



中華開發金控  
CHINA DEVELOPMENT FINANCIAL

2023

ESG REPORT  
永續報告書

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# Content 目錄

- 03 關於本報告書
- 04 董事長的話
- 05 2023 年永續卓越績效
- 06 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

- 09 1.1 永續願景與策略
- 10 1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

- 20 2.1 治理架構
- 27 2.2 風險管理
- 33 2.3 氣候專章
- 49 2.4 資訊安全
- 52 2.5 誠信經營
- 57 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

- 62 3.1 責任投資
- 71 3.2 永續保險
- 74 3.3 責任銀行原則
- 77 3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

- 93 4.1 文化與價值
- 94 4.2 多元、包容與人權
- 98 4.3 人才吸引與培育
- 104 4.4 人才留任
- 108 4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

- 115 5.1 綠色營運
- 123 5.2 永續供應鏈

## 06 共創永續社會

- 133 6.1 與青銀共創
- 134 6.2 與長者共樂
- 135 6.3 與弱勢共好
- 141 6.4 與環境共生

## 07 附錄

- 143 7.1 GRI 內容索引表
- 149 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 154 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 154 7.4 永續影響力評估
- 155 7.5 查證聲明書與其他證書



## 關於本報告書

中華開發金融控股股份有限公司 2011 年起每年 6 月定期發行永續報告書，旨在透過此報告書內容主動向利害關係人及社會大眾說明開發金控於經濟、環境、社會與治理 (ESG) 等各方向的績效表現。本年度報告書於 2024 年 6 月發行，為本公司第 14 本永續報告書，揭露 2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的永續績效。

### 揭露範疇

本報告書之財務數據揭露 100% 範疇涵蓋如下，財務數據部分係採用經會計師簽證後之公開資訊，如未特別說明，均以新台幣為貨幣單位，財務資訊均取自合併財務報表。

單位名稱	簡稱
中華開發金融控股股份有限公司及其子公司	開發金控、本公司
中華開發金融控股股份有限公司	金控
中華開發資本股份有限公司及其子公司	開發資本
凱基證券股份有限公司及其子公司	凱基證券、凱證
凱基商業銀行股份有限公司及其子公司	凱基銀行、凱基商銀、商銀、凱銀
中華開發資產管理股份有限公司	開發資產管理
凱基人壽保險股份有限公司	凱基人壽、凱壽
凱基證券投資信託股份有限公司	凱基投信
財團法人中華開發文教基金會	開發文教基金會
財團法人凱基社會福利善基金會	凱基慈善基金會

註：

1. 本報告書碳排放數據涵蓋台灣所有據點、凱壽北京代表處、凱證香港及新加坡據點。
2. 員工統計數據包含海外子公司，社會公益面向之資訊則涵蓋財團法人中華開發文教基金會 (以下簡稱「中華開發文教基金會」) 與財團法人凱基社會福利慈善基金會 (以下簡稱「凱基慈善基金會」)。
3. 若資料範疇或計算上與前一版有所不同，將於該段落標註說明。

### 揭露原則

發布單位	依循項目
全球永續性標準理事會 (GSSB)	永續性報導原則 (GRI 2021)
美國永續會計準則委員會 (SASB)	保險業準則 投資銀行與經紀產業準則
國際金融穩定委員會 (FSB)	氣候相關財務揭露建議 (TCFD)
臺灣證券交易所 (TWSE)	上市公司編製與申報永續報告書作業辦法

### 本報告書查驗證 / 確信

流程	說明	
內部審核	中華開發金控依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之要求訂定報告書編製及驗證之作業程序，本報告書由開發金控永續報告書編製小組共同編製，經永續發展委員會下各工作小組檢視各章節內容與績效，於提報永續委員會後，經本公司 2024 年 7 月 19 日董事會決議通過，對外揭露及申報。	
外部查證	本報告書由英國標準協會 (BSI) 依 AA1000AS v3 第二類型中度保證等級，確認本報告書之資訊符合 AA1000 當責性原則標準之重大性、包容性、回應性與衝擊性及永續揭露資訊之可信賴性，並合乎 GRI 準則揭露標準。其獨立保證意見聲明書請見本報告書附錄。其他各面向之查證與確信詳列如下：	
資料面向	查驗證機構	依循標準
永續	安永聯合會計師事務所 (EY)	財團法人中華民國會計研究發展基金會頒布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」
財務	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)	國際財務報導準則
環境	英國標準協會 (BSI) 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO 14001：2015 環境管理系統</li> <li>• ISO 14064-1：2018 溫室氣體盤查標準</li> <li>• ISO 50001：2018 能源管理系統</li> <li>• ISO 45001：2018 職業安全衛生管理系統</li> </ul>
資安	英國標準協會 (BSI)	ISO 27001：2013 資訊安全管理系統

註：驗證證書及確信報告附於本報告書附錄

### 資料差異說明

本報告書資訊揭露與 2022 年度差異說明如下：

章節	差異說明
第四章 菁英永續人才	本年度員工相關統計數據因不同勞雇合約計算方式調整，因此與前一年度數據不同，各數據調整之詳細說明請詳第四章各表註解。
第五章 低碳永續環境	溫室氣體盤查範疇新增凱基人壽在台通訊處、北京代表處，以及凱基證券香港與新加坡分公司

### 聯絡資訊



公司網址



永續網址

#### 營運暨永續發展處

地址：10549 臺北市松山區敦化北路 135 號

電話：+886-2-2763-8800

信箱：csr@cdfbh.com

本公司網址：<https://www.cdfholding.com/zh-tw/>

企業永續網址：<https://www.cdfholding.com/zh-tw/esg>

## 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 董事長的話

### 推動綠色金融，擘劃低碳轉型藍圖

2023 年是地球有史以來最熱的一年。根據美國國家海洋暨大氣總署 (NOAA) 發布的「2023 年度全球氣候報告 (Annual 2023 Global Climate Report)」，2023 年成為 1850 年全球紀錄以來最高溫的年份，年均溫比先前創下高溫紀錄的 2016 年還高出 0.15 度，成為人類史上最熱的一年。

除了氣候變遷，通貨膨脹、區域衝突在 2023 年也於全球各地持續升溫。開發金控子公司致力於業務開拓及永續發展，在種種不利的外部環境中持續穩健成長，集團每股稅後盈餘為 1.13 元，年成長幅度 16%，合併股東權益報酬率 (ROE) 回升至約 8.0%，並連續四年同時獲列道瓊永續指數世界指數 (DJSI World) 及新興市場指數 (DJSI Emerging Markets) 成分股，總體分數於所屬的保險產業類中名列全球第三，全台第二，更獲得 S&P 標準普爾永續年鑑產業 Top 5% 肯定，此外，開發金控亦連續 7 年入選倫敦富時社會責任指數 (FTSE4Good Emerging Market Index) 及臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股。

開發金控長期推動永續發展，ESG 已深植企業 DNA 之中。在治理面，未來兩年金融市場可能仍有波動，中華信用評等公布本公司長期信用評等為「twAA-」，短期信用評等為「twA-1+」，評等展望為「穩定」，該評等持續肯定本集團紮實的資本水準。另外我們亦持續入選為「公司治理 100 指數」成分股，並蟬聯「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股，展現開發金控在公司治理、員工照顧、人才吸引及留任上的成果。

在環境面，2050 淨零碳排已成為全球對抗氣候變遷之共同目標，開發金控承諾於 2030 年達到「自身營運碳中和」，2045 年達到「全資產組合 (Total Portfolio) 淨零碳排」，為全台首家承諾提前 5 年達成淨零目標之金控。為落實此目標，開發金控於 2023 年完成二階綠電導入綠電轉供，並於 2023 年 11 月舉辦「ESG 綠色影響力論壇」，關注在氣候變遷風險下，企業如何實踐綠色轉型，打造永續及創新兼具之營運模式。為積極發揮金融影響力，開發金控運用「IMPACT- 影響力策略」，分別以綠色投資 (Green Investment; I)、風險管理 (Risk Management; M)、綠色金融產品 (Green Financial Products; P)、異業結盟 (Green Cross-industry Alliance; A)、永續相關籌資輔導 (Sustainability-related Fundraising Consultancy; C)、綠色轉型 (Green Transition; T) 等面向，攜手子公司實踐綠色金融。2023 年開發金控自有資產投資在六大核心戰略產業金額達 1,438 億元，其中超過六成投資於綠電及再生能源領域。

在社會面，開發金控長期推動永續社會的發展，創造正向且深遠的社會影響力。有鑑於近年全台超過 300 個地方鄉鎮面臨人口外移、高齡化、少子化的嚴峻挑戰，開發金控於 2021 年啟動「共融力計畫」，深入地方鄉鎮，除了挹注企業資源之外，亦透過連結社會企業的創新量能，協助地方建立可長可久的支持系統，縮減城鄉差距，達成 7 項聯合國永續發展目標 (SDGs)。透過「共融力計畫」的驅動，開發金控帶領同仁進入城鎮，協助地方創生團隊推展弱勢教育、長輩照顧、環境共生等支持系統，也透過帶入人流，增加地方創生團隊與在地產業的收入。2023 年集團同仁深入全台灣北、中、南鄉鎮提供志工服務，全年志工總時數達到 102,238 小時，成長 130% 以上，創歷年新高。透過整合集團、社會企業及地方創生團隊三方資源，開發金控將持續推動永續地方創生生態系，成為台灣永續發展的堅實後盾。

本公司推動永續發展逐漸嶄露佳績，於 2023 年入選「TCSA 台灣企業永續獎台灣百大永續典範企業獎」、「TCSA 台灣企業永續獎 - 人才發展領袖獎」之外，並獲得 CDP 國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 氣候變遷 A- 領導等級殊榮。

展望未來，開發金控秉持「五大永續策略」：擘劃永續治理、智慧永續金融、菁英永續人才、低碳永續環境、共創永續社會，強化企業韌性以因應各種新興局勢的挑戰。我們藉由每年永續報告書向多元利害關係人分享各項永續議題推動成果及目標達成進度，誠心回應並由衷感謝一路陪伴且持續給予支持鼓勵的客戶、員工、股東與夥伴。開發金控將與時俱進，從治理、環境、社會等層面落實各項機制，專注執行核心策略，維持長期穩健發展，為客戶、股東、環境和社會貢獻更永續與包容的金融商品及服務。



董事長 王銘陽

## 2023 年永續卓越績效

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

連續 4 年入選「道瓊永續指數 (DJSI) - 世界指數 (World)、新興市場指數 (Emerging Markets)」成分股，總體分數於所屬的保險產業類中名列全球第三，全台第二，更獲得 S&P 標準普爾永續年鑑產業 Top 5% 肯定。

連續 7 年獲選倫敦富時社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Market Index) 及臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股。



#### 環境 Environmental

- ◆ 獲得 CDP 國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 氣候變遷 A- 領導等級殊榮
- ◆ 2023 年完成集團第一階段綠電導入，購置使用綠電 500 萬度
- ◆ 出具 2022 年 TCFD 報告書並獲得第三方確信
- ◆ 參與臺灣碳交所首批碳權交易，採購碳權 3,000 噸



#### 社會 Social

- ◆ 榮獲「TCSA 台灣企業永續獎」- 人才發展領袖獎
- ◆ 榮獲經濟部主辦的 2023 年度「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」首獎
- ◆ 地方創生志工行動榮獲「2023 第七屆資誠永續影響力獎」特別獎殊榮



#### 治理 Governance

- ◆ 連續 9 年獲選臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股、並蟬聯 9 年「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股
- ◆ 榮獲「TCSA 台灣企業永續獎」- 台灣百大永續典範企業獎。
- ◆ 導入智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS)，並通過 TIPS(A 級) 驗證審查。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

# 企業概況

## 關於中華開發金控

開發金控成立於 2001 年 12 月 28 日，並同日上市（股票代號：2883），董事長為王銘陽先生、總經理為楊文鈞先生。股東人數逾 82 萬人，合併資產總額達 3.6 兆元、合併權益達 2,088 億元，實收資本額為 1,843 億元。

開發金控長期在台灣產業發展過程中扮演重要推手，擁有深耕 60 年的產業投資經驗，2021 年透過公開收購，以及現金及換股方式，2022 年 7 月凱基投信成為主要子公司之一，將以壽險、商銀、證券、投信及創投 / 私募股權等關鍵引擎齊力併發，為利害關係人提供永續金融解決方案，藉由我們的創業精神與創新能力，成為亞洲領先的金融企業。

關於開發金控之詳細商業活動資訊，請參考 2023 年股東會年報「伍、營運概況／一、業務內容／（一）主要業務範圍」。

## 營運據點



## 股東結構

開發金控前十大股東持股比例均未超過 5%，政府機構持股比例亦未超過 5%（請參閱開發金控 2023 年股東會年報肆、一、（二））。

持股比例佔比前 10 名之股東	
股東	持股比例 (%)
臺灣銀行股份有限公司	1.7
花旗 (臺灣) 商業銀行受託保管挪威中央銀行投資專戶	1.35
美商摩根大通銀行臺北分行受託保管梵加德集團公司經理之梵加德新興市場股票指數基金投資專戶	1.25
興文投資股份有限公司	2.85
緯來電視網股份有限公司	0.89
景冠投資股份有限公司	2.55
美商摩根大通銀行臺北分行受託保管先進星光基金公司之系列基金先進總合國際股票指數基金投資專戶	1.29
新制勞工退休基金	1.65
渣打國際商業銀行營業部受託保管 ISHARES 核心 MSCI 新興市場 ETF 投資專戶	0.84
景匯投資股份有限公司	1.07

註：資料基準日為 2024 年 4 月 16 日。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

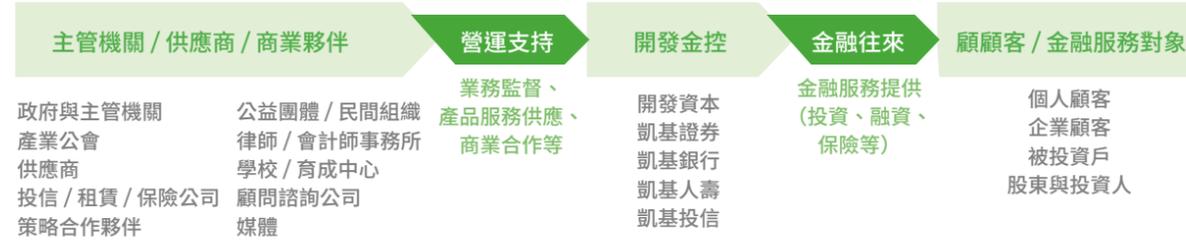
04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

夥伴關係



營運績效

2023 年各子公司營運績效			
公司	2023 年重點營運績效	主要業務	2023 年稅後淨利 (新台幣千元)
凱基人壽	<ol style="list-style-type: none"> <li>2023 年淨值 1,483.3 億元，較去年同期成長 39%</li> <li>專注於提升高價值商品銷售；新契約價值利潤率從去年同期的 30.5% 上升至 35.5%</li> <li>在市場波動下以穩健的投資組合管理維持投資收益；避險前經常性收益率為 3.86%，較去年同期增加 11 個基本點</li> </ol>	經營人身保險之各項業務，以及配合法令規定之資金運用	10,177,552
凱基銀行	<ol style="list-style-type: none"> <li>股東權益報酬率 8.26%；財富管理收入成長 33%</li> <li>中小企業放款及個人信貸 2023 年成長達 13% 及 21%</li> <li>蘇銀凱基消費金融公司於 2023 年獲利 389 百萬人民幣，年成長 143%；增資於 2023 年底完成，凱基銀行持股達 37.6%</li> </ol>	存放款、信用卡、財富管理、消費金融、企業金融、金融交易及外匯等商業銀行業務	5,395,331
凱基證券	<ol style="list-style-type: none"> <li>稅後淨利為新臺幣 73 億元，較去年同期成長 102%，海外獲利貢獻占比從 11.3% 提升至 14.6%</li> <li>股權及債券承銷市場第一，經紀市佔率 11.1%，較去年之 10.4% 成長</li> <li>客戶資產管理規模年成長 31%，截至 2023 年 12 月底為新臺幣 4,428 億元</li> </ol>	經紀、財富管理、自營、承銷、債券及各類衍生性商品等證券業務	7,343,512 (資產管理業務為 86,941)
中華開發資本	<ol style="list-style-type: none"> <li>2023 年股東權益報酬率 7.6%</li> <li>2023 年與鴻海、群創等策略夥伴共同發起五檔產業基金或公用事業投資專案，預期資產管理規模將新增合計新臺幣 196 億元</li> <li>響應國發會「獎勵青年投入地方創生行動」計畫，評選 10 組潛力績優團隊並提供等額加碼獎金，公私協力支持微型和小型企業，活化地方經濟</li> </ol>	創業投資、股權投資及資產管理等業務	2,155,387

財務績效

開發金控 2023 年稅後淨利達 189.4 億元，每股盈餘 1.13 元。

本公司將持續落實 ABCDE 策略：Accelerate Digital（數位躍升）、Become Employer of Choice（首選雇主）、Customer Focus（顧客導向）、Drive Growth（驅動成長）、Execution Excellence（高效執行）五大策略。全速推展四大獲利引擎：壽險、銀行、證券及私募股權 / 資產管理相關業務，強化集團競爭力及經營綜效，發揮創業精神與創新能力，推升長期資本使用效率及穩定獲利能力，達成開發金控成為亞洲領先金融企業之願景。

財務摘要	單位：仟元			
	2021	2022	2023	
合併資產總額	3,458,639,948	3,537,148,350	3,648,212,053	
合併負債總額	3,165,529,196	3,328,362,974	3,385,261,417	
合併股東權益	293,110,752	208,785,376	262,950,636	
合併淨收益	192,278,170	95,317,153	39,552,047	
合併稅後淨利	47,099,475	16,389,187	18,948,119	
獲利能力	合併資產報酬率 (%)	1.37	0.47	0.53
	合併股東權益報酬率 (%)	15.05	6.53	8.03
	合併純益率 (%)	24.50	17.10	47.90
	稅後每股盈餘 (元)	2.34	0.98	1.13
留存的經濟價值	28,165,358	2,234,340	19,775,079	

註 1：詳細資訊請參閱本公司 2023 股東會年報。  
 註 2：留存的經濟價值 = 「產生的直接經濟價值」 - 「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入；分配的經濟價值包含營運成本、員工薪資與福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，以及社區投資。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略  
1.2 永續議題管理

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略 09

1.2 永續議題管理 10

開發金控創立至今 60 餘年，伴隨、見證台灣各產業的發展與變化，其五大核心事業：保險、銀行、證券、投信、資本，以此做為因應國際永續趨勢、邁向淨零轉型的厚實基礎。我們透過前瞻的思維，承諾永續發展的目標，並以創新能力掌握市場商機，願景與永續五大發展策略（擘劃永續治理、智慧永續金融、菁英永續人才、低碳永續環境、共創永續社會）互相呼應，並參考國際倡議、準則，確保各項永續推動方針符合國際規範。

## 1.1 永續願景與策略

本公司規畫有「擘劃永續治理」、「智慧永續金融」、「菁英永續人才」、「低碳永續環境」、「共創永續社會」五大永續策略，確實回應利害關係人所關注的議題，亦積極響應聯合國永續發展目標，正視全球經濟環境所面臨的風險與機會，致力將企業永續精神融入企業經營，為所有利害關係人創造最大價值。

永續願景與策略			
永續策略	策略意涵	執行策略	SDGs
擘劃永續治理	本公司擘劃永續治理策略，深化公司治理文化，有效發揮董事會功能，提升資訊揭露並強化法規遵循。	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化公司治理透明度及董事會職能</li> <li>落實誠信經營，深植企業文化</li> <li>精進新興風險項目風險管理架構，協助子公司進行風險管控與減緩措施之調適規劃</li> </ul>	8.3, 8.10, 13.3, 16.5- 16.7
智慧永續金融	接軌國際永續金融發展趨勢，將淨零碳排策略落實於永續金融行動方案，同步發展數位金融科技，尋求跨領域合作夥伴，提升金融服務體驗與品牌價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>將 ESG 概念融入投融資案決策，並與投融資戶議合</li> <li>鎖定「數位化、行動化、雲端化」三大特色新經濟產業，強化國際資源串聯，扶植在地新創團隊走向國際</li> </ul>	8.4, 8.10, 17.2
菁英永續人才	知識經濟崛起，人才養成得以帶領身處變局的企業突圍，規劃具前瞻性的永續人才計畫。	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合組織策略目標，規劃前瞻人才養成計畫，規劃各類訓練專案，培育因應組織變遷人才</li> <li>推動主管管理職能發展計畫及一般同仁核心職能發展計畫</li> </ul>	5.1, 5.a 8.5-8.8, 10.3-10.4, 16.b
低碳永續環境	氣候變遷風險持續加劇，規劃減少自身溫室氣體排放，發掘具有發展潛力的低碳經濟產業、企業，共同推動低碳轉型。	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入全球氣候變遷風險管理架構，規劃低碳轉型路徑</li> <li>支持綠色採購，促進供應商永續管理</li> <li>支持綠能及綠色轉型產業，協力推動綠色金融</li> </ul>	7.1-7.5, 12.2-12.8, 13.1-13.3
共創永續社會	「共享價值」概念逐漸影響企業營運，借鏡該理念達到創造社會價值、提升企業價值。	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化社會參與活動與企業核心能力的連結性，投入社會公益各項重要議題，落實社會關懷，發揮關鍵影響力</li> <li>建立志工制度，鼓勵員工參與、深植共享價值</li> </ul>	1.1-1.4, 2.1-2.2, 4.5, 10.2-10.5, 17.16, 17.17

開發金控透過五大永續策略促進經濟、環境與社會的正面影響並預防其負面衝擊，相關措施與成果請參閱各策略所對應之五大章節。

### 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略

1.2 永續議題管理

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 1.2 永續議題管理

### 1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別

#### 利害關係人鑑別

開發金控每年定期審視利害關係人關注焦點，2023年依據AA1000利害關係人議合標準(AA1000SES)，以責任、影響力、張力、多元觀點、依賴性等5大原則，分析國際永續發展法規與趨勢，參照國內外同業，檢視並確立開發金控8大利害關係人(股東與投資人、員工、客戶、社區、被投資戶、供應商、政府與主管機關、媒體)，並發放內外部利害關係人問卷，了解其關注主題，納入開發金控永續發展考量。

#### 2023年8大利害關係人溝通情形

利害關係人	溝通目的和重要性	關注主題	溝通方式及頻率	溝通實績			
 股東與投資人	股東與投資人的支持將提升本公司企業價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>可持續營運</li> <li>維護股東權益</li> <li>投融資的ESG風險與機會</li> <li>提升金融包容性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期新聞露出/重大訊息：媒體/公開資訊觀測站，即時露出/公告重要訊息</li> <li>每年股東會</li> <li>每季國內外法人說明會、不定期分析師來訪、不定期電話會議、不定期論壇</li> <li>股務及投資人關係窗口</li> <li>電話：+886 2 2763 8800 #1508</li> <li>Email：ir@cdibh.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中/英文重大訊息及公告各有498則</li> <li>召開1次股東會出版年報</li> <li>舉辦4場自辦法人說明會，以及參加3場外辦法人說明會</li> <li>共計執行54場法人實體拜訪與線上會議</li> <li>常態性透過聯絡窗口進行溝通</li> <li>線上說明會及英文版年報與國外投資人溝通</li> </ul>			
 員工	良好的員工溝通可以提升員工認同度，進而達到人才永續首選雇主目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>優化服務品質與客戶申訴管理</li> <li>具競爭力的薪酬及福利</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期舉辦敬業度調查(每年一次，線上調查及電子郵件/會議溝通)</li> <li>定期及不定期公告及溝通相關人力資源政策/指引/作法及各項員工活動(定期者依主題而有不同頻率，電子郵件/內部網站/說明會)</li> <li>定期與不定期舉辦勞資會議/工會溝通(定期者每季一次，會議)</li> <li>人力資源處</li> <li>電話：+886 2 2763 8800</li> <li>Email：hr@cdibh.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>敬業度調查：相關溝通共計42封電子郵件及2個會議</li> <li>人力資源政策/指引/作法及員工活動：定期及不定期公告及溝通共732則</li> <li>勞資會議/工會溝通：集團內各相關公司共舉辦42次定期與不定期溝通會議</li> </ul>			
 客戶	客戶支持及信賴有助本公司營收成長	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>優化服務品質與客戶申訴管理</li> <li>以數位金融提升服務便利性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期廣告、社群媒體</li> <li>24小時客戶服務專線、客戶申訴專線、網站訪客留言版</li> <li>不定期客戶滿意度調查</li> <li>不定期金融理財講座、說明會</li> </ul> <table border="0"> <tr> <td>凱基銀行 電話：+886 2 2232 1296， 0800 255 777 網址：https://www.kgibank.com/</td> <td>凱基證券 電話：+886 2 2389 0088 網址：https://www.kgi.com.tw/zh-tw</td> <td>凱基人壽 電話：+886 2 2719 6678， 0800 098 889 網址：https://www.kgilife.com.tw</td> </tr> </table>	凱基銀行 電話：+886 2 2232 1296， 0800 255 777 網址：https://www.kgibank.com/	凱基證券 電話：+886 2 2389 0088 網址：https://www.kgi.com.tw/zh-tw	凱基人壽 電話：+886 2 2719 6678， 0800 098 889 網址：https://www.kgilife.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> <li>臉書粉絲：凱銀11.4萬人，貼文觸及數成長29.5%/凱證3.6萬人，共計發文359則/凱壽4.3萬人，貼文觸及數成長25%</li> <li>LINE好友：凱銀5萬人(+14%)、凱證128萬人(+1.6%)</li> <li>客戶平均滿意度：凱銀97.15%、凱壽電話服務滿意度調查平均成績4分以上達99.2%、凱證首通問題解決率為99.5%</li> <li>舉辦22場防詐宣導、3,073場金融理財講座與說明會</li> </ul>
凱基銀行 電話：+886 2 2232 1296， 0800 255 777 網址：https://www.kgibank.com/	凱基證券 電話：+886 2 2389 0088 網址：https://www.kgi.com.tw/zh-tw	凱基人壽 電話：+886 2 2719 6678， 0800 098 889 網址：https://www.kgilife.com.tw					
 社區	良好的社區關係有助提升客戶數量與品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>投融資的ESG風險與機會</li> <li>優化服務品質與客戶申訴管理</li> <li>以數位金融提升服務便利性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期民間社團與學術團體舉辦之論壇、研討會</li> <li>透過各子公司、中華開發文教基金會及凱基慈善基金會作為與相關社會團體溝通之聯繫管道，聯絡窗口如下： 集團行銷規劃處 電話：+886 2 2763 8800 Email：service.cdfh@cdibh.com</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工時數總計102,238小時</li> <li>舉辦114場免費線上及線下創新創業講座，計1,948人次參與</li> <li>年度公益日邀請合作夥伴共35家</li> </ul>			

## 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略

1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

2023 年 8 大利害關係人溝通情形

利害關係人	溝通目的和重要性	關注主題	溝通方式及頻率	溝通實績
 被投資戶	被投資戶經營績效直接影響本公司獲利	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>維護股東權益</li> <li>投融資的 ESG 風險與機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期參與投資戶股東會與董事會</li> <li>不定期舉辦路演，與投資戶分享</li> <li>不定期拜訪投資戶</li> <li>設置投資戶信箱</li> </ul> 財務管理處 電話：+886 2 2763 8800 Email：ir@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱壽每月出具投資月報，檢討被投資公司績效並追蹤營運狀況，並呈核高階主管審閱；被投資公司每月關注率為 100%</li> <li>凱壽於法規範圍內積極參與國內上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%</li> <li>開發資本 2023 年親自出席被投資公司股東會議總計 136 家次</li> <li>開發資本舉辦 12 場新創一日董事會</li> </ul>
 供應商	供應商提供安全環保的原物料可協助企業穩定經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>可持續營運</li> <li>優化服務品質與客戶申訴管理</li> <li>以數位金融提升服務便利性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>簽署《供應商永續責任承諾書》</li> <li>不定期開標說明會</li> <li>不定期供應商稽查、評鑑、自評、教育訓練暨優良供應商表揚</li> <li>設置採購聯絡信箱與專線</li> <li>不定期參與綠色採購推廣活動</li> </ul> 營運管理處信箱 電話：+886 2 2763 8800 Email：procurement@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>主要供應商簽署《供應商永續責任承諾書》、《蒐集、處理及利用個人資料告知書》比例達 100%</li> <li>舉行開標說明會</li> <li>不定期辦理供應商稽查、供應商評鑑、供應商自評</li> <li>透過採購管理聯絡信箱，作即時雙向溝通，防疫期間用於供應商教育訓練</li> </ul>
 政府與主管機關	政府與主管機關政策直接影響本公司營運方針	<ul style="list-style-type: none"> <li>公司治理與誠信經營</li> <li>風險管理</li> <li>以數位金融提升服務便利性</li> <li>提升金融包容性</li> <li>投融資的 ESG 風險與機會</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期參與政策討論會、座談會</li> <li>不定期拜會主管機關</li> <li>設置政府與主管機關信箱</li> </ul> 法令遵循處 電話：+886 2 2763 8800 Email：cdf_cpl@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期參與討論會及座談會</li> <li>公司治理評鑑 6% 至 20%</li> <li>回應不定期查核，即時提供資訊</li> </ul>
 媒體	透過媒體傳達重要訊息與良好績效	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理</li> <li>顧客隱私與個資保護</li> <li>以數位金融提升服務便利性</li> <li>供應商共榮永續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>不定期新聞稿</li> <li>不定期記者會</li> <li>設置媒體服務信箱</li> </ul> 集團行銷規劃處 電話：+886 2 2763 8800 Email：service.cdfh@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期發布新聞稿，共 333 則</li> <li>不定期舉行記者會</li> </ul>

註：各利害關係人如有任何申訴需求，可逕行於本公司官網進行申訴，相關單位將積極處理應對。

重大主題鑑別流程

開發金控參考國際永續發展趨勢、國內外領導同業及內部意見每年進行重大主題鑑別，2022 年導入 GRI 最新準則將永續議題拆分為正負面衝擊，並以內部問卷調查的方式分別進行正負面衝擊「衝擊程度」及「發生可能性」的綜合評估。2023 年進一步進行內外部利害關係人衝擊評估問卷實績。透過永續委員會六大小組，將問卷發放給八大利害關係人，參酌問卷填覆結果調整 2022 年正負面衝擊程度高低，以此產出最終 2023 年重大主題衝擊矩陣與排序結果，提報董事會層級之永續委員會決議。

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
定義衝擊	開發金控以 2022 年度所鑑別出之 19 項永續議題清單為基礎，參考永續會計準則委員會 (SASB) 所列之產業重大主題、道瓊永續指數 (DJSI) 等國際永續評比關注面向，國內法規與趨勢，並結合內部盡職調查結果，定義出 12 項負面衝擊，以及 12 項正面衝擊。	依據 2021 年針對 8 大利害關係人調查之問卷，2023 年永續委員會六大小組重新檢視並確認八大利害關係人：投資人與股東、員工、客戶、社區、被投資戶、供應商、政府與主管機關、媒體。
利害關係人調查	透過永續委員會六大小組，將問卷發放給八大利害關係人，透過內外部利害關係人針對永續議題之衝擊鑑別結果，納入調整重大主題之依據	

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續願景與策略
- 1.2 永續議題管理

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

- 1.1 永續願景與策略
- 1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
評估衝擊並排序 重大性	2022 年開發金控發送衝擊問卷給內部 20 個單位，針對 24 項正面 / 負面衝擊的衝擊程度、發生可能性兩個軸線進行評估、計算，同時將實質、潛在衝擊納入考量因子，產出負面、正面重大衝擊議題矩陣。 • 衝擊程度：考量該議題產生衝擊的對象、顯著程度，以及是否能透過管理措施緩解或補救等進行綜合評估。同時，將負面衝擊納入調整因子。若衝擊程度高，即便發生可能性低，亦調整該主題之重大性。正面衝擊則依衝擊影響規模與範疇大小、發生可能性進行綜合評估。 • 發生可能性：考量過去產生該衝擊的次數與頻繁程度進行綜合評估。 2023 年開發金控進一步透過發送內外部利害關係人問卷，請利害關係人群體針對 24 項正面 / 負面衝擊，分別進行重大性評估。	開發金控發放問卷至投資人與股東、員工、客戶、社區、被投資戶、供應商、政府與主管機關、媒體等 8 大利害關係人具有代表性之群體。
排序與調整評估結果	依照 2023 年利害關係人正負面衝擊排序綜合考量後，調整永續主題重大性位階。將 19 項重大議題區分成關鍵、次要及其他主題三個層級，更新產出 2023 年重大性矩陣以及重大主題排序。	
呈報並揭露其內容	重大主題結果已於 2024 年 3 月提報至永續委員會檢視並核准，永續報告書依循重大主題進行編製，並揭露永續發展計畫策略、目標與執行情形，並定期呈報至永續委員會及董事會進行績效監督。	

### ● 永續議題衝擊評估

綜合正面與負面衝擊評估後，收斂至重大主題之結果分析，總共有 9 項關鍵主題，6 項次要主題，4 項其他主題。於重大主題分析流程中開發金控參考利害關係人與外部專家建議，決議將關鍵主題之永續議題認列為本年度報告書中所需揭露之主題。重大主題正負面衝擊對照與收斂，詳見下表：

	重大主題	負面衝擊	正面衝擊
關鍵主題 (9 項)	顧客隱私與個資保護	企業與客戶資訊洩漏	
	公司治理與誠信經營	貪腐賄賂事件	
	風險管理	重大風險事件	
	可持續營運	營運中斷或威脅	
	優化服務品質與客戶申訴管理	客戶申訴抱怨及爭議事件	優化服務品質與維護客戶關係
	投融資的 ESG 風險與機會	投融資所造成的環境與社會不利影響	實踐永續金融
	以數位金融提升服務便利性		以數位金融提升服務便利性
	提升金融包容性		提升金融包容性
	具競爭力的薪酬及福利		具競爭力的薪酬及福利
次要主題 (6 項)	勞動保障與職場包容平等	侵害職場人權	勞動保障與職場包容平等
	職場安全與健康	職災與員工健康受損	促進職場健康
	管理因社會變遷造成的影響	社會變遷事件的不利影響	
	維護股東權益		維護股東權益
	社會參與及扶助弱勢族群		社會參與及扶助弱勢族群
	多元人才任用及培育		多元人才任用及培育
其他主題 (4 項)	氣候機會與風險管理	氣候風險衝擊	氣候機會與商機
	能資源耗用	能資源耗用	
	廢棄物管理	廢棄物管理失當	
	供應商共榮永續發展		供應商共榮永續發展

目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略  
1.2 永續議題管理

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

● 重大性矩陣 ( 整合正負面衝擊 )



● 永續議題調整項目

基於 2022 年所鑑別出的 19 項重大主題，2023 年納入多元利害關係人觀點，參酌外部利害關係人對於開發金控在各項重大主題上的正面 / 負面影響力評估結果調整 19 項重大主題之排序，「投融資的 ESG 風險與機會」自次要主題調整為關鍵主題；「勞動保障與職場包容平等」、「職場安全與健康」、「多元人才任用及培育」自關鍵主題調整為次要主題；「能資源耗用」次要主題調整為其他主題。

● 重大主題衝擊之價值鏈管理部位

針對各項關鍵主題，開發金控評估其衝擊範圍，依據國際標準與指引，訂定有效管理標準及目標，包含對於實質衝擊補救及潛在衝擊減緩之措施，並於各章節闡述，以利利害關係人進行了解。未來也將持續增進利害關係人之參與，透過妥善溝通管道取得回饋來評估各項行動之有效性。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續願景與策略
- 1.2 永續議題管理

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

關鍵重大主題	對開發金控的影響	實質 / 潛在衝擊	衝擊描述	關鍵主題衝擊之價值鏈範疇		GRI 特定主題	對應章節
				直接衝擊	透過商業關係造成衝擊		
 公司治理與誠信經營	公司治理與誠信經營是健全管理機制與邁向永續的基石，可發展周全的法遵、財務與管理機制，提升營運及流程的效率，降低裁罰風險，以節省營運成本。	實質	【經濟／人群】 因公司治理績效不佳、員工未遵守行為守則並未落實誠信經營，發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件，造成公司營運風險、侵害客戶及其他利害關係人權益。	●	●	205：反貪腐 415：公共政策 417：行銷與標示	1.2.2 產業議題推動與倡議 2.5.1 誠信經營架構與原則 2.5.2 落實誠信經營 2.5.5 相關違法事件揭露
 風險管理	建立嚴謹的風險控管，可提升本公司資源運用效率，避免發生重大損失，並創造新契機。	實質	因外部新興、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險等管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人的權益。	●	-	201：經濟績效	2.2 風險管理 2.3.3 氣候變遷風險管理
 以數位金融提升服務便利性	運用科技的力量，提高服務便利與普及，拓展客戶服務範圍，為公司帶來更多獲利的商機。	實質	【經濟／人群】 隨著混合辦公模式的興起，全球企業對虛擬私人網路 VPN 服務和遠端桌面協定的依賴度逐漸提高。 透過數位金融服務的提供，提升客戶在接觸和使用金融服務上的方便性，同時因為數位金融服務與產品的提供，降低自身能資源消耗，並提升相關營收。	●	●	自訂重大主題	3.4.1 數位金融 3.4.3 提供客戶優質服務
 顧客隱私與個資保護	確保資訊安全及客戶資料的隱密性，贏得客戶信任	實質	【經濟／人群】 金融業涉及大量業務往來與資訊留存，因資安或人為作業疏失，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，侵害相關利害關係人權益。	●	●	418：客戶隱私	3.4.2 顧客隱私與權益保護
 可持續營運	數位化發展趨勢下，網絡攻擊的風險管理對於確保業務持續營運至關重要	實質	【經濟／人群】 因生成式 AI、網路駭客攻擊系統或人為事故等不定風險下，導致金融服務中斷、金融市場不穩定、企業無法獲得融資、社會大眾無法取得金融服務，或其他利害關係人權益受損。	●	●	418：客戶隱私	2.4 資訊安全 3.4.2 顧客隱私與權益保護
 優化服務品質與客戶申訴管理	開發金控以提供優質服務為目標，持續優化客戶回饋機制，精進客戶滿意度	實質	【經濟／人群】 正面：落實公平對待每位客戶，建立透明理賠機制與簡化申請門檻，針對不同族群提供輔助服務，確保客戶權益得到維護。 負面：因未有效落實公平待客，或金融商品理賠申訴機制複雜、服務品質不佳，產品資訊不透明、強迫推銷及業務歧視等，造成客訴及消費爭議，侵害顧客權益。	●	-	自訂重大主題	3.4.3 提供客戶優質服務 3.4.4 客戶肯定
 投融資的 ESG 風險與機會	透過投融資業務，將資金導引至永續相關經濟活動及推動之公司，提升整體經濟韌性	實質	【經濟／環境／人群】 正面：透過融資及投資業務，將資金導引至人權、綠色、低碳及有助於氣候調適的經濟活動，降低環境問題並減少能資源消耗，提升整體經濟韌性 負面：投融資活動未充分考量 ESG，提供資金給 ESG 績效不佳的公司支持其營運，導致潛在經濟、環境與社會風險	●	●	自訂重大主題	3.1 責任投資
 提升金融包容性	以金融力量推動永續，關懷弱勢群體，善盡社會責任	實質	【經濟／人群】 針對弱勢或特殊族群提供優惠或額外的服務，提升其在接觸和使用金控及旗下子公司服務上的方便性；另外，透過支持企業轉型與產業發展，帶動更具社會效益之商業活動。	●	-	GRI 203：間接經濟衝擊	3.1.3 責任投資成果 3.2.2 永續保險商品 3.3.2 責任銀行實踐與推動
 具競爭力的薪酬及福利	具競爭力之薪酬福利將吸引人才留任與投入	實質	【經濟／人群】 透過提供具競爭力的薪酬與福利，提供員工良好的工作與發展機會，亦促進產業整體健全發展。	●	-	GRI 201：經濟績效 GRI 401：勞雇關係	4.3.1 人才吸引 4.4.1 具競爭性的薪酬制度

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

- 1.1 永續願景與策略
- 1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### ● ESG 雙重重大性分析

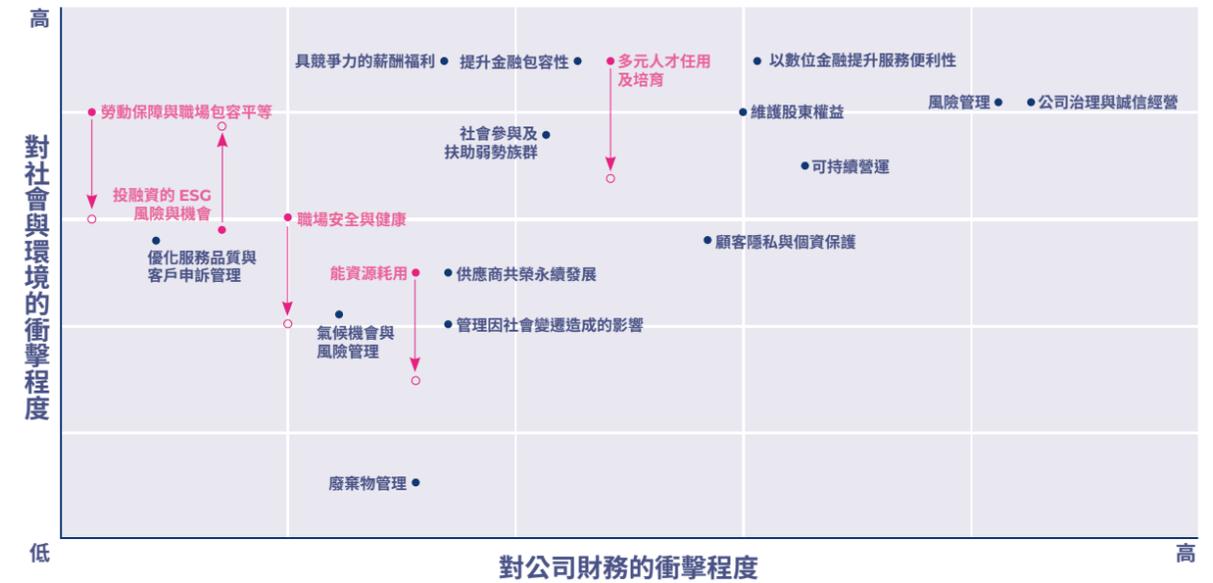
除考量重大主題對外部環境及人群所帶來的衝擊，為了解各主題對公司潛在財務影響，以協助開發金控制定未來營運策略及資源整合上更有效率，開發金控導入雙重重大性 (double materiality) 分析，由高階主管針對重大主題可能對公司造成的成本、營收、商譽、風險衝擊進行「財務重大性」評分，並綜合「外部衝擊程度」之結果，鑑別出對內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大性主題。

除雙重重大性外，針對外部利害關係人關注的重大主題，亦透過影響力評估分析計算量化效益，本年度針對「氣候機會與風險管理」與「以數位金融提升服務便利性」進行評估，分別創造 2,778.77 百萬元與約 122 萬元影響，詳細效益指標說明請參考本報告書「7.4 永續影響力評估」。

### ● 三大重大主題管理方針、評量機制及長期目標

重大主題	策略	評量機制	長期目標 2027 年	與高階主管薪酬連結之指標	2023 執行情形
公司治理與誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過定期教育訓練以建立誠信經營文化與意識</li> <li>設立明確的檢舉管道落實誠信經營</li> <li>逐步提高高階經理人薪酬與永續績效之連結</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每年進行董事會內部績效評估，每三年進行外部績效評估</li> <li>法遵處擔任誠信經營兼職單位，定期向董事會報告誠信經營之執行情形</li> <li>稽核人員定期查核法規遵循情形，向董事會提報主要缺失並追蹤改善狀況</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化董事會績效及功能</li> <li>公司治理評鑑前 5%</li> <li>誠信經營課程完訓率 100%</li> <li>導入金融科技，優化法令遵循流程，提升法令遵循作業效率，建立更完善之法遵內控機制</li> </ul>	公司治理主管之相關績效連結佔比為 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>請參考《2.5 誠信經營》</li> </ul>
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化風險管理機制</li> <li>建構良好的風險管理文化</li> <li>強化 TCFD 氣候風險管理機制</li> <li>新興風險納入風險管理範疇，且與傳統風險結合</li> <li>監控整體氣候風險部位，提升綠色產品比重，降低高氣候風險部位</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季召開風險管理委員會，檢視市場、信用、作業、流動性、氣候風險控管報告，及處理風險管理相關議題，監督風險管理執行情形。</li> <li>每季呈報永續委員會，發展綠色產品及相關商品與服務的進程及執行情形。</li> <li>每年根據世界經濟論壇《全球風險報告》，篩選關鍵新興風險，由相關單位評估對業務或資產之影響，並提出因應對策及潛在機會。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化氣候風險量化評估</li> <li>檢視淨零碳排 2025 階段性目標，作為經營策略之調適</li> <li>加強議合客戶與提高綠色金融產品的比重</li> </ul>	風控長之相關績效連結佔比為 45%	<ul style="list-style-type: none"> <li>請參考《2.2 風險管理》</li> </ul>
以數位金融提升服務便利性	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位轉型為開發金控五大策略之一，集團所有子公司皆以其為優先行動方案，打造以行動裝置體驗為優先的數位平台，並與策略夥伴結盟布建生態系。</li> <li>鎖定「數位化、行動化、雲端化」三大特色新經濟產業，強化國際資源串聯，扶植在地新創團隊走向國際</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用 NPS 持續追蹤推動數位化服務進程中，客戶推薦度的變化，並依客戶意見進行系統功能的滾動式優化</li> <li>每年於永續委員會顧客權益小組進行成果查核及新一年度計畫之審議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動數位創新，透過生態圈落實場景金融，與異業夥伴成就永續共榮生態圈</li> <li>智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供真人服務</li> <li>成為客戶最推薦的數位證券領導品牌，NPS 同業排名較 2023 年提升 30%</li> </ul>	數位長之相關績效連結佔比為 50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>請參考《3.4.1 數位金融》</li> </ul>

### ● 開發金控 2023 年雙重重大性矩陣



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略  
1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 1.2.2 產業議題推動與倡議

為促進社會共融、協助政府提升國內整體經濟環境，本公司共計參與 51 個國內外協會以及各同業公會，以了解產業發展動態、法規研議方向與進度，確保本公司策略方針符合趨勢，持續邁向企業永續發展。2023 年本公司無財務貢獻給予政黨、智庫、政治倡議組織或倡議行為。

#### 響應淨零 積極加入國際倡議

為了達成巴黎協定將升溫幅度控制在工業化前平均水準的攝氏 1.5 度內的目標，開發金控已於 2016 簽署加入 CDP 碳揭露，2018 年 12 月正式簽署 Task Force on Climate-related Financials Disclosures (TCFD)，遵循該揭露架構，包含治理、策略、風險管理、指標與目標等四大核心要素，並於 2021 年承諾 2045 年達到全資產淨零碳排的目標，2022 年 4 月完成簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，承諾推進各階段的去碳化目標，並循序漸進設定降低及全面退出 (phase-out) 煤礦與非常規油氣相關產業的目標時程。此外，凱基銀行於 2022 年 2 月簽署加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，積極導入國際投融資碳排管理標準；凱基證券今 2023 年簽署國際組織綠色和平發起的「RE10x10 氣候宣言」，承諾 2025 年前台灣總用電量有 10% 以上將使用綠電，並致力於 2050 年達成 RE100，以實際行動響應聯合國氣候變化綱領公約倡議的能源轉型。

#### 開發金控 ESG 論壇 發揮綠色影響力

為積極發揮金融影響力，開發金控於 2023 年 11 月舉辦「ESG 綠色影響力論壇」，以「贏戰全球永續力 企業轉型創新局」為主題，關注在氣候變遷風險下，企業如何實踐綠色轉型，打造永續及創新兼具之營運模式，進而打造世界級競爭力。

開發金控「ESG 綠色影響力論壇」，邀請產官學、專家顧問分享如何前瞻未來，加速淨零轉型，打造更具韌性的永續環境，期許自身運用「IMPACT- 影響力策略」，分別以綠色投資 (Green Investment; I)、風險管理 (Risk Management; M)、綠色金融產品 (Green Financial Products; P)、異業結盟 (Green Cross-industry Alliance; A)、永續相關籌資輔導 (Sustainability-related Fundraising Consultancy; C)、綠色轉型 (Green Transition; T) 等面向，攜手子公司實踐綠色金融。



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

1.1 永續願景與策略  
1.2 永續議題管理

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

參與公協會年度投入金額		單位：新台幣，元		
	2021	2022	2023	
政治遊說、利益代表	0	0	0	
地方、區域或國家的政治競選活動、組織、候選人	0	0	0	
商會組織或免稅組織	11,894,659	12,533,477	18,717,526	
選舉和公投相關等	0	0	0	
總額	11,894,659	12,533,477	18,717,526	
資訊涵蓋率	100%	100%	100%	

參與公協會倡議議題		單位：新台幣，元
倡議議題	參與方式	投入金額
協助政府推行金融政策及法規建置	本公司參加各類協會，定期向主管機關提出政策建言，並透過協會廣泛和國際組織進行交流，協助政府推行金融政策，健全業務發展及增進同業之公共利益。以台北市銀行同業公會為例，配合主管機關推動綠色金融政策，協助會員機構辦理再生能源產業融資。本公司共參與 16 家倡議「協助政府推行金融政策及法規建置」之相關協會，擔任其中 7 家協會的職務。	5,479,601
保障投資大眾	本公司參與倡議「保障投資大眾」之相關協會，共同防範及遏止詐欺案件，節省龐大社會成本。以「中華民國期貨業商業同業公會」為例，以保障投資大眾、發展國民經濟、協調同業關係、增進共同利益為宗旨。本公司共參與 5 家倡議「保障投資大眾」之相關協會，擔任其中 1 家協會的職務。	1,955,169

註：2023 年開發資本新加入台灣淨零排放碳中和協會，該協會以協助提升各企業可持續發展方向，響應聯合國永續發展目標，提倡淨零排放、碳中和、責任消費與生產、維護健康、友善環境、使用再生能源與關懷社會等構面發展，並以促進健康、安心、可信賴的環境為宗旨。

2023 年前三大參與公協會支出金額		單位：新台幣，元
組織	類型	投入金額
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	產業 / 貿易協會	1,923,001
中華民國信託業商業同業公會	產業 / 貿易協會	1,402,369
國際交換暨衍生性商品協會	產業 / 貿易協會	1,337,120

2023 年參與公協會及擔任職務情形	
組織	職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 (註 1)	開發金控擔任理事一職
中華民國人壽保險商業同業公會 (註 1)	凱基人壽擔任副理事長一職及擔任理事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 (註 1)	凱基投信擔任理事一職
中華股權投資協會 (CVCA)	中華開發資本擔任理事一職
台灣併購與私募股權協會 (註 1)	中華開發資本擔任理事一職
台北市租賃商業同業公會	華開租賃擔任理事一職
中華民國創業投資商業同業公會 (註 1)	凱基創投擔任理事一職
中華民國人壽保險管理學會	凱基人壽擔任常務監事一職
股務協會	中華開發金控擔任理事一職
中華民國金融治理與法令遵循學會	凱基人壽擔任理事一職
台灣生物產業發展協會	中華開發資本管顧擔任理事一職
中華民國精算學會	凱基人壽擔任理事一職
台灣淨零排放碳中和協會 (註 1)、中華民國票券金融商業同業公會 (註 2)、台灣保險法學會 (註 2)、FinTech Space 企業實驗室 (註 2)、中美經濟合作策進會 (註 2)、中華民國工商協進會 (註 2)、中華民國保險經紀人商業同業公會 (註 2)、中華民國國際經濟合作協會 (註 2)、台北市銀行商業同業公會 (註 2)、台灣玉山科技協會 (註 2)、中華民國信託業商業同業公會 (註 3)、中華公司治理協會 (註 3)、財團法人金融法制暨犯罪防制中心 (註 3)、中華民國證券商業同業公會 (註 3)、SEMI 國際半導體產業協會、中華人力資源管理協會、台灣產業控股協會、社團法人國家生技醫療產業策進會、兩岸企業家峰會、台北市美國商會、台北市小客車租賃商業同業公會、中華民國證券期貨分析協會、中華民國仲裁協會、台灣旅遊交流協會、台灣工研新創協會、中華捐血運動協會、財團法人會計研究發展基金會、財團法人聯會信用卡處理中心、金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC)、社團法人台灣理財顧問認證協會、國際壽險管理協會、天下永續會、社團法人台灣舞弊防治與鑑識協會、社團法人中華民國內部稽核協會、中華民國電腦稽核協會、國際交換暨衍生性商品協會 (ISDA)、台灣地域振興聯盟、臺灣集中保管結算所股份有限公司	會員

註：  
1. 倡議議題「淨零排放與碳中和」  
2. 倡議議題「協助政府推行金融政策及法規建置」  
3. 倡議議題「保障投資大眾」

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構	20
2.2 風險管理	27
2.3 氣候專章	33
2.4 資訊安全	49
2.5 誠信經營	52
2.6 稅務治理	57

穩健的公司治理是企業永續經營的基石，本公司以誠信的態度，進行公司治理，建立完善的機制，擘劃永續治理藍圖。



重點策略與目標

策略	目的	2023 年目標	2023 年達成進度	短期目標 2024 年	中期目標 2025-2026 年	長期目標 2027-2028 年
公司 治理	強化董事會職能	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強董事會與組織運作效率，並聚焦於董事會職權發揮</li> <li>1. 母子公司之治理及管理機制遵循一致性原則。</li> <li>2. 將永續金融精神深植組織與企業文化，鼓勵子公司於董事會下設置永續委員會。</li> <li>3. 建置董事會及功能性委員會會前溝通機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強董事會與組織運作效率，並聚焦於董事會職權發揮</li> <li>1. 完成母子公司治理架構及規章對接作業，並依循一致性原則健全子公司功能性委員會架構及運作。</li> <li>2. 子公司凱壽、凱銀、凱證及開發資本 (集團四大引擎) 均已於董事會下設置永續委員會。</li> <li>3. 完成擬定董事會及功能性委員會會前溝通機制。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>加強董事會運作效率及職能之發揮</li> <li>1. 持續強化各功能性委員會運作，精進董事會決策品質。</li> <li>2. 落實董事會及功能性委員會會前溝通機制，強化公司治理及有效協助董事履行職權。</li> <li>3. 針對董事設計進階學習及發展計畫，提供優於主管機關所要求的課程內容與進修時數，以強化董事職能。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>力促董事會運作達到公司治理評鑑及 DJSI 問卷之得分標準，俾利公司治理評鑑排名進入前 5% 及維持入選 DJSI 永續指數成分股。</li> <li>• 逐步建立董事之人才庫，以強化董事會組成及積極落實多元化政策</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續強化董事會績效及功能</li> <li>• 維持公司治理評鑑排名前 5% 及入選 DJSI 永續指數成分股</li> </ul>
	取得公司治理評鑑及 DJSI 問卷評鑑項目之分數：	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 董事平均親自出席率維持 90% 以上。</li> <li>2. 董事進修時數均能符合規定。</li> <li>3. 完成董事會績效內評及外評。</li> <li>4. 依評鑑指標得分標準揭露董事組成及多元化職能。</li> <li>5. 落實執行公司治理公開揭露薪資報酬委員會運作及議案決議情形。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得公司治理評鑑及 DJSI 問卷評鑑項目之分數：</li> <li>1. 董事平均親自出席率達 96%。</li> <li>2. 董事進修時數均高於法令規定且進修課程包含至少 6 小時 ESG 課程。</li> <li>3. 完成董事會績效內評及外評，並獲得優良成績</li> <li>4. 於官網、年報及永續報告書，揭露董事組成及多元化職能。</li> <li>5. 主動於 2022 年報揭露薪資報酬委員會議案及決議</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>取得公司治理評鑑及 DJSI 問卷評鑑項目之分數</li> <li>1. 董事平均親自出席率達 90% 以上。</li> <li>2. 董事進修時數與內容均能優於法令要求。</li> <li>3. 完成辦理董事會績效內評。</li> <li>4. 依得分標準揭露董事組成及多元化職能</li> <li>5. 於年報中增加揭露提名暨績效評議委員會議案及決議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 董事平均親自出席率達 90% 以上。</li> <li>2. 董事進修時數與內容均能優於法令要求。</li> <li>3. 完成辦理董事會績效內評。</li> <li>4. 依得分標準揭露董事組成及多元化職能</li> <li>5. 於年報中增加揭露提名暨績效評議委員會議案及決議。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 董事平均親自出席率達 90% 以上。</li> <li>2. 董事進修時數與內容均能優於法令要求。</li> <li>3. 完成辦理董事會績效內評。</li> <li>4. 依得分標準揭露董事組成及多元化職能</li> <li>5. 於年報中增加揭露提名暨績效評議委員會議案及決議。</li> </ul>
	提升風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立集團氣候風險管理規章</li> <li>• 優化氣候風險管理平台，整合集團氣候資訊及減碳趨勢，追蹤目標達成情形</li> <li>• 進行 TCFD 報告書第三方確信</li> <li>• 導入 SBTi 與減碳規劃</li> <li>• 安排氣候風險管理與課程，提高公司成員專業知識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業於 2023/6 發布金控氣候風險管理準則</li> <li>• 完成第一階段 - 集團投融部位氣候碳排資料規格化及視覺化分析平台</li> <li>• 業於 2023/10 金控 TCFD 報告書取得會計師有限確信報告</li> <li>• 配合 SBTi 方法學，於 2024 年 Q1 永續委員會完成設定內部管理目標</li> <li>• 邀請專業顧問講授從綠色金融到淨零金融相關主題</li> <li>• 透過自動化工程提升資料彙整生產力並優化流程以及透過自動化數據品質檢查規則來提高數據準確性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續發展氣候風險管理工具及平台</li> <li>• 導入 SBTi 與減碳規劃，並通過 SBTi 的審核</li> <li>• 建置風險管理資料市集，以提升督導子公司的風險管理效能</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 研議並導入 IFRS S2 氣候相關資訊揭露</li> <li>• 將永續分類及碳定價導入評估客戶風險與往來的因子</li> <li>• 培養氣候風險管理專業人才與規劃適足的團隊人力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 檢視淨零碳排中期階段性目標，作為經營策略之調適</li> <li>• 提升數位化氣候風險管控機制</li> </ul>
資訊 安全	精進資安管理制度與防禦能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本公司持續通過第三方驗證維持 ISO 27001 證書有效性</li> <li>• 本公司提升營運持續演練頻率次數為每年執行 2 次</li> <li>• 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，提升為 91 分以上</li> <li>• 持續委由外部專業顧問執行資安成熟度評估並檢視改善情形</li> <li>• 擴大本公司資安險投保範圍</li> <li>• 本公司進行國際營運持續管理標準 ISO 22301 導入及取得驗證計畫</li> <li>• 使用第三方檢測平台，進行本公司 5 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力</li> <li>• 規劃及定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI)</li> <li>• 優化部門年度資安考核項目及標準</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過第三方驗證維持 ISO 27001 證書有效性</li> <li>• 已完成至少 2 次演練，且其演練標的、模擬情境與演練方式皆有所不同，以確保能夠涵蓋重大災害發生時緊急應變之所需，提升組織營運韌性。</li> <li>• 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，其全年度檢測結果皆高於 95 分。</li> <li>• 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法，並委由外部專業顧問執行資安基礎架構與防禦體系進行技術檢測，相關改善建議皆已完成。</li> <li>• 凱壽完成資安險投保。並委由保險公司完成投保資安險整體評估，其包含保險項目、投保範圍、賠償責任與自負額等，相關評估結果已陳報管理階層。</li> <li>• 本公司已導入國際營運持續管理系統 (Business Continuous Management System)，且凱壽已取得 ISO 22301 國際驗證。</li> <li>• 已辦理虛擬資安應變小組 (VIRT) 相關技術移轉與教育訓練相關作業，2022 年度虛擬資安應變小組 (VIRT) 完成資安事件調查與處理共 1 件。</li> <li>• 每月揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 並呈報管理階層</li> <li>• 已持續優化與強化 KPI 內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得 ISO 27001:2022 新版證書</li> <li>• 營運持續演練頻率次數為上下半年各一次</li> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 92 分以上</li> <li>• 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法</li> <li>• 編列預算投保資安險</li> <li>• 導入營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證</li> <li>• 使透過第三方檢測平台，進行 6 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力</li> <li>• 定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI)</li> <li>• 優化部門及子公司年度資安考核項目及標準</li> <li>• 強化供應商合約資安要求</li> <li>• 推動員工自主資安事件通報</li> <li>• 辦理資安月活動並持續建立同仁資安意識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 93 分以上</li> <li>• 擴大「資安成熟度評估」內容</li> <li>• 評估擴大辦理資安險範圍</li> <li>• 導入與持續維護營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證</li> <li>• 使透過第三方檢測平台，進行 8 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 擬定供應商資安評鑑執行方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 94 分以上</li> <li>• 透過第三方檢測平台，進行 10 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 辦理供應商資安評鑑</li> </ul>
	精進資安管理制度與防禦能力	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 本公司持續通過第三方驗證維持 ISO 27001 證書有效性</li> <li>• 本公司提升營運持續演練頻率次數為每年執行 2 次</li> <li>• 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，提升為 91 分以上</li> <li>• 持續委由外部專業顧問執行資安成熟度評估並檢視改善情形</li> <li>• 擴大本公司資安險投保範圍</li> <li>• 本公司進行國際營運持續管理標準 ISO 22301 導入及取得驗證計畫</li> <li>• 使用第三方檢測平台，進行本公司 5 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力</li> <li>• 規劃及定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI)</li> <li>• 優化部門年度資安考核項目及標準</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過第三方驗證維持 ISO 27001 證書有效性</li> <li>• 已完成至少 2 次演練，且其演練標的、模擬情境與演練方式皆有所不同，以確保能夠涵蓋重大災害發生時緊急應變之所需，提升組織營運韌性。</li> <li>• 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，其全年度檢測結果皆高於 95 分。</li> <li>• 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法，並委由外部專業顧問執行資安基礎架構與防禦體系進行技術檢測，相關改善建議皆已完成。</li> <li>• 凱壽完成資安險投保。並委由保險公司完成投保資安險整體評估，其包含保險項目、投保範圍、賠償責任與自負額等，相關評估結果已陳報管理階層。</li> <li>• 本公司已導入國際營運持續管理系統 (Business Continuous Management System)，且凱壽已取得 ISO 22301 國際驗證。</li> <li>• 已辦理虛擬資安應變小組 (VIRT) 相關技術移轉與教育訓練相關作業，2022 年度虛擬資安應變小組 (VIRT) 完成資安事件調查與處理共 1 件。</li> <li>• 每月揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 並呈報管理階層</li> <li>• 已持續優化與強化 KPI 內容</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 取得 ISO 27001:2022 新版證書</li> <li>• 營運持續演練頻率次數為上下半年各一次</li> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 92 分以上</li> <li>• 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法</li> <li>• 編列預算投保資安險</li> <li>• 導入營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證</li> <li>• 使透過第三方檢測平台，進行 6 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力</li> <li>• 定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI)</li> <li>• 優化部門及子公司年度資安考核項目及標準</li> <li>• 強化供應商合約資安要求</li> <li>• 推動員工自主資安事件通報</li> <li>• 辦理資安月活動並持續建立同仁資安意識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 93 分以上</li> <li>• 擴大「資安成熟度評估」內容</li> <li>• 評估擴大辦理資安險範圍</li> <li>• 導入與持續維護營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證</li> <li>• 使透過第三方檢測平台，進行 8 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 擬定供應商資安評鑑執行方式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 94 分以上</li> <li>• 透過第三方檢測平台，進行 10 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測</li> <li>• 辦理供應商資安評鑑</li> </ul>

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擊劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

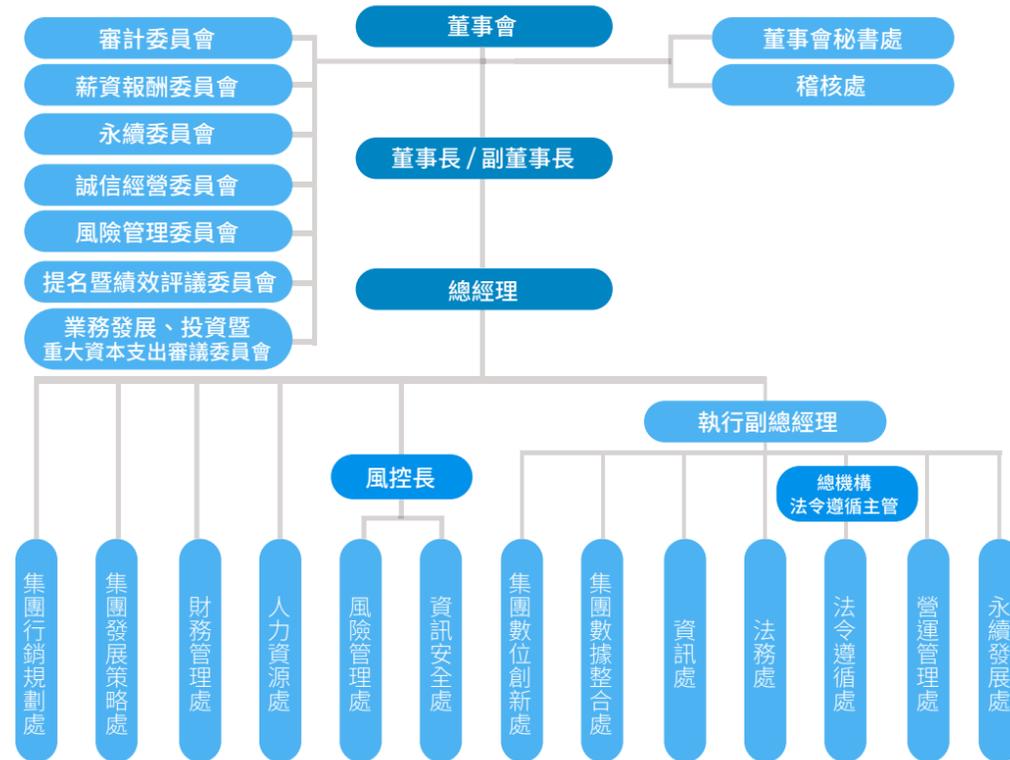
07 附錄

## 2.1 治理架構

健全的治理架構及有效能的董事會是公司治理的良好基石，使管理階層能夠充分掌握公司經營策略及營運績效，擬定因應策略，回應不斷變化的商業環境，創造永續價值。

本公司最高治理單位為「董事會」，負責領導與監督公司營運及永續發展的重責，為健全董事會職能及提升決策效率，本公司董事會增設「提名暨績效評議委員會」及「業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會」，本公司共有 7 個功能性委員會，並經本公司 2023 年 6 月 30 日董事會通過指派王立群資深副總經理擔任「公司治理主管」督導公司治理相關事務。此外，本公司訂有《處理董事要求之標準作業程序》協助董事能夠適時取得履行董事職責所需之資訊與支援，提升董事會效能。

### 開發金控公司治理架構



註 1：資料日期為 2024 年 3 月 31 日。

註 2：功能性委員會主要職掌及主要規章辦法，如下：

委員會	主要執掌	組成規章及重要辦法
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定或修訂內部控制制度及其有效性之考核。</li> <li>訂定或修訂取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序。</li> <li>募集、發行或私募具有股權性質之有價證券及重大之資產或衍生性商品交易之審議。</li> <li>簽證會計師之委任、解任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免。</li> <li>年度財務報告及半年財務報告之審核。</li> <li>營業報告書、盈餘分派或虧損撥補議案之審核。</li> <li>涉及董事自身利害關係之事項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>審計委員會組織規程</li> </ul>
薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>訂定並定期檢討董事（含董事長，副董事長）及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。</li> <li>定期評估並訂定董事（含董事長，副董事長）及經理人個別薪資報酬之內容及架構。</li> <li>議決經董事會授權之事項</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>薪資報酬委員會組織規程</li> </ul>
永續委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續發展年度計畫及策略方向之議定。</li> <li>永續發展專案及活動計畫之議定。</li> <li>永續發展年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效之追蹤與檢討。</li> <li>定期檢視永續報告書。</li> <li>其他董事會交辦有關永續發展及公共事務參與事項之議決。</li> <li>就永續發展年度計畫之執行，每年向董事會提出報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>永續委員會組織規程</li> <li>永續發展守則</li> </ul>
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>塑造本公司重視因經營業務所產生的各項風險管理的組織文化，擴大風險管理的深度、廣度與效能。</li> <li>針對市場、信用、作業、保險等重要風險來源，按風險辨識、風險衡量、風險監控、風險報告及風險回應等程序，審視本公司風險管理架構，建立由上而下、跨公司、跨業務之整合性風險管理報告體系，以落實風險管理。</li> <li>負責督導建立本公司風險管理制度架構，並監督整體風險管理之執行。</li> <li>定期檢視本公司及各子公司市場、信用、作業、保險、利率及流動性等風險管理報告，以掌握本公司、個別子公司承擔之各項風險是否於既定之風險容忍度內及風險管理機制之執行情形；並從金控整體角度，定期檢視本公司及子公司各項風險集中概況彙整分析。</li> <li>定期向本公司董事會報告本公司及各子公司風險管理執行情形暨改善建議。如遇重大暴險情事，應督導各子公司採取適當措施，並應向本公司董事會報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>風險管理委員會設置規程</li> </ul>
誠信經營委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施。</li> <li>督導本公司訂定誠信經營作業程序及行為指南。</li> <li>督導本公司對於營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置經認為有必要之相互監督制衡機制。</li> <li>誠信政策宣導訓練之推動及協調。</li> <li>規劃檢舉制度，確保執行之有效性。</li> <li>督導本公司對營業範圍內不誠信行為風險定期分析，以及相關防範措施運作之有效性。</li> <li>就誠信經營之執行情形，每年向董事會提出報告。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>誠信經營委員會組織規程</li> <li>誠信經營守則</li> <li>誠信經營作業程序及行為指南</li> <li>檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

