

1.3 利害關係人鑑別與溝通

國泰世華十分重視利害關係人的聲音，透過多元的溝通管道和機制，聆聽、理解利害關係人對於永續的關注重點，並致力於滿足其期望和需求。本行參考 GRI 準則與 AA1000 Stakeholder Engagement Standard 利害關係人議合四項核心原則：重大、有效、彈性、尊重，針對七大主要利害關係人群體進行鑑別，回應所關注的議題，透過持續互動和深度議合，鞏固彼此之間的信任與共同利益，從而攜手前進，共創永續的未來。

利害關係人議合

利害關係人類別	重要性	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關注主題	2025 年溝通情形
員工	員工是本行最重要的資產，直接影響本行的服務品質與創新能力，員工的滿意度、專業發展與健康幸福是實現永續經營目標的關鍵。	定期	進行員工意見調查。	● 人才吸引與留任 ● 人才與技能發展 ● 職場多元包容	● 本行 2025 年員工意見調查中整體員工滿意度達 4.37 分（滿分 5 分）。 ● 本行依「勞資會議實施要點」舉辦勞資會議，2025 年共開 4 場勞資會議。 ● 本行依「職業安全衛生管理要點」每季召開職業安全衛生委員會，2025 年共舉行 4 場會議。
		不定期	管理階層向員工表達經營理念。		
		定期	召開勞資會議促進對話。		
		定期	召開職業安全衛生委員會，以保障工作場所安全。		
客戶	客戶是銀行業務的核心，本行透過聆聽客戶的意見和需求，致力於提升客戶滿意度並創造更大的客戶價值。	定期	執行客戶滿意度和本行形象調查，以提升本行服務品質。	● 數位轉型與創新 ● 客戶關係與服務 ● 隱私與資訊安全 ● 永續金融與責任金融 ● 普惠金融	● 本行客戶滿意度達 93.1%。 ● 本行 2025 年客服中心 tNPS 為 67.1 分，CUBE App rNPS 為 35.4 分。
		不定期	提供本行客戶申訴管道和客服專線，以便快速回應客戶需求。		
供應商	本行視供應商的永續實踐為維持供應鏈穩定和減少環境影響的重要策略。	不定期	建立供應商定期溝通機制，包括面對面會議與電話溝通。	● 綠色營運 ● 隱私與資訊安全	● 國泰金控 2025 年舉辦實體供應商大會，與供應商溝通永續相關議題。
		不定期	舉辦供應商 ESG 教育訓練與宣導，促進交流。		

利害關係人類別	重要性	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關注主題	2025 年溝通情形
NGO/NPO	NGO/NPO 在促進社會福祉、環境保護和公益事業方面扮演著重要角色。本行透過與這些組織的合作，加強了銀行在社會責任和永續發展方面的努力。	定期	在本行基金會網站上公開捐贈或支付清冊與公益活動資訊。	● 社會影響力 ● 普惠金融	● 國泰世華銀行文教基金會以從事教育公益事業為目的，推動各項業務，並每一年度編製國泰公益集團年報。
		不定期	建立合作夥伴關係，與其他非營利組織共同推進社會項目。		
社區	透過參與和投資於社區發展，本行致力於促進社區共榮與正向的社會影響。	不定期	組織社區服務活動，鼓勵員工參與，以實踐本行社會責任。	● 社會影響力 ● 普惠金融 ● 自然資源和生物多樣性 ● 氣候變遷	● 本行舉辦多場志工服務活動，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 8,850 小時。
政府與主管機關	本行積極響應政府政策，嚴格遵守監管要求，致力於塑造穩健的營運環境。	不定期	參與政府與主管機關召開的座談或說明會議。	● 隱私與資訊安全 ● 風險管理與營運持續性 ● 詐騙防治與宣導 ● 客戶關係與服務 ● 永續金融與責任金融 ● 法令遵循 ● 公司治理與誠信經營	● 國泰金控參與公司治理相關評鑑，榮獲臺灣證交所「第十二屆公司治理評鑑 6%～20% 企業」。 ● 本行已簽署機構投資人盡職治理守則。 ● 本行入選證交所 2025 年機構投資人盡職治理資訊揭露較佳名單。
		每季	公布經會計師查核的財務報告。		
		每年度	發布永續報告書和年報。		
股東與投資人	本行透過追求永續發展和透明溝通，致力於維護股東和投資人的信任與支持。	每月	公布營收情況。	● 公司治理與誠信經營 ● 風險管理與營運持續性 ● 營運績效 ● 氣候變遷	● 國泰金控舉辦 8 場法人說明會（包含中文 4 場，英文 4 場）。 ● 國泰金控舉辦 1 場股東會。 ● 國泰金控每年回覆國際投資人 ESG 問卷，包含 DJBIC、CDP 等。
		每季	舉辦法人說明會。		
		不定期	參加全球之投資人會議與論壇說明關於公司之重要財務與業務資訊。		
		不定期	於公司官網設立投資人訊息區域與溝通管道。		