育推廣組楷模獎、職場共融組楷模獎。 - 榮獲《天下雜誌》「天下永續公民獎」第 3 名、國泰金控與國泰綜合證券入選「天下人才永續獎」、國泰金控榮獲康健 CHR 健康企業公民獎。 - 榮獲《2024 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、證券）、影響力信託服務獎（銀行）。 - 國泰金控連續八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
		定期	積極參與企業永續相關評比	
		不定期	舉辦 ESG 活動或專案合作	

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	2024 年溝通實績
				灣氣候變遷議題發展進展，2024 年共計 38 位媒體記者出席，露出 146 則報導(含轉載，不另計國外)。