委員會	主要執掌	組成規章及重要辦法
提名暨績效評議委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>提名本公司董事。</li> <li>審核並提名本公司總經理、部門主管及十五職等以上副總經理人選。</li> <li>審核並提名子公司董事及監察人人選。</li> <li>審核並推薦子公司董事長、副董事長及總經理人選。</li> <li>複核本公司及子公司董事長、副董事長及總經理之年度績效。</li> <li>複核本公司部門主管及核決十五職等以上副總經理之年度績效。</li> <li>審議總經理及部門主管之繼任計畫。</li> <li>議決經董事會授權之事項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提名暨績效評議委員會組織規程</li> </ul>
業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會	<ul style="list-style-type: none"> <li>審議並檢討經營目標及中長期發展策略。</li> <li>審議重大影響股東權益之事項。</li> <li>審議重大之股權投資、資本支出及費用類專案。</li> <li>其他經董事會授權辦理之事項。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會組織規程</li> </ul>

### 2.1.1 董事會結構

#### 選任機制、多元化及獨立性

本公司董事任期為 3 年且採行「候選人提名制度」，依《公司章程》、《董事選舉規則》提名董事候選人，由董事會決議通過後，經股東會選任。

為促進董事會結構及職能之健全，本公司《公司治理實務守則》明訂董事會成員應考量多元化及董事人選獨立性。董事選任將衡酌公司本身運作、營運型態、發展需求及面對衝擊之因應能力，除審慎檢視董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養 ( 包含營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力及風險管理知識與能力 ) 之外，並就兼任本公司經理人之董事席次、董事成員基本條件 ( 如：性別、年齡、國籍、文化及種族等 ) 、專業知識與技能及經濟、環境和社會主題之經驗、股東意見等均納入考量。同時為確保獨立董事客觀行使職權，本公司獨立董事連續任期不宜逾三屆。

董事會成員多元化目標：

1. 具備銀行、證券 / 保險及創業投資產業經驗之董事至少 1 位
2. 兼任本公司或子公司經理人之董事席次比率不超過 1/3
3. 具備精算師或會計師資格之董事至少 1 位
4. 執行與策略規劃、風險管理、財務 / 金融、公司治理、商業與市場行銷、資訊科技 / 資安及國際經驗等各項專業至少 3 位
5. 獨立董事連續任期不逾三屆

2022 年股東常會改選第 8 屆董事，董事任期自 2022 年 6 月 17 日至 2025 年 6 月 16 日止，現任董事共有 8 名，包含 3 名獨立董事及 1 名自然人董事；2 名外籍人士、平均年齡 62 歲、平均任期 4.3 年。其中考量董事會獨立性，獨立董事席次比例超過 1/3(37.5%) 且連續任期皆不逾三屆，兼任經理人之董事有 2 名 ( 不超過 1/3 ) ，以及董事間未有具配偶或二親等以內之親屬關係；並為落實多元化政策，董事成員背景及各項實務經驗亦均符合本公司多元化目標。

在性別衡平上，為提升女性參與公司治理及營運決策，本公司持續依據多元性原則，延攬合適、優秀的女性專業人士加入本公司及子公司董事會。

#### 各公司男女董事比

	金控	凱壽	商銀	凱證	開發資本
男女性董事比	8 : 0	6 : 3	5 : 3	6 : 2	7 : 3

註：資料日期為 2024 年 3 月 31 日。

#### 利益衝突迴避

本公司《董事會議事規則》，明定董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容。如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。為防止利益衝突之情事，提案單位於撰擬董事會提案時，即逐案檢視議案是否與董事有利害關係，且董事會於進行與董事有利害關係之議案時，主席或議事人員會提醒該議案相關之董事離席迴避，董事亦確實依規迴避，且部分議案依照法律規定，亦提股東會報告及討論，以確保利害關係人最大利益。

另，為落實董事兼職之管理，本公司《公司治理實務守則》及《董事長、總經理及董事兼職管理準則》要求本公司董事之兼職應依相關法令辦理，且規範獨立董事不宜同時擔任超過四家上市上櫃公司之董事或監察人，兼任其他公開發行公司獨立董事不得超過三家。

有關董事兼任情形、持股狀況請參閱本公司股東會年報。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

董事會成員

職稱	姓名	執行董事 / 非執行董事	擔任董事期間 (年)	多元化核心項目							功能性委員會						兼任其他公司職務 3 家以下	外部董事獨立性情形	
				基本條件		董事職能專長					審計	薪資報酬	永續	風險管理	誠信經營	提名暨績效評議			業務發展、投資暨重大投資支出審議委員會
				國籍	性別	年齡		產業經歷		專業知識 / 技能									
40-60 歲	61 歲以上	金融業	其他產業																
董事長	王銘陽 (註7)	非執行董事	5 年 6 個月	中華民國	男		✓	ABC	D	FGHIJKL							✓	✓	
前董事長	黃思國 (2024/4/9 退休)	非執行董事	1 年 6 個月	中華民國	男		✓	BC	-	FGHIJKL			✓		✓		✓	✓	
副董事長 (註8) (自然人董事)	楊文鈞	非執行董事	14 年 11 個月	中華民國	男	✓		ABC	D	FGHIJL					✓	✓	✓	✓	
董事	龐德明 (註9)	執行董事	3 年 5 個月	美國	男	✓		ABC	D	FGHIJKL			✓	✓	✓	✓	✓	不適用	
董事	尚德沛	執行董事	4 年 6 個月	法國	男	✓		AC	D	FGHIL					✓	✓	✓	不適用	
董事	蕭宏宜	非執行董事	1 年 9 個月	中華民國	男	✓			E	FGHIJKL							✓	✓	
獨立董事	杜紫軍	非執行董事	4 年 10 個月	中華民國	男		✓	A	DE	FGIKL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
獨立董事	張士傑	非執行董事	1 年 9 個月	中華民國	男		✓	ABC	E	FGHIJL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
獨立董事	仲偉	非執行董事	1 年 9 個月	中華民國	男		✓	ABC	D	FGHIL	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

註：  
 1. 資料日期為 2024 年 3 月 31 日。  
 2. 產業經歷：金融業 (A 金控, B 商業銀行, C 證券 / 保險)，其他產業 (D 創業投資, E 政府與公共部門)；專業知識 / 技能 (F 執行與策略規劃, G 風險管理, H 財務 / 金融, I 公司治理, J 商業與市場行銷, K 資訊科技 / 資安, L 國際經驗)。此外，張士傑獨立董事具備副精算師專業資格 (中華民國精算學會)、仲偉獨立董事具備會計師專業資格，蕭宏宜董事擔任財團法人資訊工業策進會科技法律研究所所長、及台灣資安鑄造股份有限公司董事。  
 3. 兼任其他公司職務係指擔任上市 / 上櫃公司董事 (含獨立董事) 或監察人；兼職情形均符合相關規定。  
 4. 外部董事獨立性情形係採用 S&P 道瓊永續指數獨立董事之定義，下列 9 項指標須至少符合 4 項，其中前 3 項需至少符合 2 項，依此定義本公司有 6 名獨立董事，其中董事長及副董事長亦為非執行董事且為獨立董事。(本國法令所採用標準請參考 2023 年股東會年報資料)  
 (1) 過去 1 年內，董事未任職本公司高階主管。  
 (2) 本年度及過去 1 年內，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過 60,000 美元，但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。  
 (3) 董事不得是任職公司或任一子公司之高階主管家族成員。  
 (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問，且與公司諮詢顧問沒有利害關係。  
 (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。  
 (6) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。  
 (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。  
 (8) 過去 1 年內，董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。  
 (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。  
 5. 尚德沛 (子公司 CDIB Capital International Corporation 總經理) 及龐德明 (本公司總經理) 為內部董事，故不適用前揭外部董事獨立性情形。  
 6. 本公司董事間未有具配偶或二親等以內之親屬關係，優於證券交易法第 26 條之 3 第 3 項規定。  
 7. 王銘陽於 2024 年 4 月 26 日新任為本公司董事長。  
 8. 楊文鈞於 2024 年 4 月 26 日辭任本公司副董事長職務，並於同日擔任本公司總經理。  
 9. 龐德明於 2024 年 4 月 26 日辭任本公司總經理職務。

具備相關職能專長之董事比例

產業經驗					專業知識 / 技能						
金控 (A)	商業銀行 (B)	證券 / 保險 (C)	創業投資 (D)	政府與公共部門 (E)	執行與策略規劃 (F)	風險管理 (G)	財務 / 金融 (H)	公司治理 (I)	商業與市場行銷 (J)	資訊科技 / 資安 (K)	國際經驗 (L)
75%	63%	75%	63%	38%	100%	100%	88%	100%	63%	50%	100%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.1.2 董事會運作情形

董事會運作績效

董事會至少每季召開 1 次，2023 年共召開 17 次董事會，全體董事平均實際出席率 96%。

本公司「董事會績效考核自評問卷」及「董事會成員自我考核自評問卷」將董事出席董事會積極程度列入考核（低於 70%-1/ 待加強；70%-2/ 尚可；80%-3/ 良好；85%-4/ 佳；90%-5/ 優），實際出席率若未達標準，將影響董事酬金，促使董事實際出席率達到 80% 以上。有關董事會運作方式與運作情形，均依法執行、揭露於本公司股東會年報。

定期會報概況

報告單位	頻率	層級	報告內容
財務管理處	每月	董事會	營運績效
	每年	董事會	稅務管理之執行情形
風險管理處	每季	董事會 風險管理委員會	風險管理執行情形及重大風險相關資訊
法令遵循處	每半年	董事會 審計委員會	法令遵循業務之執行情形
	每年	董事會 審計委員會	各部門及子公司法令遵循制度執行情形之考核結果
	每年	董事會 誠信經營委員會	誠信經營執行情形報告 ( 含不誠信行為風險評估結果 )
稽核處	每半年	董事會 審計委員會	稽核業務綜合報告
	每年	董事會 審計委員會	1. 內部控制制度缺失檢討座談會會議紀錄 2. 各單位內部控制績效評分比較表 3. 子公司內部稽核作業綜合評分比較表
法務處	每年	董事會	重大訴訟案件之處理情形
永續發展處	每月	董事會	子公司董事會會議紀錄摘要
	每季	董事會 永續委員會	公平待客執行情形
	每年	董事會 永續委員會	永續發展年度計畫及執行情形
永續發展處及法務處	每年	董事會	智慧財產管理計畫暨年度執行情形
集團行銷規劃處	每年	董事會	年度捐贈執行情形
營運管理處	每季	董事會	溫室氣體盤查及查證作業規畫暨執行情形
資訊安全處	每年	董事會	資訊安全規劃及執行報告

功能性委員會運作績效

為精進董事會決策品質、強化公司治理及健全董事會職能，開發金控董事會下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「永續委員會」、「風險管理委員會」、「誠信經營委員會」、「提名暨績效評議委員會」及「業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會」等 7 個功能性委員會，希冀透過完整齊備之功能性委員會，協助董事會審議有關經濟、環境、社會、風險、誠信治理、業務發展策略或重大之股權投資、資本支出及費用類專案等重要議案之討論。

2023 年度功能性委員會運作情形

委員會	審計委員會	薪資報酬委員會	永續委員會	風險管理委員會	誠信經營委員會	提名暨績效評議委員會	業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會
成立年度	2011 年	2011 年	2014 年	2019 年	2019 年	2022 年	2022 年
成員組成 <sup>註</sup>	全體獨立董事	全體獨立董事	董事長、董事兼總經理、全體獨立董事	董事兼總經理、全體獨立董事	董事長、董事兼總經理、全體獨立董事	副董事長、1 名董事及 1 名獨立董事	副董事長、董事兼總經理、1 名董事及 2 名獨立董事
成員人數 <sup>註</sup>	3 人	3 人	5 人	4 人	5 人	3 人	5 人
獨立董事比例 <sup>註</sup>	100%	100%	60%	75%	60%	33%	40%
召開次數	14	8	3	4	2	10	6
平均實際出席率	100%	100%	100%	95%	100%	97%	97%

註：資料日期為 2024 年 3 月 31 日。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，本公司訂有《董事會績效評估準則》每年對董事會、董事成員及功能性委員會皆進行一次內部績效評估，每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者執行一次董事會外部績效評估。

### 內部績效評估面向

董事會運作績效自評	董事會成員績效自評	功能性委員會運作績效自評
A. 對本公司營運之參與程度	A. 本公司目標與任務之掌握	A. 對本公司營運之參與程度
B. 提升董事會決策品質	B. 董事職責認知	B. 功能性委員會職責認知
C. 董事會組成與結構	C. 對本公司營運之參與程度	C. 提升功能性委員會決策品質
D. 董事之選任及持續進修	D. 內部關係經營與溝通	D. 功能性委員會組成及成員選任
E. 內部控制	E. 董事之專業及持續進修	E. 內部控制
F. 對永續經營 (ESG) 之參與	F. 內部控制	

註：各項指標核分標準分為優 (5)、佳 (4)、良好 (3)、尚可 (2)、待加強 (1) 五級，評分標準係以「平均得分」為準。

2023 年度董事會內部績效評估結果，業已提本公司 2024 年 1 月 31 日董事會報告在案，各面向之自評分數介於 4.43~5 分間，均為「佳 (4)」或「優 (5)」，顯示董事會整體運作情況完善，其中有關「對永續經營 (ESG) 之參與」評估董事會成員於永續議題之成果，自評分數為滿分 5 分。

另，本公司已於 2023 年 8 月委請安永企業管理諮詢服務 (股) 公司辦理董事會外部績效評估，分別就董事會暨功能性委員會架構 (Structure)、成員 (People)、流程與資訊 (Process and Information) 等三大構面，以董事 / 委員會委員訪談、董事 / 委員會自評問卷及文件查閱等方式進行評估，評估內容涵蓋董事會暨功能性委員會架構與流程、董事會暨功能性委員會組成成員、法人與組織架構、角色與權責、行為與文化、董事培訓與發展、風險控制的監督，以及申報、揭露與績效的監督等八大面向；經該公司綜合評估結果，本公司在「董事會及功能性委員會架構」、「成員」及「流程與資訊」三大構面之綜合表現分別為「標竿」、「進階」及「標竿」，該評估結果業已提本公司 2023 年 11 月 20 日董事會報告在案。

前揭各項評估結果均已揭露於官網及股東會年報。我們將依據評估結果及外部獨立機構的客觀建議，以持續強化董事會效能，健全公司治理機制。

## 董事職能培育

為強化董事專業職能，本公司參酌外部公司治理實務趨勢、公司業務發展需求及董事專業職能，在公司治理主題相關之財務、風險管理 (含資訊安全)、業務、商務、會計、法務、防制洗錢打擊資恐、永續 (ESG) 等領域，或內部控制制度、財務報告責任等議題中選定專業主題，每年邀請相關領域之專家學者擔任講師，為董事舉辦進修課程。此外，我們也協助董事報名外部符合認證之進修課程。

2023 年董事總進修時數 91 小時 (非執行董事 65 小時)，高於「上市上櫃公司董事進修推行要點」建議進修時數，其中永續 (ESG) 相關課程之總進修時數 62 小時，課程主題及時數包括：「從綠色金融到淨零金融 (2 小時)」、「淨零脈絡下企業風險因應及金融業定位 (2 小時)」、「第 14 屆台北公司治理論壇 - 以永續資訊、永續投資、落實永續發展為主軸 (3 小時)」、「金融服務業公平待客原則 (3 小時)」、「論永續報告書 TCFD 之重要性 (3 小時)」、「循環經濟的機會與挑戰 (3 小時)」、「跨國企業人權永續發展趨勢與實務 (3 小時)」、「2023 台新淨零電力高峰論壇 (3 小時)」、「公司治理與證券法規 (3 小時)」及「董事如何督導公司做好企業風險管理及危機處理 (3 小時)」等 10 門課程，每位董事平均進修時數達 11.375 小時且包含至少 6 小時永續 (ESG) 課程，進修情形請參閱本公司 2023 年股東會年報。

### 2023 年公司內部舉辦之董事進修課程

日期	課程名稱	講師
2023 年 8 月 9 日	從綠色金融到淨零金融	資誠永續發展服務公司 - 張瑞婷 總經理
2023 年 8 月 16 日	淨零脈絡下企業風險因應及金融業定位	中華經濟研究院能源與環境研究中心 研究員兼主任 - 劉哲良博士
2023 年 10 月 17 日	金融服務業公平待客原則	中國文化大學法律學系教授兼永續創新學院院長 - 方元沂教授

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 2.1.3 永續治理架構

伴隨全球永續浪潮迭起，金融監督管理委員會（金管會）接連推出「綠色金融 3.0 行動方案」、「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」、「上市櫃公司永續發展路徑圖」，為積極回應各項政府規定。

本公司以「積極參與公共事務，並促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展實踐企業社會責任」為政策目標，在董事會下設置「永續委員會」，並下設公司治理、社會公益、環境永續、責任金融、顧客權益與員工照顧等六個任務工作小組，由集團內董事擔任委員、高階管理層擔任小組長，就 ESG 議題面向，負責年度具體推動計畫之提出及執行。

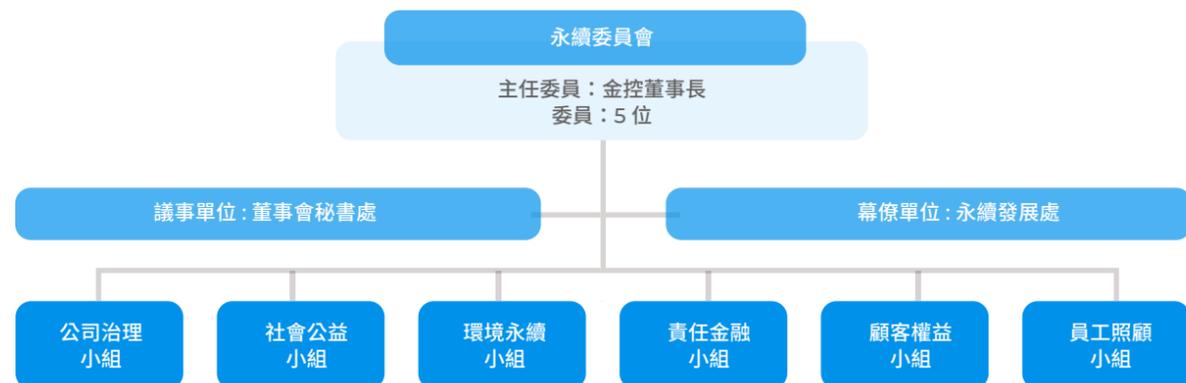
各工作小組於擬定 ESG 相關計畫時，會透過問卷蒐集內部及外部利害關係人的意見，鑑別 ESG 重大議題，做為年度推行計畫的依據；同時，本公司法人股東亦會透過其董事代表人，將其關注之經濟、環境和社會 (ESG) 議題，透過董事會或永續委員會等會議，與本公司進行意見交流與議合。永續委員會就各工作小組年度工作計畫及其執行情形，每年定期向董事會呈報。為使本公司「永續委員會」之運作有所依循，本公司董事會通過訂定「永續委員會組織規程」。

2023 年度共召開 3 次永續委員會，依據本公司「永續委員會組織規程」所定職權事項，審議年度永續發展之重要議案，包括：報告 2022 年度工作計畫之執行情形、通過 2023 年度永續發展計畫等議案。本公司永續報告書由永續發展處負責向各單位收集資料，並由各工作小組組長確認後，經第三方公證單位查證確信，呈報永續委員會及董事會通過。

#### 運作方式



#### 永續委員會組織架構



資料時間：2023 年 12 月 31 日

### 2.1.4 薪酬政策

#### 董事薪酬政策

本公司設置有薪資報酬委員會，主要職責係訂定並定期檢討董事（含董事長、副董事長）及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。並定期評估並訂定董事（含董事長、副董事長）及經理人個別薪資報酬之內容及架構。目前無另聘薪酬顧問。

本公司《公司章程》、《董事及功能性委員會委員酬金給付準則》明訂本公司董事酬金包含董事酬勞、月報酬及出席費，並未包含簽約獎金、離職金及退休福利等。

董事酬勞依《公司章程》規定，於年度有獲利時應提撥不高於百分之一，提撥比例與金額經提報薪資報酬委員會及董事會通過，並於提股東常會報告後發放。本公司董事酬勞分配權數，除考量各董事職務內容、對公司營運參與程度及貢獻外，同時連結董事個人績效結果決定分配權數，並將是否有違反法定義務或法令之情事納入考量。本公司獨立董事係採固定酬金制，不參與依章程規定每年提撥之董事酬勞分派。

本公司董事每月支領固定報酬，如有兼任功能性委員會職務，另按月給付功能性委員會委員報酬。惟本公司董事如由本公司或子公司之經理人擔任者，則不得支領董事報酬與功能性委員會報酬。

此外，董事如親自出席董事會與功能性委員會時，另按次支領出席費。惟本公司功能性委員會委員如由本公司或子公司之經理人擔任時，不發放功能性委員會出席費。

具有本公司或子公司經理人身分之董事，由各該公司依其規定給付經理人薪酬，薪酬包括月薪及其他現金報酬、股票、退休福利或離職給付、各項津貼及其他具有實質獎勵之措施等；給付方式除有每月、每季或每年外，亦有長期獎勵，例如限制員工權利新股，公司需達成一定績效條件始能既得，其價值與未來股價相關，與公司共同承擔未來經營風險。董事長與副董事長適用於當年度變動薪酬指標（如績效獎金），且當年度變動薪酬之遞延機制與總經理及高階經理人一致。

#### 總經理及經理人薪酬結構

- 本公司延攬或留任國內外優秀經理人時，除參酌職務內容、職責、個人經歷外，原薪資及所在地區之市場行情等均為重要考量因素。
- 本公司總經理及經理人（以下統稱「經理人」）之薪酬包括固定薪資及變動獎金，其中變動獎金經考量公司整體業績、個人績效，同業市場薪酬水準等因素核予，為高度與個人績效連結，並應經薪資報酬委員會及董事會核議。變動獎金著重與公司長期經營績效及股東權益等關連之長期獎勵機制，並具有鼓勵同仁長期持有公司股票，使其獎勵價值與未來股價相關，以創造公司、員工與股東三贏局面，共享公司獲利成果，當然亦連結經理人與公司承擔未來經營風險，是以設計之股票遞延及限制員工權利新股等具索回機制之獎勵：如有違反法令、僱傭或委任契約、或依公司獎懲制度受懲戒等情事者，視為未達既得條件，將不再支付遞延之現金或股票，該股票處分後返還公司。此項措施意在確保經理人遵循法令，不引導經理人追求高報酬，而從事逾越公司風險胃納之行為，以符合公司治理永續經營責任。
- 經理人之績效衡量基於財務面向、非財務面向、及風管、遵法、資安等控管治理面向之綜合性評估指標，並連結 ESG 關鍵議題，落實經理人共同推動企業永續經營之行動：

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

總經理績效衡量指標			
指標項目	當年度變動薪酬		長期變動薪酬
指標類別	占比	指標項目	指標項目
財務面向	55%	包含股東權益報酬率、淨收益目標、其他綜合損益，以及相關財務指標。	本公司限制員工權利新股納入為期三年的三項績效指標條件如下，三項指標都達全體金控排名前四名，股票發放才會達上限，依績效指標達成狀況所對應之比例，分三年既得。為期長達 6 年之長期獎勵機制。 1. 股東總回報率（權重 34%）： （2023 年平均收盤價 - 2020 年底當日收盤價 + 該段期間之股利發放） / 2020 年底當日收盤價。 2. 普通股股東權益報酬率（權重 33%）： 2021-2023 年三年平均普通股股東權益報酬率。 3. 每股盈餘（權重 33%）： 2021-2023 年三年平均每股盈餘。
非財務面向	25%	包含業務管理、客戶淨推薦率、數位化及流程創新、員工滿意度、人才發展，以及企業永續（自身營運減碳、投融资減碳、綠色投資）等項目，與優化服務品質、數位金融提升服務便利性、及多元人才培育等 ESG 重大主題連結	
控管與治理面向	20%	包含內部控制、風險管理、法令遵循、資訊安全等執行成效，與隱私及個資保護、公司治理與誠信經營、風險管理、可持續營運等 ESG 重大主題連結	

總經理薪酬結構	
固定薪酬	佔總薪酬比例：27%
變動薪酬	佔總薪酬比例：73%
a. 現金獎勵	佔變動薪酬 24%
b. 股票獎勵	佔變動薪酬 76%

### 經理人之變動獎酬：

- 2021 年獲配為期長達 6 年之長期獎勵機制為本公司 2021 年發行之限制員工權利新股（三年績效衡量期間，屆滿後分三年既得）。
- 遞延現金及遞延持股計畫，遞延期間為 3 年：本公司定有年度績效獎金辦法，規定獎金逾一定金額之部分應遞延之，以經理人自益信託持股，遞延金額則分級距分段遞延比例為 20 ~ 65% 不等。
- 總經理年度薪酬依合約議定支付，2023 與 2022 年無增減；惟 2023 年度公司獲利增加並回饋反映於員工 2023 年績效獎金及員工酬勞，因此相較於 2023 年度之平均薪資費用增加 18%。
- 承上，變動薪酬中之現金獎勵部分，逾一定金額應依規定辦理持股信託，2023 年度合計遞延股票獎勵相較 2022 年度增加 30%。
- 本公司總經理之薪酬為員工平均薪酬之 107 倍。

### 獎金獲配持股金額相對本薪比例

總經理	5.6 倍
總經理以外之高階經理人	1.7 倍

以上各項獎酬項目，均確實落實員工及公司績效與個人獎酬高度連結，並兼具人才留任與風險管控機制。

### 在台高階經理人持股價值相對本薪比例

總經理	9.0 倍
總經理以外之高階經理人	3.7 倍

註：  
 1. 所持有本公司股票：含個人自有股數（依勞雇合約議定，需以自有資金購入一定金額之本公司股票且持續持有，無質權設定），以及員工持股信託與獲配未既得之限制員工權利新股等股數，亦無連結衍生性金融商品之持股，股數及股價基準日為 2024/3/29 收盤價。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 2.2 風險管理

### 2.2.1 風險管理架構與政策

#### 風險管理架構

本公司建立有完整的風險管理架構及風險政策，包含風險治理、風險辨識衡量、風險監督與控管及風險陳報與監控之運作方式，以管理各項風險，並依照策略目標訂定各項風險胃納指標與容忍度，以穩健經營的方式創造價值，兼顧股東、客戶、監理機關之利益及社會責任，透過有制度的風險文化持續提升本公司的價值。

#### 風險治理組織

董事會負責督導風險管理架構與風險管理文化之建立、確保風險管理運作之有效性、檢視重要風險控管資訊，並負風險管理最終責任。

風險管理委員會，每季檢視風險管理報告與風險管理相關議題，並監督整體風險管理之執行，且定期向董事會報告。

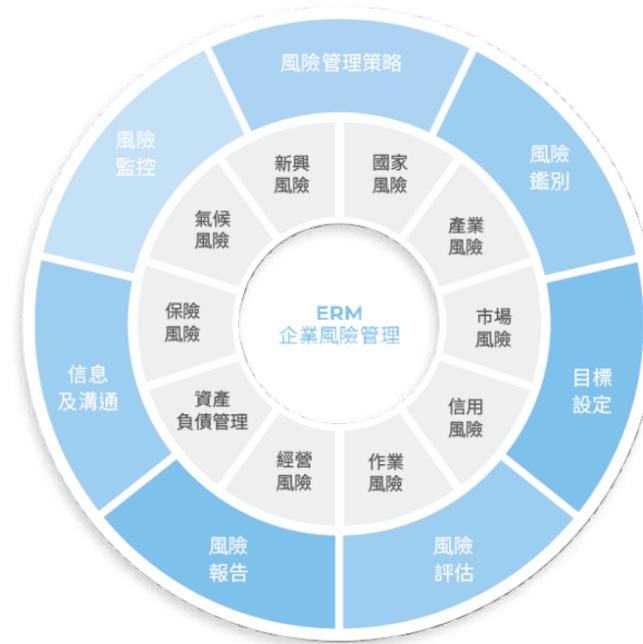
本公司設有風控長及風險管理處，風險管理處負責風險管理制度之規劃與管理，督導子公司建立並遵循風險管理制度、監控風險暴險之妥適性及風險控管機制之有效性，並提供本公司高階管理階層 ( 含風險管理委員會 ) 及董事會所需之整體風險管理資訊。風險管理單位主管負責綜理風險管理事務，對重大暴險或突發性重大風險事件，向風險管理委員會及董事會報告。

本公司風險管理採取三道防線架構，各營運單位 ( 第一道防線 ) 負責所職掌營運活動之風險辨識、管理與回應。並確保相關風險管理及控制程序有效執行，以符合本政策及本公司各項風險管理規範，落實風險控管。第二道防線由獨立風險管理單位負責本公司風險管理制度之規劃與管理，督導子公司建立並遵循風險管理，監控風險暴險之妥適性及風險控管機制之有效性等事宜，並提供高階管理階層 ( 含風險管理委員會 ) 及董事會所需之整體風險管理資訊。第三道防線為內部稽核單位負責檢視各項風險機制之建立，並每年查核各項機制之遵循與執行情形。



### 風險管理範疇

開發金控之風險管理範疇包含壽險、銀行、證券、創投、資產管理、投信等業種別，我們依循國內外金融業風險管理實務與本公司風險管理政策，參酌經營業務與環境所需，建立相應之風險管理規範作為風險管理之依據，採用適當技術予以衡量各項風險，並評估潛在損失與關聯性。另因應氣候變遷風險，亦建立辨識及評估機制，並定期執行情境分析，據以評估對公司整體營運與業務之財務影響。主要風險類別如下：



本公司針對下列風險管理範疇定期進行監控，並每季呈報風險管理委員會及董事會。

#### 企業風險管理 (Enterprise risk management, ERM)

風險類型 (Risk Type)	風險衡量標準 (Risk Measurement)	風險監控 (Risk Review)	風險胃納 / 容忍度 (Risk Appetite / Tolerance Level)	控管 / 通報頻率 (Frequency of Risk exposure Review)
信用風險	信用風險透過違約機率、違約損失率、暴險金額、信用評等等指標來衡量預期損失及風險資本等風險。風險控管上除採監控及管理逐戶各暴險類型信用等級限額，亦通過強化及早預警機制去偵測交易對手財務及信用惡化跡象。	<ul style="list-style-type: none"> <li>集中度風險管理：定期評估單一法人 / 單一集團、高風險集團、高風險產業和國家風險。</li> <li>國家風險：追蹤總體經濟及國家暴險趨勢，監控集中度限額、主權評等、CDS spread 變化及區域風險的影響，另建置國家風險預防性控管措施。</li> <li>資產品質：設置資產信用風險較差名單，並設定監控比率。</li> <li>早期預警機制：定期監控固定收益投資及法金融資產之早期預警指標，以利儘早偵測潛在提高之信用風險。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險限額由本公司風險管理委員會審核通過後實施，並每年檢視限額的妥適性</li> <li>限額依淨值一定比率進行設定</li> <li>以3階段 (紅、黃、綠) 風險燈號揭示風險之承受程度。</li> <li>預警機制將列為高、中風險且暴險額為達一定金額以上者列入通報清單；並依3階段 (高、中、低) 風險區分行動方案。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>每月評估與監控</li> <li>風險管理單位不定期 (每年至少1次) 執行信用風險壓力情境模擬，將結果呈報風險管理委員會。</li> <li>即時通報重大業務風險事件</li> </ul>
市場風險	市場風險係透過敏感度部位及風險值等分析方式，衡量交易性部位之當期或潛在市場風險暴險，從而訂定相關部位及停損限額。	<ul style="list-style-type: none"> <li>監控以短期交易為目的所持有的金融商品部位之風險值 (Value-at-Risk) 及市場風險經濟資本。</li> <li>透過 MSCI Risk Metrics® Risk Manager 市場風險管理系統考量相關性與風險抵銷效果，衡量量控及子公司交易性部位或整體投資組合之風險值 (VaR)，貫徹一致性之量化管理模式</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本公司風險管理委員會得考量風險胃納，制定本集團整體交易性部位之市場風險預警指標</li> <li>市場風險經濟資本佔本公司淨值之比率</li> <li>設定市場風險經濟資本佔本公司淨值之預警指標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期監控預警指標使用率</li> <li>定期執行壓力測試及敏感性分析</li> <li>每季將監控及計算結果呈報風險管理委員會及董事會</li> </ul>

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擊劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

企業風險管理 (Enterprise risk management, ERM)				
風險類型 (Risk Type)	風險衡量標準 (Risk Measurement)	風險監控 (Risk Review)	風險胃納 / 容忍度 (Risk Appetite / Tolerance Level)	控管 / 通報頻率 (Frequency of Risk exposure Review)
作業風險	作業風險管理單位藉由作業風險事件 (LE) 通報及作業風險自評 (RCSA) 與關鍵風險指標 (KRI) 監控 (於適用的子公司實施) 等工具進行管理	監控作業風險事件發生頻率及損失狀況。	透過視覺化儀表板，每月監控與追蹤作業風險關鍵指標之異常情形	即時通報重大作業風險事件
經營風險	定期檢視與監控十個面向之偵測經營風險指標，包括資本適足性、資產品質、管理能力、獲利能力、流動性、獲利來源、國外曝險、投資部位、表外項目、民眾陳情。	本公司各項偵測指標依組織職掌分工之權責單位，負責定期檢視與監控相關指標，並定期由本公司風險管理處彙整偵測結果與異常處理情形，以提報風險管理委員會及董事會。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 以 3 階程度風險燈號 (綠、黃、紅) 監控風險的承受程度。</li> <li>• 針對各面向分別建立以下風險胃納：                             <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資本適足性 - 本公司與銀行、保險、證券業重要子公司個別的資本適足性。</li> <li>2. 資產品質 - 銀行子公司逾期放款比率。</li> <li>3. 管理能力 - 本公司之公司治理評鑑排序、本集團遭受主管機關罰款或重大處分。</li> <li>4. 獲利能力 - 本公司獲利之預算達成率及較前一年度同期變動程度。</li> <li>5. 獲利來源 - 銀行、保險、證券及創投等重要子公司累計獲利較前一年度同期成長率；關注獲利成長迅速之業務項目，瞭解其業務操作模式、對經營風險及消費者保護之可能影響。</li> <li>6. 流動性 - 負債佔淨值比率、未使用授信額度佔總授信額度比率。</li> <li>7. 國外曝險 - 本集團非投資級國家暴險額佔淨值比率、與大陸地區同一人 / 同一關係企業往來餘額佔淨值比率等。</li> <li>8. 投資部位 - 本集團高風險產業投資、轉投資創投事業暴險額等佔淨值比率、本公司資金運用有無發生投資違約或連結高風險標的。</li> <li>9. 表外項目 - 本公司透過信託、轉投資私募基金、SPV 以從事資產取得、承接負債、轉投資交易及非傳統再保險之案件數。</li> <li>10. 民眾陳情 - 重大客訴案件數。</li> </ol> </li> </ul>	每季彙整本公司及銀行、保險、證券子公司量化指標經營風險偵測結果，提報本公司風險管理委員會及董事會。並每年至少一次就非銀行、保險、證券子公司的質化評估或量化偵測結果進行提報
資產負債管理風險	資產負債風險係指資產和負債價值變動不一致所導致之風險，主要透過缺口分析等方式定期衡量及監控，本公司並督導子公司依其業務特性、營運規模、風險屬性及管理需要等建立適當之管理機制，以辨識、衡量、監督及控管資產負債風險。	監控金控及子公司之流動性風險及利率風險管理情形。	有效辨識及管理本公司及子公司在進行整體資產負債管理時所面臨之各項風險，包括但不限於資產與負債的配置、資產與負債之存續期間、資產與負債之價值變動等因素造成不利影響的風險	每季將監控結果呈報風險管理委員會及董事會
保險風險	保險風險係指經營保險業務於收取保險費後，承擔被保險人移轉之風險，依約給付理賠款及相關費用時，因非預期之變化造成損失之風險。本公司與保險子公司除建立保險風險管理框架及制度外，評估保險子公司風險概況及風險抵減措施之有效性，另定期執行商品銷售後經驗追蹤，以降低非預期之變化造成之保險風險損失。	監控金控轄下保險子公司之保險風險管理情形。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 包括保險風險資本佔比與理賠比率</li> <li>• 以 3 階程度風險燈號 (綠、黃、紅) 監控風險的承受程度。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每季監控保險風險指標概況，陳報風險管理委員會及董事會。</li> <li>• 保險子公司 (凱基人壽) 每年執行簽證精算作業與自我風險及清償能力評估 (ORSA)，就保險風險進行敏感度測試和情境測試，並將結果陳報其風險管理委員會及董事會。</li> </ul>
氣候風險	氣候風險係依相關溫室氣體盤查規範，本公司定期進行自身營運面範疇一、二之排放量盤查並採取推動節能減碳方案；針對範疇三類別 15 採用 PCAF 之「金融業全球溫室氣體盤查和報告準則」進行投融資產碳排盤點，以及檢視碳排放較高的產業別及資產別，以朝向低碳排與低碳足跡的目標前進。	監控本公司及主要子公司之氣候風險指標執行情形。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 包括高碳排產業暴險限額比率及相關自身營運及投融资部位之減排目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 主要子公司每年度執行氣候風險 (實體風險及轉型風險) 情境分析，並將結果呈報風管會及董事會。</li> <li>• 每季監控氣候風險指標執行情形，每年至少一次將氣候風險評估報告呈報風險管理委員會及董事會。</li> </ul>

本公司另針對重大風險事件包括因持有之風險資產標的或交易對手發生重大事件 (如退票、財務困難、停業、發生重大災害或訴訟等)，致可能危及其正常營運，而對子公司可能造成損失達一定門檻之事件；或因內部作業、人員及系統之不當或失誤，以及外部事件，而對子公司可能造成損失之事件，規定須即時通報，並於每季呈報風管會及董事會；2023 年度本公司及子公司共通報 10 件重大風險事件。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 緊急應變計畫

如遇金融市場重大變化，或發生重大風險事件，致風險發生單位產生重大負面影響時，風險發生單位應即通報風險管理等相關單位與其業務督導主管及總經理。並得由風險發生單位或管理單位視需要召開臨時會議審閱風險發生單位提報之應變事項或議決緊急應變方案，必要時並向董事會報告。

本公司及子公司會視金融市場重大變化對交易部位執行壓力測試，評估於極端不利情況下可能遭受之損失，並得視壓力測試結果，評估資本及營運上之應變措施，管理潛在風險。壓力測試結果應定期呈報董事會及風險管理委員會。

為了降低緊急應變之可能流動性風險，本公司及子公司能依據「流動性風險管理準則」，維持正常財務運作，妥善規劃資金流量，維持資金缺口與還債資金來源的平衡性，且定期檢視本公司暨子公司之流動性風險衡量指標，並呈報金控風險管理委員會，以及早安排異常狀況發生時之資金需求。

- 針對過去一年來迄今所面臨之總體環境及金融市場的重要變化，本公司已辨識、評估及審視重要之風險議題（包括但不限於事件發生肇因、發生可能性及影響的程度 / 規模等），如「中國經濟復甦不如預期或更加惡化」及「美元保單解約潮引發流動性風險擴大」，並執行適當的管控及減緩措施，且持續監控金融市場變化的影響，提升精進風險管理的效能。

	風險事件	風險管控流程暨減緩措施
1	中國經濟復甦不如預期或更加惡化 >> 因中國政策整頓，中國房市驟跌，連帶影響房產開發公司及金融業信用狀況惡化。碧桂園及恆大相繼宣布破產，地方政府財政岌岌可危，信評公司亦陸續調降評中國主權評等。此外，貿易戰及外資撤離亦加深了中國市場的恐慌情緒，CPI 及投資皆不如預期，超額儲蓄增加，股市跌至四年來新低。儘管中國政府透過新政策及擴表的方式試圖振興經濟，中國市場的復甦仍充滿挑戰。	<ul style="list-style-type: none"> <li>本集團對中國暴險約占總暴險之 4.5%。</li> <li>過去一年來已針對中國國家限額陸續執行二度調降動作，降幅約三成八，並隨時監控各項指標惡化程度以評估限縮額度。</li> <li>每月皆有針對中國可能的下行風險情境（如蕭條或滯漲），進行淨值影響的情境分析試算。</li> <li>針對集團對中國不動產及金融業之投資及授信部位執行全面盤點，並另對潛在風險較高之個案進行討論。</li> </ul>
2	美元保單解約潮引發流動性風險擴大 >> 美國央行於 2022 年第一季起啟動貨幣緊縮政策，由 2022 年 3 月持續加息至 2023 年 7 月，美元基準利率由原 0.25% 強升至 5.5%，使得舊有的美元保單預定利率已不具吸引力，引發國內保戶對舊美元保單的解約潮，將造成壽險公司在 2023 年下半年起面臨流動性指標惡化的困境。	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過對重要風險因子之變動假設下，致該項業務流動性比率於 2023 年度年減少近 100 個百分點。</li> <li>本集團壽險子公司已訂定「流動性比率指標」並每月進行監控，並確保該指標符合壽險業務訂定之風險胃納標準（包含預警值及限額）；另針對 2023 年解約潮引發之流動性議題已在 2024 年新增預估未來 9 個月的指標走勢預測，俾利強化預警效果。</li> <li>若指標顯示異常則由該業務執行單位進行改善，如有必要，應通知風險管理處或其他相關單位作後續處理。</li> </ul>

### 風險管理文化

風險管理文化是開發金控維持核心競爭力與推動永續發展的重要基礎，我們持續優化監控指標、風險自評、風險事件通報及內控自行查核等機制外，並定期向風險管理委員會與董事會報告執行情形。同時透過員工教育訓練灌輸風險意識，形塑風險價值觀，將風險管理貫徹於營運活動中。

#### 風險管理文化的強化機制

##### 1. 財務誘因

開發金控透過 MBO 及 KPI 考核將風險管理績效與獎酬連結。經營階層之績效與獎酬除參考 ROE、預算達成率等財務指標，亦納入風險管理與 ESG 等非財務指標；部門主管之獎酬與部門 KPI 連結，包括財務面、業務面、內部管理與風險管理指標；員工績效考核除業務執行、成本效率、領導與團隊合作構面外，並納入風險管理及 ESG 面向，係升遷與績效獎金之參考依據。

##### 2. 員工主動鑑別、通報及回饋機制

現行通報機制及規範可使員工主動鑑別及通報重大風險事件及作業風險事件，並提出改善措施，避免潛在風險擴大或重複發生。為進一步強化風險管理，不僅於績效考核表涵括 ESG 評估項目，亦納入風險管理流程優化及創新項目，鼓勵員工提出風險議題（含新興風險）之解決方案，以激勵員工強化風險管理。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

本公司及子公司建置有早期預警指標機制，適時利用外部公開訊息及內部訊息，以盡早偵測到潛在提高之信用風險，包括市場信息即時提醒功能，提升即時通報效益；同時，本公司持續利用數據監控模型強化業務運營流程，協助子公司建立數據洩露監控模型，盡量減少重複性工作並提高透明度，以確保及時有效地解決業務風險事件和脆弱性。

此外，本公司透過定期 (每月) 舉行的業務經營管理會議，先藉由與各主要子公司風險管理人員的討論與溝通，除針對例行性管控指標進行評估與追蹤，亦鼓勵管理各類風險的員工根據其工作經驗及觀察，主動提出可能發生的潛在風險及因應方案，經金控風管處彙整該月份之重大性風險議題及回饋建議後，陳報予金控高階管理階層；另亦透過每年度定期檢視風險管理相關規章，由母子公司以及跨部門的共同參與，提供員工意見交流的溝通管道，建立風險管理回饋的機制。

### 3. 創新之風險管理文化

本公司風險管理處持續精進視覺化資料庫整合，定期彙總並提供整體風險管理資訊，透過視覺化方式呈現，以利高階管理階層適時掌握與回應總體經濟及金融環境之重大變化，並鼓勵各子公司員工參與，將專案經驗移植至各子公司，以加速整體集團風險管理效率。

本年度子公司凱基銀行在發現國際盜刷趨勢及顧客痛點後，即運用科技的力量解決問題，於 2022 年領先同業，先後導入兩大國際發卡組織 Visa 及 MasterCard 的「AI 盜刷預防系統」，為國內唯一導入雙 AI 偵測系統的發卡銀行。盜刷預防系統自 2022 年上線迄 2023 年 4 月為止，超過 9 成的境外盜刷交易被提前防堵，主動阻斷盜刷交易毛損失總金額累計超過新台幣 1 億元，且在全面導入雙 AI 盜刷偵測後，境外交易的核准率成長 11.6%，解決顧客長期以來使用信用卡的痛點，並提升支付工具的安全性，大大降低持卡人刷卡時擔憂被盜刷的心理恐懼，保障顧客的用卡權益，不僅獲得顧客正面回饋，也榮獲《財資雜誌》(The Asset) 2023 年「最佳風險管理專案」及 Visa 「2022 年最佳風險防範工具應用獎」的肯定。

另外，因應網路商戶日趨複雜的線上交易模式，為解決收單機構及代收代付平台業者管理上的痛點，凱基銀行於 2023 年領先業界導入「收單業務合規暨欺詐 AI 偵測系統」，應用 AI、機器學習及大數據等新興科技，透過網路商戶的網站巡檢、文字爬蟲技術及全球巨量網路資訊蒐集，偵測網路商戶的可疑違規行為；自 2023 年 7 月導入後，完成首波數千家網站的偵測掃描，即針對不合規的網路商戶進行違規商品下架或解約，協助代收代付平台業者「主動預防」潛在的國際組織鉅額罰款，估計金額超過新台幣 5 億元。凱基銀行是台灣第一家導入電商收單 AI 偵測機制的銀行，以收單機構的角度協助客戶識別風險並提供最佳解決方案，為企業社會責任的最佳實踐者。

### 4. 將風險標準整合進產品研發及審核流程

本公司對於開辦新種業務或金融商品之前，對於相關作業流程風險會進行辨識、評估和緩解，並透過內部前、中、後台各業務負責人就法規遵循、內部控制、風險衡量及資訊系統需求的充份討論以規劃對策或提出改善建議，在確認相關控管機制無虞後，才能正式推出業務或商品；另本公司透過風險控制及自評制度，定期對各風險項目之內部流程及內部控管方案進行重大風險及剩餘風險評估，以持續確保其內部控制環境之適足性及有效性。

### 5. 教育訓練課程

除針對新進人員集中辦理風險教育訓練外，2023 年度完成辦理 1 場董監事及高階管理人的氣候風險教育訓練課程；另本年度持續舉辦 12 場集團層級 (含子公司) 的 View Sharing 會議，主題涵蓋邀請國內外專業機構分享全球宏觀經濟展望及金融市場情境，以及由集團內資深管理人員分享專業經驗與金融市場看法，以宣達風險趨勢變化及深化集團風險管理意識，參與人數合計約達 540 人次。

### 內部稽核

本公司內部控制制度依循主管機關「三道防線」風險管理架構，由隸屬董事會之內部稽核單位 - 稽核處，做為第三道防線，協助董事會、管理階層查核及評估內部控制制度是否有效運作，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制制度持續有效及作為檢討修正內部控制制度之依據。

### 2023 年內部稽核制度執行情形

執行專案	件數
「內部控制制度缺失檢討座談會」；「集團內部稽核主管會議」及「稽核、法遵、風險管理聯席會議」	4
一般業務查核；專案業務查核	14
衍生性商品交易查核	12

註：共計提列 58 件缺失，其中有 2 件重大缺失事項，所提列缺失均持續追蹤迄完成改善為止。

## 2.2.2 新興風險管理

本公司每年評估主要業務所面臨之外部新興風險，以預擬可能影響性，並進一步檢視對應至組織成員處理能力、內部控制程序、風險減緩或因應措施。本公司所判斷之新興風險係根據世界經濟論壇 (World Economic Forum，簡稱 WEF) 《全球風險報告》及各大機構發布之新興風險相關報告與文章，並經由內部研議最關鍵新興風險項目。

### 新興風險鑑別程序

有鑑於新興風險發生後之衝擊力與日俱增，更影響了金融環境，為了能有效評估影響性並研擬因應措施，我們已經建立了有效地管理程序如下。經研議後，本年度決議出本公司之關鍵新興風險項目是「人工智慧技術的不良後果」與「能源轉型風險」。

### 新興風險之衝擊、因應措施及潛在機會

為了評估新興風險的影響性，本公司依據鑑別出的風險項目與所對應相關事件的可能影響時間範疇，以及帶來的主要風險變化，由子公司評估出該等新興風險對業務或資產之影響，並提出因應對策及潛在機會。本章列出氣候行動失敗、區域經濟風險、社會凝聚力下降、資訊安全失效等風險，在未來可能發生的事件、時間範疇與主要的影響層面，並進一步評估對本公司相關業務的衝擊與可行的應對措施。



## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擊劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

項目	類別	風險描述	營運衝擊	抵減及因應措施 / 機會
	科技面	<ul style="list-style-type: none"> <li>假新聞、詐騙風險上升 世界經濟論壇 (World Economics Forum) 發布之 &lt;2024 全球風險報告 &gt; 「人工智慧技術的不良後果」列為未來 10 年影響全球十大風險之一，預計到了 2026 年，網路上可能有 90% 以上的內容將由人工智慧生成。隨著人工智慧 (Artificial Intelligence, AI) 技術的迅速發展，人們逐漸意識到 AI 技術失控可能對人類社會產生的潛在威脅，各國政府亦紛紛研議高風險 AI 應用的規範，如歐盟於 2024 年 3 月 13 日通過全球第一部 AI 法案《人工智慧法案》(Artificial Intelligence Act)，更是彰顯了監管 AI 技術不良後果的重要性。針對生成式 AI 的主要擔憂係因能夠產生高度複雜性且客製化內容，包含擴大虛假訊息、增加虛假 / 錯誤訊息的說服力及頻率，影響公共輿論；此外，AI 的進步 (如 ChatGPT、Deep Fake 等) 也讓詐騙手法更加精細，使得網路犯罪更難以辨識和防範，對金融業將造成不容小覷的影響。</li> <li>量子電腦和 AI 技術的結合可能大幅提升算力，加據資安攻擊升級的風險 量子計算機出現可能會導致當前加密演算法的失效，從而增加了密碼學崩潰的風險。駭客和惡意分子可能利用 AI 技術來發展更智慧、更快速、更具破壞性的攻擊工具，對個人隱私和企業安全造成更大的威脅。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投融资業務的衝擊：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>AI 生成之假新聞恐造成金融市場股價、油價及金融產品價格的波動，進而影響投資決策判斷</li> <li>假訊息亦可能損害消費者 / 客戶對本公司金融產品及服務的信任度，進而轉向其他金融機構申辦。</li> <li>人工智能技術生成或篡改企業資訊，並運用代理人假冒企業財務人員，從而進行欺詐性的授信行為，將導致公司信用受損，進一步恐影響到客戶關係和市場分潤，本公司則需投入額外的時間和資源來恢復自身的財務健全性和市場信譽。</li> </ul> </li> <li>資安及商譽風險：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>AI 技術發展將有機會增加駭客對於公司系統攻擊頻率，使得營運或服務被迫中斷，進而影響金融交易業務進行。</li> <li>隨 AI 技術在各類應用中的廣泛應用，倘若遇網路攻擊、電子郵件入侵、第三方供應商透過遠端存取技術、雲端設定或網路應用程式錯誤設定等，將影響客戶資產數據及公司資料數據外流，除造成客訴外，公司亦將蒙受賠償與信譽損失。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升金融領域 AI 技術管理系統：持續導入並建立更高層級風險管理系統，以利提前識別可能的風險並制定應對策略。                             <ul style="list-style-type: none"> <li>商銀子公司導入 Visa 及 MasterCard 的「AI 盜刷預防系統」，自上線以來，有超過 9 成的境外盜刷交易被提前防堵，主動阻斷盜刷交易毛損失總金額累計超過新台幣 1 億元，大大提升顧客使用支付工具的安全性。</li> <li>商銀子公司導入「收單業務合規暨欺詐 AI 偵測系統」，應用 AI、機器學習及大數據等新興科技，透過網路商戶的網站巡檢、文字爬蟲技術及全球巨量網路資訊蒐集，偵測網路商戶的可疑違規行為；協助代收代付平台業者「主動預防」潛在的國際組織鉅額罰款，估計金額超過新台幣 5 億元。</li> <li>搭配官網訊息專區，提供客戶客服或其他辨識正確訊息的管道滿；同時強化金融知識宣導、推出社會責任貸款產品等。</li> </ul> </li> <li>持續維護資安防禦架構：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>持續偵測網路防護的有效性以抵禦惡意的網路攻擊。2) 持續精進電子郵件防護系統縱深，並佐以電子郵件社交工程演練及資安教育訓練提昇員工資安意識。3) 嚴格限制第三方供應商遠端存取及實施最小授權原則以避免不當存取或錯誤的設定。4) 持續要求數據收集或分析單位須以去識別化技術處理客戶資料，資料儲存及交換須導入加密機制，機敏性文件傳輸前須加密若對外寄送須經電子資料外洩防護系統偵測，以降低資料數據外流風險。</li> </ul> </li> <li>建立系統及即時資訊線路備援機制，並定期進行備援演練，在出現資安事件或系統斷線、異常時，可在短時間內進行切換，減少可能之損失。</li> <li>增益業務發展機會：關注 AI 領域，積極參與 AI 生態圈之投資投資佈局，提升 AI 技術的正面效益 (如 AI 醫療影像解決方案、遠距醫療服務、線上學習平台等)；以及關注資安相關企業的發展，提升投融资業務，把握 AI/ 資安成長商機以創造收益及提高報酬率，並能藉由與投資戶 (如工控系統資安解決方案、資訊服務商、雲端服務代理商、資料中心專案公司等) 之合作以強化本公司資訊系統安全性。</li> </ul>

項目	類別	風險描述	營運衝擊	抵減及因應措施 / 機會
	能源轉型風險 經濟面	<ul style="list-style-type: none"> <li>電力供應緊張，且電源開發選項受限。國際能源總署 (IEA) 在其最新發布的《Electricity 2024》中預測 2023-26 年全球電力需求平均增長率為 3.4%，其中 AI、資料中心與虛擬貨幣三項應用之合計用電需求將翻倍。以台灣而言，作為高階晶圓製造重鎮，半導體先進製程的擴產則為電力需求成長的最主要因素。以晶圓廠為例，其平均耗電量在過去十年中增加超過 30%；同時，為了應對全球減碳趨勢，電源開發必須減少依賴高碳排放的火力發電，轉向更環保但產能限制較大的能源選項，如風能和太陽能。台灣政府為實現「2050 年淨零碳排」的目標，已決定 2025 年後不再建設新的燃煤電廠，隨著核電廠逐步退役，預計將出現約 8% 的電力供應缺口。若未來無法改善燃氣發電和再生能源的建設進度，台灣可能面臨電網超載，甚至缺電風險。</li> <li>電費上漲、企業營運成本上升：電力供給緊張將導致企業所面臨經營成本提升。此外，為了滿足產業的高用電需求，將需要加大電源開發，可能會導致電價持續上漲。除可能導致企業在國際市場上失去競爭優勢，進而影響產業長期發展和投資回報率，對金融業在進行企業投融資計劃與放款、授信業務時對公司審核的成本與逾期放款風險恐將倍增。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投融資業務影響： <ul style="list-style-type: none"> <li>電力供應不穩定嚴重影響企業生產流程，尤其是高耗能的製造業和重工業，致影響產品定價和削弱企業利潤；另不堪營運成本增加且無法轉嫁第三人之授信戶恐還本繳息困難，導致本行逾放、呆帳增加，影響授信資產品質，連帶產生後續信用違約，造成投融資業務損失。</li> <li>能耗大的產業可能面臨更大的轉型壓力，並且對於能耗大的產業管制法規趨嚴，對企業長期獲利亦會產生負面影響；且高耗能及高污染產業的客戶若有遭政府裁罰事宜會影響相關額度核與的評估過程，更將衝擊授信客戶而造成信用違約。本公司持有之高碳產業投融比率不逾 24.5%，並將持續監管該指標以減緩能源轉型風險的衝擊。</li> <li>電費上漲，各企業紛紛轉嫁，造成物價上升，一般民眾日常支出普遍增加。民眾貸款需求上升，但主要客群對象之信用風險也隨之上升，恐造成無力償還及違約情況。</li> </ul> </li> <li>各營運及辦公場所電費增加，並因電價上升帶動物價上漲，將加劇營運成本上升，影響獲利。</li> <li>台電用電調度不及，緊急停電，將影響設備及營運據點的運作。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資活動審慎評估，投資前審慎評估特別是能耗大的製造業和重工業，投資後定期追蹤電價對產業影響，並適時進行部位調整。</li> <li>融資活動審慎評估產業，慎選提供授信及專案融資予低耗能產業、暴險避免集中，並加強貸後管理；同時將客戶設備及產業供應鏈及能源相關產業納入授信評估，減少單一市場暴險；隨時追蹤客戶營運狀況，以降低授信風險。</li> <li>自身營運因應措施： <ul style="list-style-type: none"> <li>用電碳排：持續導入 ISO 50001 能源管理系統並通過驗證，以致力於提升各項設備之能源利用效率；持續擴大 ISO14064-1 盤查範疇，包括海外據點及人壽子公司外勤據點盤查。</li> <li>節能減碳：定期更換環保節能及高效率之空調設備與照明燈具，動態調控冰水主機、電梯、燈具照明及飲水機等設備啟閉時間，以減少用電；並持續進行內部節能減碳宣導。</li> <li>提升綠能：於金控總部大樓及銀行子公司北門分行自行建置太陽能板，2023 年產生 82.24 仟度綠電；開發金控於 2023 年購置使用 4,966.80 仟度綠電。</li> </ul> </li> <li>依本公司「營運持續管理與重大災害應變作業要點」：維持資訊設備符合政府第一級規劃，電力供應採雙饋線（來自不同配電站）並輔以不斷電系統 (UPS)、發電機設備及異地備援等措施，以因應停電時本公司能維持基本營運功能。</li> <li>配合經濟部政策積極推廣「低碳智慧專案貸款」，提升對「都市更新或綠建築 / 智慧建築」案件之融資服務；藉由貸放協助與輔導中小企業客戶低碳轉型與更新節能 / 省水設備。</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.3 氣候專章

### 2.3.1 氣候治理

#### 2.3.1.1 氣候治理組織架構與權責

為了建立良好的氣候風險管理制度，開發金控於 2023 年經董事會通過「氣候風險管理準則」，並制定相應的氣候風險管理措施以減緩和調適氣候變遷帶來的衝擊。此外，公司的董事會和高階管理層也已將所鑑別之氣候相關風險於制定公司策略時納入考量。本集團將會持續以永續發展為目標，確保公司在未來的經營過程中，不僅能夠持續強化應對氣候變遷的營運韌性，也能為社會和環境作出積極的貢獻。

為更完整地規劃與執行永續相關策略，本集團隸屬於董事會之下的永續委員會與風險管理委員會負責氣候治理相關準則與制度；其中永續委員會主責氣候治理架構的訂定與準則遵循，風險管理委員會則以三道防線，從業務單位、管理單位到稽核單位，將氣候治理納入現行之風險管理流程之中，透過既有制度的風險管理機制及文化提升公司永續價值。

除此之外，開發金控亦成立 TCFD 工作小組，並將其分為核心單位與支援單位；核心單位負責執行與精進所對應之永續行動計畫，同時蒐集與訂定氣候相關議題之風險與機會的指標和目標，透過會議討論及專案方式持續掌握重大氣候議題之動向，協助及監督各子公司建立氣候減緩與調適行動措施，以持續精進、改善永續行動計畫，並將氣候變遷評估實際導入現行業務及風險管理流程。支援單位向核心單位提供支持，並依其業務權責依循金控 TCFD 策略方向推動相關業務。本工作小組由金控風控長作為主任委員，統籌協調各子公司之 TCFD 導入與執行情形，並予以定期追蹤管理。工作小組相關執行成果，亦定期提報至金控風險管理委員會及永續委員會。

### 氣候治理組織架構



## 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 董事會

- 董事會為氣候風險管理最高決策單位，負責核定氣候風險管理準則、督導功能性委員會核定之目標及風險管理成效，2023 年董事會議程包含氣候議題者共 5 次。
- 開發金控董事會授權永續委員會負責規劃及監控整體永續議題 (ESG)、氣候機會及淨零碳排目標的執行成效，並由子公司在年度預算、營運計畫和風險管理上納入氣候變遷議題，董事會至少每年一次監督永續委員會陳報之氣候重大議題及目標的達成情形。

### 永續委員會

- 永續委員會為落實永續金融目標的指導單位，委員包含金控董事長、總經理與獨立董事，並由金控董事長擔任主席。
- 負責審核永續目標和指導工作小組所提出之行動計畫，並依據 TCFD 之建議及重點氣候議題，定期每半年監控執行情況。
- 永續委員會至少每年一次就氣候策略及機會之執行情形及重要決議事項，陳報董事會。

### 風險管理委員會

- 風險管理委員會以三道防線，從業務單位、管理單位到稽核單位，將氣候治理納入現行之風險管理流程之中，透過既有制度的風險管理機制及文化提升公司永續價值。
- 風險管理委員會負責審議氣候風險管理相關規章及策略，發展氣候風險胃納、風險限額或指標，以及監督子公司建立並執行氣候風險管理機制及氣候風險管理情形。
- 風險管理委員會審議之重要氣候風險評估報告、氣候風險 ( 投融資及自身營運 ) 之執行情形及重要決策事項，至少每年一次向董事會進行陳報。

### TCFD 工作小組

- 為永續委員會與風險管理委員會轄下之工作小組，由金控風控長擔任主席，為公司氣候管理的最高管理負責人，參與單位包含金控 ESG 小組、金控風管處、金控責任金融小組、金控環境永續小組、子公司 TCFD 工作小組代表。
- 負責推動永續委員會核定之氣候目標及發展策略，並協助本集團發展氣候風險量化方法及風險胃納指標。至少每年一次召開會議檢視集團 TCFD 進程發展及進行各項氣候指標與目標之追蹤。

### 2.3.1.2 氣候相關教育訓練

氣候變遷對金融業影響的相關知識日新月異，為協助董事會和高階管理階層更加瞭解氣候治理，並強化本集團各層級主管與同仁有效因應、評估及掌握氣候相關風險與機會，開發金控於 2023 年辦理多場 TCFD 氣候相關教育訓練，並鼓勵管理階層及相關人員參加外部機構辦理與永續及淨零轉型產業發展趨勢相關之訓練課程，課程內容包括從綠色金融到淨零金融、淨零脈絡下企業風險因應及金融業定位、全球淨零排放影響與 ESG 行動、循環經濟的機會與挑戰、全球淨零排放因應與企業 ESG 行動、氣候金融推動淨零轉型、TCFD 與氣候風險管理實務教育訓練 ... 等，金控暨子公司從董事、高階主管及同仁，參加相關教育訓練課程共 31 場。

此外，本集團致力於培養永續管理人才，除邀請外部顧問提供氣候相關專題教育訓練，亦積極鼓勵同仁取得與氣候相關的專業證照，持續提升氣候相關智能。截至目前集團旗下已有數名同仁取得 Sustainability and Climate Risk (SCR)Certificate、通過 ISO 14064 主任查證員、ISO 14067 主任查證員、14064 內部稽核員、ISO 14001 內部稽核員、ISO 50001 內部稽核員、PAS2060 系統建置、行政院環境保護署溫室氣體盤查作業查證人員、空氣汙染防制專責人員及企業永續管理師證照等。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.3.2 氣候策略

### 2.3.2.1 淨零策略



為了達成巴黎協定將升溫幅度控制在工業化前平均水準的攝氏 1.5 度內的目標，開發金控積極參與氣候相關的倡議及指引，自 2015 年起參酌「赤道原則」(Equator Principles, 簡稱 EPs) 貸放，於 2018 年 12 月正式簽署「氣候相關財務揭露」(Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, 簡稱 TCFD)，遵循該揭露架構，包含治理、策略、風險管理、指標與目標等四大核心要素；為了更系統性地追蹤減碳進度，於 2022 年完成簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, 簡稱 SBTi)，為積極導入國際投融資碳排管理標準，於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF)，各子公司亦已遵循 PCAF 的方法完成股權與債券投資、企業授信、商用不動產貸款與發電專案投融資碳盤查，並設定每年減碳目標。

開發金控致力實踐永續淨零願景，2021 年為台灣首家承諾於 2045 年達成全資產組合淨零碳排的金控，並積極採購綠電，預計 2024 年開發金控總部將成為金控首座取得碳中和及綠建築雙重認證的總部大樓，規劃積極實現低碳永續環境。

為達成 2045 年全資產組合淨零碳排的目標，本集團依據聯合國環境規劃署金融倡議 (United Nations Environment Programme Finance Initiative, 簡稱 UNEP FI) 的建議作為邁向淨零目標的原則，以此提出五大淨零執行策略，並設定短中長期的階段目標，透過改善自身營運能源消耗與碳排、投融資業務的資產配置調整，發揮金融影響力協助客戶轉型，共同攜手朝向減緩氣候風險的衝擊及淨零碳排的目標邁進，本集團已逐步將氣候風險與傳統風險的管理連結，也透過自我檢視機制將評量成果導入到正式的營運活動。

### 五大淨零策略

開發金控實施五大淨零執行策略：遵循聯合國規範、客戶議合目標、標的產業目標、投融資組合目標、自身轉型目標，並規劃後續流程，作為橫跨各層級和內部業務落實的框架，以利建議具體的量化目標，進行定期監控與審核。

考量組織結構，為從母公司落實到子公司層級，五大執行策略以自願遵循淨零資產擁有者聯盟 (UN-convened Net-Zero Asset Owner Alliance, 簡稱 NZAOA) 為核心，組織面由永續委員會整合規劃，建立集團標準化 TCFD 執行機制，與各子公司相關單位溝通與合作，定期追蹤子公司各項集團策略的執行情形，協助子公司之落實與推動。透過由上而下的目標制定、由下而上的執行回饋，集團旗下不同業務類別得以向一致淨零目標前進，並能同時將實務執行可能性納入考量。

1. 遵循聯合國規範：遵循 NZAOA 制定目標的原則及揭露建議，同時遵循與金融相關的國際準則，包含「永續保險原則 (PSI)」、「責任銀行原則 (PRB)」、「責任投資原則 (PRI)」等。
2. 客戶議合目標：針對特定對象進行議合，逐步提升議合覆蓋率，積極引導客戶往永續與淨零的方向邁進，並提供永續連結相關金融商品與服務。
3. 標的產業目標：在了解各項產業的碳排放量和環境影響後，並符合法遵的要求，界定與公司相關的高碳排產業，設定高碳排產業的投融資比率目標，以減少開發金控的投融資碳足跡與投融資碳排放量。
4. 投融資組合目標：為達到所有投資組合與巴黎協定保持一致的投資組合，將與子公司協作執行減碳路徑規劃，以最大程度地實現階段性目標。
5. 轉型目標：積極採購綠電，預計 2024 年開發金控總部將成為金控首座取得碳中和及綠建築雙重認證的總部大樓，並在業務上大幅提升綠色授信、綠色投資之比例。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 開發金控依循 UNEP FI 準則朝向淨零碳排的作為

策略方向	UNEP FI 的可信賴淨零準則	開發金控作為
符合淨零的情境	1. 符合基礎科學的 1.5°C 情境	承諾於 2045 全資產淨零，並已簽署加入 SBTi，將依照該倡議規範在 1.5 路徑下，早於 2050 年達到淨零。
	2. 與情境假設和標準一致	已訂出降低高碳排產業投資且提高綠色金融比例，並將於 2025 年停止新承做煤礦及非常規石油相關行業，以及訂出全面退出煤礦及非常規石油相關行業的時程。
完整的碳排盤查	3. 制定近期目標（約 5 年）	降低投資組合碳排放之目標：提高投資部位設定 SBT 減碳目標的比例，以 2022 年為基準年，於 2029 年達成投資部位之 45.78% ( 股權、公司債、基金投資 ) 完成設定 SBT 目標 <sup>(註)</sup> ，再將這些目標納入內部 KPI 管理。
	4. 承諾透明地報告溫室氣體排放量	每年報告書皆詳細揭露溫室氣體排放量及分配結果。
	5. 建立合適排放範圍，盡快實現全覆蓋	依照目前範疇已完成 2023 年股權投資、公司債投資、發電專案投融資、商用不動產貸款及企業授信部位總和 100% 投融資碳盤查。
具體落實方式	6. 激勵實體經濟實現低碳轉型	投資政策已建立審查標準，並已開始進行相關調查與議合，後續也將持續研擬能有效激勵投融資標的低碳轉型機制。
	7. 透過投資合作達到剩餘碳排放中和	透過直接投資管道，持續關注森林、藍碳等負排放技術之公司，透過投資合作達到負排放效用，並於減排目的達成後，用於中和最終剩餘碳排放量。
	8. 為低碳轉型提供資金	本集團永續金融承諾，兼具盡職治理及發揮金融影響力的機制，依照行業別適合的策略，提供企業轉型資金。
	9. 提供永續產品指標以將產品歸類	依據台灣主管機關發行及投資永續金融商品的分類標準，積極投資及承銷永續發展金融商品，包含綠色債券、社會責任債券、可持續發展債券、可持續發展連結債券、永續債券基金、ESG 債券 ETF、綠色存款等。
定期公開揭露	10. 特定產品與服務具有獨特轉型目的	積極尋找並投資有助達成淨零的最新技術企業，例如，實現淨零排放之重要能源 - 氫能與燃料電池相關企業。
	11. 透明而全面揭露指標、目標及進度	持續於報告書中揭露完整的目標及進度。

註：近期目標內容公司已規劃於 2024 下半年申請 SBT 近期目標驗證，未來將依最終審查結果更新目標內容。

### 2.3.2.2 去碳策略

#### 燃料煤相關產業及非常規原油、天然氣產業撤資承諾

為進一步落實減碳作為，開發金控董事會通過並訂定「永續金融承諾」，建立相關去碳化時程，並同時展開與客戶議合，鼓勵高碳排產業客戶推動減碳轉型計畫，金控暨子公司持續推進各階段去碳目標，預計於 2040 年達成全面退出 (phase-out) 全球燃料煤、非常規原油/天然氣相關產業，並循序漸進設定降低及全面退出目標時程。各子公司將依據業務情形，逐步降低無低碳轉型規畫之高碳排產業企業投融資，子公司中華開發資本更率先已於 2022 年底，達成自有資金投資部位全面排除燃煤與煤礦產業，並持續提升綠色投資新增投資金額，依循去碳目標時程向前邁進。

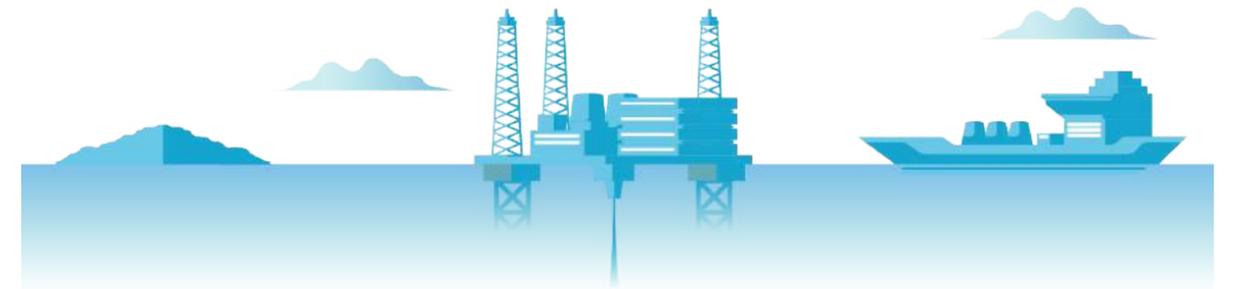
針對燃料煤相關產業及非常規原油、天然氣產業，本公司承諾於 2040 年前全面退出相關事業之業務，其涵蓋金控及旗下各主要子公司所有業務及投融資活動，包括：基礎建設與專案融資、信用額度與貸款、固定收益商品承銷業務，以及所有主動、被動與委由第三方管理之投資部位。我們的階段性承諾為：

- 於 2025 年前，停止對燃料煤及非常規原油、天然氣相關專案（包括新的開採計畫及既有計畫的持續擴張），及燃料煤及非常規原油、天然氣相關事業持續擴張<sup>(註1)</sup> 公司的專案直接投融資支持。
- 於 2030 年前，退出對歐盟及經濟合作暨發展組織會員國等工業化國家燃料煤及非常規原油、天然氣相關產業的大部分<sup>(註2)</sup> 直接投融資支持。
- 於 2040 年前，全面退出全球燃料煤及非常規原油、天然氣相關產業的投融資支持<sup>(註3)</sup>。

註 1：相關事業營收占比預期會持續成長。

註 2：相關產業營收或發電占比大於 30%，且未提出與巴黎協定目標一致之低碳轉型計畫的投融資標的。

註 3：相關產業營收或發電占比大於 5%，且未提出與巴黎協定目標一致之低碳轉型計畫的投融資標的。



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.3.3 氣候相關機會

### 2.3.3.1 氣候機會鑑別

為了解氣候變遷對本集團產生之機會，本集團每年進行氣候機會的鑑別。考量面向包含 TCFD 所建議之氣候機會分類、影響路徑、影響時間、影響價值鏈位置及財務影響，並針對公司業務別進行評估。2023 年共鑑別出 5 項重大氣候機會，其鑑別氣候機會的評估情形如下二表所示：

氣候機會鑑別流程	
第一步：資料蒐集與分析	以 TCFD 準則為基礎，同時考量國內外發展趨勢、同業氣候相關機會情形，建立出本集團氣候機會議題清單。
第二步：氣候機會評估	各子公司相關部門依據各自業務別對於議題的瞭解，評估公司在各項氣候機會議題中，對公司產生的潛在影響期間 <sup>(註1)</sup> 與影響程度 <sup>(註2)</sup> 進行評估。
第三步：重大氣候機會鑑別	經由各子公司相關部門之評估結果，彙總出氣候機會之影響期間與影響程度，將影響期間分數達短期及中期以上且潛在影響程度達中度及高度之機會，視為本集團之重大氣候機會議題。2023 年共鑑別出 5 項重大氣候機會。
第四步：檢視	檢視鑑別出之重大氣候機會，並於本集團永續報告書編製完成後，呈報永續委員會及董事會。

註1. 影響期間：短期3年(含)內可能會發生；中期3年至10年內可能會發生；長期10年後可能發生。  
註2. 影響程度：同時考量氣候機會事件發生可能產生之額外財務收益、影響部門、核決權限/層級...等。

2023 年本集團鑑別氣候機會的評估情形						
機會因子	重大氣候機會描述	影響之價值鏈	影響期間 <sup>(註1)</sup>	影響程度 <sup>(註2)</sup>	財務影響	因應措施
• 產品與服務 • 市場	綠色投融資對本公司可能產生的效益	• 投融資業務	中期	中度	透過減少投資高碳排產業、增加綠色債券與支持被投資公司或是國家將資金用於再生能源、能源效率的提升和轉型、綠色建築、綠色運輸專案，使公司金融資產價值及相關收益提升。	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資綠色債券、低碳轉型標的、訂定 SBT 減碳目標標的、綠色授信、再生能源專案融資，並在辦理資產管理業務資金運用時，將第三方評分機制納入考量，逐漸降低投資高碳排產業標的。</li> <li>與海內外再生能源產業合作直接投資綠電案場，擴大台灣再生能源市場，協助國內增添綠電來源以因應全球淨零減碳目標。</li> </ul>
• 產品與服務 • 市場	提供低碳永續金融商品及服務對本公司可能產生的效益	• 金融產品服務	短期	中度	近年資本市場的綠色投融資商品蓬勃發展，加上國際投資人關注，促進公司發展綠色及永續投融資商品，使公司的收益穩定產生正面影響。	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推出低碳永續商品，現階段已發行並存續有 3 檔基金符合金管會 ESG 相關規範。</li> <li>持續推動數位服務以降低業務過程中所耗用的紙張數。現階段已完成保險服務碳足跡盤查，通過 ISO 14067 驗證並取得環境部碳標籤。</li> </ul>
• 韌性 • 產品與服務	特定氣候議題倡議對本公司可能產生的效益	• 自身營運 • 投融資業務 • 金融產品服務	短期	高度	簽署或遵循 PRI、PRB、SBTi、TCFD 或其他永續倡議與準則，除了有利公司擬定氣候策略及執行外，亦藉此提升國際評比成績，提高投資人/客戶對本集團信賴度，有利籌資。	<ul style="list-style-type: none"> <li>將規劃提出 SBT 近期目標驗證，並持續透過議合促使投融資對象邁向淨零目標。</li> <li>依循 SBTi 減碳目標倡議，持續進行綠電採購並推動金控總部大樓於 2024 達成碳中和。</li> </ul>
• 產品與服務	數位化金融轉型對本公司可能產生的效益	• 自身營運 • 金融產品服務	短期	中度	內部流程及業務數位化將影響公司營運模式，預期將大幅度降低能源使用及碳排放，同時提升客戶便利性金融體驗。	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供客戶服務數位工具、行動投保、交易及財富管理等線上服務。</li> <li>推動電子帳單、電子保單、電子化保險契約及數位通知使用。</li> <li>推動行政作業系統，如公文系統、採購系統之電子化以優化內部作業流程。</li> </ul>
• 能源效率使用 • 再生能源	能資源使用效率提升對本公司可能產生的效益	• 自身營運	短期	高度	提升能源效率有助公司達成淨零營運目標，降低未來可能的碳費/碳稅等營運成本並同時減少外購電力之依賴。	<ul style="list-style-type: none"> <li>規劃綠色採購、更換更為環保節能、高效率之空調設備及照明燈具，並導入 ISO 50001 完成年度認證。</li> <li>持續推動集團「2024 年中華開發金控總部大樓碳中和」目標。2023 年金控外購電力中 17% 為綠電、資本外購電力中 28% 為綠電。</li> </ul>

註1. 影響期間：短期3年(含)內可能會發生；中期3年至10年內可能會發生；長期10年後可能發生。  
註2. 影響程度：同時考量氣候機會事件發生可能產生之額外財務收益、影響部門、核決權限/層級...等。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 2.3.3.2 氣候機會的實踐

近年來，永續發展已成為全球社會普遍關注的焦點，對於企業而言，積極推行永續發展政策已成為企業責任與使命的重要一環。開發金控一向重視企業社會責任，積極落實永續發展並響應金融監督管理委員會的政策，推行永續金融，進一步加強公司的永續發展策略。

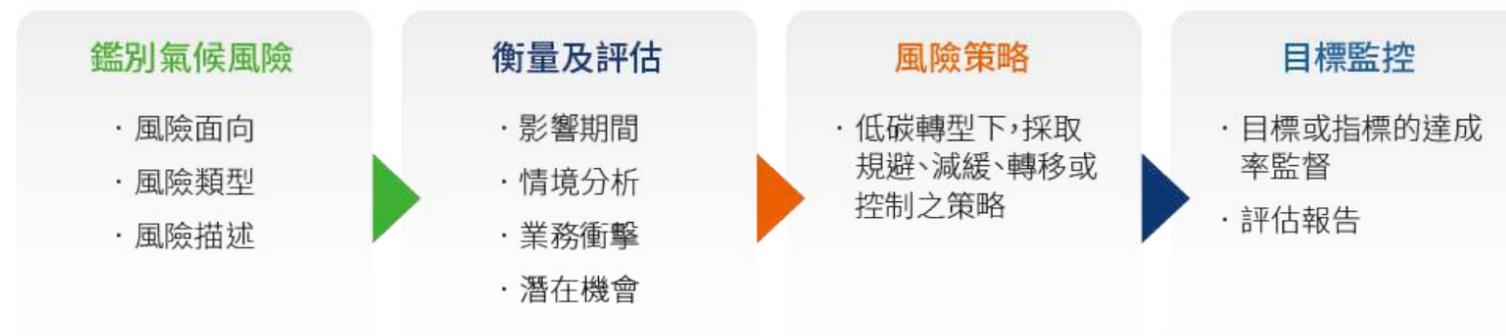
旗下子公司凱基人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券及凱基投信皆已簽署臺灣證券交易所公司治理中心發布的「機構投資人盡職治理守則」(Stewardship Principles)，遵循其六大原則，透過將 ESG 管理程序導入投資決策，落實「機構投資人盡職治理」，透過「責任投資政策」，從而控制企業經營風險，減少因為 ESG 因素而造成的損失，進一步落實公司的永續責任，提高公司的品牌形象和公眾形象，讓企業更符合社會期望。詳細內容請見本報告第三章智慧永續金融。

### 2.3.4 氣候相關風險管理

#### 2.3.4.1 氣候風險鑑別與管理

針對氣候風險，開發金控於 2023 年經董事會通過「氣候風險管理準則」，落實將氣候因子納入企業風險管理三道防線中。管理範疇包含壽險、銀行、證券、期貨、創投、資產管理等業種別，我們依循國內外規範與風險管理政策，制定相關準則作為風險管理之依據，採用適當技術予以衡量各項風險，並評估潛在損失與關聯性。為因應新興之氣候風險，已建立鑑別、評估及因應機制，並定期執行情境分析，據以管理。

#### 氣候風險鑑別與管理流程



本集團每年評估主要業務所面臨之氣候風險，以預擬可能影響性，並進一步檢視對應至組織成員處理能力、內部控制程序、風險減緩或因應措施。

氣候風險包含依氣候模式區分為立即性或長期性，可能對公司的財務與營運產生之實體風險，以及為了低碳經濟轉型，因政策、法律、技術和市場變化，可能對公司財務、策略、營運、產品和聲譽產生之轉型風險。

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
 2.2 風險管理  
 2.3 氣候專章  
 2.4 資訊安全  
 2.5 誠信經營  
 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 2023 年本集團鑑別氣候風險的評估情形

風險面向	風險類型	重大氣候風險描述	對應既有風險	影響之價值鏈	影響期間 <sup>(註1)</sup>	財務衝擊或影響	因應措施
實體風險	極端氣候事件之立即性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>自有不動產價值及行舍持續營運能力受到影響</li> <li>融資戶抵押之擔保品價值減損</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險</li> <li>作業 / 營運風險</li> </ul>	自身營運 下游活動 / 客戶	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>造成實體行舍或設備受損，及營運中斷，例如維運場所電力中斷、主機或是網路設備遭受強颱風雨破壞等。</li> <li>位於特殊地區之擔保品可能受到損害。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於所有現有營運據點與所有新營運據點適時啟動與完成備援之建置，降低服務中斷風險。訂有「災害緊急應變對策作業要點」，並設置「災害緊急應變小組」，於災害發生時有效執行行動，以維持營運應變及調度。</li> <li>擔保品納入極端氣候風險考量，授信時將擔保品風險反應在承作條件。</li> </ul>
實體風險	升溫造成海平面上升之長期性風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>營運據點設立及營運管理</li> <li>投融資戶的氣候變遷管理能力不足</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場風險</li> <li>信用風險</li> <li>作業 / 營運風險</li> </ul>	自身營運 下游活動 / 客戶	長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業營運據點或擔保品位於淹水嚴重區域時，將衝擊企業生產力及不動產的價值，對投資及授信期限長的案件產生損失。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>於所有現有營運據點與所有新營運據點中，列為高風險警示區之營運舊址加強防水措施，並作為選址的判斷因素。作為投資及授信的重要判斷因素，適時調整業務規範。</li> <li>加速數位化服務效能及優化客戶體驗，提升數位通路的推廣及線上交易比重。</li> </ul>
實體風險	供應商風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>供應鏈受到極端氣候影響可能使營運或服務無法正常提供</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業 / 營運風險</li> </ul>	上游活動	短期	<ul style="list-style-type: none"> <li>可能造成上游運輸中斷，使供應鏈斷鏈而無法獲得提供服務必須之物資。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為減緩實體風險帶來的衝擊，另建置異地備援中心或備援計畫，確保主要中心無法提供服務時，能維持關鍵系統運作。</li> </ul>
轉型風險	政策與法規	<ul style="list-style-type: none"> <li>溫室氣體總量管制，如實施溫室氣體減量管理法或碳定價</li> <li>在全球減碳相關監管下，新興法規及政策，如歐盟碳邊境調整機制(CBAM)、美國 SEC 氣候相關規範及臺灣氣候變遷因應法等減碳相關政策及規範，企業將為合規低碳轉型法規而產生減碳、進行碳交易或繳納碳稅費等相關額外碳成本</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>作業 / 營運風險</li> <li>信用風險</li> <li>市場風險</li> </ul>	自身營運 下游活動 / 客戶	短中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購綠電成本增加，提高本集團營運成本。</li> <li>影響為碳排大戶的財務壓力上升，影響本集團往來意願或提高成本。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理 ISO 14064-1 年度溫室氣體盤查，並依溫室氣體盤查結果，監控溫室氣體排放量，進行溫室氣體減量措施。</li> <li>營業據點自建綠電設備。</li> <li>盤查企業碳排放量及轉型意願，適時調整往來策略。</li> <li>依據兩種氣候情境辨識出高氣候轉型風險產業，評估作為本集團之未來重點控管產業，本集團將定期監控及管理其敏感部位，並針對相關產業加強議合力度，持續降低持有部位之碳排。</li> </ul>
轉型風險	技術	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入大量資金在再生能源新技術的開發或碳捕捉技術，但效果有限或未能成功。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險</li> <li>市場風險</li> </ul>	下游活動 / 客戶	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響為傳統發電之企業或高碳排企業募資不易或舉債成本大幅上升。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>分散轉型企業的暴險以降低失敗的風險。</li> <li>加強對再生能源技術的徵信與投資。</li> </ul>
轉型風險	市場	<ul style="list-style-type: none"> <li>消費者行為改變，喜好綠色商品，如電動車快速成長搶占市場，傳統能源供應商可能轉型失敗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用風險</li> <li>市場風險</li> </ul>	下游活動 / 客戶	中長期	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響為石油需求降低。</li> <li>污染發電資產價值不再，在市場上的流動性降低，甚至成為擱置資產。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>降低以燃燒石油為生的產品及相關投資授信往來。</li> <li>開發綠色金融商品銷售補強去碳化流失的業務。</li> </ul>
轉型風險	名譽與訴訟	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資人及消費者關注本集團在氣候變遷的實際作為。</li> <li>未積極防範氣候風險可能使得股東或公共利益組織提起訴訟。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>聲譽風險</li> </ul>	自身營運 下游活動 / 客戶	短中期	<ul style="list-style-type: none"> <li>影響為業務發行之傳統產品不獲得青睞。</li> <li>高碳排之投融資部位帶來大量的碳排放認列，不利本集團達成低碳轉型。</li> <li>可能面臨相關法律責任與訴訟賠償。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>承諾淨零碳排及提出具體因應策略。</li> <li>與客戶議合或重新進行資產調整，或提供綠色產品協助企業轉型。</li> <li>加入國際倡議，朝國際認可的方法前進。</li> </ul>

註 1：影響期間：短期 3 年 (含) 內可能會發生；中期 3 年至 10 年內可能會發生；長期 10 年後可能發生。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 2.3.4.2 氣候風險情境分析及量化衝擊評估

#### 氣候風險情境說明

本集團選用 IPCC 第六次氣候變遷評估報告 SSP1-1.9、SSP5-8.5 作為評估實體風險之情境選擇；轉型風險評估則以 NGFS Net Zero 2050、NGFS Delayed Transition 及 NGFS Current Policies 之情境進行分析。SSP1-1.9 情境下預設以極低碳排放將升溫控制在 1.5°C；SSP5-8.5 情境假設幾乎沒有氣候政策下的極高排放情境升溫達 4°C；NGFS Net Zero 2050 之情境以較高的標準規範企業即刻執行減碳行動，有 50% 的機率於本世紀末將升溫控制在 1.5°C 之內；NGFS Delayed transition 之情境為在 2030 前先擬定減碳及轉型策略，並於 2030 年開始執行且在 2050 達到淨零碳排目標，為將升溫控制在 2°C；NGFS Current Policies 之情境各國維持目前不積極之減碳政策，導致大於 3°C 的升溫及嚴重的實體風險。

2023 年氣候風險量化衝擊評估涵蓋整體價值鏈，包含上游供應商營運據點、自身營運據點與下游投融資相關營運活動等。透過實體風險情境分析、銀行授信部位氣候變遷情境分析、及長期投資部位碳價影響情境分析，進一步衡量本集團面對氣候變遷產生之潛在財務衝擊。

#### 2023 年本集團鑑別氣候機會的評估情形

		實體風險 - 立即	實體風險 - 立即 & 轉型風險 - 新興法規	轉型風險 - 政策與法規
		實體風險淹水風險等級情境分析	本集團銀行授信部位氣候變遷情境分析	本集團長期投資部位碳價影響情境分析
氣候情境	2°C or below 2°C	AR6 SSP1-1.9	NGFS Net Zero 2050 NGFS Delayed Transition	NGFS Net Zero 2050 NGFS Delayed Transition
	Above 2°C	AR6 SSP5-8.5	NGFS Current Policies	--
分析標的	上游活動	供應商據點	--	--
	自身營運	營運據點	--	--
	下游活動	投資性不動產、個金不動產擔保品、法金不動產擔保品	國內授信 ( 個金、法金 )、國外授信	股權與公司債投資
評估期間	AR6 SSP1-1.9：中期，2021~2040 AR6 SSP5-8.5：長期，2081~2100	中期、長期 2030、2050	中期、長期 2030、2035、2040、2045、2050	
涵蓋子公司	開發金控、凱基銀行、凱基人壽、凱基證券、凱基期貨、凱基投信、開發資本、開發資產管理	凱基銀行	開發金控、凱基人壽、凱基銀行、凱基證券、凱基期貨、開發資本、開發資產管理	
因應措施	本集團於現有營運據點、新營運據點適時啟動與完成備援之建置，降低服務中斷風險，並針對列為高風險警示區之營運舊址加強防水措施；針對供應商營運韌性，鼓勵重要供應商將氣候風險納入風險管理制度當中，並在年度供應商評鑑當中加入氣候風險相關問項，定期審核供應商之氣候風險管理情況；本集團亦將實體風險作為投資及授信的重要判斷因素，適時調整業務規範。此外，銀行已設定相關管理指標及韌性等級，並嚴密監控指標波動情形，藉此監控實體風險影響。雖本集團之營運及資產未受實體風險之重大影響，但考量氣候風險之不確定性，本集團持續研議及規劃相關因應措施。	銀行已對各資產建立風險指標，以評估當前資產組合之氣候韌性。依據韌性驗證結果，雖然當前資產組合並無受到氣候風險重大影響，但考量氣候風險的不確定性，本集團將持續精進相關風險管理措施。	為降低投資標的受碳價衝擊對開發金造成的衝擊，本集團將持續發展及應用產業風險矩陣或情境分析等風險管理工具，以定期辨識、衡量及監測氣候風險，若評估後屬重大經營風險者，將制定相關應對策略，依據本集團氣候治理架構陳報永續委員會等。針對所辨識出的高氣候風險產業，本集團將定期監控及管理其敏感部位，並針對相關產業加強議合力度，持續降低持有部位之碳排放，引領產業進行低碳轉型。	

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 氣候風險情境分析結果

#### 實體風險淹水風險等級情境分析

• 分析說明：

本集團為降低氣候災害對營運及業務造成影響，針對供應商、自身營運據點、投資性不動產、個金不動產擔保品、及法金不動產擔保品進行極端氣候事件情境分析；其中，針對自身營運及下游投融資標的進一步量化其財務衝擊結果，以掌握氣候變遷之於業務面及資產價值造成的影響。本分析主係參考國家災害防救科技中心 (NCDR) 之危害 - 脆弱度圖，其中危害度為極端降雨機率，而脆弱度為易淹水程度，並以 Level1 至 Level5 表示由低至高的淹水風險等級。此分析使用升溫 1.5°C (SSP1-1.9) 及升溫 4°C (SSP5-8.5) 兩種情境，檢視本集團各面向來評估分析地點之淹水災害衝擊影響，並盤點淹水災害的調適措施，進一步加強本集團持續營運能力。

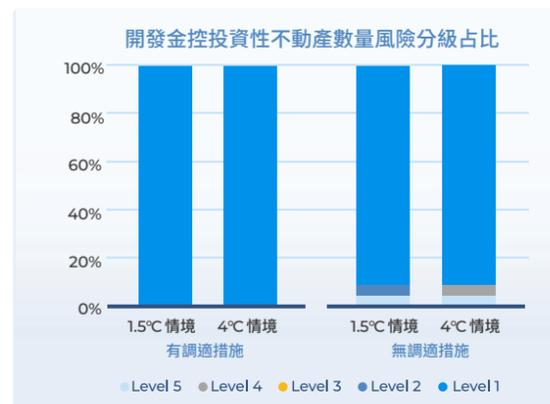
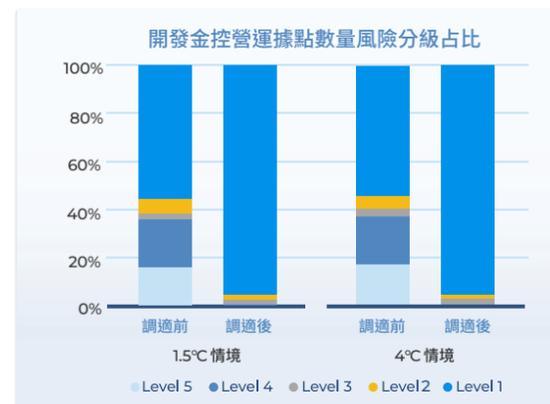
• 風險分級定義：

國家災害防救科技中心 (NCDR) 之氣候變遷災害風險調適平台 -Dr.A<sup>註</sup>所公布的「全臺災害風險圖」劃分成 5 種風險等級，Level 1 (深綠色) 表示風險相對最低；Level 5 表示風險等級最高。其中 Level 5 屬於本集團定義之高風險區；Level 4 屬於本集團定義需關注區域。

註：氣候變遷災害風險調適平台 Dr.A：<https://dra.ncdr.nat.gov.tw/>

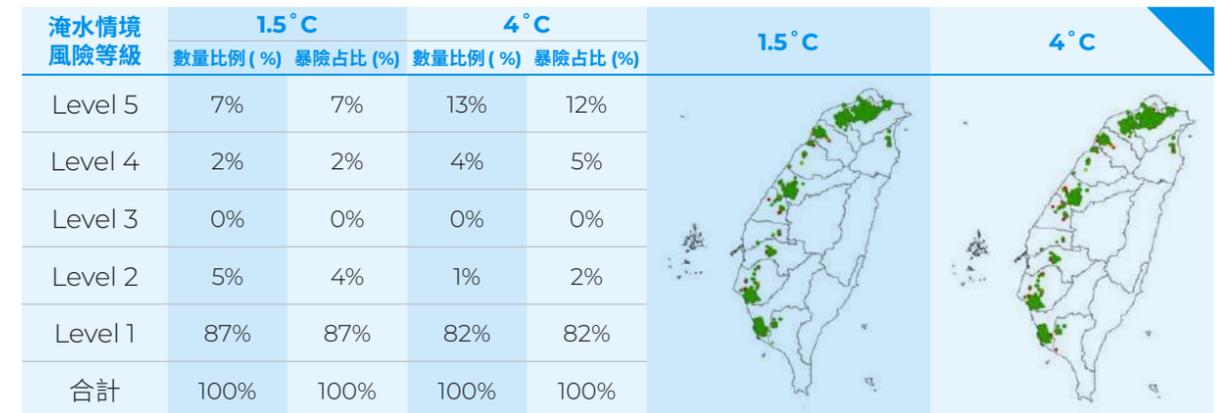
• 分析結果：

1. 供應商：在升溫情境 1.5°C 及 4°C 情境下，並考量樓層之後的分析結果，75% 以上集團壽險子公司供應商營運據點屬於低風險等級 (Level 1)。
2. 營運據點：本集團約有 70% 以上營運據點在 1.5°C 和 4°C 情境假設下都已考量採取調適措施，且有超過半數的營運據點皆位於低風險等級 (Level 1) 區域，研判不會對本集團營運造成劇烈衝擊。
3. 投資性不動產：經分析本集團投資性不動產<sup>[註]</sup>於 1.5°C 和 4°C 情境淹水風險等級約有 96% 以上據點都屬低風險等級 (Level 1)，預期對本集團投資損失影響較小。

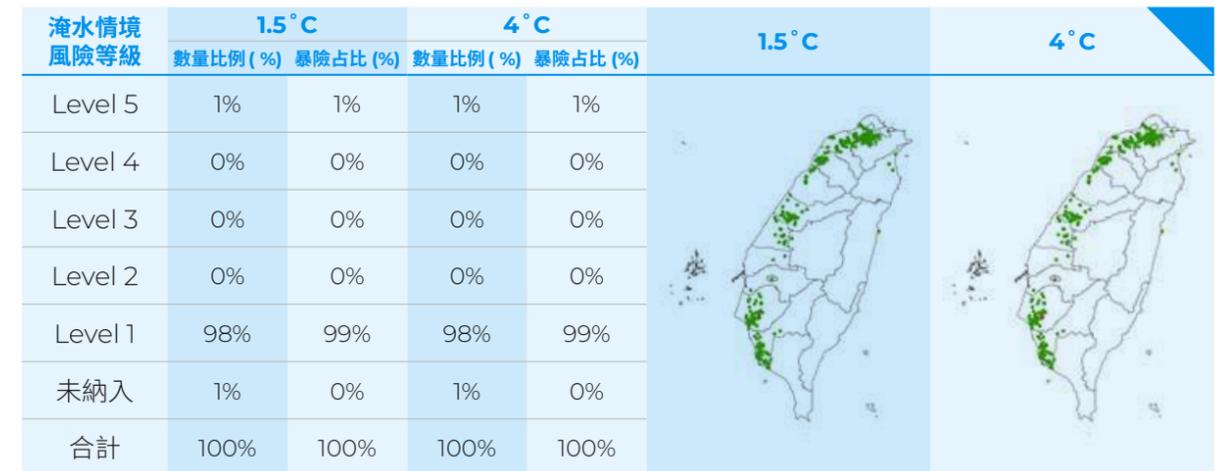


註：依據銀行法第 75 條，商業銀行不得投資非自用不動產。本集團銀行子公司之投資性不動產主係為擔保借款之承受擔保品及自有行舍出租

4. 個金不動產擔保品：本集團經考量個金不動產樓層高度及貸款剩餘年限之因素後，辨識出在升溫 1.5°C 及 4°C 的情況下有 7% 及 12% 之暴險位於高風險區 (Level5)，另有 2% 及 5% 暴險位於需關注區域 (Level4)，相關單位針對其進行評估及訂定相關因應措施，以降低氣候風險對本集團帶來的衝擊。



5. 法金不動產擔保品：本集團針對法金不動產擔保品進行情境分析，經考量樓層高度及貸款剩餘年限之因素後，辨識出在升溫 1.5°C 及 4°C 的情況下有 1% 之暴險位於高風險區 (Level5)。



註：法金授信實體風險裡調整後風險等級 5 的授信戶，共有 4 戶，其中 1 戶已在 2024 年初全數清償並塗銷擔保品，現況已大幅降低；其中 3 戶之餘額佔法金的總授信餘額數目極小，影響甚小。

註：「未納入」分析區域，係因目前地理圖資系統尚無覆蓋區域。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

本集團長期投資部位碳價轉型影響情境分析

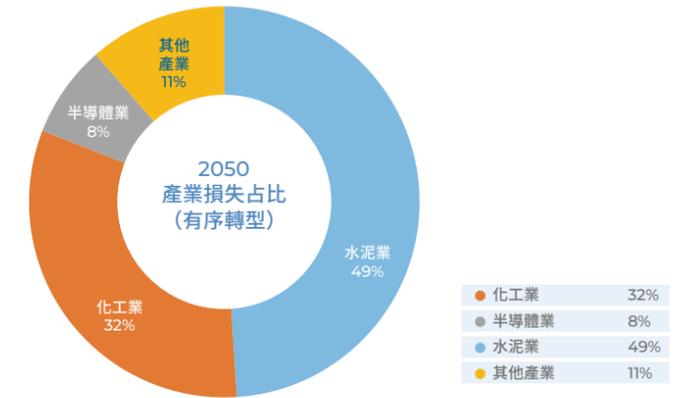
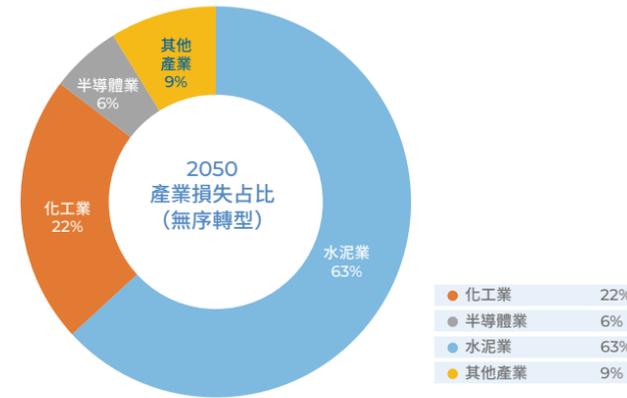
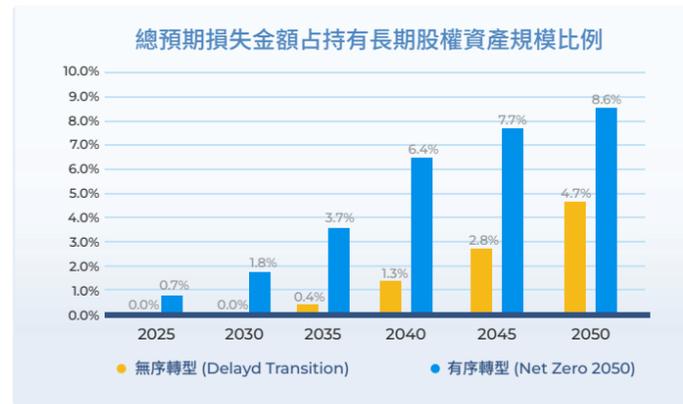
• 分析說明：

考量臺灣於 2021 年宣布於 2050 年達到淨零排放，亦陸續發布臺灣 2050 淨零排放路徑藍圖、氣候變遷因應法等規範，選擇 NGFS 有序轉型之情境「Net Zero 2050」，此係與國內外淨零排放路徑一致，模擬在目前政策法規下，本集團可能面臨之財務損失。此外，本集團選擇無序轉型情境「Delayed Transition」，係評估在保守的情況下，全球碳排放因經濟推升而持續成長至 2030 年後達到高峰，之後才加速減碳行動，而此需要強而有力之政策來控制全球升溫低於 2°C。

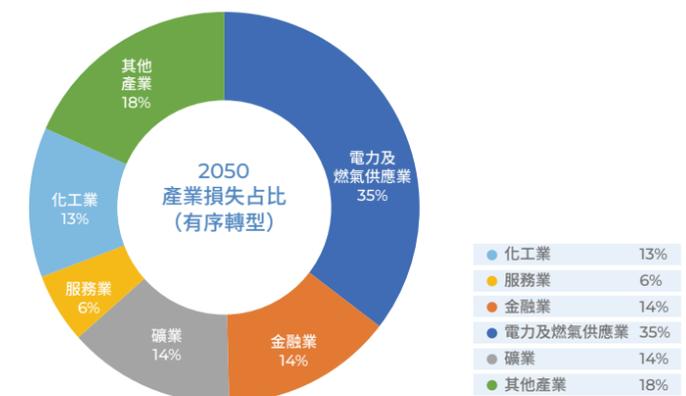
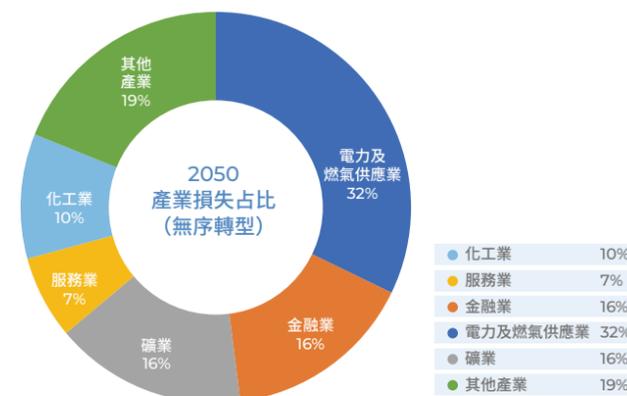
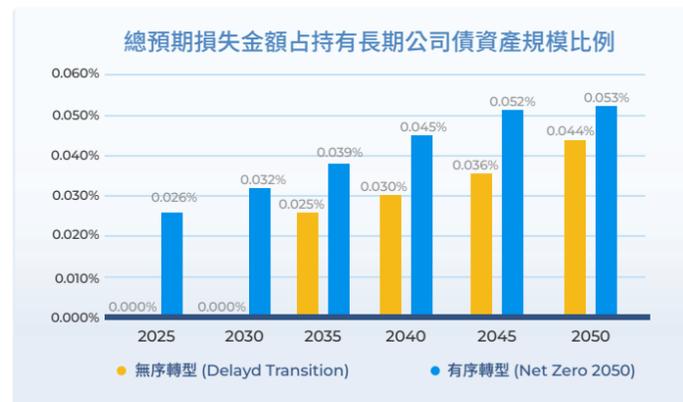
• 財務影響：

在全球減碳相關監管下，企業將為合規低碳轉型法規而產生減碳、進行碳交易或繳納碳稅費等相關額外碳成本。本集團藉由情境模擬分析，評估長期公司債投資部位信用風險及長期股權投資部位市場風險受碳成本產生之量化影響。相關分析結果說明如下：

(一) 股權投資：在無序轉型情境下 2030 年前並不會對本集團產生額外預期損失，隨時間推移至 2050 年，最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 4.7%。在有序轉型情境下，本集團 2030 年最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 1.8%，在 2050 年時，最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 8.6%。若以產業別的角度分析，在兩種情境分析結果下，水泥業、化工業、半導體皆為本集團所辨識出之前三大具有較高預期損失之產業，評估其在未來會有較高的氣候轉型風險，並作為本集團未來相關風險控管的參考。



(二) 公司債投資：在無序轉型情境下 2030 年前並不會對本集團產生額外預期損失，隨時間推移至 2050 年，最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 0.044%。在有序轉型情境下，本集團 2030 年最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 0.032%，在 2050 年時，最高氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 0.053%，故評估公司債投資氣候轉型風險對本集團之財務影響性較低。若以產業別的角度分析，在兩種情境下，電力及燃氣供應業、金融業、礦業、服務業、化工業皆為本集團所辨識出之前五大具有較高預期損失之產業。前五大產業中雖金融業與服務業不具有高碳排的特性，然因本集團於該二產業具有較高之持有部位，經評估後仍將其納入具較高氣候轉型風險之產業，並作為本集團未來相關風險控管的參考。



## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 本集團銀行授信部位氣候變遷情境分析

• 分析說明：

本集團為掌握氣候變遷可能對授信資產部位帶來之衝擊，依主管機關《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》要求執行氣候情境分析作業。此分析作業主要透過有序轉型情境（Net Zero 2050）、無序轉型情境（Delayed Transition）及無政策情境（Current Policies）檢視氣候風險對本集團銀行子公司之國內授信 - 企業、國內授信 - 個人、國外授信等融資資產造成的預期損失變化。

• 財務影響：

本集團為比較各氣候情境對資產組合之影響差異，以擬定對特定氣候情境下的最優化因應策略，故將轉型情境（有序轉型情境與無序轉型情境）與無轉型情境（無政策情境）分開討論，相關分析結果說明如下：

（一）有序轉型情境與無序轉型情境：有序轉型情境為假設全球立即採取且循序漸進之轉型，而達到特定減碳目標之情況；無序轉型情境則是相比於有序轉型情境較晚開始進行轉型，但仍須達特定減碳目標，故預期將面臨較大之轉型風險，且此兩種情境同時可能伴隨實體風險的發生。整體而言，2030 年對於所增加之預期損失 ( $\Delta$  EL) 占總暴險 (EAD) 比例以國內授信 (包含企業及個人) 較大，此將是本集團中期須關注之重點部位。此外，無序轉型在 2050 年的國內 - 授信企業與國外授信之預期損失變動比例相比於 2030 年大幅提升，顯示若未來之轉型情境較符合無序轉型，則應更積極管理可能受到氣候衝擊的資產組合。

（二）無政策情境：無政策情境是指全球無推動轉型政策下，產生的實體風險可能造成中長期 (2040 之後) 經濟較嚴重之結果，但因無相關政策之要求，故並不會有轉型風險伴隨發生。在此次分析下，國內授信 (包含企業及個人) 為最主要受影響部位。總體而言，2050 年相比於 2030 年的預期損失變動比例較高，顯示若本集團未及早關注及管理資產組合受實體風險之衝擊，隨時間遞延，其所產生的影響將會逐漸加劇。

有序轉型情境與無序轉型情境之增加預期損失占總暴險比例



無政策情境之增加預期損失占總暴險比例



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.3.5 氣候指標與目標

開發金控長期響應政府溫室氣體減量目標，以零碳排放為目標，積極推動總行及全國分行導入 ISO14001 環境管理系統、ISO50001 能源管理系統，透過全面性的盤查，掌握碳排放量，進而規劃溫室氣體減量行動方案。為符合《巴黎協定》，開發金以 2045 年作為淨零轉型目標年，達到全資產組合淨零碳排的目標。除了長期目標 (2045 年) 外，亦訂定集團的近期目標 -- 降低投融資組合碳排放之目標，以 2022 年為基準年，於 2034 年發電專案投融資每百萬瓦發電量，溫室氣體排放量之碳排強度減量 81.9%，且於 2034 年降低商用不動產抵押貸款部位之排放強度 (每平方公尺碳排放) 減量 78.1%；並提高投資部位設定 SBT 減碳目標的比例，以 2022 年為基準年，於 2029 年 45.78% 投資部位 (股權、公司債、基金投資) 完成設定 SBT 目標，再將這些目標納入內部 KPI 管理。依據前述說明，開發金控設定之目標已與巴黎協定一致，其設定方法符合 UNEP FI Guidelines for Climate Target Setting for Banks 與 Paris Aligned Investment Initiative Net-Zero Investment Framework 提出的目標制定原則。且同時符合 Net-Zero Asset Owner Alliance Target Setting Protocol 中針對投資組合目標，建議「2025 年前減排至少 22%-32%」及「2030 年前減排至少 40%-60%」的原則。當前開發金已按 SBT 所建議之方法學進行內部的減碳目標管理，並規劃於 2024 下半年申請 SBT 近期目標驗證。

### 2.3.5.1 金融資產溫室氣體盤查排放情形

開發金控了解身為金融業的使命，將逐步透過綠色投資、綠色授信及綠色承銷等商品，優化成為更邁向淨零碳排目標的投資組合，並致力推動綠色金融，促進臺灣綠能產業的發展，積極議合高碳排企業，促使其低碳轉型。

#### 目標

- 近期目標<sup>(註)</sup>：
  - 降低碳強度：
    - » 以 2022 年為基準年，於 2034 年發電專案投融資每百萬瓦發電量，溫室氣體排放量之碳排強度減量 81.9%
    - » 以 2022 年為基準年，於 2034 年降低商用不動產抵押貸款部位之排放強度 (每平方公尺碳排放) 減量 78.1%
  - 提高投資部位設定 SBT 減碳目標的比例：
    - » 以 2022 年為基準年，於 2029 年 45.78% 投資部位 (股權、公司債、基金投資) 完成設定 SBT 目標
- 長期目標：2045 年達到全資產組合淨零碳排的目標

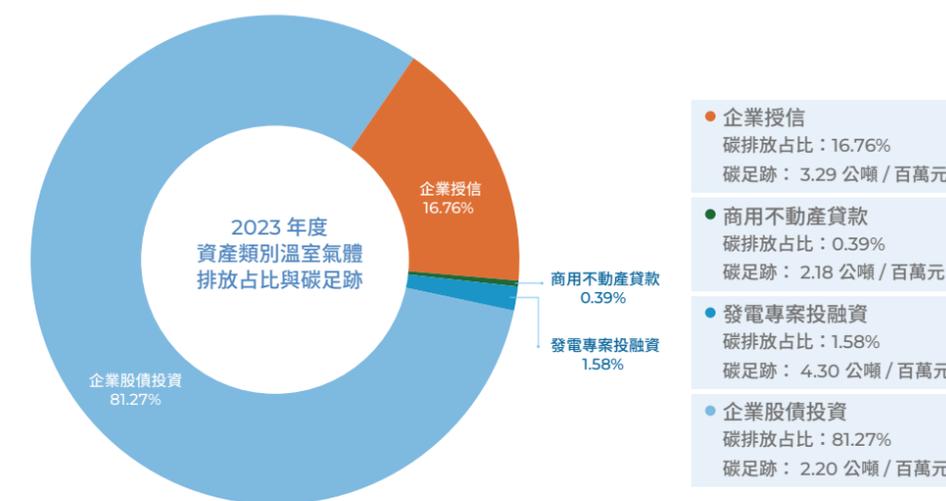
註：近期目標內容公司已規劃於 2024 下半年申請 SBT 近期目標驗證，未來將依最終審查結果更新目標內容。

#### 投融資暴險之碳排放量盤點情形

範疇三投融資溫室氣體	2020	2021	2022	2023
絕對總排放量 (公噸二氧化碳當量)	5,759,217	4,670,481	5,093,806	4,689,247
排放強度 (碳足跡 Carbon Footprint)	3.56	2.52	2.67	2.35
資產組合覆蓋率	81%	100%	100%	100%
資產組合標的	資產負債表上的資產 / 產品			

註：

- 2019 年範疇三投融資溫室氣體數據係採用開發金控 2019 年 Q4 財報資產部位與最近年度之排放強度進行估算。
- 2022 年碳排放量以 PCAF 方法論來計算，開發金控於 2022 年 6 月簽署 SBTi，並於 2023 年 6 月加入 PCAF。爰依循 PCAF 方法論，及嚴謹的計算方式要求，以提升資料品質，本年度碳排放資訊係以該方法論來計算，並回朔至 2022 年進行調整，致使 2022 年投融資碳排放量與前一年度揭露數據有落差。
- 資產組合覆蓋率係採用盤查資產部位作為分子，以資產負債表內股權投資、公司債投資、發電專案投融資、商用不動產抵押貸款及企業授信部位總和作為分母進行計算。



## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

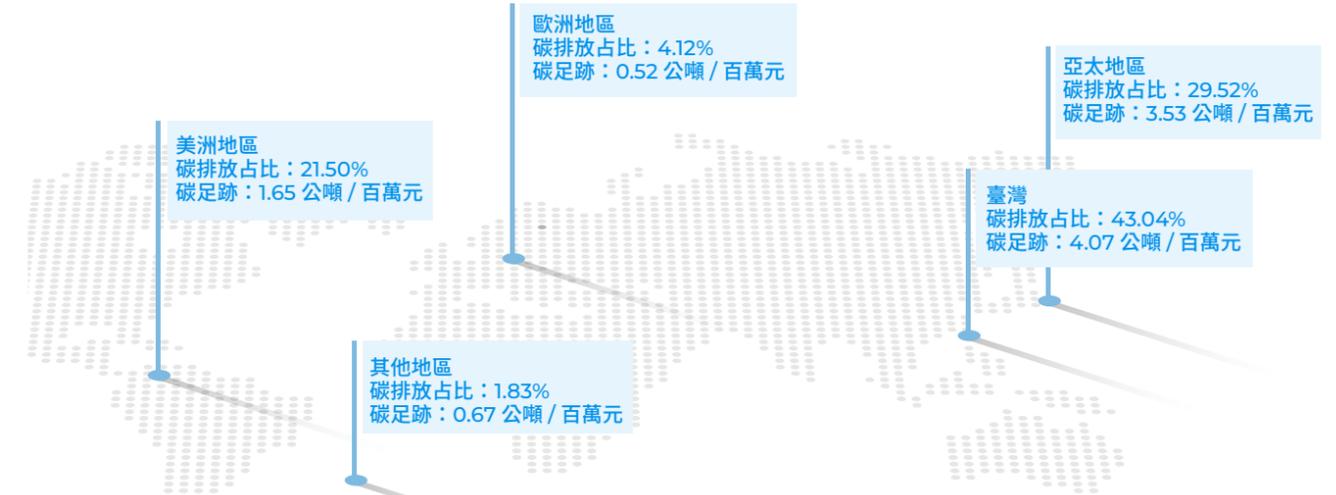
## 07 附錄

本集團持續採用 PCAF 之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》(The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry) 與 TCFD 揭露建議，2023 年進行投融資資產之溫室氣體排放盤查，股權投資、公司債投資、發電專案投融資、商用不動產抵押貸款及企業授信之碳盤查率為 100%，總投融資碳排放量為 4,689,247 公噸，投融資碳足跡為 2.35 公噸 / 新台幣百萬元。

投融資資產之溫室氣體排放盤查依資產類別劃分，以企業股債投資占投融資組合之 81.27% 為最大宗，第二為企業授信 16.76%，次之為發電專案投融資 1.58% 與商用不動產抵押貸款 0.39%，其中以發電專案投融資碳足跡最高為 4.3 公噸 / 新台幣百萬元；依產業類型劃分，前五大排碳產業之碳排放量占投融資組合約 80.7%，分別為：電力及燃氣供應業、非金屬礦物製品製造業、石油及天然氣礦業、電子零組件製造業、化學材料及肥料製造業，此部分產業將會是優先議合與調整的範圍。除了優先管理前五大排碳產業外，我們亦會檢視碳足跡較高之產業與資產別，朝向低碳排與低碳足跡的目標前進。



2023 年度 地區別溫室氣體排放占比與碳足跡



### 2.3.5.2 低碳永續環境目標

開發金控積極採購綠電，預計 2024 年開發金控總部將成為金控首座取得碳中和及綠建築雙重認證的總部大樓，並訂定各項節能減碳相關目標，以利後續追蹤，詳細內容請參考第五章低碳永續環境。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.3.6 TNFD 自然環境及生物多樣性

2.3.6.1 自然風險管理意義

當動、植物生態鏈、空氣、水資源、土壤等自然資本受到破壞時，人們的生活、企業及國家將受到重大的影響，並對整體環境、經濟、社會的穩定產生劇烈的衝擊。基於風險導向管理策略，開發金控正逐步將自然風險納入風險管理範疇，本集團預計將於 2024 年加入成為 TNFD Adopter (The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, 自然相關財務揭露，簡稱 TNFD)，將依循 TNFD 框架 14 項要求，逐步揭露自然相關風險管理情形。

自然風險如何影響開發金控

開發金控認為生態系統服務的失調與自然資本的喪失，將透過客戶、交易對手、資產與其經營所在地之經濟環境，直接或間接地影響金融機構的價值鏈，對金融業務產生相關的風險與損失。另一方面，開發金控也相信，持續發揮金融影響力並協助全球共同保護與恢復自然資本，將對永續的未來產生貢獻。



2.3.6.2 自然風險依賴性與影響

為了解開發金控投融資組合中較容易對自然資本造成衝擊之產業，今年度使用 ENCORE 工具，取得 2023 年度投融資對象所屬產業對自然資本的依賴性與影響程度資料，並於考量投融資組合餘額占比後，篩選投融資組合餘額占比前 10 名之產業，進行投融資產業自然風險依賴性與影響矩陣圖之繪製。

投融資產業自然風險依賴性與影響鑑別流程



## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
 2.2 風險管理  
 2.3 氣候專章  
 2.4 資訊安全  
 2.5 誠信經營  
 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

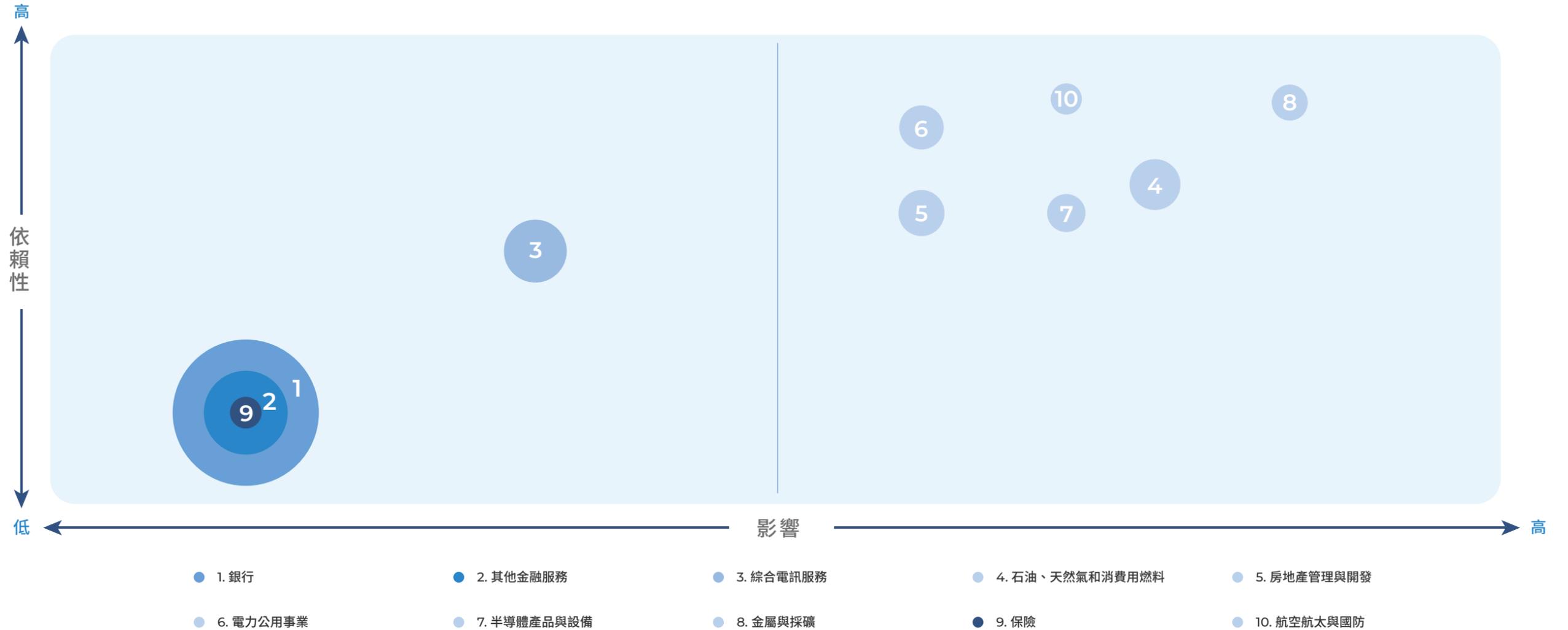
## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 投融資產業自然風險依賴性與影響鑑別結果



註：泡泡大小為投融資餘額占比，圖例編號按投融資餘額由大到小排序。

經檢視分析結果，開發金控 2023 年度投融資對象所屬產業中，投融資占比前三名之產業皆屬低度依賴性與低度影響之產業，且投融資占比前十名之產業自然依賴性皆為中度以下，未有同時對自然資本具高度依賴性與高度影響之產業，惟部分產業屬中低依賴性但高影響之產業（詳上圖右側區域），未來可能面臨較高的自然轉型風險（例如，自然相關政策與法規）。開發金控將持續追蹤與管理前述產業，適時調整投資授信部位，逐步往對自然低依賴性與低影響的產業靠攏。

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

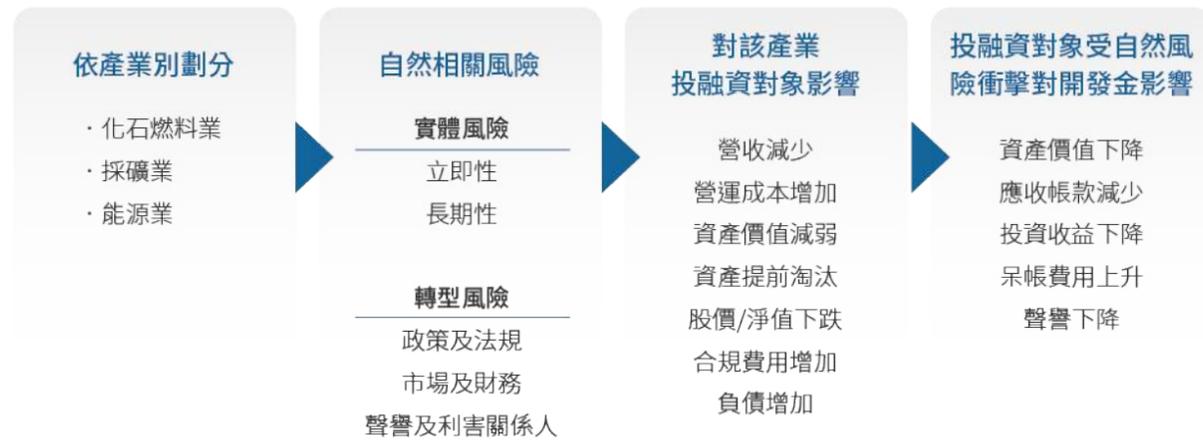
## 07 附錄

### 2.3.6.3 重大自然風險與機會

#### 重大自然風險與機會鑑別流程

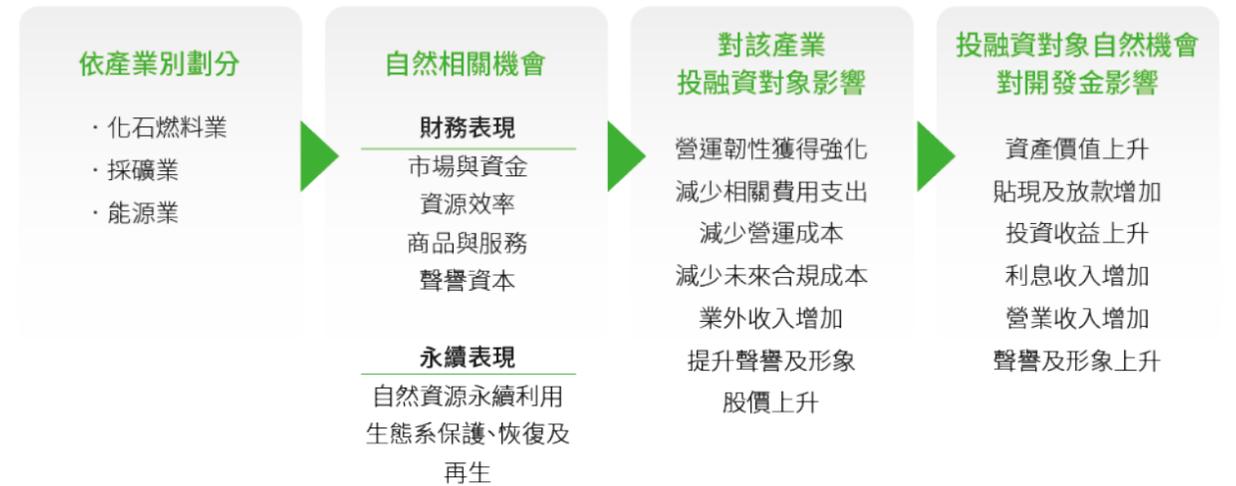
依據產業別暴險及 ENCORE 自然風險依賴性和影響分析結果，開發金控優先針對暴險較大且具高自然影響性「石油、天然氣和消費燃料業」、「金屬與採礦業」、「電力公用事業」，對應 TNFD 2023 年 12 月發布之化石燃料業、採礦業、能源業三份行業別指引<sup>(註)</sup>進行自然風險與機會鑑別，並藉此評估開發金控投融資此三產業可能受到的間接財務影響，以利持續掌握自然風險與機會。

#### 自然風險鑑別及評估



舉例來說，在實體風險上此三產業之投融資對象在營運過程中均仰賴水資源，而當發生乾旱或河川水量減少等實體自然災害將可能導致營運中斷，使其營收減少，股價或淨值亦連帶下跌，並進而導致金融資產價值及投資收益下降；在轉型風險上此三產業之投融資對象均易受到日益嚴格之自然保護規範影響，使其合規成本增加，甚或面臨訴訟風險，此將進而對金控產生聲譽及財務上之負面影響。

#### 自然機會鑑別及評估



舉例來說，在財務及永續表現上此三產業之投融資對象若能提升礦物及能源使用效率，並將廢棄物循環利用，將可使其營運成本降低、業外收入增加，股價亦連帶上升，並進而導致開發金控金融資產價值及投資收益上升。

<sup>(註)</sup> TNFD 化石燃料業、採礦業、能源業草稿版指引 (Draft sector guidance for Oil and gas, metal and mining, electric utilities and power generators sectors) 於 2023 年 12 月發布，詳細指引內容請詳：<https://tnfd.global/tnfd-publications/>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 2.4 資訊安全

為維護企業整體資訊安全，強化各項資訊資產安全管理，確保其機密性、完整性及可用性，以維持本公司的永續經營，本公司已訂定及公布《資訊安全管理政策》並公布於官網，其政策適用於本公司各項資訊作業、資訊資產及資訊使用者，含員工、臨時雇員、訪客與本公司有業務往來廠（含員工、臨時雇員等）於維護、保管、使用、管理本公司資訊資產時，皆應遵守本政策。

### 2.4.1 資訊安全治理架構

本公司公司治理涵蓋資訊治理單位，最高層級為董事會。資訊安全處從每年於董事會轄下風險管理委員會進行《年度資訊安全風險報告》，並同時於董事會呈報本公司《資訊安全規劃執行報告》，藉以揭露及檢視本公司資安風險管理狀況及《資訊安全管理政策》執行狀況。本公司主要資訊安全治理組織成員：董事長、獨立董事及金控資安長均具備資安治理背景。

具資安治理背景成員		
職稱	姓名	資安治理資歷
金控獨立董事	杜紫軍獨立董事	曾任行政院副院長兼國家資通安全會報召集人，政府機關強化資訊安全防護工作推動之最高機關首長，亦擔任金控風險管理委員會之委員
金控董事	蕭宏宜董事	曾任中華電信股份有限公司董事，目前亦擔任台灣資安鑄造股份有限公司董事長，長期專注於資訊安全、固網通信、行動通信、網際網路、巨量資料、物聯網、人工智慧、雲端及網路資料中心等新興科技服務
金控資安長	孫克仲副總經理	畢業於美國史丹佛大學工業工程研究所碩士，曾任凱壽資訊長，擁有 25 年以上資訊規劃 / 建置與推動、資訊安全、網路安全管理等領域之實務經驗

本公司依循 ISO 27001 資訊安全管理系統之「Plan-Do-Check-Act」(PDCA) 循環運作模式，建立資訊安全管理制度，並設置「資安管理審查委員會」負責資訊安全管理系統相關事項決議，同時管理審查及督導本公司建立資安管理機制，檢視相關議題之策略規劃、控制措施及執行情形。開發金控本身之資安管理審查委員會由總經理、風控長 ( 風險管理處副總 )、資安長 ( 資訊安全處副總 ) 及法令遵循處、資訊處及其他各處一級主管擔任委員，每年召開一次「資安管理審查會議」，討論資訊安全相關議題及改善措施，以確保其有效運作與持續改進。本公司資訊安全管理組織圖如下圖所示。

本公司凱銀、凱證、凱壽等子公司亦宣示管理階層支持資訊安全之決心，簽署資安聲明書。每年針對資安整體執行情形，由資安單位主管呈報總稽核、總經理及董事長進行審核及簽署。同時本公司鼓勵子公司定期於風險管理委員會報告年度資安風險狀況，於董事會報告資安整體執行狀況，以強化董事會監督公司治理、保障客戶權益，宣示管理階層支持資訊安全之決心。此外，凱銀、凱證、凱壽均已成立獨立資訊安全專責單位，負責資訊安全治理、規劃執行資訊安全方針。

### 資安管理組織圖



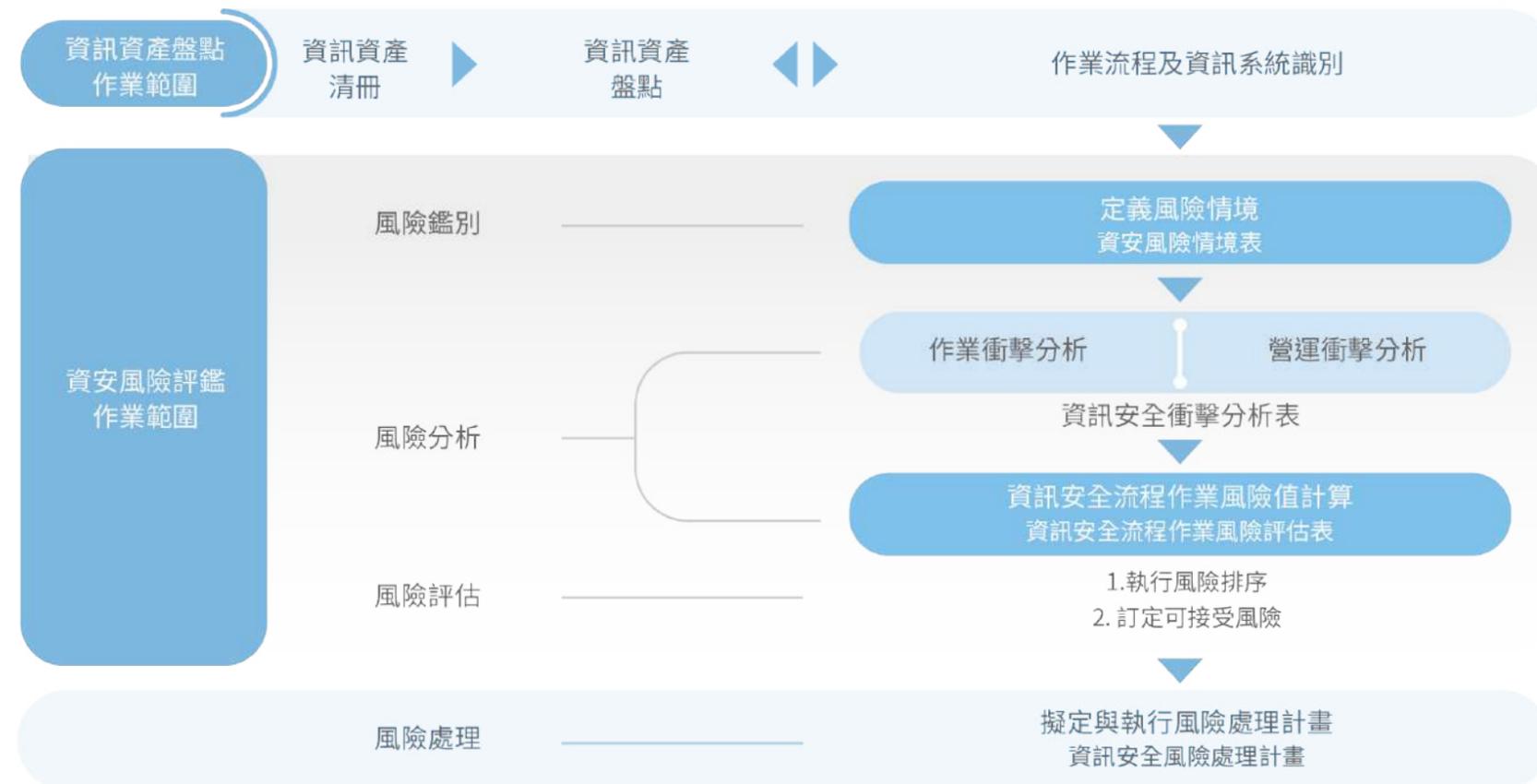
## 2.4.2 健全的資訊安全管理

本公司依據《營運持續管理與重大災害應變作業要點》，訂定資訊作業持續管理程序與規範，包含營運持續計畫及測試演練頻率次數。2023 年各子公司依據年度計畫，完成營運持續計畫異地備援或資安應變演練至少兩次（平均每半年一次）。

本公司每年均規劃，委由外部專業資安廠商模擬駭客進行對外服務系統的弱點進行滲透測試，以期早期發現應用程式邏輯問題及系統弱點，並及時進行修補。同時經由駭客攻防演練的人員訓練及實際模擬駭客攻擊的紅藍軍攻防演練過程，強化資安緊急應變處理能力並降低駭客攻擊所造成的損失。

此外，為降低資安及網路安全事件造成公司財務損失及商譽影響，凱壽於 2018 年起每年投保資安險，金控、凱銀與凱證已委由保險公司完成投保資安險整體評估，其包含保險項目、投保範圍、賠償責任與自負額等，相關評估結果已陳報管理階層。而在降低資安管理風險上本公司已取得 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證，子公司凱證、凱壽也已取得 BS 10012 個資管理驗證。本公司資訊風險盤點及評鑑方法及相關作業如下方法實施。

資訊風險盤點及評鑑方法流程圖



### 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 2.4.3 全面資安評估與查核

1. 本公司遵循主管機關相關法令，每年定期執行電腦資訊系統安全檢測，檢測結果均揭露在資安整體執行情形報告，同時呈董事會核備。自行推動各項資安評估：已使用第三方檢測平台進行本公司對外資訊服務安全檢測並逐年提高標準，2023 年每月統計分數均高於 95 分以上領先同業。同時為加強資安監理與配合金融資安行動方案，自 2019 年辦理三年一期的「資訊安全制度及防護成熟度評估」，並於 2022 年導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法，並持續委由外部專業顧問執行資安基礎架構與防禦體系進行技術檢測，確保能及早發現資安風險與弱點，並將改善措施納入計畫與管理，確保於各面向不斷優化，也是領先同業的作為。
2. 自行查核：除定期內控自行查核及法規遵循自行評估檢視資安作業外，ISO 27001 資安自行查核亦按規劃時程實施，所發現的缺失均列表追蹤，每月檢視改善進度。

### 2.4.4 重視資訊安全的文化

本公司於內部規章中已針對人員資安風險 (Human Risk) 進行規範與控制措施導入及管理，除了運用各項資安防禦機制防止人員於作業時遭受資安風險外，也同時進行資安危機意識宣導與測試。本公司每月發布資安通報及資安桌布進行宣導，藉由郵件、電腦桌面及企業入口網方式傳遞給所有同仁，如有特殊資安事件案例宣導，也會經由上述管道進行。另外，不定期實施電子郵件社交工程演練，藉以測試及提高同仁的資安意識，同時也將資安列入部門年度考核項目內。2023 年執行成果如下：

- 辦理至少 2 次電子郵件社交工程演練，整體通過率超過 98%
- 所有員工至少須完成 3 小時資訊安全教育訓練及通過評量
- 多樣化資安宣導並發行 18 則資安電子報及 12 則電腦桌面
- 推行部門資安績效指標考核機制

本公司重視資訊安全文化之表現，展現於各項評比競賽，2023 年金控榮獲「TCSA 台灣永續獎 - 台灣 100 大永續典範企業獎」、凱證榮獲「第三屆工商時報數位金融獎 - 數位資訊安全獎」、凱銀榮獲「金融監督管理委員會舉辦之 2023 年台灣金融業資安攻防競賽榮獲表現優異機構」、凱壽榮獲「TCSA 台灣企業永續獎 - 資訊安全領袖獎」及「SGS 2023 IT Award 資安治理卓越獎」。

### 2.4.5 資安事件預警、應變及處理

資安事件發生前後的通報及應變，除了需要資安專業同仁的專業判斷外，同仁的資安意識是資安事件通報的關鍵，本公司除了編制《資訊安全事件管理要點》規劃通報及應變程序外，《資訊安全事件通報及應變作業須知》更清楚載明作業程序。透過事前對於事件的分類與評估，制定出資訊安全事件分類分級及通報流程，依據由不同類型與等級的資安事件，進行相關通報、應變作業，並於事後進行分析與檢討，而本公司每月所發現之資安事件，皆會透過例行會議進行分享，避免再次發生資安事件。

於日常作業中，鼓勵同仁進行資安自主通報，以作為資安風險情蒐管道之一，也建立資安單位與跨單位的協同合作及溝通。而在事件中應變及事後復原作業規劃中，本公司依據營運持續計畫設有資訊業務營運持續應變分組，即時預防和強化資訊安全，若有威脅發生，即時啟動資安事件緊急應變處理。本公司已建立風險管理相關機制與資安事件通報與應變作業流程，透過資安事件通報程序、處理權限及控管方式，律定事件預警處理與應變作為。同時依據事件等級進行相關風險評估作業與採取因應措施，藉以確保對公司財務與營運影響降至最小。相關實施方式包括：

- 透過加入 F-ISAC 成為金融資安聯防成員、與外部資安情資廠商進行預警及即時防護合作，以及集團內部資安情資分享等作為，建立資安情資分享與合作機制。
- 建立並實施資安事件通報應變處理規章、流程及組織體系，組織虛擬資安應變小組 (V-IRT) 並定期教育訓練及演練，以建立金融資安事件應變體系。
- 建置金融資安事件監控體系，藉由建置資安監控系統並上線維運，配合自行或委外資安事件監控、分析及處理，強化資安監控及持續發展內外部資安聯防機制。
- 依據組織與權責，制定資訊安全事件通報與應變處理流程，確保發生資訊安全事件時，能迅速通報及應變處置。
- 強化資安事件調查與分析能力，建立資安事件通報程序與應變計畫，以提昇內部人員面臨突發狀況之應變與與協調溝通之能力，避免或降低資訊安全事件帶來的損害。
- 建立資安威脅情資分析與預警機制，透過資安情報的即時分享，提供所需的即時與歷史資訊安全事件資料、報表及相關情報，協助執行資安管理活動。

2023 年相關資安事故統計如下：

- (1) 資安事故 0 件
- (2) 因資訊安全事故導致客戶資料遺失 0 件
- (3) 因資訊安全事故受影響客戶數 0 位
- (4) 因資訊安全事故損失的財務 0 元
- (5) 接獲同仁自主通報疑似資安事件，經查證並非資安相關事故
- (6) 接獲子公司資安事故通報或申訴 0 件
- (7) 無電腦中毒或駭客入侵，導致客戶權益嚴重受損或影響正常營運事件

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.5 誠信經營

誠信經營為深化永續經營之最重要面向之一，以「誠信」進行公司治理方能使企業永續經營。透過訂立誠信經營相關之管理規範，將打擊資恐、反貪腐賄賂、反不公平競爭等核心價值引入企業靈魂，輔以吹哨人制度、法令遵循制度等，建立誠信經營之企業文件，讓良好的商業運作模式與風險控管機制共同作工，創造永續發展之經營環境。

### 2.5.1 誠信經營架構與原則

#### 誠信經營委員會

本公司董事會下設有「誠信經營委員會」，負責誠信經營政策制定及監督執行，以期由上而下，風行草偃地徹底落實誠信經營，使誠信經營成為本公司之骨血。本公司於 2023 年 3 月 20 日及 2023 年 8 月 30 日各召開誠信經營委員會（下稱委員會）會議乙次，於 2023 年 3 月 20 日該次委員會修正本公司「誠信經營守則」及訂定「誠信經營作業程序及行為指南」，於 2023 年 8 月 30 日該次委員會推舉主任委員、了解稽核處依據不誠信行為風險評估結果辦理查核結果，並討論 2022 年度誠信經營執行情形報告（含 2022 年不誠信行為風險評估結果）。

#### 誠信經營守則

為建立誠信經營之企業文化及健全企業發展，本公司訂有總經理層級之《員工行為要點》以及董事會層級之《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《道德行為準則》、《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》、《反洗錢、反貪腐與反賄賂及反壟斷與反不公平競爭聲明》，以上皆在本公司官網及年報公布；亦針對子公司訂有《子公司內部行為自律辦法》，另第一層子公司凱基證券、凱基銀行、凱基人壽、凱基投信、中華開發資本及中華開發資產管理亦訂有《誠信經營守則》等規範。除宣示本公司誠信經營之立場外，亦明文禁止不誠信行為，並明確要求本公司人員於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，以公平與透明之方式進行商業活動，促進企業社會責任之落實。

### 2.5.2 落實誠信經營

#### 誠信經營風險評估

2024 年第一季本公司辦理 2023 年不誠信行為風險評估，評估項目包括：行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物 / 款待或其他不正當利益、侵害營業秘密 / 商標權 / 專利權 / 著作權及其他智慧財產權、洩漏或探詢公司機密並藉以從事內線交易、從事不公平競爭行為及損害利害關係人權益。經評估並採行風險抵減措施後，本公司不誠信行為風險為低度風險。

此外，子公司凱基證券、凱基銀行、凱基人壽、凱基投信、中華開發資本及中華開發資產管理等金控第一層子公司（含其營業單位）亦皆於 2024 年 3 月前採直接或間接之方式 100% 完成 2023 年度不誠信行為風險評估，評估項目包含但不限行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物、款待或其他不正當利益、侵害營業秘密、商標權、專利權、著作權及其他智慧財產權、從事不公平競爭之行為、產品及服務於研發、採購、製造、提供或銷售時直接或間接損害消費者或其他利害關係人之權益、健康與安全等項目。經評估並採行風險抵減措施後，各公司不誠信行為風險為低度風險。

其中，上述不誠信行為風險評估項目已包含行賄及收賄、提供非法政治獻金、不當慈善捐贈或贊助、提供或接受不合理禮物 / 款待或其他不正當利益等與貪腐有關之項目。

#### 誠信經營政策聲明書

為從上而下地落實誠信經營，並宣示本公司建立誠信經營永續發展之決心，本公司董事及高階經理人皆已簽署《誠信經營政策聲明書》（<https://www.cdfholding.com/zh-tw/-/media/files/cdf/esg/governance/ch/regulation/compliance-ethical-management-and-guidelines-for-conduct.pdf>）；此外，全體員工於 2023 年亦 100% 簽署承諾遵守本公司誠信經營守則相關規定。

#### 定期呈報誠信經營執行情形

為徹底落實誠信經營，自 2020 年起，經理人每年皆向永續委員會及董事會報告企業誠信經營之執行情形，包括本公司及第一層子公司不誠信行為風險評估結果、相關規範執行情形及教育宣導情形；並由稽核人員依不誠信行為風險之評估結果，擬訂相關稽核計畫並據以查核防範不誠信行為方案之遵循情形並定期陳報誠信經營委員會及董事會。

#### 將 ESG 納入年度績效考核項目

為彰顯對誠信經營之重視，本公司將「風險管理、法令遵循、資訊安全及 ESG」之辦理情形，列為總經理及高階主管年度績效考核項目之一，並規定其比重為 2.5%。一般員工亦須列入年度績效考核項目。以期從下至上，全體動員落實誠信經營、永續經營。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 利益迴避

本公司對於利益迴避十分重視，並於內部控制中增加利益迴避之控管點；例如，董事會提案書中即有利益迴避之檢核欄位，要求董事或經理人對該案是否有利益衝突或利害關係等情事，必須予以揭露。此外，本公司對於利害關係人相關資料管理亦十分重視，倘有任何變更，法令遵循處會即時於利害關係人系統予以更新，並每半年辦理利害關係人資料普查作業；2024 年上半年普查作業於 2024 年 3 月辦理完成。

另依《誠信經營守則》及《誠信經營作業程序及行為指南》等相關規定，本公司對外提供捐獻、捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。公益捐贈與教育扶助等社會投資請參閱第六章 共創永續社會。2023 年度本公司並無財務貢獻給予政黨、智庫、政治倡議組織或倡議行為資助的捐獻。

### 外部推動機制

本公司要求所有供應商均應簽署《金控供應商永續責任承諾書》，遵循誠信經營原則，以公開與透明之方式進行交易，避免涉及不誠信交易，落實誠信經營政策之執行。

與商業往來對象簽訂之契約，包括：供應商、不動產工程、買賣、租賃合約等，及投標必備文件「投標供應商聲明及授權同意書」中皆納入誠信經營條款，以期從 360 度無死角之方向，落實誠信經營。

此外，本公司每年皆舉辦年度供應商教育訓練活動，針對反貪腐政策和程序進行溝通，同時宣導反貪腐之重要性，2023 年之供應商教育訓練及宣導，業於 2023 年 4 月完成。

### 誠信經營教育訓練

本公司持續推動誠信經營教育訓練，所有新進人員於到職後 3 個月內，應完成誠信經營教育訓練，透過內部系統追蹤，確保所有員工每年均完成複訓。2023 年全集團誠信經營教育訓練於第四季全數完成，本次教育訓練對象除於在台之正式員工外，亦將海外子公司員工及國內非內勤（外勤同仁、業務員）及非正式員工（派遣人員、工讀生）納入，合計近 2 萬 5 千位同仁完成前述訓練課程。

#### 2023 年誠信經營教育訓練

課程	單堂 (小時)	參與人次
金控：誠信經營暨檢舉制度教育訓練	0.5	16
金控：企業誠信經營 (線上課程)	1	256
金控：落實誠信經營與建立責任地圖、不誠信風險評估	2	69
金控：從企業誠信經營談營業秘密保護	2	155

子公司：

「企業誠信經營」課程時數:1 小時，各子公司參與人次分別如下：

凱基銀行 (含其子公司) 參與人次 2,484 人次

凱基證券 (含其子公司) 參與人次 4,312 人次

凱基人壽參與人數 17,529 人次

其他包含凱基投信、開發資本及開發資產管理參與人次 368 人次

## 2.5.3 洗錢防制與打擊資恐

本公司訂定《防制洗錢及打擊資恐政策》，以強化防制洗錢及打擊資恐機制，建立集團整體性之防制洗錢與打擊資恐計畫，適用對象包括本公司及屬「洗錢防制法」第五條所稱金融機構之各子公司。依該政策規定，各子公司依其所適用之法令建立防制洗錢及打擊資恐之相關內部控制制度，以及相關法令之遵循管理，以充分辨識、衡量、監控各子公司所可能涉及之洗錢及資恐風險，並定期檢討，以防堵非法資金流動。

為監控與洗錢及資恐有關之風險，各子公司業依所屬公會公告疑似洗錢或資恐交易態樣進行控管，對於符合疑似洗錢或資恐交易表徵，或有發現資恐防制法經指定制裁對象之財物或財產上利益及其所在地，均依規定向法務部調查局辦理申報，各子公司每月回報防制洗錢及打擊資恐業務辦理情形。

### 資訊分享平台

為防制洗錢與打擊資恐，本公司於 2018 年 6 月啟用集團資訊分享平台，包括：高風險客戶名單、國際組織、主管機關訊息、可疑交易態樣等。2021 年 5 月起，輿情關注名單彙整之頻率提高至每半個月一次。

### 防制洗錢與打擊資恐教育訓練

本公司每年不定期舉辦相關教育訓練課程，讓員工能持續學習、提高警覺，應變多變環境。

#### 2023 年洗錢防制相關課程

課程	單堂 (小時)	參與人次
金控：World Check 制裁、PEP 數據解析	1	16
金控：洗錢防制法規與實務案例分析 (一)、(二)	4	137

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 2.5.4 法令遵循

### 法令遵循架構

良好的法令遵循文化是強化公司治理的不二法門，法令遵循處依「法令遵循制度政策」之規定，專責統籌辦理本公司法令遵循事項，督導暨強化各單位法令遵循制度功能。凱基銀行、凱基人壽、凱基證券及凱基投信亦設置法令遵循部門及總機構法令遵循主管；其餘子公司則依不同因素設置法令遵循主管或法令遵循單位。

### 360 度溝通與檢視

誠信經營涉及面向繁多，包括內線交易、利害關係人交易、營業秘密、不正當利益、洗錢防制及不公平競爭等等。對於具體誠信經營之作業及防範不誠信行為方案，法遵單位協助各單位制定相關內部規範，包括但不限於《誠信經營守則》、《誠信經營作業程序及行為指南》、《關係人交易作業準則》、《防制洗錢及打擊資恐政策》、《員工行為要點》、《道德行為準則》、《子公司內部人行為自律辦法》、《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》等。同時亦舉辦多場相關教育訓練。

為檢視是否落實誠信經營，法令遵循處每年二次執行法遵自評時，將上述涉及誠信經營之內部規範，亦納入法遵自評之項目，要求各單位切實執行自評，以自我檢視之方式，審視誠信經營之執行狀況。

法令遵循處隨時掌握法令變動，並於最迅速之時間內，通知相關單位且協助其修訂內部控制制度，以符合法令要求。本公司與各子公司之總機構法令遵循主管每月皆定期參加法遵會議，討論誠信經營相關或其他重要議題，以達溝通及督導子公司之目的；此外，本公司每月皆彙整重要法令事項，向高階主管和相關單位進行佈達與溝通。本公司每月彙整本公司及第一層子公司重要法遵事項陳報陳報總經理及董事長；另定期召開本公司各單位及本公司與各子公司法遵會議，檢討法令遵循之執行情形。

所謂他山之石可以攻錯，倘同業受金管會裁罰者，法令遵循處除即時將相關訊息以中英雙語版本通知本公司全體人員及各業別子公司，並請相關單位或各子公司自我檢視，回覆是否存有相同的違規情形，即時調整修正。

### 吹哨人制度

依據《誠信經營守則》規定，本公司人員若發現有違反誠信經營規定之情事，應主動向適當主管或依本公司檢舉制度提出檢舉。並訂有《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》，以法令遵循處為檢舉案件受理單位，提供書面（檢舉信箱：105391 台北體育場郵局第 100 號信箱）、電子郵件（whistle@cdibh.com）、電話（02-6600-3282）及傳真（02-6600-3281）等檢舉管道，並規範公司對檢舉人身分及檢舉內容應確實保密，及積極查證處理。上述檢舉管道並於官網（<https://www.cdfholding.com/zh-tw/esg/governance>）揭示。

金控 2023 年自檢舉信箱收受案件乙件，因該案件非屬本公司道德行為準則及誠信經營守則適用之道德行為及誠信經營範圍，故依本公司《非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》之規定不受理。子公司檢舉制度說明如下：

### 2023 年法令遵循教育訓練

課程	單堂 (小時)	參與人次
內線交易法令及實務案例研析	2	118
智財權法規及實務案例	2	122
金控：金控公司之品牌管理實務	2	95
金控：金融監理及金融檢查實務	2	132
金控：無形資產融資與新授權模式之法令遵循實務	2	64
金控：數位時代之金融監理	2	78
金控：內部人股權交易規範及風險解析	2	81
金控：雲端與資料共享法規與實務	2	100
金控：企業 ( 金融業 ) 個人資料保護與法令遵循實務	2	61
金控：公司治理法規與實務	2	68
金控：利害關係人 ( 含實質關係人 ) 法令及實務案例研析	2	96

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

2.1 治理架構  
2.2 風險管理  
2.3 氣候專章  
2.4 資訊安全  
2.5 誠信經營  
2.6 稅務治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

子公司檢舉制度				
	凱基證券	凱基人壽	凱基銀行	凱基投信
檢舉辦法之內規名稱	《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》（下稱《證券檢舉準則》）	《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理規則》（下稱《凱壽檢舉規則》）	《檢舉案件處理準則》（下稱「銀行檢舉準則」）	《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》（下稱《投信檢舉規則》）
檢舉案件之受理單位	凱基證券法令遵循部	凱基人壽法令遵循部	凱基銀行法遵暨法務處	凱基投信法令遵循部
檢舉案件之調查單位	依《證券檢舉準則》第 6 條規定： 1. 被檢舉人如為本公司副總經理（不含）以下之員工，法令遵循部主管應即時陳報總經理，由總經理指揮籌組調查小組。 2. 被檢舉人如為本公司董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，法令遵循部主管應陳報審計委員會召集人，由審計委員會召集人指揮籌組調查小組。 3. 被檢舉人如為獨立董事，法令遵循部主管應陳報董事長，由董事長指揮籌組調查小組。	1. 被檢舉人為副總經理（不含）以下之員工者，法令遵循部應陳報至總經理，由總經理籌組、指揮調查小組。 2. 被檢舉人為董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，法令遵循部應陳報至審計委員會召集人，由審計委員會召集人籌組、指揮調查小組。 3. 被檢舉人為獨立董事者，法令遵循部應陳報至總機構法令遵循主管與總稽核，由總機構法令遵循主管與總稽核籌組、指揮調查小組。	依《銀行檢舉準則》第 6 條規定： 1. 相對人如為本行副總經理（不含）以下之員工，總機構法令遵循主管應即時陳報總經理，由總經理或適當層級指定具職權行使獨立性之單位籌組調查小組（以下稱調查單位）。 2. 相對人如為本行董事或職責相當於副總經理以上者，總機構法令遵循主管應陳報審計委員會召集人，由審計委員會召集人指定調查單位。 3. 相對人如為本行獨立董事，總機構法令遵循主管應陳報董事長，由董事長指定調查單位。	依《投信檢舉準則》第 5 條規定： 1. 被檢舉人如為本公司副總經理（不含）以下之員工，法令遵循部主管應即時陳報總經理，由總經理指揮籌組調查小組。 2. 被檢舉人如為本公司董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，法令遵循部主管應陳報監察人，由監察人指揮籌組調查小組。 3. 被檢舉人如為本公司監察人，法令遵循部主管應陳報董事長，由董事長指揮籌組調查小組。
吹哨者管道	1. 檢舉郵政信箱：10499 台北北安郵局第 223 號信箱 2. 檢舉專線電話：02-7702-0906 3. 檢舉專線傳真：02-7702-0907 4. 檢舉電子信箱：whistleblower.kgisec@kgi.com 5. 上述檢舉專線均公告於官網，網址：https://www.kgi.com.tw/zh-tw/code-of-conduct 6. 另於本公司內網之法令遵循部專區提供檢舉制度相關說明及管道。	凱基人壽設有親身舉報、書面舉報、電子郵件舉報（whistleblower@kgilife.com.tw）及電話舉報（02-8712-5192）等四種舉報管道。	本行受理檢舉管道如下，並揭露於本行官方網站： 1. 受理專線：(02)8023-9088；0800-255-777 2. 網路留言：聯繫我們 3. 書面信函：郵寄凱基商業銀行法遵暨法務處法遵長 (105021 台北市松山區敦化北路 135 號 11 樓) 4. 電子郵件：whistleblower@kgibank.com	本公司受理檢舉管道如下，並揭露於本公司官方網站： 1. 電子信箱：whistleblower.kgite@kgi.com 2. 專線電話：02-2181-5664 3. 傳真：02-8501-2343 4. 郵政信箱：10499 台北北安郵局第 243 號信箱
吹哨者管道推廣	1. 對新進人員教育訓練時均會說明檢舉制度相關規定。 2. 2023 年上下半年各對全公司員工進行一次宣導作業。 3. 於年度誠信經營數位教育宣導亦有檢舉制度之說明。	凱基人壽檢舉管道及檢舉規則均完整揭露於企業網站 (https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/sustainability/corporate-governance/integrity-and-governance)，並定期每年於全體內、外勤同仁之誠信經營教育訓練中進行宣導。	凱基銀行之檢舉管道公布於官網，詳見 https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/about-us/corporate-governance。並於 2023 年第二季辦理全行法遵教育訓練，其內容包含吹哨者相關規範。	凱基投信之檢舉管道公布於官網，詳見 https://www.kgifund.com.tw/Service/InfoExpose?Tab=6177。並於 2023 年上半年度對全體員工辦理「檢舉制度與吹哨人 (Whistleblower) 教育訓練與宣導」；另於 2023 年下半年度辦理「法遵教育訓練：誠信經營 (含檢舉)」，參與對象包含董監及全體員工共 105 人。
吹哨者檢舉誘因	依《證券檢舉準則》第 8 條規定，檢舉案件經查證屬實且情節重大者，本公司除依法令或公司相關規定處理外，並得提供檢舉人適當之獎勵。	依《凱壽檢舉規則》第 11 條第 1 項規定，檢舉案件經查證屬實且情節重大者，本公司除依法令或本公司相關規定處理外，並得提供檢舉人適當獎勵。	依《銀行檢舉準則》第 11 條第 2 款規定，查證屬實之檢舉案件，應就可課責之被檢舉人、相關單位或人員採取適當措施，並由相關單位檢討本行內部規範及作業程序等改善方案，如情節重大者，得提供檢舉人適當之獎勵。	依《投信檢舉準則》第 7 條規定，檢舉案件經查證屬實且情節重大者，本公司除依法令或公司相關規定處理外，並得提供檢舉人適當之獎勵。
2023 年度有無成案之檢舉案件	無。	於 2023 年，凱基人壽受理 2 件「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件管道」之檢舉案件，經調查認定尚無具體證據證明有違反凱基人壽「道德行為準則」、「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」，或有其他犯罪、舞弊或違反法令之虞。	無。	無。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

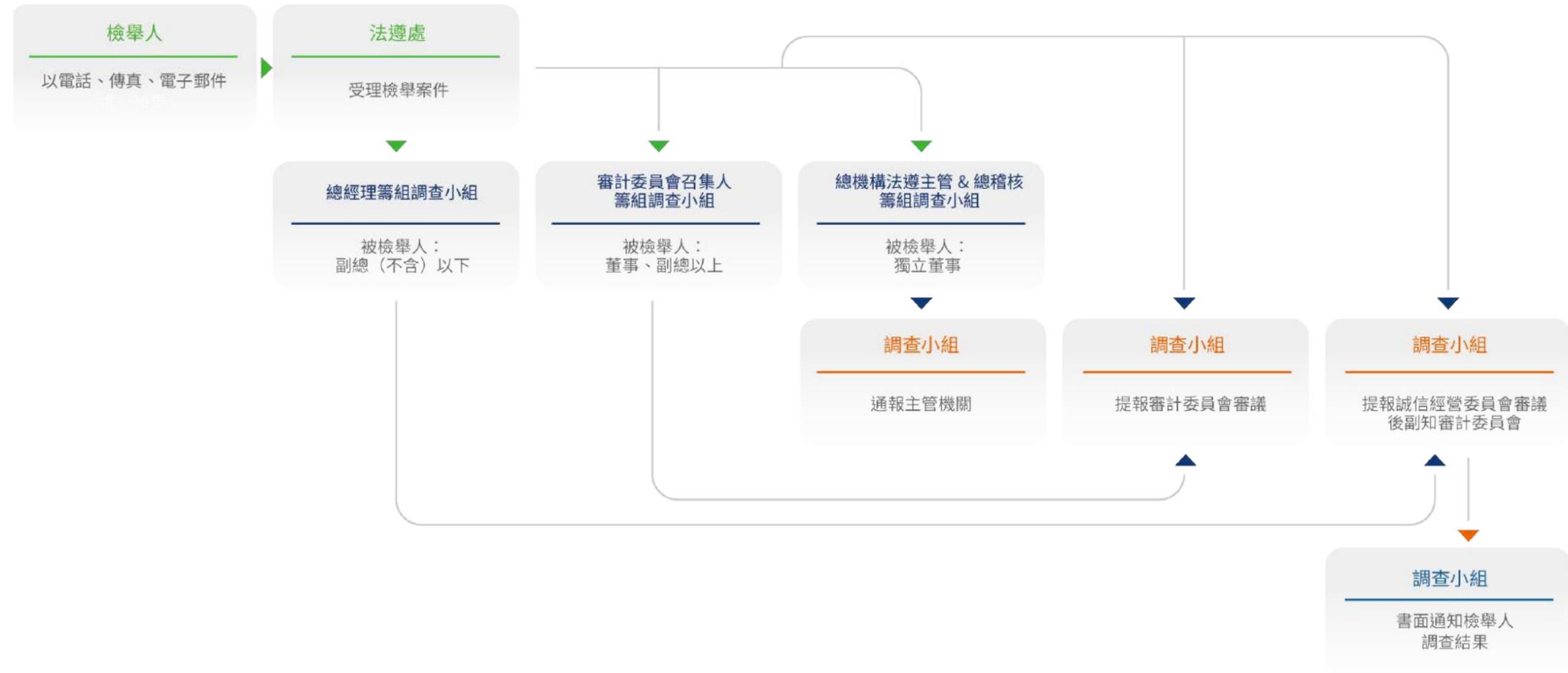
04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

處理檢舉案件流程圖



2.5.5 相關違法事件揭露

倘發生本公司員工違反《誠信經營守則》、《道德行為準則》、《員工行為要點》等規範之情事，將依本公司員工獎懲辦法相關規定予以議處；牽涉違反政府相關法令者，另依相關法令規定辦理，並將予以適當揭露。本公司 2023 年度未有如 (1) 環保法規 (2) 產品與服務之資訊與標示相關法規 (3) 行銷傳播相關法規之重大違法事件。

另查 2023 年度本公司並無違反內線交易、反托拉斯、反競爭或壟斷等行為之違法案例、另亦無違反行為準則的事件（如隱私、貪腐、歧視等）。

2023 年無重大違法之罰款與非罰款事件，重大違法事件定義係依「金融監督管理委員會違反金融法令重大裁罰措施對外公佈說明辦法」。其餘非重大違法事件請參閱本公司 2023 年股東會年報「最近兩年度違法受處分及主要缺失與改善情形」。

目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

- 2.1 治理架構
- 2.2 風險管理
- 2.3 氣候專章
- 2.4 資訊安全
- 2.5 誠信經營
- 2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 2.6 稅務治理

### 稅務治理及風險控管機制

為因應稅務治理之國際趨勢，強化稅務法令遵循，善盡企業社會責任，達成永續發展之目標，金控訂定《稅務治理政策》，以董事會為稅務治理機制之最高決策單位，核定整體之稅務治理政策，確保集團稅務治理運作之有效性。金控 2022 年之稅務治理情形業於 2023 年完成呈報董事會。

金控及子公司均應遵循實踐稅務治理政策如下。

**遵循稅務法規**  
依據各國稅務法令，妥適處理稅務及申報事務，善盡納稅義務人的社會責任。

**常規交易原則**  
關係人交易須符合移轉訂價相關法令規範及常規原則。

**管理稅務風險**  
執行業務前應有完善之租稅評估，兼顧公司聲譽、風險控管及永續經營，有效管控稅務風險。

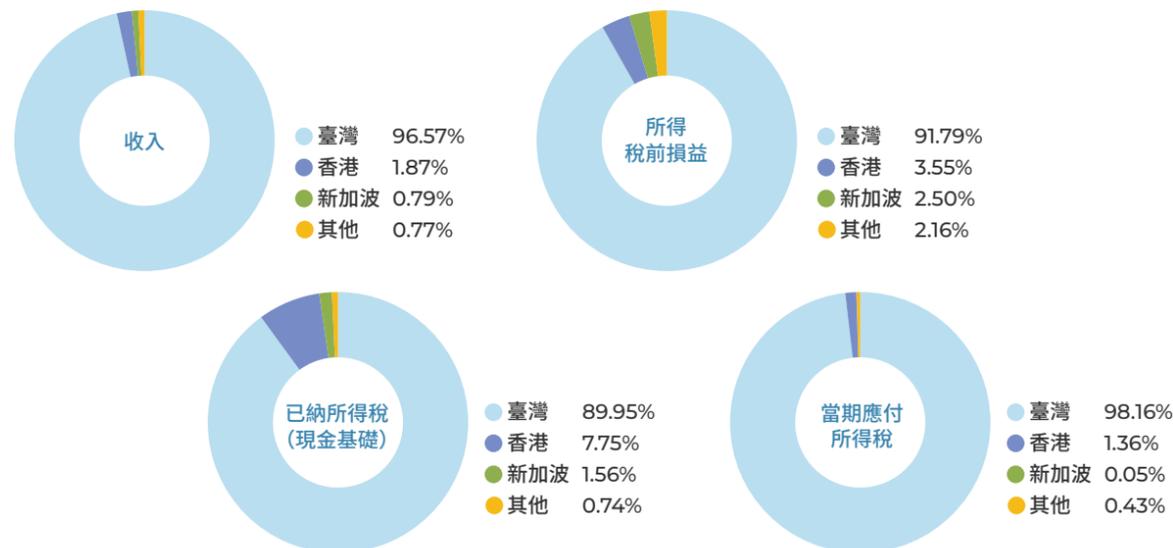
**建立溝通管道**  
以誠實及開放的態度，與稅務機關保持適當之關係，適時進行重大稅務議題之溝通及釋疑。

**遵循經濟實質**  
不進行只為避稅目的之交易，而刻意移轉利潤至低稅率地區。

**提升資訊透明**  
遵循財務報導準則與年報揭露等規定，並透過適當的報導體系，提升稅務資訊透明度。

**強化稅務專業**  
持續了解稅務法令新知及變化，並藉由教育訓練，強化本公司及子公司人員之稅務專業能力。

#### 2023 年所得、稅負資訊



#### 2022、2023 年所得稅資訊

單位：新臺幣百萬元

項目	2022	2023
稅前淨利	21,941	20,577
所得稅費用	5,552	1,629
支付所得稅	5,765	1,540

#### 有效稅率

項目	2022	2023	平均數	調整後平均數	行業平均值
有效稅率 (%)	25.30	7.92	16.89	23.26	14.97
現金稅率 (%)	26.28	7.48	17.18	26.00	13.41

註：  
1. 有效稅率 = 所得稅費用 / 稅前淨利  
2. 現金稅率 = 支付所得稅 / 稅前淨利  
3. 行業平均值係參酌 RobecoSAM 發布之 2023 年 Sustainability Assessment Companion，依據全球行業分類標準 (GICS) 的 24 個行業組計算之平均有效稅率及現金稅率。

#### 2022、2023 年稅率差異分析

開發金控有效稅率及現金稅率與 GICS 之保險產業平均稅率差異原因如下：

1. 本公司主要營運地區於臺灣，臺灣的法定所得稅率在一般稅制為 20% 及最低稅負制為 12%。
2. 本公司獲利組成有相當部分依據臺灣稅法係屬於免稅項目（例如：OBU 所得、OSU 所得、國內證券損益），致產生有效稅率之差異。
3. 有效稅率與現金稅率之差異原因，除實際繳納現金時點為次年度之時間差外，尚包含遞延所得稅費用之影響。

#### 強化全球移轉訂價遵循及資訊透明度

因應國際要求之「集團主檔報告 (Master File)」、「本國事業報告 (Local File)」及「國別報告 (Country-by-Country Reporting)」移轉訂價三層文據架構規定，依循各公司所在國之規範，完成集團主檔報告、本國事業報告及國別報告，以提升集團課稅資訊之透明度，並據以為關係人交易移轉訂價自我檢視之參考，以落實強化全球移轉訂價之遵循。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# 03 智慧永續金融

3.1 責任投資	62
3.2 永續保險	71
3.3 責任銀行原則	74
3.4 客戶體驗	77

開發金控從其核心本業出發，在協助推動企業永續責任上，最直接也最具影響力的方式之一即是責任投資。我們不僅專注於投資標的財務績效表現，更以宏觀角度考量投資標的在 ESG 上的表現，希冀在追求長期且穩定獲利的同時，也發揮對市場及被投資公司的重大影響力。我們持續關注氣候變遷議題，積極推動綠色金融、關懷社會企業及弱勢族群，致力提升金融包容力。在全球數位狂潮推動下，因應科技日新月異之趨勢及使用者需求，透過數位金融快速滿足顧客需求並提升顧客體驗，以卓越服務為顧客創造價值；同時鼓勵創新，藉由支持新創事業，鼓勵青年創業，希望解決年輕世代失業率或就業不足等問題。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

重點策略與目標					
策略	行動方案	2023 年達成進度	短期目標 2024 年	中期目標 2025~2026 年	長期目標 2027~2028 年
發展 永續 主題 投資	• 推動綠色產業投資	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應國發會六大戰略產業投資，投資於六大核心戰略產業投資約新台幣 1,438 億元，其中超過 6 成投資於綠電及再生能源領域</li> <li>凱基人壽投資再生能源約新台幣 14.6 億元，支持我國潔淨能源發展</li> <li>凱基人壽投資綠色債券約新台幣 195 億元</li> </ul>	高碳產業投資比例低於 24.5%	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續監控高碳排產業投資比例，並依淨零策略目標逐步調整限額</li> <li>以 2022 年為基準年，於 2029 年 45.78% 投資部位 ( 股權、公司債、基金投資 ) 完成設定 SBT 目標 <sup>(註)</sup></li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>支持智能科技或環保創新產業</li> <li>因應人口老化問題</li> <li>支持文創產業發展</li> <li>扶植創新產業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資產管理業務                             <ul style="list-style-type: none"> <li>優勢基金募集規模為新台幣 45.4 億元</li> <li>在臺灣募集兩檔生醫基金，募集規模共新台幣 48.6 億元。在大陸募集生醫基金達人民幣 4.2 億元</li> <li>文創價值基金募集規模為新台幣 15 億元</li> <li>中華開發創新加速基金募集規模為新台幣 12.9 億元</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續發掘智能科技、環保創新、潛力醫療、文創及創新產業之投資案</li> </ul>		
新創 投資	• 支持台灣新創企業育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>中華開發創新加速器 (CCIA) 舉辦線上及線下創新創業講座共計 114 場，累積參與達 1,948 人次</li> <li>已於 2023 年完成中華開發東京加速器，定期舉辦創業活動，連結創業社群及協助新創於海外發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以創新基金支持新創拓展事業，投資潛力新創</li> <li>預計舉辦超過 70 場活動</li> <li>提供新創與大企業深度合作之機會</li> <li>協助投資戶走出台灣，邁向國際市場 ( 如日本、東南亞等 )，成立日本加速器，協助新創拓展於海外發展之資源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以創新基金支持新創拓展事業，投資潛力新創</li> <li>預計舉辦超過 70 場活動</li> <li>提供新創與大企業深度合作之機會</li> <li>協助投資戶走出台灣，邁向國際市場 ( 如日本、東南亞等 )，建立新創生態網絡。</li> <li>拓展海外基金及業務之佈局</li> </ul>	
將 ESG 因素納入投資決策及評估流程	• 落實責任投資與綠色金融，投資決策納入 ESG 作為	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽                             <ul style="list-style-type: none"> <li>相關投資決策研究報告皆 100% 納入 ESG 評估。</li> <li>所持有之國外基金公司簽署 PRI 達成率為 100%。</li> <li>參與國內上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100% 以上。</li> </ul> </li> <li>凱基證券                             <ul style="list-style-type: none"> <li>於 2023 年合計辦理 21 檔永續發展債券，合計承銷金額為 211 億元，相較 2022 年 82.8 億元，成長率達 155%。</li> <li>在資本市場主辦之股權籌資案件，其中環保綠能案件共計 16 件，約占 2023 年度主辦案件數的 48%；環保綠能之籌資金額 360 億元，約占 2023 年度主辦籌資金額的 74%。</li> </ul> </li> <li>凱基銀行：                             <ul style="list-style-type: none"> <li>投資 3 檔永續發展債券 ( 含 1 檔綠色債券、1 檔社會責任債券、1 檔可持續發展連結債券 ) 合計共達新台幣 10.5 億元。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化永續投資管理，定期執行投資組合碳盤查與擬訂減碳目標，深化與投資對象之議合</li> <li>就涉及環境污染、社會爭議及公司治理疑慮等情事之被投資公司建立 ESG 觀察名單，投資觀察名單標的前將評估其相關風險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化永續投資管理，提升投資效益，逐步落實 2045 年投資組合零碳排之目標</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>參考海外投資顧問 ESG 投資流程，例如凱基全球 ESG 永續高收益債券基金，將不符合特定永續經營指標的發行人自投資標的剔除，以優化本公司 ESG 投資流程</li> </ul>
	• 發行 ESG 產品 - 凱基永續系列基金	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基投信                             <ul style="list-style-type: none"> <li>共有 1 檔 ESG 債券 ETF 及 2 檔主動型永續債券基金通過主管機關 ESG 審查，2023 年處於投信同業 ESG 基金發行數量領先群。</li> <li>2021 年 5 月發行台灣首檔採用 Bloomberg MSCI ESG 債券指數之 ETF- 凱基 15 年期以上美元 BBB 級 ESG 永續公司債券 ETF 基金；截至 2023 年底，該基金規模為 897 百萬元。</li> <li>2 檔主動型永續債券基金，截至 2023 年底，基金規模共為 3,135 百萬元。</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續發行永續系列基金</li> <li>加強推廣 ESG 及永續發展相關產品予投資人</li> </ul>		
	• 推廣 ESG 產品 - 凱基銀行綠色存款	<ul style="list-style-type: none"> <li>繼大型企業踴躍響應綠色存款，凱基銀行攜手宗教團體、大專院校、非營利組織參與「綠色存款」專案，透過「綠色存款」專案間接支持企業永續計畫，以創新思維推動台灣社會多面向的永續發展，實踐 SDGs 目標。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推廣 ESG 及永續發展相關產品</li> </ul>		
	• 透過參與股東會以及與被投資公司議合，發揮對被投資公司之影響力	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基證券參與投資標的或上市櫃公司、興櫃公司等之股東會、法人說明會 ( 含以線上方式辦理者 ) 之家數為 1,017 家、559 家，且採實地拜訪或電話訪問之家次為 5,338 次；並輔導 7 家上市櫃、興櫃公司落實執行各項 ESG 推動方案及協助其推動永續轉型。</li> <li>凱基投信上市櫃被投資公司股東會之參與率為 100%</li> <li>凱基投信主動拜訪被投資公司次數總計 435 次</li> <li>凱基銀行：台灣上市櫃被投資公司股東會參與率 100%。主動拜訪台灣被投資公司次數達 493 次。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>積極參與股東會，對於有違反公司治理疑慮之議案以及對環境或社會具負面影響之議案，原則予以反對</li> <li>持有 ESG 觀察名單投資部位之經理人應就相關爭議事項與公司進行議合，並不定期追蹤後續處理情形</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>適時參與 ESG 相關倡議組織</li> </ul>	

註：近期目標內容公司已規劃於 2024 下半年申請 SBT 近期目標驗證，未來將依最終審查結果更新目標內容。

目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

重點策略與目標					
策略	行動方案	2023 年達成進度	短期目標 2024 年	中期目標 2025~2026 年	長期目標 2027~2028 年
永續保險	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實永續保險原則，深植企業永續理念</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保險服務碳足跡盤查通過 ISO 14067 國際標準查證，並取得環境部「碳標籤」</li> <li>修訂內部規章，將評估實體風險項目納入不動產投資流程</li> <li>董事會持續監督企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃，並定期針對氣候變遷、ESG、綠色金融、公司治理、IFRS 17、資訊安全、公平待客、誠信經營暨反貪腐、洗錢防制等議題持續進修，2023 年累計時數共達 157 小時以上。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>執行保險服務碳足跡管理，推動碳足跡減量，以此減少服務流程碳排放</li> <li>響應低碳轉型，積極投入數位創新，優化金融服務及提升作業效率</li> <li>強化資訊揭露，持續提升揭露即時性及透明度</li> <li>持續發展普惠金融產品及服務，推動微型保險助弱勢族群享有基本保障</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化氣候風險管理機制，回應國際永續規範與主管機關政策</li> <li>持續關注永續發展相關議題，隨時關注主管機關政策修訂方向，達到追求企業穩健發展，持續提升營運安全與永續績效</li> </ul>	
責任銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>促進綠能升級並協助綠能科技產業籌集資金</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基銀行採用聯徵中心綠色授信註記標準，統計符合 11 項綠色授信註記，截至 2023 年底餘額達新台幣 17,073 百萬元，較前一年度大幅成長 6.31%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>盤點授信部位之 ESG 暴險，深化導入赤道原則之精神，並評估建立排除產業、加強與客戶議合。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>投入低碳相關金融產品/業務</li> <li>完成授信部位 ESG 暴險評估，並建立排除產業類別</li> <li>針對高 ESG 風險之產業建立 ESG 審查項目，並評估透過 ESG 承諾書等方式促進相關議題與客戶之溝通</li> <li>使用碳核算金融聯盟 PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) 方法學與資料庫揭露融資碳排量。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>確立去碳化承諾與路徑，規劃與建立投融資組合去碳化相關策略</li> <li>提升社會整體氣候韌性：持續投入再生能源產業，低碳相關金融產品/業務</li> <li>評估整合投融資之氣候聲明/目標與相關產業指引</li> <li>持續深化授信案件之 ESG 審查</li> <li>聚焦強化與高氣候風險客戶之溝通</li> </ul>
客戶服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>擴大銀行數位社群影響力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facebook 粉絲數共 11.4 萬人，觸及數成長 29.5%、互動數成長 123 %</li> <li>Facebook 官方帳號觸及超過 220 萬潛在客戶 Instagram 官方帳號觸及超過 140 萬潛在客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過整合各種社群媒體平台，根據不同族群和需求特點進行運營</li> <li>結合智能客服提供多元即時服務通道</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>以專業且有趣的內容降低大眾對金融服務進一步了解的心理障礙</li> <li>展現更多個性化風格，擴大年齡層的覆蓋範圍，並且設計個人化服務和客製化優惠活動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造一致性的品牌形象以增加觸及人數和互動機會，並以客戶需求為首要考量，培養客戶忠誠度，成為他們的首選</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化投資人教育與風險意識</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基證券 FB 官方帳號共計發文 359 則，粉絲數累積至 3.6 萬人</li> <li>凱基證券 Youtube 金融理財影片共計發布 17 支，累積訂閱數相較 2022 年提升 62%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化社群經營 LINE、FB、YT，以淺顯易懂的影音內容，推廣金融理財知識 (LINE 好友數 128 萬)</li> <li>優化使用者介面，開放訪客體驗理財 APP，協助投資人熟悉投資工具 (有 60% 的內容所有人都可以看)</li> <li>透過擬人化情境互動服務增添投資樂趣，協助投資人踏出投資的第一步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合數據分析，精準客戶需求，提供客戶所需的理財資訊</li> <li>與策略合作夥伴建構「小額理財生態圈」，讓投資理財生活化</li> <li>持續推送個人化理財影音內容/定期風險意識提醒，協助客戶投資判斷及產品選擇。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>經營社群生態圈，與客戶保持密切互動關係</li> <li>提供客戶具深度及廣度的專業理財資訊，輔助客戶投資決策</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合科技發展，提供客戶便利服務：站在客戶的角度優化多項數位服務體驗，提供客戶更多元的金融理財平台及工具，打造線上友善環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出友善的數位金融服務申辦平台 (KGI Onboard)，讓金融弱勢族群更簡便、快速取得多元的金融服務</li> <li>透過視訊電子簽署，提供零接觸真人數位服務</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>建構數位財富管理平台 (DWMP)，小資族也能享有貴賓級的理財顧問服務</li> <li>整合理財平台，降低投資難度及門檻，提升多元投資便利性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>整合專業策略投資組合與 App 下單匣功能，一鍵完成投資組合下單</li> <li>透過 API 與生態圈夥伴合作，提供新樣態、多樣化的理財服務 (凱證與遠傳將異業合作)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成為客戶最推薦的數位證券領導品牌</li> </ul>

重點策略與目標

策略	行動方案	2023 年達成進度	短期目標 2024 年	中期目標 2025~2026 年	長期目標 2027~2028 年
客戶服務	證券客戶服務滿意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>首通問題解決率為 99.5% (註：首通問題解決率為一通電話即可解決問題，無需再轉送處理的比率。)</li> <li>於每個客戶接觸點導入 NPS(淨推薦分數) 回饋機制，做為持續優化客戶體驗的參考</li> <li>智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供仿真服務</li> <li>凱基證券之客戶服務已於 2023 年榮獲《臺灣客服中心發展協會》【2023 CSEA 卓越客服大獎】公司類最佳客戶服務企業獎</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>落實淨推薦值 (NPS) 機制，根據客戶反饋意見進行管理、追蹤、改善，充分了解客戶需求，優化客戶體驗。</li> <li>持續優化客訴處理作業，客服中心首通問題解決率達 97.5% 以上。</li> <li>推行神秘客查訪分公司機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行客訴案件防範宣導、客戶服務及客訴處理心法、職能教育訓練及銀髮關懷行動</li> <li>神秘客稽查分公司客服品質</li> <li>客服中心首通問題解決率達 98% 以上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續執行客訴案件防範宣導、客戶服務及客訴處理心法、職能教育訓練及銀髮關懷行動</li> <li>神秘客稽查分公司客服品質</li> <li>客服中心首通問題解決率達 98.5% 以上</li> <li>NPS 同業排名第一</li> </ul>
	擴大證券數位社群影響力	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基證券樂活投資人 Line 官方帳號好友數已達 195 萬戶。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推展社群加入人數，並透過多樣化產品、市場、理財觀念等訊息，提供客戶適切的理財資訊。</li> <li>深化社群經營 LINE、FB、YT，以淺顯易懂的影音內容，推廣金融理財知識</li> <li>優化使用者介面，開放訪客體驗理財 APP，協助投資人熟悉投資工具</li> <li>透過擬人化情境互動服務增添投資樂趣，協助投資人踏出投資的第一步</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續追蹤社群加入人數</li> <li>結合數據分析，精準客戶需求，提供客戶所需的理財資訊</li> <li>與策略合作夥伴建構「小額理財生態圈」，讓投資理財生活化</li> <li>持續推送個人化理財影音內容 / 定期風險意識提醒，協助客戶投資判斷及產品選擇。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續追蹤社群加入人數</li> <li>經營社群生態圈，與客戶保持密切互動關係</li> <li>提供客戶具深度及廣度的專業理財資訊，輔助客戶投資決策</li> </ul>
	提升壽險保戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> <li>2022 年成立「體驗工程師團隊」，專責聯繫於意見調查中回應之客戶，讓客戶聲音得以即時反映及獲得解決，2023 全年聯繫近 1,500 名客戶，並與前後台相關單位推動各項改善方案，提供客戶卓越的服務體驗。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動 NPS: 持續傾聽客戶聲音，優化客戶體驗</li> <li>透過 NPS 客戶體驗工程師團隊，回應客戶意見，探索根因，發展方案解決客戶問題。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動 NPS: 持續傾聽客戶聲音，優化客戶體驗</li> <li>推動 NPS 深化客戶關係的活動，增加推薦者，轉化中立者，減少貶損者。</li> </ul>	
普惠金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動新創及數位平台業者合作提升客戶金融體驗方案；創新金融產品及申辦平台，提升普惠金融服務，並持續拓展普惠金融適用客群，發揮企業社會責任。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>優化行動銀行功能及介面，包含存款、信用卡、貸款、繳費、基金、ETF/ 外國股票、債券、保險及無卡提款等全方面產品功能及服務，共推出 95 個新功能及優化</li> <li>官網建置金融友善專區成立單一入口網，升級至無障礙標章 AA 認證；同步提供英文無障礙網頁服務。</li> <li>智能客服「荷包君」提供線上 24 小時全年無休的服務，結合最新語音互動技術，提供客戶以全語音互動方式提問，打造無障礙使用環境</li> <li>愛心捐款平台：與 80 家公益團體合作運用「KGI inside」API 經手近 19 萬筆捐款，金額逾新台幣 2.4 億元，手續費成本降低 80%，有效幫助社福機構管控行政支出</li> <li>2022 年 1 月成立公平待客委員會，2023 年共召開 3 場會議，共完成 46 項專案：包含 3 位獨董參與高齡反詐騙宣導活動，規劃全行主管及同仁完成失智症金融友善訓練，並加入台北市失智友善組織；建立金融友善專區整合單一入口網，無障礙標章升級至 AA 認證，並提供中英文版，友善服務無國界等專案，將公平待客原則融入決策與日常作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化客戶數位渠道及擴增功能，提供客戶更完善、安全及互動式使用體驗</li> <li>以敏捷式管理推進開發時程，加快提供客戶方便快捷的數位服務</li> <li>擴展與異業合作場域，運用 API 數據介接，以創新方式認列收入，將多元大數據做為收入證明，並開發出全新風險管理評分模式。</li> <li>2024 年速還金目標申請數 43,189 人，成功申辦 (啟額) 16,243 人</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供創新數位金融服務，並以 AI 大數據，優化顧客體驗</li> <li>增加智能理財功能，提供客戶更方便、全方位理財服務</li> <li>優化普惠金融客戶申辦體驗，運用「KGI ONBOARD 線上申請平台」，搭配多合一申辦平台，一站式申請多項金融產品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續提供創新金融服務及更具個人化的數位渠道體驗</li> <li>透過與不同產業之異業合作，進一步發展普惠金融生態圈。</li> <li>深化全行公平待客文化</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動微型保險、小額終老保單、網路投保年金險，並開發普惠金融保險商品</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽微型保險合作六大縣市政府微型保險保費收入達新台幣 2,137 萬元，為業界第 2 名且較前一年成長 19%，近 10 萬名民眾受惠</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>維持微型保險保費收入於業界排名前 3 名</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽與各縣市政府及慈善基金會保持密切合作關係，維持微型保險保費收入於業界排名前 3 名</li> <li>依不同資產規模客群及客戶人生階段提供因應的 Life Cycle 商品</li> </ul>	
數位金融	<ul style="list-style-type: none"> <li>運用創新身分認證及跨業資料改善客戶線上申請門檻</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>升級網路／行動銀行密碼申請流程，整合各項產品帳號權限申請於單一入口頁，並強化驗證機制，安全有保障。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入最新身分認證識別技術以提升客戶行動驗證方便性，同時強化線上設定密碼及交易安全性。此外，增加登入裝置與 IP 警示提醒，建立數位詐騙防範機制。</li> <li>透過數位創新與異業夥伴合作，提升客戶滿意度，多元發展生態圈合作</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續深入生態圈合作，將銀行隱身於客戶旅程背後，讓生態圈夥伴能藉由金融服務的提昇，創造更高的客戶價值</li> <li>優化客戶交易旅程體驗與服務滿意，提供線上零接觸的理財體驗</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供仿真服務</li> </ul>

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.1 責任投資

### 3.1.1 責任投資原則與政策

開發金控為接軌聯合國責任投資原則 (UN PRI)，旗下子公司凱基人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券及凱基投信皆已簽署臺灣證券交易所公司治理中心發布的「機構投資人盡職治理守則」(Stewardship Principles)，遵循其六大原則，透過將 ESG 管理程序導入投資決策，落實「機構投資人盡職治理」(Stewardship)，發揮永續金融影響力，協助企業關注 ESG 相關議題，建構兼具環境、社會、公司治理三贏且具高獲利潛力的投資組合。同時，為深化內部 ESG 核心價值，於 2020 年 8 月新設「責任金融」任務小組，負責規劃開發金控永續金融藍圖，依據需求至少每季召開會議討論及研擬執行永續發展計畫，並監督責任投資策略與政策方向之推行。

開發金控為實踐聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，金控暨子公司皆已由董事會通過並訂定「永續金融承諾」，子公司凱基人壽、中華開發資本、凱基銀行及凱基證券皆定有「責任投資政策」，分別於 2020 年至 2021 年經由其董事會 (責任投資政策的最高治理單位為董事會) 通過並發布實施，並將 ESG 納為投資評估及管理的重要考量因素。四家子公司並皆於 2023 年成立隸屬於董事會下之永續委員會，各自皆設有「責任金融」任務小組，負責規劃其永續發展計畫，並監督落實執行降低高碳排產業的投融資，以及提升綠色投融資、尋找綠色投資機會。凱基人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券之責任投資政策，請詳見中華開發金控各子公司官網的永續發展或盡職治理頁面。

UN PRI 原則	開發金控實踐方法
將環境、社會、治理 (ESG) 議題納入投資分析及決策流程	主要子公司皆訂定責任投資政策，建立 ESG 審查條件與標準 (包含負面排除與特定產業標準等)，將 ESG 議題納入投資決策之考量，詳見 3.1.2 責任投資管理流程。
積極行使所有權，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	主要子公司皆已簽署證交所推出「機構投資人盡職治理守則」，並訂定相關議合與投票政策，積極與被投資公司進行 ESG 主題對話，通過與被投資公司的溝通，引導其降低對環境和社會的負面影響，並發掘永續發展的機會。
要求所投資的機構適當揭露 ESG 資訊	參照當地主管機關 ESG 資訊揭露要求，包含但不限於永續報告書、誠信經營守則，審視並關注被投資公司的重大 ESG 相關議題。
促進投資業界接受及執行 PRI 原則	子公司凱壽針對擬投資且未簽署責任投資原則 (PRI) 之私募基金，將於附約告知希望該基金評估投資案時能參考責任投資原則。
建立合作機制強化 PRI 執行效能	為協助金融業加強氣候變遷帶來的風險，開發金控已於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF)，積極導入國際投融資碳排管理標準，以核心業務協助企業客戶推動低碳轉型，並對接金管會提出的「綠色金融行動方案 3.0」，致力發揮金融影響力。
個別報告執行 PRI 的活動與進度	除依據「機構投資人盡職治理守則」原則定期揭露履行盡職治理之遵循情形外，開發金控及子公司凱壽、凱證於永續報告書對外公開報告責任投資執行成果。
委外管理	開發金控暨子公司 <sup>(註)</sup> 要求委外機構須遵循旗下各子公司之責任投資政策各項指引框架，並應對於環境、社會、公司治理等 ESG 重要項目之原則方針與執行狀況做出完整說明，定期揭露履行盡職治理之情形。同時，確認子公司所投資之債券基金及 ETF 所屬集團公司是否為 PRI 簽署機構，或確認其在 ESG 的執行方式。 註：目前僅凱基人壽有委外管理投資標的此業務，其他子公司凱基證券、中華開發資本不適用；凱基銀行無委外管理業務。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 開發金控責任投資政策

我們將 ESG 議題與集團投資盡職治理架構進行融合，形成開發金控責任投資風險管理框架，確立了 ESG 納入原則、利益衝突管理、特定產業政策、負面排除政策、議合政策及投票政策六大責任投資原則以及其適用範圍，陸續在開發資本、凱基人壽、凱基銀行、凱基證券四家子公司展開責任投資試點工作。依據四家子公司的資產屬性與投資流程，分別制定各自的責任投資政策，直接指導風險管理和資產配置。對於集團內權益類、固定收益類以及私募股權類等不同類型的資產，型塑適合其業務特性的投資前、中、後整體流程風險管控。

責任投資資產分類管理表

		上市櫃股權	固定收益	私募股權	衍生性商品	設施資產
ESG 納入原則	各子公司皆訂定責任投資政策，投資決策流程納入 ESG (環境、社會及公司治理) 永續經營評估因素，並履行盡職治理行動。此外，金控暨子公司皆已由董事會通過並訂定「永續金融承諾」。確實將 ESG 議題納入各項業務承作、評估及管理的重要考量因素。這些考量因素包括：					
	ESG 面向	涵蓋議題				
	環境因子	以避免承作高汙染、高碳排產業之標的為原則，並關注標的之能源資源耗用與溫室氣體排放等環境議題。	√	√	√	√
	社會因子	以避免承作具爭議性產業之標的、或對社會福祉有負面衝擊的產品及服務為原則，並關注標的的供應鏈管理、勞動人權、勞工關係等社會議題。				
公司治理因子	以避免承作有具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者為原則，並關注公司治理績效、聲譽、法遵情形等公司治理議題。					
利益衝突管理	設置資訊控管、防火牆設計、權責分工、監督控管及合理薪酬制度等機制，防止利益衝突情事	√	√	√	√	√
特定產業政策	煤炭採集、煤炭發電、火力發電等產業於最近一年內受到環保主管機關之環境污染裁罰者，應提出改善情形或計畫	√		√		
負面排除政策	1. 有具體事證證明涉及色情、毒品、洗錢、資助恐怖活動、奴役勞工、僱用童工或違反人權之產業 2. 具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者	√	√	√		√
議合政策	1. ESG 評比中績效較佳的標的公司 / 項目，納入「鼓勵清單」，可在同樣的財務評估結果下優先考慮進行投資 2. 積極與被投資公司進行 ESG 主題對話，通過與被投資公司的溝通，引導其降低對環境和社會的負面影響，並發掘永續發展的機會。當被投資公司或投資標的在特定議題有違反法規、損及本公司 ESG 政策、或本公司長期價值之虞，應積極了解事件原委及處理情況。	√		√		
投票政策	對有礙被投資公司永續發展及違反公司治理之議案，以及對環境或社會具負面影響之議案，則不予支持。	√		√		

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.1.2 責任投資管理流程

### 將 ESG 議題納入投資分析及決策流程

開發金控投資案之開發選案、評估、投資決策及投資管理等階段，皆應考量 ESG 等永續經營因素，並履行盡職治理行動，以提升投資價值並促進本集團及被投資事業之健全發展。

### ESG 評估流程

在進行投資案源開發時，應對潛在投資標的進行 ESG 篩選，針對涉及環境污染、社會爭議及公司治理不良等之投資標的，應進行 ESG 盡職調查。若發現潛在投資標的如有涉及色情、毒品、洗錢、資助恐怖活動、奴役勞工、僱用童工、違反人權之產業者不予投資。因此，在永續投資政策下，不論是在主動投資或者被動投資資產皆有好的 ESG 評等品質。

### ESG 盡職行動

在投資後續管理方面，持續關注被投資事業之相關資訊與風險，並將 ESG 因素納入考量。此外，透過與被投資公司之經營階層互動與拜訪、參與股東會以及投票等議合方式，以強化與被投資公司的溝通，藉由表達對 ESG 議題之關切，影響被投資公司，促進其良性發展並善盡社會責任及創造未來價值。

開發金控深信 ESG 之概念投資與長期收益之間具有良性與正向關係，亦能發揮對市場及被投資公司之重大影響力，進而建構環境、社會、公司治理三贏且具高獲利潛力的投資組合。

此外，開發金控集團旗下凱基人壽、開發資本、凱基銀行、凱基證券、凱基投信已與臺灣證交所簽署「機構投資人盡職治理守則」(Stewardship Principles)，定期將盡職治理報告發布於其官網，除揭露盡職治理政策、利益衝突政策外，並遵循投票政策原則上對於有礙標的永續發展、具公司治理疑慮、或對 ESG 原則具負面影響之議案，則不予支持。盡職治理之執行情形揭露包括股東會投票情形、與被投資公司互動、議合情形、重大利益衝突事件情形與內部投入資源落實盡職治理之情形等，期望透過機構投資人力量影響投資對象，並透過出席股東會、行使投票權、適當與投資對象之董事或經理人等經營階層對話互動等議合方式，參與投資標的企業之公司治理，以發揮機構投資人盡職治理之功能。金控暨子公司皆已由董事會通過並訂定「永續金融承諾」，並遵循其議合和投票機制。

### 議合機制：

我們優先針對本公司關注之 ESG 議題與被投資公司進行溝通，並對其 ESG 表現進行盡職調查及檢核。開發金控暨子公司關注之 ESG 議題的議合準則包括但不限於下列 ESG 議題。當被投資公司在特定議題上，有重大違反公司治理原則、損及股東／客戶／受益人長期價值或 ESG 原則之虞時，我們會向被投資公司經營階層詢問處理情形並持續追蹤，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求。為提升議合效果，維護利害關係人之最佳利益，當議合主題具有高度特殊性、符合主管機關的永續發展重點方向、與其他投資人共同議合能提高議合成功機率時，不排除採取共同議合方式表達訴求。

- 環境 (E)：重視氣候變遷議題，鼓勵客戶訂定減碳目標、關注生物多樣性及自然生態的議題、注重資源管理，避免環境汙染
- 社會 (S)：重視人權平等，推動性騷擾防治、鼓勵公益慈善活動
- 治理 (G)：重視誠信經營，落實永續治理、支持參與 ESG 相關倡議



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

議合案例					
議合的主題 / 目的	議合的原因 / 目的	議合時間	議合方式	對議合公司 ESG 現況之說明及建議	議合成果或後續行動
促進永續相關成果	本公司輔導 DD 公司之過程，瞭解該公司過去曾有違反環保法規及勞資爭議情事，期望透過議合過程，敦促其改善。	2023 年 1-8 月	單獨議合	<p>DD 公司為金屬組件製造業，生產過程有違反廢棄物清理法及水污染防治法之情事；同時生產環境有員工發生職災之情形，應加強注意防範及改善。</p> <p>DD 公司經檢討申報事業廢棄物流向之規定，及設置廢(污)水處理專責人員後，已經有效改善違反環保法規之情形；同時也加強內部職業安全衛生法宣導與教育訓練，安排勞動部職業安全衛生專案輔導，並通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證，持續建置相關防護措施並增加自動化設備投資，以減少工安風險。</p>	<p>本次議合對該公司之影響</p> <p>DD 公司所屬產業特性，容易發生環境汙染及發生員工職災之情形，經 DD 公司管理階層持續重視及推動改善措施，近年已能符合環保相關法規要求，同時降低生產環境造成職災之機會，給予員工良好之工作環境，善盡企業社會責任。</p> <p>本次議合對本公司未來投資決策之影響</p> <p>本公司持續與 DD 公司經營階層保持良好互動，該公司在新產品開發持續有良好績效外，對於環境法規遵循及員工工作環境安全等，亦持續加強管理及改善，充分展現其對 ESG 議題之重視，本公司也會持續關注其業務發展上若有籌資等金融財務之規劃及需求時，將會積極提供專業上之協助。</p>
管理 ESG 風險及機會	本公司經由與 BB 公司的互動與溝通過程，發現 BB 公司所屬子公司 CC 公司工廠場址有地下水質超過污染管制標準之情形，為地下水污染整治列管場址，因此透過與其經營階層議合及討論，敦促其進行改善。	2023 年 1-8 月	單獨議合	<p>BB 公司為專業光學元件公司，所屬子公司 CC 公司所在地之政府機關公告其場址為地下水污染控制場址，雖 CC 公司非汙染行為人，但為善盡企業社會責任，乃配合環保單位承擔污染土地關係人應遵行事項，積極投入辦理相關污染控制作業。</p> <p>經 CC 公司委託污染整治工程公司進行改善作業，防止污染範圍持續擴散及惡化，以期最終達到污染改善及解除控制場址列管之目的，整體配合投入整治計畫及經費支出，均取得母公司 BB 公司之全力支持，持續進行地下水質監測與改善。</p>	<p>本次議合對該公司之影響</p> <p>經與 BB 公司議合，經營團隊全力配合當地政府機關進行地下水污染控制改善，投入資源執行並善盡企業社會責任，有效改善當地環境。</p> <p>本次議合對本公司未來投資決策之影響</p> <p>持續關注 BB 公司在 ESG 政策執行成效，在其業務發展上有籌資規劃需求時，本公司將提供專業規劃，協助該公司於資本市場募集資金。</p>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 投票機制：

我們積極出席被投資公司股東會，並針對議案表達意見。透過電話會議、面對面互動、參與法人說明會或派員參與股東常會或重大之股東臨時會等方式與被投資公司經營階層溝通。我們積極行使投票權，於出席被投資公司股東會前，應審慎評估被投資公司股東會議案；為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於其經營階層所提出之議案原則表示支持。對於有礙標的永續發展、或涉及重大 ESG 相關議題時，如：違反公司治理議案 ( 如財報不實、董監酬勞不當等 )、對環境 ( 如汙染環境 ) 或社會 ( 違反人權、剝奪勞工權益等 ) 具負面影響之議案，則不予支持。本公司於出席被投資公司股東會前，將審慎評估各該股東會議案，且於行使表決權前完成評估分析書面說明，出席被投資公司股東會投票紀錄應妥善留存紀錄，並於行使表決權後將書面紀錄或投票統計，揭露於股東會投票紀錄或機構投資人盡職治理報告，並提報董事會。

開發金控集團參加股東會投票議案統計表

ESG	議案類別	總議案數		贊成		反對		棄權		
		議案數	%	議案數	%	議案數	%	議案數	%	
治理 (G)	營運及財務表現	營業報告書與財務報告相關	1,359	95.03%	1,359	94.30%	-	0.13%	-	0.60%
		盈餘分派或虧損撥補	1,291		1,291		-		-	
		章程或作業程序修訂	1,242		1,240		1		1	
	公司治理及董事組織	董監事選舉	624		588		2		34	
		董監事解任	1		1		-		-	
		解除董事競業禁止	842		841		-		1	
		董事報酬	1		1		-		-	
	經營策略及資本結構	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	12		12		-		-	
		增資	253		250		3		-	
		資本公積發放現金案	1		1		-		-	
		私募有價證券	77		75		2		-	
		減資 / 現金減資	24		24		-		-	
		長期資金募資案	4		4		-		-	
社會 (S)	勞工權益	子公司釋股案	1	1	-	-				
		發行限制員工權利新股或發行員工認股權憑證	85	84	1	-				
環境 (E)	氣候變遷	庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	10	10	-	-				
		汙染環境	-	-	-	-				
其他		205	97	3	105	1.74%				
	議案數小計	6,032	5,879	20	133	2.34%				

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 投資後管理：

投資後我們也將檢視及衡量投資成果，並應持續關注、分析與評估標的之相關資訊。如投資期間遇投資標的涉及前列 ESG 排除標準，應立即檢視並評估該投資標的是否有相關改善情形或計畫，並於評估報告中說明是否改變本公司投資策略或限縮額度。

### 機構投資人盡職治理守則之遵循情形

公司	機構投資人盡職治理守則之遵循情形
凱基人壽	<p>凱基人壽定期發布「凱基人壽被投資公司股東會投票結果揭露報告」，凱基人壽截至 2023 年持有之國外基金公司 100% 為已簽署 PRI 之會員。2023 年參與國內上市櫃 / 未上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%。</p> <p>凱基人壽盡職治理守則及遵循情形揭露： <a href="https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/dedicated">https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/dedicated</a></p>
中華開發資本	<p>2023 年親自出席被投資公司股東會 (含電子投票出席) 計 136 家次、委託出席 0 家次、因故未出席計 1 家次，股東會親自出席率及投票率達 99% 以上 (其中 2023 年上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%)。</p> <p>中華開發資本盡職治理守則及遵循情形揭露： <a href="https://www.cdibcapitalgroup.com/zh-tw/-/media/files/cdib/esg/2023-cdib-stewardship-principle-compliance.pdf">https://www.cdibcapitalgroup.com/zh-tw/-/media/files/cdib/esg/2023-cdib-stewardship-principle-compliance.pdf</a></p>
凱基銀行	<p>2023 年度本行投資於我國公司有價證券 (包含但不限於上市、上櫃、興櫃或公開發行公司)，持有已發行股數 5%(含) 以上；及持有期間超過一年且金額達新台幣三億元透過其他綜合損益按公允價值衡量 (FVOCI) 之股票投資共計 27 家，包含有上市櫃 26 家，被投資公司參與率達 100%。</p> <p>凱基銀行盡職治理守則及遵循情形揭露： <a href="https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/about-us/corporate-governance">https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/about-us/corporate-governance</a></p>
凱基證券	<p>2023 年議合次數達 6,914，議合家數 230。參與投資標的或上市櫃公司、興櫃公司等之股東會、法人說明會 (含以線上方式辦理者) 之家數為 1,017 家、559 家，參與被投資公司股東會比率達 100%，採實地拜訪或電話訪問之家次為 5,338 次。</p> <p>凱基證券為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於其經營階層所提出之議案原則表示支持，但並非絕對支持經營階層所提出之議案，倘有礙被投資公司永續發展、或對 ESG 原則具負面影響之議案，原則不予支持。</p> <p>凱基證券盡職治理守則及遵循情形揭露： <a href="https://www.kgi.com.tw/zh-tw/stewardship">https://www.kgi.com.tw/zh-tw/stewardship</a></p>
凱基投信	<p>2023 年總計出席 100 家股東會，上市櫃被投資公司股東會之參與率為 100%，總計表決 643 項議案 (含董監事選舉案數)，承認 / 贊成議案數為 641 案，反對議案數為 2 案，該反對案為一家被投資公司之長期資金募集案 (共 2 議案數)，經凱基投信研究團隊評估後，針對該公司該議案不予支持，投下反對票。另 2023 年主動拜訪被投資公司次數總計 435 次，積極與被投資公司進行互動與議合。</p> <p>凱基投信盡職治理守則及遵循情形揭露： <a href="https://www.kgifund.com.tw/Home/Stewardship">https://www.kgifund.com.tw/Home/Stewardship</a></p>

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略**
- 02 擘劃永續治理**
- 03 智慧永續金融**

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

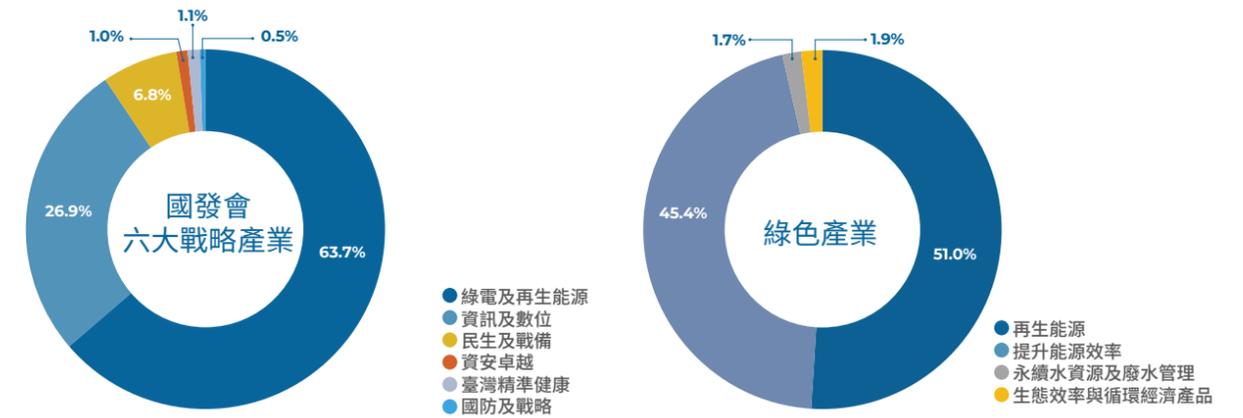
- 04 菁英永續人才**
- 05 低碳永續環境**
- 06 共創永續社會**
- 07 附錄**

### 3.1.3 責任投資成果

#### 自有資產投資

#### 綠色投資

全球受氣候變遷影響日益加劇，國人日趨關注商業活動對環境及資源的影響，以及企業如何帶動全球邁向低碳經濟。低碳經濟不僅成為長期經濟成長極大化的關鍵，「綠色投資」也成為投資人關心的題材之一。開發金控主要由二大子公司中華開發資本及凱基人壽的自有資產於綠色產業進行投資，積極響應政府政策，自有資產投資在國發會六大戰略產業的總金額達新台幣 1,438 億元，其中超過 6 成投資於綠電及再生能源領域。



#### 其他 ESG 投資

除了綠色投資之外，中華開發資本亦佈局 ESG 相關題材之產業，以下分別依投資主題逐一說明：

<p><b>生技醫療與長照投資</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被投資公司 Leakna Inc (來凱醫藥) 是一家創新藥研發企業，於港股掛牌上市。在抗腫瘤、減重、肝纖維化領域潛心研發，開發了數款針對卵巢癌、乳腺癌、減脂增肌以及 NASH 等病症的創新藥，透過不斷創新研發解決人口老化及全民健康中未被滿足的臨床需求。</li> <li>被投資公司佳醫公司則專注於長照事業服務，強化老人安養及重症患者照護。</li> <li>被投資公司視微影像是眼科領域高端醫療器械公司，公司致力透過不斷創新研發，為全球醫患提供更先進的眼科產品和技術解決方案。</li> <li>被投資公司安頌科技為醫用陶瓷材料及人工關節企業，安全性更高且產品使用壽命更長，關節健康影響並改善中老年人的生活品質。</li> </ul>
<p><b>智能製造投資</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被投資公司帝聞企業公司除生產電源供應器外，也投入生產 LED 節能路燈及智慧電錶等產品，導入自動化設備，並持續研發創新。</li> <li>被投資公司美東匯成是一家醫療器械智能製造 CDMO 企業，全方位系統整合能力橫跨多個應用領域，產品及客戶覆蓋微創外科、實驗室自動化設備耗材、智能製氧機等，實現從研發端到應用端的全產業鏈降本增效。</li> </ul>
<p><b>綠色化學投資</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被投資公司福盈科為一具有技術門檻的老牌傳統化學企業，製造與銷售應用於紡織、染整、皮革、數位等多項工業用途的特用化學品，近年來致力於發展無毒永續符合 EHS 規範的環保產品，為一綠色永續先行者。</li> <li>被投資公司維達康以生物發酵合成為主要生產方式的為合成生物企業，通過構建微生物細胞工廠生產高價值天然產物，從而突破傳統植物提取獲取自然資源、破壞生態環境的桎梏，綠色環保、生態友好，是新一代的綠色生物製造技術。</li> </ul>
<p><b>社會投資</b></p>	<p>被投資公司 Weave Group 於香港、新加坡地區專營共享公寓出租及物業管理，提供酒店式套房予未能購屋之年輕人士，得以合理價格共享公共空間，享有一個有品質的居住環境。</p>
<p><b>再生能源投資</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>被投資公司揚堡實業具備廢棄物處理專長，考量台灣廢棄物處理量能不足且面臨能源匱乏困境，因而規劃廢棄物再生能源發電專案，建置 MT 廠 (Mechanical Treatment) 與 SRF 電廠 (Solid Recovered Fuel)，提供完整的事業廢物處理與再生能源供應服務。</li> <li>被投資公司群翊能源專注在燃料電池相關零組件及測試設備開發，並投入電解製氫設備開發，氫能因具無碳排之特性，有助於全球達成「淨零碳排」的終極目標，可提供業者氫能解決方案。</li> <li>被投資公司彰品風力發電是再生能源綜合服務商森威能源 (股) 公司為開發建置陸域風力發電廠所設立之專案 SPV 公司，規劃於彰化縣開發興建 13 座風力發電機組，總裝置容量約 52.2MW 之陸域風電案場，預計 2025 年中完工開始供應綠電。</li> <li>被投資公司乾坤能源是太陽能電廠開發興建廠商 - 誠逸科技規劃於雲林縣建置總裝置容量約 150MW 之地面型漁電共生太陽能電廠，並透過 100% 轉投資之乾坤能源、元渠能源與未來綠能 3 個專案公司來持有，計畫總投資金額約新台幣 105.6 億元，預計 2024 年陸續取得籌設許可及施工許可，目標 2025 年底起陸續商轉。</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 資產管理業務

目前管理之私募股權基金包括文創基金、生醫基金、創新基金、優勢基金、群創開發基金、麥金開發基金、大陸地區之華創(福建)基金、昆山華創毅達基金及昆山華創毅達生醫基金及昆山台商發展基金，以及美元計價之 Asia Partners Fund、Global Opportunities Fund 及阿里巴巴臺灣創業者基金等基金。截至 2023 年底總基金資產管理規模之公平價值 (Assets under Management; AUM) 約為新台幣 403 億元，其中社會相關主題之文創基金、創新及生醫基金合計之 AUM 約為新台幣 102 億元；環保及智能之環境主題之優勢基金的 AUM 約為新台幣 45 億元，總計約新台幣 147 億元，占整體 AUM 比例約為 37%。

2023 年 3 月中華開發資本與鴻海科技集團簽署合作備忘錄，規劃共同成立開鴻能源股份有限公司，由中華開發資本負責投資與管理，希望打造台灣首創跨界的綠能投資平台，引領資金投入永續發展的綠能與綠電產業，支持產業邁向淨零碳排。

### 環境主題之產品

1. 支持智能科技或環保創新產業：優勢基金

中華開發資本募集之優勢基金，發掘具備智能科技或環保創新為成長元素之核心競爭力之企業。其中投資電動機汽車產業之公司，亦發揮節能減碳效能，減少空氣污染，達到維護社會大眾健康之目的。

### 社會主題之產品

1. 因應人口老化問題：生醫基金

有鑑於全球人口老化、慢性病增加及民眾對健康品質要求增加，中華開發資本除在臺灣募集生醫基金及生醫貳基金共兩檔基金外，另整合兩岸生醫產業資源，在大陸募集人民幣計價之生醫基金，投資策略聚焦生物藥、精準醫療、中高階醫療器材與數位醫療等大健康產業，及協助海內外醫藥、醫療器材公司與醫療服務等業者提供品質佳且價格合理的產品與服務。生醫基金於獲取投資收益之同時，亦促進社會福祉，創造雙贏。其中被投資公司漢達生技公司開發出治療多發性硬化症之口服速崩新劑型新藥，可幫助吞嚥困難的病患有效改善用藥便利性、提升療效。

凱基投信鑑於全球人口老化趨勢持續加劇及慢性疾病人口增加，為因應高齡化社會趨勢，凱基投信發行聚焦於醫院、醫療器材、耗材及長照相關產業產品—凱基醫院及長照產業基金，希望活絡相關產業蓬勃發展，提升老年生活及醫療照護品質。截至 2023 年底，凱基醫院及長照產業基金規模為 383 百萬元。

2. 支持文創產業發展：文創價值基金

為扶植臺灣文創產業軟實力，中華開發資本募集文創價值基金，投資策略聚焦於數位內容、時尚品牌、影視產業、飲食文化及創意觀光業等五大領域，其中 2023 年影視類共投資新台幣 1.01 億元。透過海內外產業鏈的關係網絡，提供投資戶多元的附加價值，協助將臺灣文創元素價值資本化、商業化及規模化，期許為社會注入文化創意所帶來的正面發展力量，創造美好生活及友善環境的優質服務與產品。

3. 支持創新產業發展：創新加速基金

開發金控子公司中華開發資本 2017 年成立「中華開發創新加速基金」，聚焦於投資網路雲端、物聯網、移動互聯網和次世代電商四大領域，投資早期新創企業，規模台幣 12.9 億，並進一步成立中華開發創新加速器，提供創業導師、企業資源媒合、社群及媒體資源、舉辦各類創業課程，協助臺灣新創公司獲得成長所需資源，並於 2023 年成立東京加速器，致力協助臺灣企業走向國際市場。

單位：新台幣億元

ESG 主題基金		AUM
社會主題相關	文創基金	5
	創新基金	15
	生醫基金	82
	小計	102
環保及智能之環境主題	優勢基金	45
	合計	147

### 投資成果與績效

2020	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投資戶專屬導師輔導專案 - 舉辦新創一日董事會：15 場；投資戶創業來聊 - 創業下午茶：2 場。</li> <li>2. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：84 場。</li> <li>3. 2020 年加強以 Corporate Day 媒合會形式，協助新創與具新創資源之企業媒合，2020 共舉辦 10 場。</li> </ol>
2021	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投資戶專屬導師輔導專案 - 舉辦新創一日董事會：18 場。</li> <li>2. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座 (含線上及線下)：共 122 場，累積參與共 2,149 人次。</li> <li>3. 2021 年加強以 Corporate Day 媒合會形式，協助新創與具新創資源之企業媒合，2021 共舉辦 23 場。</li> <li>4. 為擴大海內外社會影響力，與「時代基金會」合作 Garage+ 育成計畫，推動台灣物聯網、移動互聯網、網路雲端、次世代電商產業發展。與 Garage+ 合作期間舉辦媒合會，安排 12 場與台灣新創、及 6 場與國際新創之投資洽談會議；另舉辦 3 場 CEO 圓桌會議，與想前往日本拓展市場之新創公司進行交流。講座專題如：進入資本市場的策略、如何與大企業合作及如何與日本消費者打交道。</li> </ol>
2022	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投資戶專屬導師輔導專案 - 舉辦新創一日董事會：12 場；投資戶創業來聊 - 創業下午茶：1 場</li> <li>2. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座 (含線上及線下)：共 101 場，累積參與共 2,076 人次。</li> <li>3. 為擴大海內外社會影響力，2022 與「時代基金會」合作 Garage+ 育成計畫，推動台灣物聯網、移動互聯網、網路雲端、次世代電商產業發展。與 Garage+ 合作期間舉辦媒合會，安排 26 場與台灣新創、及 6 場與國際新創之投資洽談會議；另舉辦 3 場 CEO 圓桌會議，與想前往日本拓展市場之新創公司進行交流。講座專題如：2022 漫談日本投資新創：VC&amp;CVC、抓緊媒體！落地日本事半功倍、新創大健檢！你適合進入日本市場嗎？</li> </ol>
2023	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投資戶專屬導師輔導專案 - 舉辦新創一日董事會：12 場；投資戶創業來聊 - 創業下午茶：1 場</li> <li>2. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座 (含線上及線下)：共 114 場，累積參與共 1,948 人次。</li> <li>3. 為擴大海內外社會影響力，2023 與「時代基金會」合作 Garage+ 育成計畫，推動台灣物聯網、移動互聯網、網路雲端、次世代電商產業發展。與 Garage+ 合作期間舉辦媒合會，安排 21 場與台灣新創、5 場與國際新創之投資洽談會議；另舉辦 3 場 CEO 圓桌會議，與 3 家日本單位 Cool Japan Fund、Work Capital 及 JETRO，從落地前的創業生態趨勢剖析，到落地後的相關資源協助，真實案例分享，一站式打包完整資訊。</li> </ol>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## ESG/ 永續主題之產品

### ESG 債券 ETF 及永續債券基金

2020 年中，隨著新冠肺炎疫苗有突破性進展，市場信心回升，加速挹注資金於永續主題固定收益基金的資金，凸顯市場愈來愈重視在建立資產組合時，可納入 ESG 永續投資策略，有助篩選出財務體質較佳、資訊較透明、公司治理較完善的高收益債發行公司，幫助投資人累積收益之際，兼顧債券投資品質，強化資產組合的穩健度。

截至 2023 年底，凱基投信共有 1 檔 ESG 債券 ETF 及 2 檔主動型永續債券基金通過主管機關 ESG 審查，為投信同業 ESG 基金發行數量領先群。其中凱基投信 2021 年 5 月發行台灣首檔採用 Bloomberg MSCI ESG 債券指數之 ETF- 凱基 15 年期以上美元 BBB 級 ESG 永續公司債券 ETF 基金；截至 2023 年底，該基金規模為新台幣 897 百萬元。

另外 2 檔主動型永續債券基金的發行時間及規模如下：

2020 年 8 月凱基投信發行首檔納入 ESG 永續投資之非投資等級債券基金，藉由投資重視 ESG 的全球高收益債發行企業，以「永續投資」及「價值投資」為投資核心，建構黃金比例與價值優先的投資組合，推動 ESG 永續投資、追求基金總報酬。截至 2023 年底，該基金規模為新台幣 1,205 百萬元。

2021 年 9 月募集成立新興市場 ESG 永續主題債券基金，該基金聚焦投資於 ESG 永續主題投資概念之債券，藉由投資於對環境與社會永續有正面影響力之企業，以兼顧總投資報酬率與環境與社會永續發展之目標。截至 2023 年底，該基金規模為新台幣 1,930 百萬元。

### 引導法人組織支持 ESG 議題：綠色存款

「綠色存款」為凱基銀行依據國際金融業慣例，率國內銀行之先，經第三方公正會計師 - 安永聯合會計師事務所之審查及確信，將專案存款將全數運用於：再生能源及能源科技發展、能源使用效率提昇及節約、污染防治與控制、水資源節約潔淨或回收循環再利用等綠色融資。綠色融資係參考「國際資本市場協會」( 簡稱 ICMA) 所公布的綠色債券原則 (Green Bond Principles, GBP 2021)，並遵循我國金融聯合徵信中心「綠色授信」註記之規範。存款向來是企業最簡易使用的現金管理工具，「綠色存款」提供法人組織一條經由運用銀行的金融專業，實踐 ESG 承諾的途徑。

凱基銀行持續扮演綠色金融推手，導入創新思維，除持續對企業客戶推廣綠色存款商品服務外，2023 年邀請社會各團體及機構，包括宗教團體、大專院校參與綠色存款，引導資金擴大綠色金融的影響力，運用於再生能源、能源科技發展及污染防治與控制等相關專案上，並經由安永會計師事務所出具確信報告 - 「綠色存款資金運用情形確信報告」，公開至凱基銀行官網上，不僅確保資金皆具備實質綠色效益，同時讓參與的客戶清楚知悉存款的運用範疇及管理方式。此金融服務也獲得 2023 台灣永續行動獎銅獎肯定。

### 財務顧問服務

凱基證券為實踐聯合國「永續發展目標」，落實責任投資原則及永續發展目標，促進環境、社會、公司治理之平衡，發展與氣候風險相關之減緩及調適措施，遵循臺灣證券交易所「機構投資人盡職治理守則」，業經董事會通過制定「責任投資政策」，作為推動與執行責任投資之指導方針。凱基證券從事自營股票及債券等有價證券投資，於評估投資標的、投資決策及投資管理等階段，皆應考量 ESG 等永續經營因素，並履行盡職治理行動，以提升投資價值，持續以證券承銷商之專業輔導，協助企業發行綠色債券、協助綠色企業籌資及對發展綠色產業之企業提供相關服務。

### 綠色債券

依證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」規定，永續發展債券範圍係經櫃買中心認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券。凱基證券於 2023 年合計辦理 21 檔永續發展債券：含 9 檔綠色債券、7 檔社會責任債券、3 檔可持續發展債券、2 檔可持續發展連結債券，合計承銷金額為新台幣 211 億元，相較 2022 年 82.8 億元，成長率達 155%。凱基人壽響應政府綠色金融行動方案 3.0 促進綠色金融商品發展之政策，投資綠色債券約新台幣 195 億元及永續債券約新台幣 102 億元，以行動落實 ESG 投資精神。凱基銀行投資 3 檔永續發展債券 ( 含 1 檔綠色債券、1 檔社會責任債券、1 檔可持續發展連結債券 ) 合計共新台幣 10.5 億元。

### 綠色籌資

凱基證券 2023 年在資本市場主辦之股權籌資案件，其中環保綠能案件共計 16 件，約占 2023 年度主辦案件數的 48%；環保綠能之籌資金額新台幣 360 億元，約占 2023 年度主辦籌資金額的 74%。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.2 永續保險

### 企業營運指標 - 有效保單數量

開發金控旗下目前尚無產物保險業務；子公司凱基人壽的人壽保險有效保單數量為 25,487,369 件。

#### 3.2.1 永續保險風險管理

凱基人壽長期重視企業永續發展，致力回應全球永續趨勢，追求利害關係人永續價值，前瞻性響應聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，將公司策略規劃及管理納入考量環境、社會及公司治理 (ESG) 等議題，以強化掌握永續機會及風險，落實於商品設計、銷售核保、投資管理、售後服務等各面向，作為公司決策的依據，以成為「最受推薦和信賴的壽險公司」。

因應主管機關政策及法規要求，凱基人壽將環境風險納入公司層面風險管理當中，落實相關之措施如下說明：

1. 將氣候變遷風險納入本公司「風險管理政策」，並制定氣候相關風險管理準則，建立並定期追蹤氣候風險胃納指標。
2. 分析氣候實體風險及轉型風險，分別定義高氣候風險區域及高碳排產業，並參考國際標準設定氣候情境，透過情境分析，評估投資、營運和供應商等面向在不同氣候情境下可能受到氣候相關之衝擊，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低。

註：SASB 之 FN-IN-450a.3 指標項目：請參閱 2023 凱基人壽永續報告書第二章公司治理 主要風險辨識及回應

證券借貸抵押資產的總公允價值		單位：新台幣千元
項目	2023.12.31	
證券借貸抵押資產 (securities lending collateral assets) 的總公允價值	0	

#### 3.2.2 永續保險商品

凱基人壽以客戶為中心，從滿足客戶的保障、增值、享退、傳承等不同人生階段需求出發，協助客戶進行完整保障規劃，商品涵蓋壽險、退休、意外、醫療、長照、理財與保障等類型。同時，以嚴謹的資產負債管理及風險控管開發長年期、保障型商品，致力於提高國人的保障。因應平均壽命延長、高齡及少子化普遍的社會現象，為客戶提前布署，規劃具競爭力的退休型商品，除了準備老後所需的退休經費外，同步強化醫療商品線，提供國人能依自身需求提早為退休人生預做準備。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 普惠金融的執行成效

### 健康管理外溢保單

據內政部統計，西元 2022 年國人平均壽命已達 79.84 歲，衛生福利部也公告零歲健康餘命約 73.3 歲。為了有效防止晚年提早進入失能、臥病、被慢性病纏身的年數，凱基人壽建議保戶及早自我健康管理，如培養與維持良好生活習慣、運動習慣等，或善用具外溢效果的健康管理保險單，不僅享有保險保障外，如符合約定條件，還能賺取額外回饋機制。透過自我健康管理與保險保障的結合，不僅協助保戶節省荷包、享有保險保障，亦可維持強健的體魄，使保險商品昇華，不再只有理賠的功能，更能提高健康預防效果，達成保戶遠離疾病的風險，間接降低保險業者理賠率、減少社會醫療資源支出的三贏局面。

### 微型保險

凱基人壽 2023 年持續與高雄市、台南市、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等六大地方縣市政府以及第三方社福團體三方共同合作，微型保險保費收入 2,137 萬元，為業界第 2 名且較前一年成長 19%，近 10 萬名民眾受惠，涵蓋「低收、中低收身分」、「輕度、中度身心障礙(含)以下身分」以及「符合老人福利法規定領取中低收入老人歲生活津貼之老人或其家庭成員」，幫助弱勢民眾享有微型保險的基本保障。當突如其來的意外發生時，就能發揮其保障功用給予協助，減少意外對家庭經濟造成衝擊。此外，凱基人壽亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落。

於 2023 年凱基人壽同時榮獲「微型保險競賽業務績優獎」、「微型保險競賽身心障礙關懷獎」及「微型保險推展卓越獎 - 銀質獎」等三大獎項肯定，其中微型保險競賽更已連續九年獲獎，積極展現落實普惠金融與公平待客的精神。

凱基人壽發揮保險安定社會的功能，成為弱勢族群的後盾並持續朝向全方位金融友善的目標前進，未來將持續關注弱勢族群，同時擴大微型安全守護網，讓保險發揮安定社會的功能並善盡社會責任。

### 2023 年微型保險

受惠人數	保費收入	件數
97,403	2,137 萬	642 件

### 定期壽險、重大疾病險、小額終老保險

高齡社會下，提早準備退休規劃的重要性已獲得越來越多國人認同，但對於三明治族、小資族來說，卻常常知易行難。凱基人壽於「好好退休準備平台」提供三大類定期壽險、重大疾病險、小額終老險商品，投保步驟簡便，消費者可以 24 小時線上自主投保，並且有多種繳費年期與保額可以選擇。

商品	年期	保險金額	商品特色
定期壽險	5 年、20 年、70 歲滿期	20 萬 ~450 萬	保障期間採平準保費，因疾病或意外身故、完全失能，理賠金作為遺族照顧、失能照戶的經濟填補。
重大疾病險	1 年、20 年	10 萬 ~70 萬	經醫師診斷符合七項重疾(重度)之一者，可理賠一次性給付保險金，填補工作收入中斷或自費醫療缺口。
小額終身壽險	10 年、20 年	10 萬 ~60 萬	限期繳費終身保障，於所有壽險公司投保合計僅限四張保單。保額累計新台幣 60 萬。

### 長照商品

近年因醫療科技進步，國人壽命趨於長壽，依據內政部「111 年簡易生命表」顯示，國人平均壽命為 79.84 歲；衛福部 110 年公告個人平均健康餘命為 73.3 歲，也就意味國人平均不健康餘命約達 7 年，其中「平均不健康餘命」包括失能、臥床、慢性病纏身等，必須重視長照議題，提升對長期照顧保險的意識，透過長照保單提供全方位守護。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 3.2.3 永續保險機制

#### 產品開發設計流程

1. 凱基人壽開發創新且符合民眾需求的商品，並定期檢視各項精算假設，依「保險商品銷售前程序作業準則」每半年至少召開一次保險商品管理小組會議進行各項檢視，確保公司之永續經營及消費者權益。
2. 商品設計落實普惠金融精神及公平待客原則，持續推廣微型保險、小額終身壽險、身障者專屬終身綜合保險、國人退休準備平台保障型保險商品及具外溢效果的健康管理商品等具有 ESG 價值之商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求。



#### 銷售及核保流程

1. 依據保戶風險程度（如年齡、保額、體況）建立不同風險等級所適用之管控措施及進行保戶核保流程，透過系統比對及人工審查進行洗錢及資恐風險評估。
2. 依照「核保處理制度及程序」、「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」辦理風險管理與核保作業，考量公司自身風險承擔能力，納入洗錢及資恐風險、客戶個人資料保護等議題加以評估，謹守公平待客原則。
3. 於核保流程加入洗錢及資恐風險評估作業，依據風險程度建立管控措施，以風險基礎方法辨識各項疑似洗錢表徵或資恐交易表徵，並透過系統輔助監控相關資訊，以利快速辨識可疑交易案件、採取相對應風險管控措施。

#### 理賠流程

1. 保戶更容易取得理賠服務  
持續推出住院預付金、櫃台快速理賠、到府取件等便捷服務，解決保戶理賠申請的痛點。
2. 體現對高齡弱勢保戶的友善關懷  
除了提供放大版理賠申請書，更在給付通知書加註防詐警語提醒等多項服務，以善盡社會責任。
3. 理賠服務流程更透明  
為讓保戶更安心，除了即時發送受理及結案簡訊，保戶亦可下載 APP 自主查詢理賠歷史及案件處理進度，充分掌握理賠服務進度。
4. 提供更高效率理賠服務  
完成理賠審核後，可透過 eACH「即時匯款」，讓保戶可以在 30 秒內收到理賠金，保戶可以更有效運用資金，接受更完善的醫療。

5. 運用金融科技，提升服務效率，並落實企業永續的理想  
運用大數據審核模型，協助理賠人員更聰明地執行理賠審核作業，有效防止逆選擇及保險詐欺的發生，以保護廣大保戶的權益。為持續提升保戶數位化理賠申請服務體驗，保戶可透過「行動理賠」服務，及時完成理賠申請，亦可利用「理賠聯盟鏈服務」與「數位身分驗證」，以一份理賠申請文件同時申請多家理賠，達到「一站式申請，文件共享」，減少紙張使用，實踐永續經營 ESG 精神。

#### 售後服務

1. 以客戶為中心，秉持愛與關懷的初衷，統籌相關部門、自服務規劃、流程優化、硬體設備建制及前端服務執行，致力提供客戶用心、即時、優質的服務，建立良好互動及信賴關係，以提升客戶忠誠度及黏著度。
2. 依循「金融服務業公平待客原則」政策，適時維護更新售後服務管理措施，並透過內部宣導和教育訓練，提升同仁對於消費者保護之認知。

### 3.2.4 永續保險內外議合

#### 永續保險內部意識推廣

為內化凱基人壽員工的企業永續思維，透過實體與線上課程強化 ESG 相關知識及趨勢，包含高階管理層教育訓練及其他與外部顧問合作舉辦相關教育訓練。全體同仁在 2023 年接受 ESG 議題教育訓練總時數達 23,468 小時，內容包括人權政策、公平待客、資訊安全、誠信經營、氣候風險、氣候相關財務揭露等議題。

#### 永續保險外部溝通

凱基人壽透過新聞稿、保戶電子報、企業網站、問卷、社群及每年發布永續報告書與政府單位、保戶、投資對象及相關利害關係人溝通 ESG 議題。

1. 與政府單位合作：加入多項政府公協會推動保險業 ESG 管理，包含中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、國際壽險管理協會、中華民國金融治理與法令遵循學會等。
2. 與主管機關議合：主動響應落實防制洗錢風險評估、促進普惠金融 ( 微型保險、小額終身保險、具外溢效果之健康管理保險商品及實物給付型保險商品等 )、金融服務業公平待客原則等相關措施。
3. 與投資對象議合：考量壽險本業特性，凱基人壽精進責任投資管理機制，持續推動「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」及「高碳排產業議合」等三大氣候行動方案，以響應綠色金融及落實永續投資，鼓勵投資對象朝向低碳轉型發展。
4. 面對金融科技浪潮來襲，凱基人壽深度布局數位與數據基礎建設，投入豐沛資源推動數位躍升，透過「人工智慧」、「敏捷文化」、「數據驅動」及「雲端服務」，打造全方位數位創新策略。
5. 凱基人壽以健全公司治理與誠信經營為永續發展的基石，公平對待金融消費者，並擴大弱勢族群範圍，依弱勢客戶特性及需求，以多元方式改善數位落差。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.3 責任銀行原則

### 3.3.1 責任銀行治理架構

開發金控為確保組織目標與關鍵決策，與聯合國永續發展目標、巴黎協議保持一致性目標，在環境、社會與治理（ESG）上，憑藉由上而下的公司治理機制，建立有效政策、管理體系與控制措施，將永續發展目標納入業務決策流程內，形成負責任的銀行文化管理模式，藉以履行對於 PRB 原則的承諾。因此，我們也透過綠色專案融資、綠色授信及綠色承銷等商品，積極推動綠色金融，希望促進臺灣綠能產業的轉型與永續發展。

為致力追求環境永續、社會參與、公司治理之發展平衡，凱基銀行透過資金與金融服務創造正向永續影響力，將 ESG 相關面向納入風險評估與授信決策流程，特依據開發金控「永續金融承諾」與銀行「授信政策」訂定「永續授信要點」。辦理企業授信審核時，凱基銀行遵循「永續授信要點」，在此要點下訂定永續授信審查原則，確實審酌借款戶是否善盡環境保護、社會責任及企業誠信經營，並將 ESG 相關議題納入授信決策、授信評估項目及貸後管理機制：

1. 授信案件申請時，均依金融聯合徵信中心（下稱聯徵中心）「金融機構授信資料報送作業要點」中綠色授信及永續績效連結授信之定義，逐案於信審報告揭露綠色授信、永續績效連結授信、ESG 評級、企業碳排放量及碳排強度、再生能源專案融資之避免碳排放量等相關資訊，往來對象或集團成員倘觸及高碳排產業、三年內曾涉及高敏感性產業及氣候變遷相關議題、或曾發生對環境保護、企業社會責任及公司治理等負面情事等，除應將檢核結果列示於「永續性風險評估檢核表」外，並應說明是否有改善或轉型計畫。
2. 對於辦理高耗水及高污染產業達美金壹仟萬元以上額度之專案融資案件，徵信報告均需進行各項可行性分析，包括技術、市場、財務及環保等方面之分析，並視個案列入承作條件規範，以加重其營運責任。
3. 貸後管理持續關注授信戶動態，檢視授信戶是否善盡環境保護、社會責任及企業誠信經營，若有相關負面事件，應瞭解授信戶改善或轉型計畫，並持續追蹤評估影響程度及採取適當因應措施。
4. 對於未符合環保規範、涉及勞資爭議糾紛或有公司治理問題，且無具體改善計畫之企業原則上不予承作；原已往來者，則要求企業改善，對於不配合之企業經評估對公司營運及凱基銀行債權有重大影響者，將不予增貸或逐漸收回貸款，以協助及鼓勵企業加強落實環保及善盡企業社會責任。

由於氣候變遷、資源永續、健康及環境安全等議題發酵，「銀行」有責任瞭解產品及服務之永續程度，為客戶、股東、投資者及社會創造透明、公平的永續價值，進而建立「責任金融」模式。「責任銀行原則」提供一致性的框架，針對業務層面融入永續發展之元素，協助我們為永續社會作出積極貢獻，以利於實現聯合國 2030 年永續發展目標（SDGs）及巴黎協議目標。實際上開發金控已經有許多行動能去對應 PRB 的一致性。

### 3.3.2 責任銀行實踐與推動

#### 綠色授信

#### 導入國際投融資碳排計算方法學 鼓勵企業客戶低碳轉型

凱基銀行於 2022 年 2 月簽署加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF)，積極導入國際投融資碳排管理標準，建構氣候變遷風險管理機制，以銀行核心業務協助企業客戶推動低碳轉型。

凱基銀行使用 PCAF 之金融資產碳排計算方法學及資料庫，接軌國際金融業氣候變遷風險管理標準，盤查自身投融資組合碳排，同時承諾在 2025 年揭露投融資組合碳排放量，並鼓勵企業客戶降低營運碳排。期盼藉此逐年降低投融資碳排量，為台灣永續發展盡心力。

#### 支持綠色產業發展 積極參與再生能源融資

凱基銀行運用金融影響力，以授信業務支持包含節能、創能、儲能及智慧系統整合之能源轉型，響應政府推動能源自主及促進新興綠能產業發展，促進綠能科技產業研發，協助太陽光電、風力發電、漁電共生、水資源循環再生等綠能產業升級，為地方創造綠色就業機會。

近年來，凱基銀行不僅參與指標性大型再生能源電廠融資計畫，亦積極投入污染防治、綠色建築等綠色授信相關融資。預期未來每年整體綠色授信金額年複合成長率將達 5%，長期達到 45% 成長目標。

綠色授信餘額	單位：新台幣百萬元			
	2020	2021	2022	2023
綠色授信餘額（銀行局）	16,578	20,579	-	-
綠色授信餘額（聯徵中心）	-	11,512	16,060	17,073

註：2019 - 2021 年「綠色授信餘額」係依據銀行局對新創重點產業統計中所定義之綠能科技產業授信餘額；2021 年底起採聯徵中心綠色授信註記授信餘額。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

鑒於政府 2025 年達成再生能源發電占總裝置容量 20% 之目標，凱基銀行積極投入再生能源發電 (如太陽能發電與離岸風力發電) 年度年相關計畫之融資。截至 2023 年底，本行再生能源類融資金額達新台幣 13,618 百萬元，較 2022 年底之 12,798 百萬元增加逾 6%；指標性專案融資如下：

案件名稱	預計裝置容量	預計每年減碳效益	2023 年授信餘額
禾迅一號	78MW	5.6 萬噸	新台幣 1,866 百萬元
辰亞 / 厚固	181MW	12.5 萬噸	
新月能源	120MW	9.2 萬噸	
貝和電力	45MW	3.1 萬噸	
詠恆新能	83MW	5.1 萬噸	
華暄綠能 / 聯合再生	192MW	12.1 萬噸	
合計	699MW	47.6 萬噸	

註 1：電力排碳係數依據經濟部能源局公佈台灣地區 2023 年度電力排碳係數 (0.494 公斤 CO<sub>2</sub>e/度) 計算。  
註 2：新月能源、貝和能源為 2023 年度審核通過案件未動用餘額，授信餘額金額不包含該項目。

### 多元化綠色授信

除以發展太陽光電、離岸風力、生質能源、地熱能源、海洋能源等符合聯徵中心定義之綠色授信註記專案融資外，尚包含：



#### 節能

發展高效率變頻馬達與優化系統、溫差廢熱發電、生產製程改善、綠建築材料，深化節能技術，提升能源使用效率。



#### 儲能

發展家用 / 企業 / 電網級儲能系統，精進關鍵性材料、控制管理模式等，支援電力傳輸供應系統，提高電力供應可靠度。



#### 系統整合

推動產業跨領域系統整合，導入物聯網、大數據、資通訊的模組技術與發電管理，推展如能源服務業、智慧電網、減碳淨煤的循環經濟。



#### 綠建築

符合地區性、國家或國際性綠能標準或認證。



#### 具生態效益與循環經濟調適之產品、生產技術或製程

研發或導入永續環境之產品，搭配有生態或環保標章認證、節約資源的包裝與運輸。

## 普惠金融

### 普惠金融的實踐者

為促進社會包容性，提供金融弱勢族群更多資源，凱基銀行響應台灣政府普惠金融相關政策，與金管會、壽險公會等單位持續溝通討論普惠金融議題，並設立公平待客委員會，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會審閱，並於永續委員會設立顧客權益小組，由個人金融總處擔任組長，消費金融處、支付金融處、金融科技處等擔任專責單位，攜手運用數位科技，打造普惠金融商品與服務，協助過往不易享有銀行服務的非固定薪資族、小店家業主或年輕族群，能逐步建立信用，順利取得銀行體系價格合理之資金，以開創人生多元可能、穩定家庭幸福。

		2020	2021	2022	2023
「助您一臂」小額循環信貸	戶數	485	318	164	63
	餘額	8,147,084	3,480,511	3,440,304	2,606,655
「計程車司機」速還金	戶數	217	168	83	73
	餘額	6,011,975	4,326,912	2,873,274	3,857,534
「網路賣家」速還金	戶數	-	181	578	128
	餘額	-	5,737,895	48,169,539	18,771,531
「外送員」速還金	戶數	-	496	549	508
	餘額	-	16,314,014	35,510,000	38,513,303

### 「助您一臂」小額循環信貸

凱基銀行為支持年輕人開創自己的事業、發揮長才，2018 年起推出「助你一臂」小額信貸專案，針對擁有技職證照者、弱勢低收入戶、或群眾募資平台計劃提案人，提供貸款優惠專案，協助其穩定事業發展，解決其營運週轉問題。「助您一臂」優惠專案比有擔保的房貸利率還要低，鼓勵年輕人及新創事業者透過合法金融管道取得資金週轉。2020 年推出新冠肺炎抗疫優惠專案，協助受疫情影響之持有技職證照者，取得申辦快速、價格優惠之資金。2023 年申請 168 人，成功申辦 63 人，成功申辦率 38%。

### 「計程車司機」速還金

計程車司機因無法提具固定收入證明，很難取得傳統金融服務，若有資金周轉需求時往往只能求助於地下融資管道。凱基銀行基於實踐普惠金融理念，2017 年 7 月起攜手國內運輸業龍頭台灣大車隊，主動提供計程車司機小額信貸服務，解決駕駛過往因職業特性，收入不穩定且無法提供銀行徵信所需提供之薪資單等相關財力證明，致無法與銀行往來、建立信用記錄等問題。運用台灣大車隊的大數據資料庫，客製『計程車司機信用評分模型』，將司機服務評比、得獎記錄、載客量等數據納入徵信時的評分，司機可因乘客服務評鑑得分良好、載客數高而獲得信用加分。2023 年申請 428 人，成功申辦 73 人，成功申辦率 17%。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 「網路賣家」速還金

凱基銀行與露天拍賣及 PChome Pay 合作，推出「露天拍賣賣家大數據貸款」，運用應用程式介面 API (application programming interface) 技術簡化電商賣家的申辦及審核流程，藉由系統串連露天賣家的基本資料及收款紀錄，縮短賣家申請資料填寫時間，且可線上申辦，申辦後最快一天內可撥款給賣家，讓賣家立即運用資金籌備貨款、擴大營運規模，解決電商賣家無法提供傳統財力證明的困擾，此專榮獲 2021 年數位時代「最佳產品創新銅獎」及工商時報數位金融獎之「數位普惠獎」優質獎等獎項，為凱基致力實踐普惠金融之最佳肯定。2023 年申請 1,004 人，成功申辦 128 人，成功申辦率 13%。

### 「外送員」速還金

2021 年疫情警戒期間大幅提升外送服務需求，吸引不少全職或兼職的人投入外送行列，但往往在需要資金時，因沒有收入證明，難以在銀行取得貸款，為此凱基銀行推出「外送員速還金」專案，以外送報酬截圖取代傳統財力文件，透過線上申請小額貸款，幫助外送夥伴取得優惠貸款。2023 年申請 2,088 人，成功申辦 508 人，成功申辦率 24%。

### 額度型貸款產品「速還金」

近年國內低起薪環境，讓年輕人即使積極向上，仍難免會碰到現金流不足的情況，因此小額信用貸款需求的客戶年齡層主要落在 25-39 歲。凱基銀行「速還金」相較市面上一般信貸服務最大差異在於可隨借隨還、動用時以日計息，而且提前還款無違約金，下個月初領薪水就可以隨時還款，力挺年輕人即時舒緩短期資金需求，利息也相對經濟。2023 年申請 31,565 件，成功申辦 8,315 件，成功申辦率 26%。

產品名稱	2020	2021	2022	2023
額度型貸款 - 速還金	申請 11,413 件 / 啟用 2.35 億	申請 16,461 件 / 啟用 2.86 億	申請 23,799 件 / 啟用 7.85 億	申請 31,565 件 / 啟用 8.53 億

### 重點產業及微型企業貸款

為促進國內經濟穩定發展，凱基銀行致力於扶植新創產業發展，並結合政府資源，持續針對綠能科技、亞洲矽谷、生醫產業、國防產業、智慧機械、新農業及循環經濟等七大方向之新創重點產業提供全方位之金融服務，並透過中小企業信用保證基金協助中小企業進行產業升級、厚植創新能量。針對營收規模較小之微型企業客戶，透過目標客戶篩選機制，輔以評等控管風險及標準化作業流程，提供客戶快速融資服務。

單位：新台幣百萬元

		2020	2021	2022	2023
小型及微型企業融資 (註)	餘額	1,852	1,522	1,772	1,640
	件數	2,072	1,661	806	573

註：「小型及微型企業」之定義為近兩年年營收連續未達新台幣 3 億元以上企業

2021 年行政院核定「核心戰略產業推動方案」接軌「新創重點產業放款方案」，並於 2022 年 4 月起實施，以資訊及數位、國防及戰略、資安卓越、台灣精準健康、民生及戰備、綠電及再生能源等 6 大核心戰略，以期透過更廣泛的產業支持創造社會共融與永續發展，凱基銀行將持續配合政府政策，提供專業金融服務持續擔任產業升級推手。

### 公益信託產品

凱基銀行積極運用專業金融工具做為社會公益團體的強力後盾，截至 2023 年共受託管理 6 支公益信託基金，總管理金額逾新台幣 2,668 萬元，期許運用金融核心職能，擔負企業公民職責，幫助個人或法人落實公益理想，並協助公益事務及帳務管理。

### 線上醫療支付助力遠距醫療普及化

凱基銀行持續以創新的服務模式，將「KGI inside」的核心實力導入至各種支付場景。2023 年將「凱基醫療支付」平台導入「台灣基層診所視訊診療系統 (health-online)」，讓民眾於基層診所線上看完診後，可透過信用卡直接於線上繳納醫療費用，有效解決視訊診療無法線上支付的痛點，打造便利的支付場景為遠距醫療添助力，也幫助偏鄉就醫不便的民眾能夠享有即時與便利的醫療服務。凱基銀行與合作的系統商提供診所相應的免費培訓服務，使診所能夠指導偏鄉或其他有遠距醫療需求的民眾使用線上支付的方式，完善的整體服務得以讓民眾輕鬆使用。現階段凱基銀行已與市場上前三大醫療資訊商串接，觸及診所數達 14,000 家，目前已導入 16 家診所，待 2024 年 7 月 1 日「通訊診察治療辦法」上路後，將逐步導入至全台 14,000 家診所。

### 非營利組織薪轉服務

凱基銀行為善盡金融機構協助社會服務責任，針對學校、基金會推出專屬薪轉、活存、捐款平台等整合性服務方案，除協助非營利組織服務社會大眾，同時增加非營利組織拓展收入機會。

產品名稱	專案內容	2023 服務成效
校園薪轉服務專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供教職人員及員工優於市場薪轉條件，如免費轉帳次數、活存利率等</li> <li>簡化學雜費代收付流程 - 協助校方印製繳費單、超商手續費減免、信用卡支付學雜費平台</li> <li>提供高利活存，最高可達 1.47 倍牌告利率，增加學校收入</li> </ul>	服務 5 所學校、123 家幼兒園
基金會薪轉服務專案	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供員工優於市場薪轉條件，如免費轉帳次數、活存利率等</li> <li>降低基金會手續費支出，提供代收付平台，每筆捐款僅收取定額手續費 (最低 6 元)，優於原本以捐款金額收取 2% 手續費</li> <li>提供高利活存，最高可達 1.47 倍牌告利率，增加基金會收入</li> </ul>	服務 19 間基金會

### 助力文化創意產業

持續配合政府政策促進文化創意產業之發展，建構具有豐富文化及創意內涵之社會環境，凱基銀行結合政府資源透過中小企業信用保證基金協助，針對文化創意產業提供各項融資服務，滿足企業客戶各階段發展所需資金。

產品名稱	2020	2021	2022	2023
文化創意產業放款餘額 (百萬)	8,273	5,444	5,572	5,446
文化創意產業放款 (件數)	149	203	194	189

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.4 客戶體驗

### 3.4.1 數位金融

#### 數位金融策略

開發金控集團為因應後疫情時代，投資環境大幅動態的劇烈變化，除了專業財富管理團隊外，更聚焦數位金融服務工具，讓投資理財可以符合趨勢並貼近生活所需，未來將以” One Website, One APP” 為目標，以 FinTech（金融科技）快速滲透與翻轉消費者的金融生活。

凱基銀行以「KGI inside」策略，運用將金融服務碎片化、模組化、API 化的技術能力，打造 FinTech 業者與銀行創新合作模式，為金融業第一家以開放銀行 (Open Banking) 概念，開放隨插即用的金融服務元件 (Open API)，實現場景金融。

近年運用「KGI inside」於社會住宅租金繳納與愛心捐款速速接服務，首創以信用卡繳租金，便利弱勢族群，並以零成本、快速串接之速速接 API 模組協助中小型社福機構建構捐款管道，協助社會資源相對少的族群有效應用金融工具。

提供開發金控集團客戶更好的金融體驗，建立凱基銀行及凱基證券的數位橋樑。凱基證券提供多樣化的開戶選擇，針對全新顧客主推三合一分戶帳線上開戶，免跑銀行加開交割帳戶，能一次完成台股、複委託、財管帳戶開立，顧客省時又便利。若客戶習慣採用交割戶扣款，可透數位流程導入證券端開戶資料給銀行，顧客可填寫一次資料同時開立台幣數位帳戶與台股證券戶。而凱基證券客戶亦可透過簡易流程完成身分認證，以證券庫存作為申請信用卡之財力證明，大幅縮短線上申請步驟，為集團客戶打造具整體性的金融體驗。更進一步，凱基銀行客戶可透過凱基行動銀行 APP 一鍵查看在證券購買的股票庫存及現值，免再次登錄證券 APP，打造無斷點的金融理財服務。

此外，透過凱基銀行購買的凱基人壽保單總覽及細項，也整併於凱基行動銀行 APP 客戶資產總覽中，提供客戶更全面完整的理財規劃與資訊。

凱基人壽更攜手凱基銀行推出「電子化授權保費扣款服務」，透過凱基網路銀行線上驗證機制完成凱基人壽保險費扣款約定申請，客戶免留存印鑑、免簽章且可即時得知授權結果，提供客戶方便快速的數位金融服務。

凱基證券則為首家證券業者推出 Line 綁定帳號服務，致力 Line 及 Facebook 社群平台的功能發展及產品精準行銷，勾勒出數位券商的樣貌及運作可行性。除了電子及行動下單等功能之持續精進外，AI 智能客服 2023 年共吸引 7.24 萬人提問 11.6 萬則問題，應用多輪情境對話及情緒偵測機制，快速回應客戶對於產品及各項服務之問題。

為提供開發金控集團客戶更好的金融體驗，建立凱基銀行及凱基證券的數位橋樑，首創銀行及證券雙向數位身分認證，串起集團綜效，並於 2021 年底推出三合一開戶 (台股、美股、基金帳戶) 一次線上開立，領先同業券商。凱基銀行網銀客戶透過網銀線上核審，線上開立凱基證券台股證券戶，而凱基證券客戶亦可透過簡易流程，完成身分認證、並以證券庫存作為申請信用卡之財力證明，大幅縮短線上申請步驟，為集團客戶打造具整體性的金融體驗。

#### 開發金集團數位金融成效

##### 凱基人壽

##### 1. 「Smile to Sign」遠距刷臉投保

凱基人壽首創將人臉辨識技術應用於投保流程，結合成創新的遠距投保作業，配合最嚴謹的資訊安全與個資保護措施，率先業界獲得主管機關核准試辦適用至全通路，打造智能化的身分確認機制，突破傳統投保需親自見面的時間空間限制、降低紙張與通勤的資源消耗，領先邁入「刷臉投保」新紀元。上線至今已累計突破 39,000 件，提升 25% 行政效率。

##### 2. World Gym 異業合作 - 健康一起 GO 活動

健康是幸福之本，凱基人壽作為客戶幸福的守護者，推動「致力於您的幸福人生」的企業價值主張，為鼓勵客戶自主健康管理，身體力行享健康，攜手全台第一大健身連鎖品牌「世界健身俱樂部 (World Gym)」，奇美醫療體系，透過線上、線下導客及業務配對活動，以數位平台串聯泛健康產業的跨域合作，鼓勵客戶規律運動、厚植多元健康知識，儲備健康資本，讓保險從事後理賠走向事前的健康促進與預防，為客戶生活中帶來更多元的保險服務體驗。

此外，客戶亦可加入凱基人壽 LINE 官方帳號，填寫保險需求問卷，線上預約諮詢式顧問服務檢視保障，陪伴民眾實現健康樂活人生。凱基人壽將持續推動健康促進，擴大保險保障、健康管理、醫療照護服務的廣度與深度，陪伴客戶走出幸福旅程。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 3. 最有溫度的保險 APP – 「凱壽 i 生活」 APP

凱基人壽秉持「以客戶為中心」的理念，於 2022 年初推出以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向，打造保單服務、健康管理、保戶優惠及訊息提醒等多元體驗，提供客戶「很便利、很 easy」的全方位數位保險服務「凱壽人壽 APP」。

凱壽人壽 APP 以直覺、簡單、明瞭的視覺風格，提供用戶保險及生活管家服務，此為串連保險、健康、醫療照護、生活與科技的平台，從客戶視角出發打造一站式保險的便捷自助服務平台，並落實金融友善服務政策，於平台設有金融友善專區、提供無障礙瀏覽介面及語音驗證服務。凱壽人壽 APP，更通過台北市視障者家長協會 APP 無障礙認證，成為台灣首家獲此專業認證的保險公司，提供視障朋友更友善的服務環境，落實金融友善服務政策。

凱基人壽 APP 截至 2023 年底，使用會員數已逾 20 萬人，累積使用人次更突破 230 萬次，APP 下載平台評分持續領先同業，數位服務深獲保戶及會員肯定。凱基人壽 APP 自上線後提供百餘項功能，包含保單查詢及變更、線上繳費、理賠申請及查詢、保單還借款、健康管理、保戶優惠及預約櫃台服務等。透過跨域合作，讓健康管理、生活資訊融入客戶服務中，客戶如有就醫或健檢需求，也可使用合作醫院的諮詢服務與專屬健檢方案，亦即從保單服務延伸至健康生活服務，擴大客戶服務的廣度與深度，滿足人生旅程中的各項需求。

### 4. AI 智能助理「阿福」

「阿福」為凱基人壽以自然語言處理技術量身打造的壽險智能助理，幫助業務員快速取得各種工作上的資訊，透過系統 API 串接，「阿福」不僅提供業務員客戶服務動態資訊，更能幫助業務員提供溫暖貼心服務的機會，提升客戶品質，降低客戶電話諮詢的次數與等待時間，讓「阿福」成為業務員最信任、最依賴、最貼心的 AI 智能助理。透過 2023 年「阿福」持續迭代優化，全年度共新增及優化超過 300 組知識點，並完成 7 項全新功能開發及上線，締造問題解答覆蓋率較去年度提升 2.3 倍、使用量年提升 3.1 倍、使用人數提升 2.1 倍、NPS 提升 76.8% 的傲人成績。

### 5. 大數據平台

為提供客戶客製化之商品及服務，凱基人壽透過大數據瞭解客戶全方位資訊，進而滿足客戶需求；同時利用大數據分析，找出優質保險業務從業人員，以提供客戶更完善且長久的服務。

凱基人壽彙整公司各系統之數據，作為數據分析發展基礎，找出重要且關鍵之客戶資訊，並建立數據字典、發展數據血緣，同時完備數據監控機制。

### 6. 客戶分析資料市集

凱基人壽為提供客戶更好之服務，建置 360 度之全方位客戶分析資料市集，將客戶留存之基本資料、屬性、行為及與往來記錄定期更新，進行統整及分析後進行貼標，以全面性地掌握客戶瞭解需求，優化客戶旅程。

## 創新數位金融產品與服務

產品 / 服務	合作夥伴	內容說明
數位信貸	提供客戶 24 小時線上申貸服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化及推廣數位申辦，如信貸 RPA 收件及撥款自動化流程</li> <li>2023 使用線上申辦貸款業務達 5 萬筆，年度申貸金額達新台幣 636 億元；放款金額達新台幣 197 億，線上使用比率達 99%</li> </ul>
	Uber Eats Foodpanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出「外送員速還金」專案，以外送報酬取代傳統財力文件，透過線上申請小額貸款，幫助外送夥伴取得優惠貸款。</li> </ul>
生活繳費	愛心捐款平台	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供 80 家愛心慈善團體以較低手續費成本與 KGI inside 各種場景進行合作募款，並推出適用於中小社福機構，零串接成本的速速接 API 模組</li> </ul>
	社會住宅	<ul style="list-style-type: none"> <li>首創推出以信用卡繳納社會住宅租金之便利支付，協助政府及業者便利租金繳納，造福社會弱勢人士</li> </ul>
大數據分析	iCHEF 資廚 PChome Pay 蝦皮購物 台灣大車隊	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供大數據模組分析及風險管控的專業知識，幫助 iCHEF 建置餐廳歇業預測模型，強化對於餐廳經營變數的掌握。並同步串接線上貸款申請，推出「iCHEF 餐廳貸」服務，協助店家以更有效率及便利的方式取得資金。</li> <li>透過 PChome Pay 平台結盟露天拍賣共同推動『賣家發財金』貸款，依據共同發展的信用評等數據模型，提供賣家專屬方案，且優化申請流程讓線上申貸手續更加便利。</li> <li>與 C2C 電商蝦皮購物合作推出「蝦皮輕鬆貸」，運用 API 串聯電商數據，讓系統串接其賣場數據及訂單資料，經判定符合標準後，在賣場上優良經營的賣家可獲得「個人信用」加分，為賣家解決以往必須以傳統財力證明申辦貸款的痛點。</li> <li>合作推出「計程車司機速還金」，納入載客趟數、里程數等數據，為金融業首創且唯一具有實務案例之司機信用評分模型，目前已拓展至個人營業及知名車隊司機都可辦理，使更多人受惠。</li> </ul>
生物辨識登入	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> <li>自 2020 年 FACE ID/ 指紋 / 圖形驗證等生物辨識功能推出後，客戶運用快速登入服務大幅成長。2023 進一步推出生物辨識交易驗證功能，如轉帳、無卡提款等，提供客戶更方便的驗證方式，大幅縮短交易時間。</li> </ul>
無卡提款功能	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年 8 月推出無卡提款功能，強化客戶行動便利性，手機就是提款卡。</li> </ul>
線上繳費服務	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> <li>免列印紙本帳單，行動銀行 APP 直接顯示超商條碼即可於指定超商繳納凱基信用卡費。</li> <li>行動銀行 APP 推出 16 項水、電、瓦斯費、路邊停車費等生活繳費及代扣繳設定功能，線上輸入帳單資訊即可輕鬆完成繳費或代扣繳設定，方便快捷，設置單一專區彙整各項繳費紀錄，方便查詢及記帳。</li> </ul>
行動 / 網路銀行 APP 持續升級	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基銀行導入敏捷式開發及 NPS 客戶回饋機制，依據客戶回饋意見，持續優化客戶數位渠道使用體驗及擴增功能服務。</li> <li>開發金控定期委由國際專業市調機構選樣十大金控旗下銀行進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2022 年及 2023 年年底的調查結果，凱基銀行 NPS 推薦度分數連續 2 年排名第一，其中「數位平台容易操作使用」為客戶願意繼續用凱基銀行為主要往來行的 Top 1 原因。</li> <li>行動銀行持續升級傳達高效率的客戶體驗改善，行動銀行登入人數年成長超過兩成，提升客戶黏著度。</li> </ul>
信用卡數位收單服務	LG 世界健身 iCHEF	<ul style="list-style-type: none"> <li>結盟電信業者共創「數位刷卡機行動化」服務。</li> <li>支持刷插卡、感應卡、與國際 3 大 PAY</li> <li>支持子母帳號使用 / 帳務查詢</li> <li>個人刷卡簽單、商家簽單存根聯與請款聯雲端化，落實無紙化的便利</li> </ul>
交易便利化	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> <li>分行開戶預填及分行交易 ( 台幣存提匯款 ) 預填服務，縮短臨櫃等候時間</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 3.4.2 顧客隱私與權益保護

### 隱私保護

#### 隱私保護規範

本公司及子公司 ( 以下合稱「開發金控」) 為落實顧客隱私保護，均訂定完善的個人資料保護管理規範，確保個人資料之蒐集、處理及利用流程均能符合法令規定，並明訂相關個人資料保護管理之範圍，包含全體從業人員、合作廠商及第三方供應商，秉持審慎嚴謹的態度，保障顧客隱私及個人資料安全。

子公司凱基銀行修訂及發布新版內部規章，以強化本行對外傳輸含個資、機敏性資料之控管程序，並於官網揭示客戶資料保密措施聲明 (<https://www.cdfholding.com/zh-tw/others/confidentiality-statement>)、隱私權保護聲明 (<https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/others/privacy-protection-policy>)、個資告知聲明 (<https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/others/personal-information-protection-notification>)；又凱基證券亦修訂內部規章，以明確分公司如發生疑似個人資料安全事故時，分公司應遵循之通報流程，及確保內部受理及處理紀錄留存之完整性，並於官網揭示客戶資料保密措施聲明 (<https://www.kgi.com.tw/zh-tw/others/confidentiality-statement>)、隱私權保護聲明 (<https://www.kgi.com.tw/zh-tw/others/privacy-policy>)、個資告知聲明 (<https://www.kgi.com.tw/zh-tw/others/cdfh-personal-data-notification-statement>) 及運用個人資料告知書 (<https://www.kgi.com.tw/zh-tw/others/statement-of-use-of-personal-information>)；凱基人壽亦於官網揭示隱私權保護聲明 (<https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/-/media/files/kgil/footer/corp/legalinfo/confidentiality.pdf>)、個人資料管理政策聲明 (<https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/Footer/Corp/LegalInfo/Personalinfo>)、客戶資料保密措施聲明 (<https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/-/media/files/kgil/footer/corp/legalinfo/confidentiality.pdf>)。

另為使各界了解開發金控及第三方供應商如何蒐集、處理、利用及保護個人資料，並提供顧客順暢且有效的溝通管道，開發金控將相關資訊揭示於「個人資料管理政策暨個人資料告知聲明」、「隱私權保護須知」及「客戶資料保密措施聲明」並公告於開發金控企業網站。

個人資料管理政策暨個人資料告知聲明 <https://www.cdfholding.com/zh-tw/others/personal-data>

隱私權保護須知 <https://www.cdfholding.com/zh-tw/others/privacy-policy>

客戶資料保密措施聲明 <https://www.cdfholding.com/zh-tw/others/confidentiality-statement>

供應商永續責任承諾書 <https://www.cdfholding.com/zh-tw/-/media/files/cdf/esg/governance/ch/regulation/ocs-letter-of-undertaking-regarding-sustainability-for-suppliers.pdf>

#### 隱私保護風險管理機制

開發金控重視顧客之隱私權及個人資料之安全性，為有效控管開發金控顧客隱私保護及個人資料運用之作業風險，本公司訂有「個人資料保護管理政策」(核定層級：董事會) <https://www.cdfholding.com/zh-tw/-/media/files/cdf/esg/governance/ch/regulation/compliance-personal-data-protection-and-management-policy.pdf> 做為開發金控隱私保護管理之重要指導方針，開發金控再以風險為基礎，分別建構最適切之隱私保護風險管理機制，設置個人資料保護核心小組 ( 以下簡稱核心小組 ) 作為專責單位，由各單位指派代表人員組成。負責評估、規劃個人資料保護風險管理架構，並督導相關作業流程之執行，以優化隱私保護風險管理所需資源之配置，提升管理機制運作效率，充分保障顧客權益。法令遵循處為核心小組之事務單位，負責召開及主持核心小組會議，並綜整前項有關核心小組應辦理之事項；各單位核心小組成員為所屬單位就個人資料保護管理事項之聯絡窗口，除參與核心小組會議反映相關問題及提出建議外，並應負責追蹤所屬單位就個人資料保護管理事項之執行。

本公司法令遵循處業依「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理要點」辦理 2023 年度「業務流程識別及個人資料盤點作業」與「風險評估作業」完竣。依盤點及評估結果，本公司個人資料管理風險評估尚在可接受風險範圍內，並對較高風險之業務流程已具適當防護措施；為進一步徹底落實個資保護，本公司進一步就風險值排名 5%( 含 ) 以上之個資業務流程進行適當風險處理。經檢視後，確認各單位參前述處理要點完成「個人資料流程作業風險評估表」，由核心小組進行風險排序，並評估本公司可接受風險。核心小組事務單位選派人員，就前述評估結果，撰寫「個人資料管理風險自我評估報告」，提交核心小組討論後，業於 2023 年 8 月陳請總經理核定，已可有效控制上述業務流程所生之個人資料管理風險。



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 隱私保護安全事故處理與查核機制

本公司已於企業網站上公告開發金控交互運用客戶資料之子公司名稱及聯絡電話，並提供客戶服務諮詢專線 (02-2763-8800)，若客戶有隱私權或其他個人資料權益疑義時，可隨時通知本公司，本公司將協助聯繫交互運用客戶資料之子公司進行後續處理作業。開發金控人員，如發現疑似個人資料安全事故，將立即通報個人資料保護核心小組，如經確認為個人資料安全事故，將立即採取適當之應變措施，於查明個人資料安全事故後，隨即通知當事人，告知個人資料被侵害之事實、本公司所為之因應措施並提供諮詢服務專線。如個人資料安全事故構成重大偶發事件者，將同時由受理單位依重大偶發事件應變作業流程進行通報程序並啟動緊急應變方案。

本公司將個人資料管理納入內部控制及稽核制度，各單位均於定期辦理自行查核時，嚴加檢視其涉及個人資料蒐集、處理及利用之業務辦理情形，並由稽核單位依據法令、本公司相關規章及外部標準實施查核。本公司人員如有違反個人資料相關管理規定者，將依「員工獎懲辦法」等相關獎懲規定予以懲處。另本公司亦將個人資料之保護納入法令遵循自行評估項目，並定期進行評估，確保相關規範之遵循。

## 個人資料蒐集、處理或利用及客戶權利行使

### 一、個人資料蒐集

本集團取得之客戶個人資料，係因客戶已是開發金控任一子公司之既有顧客，因服務之提供經客戶同意或於各類文書契約明文約定、依相關法令、已公開之資訊、經政府機關揭露或第三人有權提供之合法資料中獲得。

### 二、個人資料儲存及保管方式

本集團對於所取得之客戶個人資料，將嚴格遵守安全及機密原則提供保護。除設有安全之控管設備及機制外，並異地儲存於其他場所，以因應緊急事件或災害發生時，仍能保存客戶的完整資料，並繼續提供客戶完善的服務。

### 三、個人資料安全及保護方法

本集團取得客戶資料後，將依相關作業規範建檔並儲存於資料庫中，依業務及權限設定由專門人員管理資料庫的存取，並採用防火牆防範外來訊息之入侵並管制內部訊息之進出，以保障客戶的資料不會被不當的取得或破壞。

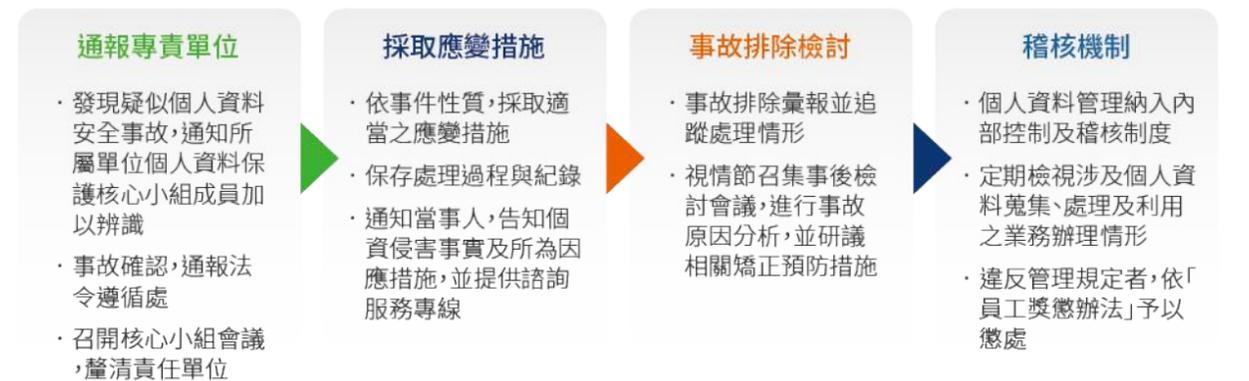
### 四、個人資料利用目的

本集團僅在客戶同意下，為從事服務提供、行銷（含共同行銷）、委託第三人處理業務相關事務、而揭露、轉介或交互運用客戶資料，以提供客戶整體性多元化之金融理財商品或服務，本集團會抱持審慎及嚴謹的態度來管理個人資料，以確保個人資料受到良好之保護，另因遵照主管機關的要求、因管理督導等符合法令規範之情形除外。

### 五、個人資料揭露

客戶資料均依照「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「金融控股公司及其子公司自律規範」、「個人資料保護法」及其他相關法令之規定，僅在本集團依法進行共同行銷時交互運用與揭露，除依法令規定、取得客戶同意或本集團委託處理相關業務之情形外，不會向其他第三人揭露客戶資料。

## 隱私保護實務



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 開發金控蒐集個人資料時，依個人資料保護法規定告知客戶下列事項：

1. 個人資料蒐集、處理、利用及國際傳輸之目的
2. 個人資料類別
3. 個人資料利用之期間、地區、對象及方式
4. 當事人依個人資料保護法第三條規定得對本集團所保有之其個人資料，依本集團提供之聯絡方式 ( 電子郵件 :ir@cdibh.com; 電話 : (02)2763-8800) 請求行使以下權利：
  - (1) 查詢、請求閱覽或請求製給複製本，而開發金控依法得酌收必要成本費用。
  - (2) 請求補充或更正，惟依法應為適當之釋明。
  - (3) 請求停止蒐集、處理、利用及請求刪除。
  - (4) 請求處理限制。
  - (5) 請求資料可攜性。
  - (6) 拒絕自動化剖析。
  - (7) 拒絕直接行銷目的之個人資料處理。
5. 當事人得自由選擇提供個人資料時，如未提供對其權益之影響。
6. 提供客戶個人資料予第三人時，應符合下列情形：

客戶資料均依照「金融控股公司法」、「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」、「金融控股公司及其子公司自律規範」、「個人資料保護法」及其他相關法令之規定，僅在本集團依法進行共同行銷時交互運用與揭露，除依法令規定、取得客戶同意或本集團委託處理相關業務之情形外，不會向其他第三人揭露客戶個人資料。

本公司於企業網站「客戶資料保密措施聲明」聲明下列事項：

1. 客戶資料蒐集方式
2. 客戶資料儲存及保管方式
3. 客戶資料安全及保護方法
4. 客戶資料分類與利用範圍及項目
5. 客戶資料利用目的
6. 客戶資料揭露對象 (除依法令之規定、取得您的同意及開發金控委託處理相關業務之情形外，開發金控不會向第三人揭露您的個人資料)
7. 客戶資料變更修改方式
8. 選擇退出方式
9. 交互運用客戶資料之子公司名稱及連絡電話。

開發金控均竭力落實客戶隱私保護，並依據各子公司之業務類型、風險程度及資源整合運用情形，採取適切的個人資料保護管理作為，本公司及子公司凱基證券、凱基人壽及凱基銀行均通過 ISO 27001 (直至 2025 年驗證皆屬有效) 資訊安全管理系統標準驗證，以期持續提升各公司個人資料保護管理能力。子公司凱基證券、凱基人壽及凱基銀行亦均委請具公信力之外部驗證機構辦理 BS 10012:2017 (證書持續有效) 個人資訊管理制度 (Personal Information Management System) 標準第三方驗證審查作業，凱基人壽更主動擴大驗證範圍，為國內首批自原有的個人保險相關業務擴展至總公司及所有分公司全數業務之壽險公司，並於 2023 年「TCSA 台灣企業永續獎」中獲得「資訊安全領袖獎」及 SGS 2023 IT Award「資安治理卓越獎」肯定；凱基證券亦榮獲第三屆《工商時報數位金融獎》「數位資訊安全獎」肯定；另凱基銀行參與金融監督管理委員會舉辦之 2023 年台灣金融業資安攻防競賽榮獲表現優異機構。各項查驗證與獎項的獲得，肯定開發金控致力提供安全金融服務之決心及對客戶資料安全保護之承諾與努力。

✓ 2023 年開發金控暨其子公司皆無受到主管機關裁罰之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件，凱基證券有 2 件客戶申訴資料洩漏案件，皆已進行宣導改善，並專函通知客戶本次個資事件及後續處理情形，後續客戶無進一步意見。

✓ 2023 年無任何資料二次使用情形

### 誠信透明溝通：公平待客原則及金融消費者保護

我們深知客戶是業務發展的源頭，為關懷及善盡對客戶的權益保障，並建立重視金融消費者保護之企業文化，本公司自 2015 年度起，依據「永續委員會組織規程」第 5 條規定設置「顧客權益小組」，並已制定「公平待客準則」，同時凱基銀行、凱基證券、凱基人壽及凱基投信亦制定「公平待客原則」等政策及相關內部規章，以提升員工對於金融消費者保護之認知，如各項業務發生客戶申訴或金融消費爭議時，應依相關規定適時、妥當處理，檢視有無違反公平待客原則或金融消費者保護法規之情形，並於高階主管會議提出檢討及向董事會報告；此外，本公司「顧客權益小組」亦定期彙整報告子公司公平待客原則之執行情形，以落實對顧客的服務與權益維護。



目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

落實方法			
子公司	政策與程序	溝通方式與機制	獲獎績效
凱基銀行	<p>一、凱基銀行訂有「公平待客原則政策」、「消費者保護方針」、「客戶申訴與爭議處理準則」，致力提升客戶滿意度及維護顧客權益之企業社會責任，規章內容視主管機關規定及內部作業流程之調整隨時調整。</p> <p>二、執行情形</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>凱基銀行董事會責成專門小組負責規劃及推行「公平待客原則」，專責部門監督各部門「公平待客原則」之執行，找出各部門可能違反「公平待客原則」之環節，提出具體解決方案，並於公平待客委員會提出檢討與因應，定期向董事會報告。</li> <li>客戶服務部進行滿意度調查，總回收問卷數 3.5 萬筆。整體服務滿意度為 97.15%。</li> <li>凱基銀行導入客戶淨推薦度指標 (NPS) 及導入自動化平台，持續取得客戶意見進行改善、追蹤，整體客戶淨推薦分數至 2023 年 12 月達 74 分。</li> <li>客訴及客戶意見管理                     <ol style="list-style-type: none"> <li>2023 年客戶申訴案件計有 233 件，其中 91% 的案件於 3 個營業日內處理完畢，超越 85% 的目標值。</li> <li>客服單位並持續分析客訴案件類別及成因，檢討並執行改善措施，包含改善作業流程、優化網站 / 語音等平台功能、強化系統效能、教育訓練等共計 37 項。</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>凱基銀行透過法遵通報機制，控管及追蹤配合主管機關增修規定，並將公平待客原則列入法令遵循自評項目定期檢視合規情形。</li> <li>凱基銀行對「全行同仁」及「全體董事」舉辦公平待客原則相關教育訓練</li> <li>凱基銀行訂有「客戶需求管理 KRI 每季就各指標設定監控門檻及警示啟動門檻，要求達到或超過門檻者強化實務辦理或提報改善並列管追蹤至完成；另對作業風險事件涉消保案件者，依個案要求相關單位提報改善措施並均納入系統追蹤控管，每月就重大性提報業務風險委員會。</li> <li>凱基銀行已將消費者保護列入自行查核項目、公平待客各項原則執行情形納入內部稽核查核項目適時辦理查核一致。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>積極推動金融友善服務 - 【臺灣服務業大評鑑】本國銀行「銀牌獎」。</li> <li>落實普惠金融獲各界肯定 - 第 20 屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」全國首獎。</li> <li>積極推動高齡金融友善服務 - 獲信託公會頒發「高齡金融規劃顧問師」突飛猛進獎。</li> <li>打造「以客戶為中心」的優質服務 - 《今周刊》「第 17 屆財富管理銀行暨證券評鑑」 「最佳客戶滿意獎」。</li> <li>守護客戶資產 -AI 盜刷預防系統獲第 20 屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」。</li> <li>優化客戶體驗 -CSEA 卓越客戶服務大獎「最佳客戶體驗企業」獎。</li> </ol>
凱基人壽	<p>一、凱基人壽於 2023 年與時俱進修訂「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」、「公平待客原則執行準則」，俾使從最上位的政策、推動策略、到落地執行的規範，均有明確的依循標準。</p> <p>二、執行情形</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽成立公平待客委員會，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會審閱。</li> <li>凱基人壽設有專責單位，由副總級主管領導，綜理「公平待客委員會」會務，透過全體員工設定顧客相關之績效考核指標項目，深化同仁公平待客工作文化。</li> <li>董事自評考核項目中，增加「重視關注 ESG 議題」以及「積極推動公平待客原則」考核項目。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>以身障者專屬綜合險「友保障」服務配套為例，凱基人壽於企網之無障礙網頁專區建置金融友善商品專區。</li> <li>提供電話客服中心專線服務，語音導讀商品內容外，也建置專人服務選項協助派員解說及投保商品。</li> <li>「手語翻譯預約服務」，透過 APP/ 官網 / e-mail/ 友善專線等多元管道，聽障保戶可預約安排手語翻譯員協助翻譯。</li> <li>凱基人壽提供多元的溝通管道，包括免付費客服專線即服務高齡及身心障礙等弱勢客戶之免付費金融友善服務專線、電子郵件服務信箱、書面郵寄信箱、官網、網站留言、客服櫃檯臨櫃服務，以及免費手語翻譯服務與免費多國語言翻譯服務等。2023 年來電量共計 4,189 通，另有 26,670 通使用專線語音說明服務。2023 年發展友善輔助記憶簡訊貼心措施，遇高齡保戶來電諮詢，080 客服人員視其需求，於諮詢完成後再發送簡訊，提供諮詢重點內容，便於長者記憶與查找，統計 2023 年度計發出 3,057 則友善關懷簡訊。</li> <li>於 2023 年度 6 月中旬啟動線上「臨櫃翻譯預約服務」，透過三方通話，連線通譯員協助服務。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽長期秉持「公平同理，待客如己」的企業理念，以客戶為中心持續持續強化高齡及弱勢金融友善措施，2023 年再寫新頁，連續五度榮獲主管機關評選成為「公平待客原則評核」排行前 25% 績優業者。</li> <li>凱基人壽以「智齡小學堂陸海空防詐」獲得 2023 年 TSAA 台灣永續行動獎「社會共融類 - 銅獎」殊榮。</li> </ol>

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

落實方法			
子公司	政策與程序	溝通方式與機制	獲獎績效
凱基證券	<p>一、凱基證券為使公平待客原則成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，2023 年增修訂公平待客相關之內部規章如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 增訂「永續發展守則」及「永續委員會組織規程」，永續委員會下設「顧客權益小組」，負責顧客權益維護及落實公平待客原則。</li> <li>2. 增訂「分公司服務之星遴選須知」，以落實分公司服務禮儀 SOP 作業。</li> <li>3. 增訂「獨立董事之職責範疇規則」，使獨董對董事會及公司營運發揮其功能，奠定公司治理基礎，爰符合公平待客原則之誠信經營精神。</li> <li>4. 增訂「官方網站內容管理作業要點」，以建立官網定期更新檢視機制，保障客戶知的權利。</li> <li>5. 增訂「董事會績效評估準則」，將董事出席情形及對議案投入及建議等納入董事會暨成員績效評估項目，以強化董事會運作效率，爰符合公平待客原則之誠信經營精神。</li> <li>6. 增訂「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」及「誠信經營委員會組織規程」，並修訂「誠信經營作業程序及行為指南」。</li> <li>7. 修正「與高齡客戶承作衍生性金融商品交易要點」，以強化對高齡客戶權益之保護。</li> <li>8. 增訂「與弱勢客戶(含高齡客戶)承作金融商品交易要點」，以強化對弱勢客戶權益之保護。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 公平待客委員會定期召開檢視公平待客原則</li> <li>2. 執行情況</li> <li>3. 如遇重大客訴或爭議事件，則依異常事項通報機制處理，必要時，召開重大偶發事件應變會議即時因應。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 獲財訊雙週刊「財富管理大獎」：最佳客戶推薦獎、最佳財富管理獎、最佳公益推動獎、最佳數位金融獎、最佳業務團隊獎、創新信託服務獎等六項大獎。</li> <li>2. 獲中國時報「旺旺中時金融服務評鑑大賞」服務品質獎。</li> <li>3. 獲今周刊「財富管理銀行暨證券評鑑」最佳財富管理券商獎特優獎等 10 項大獎，為本屆證券業最大贏家。</li> <li>4. 獲工商時報數位金融獎「數位普惠獎」及「數位資訊安全獎」兩項大獎。</li> <li>5. 獲臺灣客服中心發展協會「2023 CSEA 卓越客服大獎」公司類最佳客戶服務企業獎，為證券業唯一獲獎。</li> </ol>
凱基投信	<p>一、凱基投信訂有公平待客原則。</p> <p>二、執行情形：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本公司公平待客原則包含有公平待客原則之政策、策略、內部遵循規範行為守則及執行步驟。</li> <li>2. 專責部門為新事業發展處，負責公平待客原則之規劃及推行，並監督面對客戶之業務單位就前一年度落實情形提供自行檢查結果。</li> <li>3. 每營業年度結束後將彙總之相關資料並訂定具體改善方案，定期向董事會報告。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理公平待客原則之教育訓練，參與對象為全體員工。</li> </ol>	無

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 教育訓練

子公司	教育訓練實行情形
凱基銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年度凱基銀行已完成全員公平待客原則教育訓練 4 小時，另舉辦企業誠信經營教育訓練線上課程 ( 課程時數 0.5 小時 ) 及法遵教育訓練線上課程 ( 主題：消費者保護、誠信經營、檢舉制度，課程時數 1 小時 )。</li> <li>2023 年度凱基銀行對「全體董事」舉辦「金融服務業公平待客原則」之教育訓練課程 ( 課程時數 3 小時 )。</li> <li>凱基銀行不定期 / 適時辦理全行消費者保護相關法規教育訓練及法令宣導，就新進人員並已包含金融消費者保護法之教育訓練。</li> <li>對於金管會公告之同業裁罰案例，凱基銀行已向全體同仁傳達宣導並請相關單位檢視有無類似情形、確實檢討作業流程或建立控管機制。</li> </ul>
凱基人壽	<ul style="list-style-type: none"> <li>為形塑凱基人壽金融友善「心」文化，教育訓練涵蓋金融消費者客權維護、高齡、身心障礙等弱勢客戶金融友善等相關議題。2023 年擴大辦理，共辦理 19 場線上線下教育訓練，參與同仁達 46,465 人次。</li> </ul>
凱基證券	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年凱基證券內部自辦公平待客實體 / 線上課程有 2 場，課程時數 3 小時，參加人數 2,467 人次；另加計外部單位舉辦相關課程之參加人數 22 人次，總計 2023 年公平待客訓練之人次 ( 含董事及負責人 ) 共 2,489 人次，訓練總時數 7,470 小時。</li> <li>凱基證券定期辦理全公司「從業人員法令教育訓練課程」，內容涵蓋公平待客原則、金融消費者保護相關法規、客戶申訴與爭議處理、重要裁罰案例及法令宣導。</li> <li>對於金管會公告之同業裁罰案例，凱基證券已向相關單位宣導並請相關單位檢視有無類似情形、作業流程或建立控管機制，並持續檢視本公司現行作業有無須優化之處。</li> </ul>
凱基投信	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年凱基投信內部自辦 2023 年度公平待客原則課程線上課程，課程時數 3 小時，參與人數 107 人次。</li> </ul>

### 違規事項

子公司	違法事件件數	違法事件性質	違法事件背景	改善措施
凱基銀行	1 件	金融消費保護相關	客戶主張凱基銀行於 105 年間所銷售保險商品之要保文件非本人簽署，係保險業務員及分行主管在未經原告授權下由原告親友代為投保該保險商品，故依民法與個資法規定請求本行連帶賠償新臺幣 10 萬元。另主張保險業務員未履行保險業務管理規則親晤親簽程序，故依民法規定請求凱基銀行連帶返還保險費美金 30,682 元。( 此案為訴訟案件 )	<ol style="list-style-type: none"> <li>針對保險申購交易，訂有臨櫃 / 行外交易確認機制，保險業務員外訪招攬之保險案件，須由保險業務員以外第三人，以電訪方式向客戶確認。</li> <li>為降低有未親晤要保人、被保險人親簽之情事再次發生，修改「保險商品申購聲明書暨同意書」，須由保險業務員以外之第三人「向客戶確認交易文件由本人親簽」，並再次加強宣導保險業務員應親晤要、被保險人親簽投保文件。</li> </ol>

註：除了凱基銀行，開發金控及其他子公司 2023 年皆無違反公平待客原則及金融消費者保護之違規事項。

### 3.4.3 提供客戶優質服務

#### 優化商品及服務

為您思考，做得更好：因應金融科技的興起，傳統金融產業正逐步改變營運模式，即充分運用金融科技消除距離及時間的限制。開發金控也不例外，期使金融服務更便捷，並大幅提升服務的可取得性，以服務更多族群。凱基銀行與凱基證券秉持以「為您思考，做得更好」的宗旨，相關產品與服務之設計與優化皆以「客戶需求」為主軸，落實「了解客戶需求、實現理財目標、全生命週期服務」，並結合專業的理財規劃團隊與數位金融先進科技，提供線上線下的虛實多元服務。

#### 凱基人壽

凱基人壽本著「關懷客戶」的經營理念，不僅持續優化行政作業流程以提昇客戶滿意度，更重視與客戶的互動，提供多元的服務管道及貼心服務。為持續了解客戶想法及需求，定期進行客戶滿意度調查，並積極快速處理客戶申訴案件。為強化與保戶的互動，除於全省設立七個客戶服務中心，就近提供在地化服務外，亦提供 0800 免費服務專線方便消費者與公司連繫。且為持續提供身心障礙人士友善、便利之服務，並依「保險業金融友善服務準則」之規定，公司設有金融友善服務專區，尤其對於長者與弱勢族群人士，若有個別需求，提供到府收件及送件服務。

自 2022 年 5 月起增加導入聽障人協會手語服務翻譯服務。同時本公司致力於開發 e 化平台管道以符合數位化潮流，客戶可以透過凱基人壽企業網站進行線上投保、保單變更及查詢等服務。另因應高齡化社會，推動關懷弱勢長者服務，除有專人到府協助辦理保單相關保全及理賠等業務，提供高齡保戶更貼心的服務外，在秉持「公平待客原則」以「公平同理、待客如己」的服務理念，建置臨櫃預約服務及手語視訊翻譯預約服務等友善服務施，更以增加無障礙網頁提供身心障礙人士溫暖專業的金融友善服務。

#### 凱基證券

凱基證券 2023 年三大精進計畫：

1. 優化線上開戶、APP 下單、數位服務的客戶旅程，促使各接觸點能滿足顧客或提高使用感受。
2. 強化客戶樣態分群經營，提供更適切的服務或結合程式數據應用，優化客戶體驗與開拓新客群。
3. 透過三大客戶接觸管道的 NPS 問卷發送，充分了解客戶需求及保障客戶權益。

凱基證券提供多元便利的聯絡方式，包含客服專線、智能客服、線上客服、分公司服務據點等。為完善數位顧客旅程體驗，全面數位化顧客旅程，包含開戶、徵審、交易、服務流程、帳務全面線上及自動化完成，讓客戶免出門，在家即能享受所有服務。另為深耕程式交易市場，建立專業團隊編寫 XQ、python 代碼與量化交易模型，創造客戶個人化主題策略投資，開創新客群。另為接觸年輕客群，提供客戶一站式的社群理財服務，建立即時互動社群行銷平台，運用 LINE 社群分眾行銷，逐步引導客戶了解金融理財產品。另外，打造全新官網呈現風貌結合 Adobe Analytics 系統工具，自動化採集受眾之數據，了解個別客戶喜好，優化客戶體驗，提升潛在客戶轉變為實動客戶的機率。

凱基證券 2023 全年度重點獲獎及優良事蹟：請參閱凱基證券 2023 年永續報告書之永續發展績效

凱基銀行		
產品 / 服務	內容說明	2023 年成果
信用卡	<ul style="list-style-type: none"> <li>客戶刷卡消費可經由網銀 / 行動銀點 / 互動帳單 / 官網選擇分期項目</li> </ul>	2023 年交易比數較 2022 年成長 25%。
交易服務	持續佈局多樣化的產品服務和交易通路及增加更多便利功能或產品資訊 <ul style="list-style-type: none"> <li>基金：提供客戶交易手續費優惠，邀請客戶體驗產品，增加更多基金服務，如私募基金</li> <li>債券：提供行動銀行、客服下單服務，增加客戶交易通路</li> <li>保險：採用無紙化投保流程，大幅降低紙張使用與流程準確性</li> <li>外國股票 /ETF：提供網路銀行、行動銀行下單服務、適時增加上架商品量，豐富客戶選擇</li> <li>結構型商品：提供更多元標的連結的結構型商品。</li> <li>存款：提供更方便的申辦管道及貼近客戶的客製服務</li> <li>開放支票存款聯行交易</li> <li>開放假日撥薪功能</li> <li>國外匯款免填單</li> <li>代收稅款連續交易</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續擴展多元金融服務</li> </ul>
信用卡帳單服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>數位互動帳單：相較傳統的電子帳單，數位互動帳單有『立即繳款』、『我要分期』、『歷史帳單』、『數位申辦』等 4 大功能，便捷客戶掌握消費資訊及靈活理財。透過數位互動帳單，客戶可線上繳款或產生繳費條碼持手機至分行或便利超商繳款、立即申請當期帳款分期或單筆消費分期、查詢近 6 期單、線上申辦信貸或其他信用卡等。</li> </ul>	電子帳單有效卡戶比例提升至 54.8%
企業網路銀行訊息自動通知	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基銀行以客戶體驗的角度出發，導入敏捷式開發及 NPS 客戶回饋機制，持續優化客戶數位渠道使用體驗及擴增功能服務，包含存款、信用卡、貸款、繳費、基金、ETF/ 外國股票、債券、保險及無卡提款等全方面產品功能及服務，共推出 95 個新功能及優化，並運用數據分析、數位足跡及再行銷工具提供客戶差異化服務，優化數位平台流量和轉換率。同時活用客戶標籤，提供個人化產品推薦選項及優惠資訊，傳遞更精準的個人化資訊，升級顧客數位體驗。</li> </ul>	持續升級行動銀行 APP，登入人數與 2022 年相比，成長 24%

## 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 更積極的社群經營

子公司凱基銀行與凱基證券均成立 Facebook 粉絲專頁與 LINE@ 生活圈，藉由社群媒體接觸年輕網路世代，並擴大與各消費層級客戶的溝通管道，協助培養年輕族群正確理財觀且提供多元化理財資訊；凱基人壽亦以客戶為中心，透過貼近生活的創意內容傳遞愛與關懷，積極創造曝光聲量，提升品牌好感度。

社群網路	2023 年經營狀況	2024 年目標
凱基銀行 Facebook 粉絲團	粉絲數: 11.4 萬 年度 PO 文則數: 140 貼文觸及人數: 約 224 萬次 貼文互動數: 約 11 萬 貼文分享數: 約 1 萬 私訊客戶則數: 約 600 件	透過整合各種社群媒體平台，根據不同族群和需求特點進行運營並結合智能客服提供多元即時服務通道以擴展銀行在數位社群中的影響力。(1) 以專業且有趣的內容降低大眾對金融服務進一步了解的心理障礙；(2) 展現更多個性化風格，擴大年齡層的覆蓋範圍，並且設計個人化服務和客製化優惠活動；(3) 打造一致性的品牌形象以增加觸及人數和互動機會，並以客戶需求為首要考量，培養客戶忠誠度，成為他們的首選。
凱基銀行 Instagram 官方帳號	Instagram 官方帳號觸及超過 140 萬潛在客戶	
凱基銀行 Line 官方帳號	好友數: 5 萬人 (+14%)	
凱基證券 < 電商 > Line 官方帳號	好友數: 195 萬人 綁定數: 57,441 人	
凱基證券 Facebook 粉絲團	粉絲數: 3.6 萬人 年度 PO 文則數: 359 則 貼文觸及人數: 約 233.4 萬次 貼文互動數: 約 4.9 萬 貼文分享數: 約 972	持續以多元主題、互動節目、專業研究接觸客戶，有效發揮內容的影響力，透過社群來縮短券商與投資人間的距離，使 LINE 和 FB 成為與年輕人的快速互動的溝通橋樑，提升年輕族群的投資意願，並於社群推出『投顧影音』新內容，給予消費者更好的每日解盤分析、每月錢線報告、投顧鑫觀點，引導客戶迅速掌握台股盤勢動態、及海外熱門產業脈動，促進台股或海外股票 ( 複委託 ) 的交易意願。
凱基人壽 Facebook 粉絲團 Instagram 官方帳號	粉絲數: 4.3 萬人 (+0.5%) 年度 PO 文則數: 425 則 貼文觸及數: 約 1,500 萬次 (+25%) 貼文互動數: 約 36.5 萬	凱基人壽社群經營依品牌宣傳波段主軸，運用創意圖文、流行影音等多元數位型態設計溝通素材，以貼近生活場景的內容，創造共感體驗，陪伴客戶致力幸福人生。同時亦聚焦永續倡議、公平待客、友善弱勢金融、獲獎榮耀分享等主題推廣，善用社群創意強化 ESG 亮點包裝，讓關懷更有溫度，持續擴大曝光聲量，協助提升品牌知名度及好感度。

## 更普及的金融教育講座

為促進本行客戶對於金融商品與稅務的瞭解，凱基銀行於全省舉辦金融理財講座，包括保險、債券、稅務等三大主題，分享最新國內外商品發展趨勢及國內稅制變動訊息，幫助客戶能掌握最適合的理財方式。2023 年全省共舉辦 45 場說明會，服務 1,324 人次，滿足客戶對於金融理財知識的需求。

此外，有感於國內詐騙猖獗且犯罪手法推陳出新，凱基銀行自 2021 年 9 月起推動，《守護您的財富安全》反詐騙宣導專案，藉由說明會幫助民眾建立詐騙防阻知能，截至 2023 年 12 月底累積宣導人次共 17,749 位民眾。

年度	2021(9 - 12 月)	2022(1 - 12 月)	2023(1 - 12 月)	總宣導人次
人次	1,697	5,784	10,268	17,749

凱基證券為提升服務品質，除舉辦經理人在職教育訓練，以協助經理人在各項金融商品能與時俱進外，針對客戶亦舉辦不同主題講座，透過現場營業員與客戶的互動，提升傳統投資人對金融市場與產品的瞭解，滿足投資人對理財服務之需求。

高齡及弱勢族群防詐已是凱基人壽在推動公平待客及高齡金融友善的重要一環，有鑒於這些被詐騙的高危族群，可能因地處偏遠、體況不便、資訊落差等因素，而在不知不覺中落入詐騙陷阱，因此，凱基人壽線上首創「智齡小學堂」高齡金融知識及防詐網站，以簡單易懂的圖文及動畫影片提醒高齡長者留意，線下則攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，2023 年更進一步拓展協助對象至原住民長者、偏鄉弱勢、身心障礙者、青少年、金融弱勢、新住民、失智者與家屬等，協助弱勢民眾提升基本保險知識，弭平城鄉落差，全年共辦理 22 場「金融防詐宣導」，協助 840 位偏鄉及金融知識弱勢長者受惠。

2023 金融講座				
	對象	內容	場次	參加人數
凱基銀行	客戶	保險小型客說會	30 場	360 人
		基金大型客說會	10 場	636 人
		稅務客說會	5 場	328 人
	社區民眾	《守護您的財富安全》反詐騙宣導	414 場	10,268 人
凱基證券	客戶	小型客說會	2,596 場	51,920 人
	客戶	大型客說會	3 場	650 人
	客戶	凱基證券線上投資理財講座	15 場	2,545 人
凱基人壽	高齡長者、原住民長者、偏鄉弱勢、身心障礙者、青少年、金融弱勢、新住民、失智者與家屬	金融防詐宣導	22 場	840 人
總計			3,095 場	67,547 人

身障友善服務機制

族群	包容性設施與政策																																																																																																			
 <p>視覺障礙者 (全盲或弱視)</p>	<p><b>凱基銀行</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 官網建置金融友善專區單一入口網，網頁並升級至無障礙標章 AA 認證，強化客戶資訊查詢便利性。</li> <li>· 網路銀行及行動銀行提供存款帳務查詢、約定及非約定轉帳等交易，並依照視障人士使用需求，結合手機內建旁白功能，以語音導讀方式引導視障人士操作，量身打造友善介面降低操作障礙及困難，使視障人士更佳方便輕鬆使用數位金融服務。</li> <li>· 【存款開戶】臨櫃開戶由客戶及一名見證人（見證人須具完全行為能力之明眼人，若親友無法協助辦理亦得為凱基銀行非經辦開戶行員），由見證人朗讀開戶契約重點內容給客戶聆聽，協助其完成開戶流程，同時也可視客戶需求，於符合主管機關要求情況下，協助場地外開戶服務。</li> <li>· 【交易服務】非臨櫃者可提供電話銀行、網路銀行、行動銀行交易服務，並 24 小時提供電話詢問解答。臨櫃客戶可於分行現場進行口頭、電話交易委託，由現場主管視客戶實際需要提相關交易服務。</li> <li>· 【其他服務】叫號機新增愛心服務優先叫號功能、提供 A3 版放大版表單給視力較弱之客戶閱讀、表單新增官網瀏覽 QR code 供客戶使用視障 APP 或手機內建輔助功能聽取表單內容。</li> <li>· 智能客服「荷包君」結合最新語音互動技術 (TTS/STT)，只要按下螢幕上的麥克風按鈕，並「說」出諮詢的問題，「荷包君」也能用「說」的回答，以全語音互動方式解答客戶各項金融疑難雜問。</li> </ul> <p><b>凱基人壽</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 【金融友善專區無障礙網頁】建置符合無障礙網頁規範之企業網站，透過「金融友善服務專區」揭露必要資訊，以簡便、易用的介面，讓視障人士和對滑鼠操作有障礙的人士皆可體驗到與一般人一樣流暢的程序，透過手機或電腦更方便且順暢地取得完整商品保障資訊。</li> <li>· 【凱壽 i 生活無障礙手機應用程式】凱基人壽於 2022 年推出「凱壽 i 生活」手機應用程式 APP，以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向，打造含保單服務、訊息提醒、健康管理等全方位數位保險服務的溝通平台。為提升自助化服務，減少紙張使用（節能減碳），讓保戶可隨時隨地查詢，持續線上推廣保戶使用數位服務，2023 年共推廣 18,666 位。</li> </ul>																																																																																																			
 <p>聽覺障礙者和 語言障礙者</p>	<p><b>凱基銀行</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 【存款開戶】提供分行開戶預填服務，申請書內容經客戶確認後於各開戶申請文件簽名辦理，同時也可視客戶需求，於符合主管機關要求情況下，協助場地外開戶服務或線上開立數位存款帳戶。</li> <li>· 【交易服務】非臨櫃者可提供網路、行動銀行電子交易及分行交易預填服務。臨櫃客戶可於分行現場以筆談溝通確認交易內容並提供免填單交易服務，由現場主管視客戶實際需要提相關交易服務。</li> <li>· 【其他服務】E-mail 詢問解答服務或預約分行手語翻譯服務及叫號機新增愛心服務優先叫號功能。</li> <li>· 智能客服「荷包君」提供「信用卡、額度型貸款、存款帳務及基金投資查詢」、並可辦理「信用卡分期、額度型貸款撥款、信用卡 / 信貸 / 房貸申請」等功能，同時建置真人文字客服，提供更完備的服務，使用者也可以依自身的需求調整與「荷包君」對話的字體大小，讓視障、年長者等族群都能體驗友善的金融服務。</li> </ul> <p><b>凱基人壽</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 【手語翻譯預約服務】透過 APP/ 官網 / e-mail/ 友善專線等多元管道，聽障保戶可於 1 個工作日前預約，臨櫃服務時將安排手語翻譯員視訊翻譯；若需手譯員親臨現場翻譯，亦可於 3 個工作日前預約。</li> </ul>																																																																																																			
 <p>肢體障礙者</p>	<p><b>凱基銀行</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 【存款開戶】提供分行開戶預填服務，申請書內容經客戶確認後於各開戶申請文件簽名辦理，同時也可視客戶需求，於符合主管機關要求情況下，協助場地外開戶服務或線上開立數位存款帳戶。</li> <li>· 視覺障礙或身障之開戶申請人無法親簽時，如用印章代簽名者，須經見證人一人簽名證明，倘以指印、十字或其他符號代簽名者，須經見證人二人簽名證明，惟其見證人需為開戶申請人之親友或社福機構人員或非經辦開戶行員，始與簽名生同等之效力。</li> <li>· 【交易服務】提供電話銀行、網路銀行、行動銀行及分行交易預填服務，並 24 小時提供電話詢問解答。</li> <li>· 【其他服務】E-mail 詢問解答服務及叫號機新增愛心服務優先叫號功能。</li> <li>· 【無障礙設施】凱基銀行各分行依據內政部營建署制定的建築物無障礙設施設計規範，設置無障礙環境空間，全行共設置 111 台符合輪椅用之無障礙 ATM，亦於臺中慈濟醫院設置 1 台視障 ATM，期能為身心障礙者提供更妥善之無障礙金融服務。此外，因應高齡化社會趨勢，全台 51 家分行皆設置附有座椅的服務櫃檯，提供客戶坐式服務，建立客戶友善環境。相關無障礙服務措施詳見下表：</li> </ul> <table border="1" data-bbox="929 1483 1792 1793"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>自有分行 / 自行設置</th> <th>承租分行</th> <th>單位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>輪椅用無障礙 ATM</td> <td>111</td> <td>—</td> <td>台</td> </tr> <tr> <td>視障 ATM</td> <td>1</td> <td>—</td> <td>台</td> </tr> <tr> <td>無障礙服務櫃檯</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>服務鈴</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>服務專員</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙坡道</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>8</td> <td>25</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>2</td> <td>18</td> <td>分行</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>凱基人壽</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 【友善服務櫃台】為提供高齡且行動不便的保戶更優質、迅速的洽公環境，凱基人壽於客服中心櫃台設置專為特定對象優先服務之「友善服務櫃台」，針對高齡、行動不便者或需要幫助之保戶，提供專櫃或專人優先協助辦理各項保險業務的貼心服務。</li> <li>· 【弱勢到府服務】持續提供關懷措施予視障、啞、身心障礙或行動不便等弱勢及 65 歲以上長者，包含到府協助辦理理賠、客戶服務相關申請到府收件及送件等。申請理賠的同時，客戶可選擇匯款，亦得選擇由專屬服務同仁親送理賠支票至家中轉交客戶。2023 年共有 83 位保戶使用此服務。</li> <li>· 【金融友善服務專線】落實客戶關懷精神，為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」，簡化電話語音輸入流程，由專人提供更快速、溫暖的服務。2023 年來電量共計 4,189 通為高齡長者專線提供諮詢服務，同時對高齡長者主動視其需求，提升情境式暖心服務，客製化『輔助記憶簡訊』共計 3,057 則。</li> <li>· 【凱基人壽各服務據點之無障礙設施設置】</li> </ul> <table border="1" data-bbox="1845 1433 2715 1793"> <thead> <tr> <th>無障礙設施</th> <th>台北 客服中心</th> <th>桃竹 客服中心</th> <th>台中 客服中心</th> <th>嘉義 客服中心</th> <th>台南 客服中心</th> <th>高雄 客服中心</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>●</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>服務鈴</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>老花眼鏡</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>放大鏡</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>電梯</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>電梯點字板</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>凱基證券</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 無障礙硬體設備與軟體服務：             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 2023 年湖口分公司做為示範點取得多扶協會無障礙環境勘檢。</li> <li>· 軟體服務：取得網頁無障礙規範 2.0 認證檢測等級 A。</li> </ul> </li> <li>· 分公司無障礙服務設施建置達成率 -- 無障坡道 60%、廁所 44%、車位 23%、電梯 50%、結算 120 公分以下友善櫃台 94%，後續將視分公司環境許可持續建置。另結算櫃台配置老花眼鏡亦達 100%。</li> </ul>	項目	自有分行 / 自行設置	承租分行	單位	輪椅用無障礙 ATM	111	—	台	視障 ATM	1	—	台	無障礙服務櫃檯	17	34	分行	服務鈴	17	34	分行	服務專員	17	34	分行	無障礙坡道	17	34	分行	無障礙廁所	8	25	分行	無障礙車位	2	18	分行	無障礙設施	台北 客服中心	桃竹 客服中心	台中 客服中心	嘉義 客服中心	台南 客服中心	高雄 客服中心	無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯	●	●	●	●	●	●	無障礙廁所	●	●	●	●	●	●	無障礙車位	●	●	—	—	●	—	服務鈴	●	—	●	—	—	●	老花眼鏡	●	●	●	●	●	●	放大鏡	●	●	●	●	●	●	電梯	●	●	●	●	●	●	電梯點字板	●	●	●	●	●	●
項目	自有分行 / 自行設置	承租分行	單位																																																																																																	
輪椅用無障礙 ATM	111	—	台																																																																																																	
視障 ATM	1	—	台																																																																																																	
無障礙服務櫃檯	17	34	分行																																																																																																	
服務鈴	17	34	分行																																																																																																	
服務專員	17	34	分行																																																																																																	
無障礙坡道	17	34	分行																																																																																																	
無障礙廁所	8	25	分行																																																																																																	
無障礙車位	2	18	分行																																																																																																	
無障礙設施	台北 客服中心	桃竹 客服中心	台中 客服中心	嘉義 客服中心	台南 客服中心	高雄 客服中心																																																																																														
無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯	●	●	●	●	●	●																																																																																														
無障礙廁所	●	●	●	●	●	●																																																																																														
無障礙車位	●	●	—	—	●	—																																																																																														
服務鈴	●	—	●	—	—	●																																																																																														
老花眼鏡	●	●	●	●	●	●																																																																																														
放大鏡	●	●	●	●	●	●																																																																																														
電梯	●	●	●	●	●	●																																																																																														
電梯點字板	●	●	●	●	●	●																																																																																														

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

- 3.1 責任投資
- 3.2 永續保險
- 3.3 責任銀行原則
- 3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 3.4.4 客戶肯定

本凱基銀行秉持「以客戶為中心」的企業理念，以數位創新服務滿足客戶需求，持續優化客戶體驗流程，打造便捷且有溫度的服務。在 2023 年「臺灣服務業大評鑑」中獲頒「銀行業銀獎」及「服務尖兵獎」，同時也是連續 5 年獲「臺灣服務業大評鑑」肯定，顯示凱基銀行致力提供客戶全通路優質服務體驗，積極推動金融友善服務，獲得評審單位肯定。除此之外，凱基銀行傾聽客戶聲音，落實金融友善，提供全方位有感服務，獲《今周刊》最佳客戶滿意獎肯定，而凱基銀行客戶服務部主管及優異的客服團隊表現亦獲得由臺灣客服中心發展協會主辦，素有客服金馬獎之稱的 CSEA「卓越客戶服務大獎」，所頒發的「最佳客服中心高階主管」及「最佳客服管理團隊獎」，肯定凱基銀行在客戶服務上的投入及表現。

#### 客戶滿意度調查

##### 凱基銀行

##### 1. 整體滿意度

為了解客戶對各項產品及服務的滿意度，做為服務或流程改善之依據，凱基銀行持續對分行臨櫃外幣交易、開戶、財管交易、新申辦貸款 / 信用卡、進線客服中心客群及數位線上申辦客群進行滿意度調查，2023 年總回收問卷數 3.5 萬筆，整體服務滿意度 97.15%。

年度	各業務調查結果 (合計)				2024 目標
	2020	2021	2022	2023	
完成問卷人數	2.4 萬	2.0 萬	2.2 萬	3.5 萬筆	3 萬筆以上
滿意比率	98.85%	98.80%	96.70%	97.15%	95%

註 1：滿意度評分分為 10 分量表，7 分 ~10 分認定為「滿意」。

註 2：2022 年 5 月後問卷導入自動化平台，頻率由每週發送調整為交易隔日即發送問卷，2023 年完成問卷人數增加。

註 3：問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為 100%

##### 2. 淨推薦度 (Net Promoter Score, NPS)

凱基銀行近年導入客戶淨推薦度指標 (NPS) 及導入自動化平台，針對客戶交易後或體驗後即進行問卷調查，快速取得客戶意見、積極處理及應變，亦針對批評型客戶進行電話關懷，進一步了解客戶問題。2022 年開始逐步將各通路接觸點導入 NPS 問卷調查，年度客戶淨推薦分數由 47 分提升至 2023 年 74 分 (包含官網、網路 / 行動銀行、分行通路、業務通路、客服電話通路客群)。

#### 凱基人壽

##### 1. 櫃台滿意度調查

為了解保戶對櫃台服務情況的滿意度情形，並作為服務改善的參考，保戶於臨櫃辦理業務後，櫃台人員邀請保戶針對服務滿意程度，以 1-5 分 (滿分 5 分) 進行調查。凱基人壽將持續推動「一般服務櫃台」及「友善服務櫃台」滿意度調查，「一般服務櫃台」滿意度調查成績 4 分以上達 99.9%、「友善服務櫃台」滿意度調查成績 4 分以上達 100%。

##### 2. 電話服務滿意度調查

凱基人壽在面對台灣高齡化的社會時代，提升電話服務人員台語應對能力，遇到慣用台語客戶時，能以台語順暢執行電訪業務或電話諮詢服務，提升客戶服務體驗。於 2023 年電話服務滿意度調查平均成績 4 分以上達 99.2% (滿分 5 分)。

##### 3. 客戶淨推薦度調查 (NPS)

4. 為能更貼近客戶的多元需求，凱基人壽積極傾聽客戶聲音，定期委由第三方顧問公司進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2022 年底的調查結果，凱基人壽 NPS 推薦度分數為壽險業排名第一，成績較同業超出 10 分<sup>1</sup>，服務品質備受客戶肯定。

年度	2020	2021	2022	2023
櫃台滿意度調查 - 一般服務櫃台	99.9%	99.9%	99.9%	99.9
櫃台滿意度調查 - 友善服務櫃台	100%	100%	100%	100%
電話服務滿意度調查	99.16%	98.71%	99.06%	99.2%

註：<sup>1</sup>2023 年底調查結果，受調查之壽險同業整體 NPS 推薦度 14 分，凱基人壽 NPS 推薦度 26 分。平均分數達 4 分以上為「滿意」

#### 凱基證券

凱基證券自 2022 年起全面採用 NPS 調查：

凱基證券官方網站於 2021 年底首次導入淨推薦分數 (Net Promoter Score)，2023 年凱基證券整體 NPS- 市場第 5 名；Digital- 市場第 4 名。凱基證券致力於強化客戶意見分級、分類，與權責單位溝通，將客戶反饋轉化為優化方案。

- 48 小時內低分者 0-6 分處理閉環 (結案)，達 98% 執行率
- 設定 NPS 為部門主管 KPI，2023 公司 NPS 目標分數達成率 97%
- 每月分析客戶文字回饋，找出重點影響 NPS 因素，持續優化
- 每年 2 次台灣市場證券同業的 NPS 市調，了解影響推薦度的關鍵驅動要素，針對驅動要素發展重點優化方案

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

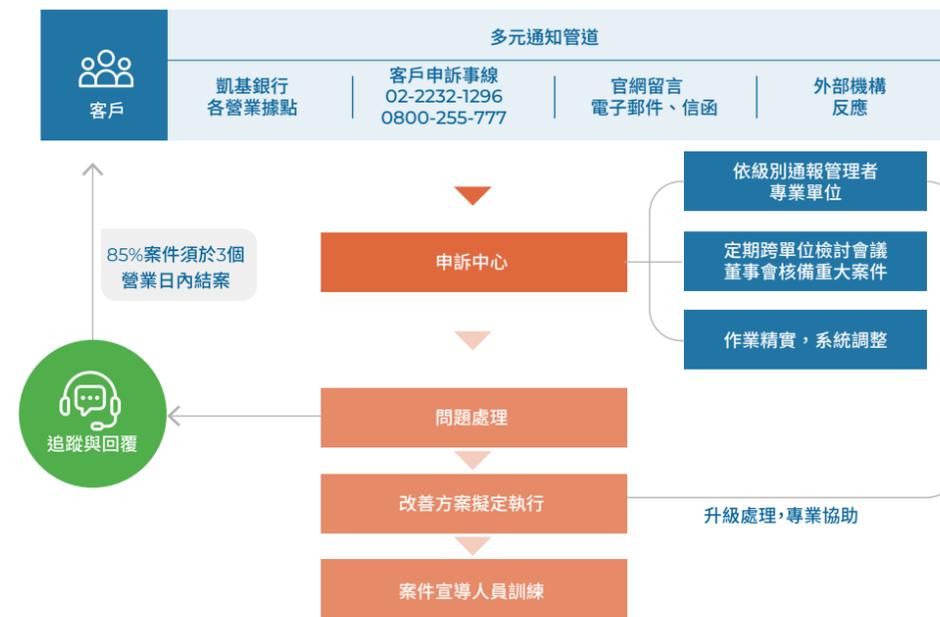
## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 多元通知管道與處理流程

凱基銀行建立完整的「客戶申訴與爭議處理準則」及客戶意見處理平台（CCRP, Customer Complaint Resolution Process），詳實記錄並分析各通路客戶申訴的類別、內容、成因、處理過程、處理時效及改善措施。除了全省 51 家營業據點、客戶申訴專線外，在銀行官網、行動 APP、分行內的多媒體叫號機、對帳單等通路中，均提供多元的客戶意見反應管道資訊，數位服務普及化、社群媒體廣泛流行後，客戶也能透過各式社群媒體如 LINE、粉絲團與凱基銀行直接互動，並即時反應問題。客戶亦可透過臨櫃、電話、網路、郵寄信函或電子郵件方式向本公司提出之建議或相關意見反映。

為推動以公平待客為核心之企業文化，凱基銀行制訂「客戶申訴與爭議處理準則」，建立全行一致的客戶申訴與爭議處理制度。接獲客戶申訴後，將立即指派專人瞭解事件，並於受理日起三個營業日內聯繫客戶，以電話或書面方式說明處理情形（或解決方案），每月統計件數、分析成因及改善措施呈報總經理及高階主管，重大客訴案件每季提報董事會。此外，設置個金總處客戶關懷會議，積極處理爭議案件並落實改善措施或提供友善服務等行動方案，確保客戶意見或爭議得以有效解決，致力提升客戶滿意度及維護顧客權益。同時，每季彙整申訴案件統計、分析及改善方案，定期提報公平待客委員會，由該委員會之事務單位將會議紀錄陳報董事會備查。



凱基證券設有完整的「客戶申訴與爭議處理準則」及客訴通報機制，客服中心或分公司受理客戶意見後，需詳實記錄客戶申訴內容，於當日立即通報單位主管，分公司經理人接獲客訴，除盡速連繫客戶傾聽訴求外；亦需盡快提供客戶服務及通報客訴處理結果，另經紀暨財富管理通路處每月召開客訴檢討會議，由經紀暨財富管理通路處主管主持、區督導列席，被投訴分公司經理人逐案說明檢討，如與人員專業、服務態度、作業流程及系統等問題相關，均列表改善優化措施，並每月追蹤改善進度直至完成，以有效降低客訴案件；另客服中心於電話服務完成後，將隨機調查客戶滿意度，以作為服務改善參考，並定期進行案件宣導及人員訓練，以持續優化客戶服務。另凱基證券亦設有客戶服務專線 02-2389-0088、(免付費專線) 0800-085-005、全球快 e 網的線上文字客服 (webchat) 以及電子信箱 service1@kgi.com 等各種公開之管道，讓客戶可隨時諮詢與反映需求；遇有客戶意見反映時，本公司人員秉持懇切態度，充分瞭解爭議事項內容或引發抱怨之癥結，力求即時處理，必要時會調閱相關資料或憑證，積極協調溝通並研商處理方案後，再向客戶說明處理方式。若客戶仍有質疑或不接受時，本公司將重新審視處理方式是否妥適，盡力謀求合理解決方案，以求爭議和諧落幕。

本公司亦於官網設有「客服中心」按鍵，方便客戶透過該介面瞭解開戶及交易流程、各類交易平台簡介 / 教學 / 元件下載、常見問題 Q&A 及客服連絡方式等，亦會透過客服專員與全臺各營業據點之營業人員，不定期主動徵詢客戶意見，以瞭解客戶對各項業務之滿意度與需求內容，並且有效率之反應及改善問題。

凱基證券 2023 年所受理之客戶申訴與爭議案件為 32 件，其中客訴原因屬人員服務類計 21 件、作業流程類計 2 件、系統類計 5 件及專業服務類計 4 件；截至目前為止共 31 件、97% 已妥為處理並已結案。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

3.1 責任投資  
3.2 永續保險  
3.3 責任銀行原則  
3.4 客戶體驗

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 客訴處理結果

2023 年凱基銀行客戶申訴案件為 233 件，其中 91% 的案件於 3 個營業日內處理完畢，超越 85% 的目標值；對於可歸責於凱基銀行之 27 件申訴案，多與人員服務態度與熟練度、作業流程、系統等問題相關，處理單位針對相關議題提出 29 項改善措施並確實執行。另外對於非歸責於凱基銀行之 206 件申訴案中，額外提供了 23 項友善服務，以雙管其下方式確保客戶申訴與爭議得以有效解決，持續優化客戶服務。

### 凱基銀行客戶申訴統計與分析

年度	2020	2021	2022	2023
申訴件數 (銀行)	235	265	190	233
3 營業日內結案比例	92%	92%	92%	91%

### 凱基銀行客戶申訴改善措施統計與分析

改善措施項目分類	2020	2021	2022	2023
教育訓練 / 抽測 / 案例宣導	28	42	16	14
調整現行作業流程	9	7	12	5
改善或強化系統功能	5	15	4	4
調整官網 / 語音 / 簡訊	2	4	3	5
調整作業手冊 / 教育訓練教材	1	1	2	-
調整表單樣式或通知書內容	-	-	-	1
檢測或汰換機器 / ATM	-	7	-	-
調整人力配置	-	5	-	-
改善措施項目合計	45	81	37	29

### 服務品質提升

凱基銀行持續執行分行秘密客訪查，每年上半年由銀行內部單位訪查、下半年由外部機構訪查，從客戶視角評比引導 / 等候招呼、流程提示、服務人員禮儀、服務人員專業度、分行環境區域整潔度等項目，同時於訪查後針對缺失項目追蹤後續改善情形，務求進一步改善服務品質並提升各分行環境的舒適度。

進線客服電話統計，2023 年有 81.2% 的客戶在進線 20 秒內被接通，有效達成快速及精準解決客戶問題。此外，針對各式作業制定標準作業流程，除了即時教育訓練，也定期更新優化，共有信用卡 14 項、貸款 6 項、靈活卡 4 項、存 / 財管 2 項、共用流程 11 項，合計共 37 項標準作業流程。針對例外狀況，凱基銀行也規劃暢通回報機制，以即時應變各式服務現場狀況。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值	93
4.2 多元、包容與人權	94
4.3 人才吸引與培育	98
4.4 人才留任	104
4.5 安全、健康及友善職場	108

人才是企業的根本，中華開發金控長期致力於吸引、發展、激勵及留任人才，並且將「成為首選雇主」列為本公司五大策略之一；而在永續願景與策略上，我們致力「成為人才永續的首選雇主」，並規劃短中長期行動方案，逐步推動各項措施，以期達到人才永續的目標。

人才是企業的根本，中華開發金控長期致力於吸引、發展、激勵及留任人才，並且將「成為首選雇主」列為本公司五大策略之一；而在永續願景與策略上，我們致力「成為人才永續的首選雇主」，並規劃短中長期行動方案，逐步推動各項措施，以期達到人才永續的目標。中華開發金控的人才永續行動聚焦於下列五個構面，每個構面都承載了我們的承諾。



我們一步一腳印，逐步朝人才永續的首選雇主目標邁進，2023 年，我們的努力同時獲得內外部的肯定。

**外部肯定**

- 開發金控：榮獲「人才發展領袖獎」及「幸福企業金獎」
- 子公司凱基人壽：榮獲「人才發展領袖獎」、「幸福企業金獎」
- 子公司凱基證券：榮獲「幸福企業銀獎」、香港子公司獲得當地「Caring Company Award」

**內部肯定**

2023 年員工意見調查，無論在參與率或分數都創下新高。高達 99% 的員工參與問卷，員工認同度上升至 73%，較前一年增加 5%，與四年前 (2020 年) 第一次全集團問卷比較大幅成長 20%。

重點策略與目標				
策略	2023 年目標	2023 年執行成果	2024 年目標	2025 – 2028 年中長期目標
文化與價值	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出正式與非正式表揚辦法，表揚行為展現與企業價值觀相符之員工</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出正式獎項「最佳企業價值實踐獎」，選拔展現傑出企業價值觀行為的員工。2023 年有 179 名員工獲得表揚。</li> <li>設立「Embrace Feedback! 樂在回饋」線上表揚平台，員工可以隨時主動送出回饋，肯定他人正向的行為展現。2023 年八月推出後至十二月底，共有 386 名員工送出 1,435 個回饋。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>藉由下列機制，持續深化企業價值                             <ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動表揚機制</li> <li>推出「CDF Leadership Way」主管必修課程</li> <li>將企業價值納入人事決策</li> <li>制定評量機制</li> </ul> </li> </ul>	建立以企業價值觀為基礎的文化
多元包容與人權	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升人權重要性</li> <li>加強員工對人權的認知</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>董事會通過將「人權承諾」提升至「人權政策」，並推廣至所有子公司</li> <li>完成正職員工人權政策教育訓練，完訓率 100%。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化多元、包容與人權課程，加強員工認知</li> </ul>	成為全方位多元包容與重視人權的組織
人才培育	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立中華開發金控職能，發展以職能為基礎的人才招募、訓練及發展</li> <li>建立人才訓練及發展架構</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出中華開發金控職能架構，包含六大職能；導入以職能為基礎的面談 (CBI)，提升選才效度；逐步建立以職能為基礎的訓練及發展</li> <li>建構「開發菁英學院」，涵蓋通識 / 專業 / 職能 / 領導四大學程，以及員工 / 主管 / 潛力人才 / 接班人四大發展</li> <li>針對副總級以上主管實施 360 度職能評估，協助主管了解個人優勢及需加強之處，以提升領導職能</li> </ul> <p>具體人才培育成果請詳 4.3。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面實施以職能為基礎的人才招募、訓練及發展</li> <li>根據「開發菁英學院」四大學程及四大發展，推出相關課程和發展計畫</li> </ul>	成為培育與發展人才的組織
員工福祉	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化員工福祉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>調高產假、陪產檢 / 陪產假天數，優於法令；並提供志工假</li> <li>推出彈性工作辦法，包括彈性工作班表、縮減工時、留職停薪，及異地 / 居家辦公</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續優化員工福祉，於 2024 年 1 月開始員工皆享有生日假，成為第一個全面提供生日假福利的金控公司。</li> </ul>	建立完善的員工福祉措施

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 4.1 文化與價值

企業文化是一個組織所擁有的價值觀和信念，以及企業本身的處事方式。價值觀是企業文化的核心，它反映了企業對員工和客戶的承諾，並提供企業內成員在面對重大決策和挑戰時的指引。良好的價值觀形塑良好的企業文化，而良好的企業文化有利於人才的吸引、發展及留任，進而達到人才永續的目標。

為了打造中華開發金控企業文化，支持「藉由我們的創業精神與創新能力，成為亞洲領先的金融企業」的企業願景，及成為「人才永續的首選雇主」，我們於 2021 年導入四大企業價值觀 - 「以客戶為中心」、「值得信賴」、「創業家精神」及「協同合作」，啟動中華開發金控文化塑造之旅；2022 年，推出【企業價值行為準則】，以簡單易懂的十六個行為詮釋價值觀，讓同仁瞭解在日常工作中可以如何具體實踐企業價值觀。



開發金控歡慶國際婦女節，舉辦內部活動邀請高階主管與員工共同聚焦職場包容

為鼓勵員工展現與企業價值觀相符的行為，我們於 2023 年年初設立【最佳企業價值實踐獎】，定期選拔最佳楷模同仁，表揚展現與企業價值觀相符的傑出行為。此為正式獎項，所有員工皆具備提名資格，並且可以跨部門及跨公司提名；提名人須提供被提名人具體展現與企業價值觀相符的傑出行為之實際案例。經過初選後，再由跨部門主管組成之遴選委員會選出最終得獎者。所有【最佳企業價值實踐獎】得獎者皆會得到公開表揚及獎勵，得獎者的實際案例及展現的行為亦分享給全體員工，做為模範。2023 年全年共有 179 名員工獲得【最佳企業價值實踐獎】。

我們更進一步於 2023 年年中推出【Embrace Feedback! 樂在回饋】線上表揚平台，員工可隨時主動送出回饋，肯定他人正向的行為展現。透過此一個人化、非正式的表揚辦法，員工可不限時間及地點主動給予回饋，且可跨部門及跨公司回饋，目的是鼓勵同仁經常主動且及時的肯定他人良好行為，或表達感謝之意。2023 年中推出至 12 月底，共有 386 名員工送出 1,435 個回饋。



此外，我們也將企業價值觀納入晉升審核項目之一。主管須提供被提名員工在四個企業價值觀的行為展現，行為展現不符合企業價值觀標準者將無法獲得晉升機會。

企業文化的養成需要常期的澆灌，我們將以四大價值觀為基礎，持續推出各項措施形塑開發金控企業文化，打造人才永續的首選雇主。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 4.2 多元、包容與人權

### 4.2.1 多元包容

開發金控秉持首選雇主的目標，重視並廣納人才，並致力於打造多元包容的職場，讓不同國籍、種族、階級、性別、年齡及身心障礙的人才，都可以在開發金控找到舞台，發揮才能。我們的營運總部在台灣，另有海外分支機構分布於大中華、東南亞、及北美等地。截至 2023 年底，在台員工 8,837 人、海外員工 583 人以及非員工工作者 15,796 人，合計共 25,216 人，與前一年度總人數相較並無顯著差異。全體人員包含不同聘僱類型，全時人員佔總人數 38.2%，部分工時人員佔 15.4%，無時數保證人員佔 46.4%。超過 60% 以上的員工為 30 歲至 49 歲，為組織穩健成長的重要基礎。

人員分類		2021	2022	2023			
				台灣	海外	合計	
		人數	人數	人數	人數	人數	比率 (%)
員工	男	5,008	5,130	3,421	305	3,726	40
	女	8,433	8,544	5,416	278	5,694	60
	小計	13,441	13,674	8,837	583	9,420	100
非員工	男	4,184	4,602	5,346	260	5,606	35
	女	6,843	7,631	10,071	119	10,190	65
	小計	11,027	12,233	15,417	379	15,796	100
全體人員	男	9,192	9,732	8,767	565	9,332	37
	女	15,276	16,175	15,487	397	15,884	63
	合計	24,468	25,907	24,254	962	25,216	100

註：  
 1. 員工包含正職員工與約聘員工，非員工含派遣人員、承攬人員及雙合約人員，留停人員不計入。  
 2. 本章節(第4章節)內容涵蓋範圍，除非特別註記，否則以員工為主，而且包含台灣及海外員工。  
 3. 凱基證券外勤承攬財務顧問主要工作項目：從事本公司海外金融、財富管理商品平台之招攬、受託買賣、客戶服務等金融業務。  
 4. 凱基人壽外勤承攬業務人員及雙合約人員主要工作項目：接觸保戶和社會廣大民眾的第一線服務人員，從事本公司保險商品招攬、服務等業務。  
 5. 2023 年人員分類調整，故員工與非員工人數與前年度有所差異。

### 人員勞雇類型分類

		人數	比率 (%)	占全體人員比例 (%)
全時	男	3,806	40	38.2
	女	5,828	60	
	小計	9,634	100	
部份工時	男	1,270	33	15.4
	女	2,623	67	
	小計	3,893	100	
無時數保證	男	4,256	36	46.4
	女	7,433	64	
	小計	11,689	100	
全體人員	男	9,332	37	100
	女	15,884	63	
	合計	25,216	100	

註：以上人員包含員工及非員工。

### 員工分類：年齡及層級

		非管理職	管理職	合計		該年齡層佔全體員工比率 (%)
		人數	人數	人數	比率 (%)	
29 歲及以下	男	412	1	413	43	10.2
	女	551	1	552	57	
	小計	963	2	965	100	
30 歲 -49 歲	男	1,886	332	2,218	39	60.2
	女	3,119	334	3,453	61	
	小計	5,005	666	5,671	100	
50 歲及以上	男	721	374	1,095	39	29.6
	女	1,325	364	1,689	61	
	小計	2,046	738	2,784	100	
合計	男	3,019	707	3,726	40	100
	女	4,995	699	5,694	60	
	總計	8,014	1,406	9,420	100	

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 員工分類：層級及性別

	男		女		合計	
	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
非管理職	3,019	81.0	4,995	87.7	8,014	85.1
管理職						
基層主管	251	6.7	349	6.1	600	6.4
中階主管	363	9.8	287	5.1	650	6.9
高階主管	93	2.5	63	1.1	156	1.6
全體員工	3,726	100	5,694	100	9,420	100

在開發金控願景「成為亞洲領先的金融企業」驅動之下，我們在海內外營運據點延攬不同國籍、種族等專業人才，注重人才的多元組成，強化競爭優勢。2023 年底，共僱用 567 名外籍人士，國籍橫跨中國、東南亞各國與美國等 19 個國家，佔所有員工 6%；非台灣籍主管佔整體所有主管 7.3%，且聘用當地居民為高階管理階層的比例為 89.1%。此外，我們亦支持身心障礙人士與原住民的就業權利，在員工方面，共計僱用 164 位身心障礙人士與原住民。

### 員工分類：國籍、種族及少數族群

國籍	非管理職		管理職		合計	
	人數	占有非主管員工比率 (%)	人數	占有主管比率 (%)	人數	占有員工比率 (%)
台灣	7,550	94.2	1,303	92.7	8,853	94.0
中國 (含香港)	260	3.3	64	4.5	324	6.0
新加坡	88	1.1	18	1.3	106	
印尼	70	0.9	1	0.1	71	
馬來西亞	19	0.2	4	0.3	23	
美國	10	0.1	3	0.2	13	
其他	17	0.2	13	0.9	30	
合計	8,014	100	1,406	100	9,420	

種族	非管理職		管理職		合計	
	人數	占有非主管員工比率 (%)	人數	占有主管比率 (%)	人數	占有員工比率 (%)
亞洲人 - 台灣人	7,552	94.2	1,303	92.7	8,855	94.0
亞洲人 - 非台灣人	396	4.9	92	6.5	488	5.2
白人	14	0.2	10	0.7	24	0.2
其他人種	52	0.7	1	0.1	53	0.6
合計	8,014	100	1,406	100	9,420	100

少數員工	人數	占台灣員工比率 (%)
身障員工	109	1.2
原住民	55	0.6

註：以上僅涵蓋台灣員工。

## 4.2.2 公平對待

開發金控致力於公平對待不同性別的員工，無論是人員任用、薪酬福利，或是人才培育及晉升轉職等方面，以期達到性別平權目標。截至 2023 年底，女性員工比例為 60%，女性主管人數占所有主管人數將近 50%，業務單位女性主管占 44%，而擔任科學、資訊、工程、數理 (Science, Technology, Engineering, Mathematics, STEM) 等職能之相關職務女性員工比例為 43%。在持續努力之下，2023 年各項女性指標大多已達到 2027 年目標，未達目標者差距僅介於 0.3% 至 1.8% 之間，未來我們將以此為目標繼續努力。

### 2023 女性員工指標

女性員工指標	員工比率 (%)	2027 年目標 (%)
女性員工佔總員工比例	60.4	>=50
女性主管佔全部主管比例	49.7	>=50
基層女性主管佔全部基層主管比例	58.2	>=50
中階女性主管佔全部中階主管比例	44.2	46
高階女性主管佔全部高階主管比例	40.4	39
業務部門女性主管佔全部業務部門主管比例	44.0	45
STEM 職位女性佔整體 STEM 員工比例	43.0	34

### 2023 轉職及晉升

本公司無論內部轉職或職位晉升係考量員工職能、相關學經歷，以及績效表現，在此原則下，本公司 2023 年女性和男性員工之轉職及晉升比例與全體女男比例相去不遠，具體展現性別平權。詳細分析請參考 4.3.1。

### 2023 女男薪酬比較

本公司無論男女，平均薪資均高於市場水準，以確保市場競爭性，同時我們也持續關注並致力於縮短不同層級性別薪酬差距，以期達到性別平權目標。詳細分析請參考 4.4.1。

開發金控打造多元包容與公平的職場環境，於 2023 年首次參加彭博性別平等指數 (Gender Equality Index, GEI)。「彭博性別平等指數」係透過五大關鍵面向共 70 項指標，評估企業在多元化和性別平等政策的表現，五大關鍵面向包括領導力及人才培養、薪酬平等及性別同工同酬、包容性文化、性騷擾防治政策，以及品牌形象。參加「彭博性別平等指數」成分股，代表本公司打造多元、包容與平權的職場之決心，並逐步朝人才永續的「首選雇主」目標邁進。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.2.3 人權關懷

開發金控堅守人權信念與價值，遵循各項國際人權公約，包括《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球契約十項原則》、《聯合國工商企業與人權指導原則》、《OECD 多國企業指導綱領》及《國際勞工組織三方原則宣言》等各項國際人權公約規範，並恪守各營運據點所在地人權保障相關法規。2023 年董事會通過將《中華開發金控人權承諾》提升至《中華開發金控人權政策》層級，以示對人權之重視；政策涵蓋 以下人權承諾：不歧視、不霸凌、不騷擾；不強迫勞動；結社自由、勞資溝通暢通；健康安全職場；工作與生活平衡；資訊安全與隱私保護。

另外，針對供應商，本公司制定「供應商永續責任承諾書」及永續金融相關條款，以相同標準要求合作廠商及新商業活動之合作夥伴，一同關注及重視人權風險管理。

本公司人權維護具體管理方案包括定期執行人權風險評估，持續舉辦職場包容、性別平等、性騷擾防制、個人資料保護、職場安全等議題宣導及教育訓練，提升同仁人權意識。2023 年持續安排全體正職員工接受「人權政策與友善職場」必修課程，完成率為 100%。

開發金控每年以人權政策之人權承諾項目為評估重點，針對所有員工（含實習生）進行人權風險評估，監督人權相關議題的執行與風險評估，以杜絕侵犯人權的行為。詳細流程與 2023 年評估結果請參考下方表格。

人權風險評估流程



2023 年人權風險評估				
評估議題	評估對象	評估方式	評估結果	管理與減緩措施
不歧視、不霸凌、不騷擾	所有員工 / 女性 / 原住民	歧視、職場不法侵害，及性騷擾案件數	極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>依法制定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」及「執行職務遭受不法侵害預防管理計畫」，嚴禁各種職場不法侵害行為。</li> <li>設立專門的申訴渠道，讓員工可安全的提出申訴，並確保其申訴獲得保密和及時的處理。</li> <li>將「人權政策與友善職場」列為每年必修課程，加強員工人權意識。</li> </ul>
不強迫勞動	實習生、童工	<ul style="list-style-type: none"> <li>實習生薪資不低於法規</li> <li>履歷表審核年齡</li> </ul>	極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供實習生合理報酬</li> <li>落實實習計畫，由專屬導師提供專業知識，無濫用實習生勞動力之情事。</li> <li>本公司未聘用童工</li> </ul>
結社自由、勞資溝通暢通	所有員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>保障結社自由</li> <li>勞資溝通次數</li> </ul>	極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>每季召開勞資會議</li> <li>採用多元化的溝通方式，除面對面會議外，員工亦可透過電子郵件、即時通訊工具、員工意見信箱等，表達意見及建議。公司亦採開放態度，及時回應、評估及提供解決方案。</li> <li>員工可自由加入工會或產業工會，且不因工會會員身分而受到不公平的對待。</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 2023 年人權風險評估

評估議題	評估對象	評估方式	評估結果	管理與減緩措施
健康安全職場	所有員工	職災通報案件數	極低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>制定職業安全衛生管理計畫，提升全體人員安全衛生意識，消除潛在危害，促進員工安全與健康。</li> <li>制定及執行四大計畫：「人因性危害預防管理計畫」、「執行職務遭受不法侵害預防管理計畫」、「工作場所母性健康保護計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防管理計畫」</li> <li>確實實施新進人員及一般同仁之安全衛生教育訓練</li> <li>依法規按時安排特定人員接受急救、防災等教育訓練</li> <li>定期宣導健康資訊及舉辦健康諮詢服務</li> </ul>
工作與生活平衡	所有員工	平均每月加班時數超過 45 小時之人數	低風險	<ul style="list-style-type: none"> <li>工作規則明訂員工因工作需要加班時，應取得主管同意。且延長之工作時間連同正常工作時間，一日不得超過十二小時；延長之工作時間，一個月不得超過四十六小時。並於差勤系統設置提醒員工與主管。</li> <li>定期提供差勤異常報表給主管，並向主管宣導工時管理、提醒主管利用出勤報表檢視員工的出勤，主動關心員工工作狀況，避免員工長時間超負荷工作。</li> <li>主動評估異常工作負荷，並配合臨場健康服務之醫師諮詢指導，執行工作調整與作業現場改善措施。</li> <li>實施彈性工作方案，提供員工彈性的工作時間安排 ( 如彈性工作班表、縮減工時等 )。</li> </ul>

註：

1. 風險等級分為五等：極低風險、低風險、中風險、高風險、極高風險。
2. 經評估，具人權風險之員工數 ( 亦即超過加班時數人數及申訴成立案件涉及人數 ) 佔全體員工 1%。
3. 各項管理與減緩措施覆蓋本公司所有據點及 100% 全體員工。"

#### 供應商人權

在供應商方面，本公司每年定期檢視更新人權風險關注議題，了解主要供應商及其協力廠商之人權風險情形 ( 評估涵蓋率約 85.43%，詳如 5.2.1 之 2023 年主要供應商類別占比、勞動密集度、供應商類型之人權風險減緩及管理措施 )。每年針對前一年度遭勞動裁罰供應商之改善情形追蹤，2023 年追蹤結果均已改善或已繳納罰款完成，無訴願中情形發生。本公司並根據公司人權政策及供應商人權風險情形，定期檢討，適時評估並調整供應商管理規章及措施，並定期邀集集團內各公司採購單位交流討論相關議題。

除了「不歧視 / 不霸凌 / 不騷擾、不強迫勞動、結社自由 / 勞資溝通暢通、健康安全職場、工作與生活平衡」外，2023 年於供應商方面新增工傷防範、缺勤統計、誠信經營及社會關懷等人權關注議題，一併列入開發金控「供應商人權風險及 ESG 盡職調查表」中 ( 詳如 5.2.1 供應商人權風險盡職調查結果 )，另於採購合約附帶安全與衛生管理條款及 ESG 條款，若供應商違反相關條約時，本公司得依約請求賠償或終止合約。

#### 人權相關申訴機制與 2023 年結果

本公司訂定「安全衛生工作守則」、「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」、「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」及「執行職務遭受不法侵害預防管理計畫」，明訂各項相關議題之權責單位、教育訓練及申訴機制；並於內部網站公告員工申訴程序，包括受理申訴之機構人員、申訴範圍、申訴程序等，並公告負責單位及申訴專線、傳真，由專人負責處理員工相關申訴與意見反應案件，以公平合法且合情合理的精神查明事實，妥善周延的處理員工申訴事件，建立符合人權之工作環境。

2023 年本公司共計 2 件申訴成立案件，1 件為執行職務遭受不法侵害相關案件，1 件為性騷擾相關案件。申訴案件皆依照公司相關辦法及程序公正且公平的妥善處理，保障申訴人的權利，確保申訴者免於遭受任何不當對待；被申訴人亦依公司規定予以懲處。相關單位於案件處理過程中，除秉持保密原則，亦實施必要的隔離措施及給予申訴人心理諮詢等關懷措施。

公司持續秉持對職場暴力防治、性騷擾防治的承諾，以及對職場暴力、性騷擾行為之零容忍原則，陸續透過主管會議向主管們宣導公司之職場暴治、性騷擾防治政策，提升主管相關意識並杜絕任何暴力及性騷擾行為。並且對主管或員工提供相關訓練及宣導，保護員工不受威脅，建立友善及安心的工作環境。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 4.3 人才吸引與培育

### 4.3.1 人才吸引

因應開發金控 ABCDE 策略中「成為首選雇主 Become Employer of Choice」之承諾，本公司積極開拓潛在人才市場，吸引內外部人才，並持續優化甄選流程及求職者體驗。

在外部人才方面，本公司透過社群媒體交流 (LinkedIn、Instagram、Facebook)、線上徵才說明、及數位招募平台等多元管道，分享數位創新、永續經營、企業價值與職能等重要理念，全方位經營雇主品牌，打破地域性限制廣邀國內外優秀人才。此外，持續與大專院校進行產學合作，共同規劃課程與講座，開放實地企業參訪，協助學生體驗職場工作氛圍並了解企業實務；另提供暑期實習機會，讓優秀學子提前培養專業技能並進行實作歷練，為未來職涯發展奠下重要基礎。本年度亦持續招募儲備幹部，為有潛力之年輕人才量身訂做專屬輪調計畫，培養集團未來金融領袖。

在內部人才方面，本公司定期公告集團海內、外職缺，提供內部申請的輪調制度，增加不同職務之學習與發展機會。另提供員工推薦獎金制度，鼓勵員工推薦優秀人才，提升內部人才的凝聚力。此外，藉由持續優化「全球人力資源管理系統」，讓主管可透過系統平台即時取得重要資訊及指標數據（如職缺遞補狀態等），員工亦可透過人資系統隨時查看集團職缺狀態與推薦親友應徵，加強人才移動之便利性。

2023 年共計有 1,496 位新進員工。

#### 2023 新進員工人數及分布

		台灣	海外	合計	
		人數	人數	人數	比率 (%)
性別	男	610	84	694	46.4
	女	734	68	802	53.6
年齡	29 歲及以下	480	51	531	35.5
	30-49 歲	731	83	814	54.4
	50 歲以上	133	18	151	10.1
新進員工類型	職場優秀人才	1,117	143	1,260	84.2
	社會新鮮人	209	5	214	14.3
	儲備幹部	22	-	22	1.5
合計		1,344	152	1,496	100

### 內部職缺申請及調動

為促進人才內部流動並鼓勵同仁職涯多元發展，除定期審視內部人才庫，每月亦固定發送集團工作機會之內部公告，鼓勵員工關注最新職缺並主動申請職務調動。範圍包含跨部門、跨公司、以及跨海內外之調動。2023 年有 377 位員工申請內部職缺並成功轉職。

	2020	2021	2022	2023
職缺總數	904	1,269	2,290	1,866
新進員工總數	3,592	4,500	4,493	1,496
內部員工遞補人數	322	347	398	377
內部員工遞補率	35.6%	27.3%	17.4%	20.2%
新進員工平均聘僱成本 (元)	9,231	4,458	4,818	18,983

註：1. 內部員工遞補率 = 內部員工遞補人數 / 職缺總數。  
2. 2023 年新進員工總數減少係因雙合約人員調整為非員工，故未計入員工總數，因此平均聘僱成本增加。

### 內部轉職及晉升

除了內部職缺申請調動之外，本公司訂有內部轉職制度、晉升條件機制與訓練發展規劃，秉持公平對待原則，提供員工在集團內部發展的空間及機會，以達到人才永續的目標。2023 年共有 2,141 位員工於內部轉職或晉升，佔全體員工之 23%，若加上因申請內部職缺而成功調動的 377 位同仁，整體轉職晉升率將提高至 27%。

	轉職		晉升		合計	
	人數	占該性別員工比率 (%)	人數	占該性別員工比率 (%)	人數	占該性別員工比率 (%)
男	493	43	409	41	902	42
女	645	57	594	59	1,239	58
合計	1,138	100	1,003	100	2,141	100
佔員工人數比率 (%)	12%		11%		23%	

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 產學合作

為積極培育新世代金融人才，本公司持續投注資源與各大專院校合作，藉由校園分享、實習活動、企業參訪、以及專題講授，奠定其金融知識基礎並累積實作經驗。本年度產學合作之對象合計 556 人次。

主辦單位	名稱	內容	受益對象	成果
集團聯合舉辦： 中華開發金控 中華開發資本 凱基商銀 凱基證券 凱基人壽	儲備幹部及暑期實習校園徵才說明及金融科技知識推廣	透過說明會深入校園，協助學子了解本集團、目前人才需求狀況以及金融科技發展趨勢。現場除安排儲備幹部學長姐進行經驗分享和問答環節、協助同學釐清實際工作上的疑問之外，高階主管亦親自分享，邀請人才近距離交流，創造有別於一般企業之招募流程，有助於學子職涯規劃、人脈建立及視野的擴展。	線上場次供國內外學生參與，並至台灣大學、政治大學、中山大學、及清華大學舉辦實體場次	共 414 位參與
中華開發金控 中華開發資本 凱基商銀 凱基證券 凱基人壽	暑期實習計畫	透過暑期實習計畫，提供大專院校生實地體驗公司運作的機會，帶領學子參與重要專案並探索職涯，為金融業發掘未來人才。	國內外大專院校大三升大四、碩一升碩二生	實習生共 58 位 • 開發金控：14 • 開發資本：3 • 凱基商銀：13 • 凱基證券：13 • 凱基人壽：15
中華開發金控	企業參訪	金控主管介紹集團業務概況、策略方向及 AI 應用趨勢，子公司同仁分享自身實際培育經驗與成長歷程，並提供未來就業發展之機會。	政治大學企業管理研究所	參訪師生約 20 人
凱基投信	資產管理實務專題	為國貿系、金融系與凱基投信共同開設之實務課程，主題為『凱基投信趨勢、永續、競爭力論壇』。由凱基投信董事長親自率領公司高階主管授課與經驗分享，為學生帶來豐富的學習能量。期間除安排分組討論及競賽，每周於電子平台蒐集學生針對工作實務提出的問題，並由凱基的業師及授課老師指導學生製作專題報告，以多元化學習效果，引導學生瞭解資產管理業的專業技能及運作實務。	政治大學學生	課程修課人數：64 位， 學期 NPS 分數：70

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.3.2 人才培育

人才發展是成為首選雇主的重要關鍵，本公司於 2023 年根據四大企業價值觀，推出「中華開發金控職能架構」，適用集團內所有公司及職位，每一個職能向下再區分主管及團隊成員各應具備的關鍵行動，作為職能的觀察指標及依據。更將職能廣泛應用於選才、育才、用才、留才各面向，導入「以職能為基礎之面談」以提升選才效度，並重新打造以企業價值觀與職能架構基礎的人才訓練與發展架構，建立「開發菁英學院」，涵蓋通識、專業、職能、領導四大學程，以及員工、主管、潛力人才、接班人四大發展。

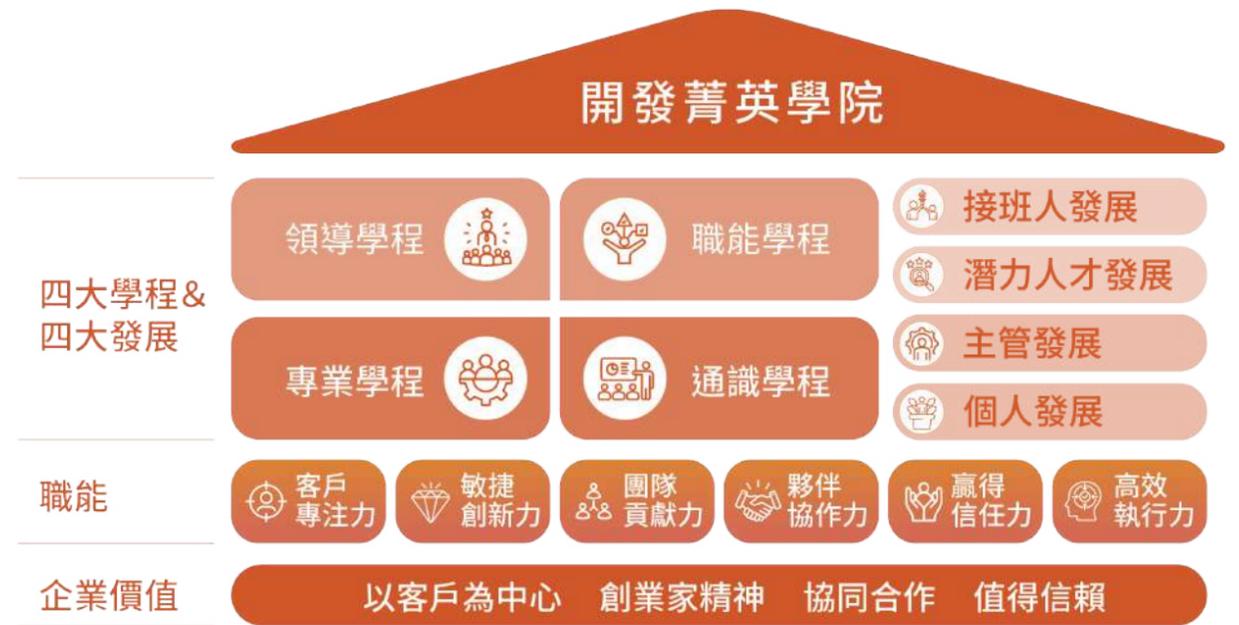
四大學程

- 領導學程針對各級主管的發展重點，培養領導能力及管理素養，以成就自我與團隊；
- 職能學程基於集團六大職能所規畫的課程，逐步養成同仁所需之關鍵知識、態度、及技能；
- 專業學程為因應法規與工作需求，由各專責單位規劃之專業訓練，例如永續、法令遵循、資訊安全、職業安全等相關課程；
- 通識課程協助同仁了解企業文化價值觀以及職場必備資訊，例如新人訓練以及績效管理週期等相關課程。

四大發展

- 在個人發展方面，提供各種學習資源、績效管理措施、雙向職涯會談，及內部轉職制度，積極培養員工能力並主動掌握發展機會；
- 在主管發展方面，從新進主管開始，提供漸進式的訓練，給予專屬的領導力發展資源，並定期施行評鑑；
- 在潛力人才方面，每年針對現有員工遴選具有潛力發展之人才，進行重點培訓，儲備幹部亦在定期檢視的人才庫之中；
- 在接班人發展方面，定期針對高階職位，盤點接班人才，持續培育組織未來高階領導人。

2023 年度，中華開發金控榮獲「人才發展領袖獎」，在人才培育方面獲得外部的肯定。



開發菁英學院四大學程

2023 開發菁英學院四大學程	說明	總訓練時數	總訓練人數
領導學程	領導學程分別就新任主管、基層主管、中階主管和高階主管分層設計，根據主管在不同階段的發展進程及需求進行規劃，循序漸進協助主管領導能力之提升。	2,090	318
職能學程	職能學程基於開發金控六大職能所規劃，包含溝通談判、專案管理、數據能力、敏捷轉型、問題分析等多樣化課程，同仁或主管可以根據個人狀況、優勢或待發展區塊、以及職涯方向，選擇最適合的資源發展。	5,354	1,206
專業與通識學程	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 專業學程為依據職務所需所規劃的專業功能性課程，包含符合內外部規定及證照要求的相關訓練，以及法令遵循、資訊安全、誠信經營、人權政策與友善職場等重要課程。涵蓋率 100%。</li> <li>• 通識學程包含新人訓練及績效管理等課程。</li> </ul>	368,548	194,127

2023 年開發菁英學院之員工參與率為 100 %。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

人才培育重點計畫			
專案名稱	專案說明	參與狀況與成果評估	員工參與比率
 <b>儲備幹部計畫 Youlead Program</b>	儲備幹部計畫為期 18 個月，期間安排密集新人介紹課程，除各單位專業訓練外，每季安排集團共訓、養成共學共創之學習模式及人際網絡；安排單位資深主管擔任導師，並由學長姐擔任夥伴給予支持；至少於三個部門輪調，累積跨單位的歷練、並參與跨層級甚至跨公司專案計畫，讓菁英人才快速吸收金融專業知識與技能，結合自身快速成長的企圖心，成為公司優秀的儲備未來領袖。	2023 年共招募 23 位儲備幹部 (22 位新進人員，1 位內部員工轉調)，從 7 月 1 日起正式開始為期 18 個月的全方位輪調訓練及實習課程。	佔本公司 2023 年新進員工之 1.5%
 <b>凱基人壽 磐石學程</b>	戰略性人才儲備為公司的長遠發展，本案係就公司核保專業人才儲備作為公司人才發展的戰略問題，為公司未來業務的推動及發展目標，提供足以因應業務上的需求及人才培育，對公司核保專業人才現狀進行瞭解，明確公司人才的層次、數量、結構及其與環境的關係，通過核保專業儲備人才，使企業在激烈的競爭及環境變化中獲得人才優勢。	第一期完訓 23 人，第二期完訓 15 人。第一、二期完訓且通過實習之儲備人力 (共 7 人)，自 2024 年 1 月起投入支援新契約核保作業。  商業效益： • 培養復合型人才 通過工作輪換，使員工輪換做不同的工作，以取得多種技能，同時也挖掘了各職位之最適人才。 • 確定人才儲備的提前量 根據企業經濟發展趨勢，預測確定企業未來發展的人才需求，以保證企業未來發展的所需人才，能及時到位。 • 建立核保專業人力儲備基地 核保專業人才儲備即人員技能儲備，是指現有人員部分技能在現有崗位，而將來可能參與核保業務。人才庫是戰略性人才數量儲備的主要手段之一。	2023 年共完訓 38 人，佔凱基人壽當年度新進員工之 13.9%
 <b>凱基人壽 敏捷學苑</b>	用實務演練課程及教練陪跑，培養凱基人壽內部敏捷教練人才，輔導團隊具備敏捷實戰能力。目標 2025 年，能同時育成 10 個敏捷團隊。	• 培育 8 個敏捷團隊，超過 140 位參與敏捷團隊至少 3 個月以上的實踐人才，其中包含 9 位產品負責人 (PO)、12 位敏捷教練 (Scrum Master)。 • Workday 開設線上敏捷基礎課，首波資訊處已完訓 254 位同仁，課程滿意度達 8.3 分 (10 分量表)。 • 完成超過 150 人次實體基礎敏捷課程，總訓練時數達 623 小時。 • 培訓 5 位內部敏捷講師，授課時數逾 50 小時。 • 為多個部門 / 跨單位組織提供團隊引導 / 敏捷諮詢服務逾 20 小時。 • 邀請外部敏捷顧問進行產品負責人 (PO)、敏捷教練 (Scrum Master) 專業培訓時數近 20 小時。	2023 年總受訓人數為 378 人，佔凱基人壽當年度員工人數之 15.8%
 <b>內部講師制度</b>	內部講師培育有助於建立一個永續學習組織，鼓勵員工分享知識和交流，促進組織的學習成長。2023 年金控推動並完成了第一屆講師訓，參與學員來自金控與各子公司，講師認證制度包括教室課程以及實務授課驗收，兩項均通過方能完成內部講師認證。	截至 2024 第一季，共有 16 位同仁取得內部講師認證，累積授課時數 66 小時，課程滿意度平均 9.5 分 (滿分 10 分)。	佔本公司員工人數之 0.17%
 <b>以職能為本的面談技巧課程</b>	良好的雇主品牌，從專業的面談經驗開始。為落實 2023 年初推出的中華開發金控六大職能，本公司推出「以職能為基礎的面談」作為選才的重要工具。藉由了解求職者所具備的技能和知識，並確認是否具備企業所需職能，可以初步篩選出與企業理念相符合的人才，從而提高任職後之工作效能和生產力，實現組織的永續發展目標。此外，深入的面談也有助於建立穩固的工作關係和溝通機制，從而促進組織的穩定和持續發展。	2023 年已完成 8 場前導課程，共 153 位來自金控與各子公司面談主管參與，預計 2024 上半年完成全集團面談主管之調訓。	完訓比率為本公司主管人數之 10.9%
 <b>自主學習 平台上線</b>	為鼓勵員工自主學習及自我發展，於 2023 年引進”Hahow”線上學習平台讓員工在任何時間、任何地點進行學習，提供員工更靈活和便利的學習體驗，有助於適應不斷變化的工作和生活需求。員工可以個人需求選擇合適的課程和資源，在自己的節奏下進行學習，加強學習動機與彈性。線上學習平台提供了超過 400 堂豐富多樣的學習資源，包括文章、語音、影片等多元學習模式，可以滿足不同的學習風格與偏好。	自 2023 年 7 月引進後，該平台之閱讀總時數已累積 35,037 小時。集團淨推薦分數為 72。	佔本公司員工人數之 44.5%
 <b>員工發展－ 職涯論壇</b>	為增進員工規劃個人職涯、主動學習和主導自我發展的觀念與行動，本公司於 2023 年度辦理集團職涯論壇，邀請業界知名人士蒞臨演講，主題為「做自己職涯的主人」，由講者分享其實貴職涯經驗。後續跟進辦理「職涯徵文」活動，蒐集同仁對於職涯的看法，並選出十篇獨具見解的投稿，做為內部宣傳及社群貼文素材，讓職涯探索的意識持續發酵。	線上與實體參與人數超過 500 位。會後共收到 197 筆回饋意見，滿意度高達 9.5 (10 分量表)。後續追蹤之徵文活動亦有 138 位參與。	佔本公司員工人數之 5.3%

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

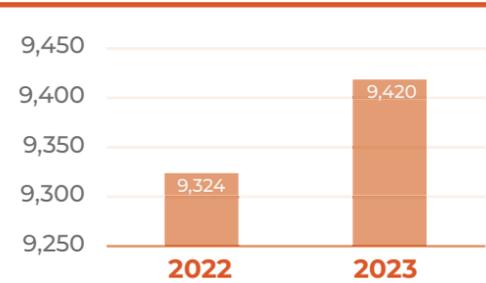
### 06 共創永續社會

### 07 附錄

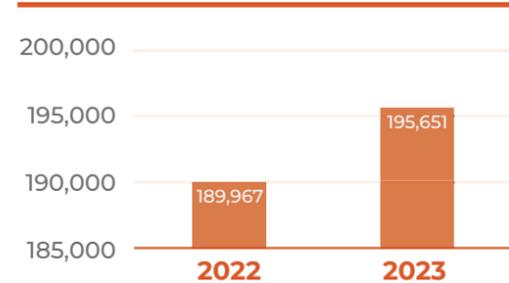
## 教育訓練數據統計與成效分析

本公司積極推動教育訓練課程，於 2023 年嶄新推出開發菁英學院四大學程，包含職能學程、領導學程、專業學程，以及通識學程，期透過能力面、知識面與態度面的培訓，全面提升各項技能，以應對不斷變化的商業環境。2023 年共計 195,651 人次參與課程，總時數達 375,992 小時，與 2022 相比，本公司整體訓練成效皆較去年進步，總訓練人次提升近 3%、訓練總時數上揚 4.6%，員工平均受訓時數亦成長 3.6%，展現我們在人才培育方面的承諾與實踐。未來將繼續致力於提升員工能力和促進組織的可持續發展，為企業永續創造更大價值。

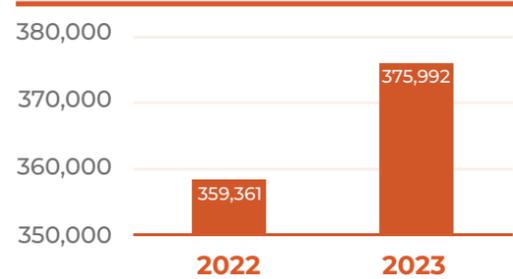
總訓練人數



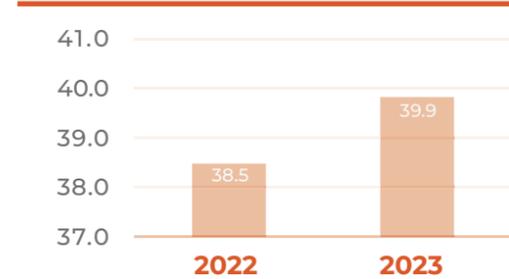
總訓練人次



總訓練時數



人均訓練時數



2023 年度	男	女	29 歲及以下	30-49 歲	50 歲以上	非主管職員工	主管職員工	全體員工平均
訓練時數 (小時)								
總時數	141,568	234,424	48,869	228,196	98,928	314,952	61,040	375,992
平均時數	38.0	41.2	50.6	40.2	35.5	39.3	43.4	39.9
訓練支出 (元)								
總支出	\$14,427,717	\$22,314,634	\$4,918,809	\$21,950,064	\$9,873,479	\$27,960,027	\$8,782,303	\$36,742,330
平均支出	\$3,872	\$3,919	\$5,097	\$3,871	\$3,547	\$3,489	\$6,246	\$3,900

本公司採用柯氏量表作為評估工具。將培訓成效分為四個層次展現完整評估：反應 (L1)、學習 (L2)、行為 (L3) 和成果 (L4)。

### 2023 年開發菁英學院 - 職能學程及領導學程

柯氏量表	說明	指標	2023
L1 反應	反應層次評估了培訓後學員的滿意度和反應程度	課程滿意度 (5 分量表)	4.74
L2 學習	學習層次評估了培訓後學員的學習獲得程度。	課程完訓率	98.20%
L3 行為	行為層次評估了培訓後學員在工作中的應用程度。	員工認同度調查 (學習構面得分)	78%
L4 成果	成果層次評估了培訓對組織績效和經濟效益的影響。	人均貢獻度 (千元)*	2,011

\*人均貢獻度 = 全年稅後淨利 / 員工人數

另外，本公司 2023 年的人力資本投資報酬率為 1.42%，前三年 (2020 至 2022 年) 依序為 12.21%、8.07% 和 5.09%。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 4.3.3 績效與個人發展

本公司訂有「員工績效評核準則」，除了第四季新進同仁不需進行當年度考評外，其餘 100% 全體正職員工每年進行績效考核，作為人才發展的基礎。每年之績效評估循環共包含以下重要項目：

年初	目標管理	目標設定係依公司策略為基礎，並考量近期重大主題，以設立年度關鍵目標，例如 2023 年度高階主管皆納入員工認同度、人才培育、內控、法遵、資安、風險管理等指標，轄下主管與同仁再依據各單位職掌及職務內容往下展開，設立具備 SMART(明確 / 可量化 / 可實現 / 相關 / 具時效) 精神的個人目標。由上至下彼此連結、達成共識，共同往一致方向邁進。
年中	敏捷式管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務團隊每月或每季進行績效檢核並即時給予獎金，以便動態調整、有效激勵並持續改進。</li> <li>設有績效改善機制，協助員工瞭解績效未達預期之原因，共同訂定改善行動、衡量指標及預計時程，並給予及時的回饋及輔導。</li> </ul>
	年中績效及發展檢視	年中檢視有助於我們回顧期初所設的目標與衡量指標，因應環境變化、策略調整等因素，檢視目前的績效成果以及個人職能發展規劃的進展，開啟對話以給予適時的回饋與建議，並為迎接下半年進行必要之調整。主管及員工重新對焦、達成共識，並將回饋正式紀錄於系統平台。
年末	年終評核及績效對談	<ul style="list-style-type: none"> <li>在年末的員工自評與主管評核階段，雙方對於績效成果進行溝通與回饋。</li> <li>績效面談除評核各項成果，也對個人未來期許與展望進行雙向討論，針對個人發展需求達成共識，作為規劃績效輔導、專案參與、訓練課程、或職務歷練等發展資源的基礎，創造個人及團隊成長的正向循環。</li> <li>除評估績效目標之成果外，為深化文化價值進入日常營運之中，本年度亦開始將個人在企業價值觀的行為展現，納入正式年底績效評估流程。評核結果將做為績效獎金、晉升、調薪、以及職涯發展之參考。</li> </ul>
團隊	跨單位績效評估	金控對子公司、子公司跨單位間，針對治理及控管等特定項目，各部門每年接受其他專責單位的評分，並納入該單位團隊及個人的年度績效評核結果。
多維度評估	即時回饋及 360 度職能評鑑	<ul style="list-style-type: none"> <li>本年度另針對副總級以上主管實施 360 度職能評鑑，以提供多面向之資訊，協助主管覺察個人優勢及需加強之處，以提升領導與管理職能。</li> <li>於人資系統平台推出「樂在回饋」機制，不僅推動表揚文化，主管或同仁亦利用該機制、動態邀請回饋意見或給予回饋。2023 年全集團該平台已收到超過 1400 件同仁給予的回饋。</li> </ul>

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

## 4.4 人才留任

除了紮實的人才培育辦法外，中華開發金控更提供具競爭性的薪酬及帶來幸福感的福利措施，激勵及留任人才，以期增加員工認同度，進而提升人才留任。

### 4.4.1 具競爭性的薪酬制度

本公司薪酬獎金制度採績效導向，同步考量市場競爭力，將營運成果與個人績效連結，創造員工、公司及股東三贏。全體員工薪資條件皆遵守營運所在地之勞動法令要求，起薪依其專業能力及所擔任職務進行核敘，遵循平等任用之規則，提供具市場競爭力的薪資待遇，社會新鮮人起薪最高可達法定基本工資之 2.7 倍。

員工薪酬架構包括本薪、津貼及變動獎金，並依據整體經營成果及個人績效表現發放年度績效獎金，為優化資源分配，使績效優異或特殊貢獻者獲得相對應之獎勵，充分反映公司獲利回饋員工，並與個人績效表現高度連結。2023 年度員工意見調查報告顯示，決大多數員工認同自己和同仁有因貢獻而獲得相應獎勵。

本公司每年參加市場薪酬調查，且依據市場薪資水準、經濟趨勢及個人績效表現，調整員工薪資，經由公平、周延的晉升機制，拔擢優秀人才，賦予更高職位及更好的薪酬，2023 年本公司平均調薪幅度為 3%，績優員工調薪幅度可達 10% 以上。

本公司董事、經理人薪酬政策依本公司薪資報酬委員會規定，應經薪資報酬委員會獨立審核，相關內容請參閱「2.1.4 薪酬政策」。

#### 薪酬架構



變動獎酬發放頻率	每月	月 / 季 / 年 / 不定期	年 / 不定期
說明	視營運據點、業務特性或區域慣例規劃相關津貼或補償，及當地市場水準等因素考量之具競爭力的薪酬。	1. 針對前台業務人員依業務種類，設計與績效高度連結、即時之業績獎金。 2. 參考國內外業務性質類似之同業通常水準支給情形，並考量其職責、達成目標情形，暨由公司短期及長期業務目標之達成、公司財務狀況等評估個人表現與公司經營績效及未來風險之關連合理性。 3. 各項獎金設有不為追求薪資報酬而從事逾越公司風險胃納之行為之索回或遞延支付機制。	



#### 調薪機制

本公司每年參加市場薪酬調查，且依據市場薪資水準、經濟趨勢、物價指數及個人績效表現，調整員工薪資，經由公平、周延的晉升機制，拔擢優秀人才，賦予更高職位及更好的薪酬之調薪機制。



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

非擔任主管職務之全時員工薪資				單位：仟元
	2020	2021	2022	2023
年薪中位數	1,026	1,143	1,025	1,100
年薪平均數	1,268	1,468	1,243	1,359
非主管職全時員工人數	7,194	7,313	7,414	7,494

註：數據計算方式與提報台灣證交所數據相同，年薪中位數較前一年度增加 7.3%、年薪平均數較前一年度增加 9.3%。

薪資與市場水準比較		
2023 台灣地區全時員工	男	女
全年平均經常性薪資高於市場比率 <sup>註1</sup>	134%	117%
基層人員敘薪與基本薪資比 <sup>註2</sup>	1~4.23	1~4.05

註1：市場薪資來源為主計處公布之平均經常薪資。

註2：基本薪資係法定基本工資(2023 年為新臺幣 26,400)。基層人員敘薪與基本薪資比=新進基層人員核薪 / 基本工資。  
男性同基本工資者僅一人，女性為基本薪資 1.05 倍者僅 2 人

年度總薪酬比較	
	2023
薪酬最高個人之年度總薪酬與其他員工年度總薪酬之中位數的比率 <sup>註1</sup>	148
薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比與其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的比率 <sup>註2</sup>	0 <sup>註3</sup>

註1：組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 所有員工 (不包括該薪酬最高之個人) 之年度總薪酬中位數

註2：組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工 (不包括該薪酬最高之個人) 之年度總薪酬中位數增加百分比

註3：2023 年度薪酬最高個人 (總經理) 年度總薪酬未增加。

2023 年重大風險承擔者薪酬比率		
變動薪酬佔總薪酬比率	(A)	43%
	(B)	62%

註：

1. 總薪酬 = 固定薪酬 + 變動薪酬

2. (A) 為每位重大風險承擔者比率之平均值，(B) 為每位重大風險承擔者變動薪酬累積除以總薪酬累積

3. 2023 年度有 2 職位人員異動，因此，其中 4 人之薪酬僅在職期間支領之薪酬

## 2023 年女男平均薪資比較

女：男	2023
高階主管 (本薪)	92%
高階主管 (本薪 + 所有現金發放之獎金)	114%
基層與中階主管 (本薪)	87%
基層與中階主管 (本薪 + 所有現金發放之獎金)	87%
非主管階級	90%

調薪	男	女	女 / 男比
2023 年	2.7%	2.8%	103.7%

註：符合調薪資格者之資料覆蓋率 100%。

## 員工長期激勵機制

在留才方面，我們提供長期激勵獎酬：「持股信託」及「限制員工權利新股」等中長期獎酬方式，以留住優秀專業人才。「持股信託」及「限制員工權利新股」均與公司股價表現連結，並設定遞延機制，鼓勵員工與公司一起長期發展，以符合永續經營之目標。實際執行成效：年度績效獎金依規定辦理遞延購股信託，以及 2021 年發行為期長達 6 年之限制員工權利新股，分二次獲配，合計實際獲配人數佔當時符合獲配之職務人數達 26%。

針對績效獎金之遞延支付明訂相當索回機制：重大風險承擔者亦適用薪資索回條款，所有重大風險承擔者總薪酬中可索回的比率為 65%。另外，限制員工權利新股亦設有績效評核，既得條件係依目標達成率進行部分收回或全數收回等與公司整體績效高度連結並索回機制。

### 1. 限制員工權利新股

設有 3 年績效評量期，該期間屆滿時依發行辦法定訂績效指標計算整體績效達成率之既得條件，未達績效之部分或全部由公司收回之索回機制。

於績效衡量期間未曾有違反本公司 (或從屬公司) 勞動契約或依本公司 (或從屬公司) 員工獎懲辦法等受記大過以上之懲戒，及個人評核指標均須達 3 (含) 以上者，分 3 年之既得時程既得之。

於績效衡量期間離職或退休者，或任何經本辦法取得之限制員工權利新股之員工，均應遵守本辦法之規定，若有違反之情事者，就其尚未既得部分視為未達成既得條件，本公司無償收回並註銷之索回機制。

### 2. 遞延獎金

係以年度績效表現、市場水準等衡量核給績效獎金，惟逾一定金額應依本公司績效獎金遞延準則辦理持股信託，並依規未有重大違反法令、違反僱傭或委任契約或依員工獎懲辦法等受記大過以上之懲戒等情事且仍在職者，視為既得條件達成並分 3 年既得，反之，則視為未達既得條件，處份後由公司收回之索回機制。

## 4.4.2 帶來幸福感的員工福利

員工福利是員工幸福感的重要來源，本公司全時員工皆可享有下列福利措施。

項目	說明																																																	
彈性的工作方案	<p>於 2023 年推出【彈性工作方案】，照顧員工個別需求。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>彈性工作班表：三個工作班表讓同仁根據個人需求彈性選擇</li> <li>縮減工時：除法令規定之縮減工時外，員工得因特殊狀況申請縮減工時</li> <li>留職停薪：除法令規定之留職停薪外，員工得因特殊狀況申請留職停薪</li> <li>異地 / 居家辦公：員工得因特殊狀況申請異地 / 居家辦公</li> </ul> <p>2023 年有 120 人使用彈性工作班表、2 人使用縮減工時、23 人使用非法定留職停薪，另有 551 人異地 / 居家辦公。</p>																																																	
貼心的母嬰及幼兒照護	<ul style="list-style-type: none"> <li>產假 / 陪產檢假 / 陪產假 於 2023 年將下列假別升級，同時照顧有新寶寶的男女員工。 - 產假：提高至 10 週全薪假，優於法令 - 陪產檢假 / 陪產假：提高至 8 天全薪假，優於法令</li> <li>生育補助 2024 年金控更加碼生育補助，由現有每胎 20,000 元，調整為第二胎起，每胎較前胎加發 10,000 元。</li> <li>哺 (集) 乳室 本公司尊重並支持每位哺乳媽媽的哺乳旅程，致力於打造一個溫馨、安全且舒適的專屬集乳環境。哺 (集) 乳室皆設有門禁系統及獨立的隔間，隔間內皆配備插座、舒適的座椅及置物空間，確保媽媽們能有一個安心的環境中集乳。另在哺 (集) 乳室的公共區域設置冰箱、水槽、櫥櫃以及冷熱飲水機等設備，提供媽媽們一個舒適且方便的空間。此外，公司會定期清潔與消毒哺 (集) 乳室，以確保良好的衛生環境。</li> </ul> <p>• 托兒優惠 與外部幼兒托育機構簽訂合約，提供員工子女托育之優惠服務。</p> <p>• 育嬰留停 本公司於 2023 年無論是當年度留職停薪復職率，或是前一年度留任率，都高於前一個年度</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">育嬰留停</th> <th>2022</th> <th colspan="3">2023</th> </tr> <tr> <th>總計</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>當年度符合申請資格人數</td> <td>151</td> <td>63</td> <td>97</td> <td>160</td> </tr> <tr> <td>當年度實際申請人數</td> <td>70</td> <td>8</td> <td>45</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>當年度應復職人數 (a)</td> <td>67</td> <td>6</td> <td>68</td> <td>74</td> </tr> <tr> <td>當年度實際復職人數 (b)</td> <td>46</td> <td>4</td> <td>50</td> <td>54</td> </tr> <tr> <td>當年度復職率 (%) (b/a)</td> <td>68.7</td> <td>66.7</td> <td>73.5</td> <td>73.0</td> </tr> <tr> <td>前一年度復職人數 (c)</td> <td>40</td> <td>9</td> <td>37</td> <td>46</td> </tr> <tr> <td>前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)</td> <td>26</td> <td>5</td> <td>28</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>前一年度復職留任率 (%) (d/c)</td> <td>65.0</td> <td>55.6</td> <td>75.7</td> <td>71.7</td> </tr> </tbody> </table> <p>註：以當年度女性請產假人數及男性申請公司生育補助人數合計做為符合申請資格人數。</p>	育嬰留停	2022	2023			總計	男	女	總計	當年度符合申請資格人數	151	63	97	160	當年度實際申請人數	70	8	45	53	當年度應復職人數 (a)	67	6	68	74	當年度實際復職人數 (b)	46	4	50	54	當年度復職率 (%) (b/a)	68.7	66.7	73.5	73.0	前一年度復職人數 (c)	40	9	37	46	前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)	26	5	28	33	前一年度復職留任率 (%) (d/c)	65.0	55.6	75.7	71.7
育嬰留停	2022		2023																																															
	總計	男	女	總計																																														
當年度符合申請資格人數	151	63	97	160																																														
當年度實際申請人數	70	8	45	53																																														
當年度應復職人數 (a)	67	6	68	74																																														
當年度實際復職人數 (b)	46	4	50	54																																														
當年度復職率 (%) (b/a)	68.7	66.7	73.5	73.0																																														
前一年度復職人數 (c)	40	9	37	46																																														
前一年度復職且留任滿一年之人數 (d)	26	5	28	33																																														
前一年度復職留任率 (%) (d/c)	65.0	55.6	75.7	71.7																																														
完善的團險保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工享有壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險及癌症險，配偶及子女享有傷害醫療險、住院醫療險及癌症險。保費由公司全額負擔。</li> <li>另外，為進一步照顧員工家庭，我們也提供優惠費率，鼓勵員工為配偶及子女加保壽險及傷害險，為父母加保傷害險及住院醫療險。</li> </ul>																																																	
五星級的員工餐廳	<p>員工可享有免費的優質午餐</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>食物多樣，取餐區分為主菜區、麵食區、沙拉水果區、湯品 / 粥品甜點區，及飲料區</li> <li>食物美味可口，同時兼顧營養，沙拉採用有機蔬菜，菜色標示卡路里</li> <li>用餐環境舒適，搭配優美的背景音樂，同時有優質的服務人員於現場服務</li> </ul>																																																	
增進身體健康的措施	<ul style="list-style-type: none"> <li>健檢 員工享有由公司付費的健檢福利。2023 年有 5,883 人完成健檢，佔符合資格員工人數之 74%。</li> <li>健檢假 為進一步鼓勵員工照顧自己的健康，定期進行健檢，自 2024 年起，所有員工皆可享有全薪健檢假。</li> </ul>																																																	
促進心理健康的資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供【EAP 員工協助方案】，引進專業外部資源協助員工處理個人議題，包括情緒、衝突、壓力、人際、溝通、職涯、親職、婚姻、家庭，及法律諮詢。除員工外，派遣、承攬及雙合約人員亦享有此福利。員工可以不限次數免費使用電話諮詢專線，此外，每人可享有每年數次的免費面對面心理諮商或法律諮詢。</li> <li>2023 年使用人次為 262 人，較前一年成長約 1.8 倍。</li> </ul>																																																	
加強財富健康的方案	<ul style="list-style-type: none"> <li>員工福利信託持股計畫 為提升員工未來退休或離職後生活之安定，並讓員工共享公司長期經營成果，公司提供員工信託持股計畫。員工不分職等，可根據三種金額，自行決定每月自提金額，而為鼓勵同仁參與，公司亦 100% 相對提撥做為獎勵。至 2023 年 12 月底有 90% 以上員工參加此計畫。</li> <li>優惠存款 子公司凱基商業銀行提供行員優惠額度適用優惠利率存款，並於每月入息。</li> </ul>																																																	
利他的志工假	2023 年開始員工皆可享有 4 天全薪志工假，以鼓勵員工配合開發金控基金會所舉辦之志工活動，走出辦公室，走入社區，從事利他的志工活動。																																																	
快樂的生日假	<ul style="list-style-type: none"> <li>我們持續優化員工福祉，於 2024 年 1 月開始員工皆可享有全薪生日假，成為第一個全面提供生日假福利的金控集團。</li> <li>員工可以在生日當月享有生日假，不論是從事自己喜愛的活動，或是與親朋好友一起，都要開心快樂的慶祝這個屬於自己的重要日子。</li> </ul>																																																	

開發金控長期照顧及關懷員工，並持續不斷優化員工福祉，我們的努力在 2023 年贏得 1111 人力銀行幸福企業金融管顧類「金獎」肯定，子公司凱基人壽與凱基證券也分別獲得金獎與銀獎，展現致力於成為「首選雇主」的決心。

### 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值

4.2 多元、包容與人權

4.3 人才吸引與培育

4.4 人才留任

4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 4.4.3 員工意見調查

員工認同度是衡量員工留任的重要指標之一。開發金控自 2020 年開始每年進行一次全集團員工意見調查，對象為服務滿三個月以上員工，藉由定期的問卷機制，了解員工對於組織各個面向的看法，做為公司持續精進的參考。2020 年首次調查，員工認同度僅 53%，為了朝「首選雇主」的目標邁進，我們持續不斷的努力，在四年內大幅提升員工對公司的肯定及認同。

員工認同度		2020	2021	2022	2023	
年度						
可參與人數		8964	8900	8939	8746	
實際參與人數		8346	8516	8621	8655	
參與率		93%	96%	96%	99%	
員工意見調查結果	整體認同度	53%	61%	68%	73%	
	性別	男	54%	63%	67%	72%
		女	53%	60%	67%	74%
	層級	管理層	51%	63%	72%	77%
		非管理層	54%	61%	68%	73%
	年齡	29 歲及以下	-	62%	69%	75%
		30 - 49 歲	-	61%	68%	74%
50 歲以上		-	60%	65%	72%	

註 1: 員工認同度參與對象為任職滿三個月以上之員工。  
註 2: 由於之前誤植，特於今年永續報告更正 2020 年員工參與率。

在眾多員工意見調查的問題裡，我們特別挑出與員工留任有最直接相關的問題，並加以分類如下：

分類	工作滿意度	使命感	開心度	工作壓力	資源
題目	<ul style="list-style-type: none"> <li>我能清楚見到一條可以發揮所長的職涯發展路徑</li> <li>我能快速實踐自己改進事物的最佳想法</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我受到公司使命的激勵與鼓舞</li> <li>為客戶創造價值是我工作上最重要的事</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我所屬的團隊是我的動力來源</li> <li>我因為自己的工作成果而受到獎勵</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>會影響我的決策都能適時完成，讓我能夠持續推展工作</li> <li>我能迅速從挫折中恢復</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>我獲得所需的培訓和發展，進而發揮自己的潛能</li> <li>我在遭遇困難時可以得到支援</li> </ul>

#### 4.4.4 員工離職率

員工離職率是衡量員工留任的第二個重要指標。我們的離職率從 2021 年後逐年下降，顯示本公司於這幾年推出的各項措施有效的提升員工留任度。

2023 年離職人員分布		離職總人數	佔員工比例
地區	台灣	1,506	17.0%
	海外	128	22.0%
性別	男	753	20.2%
	女	881	15.5%
年齡	29 歲以下	458	47.5%
	30 - 49 歲	932	16.4%
	50 歲以上	244	8.8%
合計		1,634	17.3%

離職率	2020	2021	2022	2023
離職總人數	1,172	2,254	1,887	1,634
總離職率	13.0%	24.5%	20.0%	17.2%
自願離職率	11.3%	24.2%	18.7%	16.5%

註：2023 年本報告書的離職率計算公式調整為：離職人數 / (( 期初人數 + 期末人數 ) / 2)，因應此改變同步調整 2020-2022 年離職數據。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 4.5 安全、健康及友善職場

### 4.5.1 安全職場

開發金控致力於提供安全、健康的職場環境，是對員工的關懷和尊重。且對於員工的工作效率、士氣，以及公司的整體營運效能都有著深遠的影響。因此，持續投入資源，提升安全管理制度，並且透過教育訓練，讓每一位員工都能夠了解並遵守我們的安全規範。

- 2020 年開始規劃導入 ISO 45001：2018 職業安全衛生管理系統
- 2021 年凱基證券通過 ISO 45001：2018 查證，證書效期為 2021/05/19 - 2024/05/18，涵蓋範圍為大直大樓及台開大樓
- 2022 年凱基證券通過 ISO 45001 年度複檢，維持 ISO 45001：2018 證書有效性
- 2022 年金控發布《職業安全衛生政策》，經總經理核可，適用於全公司全體人員（含員工與非員工）
- 2023 年凱基證券 ISO 45001 涵蓋範圍擴增為大直大樓、台開大樓及宏啟大樓，共包含 3,155 名工作者（其中員工 3,082 人，非員工工作者 73 人，占比為 98：2，涵蓋比率為 100%），並維持 ISO 45001：2018 證書有效性
- 2023 年公告職業安全衛生管理要點，適用開發金控所有人員，以有效防止職業災害，促進勞工安全與健康

#### 職業安全衛生委員會

開發金控中，凱基人壽與凱基證券已設置「職業安全衛生委員會」，專注於職業安全健康風險相關議題，職業安全衛生委員會皆經總經理核可，由總經理就委員中指定一人擔任主任委員，凱基人壽設有委員 8 名（含主任委員 1 名），包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 50%；凱基證券設有委員 9 名（含主任委員 1 名），包括 3 位勞工代表，占全體委員人數的 33%，委員任期為兩年；每季定期召開會議，必要時得召開臨時會議。



職業安全衛生委員會主要職責如下：

- (一) 對公司擬訂之職業安全衛生政策提出建議。
- (二) 協調、建議職業安全衛生管理計畫。
- (三) 審議安全、衛生教育訓練實施計畫。
- (四) 審議作業環境監測計畫、監測結果及採行措施。
- (五) 審議健康管理、職業病預防及健康促進事項。
- (六) 審議各項安全衛生提案。
- (七) 審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項。
- (八) 審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施。
- (九) 審議職業災害調查報告。
- (十) 考核現場安全衛生管理績效。
- (十一) 審議承攬業務安全衛生管理事項。
- (十二) 其他有關職業安全衛生管理事項。

凱基證券於執行職業安全衛生管理系統時，依據其訂定之管理程序，每年由受過職業安全衛生危害鑑別及風險機會評估訓練之各單位 ISO 45001 種子人員，依各單位權責、作業 / 流程等範圍，與利害相關者進行溝通，對公司內部可能造成的危害因子實施鑑別，以職業安全衛生政策為核心進行評估，落實風險控制，並將鑑別結果陳單位主管審核後交由勞安組彙整；勞安組針對高風險項目擬定建議對策、管制方案或程序並陳報總經理核准執行，並由勞安組對改善措施及目標方案之執行進度進行後續追蹤。此外，對於高風險項目會於年度管理審查會議進行追蹤，並將宣導事項於日常以 email 方式進行公告，或放置於公司內部網站 ISO 專區。

開發金控為持續提升職場安全，進行職業災害事故流程通報與流程優化，鼓勵員工及時通報，確保能即時調查與分析事故原因，並制訂相應的預防措施。同時提供必要的協助與關懷給受影響的員工。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

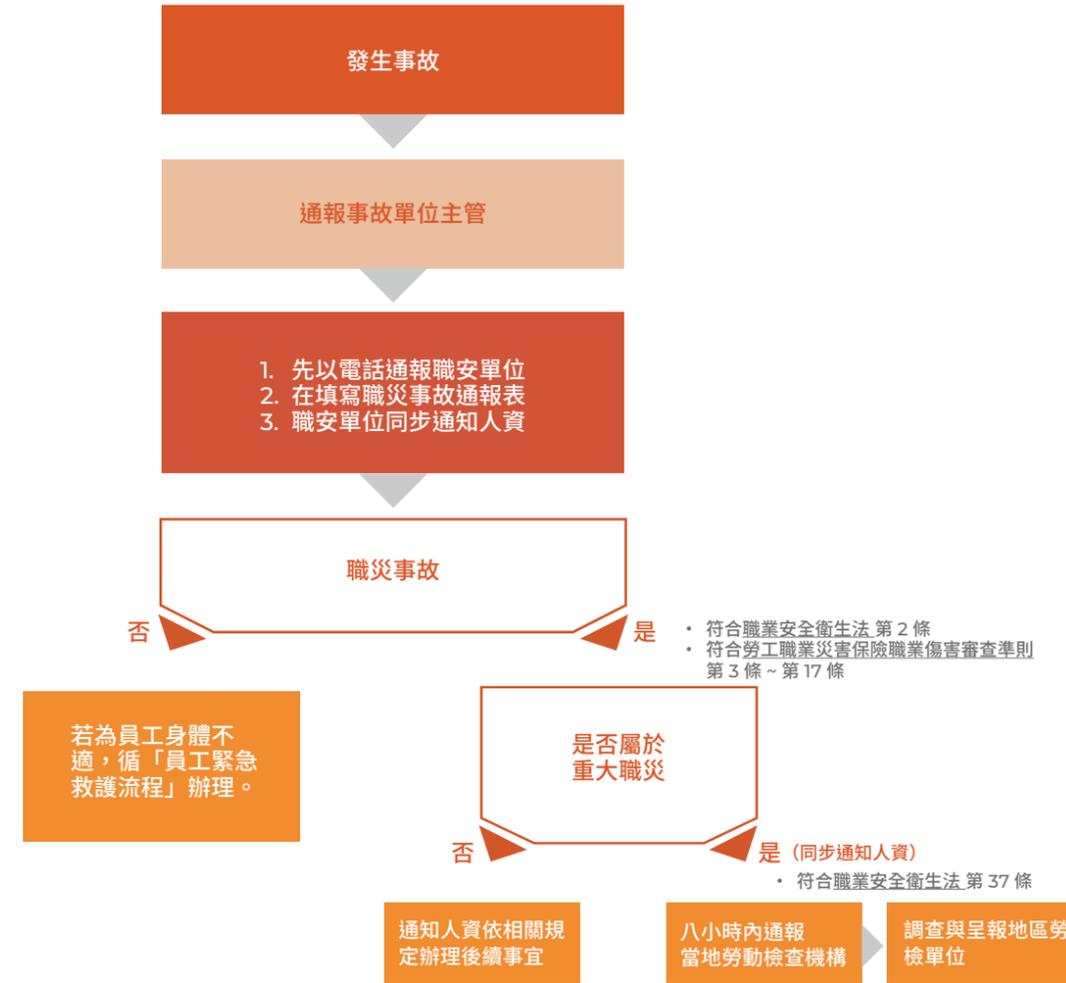
### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 職業災害事故調查流程圖

開發金控公告職業災害流程圖及通報表，為讓同仁通報有所依循並落實職業災害之通報處理：



## 職業災害應變措施

- 設置消防栓、滅火器、緊急排煙開關及自動灑水設備等消防安全設施
- 每年定期辦理職場消防安全設備檢修申報，與每二年辦理建築物公共安全檢查
- 設置防火管理人及自衛消防編組，每年舉辦消防講習及逃生演練
- 積極配合、參與所在大樓管理單位舉辦之聯合消防講習或緊急疏散演練
- 訂定緊急應變計畫及通報機制，提升同仁防災觀念及災害應變處理能力

## 承攬商安全管理

在提升開發金控員工職場安全的同時，本公司亦關注並重視承攬商的安全管理。本公司於承攬合約中均載明同意遵守政府職業安全衛生法規暨內部職業安全衛生承攬作業規定，要求承攬廠商承諾符合勞工健康與職業安全衛生相關法令規範、遵守內部安全衛生及環境管理等相關規範；於廠商進場施工時，由施工人員簽署危害因素告知單，讓施工人員瞭解作業所可能發生之危害，於施工前召開共同作業協議組織會議，以確定職業安全衛生協議組織及共同作業之工作督導與各項職業安全衛生管理，並於施工期間對施工區域進行不定時巡視檢查。透過不同管道與外部利害相關者共同遵守職業安全衛生法規，以營造安全衛生之工作環境。

## 證照與訓練

為提升員工職業安全衛生意識，我們提供各類訓練課程，規劃同仁受訓取得職業安全衛生相關證照，並依照不同員工需求，提供內/外部課程訓練或講座，例如：職業安全衛生、消防安全、災害防制、醫療保健資訊、身心健康、AED+CPR 急救課程等。

職安證照				
類別	職業安全衛生管理員	職業安全衛生業務主管	急救人員	合計
人數	8	247	406	661

## 職業安全衛生教育訓練

持續推行新進員工 3 小時及在職員工每 3 年修習 3 小時的一般安全衛生教育訓練課程提升同仁安全意識，以線上課程電子化方式完整保存訓練紀錄，2023 年員工職業安全衛生教育訓練累計 9,184 小時；並安排職業安全衛生管理人員定期實體複訓。

針對緊急事故應變，各辦公大樓均依規定每年辦理消防安全設備檢修及申報，且每年舉辦消防安全演練，提升同仁防災觀念及災害應變處理能力；並依法規建置 AED、急救箱等急救用品之設置，搭配急救人員定期實體複訓，將可能的災害風險降到最低。

	2020	2021	2022	2023
時數	16,288	6,047	13,171	9,184
人數	14,598	4,242	8,671	6,803
參與率	99%	99%	99%	99%

註 1：職業安全相關課程規範集團員工每 3 年需修習 3 小時相關課程，2020 年應受訓人數為 14,408 人，2021 年應受訓人數為 4,284 人，2022 年應受訓人數為 8,689 人，2023 年應受訓人數為 6,817 人。  
註 2：參與率未達 100% 之原因係派訓後，員工於受訓前離職。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 文化與價值
- 4.2 多元、包容與人權
- 4.3 人才吸引與培育
- 4.4 人才留任
- 4.5 安全、健康及友善職場

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

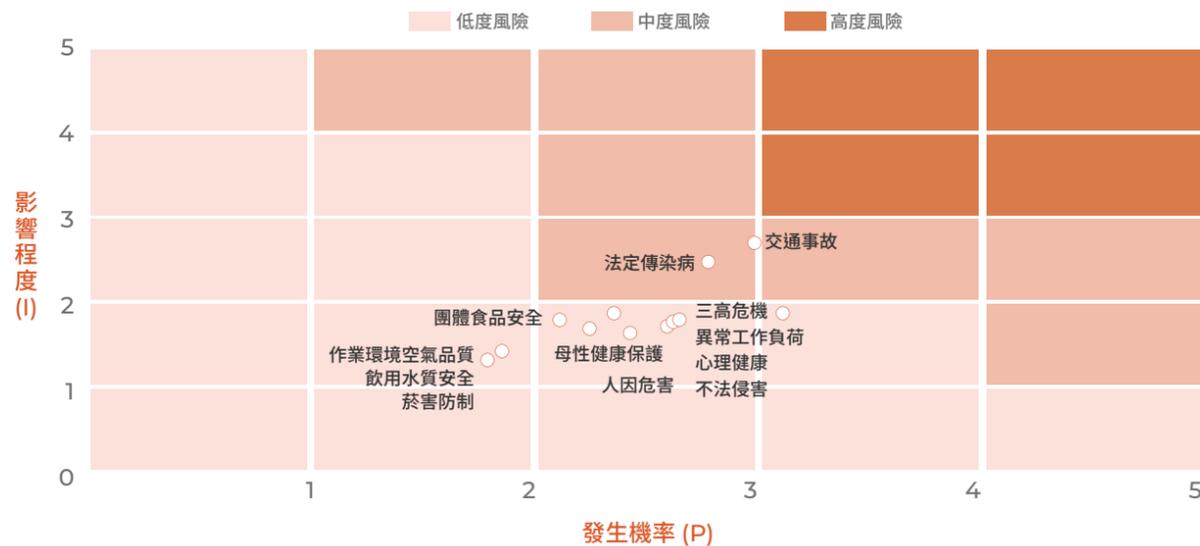
4.5.2 健康職場

開發金控持續營造健康職場，精進員工健康照顧措施，並為有效進行職場危害風險辨識，2023 年度依職業安全衛生相關法令與指標，及公司營運型態與工作屬性定義重大議題，由集團職業安全管理人員、護理師、及相關成員共同評估十二項風險重大議題，分析影響程度及發生機率，產出職安與健康風險評估地圖與相應風險減緩規劃。

職業風險分析與風險評估流程



職安與健康風險評估地圖



風險等級	風險控制規劃
高度風險	在一定期限內採取風險控制措施，可能需要相當多的資源以降低風險，須儘速進行風險降低措施。
中度風險	應致力於風險的降低： • 基於成本或財務等考量，應逐步採取風險降低措施 • 對於影響度為重大及高度之風險，宜進一步評估發生的可能性，作為改善控制措施的基礎。
低度風險	暫時無須採取風險降低措施，但須確保現有防護措施之有效性。

## 目錄

關於本報告書

董事長的話

2023 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值

4.2 多元、包容與人權

4.3 人才吸引與培育

4.4 人才留任

4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

2023 年開發金控整體職安與健康風險評估結果為

- 中度風險議題：「交通事故」及「法定傳染病」
- 其他十項為低度風險議題。

本公司依風險議題評估結果訂定各項風險減緩措施進行管理及追蹤，以有效降低同仁職災及健康危害之發生頻率，並運用 PDCA 循環式管理架構持續精進，打造友善職場環境，守護員工的安全與健康。

風險程度	風險議題	控制措施	執行成效	追蹤機制 / 目標
中度風險	交通事故	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 優化職業災害事故調查程序</li> <li>• 加強交通安全宣導課程</li> <li>• 提供同仁彈性工作班表，同仁可依需求避免交通尖峰時間通勤</li> <li>• 鼓勵同仁搭乘大眾運輸工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 因交通意外死亡人數 0 人</li> <li>• 完成「職業災害事故調查程序」優化，就員工因執行職務或因公務、上下班期間發生交通事故而致傷者，主動調查其事件發生之原由與健康關懷，分析事故原因，提出預防及改善之措施。經統計，2023 年工傷人數較 2022 年增加 19 人為 65 人，且主要工傷類型為上下班途中發生之骨折及挫傷，已於 2023 年持續加強交通安全相關宣導。</li> </ul>	• 因交通意外死亡人數 0 人
	法定傳染病	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立應變制度並監測新興傳染病疫情動態</li> <li>• 舉辦公費流感疫苗施打活動並鼓勵同仁接種疫苗</li> <li>• 提供最新傳染病預防健康訊息及疾病衛教</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成年度應變復原演練作業</li> <li>• 總部大樓舉辦 2023 年公費流感疫苗施打活動，共有 234 人參與</li> <li>• 每月發佈至少一次最新傳染病預防健康訊息及疾病衛教</li> </ul>	• 監測新興傳染病疫情動態並發佈預防健康訊息及疾病衛教
低度風險	三高危機	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期辦理在職員工健康檢查</li> <li>• 辦理健康促進活動如走路及減重比賽</li> <li>• 鼓勵同仁均衡飲食</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 開發金控員工 BMI 數值正常比例達 62%，高於目標值 50%</li> <li>• 提供優於法令項目之多元健康檢查，鼓勵並關心同仁定期健康檢查，2023 年健康檢查完成人數為 5,883 人，佔可健檢人數之 74%。</li> <li>• 凱基證券建置職場健康管理系統：開通健康管家 APP 增加至近 2,000 人次，並辦理減重比賽，(參與人數 50 人減重數量 204.3 公斤)，促進個人健康</li> <li>• 2023 年 CDF Walker 活動，共 2,070 人參與，30 天共走出 8.1 億步</li> <li>• 設置優於法規員工餐廳，提供健康餐盤建議，包含每日菜單標示卡路里及餐廳餐檯上標示建議份量與熱量，且力行每月 2 日不紅肉</li> </ul>	• 開發金控員工 BMI 數值正常比例達 50%
低度風險	四大計畫 (心理健康 / 異常工作負荷 / 人因危害 / 不法侵害)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 辦理醫師臨場服務及護理臨場服務</li> <li>• 落實四大計畫執行設定高風險個案持續追蹤、中低風險結案，工作環境危險鑑別</li> <li>• 與心理諮商機構合作，辦理員工協助方案 (EAP)，提供有需求的同仁使用</li> <li>• 加強教育訓練</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集團完成辦理 52 場醫師臨場服務及 133 場護理臨場服務 (臨場服務人數共 403 人)，關懷人數 609 人。</li> <li>• 員工協助方案實際使用共計 262 人次，較前一年成長約 1.8 倍。</li> <li>• 凱基證券四大計畫完成成果： <ul style="list-style-type: none"> <li>– 異常工作負荷預防計畫：介入問卷調查共 1604 位同仁並結案，其中 56 位轉介臨場醫師服務</li> <li>– 人因預防危害計畫：介入問卷調查共 1162 位同仁並結案，無轉介臨場醫師服務</li> <li>– 不法侵害預防計畫：加強宣導並辦理「現代企業各級主管必備的勞動法知識」課程</li> </ul> </li> <li>• 辦公大樓大廳或戶外設置同仁休憩區域，並於定點樓層設置咖啡機，提供身心紓壓環境</li> </ul>	• 落實四大計畫執行設定高風險個案持續追蹤、中低風險結案，工作環境危險鑑別
低度風險	母性健康保護	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 提供優於法令規範之產假、陪產檢及陪產假及育嬰留職停薪措施</li> <li>• 協助員工解決托兒問題</li> <li>• 提供友善哺乳環境及設備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 集團員工可視育兒或接送上 / 下學等需求，提出彈性 / 縮減工時申請，申請人數 122 人。</li> <li>• 凱基證券之母性保護計畫已完成約訪指定名單共 22 位同仁並結案</li> <li>• 集團與何嘉仁、長頸鹿美語、東森 YoYo 幼兒園加盟園及萌學園幼兒園等知名優質幼教機構合作辦理企業托兒措施</li> <li>• 設置優於法規的集 (哺) 乳室；大直大樓、台開大樓連續獲得優良集 (哺) 乳室認證 - 特優分級</li> </ul>	• 提供優於法令規範之產假、陪產檢及陪產假及育嬰留職停薪措施
	職安設施與活動 (包含團體食品安全 / 作業環境空氣品質 / 飲用水質安全 / 菸害防制)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 進行職場照度及二氧化碳濃度的監測</li> <li>• 定期辦理飲用水檢驗與飲水機濾心更換</li> <li>• 設置急救設備並定期更新維護</li> <li>• 促進工作環境舒適及安全</li> <li>• 辦理員工職業安全衛生訓練課程</li> <li>• 落實職場設備檢查與定期維護保養</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成及通過職場作業環境監測</li> <li>• 完成消防避難演練</li> <li>• 設有自動體外心臟電擊去顫器 (AED)、血壓計、輪椅及急救箱等設備並完成維護；凱基銀行、凱基證券另設有醫務室</li> <li>• 同仁取得「室內空氣品質維護管理專責人員」合格證書</li> <li>• 員工餐廳每月食材檢驗報告</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 通過職場作業環境監測</li> <li>• 完成消防避難演練</li> </ul>

針對各措施會透過定期檢視或會議討論等方式以維持其成效，例如急救箱及醫用品效期及設備會每月查核其功能，以及定期召開跨部門【年度特約健檢醫療院所評比會議】，採納公司同仁回饋意見，遵循法令規定，篩選優質特約醫療院所，並定期於職業安全衛生委員會會議提出相關計畫 / 措施之執行進度、目標設定、達成結果等。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

4.1 文化與價值  
4.2 多元、包容與人權  
4.3 人才吸引與培育  
4.4 人才留任  
4.5 安全、健康及友善職場

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 外部獎項肯定與倡議活動

為持續提供更優質的安全與健康職場，開發金控積極參與倡議活動，學習新知、提升標準並獲外部肯定：



- 開發金控員工餐廳皆取得環境部環保餐廳認證，凱基證券並獲頒「企業綠食先行獎」，提供員工有機友善、當季當地食材
- 凱基人壽與凱基證券連續榮獲衛福部國健署「健康職場認證」
- 凱基證券大直大樓、台開大樓連續獲得優良集(哺)乳室認證 - 特優分級
- 凱基證券大直大樓、台開大樓設置AED之急救設備並持續取得「AED安心場所認證」

工傷 / 缺勤率		2022	2023		
			男	女	合計
工傷	工傷死亡人數	0	0	0	0
	工傷死亡率 (%)	0	0	0	0
	嚴重的職業傷害人數	0	0	0	0
	嚴重的職業傷害率 (%)	0	0	0	0
	工傷總人數	46	17	48	65
	工傷總天數	273	62	633	695
	工傷率 (%)	2.43	2.3	4.25	3.48
	工傷損失天數比率 (%)	14.45	8.39	56.03	37.19
缺勤	缺勤人數	3,496	1,018	2,128	3,146
	缺勤天數	17,418	3,970	11,190	15,160
	工作總人天數	2,361,765	924,048	1,412,112	2,336,160
	缺勤率 (%)	0.74	0.43	0.79	0.65

註：

- 資料涵蓋所有員工
- 工傷死亡率：職業傷害所造成的死亡人數 / 年度表定工作時數 × 1,000,000 (以每年 50 週、每週工時 40 小時、每 500 名員工之比率)
- 嚴重的職業傷害：工作者無法恢復的其他傷害 (如截肢)、或無法 / 難以於六個月內恢復至受傷前健康狀態的傷害，該人數與比例已經排除死亡人數
- 工傷的類型可包括死亡、肢體截肢、裂傷、骨折、疝氣、燒傷、意識喪失和癱瘓等。
- 工傷率 (IR)：(工傷總人數 / 年度表定工作時數) × 1,000,000 (以每年 50 週、每週工時 40 小時、每 500 名員工之比率)
- 工傷損失天數比率 (LDR)：(損失總天數 / 年度表定工作時數) × 1,000,000
- 2023 年工傷 65 人裡，主要的工傷類型，為上下班途中發生之骨折及挫傷。
- 2023 年工傷總天數相較前一年顯著增加，其中近 80% 之增加天數主要集中於少數幾位員工因工傷事故而產生之長期工傷假。
- 職業病包括由工作條件或實務作為所造成或加劇的急性、復發性和慢性健康問題。包括肌肉骨骼疾病、皮膚和呼吸系統疾病、惡性癌症、由物理因素引起的疾病，和精神疾病。本公司 2023 年無職業病通報案例，也沒有員工因職業病死亡。
- 自 2023 年開始，缺勤天數僅涵蓋與員工身體不適相關之假期，亦即病假、工傷假 (含通勤發生的交通事故) 及生理假，而不再包括事假及家庭照顧假。2022 數據亦依此原則回推。
- 男女個別缺勤率之計算分母為男女個別年度表定工作天數
- 2023 年缺勤率為 0.65%，低於年度目標 1%。

### 4.5.3 友善職場

本公司以全方位做法打造友善職場，包含倡導多元包容、維護人權，以及提供帶來幸福感的福利，另外，我們也重視勞資和諧，和暢通的溝通管道。

和諧的勞資關係是企業穩定經營的基石，為增進勞資關係、促進勞資合作，本公司定期舉行勞資會議，並尊重且秉持誠意與企業工會溝通，凝聚勞資雙方共識，共創互利雙贏之目標。2023 年集團內各相關公司共舉辦 42 次溝通會議。另外，若有影響員工權益之情事，本公司會在符合法令之前提下提前通知員工及工會。

本公司在人權政策上具體載明：「本公司尊重、支持並確保同仁享有參與或組織法律認可之各種工會、社團的自由，及集體協商團體協約之權利，維護員工權益，並暢通溝通管道，定期召開勞資會議，促進勞資關係和諧。」

凱基商銀於 2019 年 6 月 13 日與企業工會完成首次團體協約之簽訂，並於 2022 年 6 月 21 日與企業工會完成團體協約之續約，新約有效期間 3 年。在商銀的誠意及企業工會的善意下，未加工會的員工亦可受團體協約保障，亦即凱基商銀所有正式員工均受到團體協約的保障。凱基商銀 2023 年參加企業工會之員工人數約占其全體員工總數之 29%，其受團體協約保障之員工佔開發金控員工的 26%。目前凱基商銀各項勞資業務均遵循團體協約內容進行，勞資雙方溝通管道暢通，並保持和諧正向的關係。

另外，中華開發金融控股股份有限公司與子公司企業工會，及凱基證券企業工會並未提出團體協約之協商要求，因此未簽訂團體協約。

在暢通的溝通管道方面，本公司運用各種溝通管道與員工溝通，確保資訊之即時性及透明性，以及維護員工知的權利。我們於也於內部網站公告員工申訴程序，包括受理申訴之機構人員、申訴範圍、申訴程序等，以維護員工人權。

#### 內部網站 / 內部郵件

- 公司重要營運訊息
- 公司規章、標準作業流程修改
- 法遵宣導
- 教育訓練課程訊息
- 年度績效管理作業訊息
- 各式員工活動通知 (志工日、公益活動等)
- 健康資訊、健康諮詢服務訊息
- 員工意見信箱

#### 申訴

- 正式管道受理員工申訴案件

#### 員工溝通管道

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

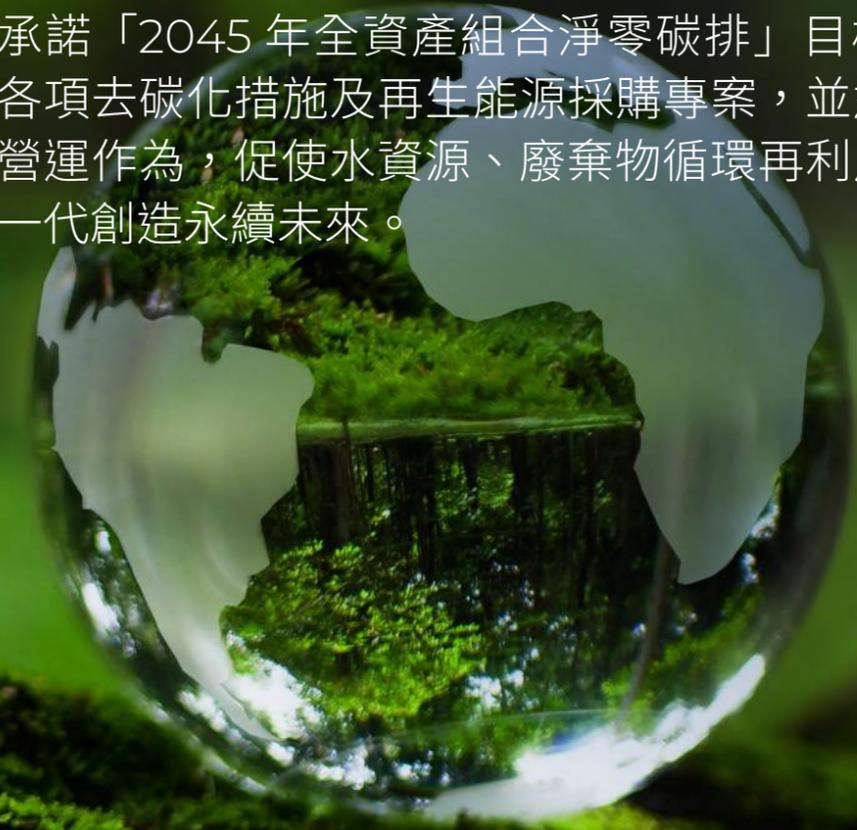
### 06 共創永續社會

### 07 附錄

# 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運	115
5.2 永續供應鏈	123

2023 年聯合國氣候變遷大會（COP 28）落幕後，2050 年淨零目標已成全球共識，本公司亦承諾「2045 年全資產組合淨零碳排」目標，規劃各項去碳化措施及再生能源採購專案，並透過低碳營運作為，促使水資源、廢棄物循環再利用，為下一代創造永續未來。



## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

重點策略與目標					
策略	目標 2023 年	達成進度 2023 年	短期目標 2024 年	中期目標 2025-2026 年	長期目標 2027-2028 年
減碳營運管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>減碳目標                             <ul style="list-style-type: none"> <li>開發金控 (不含新增盤查範疇) 年度溫室氣體排放量 (範疇一、二) 減少 10%</li> </ul> </li> <li>擴大環境數據盤查與查證                             <ul style="list-style-type: none"> <li>擴大 ISO 14064-1 盤查範疇, 增加凱基證券至少三分之一的海外據點, 及凱基人壽全部外勤據點</li> <li>持續通過 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證</li> </ul> </li> <li>支持綠能                             <ul style="list-style-type: none"> <li>規劃採購綠電</li> <li>凱基證券大直大樓參與台北市零碳標竿獎選拔競賽</li> </ul> </li> </ol>	<p>超額達成</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>減碳目標                             <ul style="list-style-type: none"> <li>開發金控 (不含新增盤查範疇) 年度溫室氣體排放量 (範疇一、二) 為 18,218.02 tCO<sub>2</sub>e, 較 2022 年減少 15%</li> </ul> </li> <li>全部達成</li> <li>擴大環境數據盤查與查證                             <ul style="list-style-type: none"> <li>擴大 ISO14064-1 盤查範疇, 凱基證券完成新加坡與香港據點 (達 40% 海外據點); 凱基人壽完成 100% 外勤據點</li> <li>皆已取得年度認證 (ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001)</li> </ul> </li> <li>支持綠能                             <ul style="list-style-type: none"> <li>開發金控完成第二階段綠電採購, 每年上限 4,874 仟度綠電, 共計 5 年</li> <li>開發金控全年使用 5,049 仟度綠電, 減少 2,499.28 tCO<sub>2</sub>e 溫室氣體排放。</li> <li>凱基證券大直大樓申請台北市零碳標竿獎選拔競賽並進入複賽</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>減碳目標                             <ul style="list-style-type: none"> <li>開發金控年度溫室氣體排放量 (範疇一、二) 減少 10%</li> <li>中華開發金控總部大樓碳中和</li> </ul> </li> <li>提升環境數據盤查與查證                             <ul style="list-style-type: none"> <li>擴大 ISO 14064-1 範疇:                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>新增海外據點</li> <li>凱基人壽外勤據點查證</li> </ul> </li> <li>持續通過 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證</li> </ul> </li> <li>持續推動使用再生能源</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>減碳目標                             <ul style="list-style-type: none"> <li>2026 年較 2022 年減少 20 % 溫室氣體排放量 (範疇一、二)</li> <li>中華開發金控總部大樓持續碳中和營運</li> </ul> </li> <li>提升環境數據盤查與查證                             <ul style="list-style-type: none"> <li>持續通過 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證</li> </ul> </li> <li>持續推動使用再生能源</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>減碳目標                             <ul style="list-style-type: none"> <li>2028 年較 2022 年減少 40% 溫室氣體排放量 (範疇一、二)</li> <li>中華開發金控總部大樓持續碳中和營運</li> </ul> </li> <li>提升環境數據盤查與查證                             <ul style="list-style-type: none"> <li>持續通過 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證</li> </ul> </li> <li>持續推動使用再生能源</li> </ol>
永續供應鏈管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比率 100%</li> <li>持續宣導《供應商永續管理要點》</li> <li>鼓勵供應商自身或所販售產品取得環境能源相關 ISO 認證</li> </ol>	<p>全部達成</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比率維持 100%</li> <li>4 月召開供應商年會, 宣導《供應商永續管理要點》並表揚優良供應商, 及鼓勵供應商自身或所販售產品取得環境能源相關 ISO 認證</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>建置供應商永續管理與評鑑機制</li> <li>主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比率 100%</li> <li>表揚優良供應商</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>優化建置供應商永續管理與評鑑機制</li> <li>鑑別供應商持續營運及 ESG 風險值</li> <li>表揚優良供應商</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>優化建置供應商永續管理與評鑑機制</li> <li>鑑別供應商持續營運及 ESG 風險值</li> <li>表揚優良供應商</li> </ol>
推動永續環境	<ol style="list-style-type: none"> <li>推動綠色採購</li> <li>當地採購金額比例達 80%</li> <li>綠色倡議                             <ul style="list-style-type: none"> <li>綠色餐廳認證</li> <li>推動低碳飲食『每月 2 日不食紅肉』活動</li> <li>推廣淨灘活動, 邀請員工親力為海洋減廢及減塑貢獻一份力量</li> </ul> </li> </ol>	<p>超額達成</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>推動綠色採購                             <ul style="list-style-type: none"> <li>綠色採購占比約 19.8%, 較 2022 年 17.3% 成長達 2.5%</li> <li>開發金控與凱基人壽連續獲頒臺北市環保局綠色採購獎、環境部綠色採購獎及經濟部 Buying Power 等獎項</li> </ul> </li> <li>當地採購佔整體採購金額達 98.66%</li> <li>全部達成</li> <li>綠色倡議                             <ul style="list-style-type: none"> <li>凱基證券與凱基人壽員工餐廳皆取得環保餐廳認證, 並每月辦理 2 日不食紅肉活動</li> <li>凱基證券使用當地食材與有機食材, 獲頒「綠食先行獎」</li> <li>開發金控舉辦 47 場淨灘活動</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>推動綠色採購</li> <li>當地採購金額比例達 85%</li> <li>綠色倡議                             <ul style="list-style-type: none"> <li>環保餐廳認證</li> <li>推動低碳飲食『每月 2 日不食紅肉』活動</li> <li>推廣淨灘活動, 邀請員工親力為海洋減廢及減塑貢獻一份力量</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>推動綠色採購</li> <li>當地採購金額比例達 90%</li> <li>綠色倡議                             <ul style="list-style-type: none"> <li>員工餐廳推廣在地食材</li> <li>推動低碳飲食『每月 2 日不食紅肉』活動</li> <li>推廣淨灘活動, 邀請員工親力為海洋減廢及減塑貢獻一份力量</li> </ul> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>推動綠色採購</li> <li>當地採購金額比例達 90%</li> <li>綠色倡議                             <ul style="list-style-type: none"> <li>員工餐廳推廣在地食材</li> <li>推動低碳飲食『每月 2 日不食紅肉』活動</li> <li>推廣淨灘活動, 邀請員工親力為海洋減廢及減塑貢獻一份力量</li> </ul> </li> </ol>

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 5.1 綠色營運

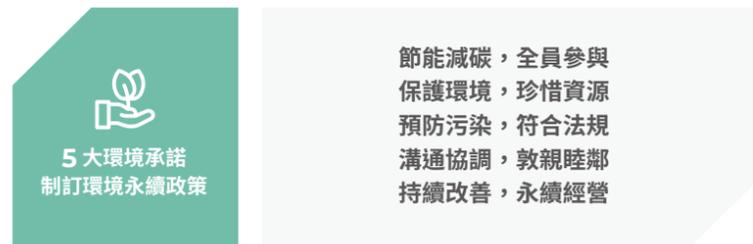
### 5.1.1 環境政策與策略

#### 開發金控環境治理機制

本公司由金控永續委員會之「環境永續小組」，協同金控及各子公司代表共同規劃執行環境政策，並向永續委員會陳報運作情形。其工作職掌為在環境保護及節能減碳上建立具體目標與作法，積極推動、共營永續生活的環境；推動本公司自身營運相關的氣候策略與目標，發展減緩與調適計畫。

且為強化高階管理階層對環境議題之重視，本公司將環境績效表現納入高階管理層薪酬獎勵指標之一。

#### 環境承諾與政策



本公司自 2015 年起已陸續於金控及主要子公司凱基人壽、凱基證券導入 ISO 14001 環境管理系統並持續進行驗證，透過科學化方式建立合適之環境管理制度。

積極朝向「2024 年達成金控總部大樓碳中和，並依循 SBTi 國際標準於 2030 年減少範疇一及範疇二排放量達 42%、2045 年全資產組合淨零碳排」的目標努力。且持續推動溫室氣體減量計畫，2023 年溫室氣體排放量 (不含新增盤查範疇) 相較基準年 2022 年減少 15%。

#### 推動永續環境

「低碳永續環境」為開發金控五大永續策略之一，本公司鼓勵員工實踐節能減碳，為環境永續貢獻力量。透過倡議行動不僅可提升員工永續認知，更能拓展影響價值鏈的利害關係人及在地社區。

##### 1. 內部溝通宣導活動

節能減碳應從自身做起，本公司不定期透過內部信件向同仁宣導各項節能減碳措施與活動，例如響應世界地球日、環境日、關燈日、減塑、省紙、綠色採購、搭乘大眾運輸工具、E 化服務、資源回收等議題。

##### 2. Earth Hour 地球一小時

本公司連續 9 年響應「Earth Hour 關燈一小時」，開發金控有 154 個營業據點，響應關燈活動，依據參加據點的三月用電量估算共節電 3,407 度，約減少 1.69 tCO<sub>2</sub>e 碳排放量，為地球永續善盡心力。



開發金控發揮綠色力量，連續九年響應「Earth Hour 關燈一小時」活動

##### 3. RE10x10

凱基證券簽署國際組織綠色和平發起的「RE10x10 氣候宣言」，承諾 2025 年前國內據點總用電量 10% 以上使用綠電並致力於 2050 年達成 RE100，以實際行動響應聯合國氣候變化綱領公約倡議之能源轉型及提高能源效率，共同邁向永續能源之路。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 4. 環保餐廳認證並每月二日不紅肉

凱基證券及凱基人壽員工餐廳通過環境部環保餐廳認證，從日常餐飲中實踐永續發展精神，具體作為包含落實垃圾分類與廚餘回收；不提供一次性免洗餐具；重視在地食材，減少不必要的運送降低碳足跡；使用當季時令蔬菜設計多樣化餐點；每日透過休假系統預估用餐人數及統計剩餘餐點量，控管剩食份量，確實達成「源頭減量、在地食材、惜食點餐」。

並且長期推行「每月二日不紅肉」活動，為減緩氣候衝擊貢獻力量。2023 年共有 36,010 人次參與，估算約減少 42.49 tCO<sub>2</sub>e。

根據國家地理雜誌調查，每人一整年不吃紅肉的減排量為 430.9 tCO<sub>2</sub>e，每人每天減少排碳 = 430.9 kgCO<sub>2</sub>e/365 天 = 1.18 kgCO<sub>2</sub>e，故 2023 年一日不紅肉活動減碳量 = 1.18 kgCO<sub>2</sub>e \* 36,010 人次 / 1,000 = 42.49 tCO<sub>2</sub>e 文章網址：[https://lowestc.blogspot.com/2008/04/blog-post\\_18.htm](https://lowestc.blogspot.com/2008/04/blog-post_18.htm)



環保餐廳團體照

#### 5. 推動綠色餐飲

凱基證券推動綠色餐飲亦獲肯定，員工餐廳 2023 年有機食材使用量共 2,985 公斤，並獲頒由台北市文化探索協會、綠色餐飲指南 (GDG) 共同主辦的「綠食先行獎」，創下此獎項設立以來，台灣金融業者首度得獎之紀錄。



授旗主管合照

#### 6. 員工健走競賽

開發金控落實「首選雇主」策略，積極打造照護員工健康的職場環境，舉辦 2023 CDF Walker 健走競賽，鼓勵員工每日健走萬步，走出健康生活。2023 年共有逾 2,000 位員工參與，為期一個月走出超過 8.1 億健走步數，相當於減少約 115 tCO<sub>2</sub>e 的碳排放。

根據國民健康署新聞稿，只要多走路，以 6 公里計算 (約步行 1 萬步)，單趟可減少 1.42 公斤排碳量。活動總步數減少碳排放 = 8.1 億步 / 1 萬步 \* 1.42 kgCO<sub>2</sub>e，故本活動減少碳排放量為 115 tCO<sub>2</sub>e  
文章網址：<https://www.hpa.gov.tw/Pages/Detail.aspx?nodeid=4141&pid=12767>



CDF Walker

#### 7. 淨灘活動

2023 年度開發金控同仁共發起 47 場淨灘活動，共計 931 人參與，累積撿拾海洋廢棄物超過 2,434 公斤，於環境部海岸淨灘認養系統資料中，為金融業之冠，從新北萬里、宜蘭蘇澳、高雄旗津到屏東小琉球等，都有我們淨灘的足跡，展現守護海岸線的熱心行動力。凱基證券更以實際行動認養新北市萬里龜吼海灘。



## 5.1.2 溫室氣體管理

本公司自身營運產生之溫室氣體主要來自外購電力、大樓設備運轉、公務車使用之汽油及員工餐廳天然氣使用。面對全球暖化與因應氣候變遷，為有效掌握溫室氣體排放量，以利訂定減碳目標，以下為我們的里程碑：

- 2016 年起進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及查證。
- 2018 年簽署支持「氣候相關財務揭露工作小組 (TCFD)」，逐步建構氣候風險管理機制。
- 2020 年起開始導入「內部碳定價 (Internal Carbon Pricing, ICP)」制度。
- 2022 年 4 月 7 日完成簽署承諾「科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)」。朝向「2024 年達成總部大樓碳中和，並依循 SBTi 國際標準於 2030 年減少範疇一及範疇二排放量達 42%、2045 年全資產組合淨零碳排」的目標努力。

2023 年溫室氣體管理目標與執行情形			
目標	執行方案、措施	執行成效	達成進度
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 溫室氣體排放量 (範疇一、二，不含新增盤查範疇) 較 2022 年減少 10%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動節能減碳方案，評估採購綠色電力</li> <li>• 持續並擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及查證範疇</li> <li>• 持續辦理 ISO 14001 及 ISO 50001 年度認證作業</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2023 年溫室氣體排放量 (範疇一、二，不含新增盤查範疇) 為 18,218.02 tCO<sub>2</sub>e，較 2022 年減少 15%</li> </ul>	超額達成

註：2023 年盤查及查證範圍為國內所有據點、凱基人壽北京代表處、凱基證券香港及新加坡分公司。

2023 年盤查及查證範圍已涵蓋國內所有據點、凱基人壽北京代表處及凱基證券香港與新加坡分公司，整體盤查及查證覆蓋率國內達 100%、海外達 77.19%，同時鑑別其他間接溫室氣體排放量 (範疇三)。

配合本公司提交之 SBTi 目標於 2030 年減少範疇一及範疇二排放量達 42%，以 2022 年為基準年，2023 年範疇一、二溫室氣體總排放量為 21,867.92 tCO<sub>2</sub>e。

溫室氣體排放量 (範疇一及範疇二)					單位：tCO <sub>2</sub> e	
盤查範疇	2020	2021	2022 (基準年)	2023	2023 目標	
範疇一	國內	1,164.25	1,758.97	1,124.07	1,432.45	
	海外	-	-	0	20.23	
	合計	1,164.25	1,758.97	1,124.07	1,452.67	1,385.45
範疇二 (市場基準)	國內	20,856.84	20,270.39	20,374.43	19,605.27	
	海外	-	-	0	809.97	
	合計	20,856.84	20,270.39	20,374.43	20,415.24	21,966.82
範疇二 (所在地基準)	國內	20,856.84	20,270.39	20,374.43	20,084.22	
	海外	-	-	0	809.97	
	合計	20,856.84	20,270.39	20,374.43	20,894.19	23,596.77
總排放量 (市場基準)	22,021.09	22,029.36	21,498.50	21,867.92	23,352.27	
密集度	人均 (tCO <sub>2</sub> e/人)	2.68	2.42	2.47	1.66	
	營業額 (tCO <sub>2</sub> e/百萬元淨收益)	0.10	0.11	0.23	0.55	
盤查及查證覆蓋率	國內	75.50%	99.27%	99.99%	100.00%	
	海外	-	-	0.18%	77.19%	
	合計	75.50%	99.27%	96.14%	98.99%	

註：

1. 盤查方法使用 ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查協議定書 (GHG Protocol)、溫室氣體盤查登錄作業指引；GWP 值採用 2021 IPCC AR6；排放係數引用環境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。以上數據皆經過公正第三方 BSI 及 SGS 之查證。
2. 溫室氣體涵蓋種類：二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮
3. 電力使用之排放係數為 0.509 (2020 年)、0.502 (2021 年)、0.509 (2022 年)、0.495 (2023 年) 公斤二氧化碳當量/度。
4. 人均排放量為 = 總排放量 / 盤查範疇員工 (含雙合約) 人數 (開發金控員工人數詳本報告書第四章)。
5. 2023 年盤查範疇包含國內所有據點、凱基人壽北京代表處與凱基證券香港及新加坡分公司；較 2022 年新增凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司。
6. 盤查及查證覆蓋率 = 盤查及查證範疇員工 (含雙合約) 人數 / 本公司總員工 (含雙合約) 數；2020 年、2021 年及 2022 年覆蓋率僅以國內全數據點 (不含凱基人壽外勤通訊處) 統計，2023 年國內覆蓋率範疇將凱基人壽外勤通訊處納入統計，同時新增盤查海外據點，盤查範疇擴大導致盤查覆蓋率相對下降，調整後 2023 年國內盤查覆蓋率為 100%，海外盤查覆蓋率為 77.19%，合計查證範疇覆蓋率為 98.99%。
7. 本公司 2020 年盤查覆蓋率為 97.80% 其中查證覆蓋率為 75.50%，自 2021 年起盤查及查證覆蓋範圍一致。
8. 考量統計範疇改變及本公司提交之範疇一 + 二 SBT 審查目標，「目標較 2022 年減量 10%」，計算 2023 年應達成目標值 = 2022 年總排放量 x 90% (預計減量 10%) + 新增盤查範疇 (凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司) 之 2023 年實際排放量。2023 年範疇二 (所在地基準) 目標值較 2022 年減量 2%。
9. 以營運控制做為彙整溫室氣體量之方法。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

### 其他間接溫室氣體排放（範疇三）

本公司營運規模持續擴大，為掌控因業務發展帶來的環境衝擊，2020 年起本公司對其他間接溫室氣體排放源進行盤查，藉由鑑別、分析及評估流程，找出改善機會點，擬定因應策略，有效降低營運過程對環境可能產生的影響。

2023 年之範疇三溫室氣體排放量為 259,252.91 tCO<sub>2</sub>e，以盤查範疇相同下（燃料與能源相關活動、上游原物料運輸及配送、營運產生廢棄物、商務旅行、下游產品運輸及配送），2023 年之溫室氣體盤放量為 6,382.70tCO<sub>2</sub>e，相較於 2022 年，減少 62.61 tCO<sub>2</sub>e。另 2023 年起陸續展開本公司營運價值鏈溫室氣體盤查。

本公司於金控總部大樓及凱基證券大直大樓設置 9 套汽車充電樁及 6 套機車充電設備提供同仁及訪客使用。凱基銀行亦與系統商合作「社區充電樁營運信託服務」，提供自設及租用充電樁等服務方案。

溫室氣體（範疇三）排放量及說明			單位：tCO <sub>2</sub> e
類別	排放量	說明	
購買產品及服務	236.75	開發金控持續推動無紙化政策，統計採購的 70 磅 A4 影印紙，依據環境部公告之碳足跡數據計算碳排放量。	
資本貨物	-	預計採用 Spend-based method 展開計算及揭露。	
燃料與能源相關活動	4,082.36	依據環境部公告之碳足跡計算，包含電力、汽油、柴油及天然氣等外購能源之上游生產含運輸、外設 ATM 之電力使用與組織使用服務之間接排放（工會用電量）。	
上游原物料運輸及配送	3.04	依據環境部公告之碳足跡計算，包含購買影印紙運輸及影印機廠商定保維修。	
營運產生廢棄物	801.94	依據環境部公告之碳足跡計算，包含廢棄物最終處置（含焚化）及生活垃圾清運服務之碳排放。	
商務旅行	297.96	依據聯合國國際民航組織（ICAO）、台灣高速鐵路股份有限公司、台灣鐵路及環境部公告之碳足跡計算，包含飛機、高鐵、台鐵及計程車等交通方式之碳排放。	
員工通勤	-	預計採用 Average-data method 展開計算及揭露。	
上游租賃資產	1,125.12	統計包含租賃公務車之冷媒及電信服務。	
下游產品運輸及配送	1,197.39	依據環境部公告之碳足跡計算，包含送金單、信用卡及帳單、股東會通知書及現金股利領取通知書寄送至郵局運輸，以及包裹寄送過程之運輸。	
售出產品加工	5.05	採用 Average-data method，統計核發的信用卡新（換）發卡張數，計算之生命週期中製造階段的排放量。	
售出產品使用	4.19	統計核發的信用卡換（發）卡張數及交易簽單重量，計算其生命週期使用階段造成電子設備的電力排放及交易簽單完整生命週期碳足跡所產生的排放量。	
售出產品之最終處置	3.02	統計核發的信用卡及金融卡重量，計算生命週期廢棄回收階段所產生的排放量。	
下游租賃資產	251,496.09	Average-data method，統計凱基人壽 2023 年底有效出租面積，排除開發金控 各公司租賃（據點已計入組織範疇一、二排放量），以國內服務業平均樓地板面積排放密集度推估排放量。	
特許經營	-	相關業務為保經代出售之凱基保單。資料可及性不足，未計算。	
範疇三排放量合計	259,252.91		

註：

- 盤查方法使用 ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查議定書 (GHG Protocol)、溫室氣體盤查登錄作業指引；排放係數及全球暖化潛勢 (GWP, IPCC 第六次評估報告 -2021 年) 主要採用環境部溫室氣體盤查登錄表單 3.0.0 版及溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。
- 燃料與能源相關活動、上游原物料運輸及配送、營運產生廢棄物、商務旅行、上游租賃資產、下游產品運輸及配送、售出產品使用、售出產品之最終處置為 ISO 14064-1 盤查類別，且經過公正第三方 BSI 及 SGS 之查證。

歷年溫室氣體排放量（範疇三）					單位：tCO <sub>2</sub> e
範疇三	2020	2021	2022	2023	
	6,237.65	7,164.27	6,445.31	259,252.91	

註：

- 2023 年盤查範疇包含國內所有據點、凱基人壽北京代表處與凱基證券香港及新加坡分公司；較 2022 年新增凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司。
- 2023 年本公司其他間接溫室氣體（範疇三）盤查類別依據溫室氣體盤查議定書 (GHG Protocol) 新增購買產品及服務、上游租賃資產、售出產品加工、售出產品使用、售出產品之最終處置及下游租賃資產，因新增盤查凱基人壽下游租賃資產排放量整體範疇三有較大幅度的增加。

### 內部碳定價機制

為符合利害關係人期待、改變公司內部行為，本公司導入內部碳定價機制作為氣候變遷轉型風險評估、決策與管理之參考依據。本公司因應「2045 年全資產組合淨零碳排放」目標，依據全球主要國家中央銀行及金融監理機關組成之「綠色金融合作網絡體系」預測未來的碳價變化，進行風險衡量與管理。

我們藉由影子價格計算營運碳排放之隱含成本，使用「綠色金融合作網絡體系」透過「綜合評估模型」推估的台灣碳價格變化，計算 2045 年預期碳價格。考量台灣 2050 淨零政策及開發金控 2045 淨零目標，透過 NGFS GCAM 6.0 參數集，使用有序轉型之情境「Net Zero 2050」推估碳成本為新台幣 4,408-23,838 元 / 噸 (142.19-768.99 美元 / 噸)，同時計算 2023 年本公司自身營運（範疇一及範疇二）碳排放隱含成本，評估及規劃本公司營運據點低碳轉型及減碳路徑，適用於本公司所有據點，並預計將此制度透過系統管理自身營運溫室氣體排放，並逐步和排放減量績效連結，納入內部管理措施，持續推進公司內部往提高能源使用效率目標邁進。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 5.1.3 能源管理

我們積極研擬推動節能減碳的可行方案，響應綠色能源政策，減少對環境衝擊，追求與環境永續平衡發展。

本公司於 2021 年搬遷至將環境友善及節能減碳理念融入自有建築物的規劃設計的中華開發金控總部大樓，此大樓獲得內政部頒發「黃金級綠建築標章」，於基地規劃及室內設計皆以永續發展為設計核心，針對綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源及污水垃圾改善等七大評估指標設計，善盡綠化、保水及能源管理。

- 基地綠化量：以局部生態複層植栽進行綠化，塑造生態城市環境，提供生物多樣可能性，減緩都市熱島效應與地球暖化危機，預期減少 2,404 tCO<sub>2</sub>e。
- 基地保水項目：設置綠地及花園土壤截流保水，搭配滲透陰井及滲透側溝，連接雨水儲留槽，避免豪暴雨發生時，大量徑流排入公共下水溝，減緩都市洪峰。
- 日常節能項目：建築物優化外殼節能設計，以追日系統自動調整日照角度，降低日射透過率，節省空調電能消耗。無日光照射時，自動開啟百葉引進日光，配合晝光控制周邊照明耗能。於辦公室、大廳、各層梯廳、地下室停車場等公共空間，皆設置高效能 LED 照明燈具及電子式安定器，減少照明耗能。
- 空調節能技術：冰水主機採多台邏輯策略自動控制，送風節能採變頻無段變速，送水系統採變頻變速控制，冷卻水塔採濕球接近溫度控制，並連結中央監控能源管理系統，整合各項設備能源紀錄與控管功能，平衡調整空調系統、確認運作性能。

### 2023 年能源管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效
用電量較 2022 年節電 2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 定期更換環保節能及高效率之空調設備與照明燈具</li> <li>• 調控冰水主機、電梯、燈具照明及飲水機等用電設備啟閉時間</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 節能方案總計節電約 232.7 仟度，約當減少 115.2 tCO<sub>2</sub>e。</li> <li>• 開發金控 (不含新增盤查範疇) 年度整體用電量為 38,830.6 仟度，較 2022 年減少 4.3%。</li> </ul>
提升再生能源使用	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 自建太陽能板發電</li> <li>• 採購綠電</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 於金控總部大樓及凱基銀行北門分行建置太陽能板。2023 年產生 82.2 仟度綠電，相當於減少 40.7 tCO<sub>2</sub>e。</li> <li>• 開發金控於 2023 年購置使用 4,966.8 仟度綠電，相當於減少 2,458.6 tCO<sub>2</sub>e。</li> </ul>
通過 50001 能源管理系統認證	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 擴大導入 ISO 50001 能源管理系統並持續通過驗證</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新增凱基銀行高雄、赤崁及東門三家分行通過 ISO 50001 能源管理系統認證</li> <li>• 金控總部大樓、凱基證券大直大樓持續通過認證</li> </ul>

註：考量配合本公司所提交之 SBT 審查目標，以 2022 年為基準年。

### 節能措施與投資

節能措施	投資金額 (新臺幣佰萬元)	節約用電量		減少碳排放 (tCO <sub>2</sub> e)
		(MWh)	(GJ)	
更換更為環保節能、高效率之空調設備及照明燈具	3.4	232.7	837.6	115.2
再生能源使用	26.7	4,966.8	17,880.5	2,458.6
合計	30.1	5,199.5	18,718.1	2,573.8

註：

1. 節約用電量計算方式：新舊設備之功率差 (瓦) x 一年之使用時數 (小時) / 1,000；節能措施之功率 (瓦) x 一年之使用時數 (小時) / 1,000；太陽能一年發電量 (度)
2. 1 仟度 (MWh) 用電等於 3.6 千兆焦耳 (GJ)
3. 電力使用之排放係數為 0.495 (2023 年) 公斤二氧化碳當量 / 度。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

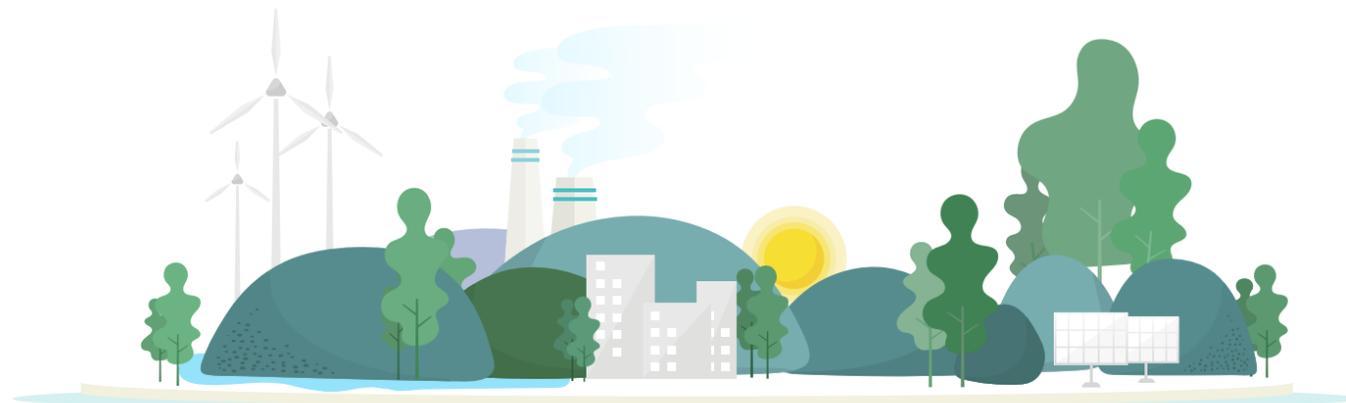
### 07 附錄

## 能源耗用

2023 年本公司能源使用量為 45,843.9 MWh，主要能源耗用為辦公大樓及營業單位之電力使用，占總能源耗用 96.6%；其次為公務車使用之汽油及員工餐廳使用之天然氣。2023 年能源密集度為 13.6 GJ/人；外購能源支出為新臺幣 188.4 佰萬元。

能源費用		單位：新台幣佰萬元			
國內	2021	2022 (基準年)	2023	與基準年增減比	
電力	152.8	160.3	185.4	15.6%	
天然氣	0.7	0.7	1.2	68.6%	
汽油	3.1	3.6	1.7	-53.1%	
柴油	0.1	0.1	0.1	-8.1%	
合計	156.8	164.7	188.4	14.4%	
盤查覆蓋率	99.27%	96.14%	98.99%		

註：  
1. 2023 年盤查範疇包含國內所有據點、凱基人壽北京代表處與凱基證券香港及新加坡分公司；較 2022 年新增凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司。  
2. 盤查覆蓋率 = 盤查範疇員工 (含雙合約) 人數 / 本公司總員工 (含雙合約) 數；2020 年、2021 年及 2022 年覆蓋率僅以國內全數據點 (不含新增盤查範疇) 統計，2023 年國內覆蓋率範疇將凱基人壽外勤通訊處納入統計。



## 能源耗用量

	2020	2021	2022 (基準年)	2023	2023 目標
非再生能源 / 電力 (GJ)	147,904.6	145,365.3	144,101.6	146,861.6	166,467.6
自發再生能源 / 電力 (GJ)	122.4	325.6	296.0	296.1	296.0
外購再生能源 / 電力 (GJ)	-	-	1,598.9	17,880.5	17,880.5
總用電量 (GJ)	148,027.0	145,691.0	145,996.5	165,038.2	184,644.1
人均用電量 (GJ)	18.0	16.0	16.8	13.0	14.0
天然氣 (GJ)	2,975.2	2,585.1	2,327.5	4,239.6	
汽油 (GJ)	4,189.3	3,374.5	3,878.6	3,037.5	
柴油 (GJ)	55.4	169.7	119.4	103.3	
非再生能源總耗用量 (GJ)	155,124.5	151,494.6	150,427.2	154,242.1	
總能源耗用量 (GJ)	155,246.9	151,820.2	152,322.1	172,418.7	
人均能源耗用量 (GJ)	18.9	16.6	17.5	13.6	

非再生能源 / 電力 (MWh)	41,084.6	40,379.3	40,028.2	40,794.9	46,241.0
自發再生能源 / 電力 (MWh)	34.0	90.5	82.2	82.2	82.2
外購再生能源 / 電力 (MWh)	-	-	444.1	4,966.8	4,966.8
總用電量 (MWh)	41,118.6	40,469.7	40,554.6	45,843.9	51,290.0
覆蓋率	75.50%	99.27%	96.14%	98.99%	

註：  
1. 1 仟度電 (MWh) = 3.6 千兆焦耳 (GJ)；1 GJ = 277.78 kWh；1 仟卡 (kcal) = 0.000004 GJ。  
2. 依據環境部網站公告《排放係數表 6.0.4 版》之熱值換算，天然氣為 9,000 kcal/度 (立方公尺)、汽油為 7,800 kcal/公升、柴油為 8,400 kcal/公升。  
3. 人均耗用量 = 總耗用量 / 盤查範疇員工 (含雙合約) 人數 (開發金控員工人數詳本報告書第四章)。  
4. 2023 年盤查範疇包含國內所有據點、凱基人壽北京代表處與凱基證券香港及新加坡分公司；較 2022 年新增凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司。  
5. 盤查覆蓋率 = 盤查範疇員工 (含雙合約) 人數 / 本公司總員工 (含雙合約) 數；2020 年、2021 年及 2022 年覆蓋率僅以國內全數據點 (不含凱基人壽外勤通訊處) 統計，2023 年國內覆蓋率範疇將凱基人壽外勤通訊處納入統計，同時新增盤查海外據點，盤查範疇擴大導致盤查覆蓋率相對下降，調整後 2023 年國內盤查覆蓋率為 100%，海外盤查覆蓋率為 77.19%，合計查證範疇覆蓋率為 98.99%。  
6. 考量統計範疇改變，「外購電力目標較 2022 年減量 2%」，計算 2023 年應達成目標值 = 2022 年總耗用量 x 98% (預計減量 2%) + 新增盤查範疇 (凱基人壽國內所有通訊處及凱基證券香港及新加坡分公司) 之 2023 年實際耗用量。

## 再生能源使用

本公司長期支持政府綠能政策，於 2022 年及 2023 年分別採購綠電 5,000 仟度及 4,874 仟度；2023 年開發金控購置使用 4,966.8 仟度綠電，以及金控總部大樓與凱基銀行北門分行太陽能板自發產生約 82.2 仟度綠電，全年度共使用 5,049 仟度綠電，約占開發金控總用電 11.0%，相當減少 2,499.3 公噸碳排放。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運

5.2 永續供應鏈

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

### 5.1.4 水資源管理

本公司重視水資源使用，設定節水目標、推動各類節水措施，減少水資源消耗。

#### 2023 年水資源管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效	達成進度
用水量較 2022 年減少 2%	<ul style="list-style-type: none"> <li>採用感應式設備</li> <li>採用具省水標章之設備</li> <li>金控總部大樓使用雨水回收系統</li> <li>加強向同仁宣導珍惜水資源</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年用水量為 223.9 百萬公升，因疫情結束，取消居家上班，辦公室整體用水量增加，相較 2022 年總用水量 214.6 百萬公升增加 4.3%。</li> </ul>	未達成

開發金控主要用水為民生及空調用水，水源皆取自當地自來水廠，未取用地下水及河川。大樓廚房、茶水間產生之廢水，亦經過淨化過程，排入政府所埋設之地下污水道。另廚房設置油水分離設施減少水污染，2023 年無洩漏情事。主要辦公大樓內廁所小便斗採感應式出水器有效利用水資源，廁所、茶水間之水龍頭亦加裝節水裝置，有效調控水資源；汰換設備時，優先採用具省水標章之設備。金控總部大樓於 2021 年完成雨水回收系統建置，設計雨水貯集槽 693.5 立方公尺，提供大樓 1、2 樓公區廁所馬桶及小便斗沖水，以及綠化植栽噴灌使用，有效運用水資源。

#### 取水量與耗水量

	2020	2021	2022 (基準年)	2023	2023 目標
總取水量 (千度)	232.2	213.7	214.6	223.9	210.3
總取水量 (百萬立方公尺)	0.23	0.21	0.21	0.22	0.21
人均取水量 (度/人)	28.3	23.5	24.7	25.3	24.2
覆蓋率	97.80%	99.27%	99.99%	93.81%	

註：

- 開發金控主要為生活用水，淡水取水量與排水量相當，故淡水的淨耗用量為 0。
- 本公司取水均直接來自台灣自來水公司，根據 WRI 報告台灣非屬水資源壓力地區，水質檢測總溶解固體皆  $\leq 1,000$  mg。
- 本公司無回收水統計，雖金控總部大樓設有雨水回收系統，目前尚無法測量回收量，故不列入。
- 人均總取水量 = 總取水量 / 盤查範疇員工 (不含雙合約) 人數 (開發金控員工人數詳本報告書第四章)。
- 2023 年盤查範疇包含國內全數據點 (不含凱基人壽國內所有通訊處)。
- 盤查覆蓋率 = 盤查範疇員工 (不含雙合約) 人數 / 本公司總員工 (不含雙合約) 人數。2020 年、2021 年及 2022 年覆蓋率僅以國內全數據點 (不含凱基人壽外勤通訊處) 統計，2023 年覆蓋率以全球據點 (不含凱基人壽外勤通訊處) 統計。
- 「目標較 2022 年減量 2% 比率」，2023 年應達成目標值 2022 年總排放量  $\times 98\%$  (預計減量 2%)。

### 5.1.5 廢棄物管理

開發金控營運產生廢棄物大多產自開發金控各項對內或對外之辦公業務，多為一般生活垃圾，沒有需要特殊處理之廢棄物，且無長久堆積導致周遭環境髒污、惡臭之情況。另為處理各項廢棄物並將資源分類回收利用最大化，我們加強垃圾減量及資源回收分類宣導，鼓勵員工落實廢棄物回收，並持續擴大廢棄物盤查覆蓋率。

#### 2023 年廢棄物管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效
落實廢棄物回收統計	<ul style="list-style-type: none"> <li>統計可回收及不可回收廢棄物資料</li> <li>新增可回收廢棄物數量所占比例統計</li> </ul>	資源回收總計 291.8 公噸，焚化後作為能源用途總計 479.6 公噸。兩者占廢棄物總量比率 97.6%

#### 非有害廢棄物統計

單位：公噸

種類	項目	2020	2021	2022	2023	2023 目標
回收 / 再利用總量		204.9	218.0	247.7	291.8	247.7
非回收 / 再利用	掩埋處理	5.0	6.2	9.8	18.8	9.8
	焚化後做為能源用途	235.0	264.5	415.1	479.6	415.1
	焚化處理	-	-	-	-	-
	其他方式處理	-	-	-	-	-
	其他未知方式處理	-	-	-	-	-
	總量	240.1	270.7	424.9	498.4	424.9
總廢棄物量 (回收 + 非回收)		444.9	488.7	672.6	790.2	672.6
回收 + 焚化後能源用途占比		98.9%	98.7%	98.6%	97.6%	98.6%
覆蓋率		54.50%	99.27%	99.93%	93.81%	

註：

- 依據環境部 110 年環境保護統計年報，國內一般廢棄物處理方式主要有焚化發電 (近三年平均 97.7%) 和掩埋 (近三年平均 2.3%) 兩種。本表依此比例計算焚化與掩埋數量。
- 國內焚化爐皆有執行焚化熱能發電，故焚化之廢棄物全數計算為焚化後能源用途。
- 金控及資本 (含國內子公司) 總部大樓外據點之廢棄物量，係以總部大樓人均廢棄物量乘以正職員工人數推算；凱基證券 (含國內子公司) 除大直大樓外據點之廢棄物量，係以大直大樓扣除廚餘後之人均廢棄物量乘以正職員工人數推算；凱基人壽之廢棄物統計以內勤據點實際秤量統計。
- 2023 年盤查範疇包含國內全數據點 (不含凱基人壽國內所有通訊處)。
- 盤查覆蓋率 = 盤查範疇員工 (不含雙合約) 人數 / 本公司總員工 (不含雙合約) 人數。2020 年、2021 年及 2022 年覆蓋率僅以國內全數據點 (不含凱基人壽外勤通訊處) 統計。
- 2023 年目標為「落實廢棄物回收統計」，2023 年應達成目標值 2022 年廢棄物量  $\times 100\%$  (維持廢棄物量)。
- 2023 年總廢棄物量 (回收 + 非回收) 較 2022 年增加原因為金控總部大樓員工餐廳於 2023 年 5 月啟用。
- 本公司營運產生廢棄物皆為非有害廢棄物，並無生成有害廢棄物或需要特殊處理之廢棄物。
- 本公司透過合法立案業者將回收 / 再利用廢棄物運至政府立案之資源回收廠進行處理；非回收之各項廢棄物亦透過合法立案業者月至政府立案之處理機構或掩埋場進行處理。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 資源管理及廢棄物減量措施

1. 建立標準化與一致性採購原則，以利資源共享，於單位調整時可重複使用，減少浪費。
2. 公司名片及年報採用 FSC 認證環保紙印製，影印紙均採購具 FSC 或 PEFC 認證之紙張。
3. 定期盤點及加強管理資訊設備、辦公家具等公司固定資產，並將閒置資產調撥使用，以減少資源浪費。
4. 善加使用電子郵件、電子佈告欄及電子公文系統等，取代紙張公文傳閱及簽核流程；定期性會議使用平板電腦取代紙本議程；開辦線上課程取代教室課程。
5. 租用具環保標章之影印機設備，並控管列印，設定雙面或多頁合一列印、回收紙張再利用，節省用紙量，並使用環保耗材以及使用後進行回收。
6. 以玻璃杯或瓷杯取代紙杯，員工餐廳不提供免洗餐具，鼓勵員工使用環保餐具；舉辦活動時不提供瓶裝水，宣導同仁自備飲水。
7. 金控及資本於金控總部大樓提供免費咖啡，大幅降低員工外帶咖啡產生的一次性咖啡杯廢棄物；2023 年省下 37,894 個紙杯。
8. 金控總部大樓及凱基證券大直大樓員工餐廳，2023 年共計 36,010 人次採陶瓷餐具及自助餐形式，員工依需求取餐避免廚餘，及減少一次性餐盒廢棄量。

#### 無紙化推動情形

開發金控持續推動無紙化政策，朝內部管理流程及對外客戶服務無紙化方向進行。

2023 年無紙化管理目標與執行情形		
目標	執行方案、措施	執行成效
推動業務無紙化	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動與提供客戶服務數位工具、行動投保、交易及財富管理等線上服務</li> <li>推動電子帳單、電子保單及數位通知使用</li> </ul>	相較於 2022 年基準年減少耗用約 874 萬張 A4 紙，約當減少 62.9 tCO <sub>2</sub> e
推動內部管理無紙化	<ul style="list-style-type: none"> <li>內部作業流程優化</li> <li>推動行政作業系統電子化，例如公文系統、採購系統等</li> </ul>	

註：  
1. 依據環境部台灣產品碳足跡資訊網資料計算：生產一包 500 張 70g 的 A4 紙，約產生 3.6 kgCO<sub>2</sub>e。  
2. 2023 年統計範圍為金控、凱基銀行、凱基證券、凱基人壽及開發資本等公司。

#### 環境維護

本公司致力社區環境營造，重視各辦公大樓及營業處所，除內部定期進行環境清潔與消毒（含垃圾清運、地毯及外牆清洗等），外部亦聯繫所在地的村里長協助維護環境清潔與進行消毒。在主要辦公大樓四周迴廊、露台及屋頂種植各類植物，施行綠化作業，以美化環境。



## 5.2 永續供應鏈

### 5.2.1 供應商永續管理

開發金控 2023 年主要供應商總數為 254 家，佔全體採購金額約 85.1%、在地供應商佔比 98.7%、新增及主要供應商簽署「供應商永續責任承諾書」維持 100%；我們將持續強化供應商永續管理並共同推動永續供應鏈。

#### 供應商管理程序與 2023 辦理情形：

管理方式	事前篩選、評估及承諾	事中管理及宣導	事後追蹤及教育訓練
管理方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新增供應商（首次交易達新台幣 50 萬元以上）辦理 ESG 檢核及交易風險評估</li> <li>2. 新增及主要供應商簽署「供應商永續責任承諾書」</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 辦理主要供應商年度 ESG 檢核</li> <li>2. 於招標及投標文件進行供應商永續管理相關要求宣導</li> <li>3. 採購合約制式條款附帶誠信經營及罰則條款，若供應商有重大違反，我方得依約終止，並得要求損害賠償</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 供應商事後管理：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 辦理主要供應商人權風險分析及 ESG 盡職調查</li> <li>• 視需要進行供應商查核</li> <li>• 辦理年度服務績優供應商評選</li> </ul> </li> <li>2. 供應商表揚及教育訓練辦理年度服務績優供應商表揚、供應鏈 ESG 專題演講與永續發展宣導</li> </ol>
辦理情形	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 66 家新增供應商、主要供應商共 254 家 100% 完成檢核與評估均未發生停止交易</li> <li>2. 新增及主要供應商 100% 簽署「供應商永續責任承諾書」</li> </ol>	完成 110 家供應商評鑑，較 2022 成長約 45%	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤 2022 年遭裁罰供應商共 12 家均已改善</li> <li>2. 2023 年主要供應商 2 家有環保裁罰紀錄，另有勞動裁罰紀錄為 21 家將追蹤改善</li> </ol>

#### 2023 年供應商永續管理成效

目標	執行方案、措施	成效
優化供應商永續管理	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 修訂「供應商永續責任承諾書」</li> <li>2. 優化「供應商人權及 ESG 盡職調查表」</li> <li>3. 優化供應商人權風險減緩及管理措施</li> <li>4. 新增辦理關鍵供應商及供應商實地查核</li> <li>5. 持續對各供應商宣導本公司人權及永續發展政策與供應商議合</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 修訂「供應商永續責任承諾書」：增訂行賄及收賄等內容，強化供應商誠信經營道德相關承諾</li> <li>2. 「供應商人權及 ESG 盡職調查表」：優化增訂工傷防範、缺勤統計、公平交易及誠信經營、永續發展及社會關懷等議題之評估項目</li> <li>3. 供應商人權風險減緩及管理措施：於高風險之工程類供應商進行人權風險評估，增列需投保工程綜合險、提供合格工程管理專業人員證照、要求履約保證金及遵循職業安全衛生規範等減緩措施，以適度提高意外風險承受度及持續減緩供應商人權風險</li> <li>4. 關鍵供應商及供應商實地查核：                     <ul style="list-style-type: none"> <li>• 首次篩選 2 家關鍵供應商進行實地查核。查核項目涵蓋環境保護（環境政策、能源管理及水資源管理之目標與成果等）及供應商人權等議題，實地訪查結果均良好、無違法情事、符合開發金控供應商永續管理要求。</li> <li>• 相關子公司依法令或相關作業規章所需，共已辦理供應商查核共 26 家（與 2022 年 27 家相當）</li> </ul> </li> <li>5. 開發金控供應商大會：辦理服務績優供應商頒獎、供應商永續管理專題演講、供應商 ESG 互動交流及會後辦理供應商永續發展宣導</li> </ol>
維持在地供應商比例達 80% 以上	為減少產品運輸或服務過程產生不必要的資源消耗，同時促進在地經濟發展，積極響應在地供應商採購	在地供應商佔比 98.7%，與 2022 年 97.3% 略為成長
綠色採購占比較 2022 年成長 5%	增加綠色採購項目及涵蓋類別，參與政府機關或外部評選	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2023 年綠色採購金額為新台幣 3.6 億元（含綠色採購獎總額約 1.8 億元及具有節能減碳 4 項 ISO 認證項目採購總額約 1.8 億元），超額達成。2023 年綠色採購佔比約 19.8%，較 2022 年約 17.3% 略為成長</li> <li>2. 開發金控與凱基人壽連續獲頒臺北市環保局及環境部等兩項綠色採購獎、經濟部 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎</li> </ol>
定期進行供應商評鑑，表揚落實企業永續之優良供應商	每年辦理年度供應商評鑑，就供應商整體表現等進行三階段評分（1~5 分共 5 級，A 最佳 -E 最差）	共評鑑 110 家供應商，包括 4 家 A 級（最佳）、93 家 B 級（較佳）、13 家 C 級（普通）、無 D、E 級，整體評鑑分數 4.3 分。較 2022 年整體評鑑分數 4.1 分略高

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 永續供應鏈管理

### 1. 新供應商評估及評估項目：

2023 年開發金控新增供應商及主要供應商皆已完成 ESG 資料檢核及交易風險評估，內容為：

- 納稅徵信情形
- 環境危害紀錄
- 勞動人權裁罰紀錄
- 政府採購黑名單
- 司法院訴訟案件 ( 刑事及行政等項目 )

新增供應商及主要供應商簽署保密同意書、資訊安全宣告、個資告知書等文件。

### 2. 推動供應商永續責任承諾：

開發金控持續推動新增供應商及主要供應商 100% 簽署「供應商永續責任承諾書」，其內容已明定「立書人願遵守本身及貴公司之企業永續發展、誠信經營政策，若違反或對環境與社會造成顯著影響或重大不誠信行為經查證屬實時，同意貴公司得依約終止或解除契約。」2023 年已 100% 簽署且無違反情形。

#### 新增及主要供應商簽署「供應商永續責任承諾書」比例：

年度	2021	2022	2023
新增供應商總數	151 家	125 家	66 家
主要供應商總數	279 家	274 家	254 家
簽署比例	100%	100%	100%

註：本承諾書除有更新版本，不另請供應商重新簽署，並公告於企業官網。

### 3. 供應商人權風險及 ESG 盡職調查結果 ( 供應商及其協力廠商關注議題評估值 )：

單位：分 (1~5 分，5 分為滿分)				
項次	關注議題	關注內容	正職員工及約聘人員	協力廠商
1	重視勞動人權	禁止僱用童工、人口販運，重視人道待遇 ( 性騷擾、霸凌及歧視 )，避免強迫勞動，保障弱勢族群工作權益 ( 女性、原住民、第三方契約工、外籍移工等 )。	4.94	4.84
2	個資保護及公平待遇	重視個人資料、隱私及資訊安全等保護、保障結社自由及集體協商權益，避免勞資爭議或罷工等。致力於薪酬、訓練、升遷機會均等，提供申訴補救措施。	4.87	4.73
3	健康安全職場	建置健康安全工作環境，提供勞動安全、環境衛生、性騷擾防治、工傷防範及職業災害應變等教育訓練，設置員工申訴管道，致力於防止意外或侵犯人權等情形。	4.91	4.68
4	工作生活平衡	遵循勞動及職業安全衛生法規，訂有工時、延長工時、休假及缺勤統計等制度 / 措施，按時及足額提繳勞工退休準備金，避免超時工作使員工維持工作生活平衡。	4.84	4.54
5	勞動權益及環境危害裁罰	1. 供應商於自評年度無勞動裁罰紀錄。違反勞動法令事業單位 ( 雇主 ) 查詢系統： <a href="https://announcement.mol.gov.tw/">https://announcement.mol.gov.tw/</a> 2. 供應商於自評年度無環保裁罰紀錄。列管汙染源資料 ( 含裁處資料 ) 查詢系統： <a href="https://prtr.moenv.gov.tw/index.html">https://prtr.moenv.gov.tw/index.html</a>	4.92	4.06
6	降低營運風險因應氣候變遷	投保團體保險、勞工保險、商業火險、產品責任險、公共意外險及場所經營保險等，以降低營運風險或增加風險承受度。鑑別氣候相關風險對公司營運，可能帶來的風險與機會，建立營運備援設備或營運不中斷措施。	4.82	4.06
7	環保節能減碳措施	持續響應環境保護與節能減碳，避免環境危害或違反環保法規。訂定溫室氣體減量目標並執行具體減少措施，訂定環境管理制度以降低對環境傷害。	4.88	4.94
8	取得環保標章或 ISO 認證	製造或銷售之產品或服務，取得國內外環保標章及節能減碳相關 ISO 認證 (ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1、ISO 14067)，並公開揭露。	4.81	4.87
9	公平交易及誠信經營	供應商遵循誠信經營等原則，包括但不限於誠信經營、公平交易、公開資訊、智慧財產權、避免不正當收益、行賄與收賄、不當捐贈 / 贊助、洩漏 / 探詢他方機密及不實廣告等。	4.92	4.50
10	永續發展及社會關懷	已編制永續報告書或制定永續發展政策，供應商於自評年度有社會公益、關懷弱勢族群等實際行動。	4.85	4.41
整體自評得分			4.88	4.56

註：關注議題係問卷主要項目，2023 年新增工傷防範、缺勤統計、公平交易及誠信經營及永續發展及社會關懷等評估內容。組織據點及供應商 ( 包含其類型及所在地 ) 皆未發生使用童工，和使用年輕工作者從事危險工作之情事。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

4. 主要供應商人權風險評估：

2023 年主要供應商共 254 家，皆已辦理勞動人權風險評估，以瞭解主要供應商整體勞動人權裁罰情形，僅部分供應商於勞動工時及健康安全職場遭主管機關裁罰之紀錄，重大勞動人權風險與強迫勞動情形較低，未發生供應商因勞動人權裁罰情節嚴重 ( 單一供應商單次裁罰達 \$100 萬元者視為重大危害情節嚴重 ) 而終止合約或停權情形。

鑑別年度	2021 年			2022 年			2023 年		
	第 1 類	第 2 類	第 3 類	第 1 類	第 2 類	第 3 類	第 1 類	第 2 類	第 3 類
供應商人權鑑別風險									
供應商類型 \ 鑑別範疇	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視
其他及服務類	14 次	2 次		12 次	1 次		14 次	1 次	
資訊設備及服務類	7 次	無		3 次	無		3 次	2 次	
工程類	1 次	1 次	均無	無	4 次	均無	2 次	5 次	均無
紙類及印刷品類	無	無		無	無		無	1 次	
電器及設備類	無	無		1 次	1 次		6 次	無	
全年遭裁罰家數	25 家			21 家			21 家		
主要及新增供應商總數	279 家			274 家			254 家		
供應商勞動裁罰比例	8.96%			7.66%			8.27%		

5. 主要供應商環境危害情形：

已辦理 2023 年主要供應商環境危害風險評估，僅某家便利超商違反空氣汙染防制法遭主管機關裁罰之紀錄，其他為低度環境裁罰情形，重度環境危害風險較低，未發生供應商因環境危害情節嚴重 ( 單一供應商單次裁罰達 \$100 萬元者視為重大危害情節嚴重 ) 而終止合約或停權情形。

2023 年主要供應商人權風險評估情形：

風險評估項目	供應商類型	工程類	資訊服務類	其他及服務類	資訊設備類	電器及設備類	紙類及印刷品類	交通運輸及通訊類	辦公事務用品類	合計
勞動密集度		高度	中度	高度	中度	中度	中度	中度	低度	
供應商數量		36	108	51	27	14	7	8	3	254
佔比		14.17%	42.52%	20.08%	10.63%	5.51%	2.76%	3.15%	1.18%	100.00%
供應商人權風險減緩及管理措施	簽署「供應商永續責任承諾書」	√	√	√	√	√	√	√	√	
	工程標案需投保工程綜合險、提供合格工程管理專業人員證照、要求履約保證金及遵循職業安全衛生規範	√								
	持續投保公共意外險	√	√	√	√	√	√	√	√	
	辦理「供應商人權風險及 ESG 自評表」	√	√	√	√	√	√	√	√	
	前一年度遭裁罰供應商改善追蹤	√	√	√	√	√	√	√	√	
	供應商 ESG 宣導及定期教育訓練	√	√	√	√	√	√	√	√	
供應商人權風險評估家數		28	101	40	26	10	5	5	2	217
供應商人權風險評估比例		77.78%	93.52%	78.43%	96.30%	71.43%	71.43%	62.50%	66.67%	85.43%
供應商正職 ( 或約聘 ) 人員之人權風險及 ESG 表現		4.88	4.90	4.81	4.88	4.91	4.84	4.92	4.70	4.88
供應商之協力廠商人權風險及 ESG 表現		4.70	4.50	4.56	4.62	4.56	4.64	4.76	4.65	4.56

年度 / 項目	2021 年	2022 年	2023 年
重度環境危害裁罰次數	無	無	無
中度環境危害裁罰次數 ( 空氣 / 水汙染防制法 )	無	無	1 次
低度環境危害裁罰次數 ( 廢棄物處理法 )	無	無	2 次
輕度環境危害裁罰次數 ( 環境清潔 )	無	1 家	無
供應商遭環保裁罰家數	無	1 家	2 家
全年供應商總數	279 家	274 家	254 家
比例	0.00%	0.36%	0.79%

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 6. 前一年度受裁罰供應商改善情形追蹤：

2022 年因環保危害受裁罰之供應商僅 1 家，無供應商環境危害重大情形發生。因勞動人權裁罰之供應商共 12 家，均已繳納罰款或擬定相關改善規劃，無供應商向裁罰機關申請訴願中情形。

#### 7. 供應商表揚及教育訓練：

本公司依年度評鑑結果、盡職調查及 ESG 自評、環保 / 勞動裁罰、綠色採購、ESG 及社會公益關懷、與開發金控往來程度等，遴選年度最佳供應商。經三階段評選後選出 2023 年度服務績優供應商名單如下，公開表揚及提供需求單位優先考量 / 採用。

- 「年度優質服務獎」(3 家)：大同世界科技股份有限公司、東詣科技股份有限公司、嘉實資訊股份有限公司
- 「年度卓越進步獎」(1 家)：邁達特數位股份有限公司
- 「年度綠色夥伴獎」(1 家)：精誠資訊股份有限公司

開發金控官網設有「開發金控採購管理」專用信箱等溝通管道，並於 2024 年 4 月 22 日 (世界地球日) 辦理 (2023 年度)「供應商大會」，活動內容如下：

1. 2023 年度服務績優供應商頒獎表揚。
2. 供應商永續管理專題演講暨 ESG 宣導，涵蓋供應商人權及職業健康安全。
3. 供應商意見交流或 ESG 經驗分享。



#### 8. 供應商誠信經營實施進程：

項目 \ 實施年度	2023 年	2020~2022 年	2016 年
「供應商永續責任承諾書」	2023 年 5 月~6 月本公司「供應商永續責任承諾書」第肆點第一款增訂行賄與收賄、不當捐贈或贊助等內容，以強化供應商對誠信經營道德相關承諾	2020 年： 修訂新增第壹點第四款「立書人願遵守本身及貴公司之企業社會責任、誠信經營政策，若違反或對環境與社會造成顯著影響或重大不誠信行為經查證屬實時，同意貴公司得依約終止或解除契約」 2022 年： 「供應商企業社會責任承諾書」更名為「供應商永續責任承諾書」	2016 年 7 月新訂「供應商企業社會責任施行要點」及附件「供應商企業社會責任承諾書」，納入誠信經營等關注議題，與供應商共同致力於經濟、社會與環境之永續發展
採購合約加入誠信經營制式條款及罰則	同右	修訂條文部分內容	為強化供應商企業社會責任力道，自 2016 年起於採購合約自動附加制式條款，若違反「誠信經營」時則請求賠償合約總價 20%，若違反「企業社會責任」或不誠信行為且對環境及社會造成顯著影響時，本公司得終止或解除採購合約

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

## 5.2.2 責任採購

1. 2023 年度本公司供應商均無交貨品質不佳或環境危害情形，同時力挺社會企業，以實際購買行動支持社會及環境友善產品，榮獲「Buying Power」首獎殊榮，更是五度榮獲此獎項肯定。

我們持續推動《責任採購政策》，依循三項重點方針：

- 01. 識別實際需要原則：節約、必要性、不過量、避免浪費。
- 02. 綠色採購、節能減碳：
  - 以低污染、低耗能、可回收且具環保標章認證之設備或產品為優先，並避免採購一次性物品。2023 年持續鼓勵供應商取得或銷售具有國內外環保標章產品，並納入具有 4 項與節能減碳相關 ISO 認證 (ISO 14001、ISO 50001、ISO 14064-1 及 ISO 14067) 供應商之交易統計。
  - 持續參與及連續多年獲頒政府機關及外部單位綠色採購獎。
  - 持續實施包裝紙箱、空瓶及影印機碳粉匣固定回收措施。
- 03. 在地採購：
  - 為減少產品運輸過程中不必要的資源消耗，同時促進在地經濟發展，本公司積極向台灣企業進行採購，2023 年在地採購比例約 98.7%。

2. 綠色採購：

本公司自 2016 年起，響應政府進行綠色採購，實際採購金額至 2023 年已達 3.6 億元，包含綠色採購獎總額約 1.8 億元及具有節能減碳 4 項 ISO 認證項目採購總額約 1.8 億元；2023 年綠色採購占比約 19.8%，較 2022 年約 17.3% 略為成長。本公司歷年與採購相關獎項獲獎情形如下：

ESG 面向	項目 / 年度	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016
環境面	臺北市環保局綠色採購獎	開發金控	✓	✓	✓	✓	✓		
		凱基人壽	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	環境部綠色採購獎	開發金控	✓	✓	✓	✓	✓		
		凱基人壽	✓	✓	✓	✓			
社會面	經濟部 Buying Power	開發金控	首獎	首獎	參獎	貳獎	參獎		
		凱基人壽	首獎	首獎	支持獎	參獎	貳獎	首獎	貳獎



開發金控以實際採購行動支持社會企業，榮獲 2023 年度經濟部中小企業處「Buying Power」首獎

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運  
5.2 永續供應鏈

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

#### 3. 2023 年執行方案 ( 逐月彙整統計 ) :

類型	項次	綠色採購項目列表	相關環保標章	2023 年採購實績
綠色採購必要項目	1	伺服器、個人電腦主機、筆記型電腦、螢幕等資訊設備，完全採用能源之星或綠色環保標章等節能環保認證產品	Energy Star	伺服器、筆記型電腦、各式螢幕、iPad 及儲存設備等
			綠色環保標章	個人電腦設備
	2	契購影印紙，完全採用 FSC 及 PEFC 等紙類環保標章等環保認證產品	PEFC	各式影印紙
	3	租賃影印機及其各式碳粉匣、圓鼓卡匣等，完全採用綠色環保標章認證產品	綠色環保標章	各式影印機設備、各式碳粉匣及圓鼓卡匣等耗材
4	各式燈具完全採用 LED 或節能標章認證產品	節能標章	各式 LED 燈具	
綠色採購優先項目	1	租賃公務車輛優先選用綠色環保標章或節能標章認證產品	節能標章或綠色環保標章	租賃主管座車、業務單位租賃公務車
	2	裝修工程建材優先選用綠建材標章及省水標章等認證產品	綠建材或省水標章	油漆、防火環保板材及衛浴設備等
	3	服務類優先選用減碳標籤產品及碳足跡認證供應商或國家再生能源中心憑證綠色電力	國家再生能源中心憑證	再生能源
			碳足跡 / 碳標籤	高鐵、保險服務及旅行社等
	4	辦公用品類優先選用綠色環標或紙類環保標章認證產品	綠色環保標章	洗手乳、洗碗精等
			FSC	擦手紙、衛生紙、年節印刷品等
5	各類設備或電器等優先選用綠色環保標章、節能標章或能源之星等認證產品	綠色環保標章	投影機	
		節能標章	冰箱、飲水機及冷氣等	
6	鼓勵供應商本身或銷售產品、服務，取得與節能減碳相關 ISO 認證	經濟部能源局「冰水機能源效率合格」	空調冰水主機	
6	鼓勵供應商本身或銷售產品、服務，取得與節能減碳相關 ISO 認證	ISO 14001、ISO 50001、ISO 14067、ISO 14064-1	辦公家具、辦公設備、資訊服務、營運服務、網路設備等	
綠色採購實績	2023 年綠色採購中，具備國內外環保標章之商品金額佔全年綠色採購總額約 51%，較 2022 年比例 37.5% 大幅成長，顯見開發金控綠色永續成果逐漸展現。			

#### 綠色採購占比

綠色採購類別 \ 年度	採購金額級距	2021 年	2022 年	2023 年
資訊設備	\$3,000 萬以上	54.5%	19.8%	13.3%
資訊週邊耗材	\$1,200 萬以上	9.7%	4.2%	5.3%
運輸 (租賃油電車等)	\$600 萬以上	5.3%	4.0%	5.9%
電器設備	\$300 萬以上	7.2%	0.9%	2.6%
建材及燈具 / 營繕工程	\$300 萬以上	19.7%	2.9%	1.2%
紙類 / 事務器具 / 其他	\$300 萬以上	2.1%	5.4%	4.6%
高鐵 / 碳標籤服務 / 再生能源	\$300 萬以上	1.5%	1.4%	18.3%
具 4 項節能減碳 ISO 認證之供應商交易金額	\$3,000 萬以上	未實施	61.4%	48.8%
合計		100%	100%	100%

註：2023 年資訊設備購置及營繕工程等資本支出，受未達財產耐用年數等影響均有減少，紙類及事務用品等費用支出因推行無紙化及多項節能減碳措施，致 2023 年綠色採購總額較 2022 年減少。

#### 在地採購績效

項目 \ 年度	2021	2022	2023
在地供應商採購比例	98.4%	97.3%	98.7%

註：  
1. 在地供應商係指在台灣有公司登記之廠商。  
2. 本公司認定重要營運據點定義為開發金控台灣之所有據點均屬之。

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

# 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創	133
6.2 與長者共樂	134
6.3 與弱勢共好	135
6.4 與環境共生	141

開發金控的企業公民策略由永續委員會之社會公益小組負責，金控旗下之中華開發文教基金會、凱基慈善基金會與各子公司，長期致力於為社會公益利害關係人創造最大共享價值，實現永續社會的目標。開發金控於 2021 年啟動「共融力計畫 (Inclusive Vision)」，連結社會創新量能，推動台灣地方創生永續發展，以 5-8 年的中長期規劃，縮減城鄉差距，達到聯合國永續發展目標 (SDGs) 1 消除貧窮、3 健康與福祉、4 優質與平等教育、8 就業與經濟成長、11 永續城市與社區、12 責任消費與生產、13 氣候行動的願景。

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

- 6.1 與青銀共創
- 6.2 與長者共樂
- 6.3 與弱勢共好
- 6.4 與環境共生

## 07 附錄

開發金控的「共融力計畫 (Inclusive Vision)」，透過開發金控志工深入社區了解所需，與社會企業合作，協助地方建立可長可久的支持系統，達成與青銀共創、與長者共樂、與弱勢共好、與環境共生的目標，作為永續台灣的堅實後盾。2023 年，開發金控擴大辦理「地方創生公益志工假期」，帶領同仁深入地方鄉鎮，提供志工服務，除了與長年支持的甘樂文創、伯拉罕共生照顧勞動合作社、幸福良食、及雙連梨社會企業等優質地方創生團隊合作，亦新增南投仁愛鄉的南豐社區發展協會與宜蘭頭城的金魚厝邊，共計與六家地方創生團隊合作，在台灣北、中、南、東推動地方創生，累計吸引全台超過 1,000 名同仁參與，陪伴弱勢孩童近 150 人次、幫助弱勢長輩超過 100 人，不僅提升合作地方創生團隊的品牌知名度與營收，更開啟了企業參與地方創生的新模式，為台灣城鄉均衡發展帶來新的里程碑。

此外，開發金控旗下子公司中華開發資本亦積極以公私協力 (PPP; Public-Private Partnership) 的方式支持台灣地方創生的發展，首度推動「獎勵地方創生行動計畫」。延續國發會的「獎勵青年投入地方創生行動計畫」，開發資本評選出其中十支具有潛力之績優團隊，以其深厚的投資經驗及產業網絡，協助創生團隊具足企業合作能力及商轉力，奠定永續發展的基礎。



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

「共融力計畫」四大主軸				
主軸	意涵	社會公益利害關係人	溝通方式	中長期目標
與青銀共創	運用金融專業培力，陪伴地方青年與有能力的長者創業或開展新商機	在地青年、長輩、政府單位、社會企業、員工、地創民間組織、客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合社會企業設計青銀共創模式</li> <li>邀請客戶與合作夥伴共同支持在地創生團隊</li> <li>舉辦在地青年金融培訓工作坊</li> <li>邀請同仁擔任志工參與地方工作</li> <li>參與並支持地方創生組織活動</li> <li>運用媒體與社群向客戶宣傳開發金控與各團隊的合作案</li> </ul>	中期 (2025-2026): <ul style="list-style-type: none"> <li>建立 3-5 個成功合作案</li> <li>創造超過 100 個工作機會</li> </ul> 長期 (2027-2028): <ul style="list-style-type: none"> <li>協助培育超過 30 位地方創生經理人</li> <li>結合金融商品與服務鼓勵客戶參與地方創生</li> </ul>
與長者共樂	透過志工，將企業核心能力，協助長者獲得經濟、社交、健康等資源，打造樂齡社會	在地長輩、社會企業、員工、公益團體、客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>透過與當地公益團體溝通、了解需求</li> <li>舉辦長者金融知識講座</li> <li>與社會企業合作實現樂齡社會設計</li> <li>公司內部舉辦服務長輩的志工培訓</li> <li>透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案</li> </ul>	中期 (2025-2026): <ul style="list-style-type: none"> <li>與在地團隊建立 1-2 個樂齡共生的成功典範</li> <li>累計服務超過 300 人次長輩</li> <li>強化開發金控在年長族群的認知與好感</li> </ul> 長期 (2027-2028): <ul style="list-style-type: none"> <li>複製樂齡共生成功模式到更多地區</li> <li>結合壽險、信託等商品，為長輩提供更符合需求的金融服務</li> </ul>
與弱勢共好	透過志工，達成普惠金融目標，建立更完善社會安全網	弱勢孩童 / 民眾、偏鄉孩童 / 民眾、公益組織、社會企業、員工、客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>結合公益組織與社會企業舉辦弱勢及偏鄉孩童關懷活動</li> <li>舉辦弱勢孩童志工陪伴活動 / 多元教育課程</li> <li>舉辦弱勢金融教育講座</li> <li>透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案</li> </ul>	中期 (2025-2026): <ul style="list-style-type: none"> <li>每年偏鄉受惠兒童超過 1 萬名</li> <li>每年與超過 300 所學校合作協助弱勢學童</li> </ul> 長期 (2027-2028): <ul style="list-style-type: none"> <li>連結社會企業、公益組織的資源，協助建立地方支持系統</li> <li>帶動客戶一起支持弱勢族群</li> </ul>
與環境共生	透過環境共生倡議與實踐，推動地方環境永續	在地創生團隊、環保團體、社會企業、員工、學校、客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續舉辦減碳淨零相關活動，從自身實踐推廣至與利害關係人共同行動</li> <li>協助台灣在地小農生產與銷售，並推廣友善環境的永續農業</li> <li>與社會企業合作倡議與實踐循環經濟，並積極推動循環經濟教育</li> <li>透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案</li> </ul>	中期 (2025-2026): <ul style="list-style-type: none"> <li>成功倡議 1-3 個環保共生議題</li> <li>提升開發金控企業公民形象</li> <li>帶動客戶共同參與環保行動</li> </ul> 長期 (2027-2028): <ul style="list-style-type: none"> <li>與地方創生團隊共創淨零減碳生態系與商機</li> </ul>

公益慈善專案總投入			
年度	2021 年	2022 年	2023 年
現金投入	NT\$9,972 萬	NT\$1 億 108 萬	NT\$1 億 3,810 萬
時間投入	NT\$3,600 萬 志工時數 44,471 小時	NT\$4,846 萬 志工時數 77,660 小時	NT\$6,973 萬 志工時數 102,238 小時
實物捐贈	NT\$580 萬	NT\$408 萬	NT\$359 萬
管理成本	NT\$925 萬	NT\$1,253 萬	NT\$2,283 萬



## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

## 重點策略與目標

開發金控「共融力計畫」運用核心能力，結合企業志工力，達成七大聯合國永續發展目標，創造利害關係人共享價值。面對台灣區域發展不均的問題，開發金控藉由「共融力計畫」的推動，達成與青銀共創、與長者共樂、與弱勢共好、與環境共生的目標，作為永續台灣的堅實後盾。

### 與青銀共創

開發金控長年投入創業投資、扶持新創企業、私募股權業務、和普惠金融，並運用相關核心能力，培力新創青年、有能力的長者、及相關新創人才返鄉創業，並提供資源平台發展地方創生、活化地域經濟，以回應潛在廣大顧客群的需求。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 每年將辦理 100 場創業講座，與趨勢論壇，媒合新創與開發金控合作企業
2. 每年計劃支持培育 8-10 名地方創生經理人、每年深入支持 3-5 家地方創生團隊，運用社會創新活化當地經濟與社會環境
3. 與非營利組織合作解決高風險家庭子女教育問題
4. 推動「地方創生公益志工假期」，帶領同仁深入地方服務，並實際體驗社會創新模式

透過上述活動，強化開發金控支持青銀共創之企業形象、培力優質地方創生經理人以協助地方創生團隊永續經營，也藉此拓展開發金控在地方創生領域的品牌認知，創造未來更多商業合作契機。

### 與長者共樂

因應台灣社會高齡化趨勢，開發金連結社會創新量能，結合子公司凱基人壽深耕年長族群之經驗，賦能長者獲得經濟、社交、健康等資源，提升長者生活品質與照顧資源，在超高齡社會建立高齡族群的品牌認同。透過工參與，培力員工落實失智與高齡金融友善服務，使其了解如何銷售相關商品與開發潛在客群，以期達成聯合國永續發展目標（SDG）3 健康與福祉、4 優質與平等教育、11 永續城市與社區之願景。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 協助偏鄉社區、原住民部落建置高齡照護服務
2. 與社會企業合作，由凱壽業務人員偕同高齡保戶參與一日遊活動
3. 開發金控子公司內部導入促進高齡友善金融服務相關課程或訓練
4. 結合社會企業與社福機構，共同推動整合居家照護、遠距醫療、智能科技之長者照顧模式

開發金控盼在幫助偏鄉弱勢族群與長者得以經濟自主、在地安老，落實企業社會責任的同時，亦有助於彰顯對公平待客及客戶服務的重視，提升潛在客戶數接觸，進而建立社會照顧安全網的品牌露出機會與形象，並為公司帶來業務機會與潛在合作夥伴。

### 與弱勢共好

開發金以具體的作為回應聯合國永續發展目標（SDG）1 消除貧窮、4 優質與平等教育、8 就業與經濟成長，結合企業志工與其

金融業核心業務，攜手校園提升理財觀念、金融素養等；以公益捐贈方式挹注資源，滿足偏鄉、低收入戶、視障等弱勢族群獲取多元資訊、基本服務、營養充足及資金支持的需求。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 推動每年微型保險有效契約人數超過 5 萬人，增進經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障
2. 每年針對偏鄉或弱勢族群舉辦至少 10 場金融講座
3. 在社群媒體上發布貼文曝光志工服務活動
4. 投入捐贈偏鄉教育資源，使每年受惠兒童超過 10,000 名；或與學校合作協助弱勢兒童獲得營養餐食、發展特殊才藝、學習英語，及急難救助
5. 透過開發金控集團資源協助有需求之社福機構募款
6. 關懷多元面向弱勢族群，包括但不限於無家者、偏鄉兒童、身心障礙者等
7. 推出反詐騙宣導志工專案，協助全台民眾建構詐騙防阻知能
8. 不定期推廣集團同仁參與偏鄉志工服務
9. 不定期於偏鄉推廣藝術美育活動，消彌相關資源落差

開發金控期許提升品牌在弱勢或特定族群中的能見度，間接深化關注此類議題族群中可能的潛在客群，發展普惠金融商品相關業。

### 與環境共生

開發金控秉持「取之社會，用之社會」理念，致力投入發展綠色金融實績，以身作則倡議友善環境、淨零減碳行動，擴散永續金融影響力，並強化責任金融之企業形象，對應聯合國永續發展目標（SDG）11 永續城市與社區、12 責任消費與生產、13 氣候行動。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 持續舉辦減碳淨零相關活動，從自身實踐推廣至與利害關係人共同行動
2. 協助台灣在地小農生產與銷售，並推廣友善環境的永續農業
3. 與社會企業合作倡議與實踐循環經濟，並積極推動循環經濟教育
4. 持續執行「影響力奉茶計畫」，推廣設置奉茶站減少一次性包裝飲用水造成的廢棄物

## 6.1 與青銀共創

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	地方創生公益志工假期	鼓勵青年返鄉、促進社區平衡發展	凝聚企業內部力量，運用同仁專業與社會技能支持社會創新與地方發展	地方創生團隊、社區弱勢團體	<ul style="list-style-type: none"> <li>帶領同仁到開發金控支持的地方創生團隊場域實際參與，強化同仁認同感</li> <li>與台灣北、中、南、東共 6 家地方創生團隊策略合作，創造開發金控與地方創生團隊新合作商機</li> <li>藉由開發金控媒體與社群網絡的力量，創造開發金控與地方創生團隊媒體聲量與品牌知名度，共計發布了 48 則相關貼文，觸及人數超過 350 萬，曝光次數超過 1,200 萬，並創造近 4 萬次互動</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>為 6 家合作的地方創生團隊增加共逾 300 萬元收入與超過 1,000 人次的人流</li> <li>陪伴 150 人次弱勢兒童、嘉惠 100 位長輩，創造 9,000 小時志工服務時數</li> <li>志工協助台中和平區部落的弱勢長輩與身障者搭建 / 修繕雞舍，創造每月至少 3,000 顆雞蛋的產量，一年可增加近 100 萬元的收入勢長輩經濟自主的目標</li> </ul>
開發金控	協助甘樂文創推動地方正向影響力	社區教育支持系統、脆弱家庭子女教養	支持甘樂文創運用永續的社會創新模式培育在地弱勢兒童；協助複製甘樂文創成功模式到其他地區	脆弱家庭兒童、解決在地教育問題為目標的社會企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化大眾對開發金控的品牌認同</li> <li>提升開發金控在地方創生領域的品牌認知，創造商業合作契機</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助 50 名來自高風險家庭的孩子，培養一技之長與良好的生活態度</li> <li>透過建立企業 CSR 與地方創生團隊的成功案例，鼓勵更多企業投入地方創生，加速地方發展</li> </ul>
凱基銀行	捐贈財團法人中小企業信用保證基金	充裕中小企業信用保證機構之資金，加強對中小企業融資及保證，使中小企業能取得銀行體系資金協助	持續推動捐贈保證基金，協助中小企業健全發展	本國中小企業或新創企業	在信保基金之擔保下，本行可有效管控對中小企業的融資風險；2023 年累計保證金額 2,702,569,551 元；累計送保件數達 3,605 件	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助擔保品不足之本國中小企業或新創企業補充信用能力，進而取得融資，實質協助中小企業健全發展</li> </ul>
開發資本	新創成長輔導推手	協助新創獲取募資、營運、行銷等相關知識及市場資訊	持續結合國內外資源，支持台灣新創企業育成，並於 2023 年正式成立中華開發創新加速器東京辦公室，協助新創立足台灣，邁向海外市場	新創公司	<ul style="list-style-type: none"> <li>發掘具潛力之台日新創，挹注資源加以投資</li> <li>2023 年於台北及東京舉辦創新創業講座共計 114 場，累計參與共 1,948 人次；另舉辦「新創一日董事會」共計 12 場</li> </ul>	實現台、日新創業者跨境落地，並協助解決創業過程中所遇之經營難題

註：我們亦有「中華開發創新加速器」，投資早期新創企業，提供創業導師、企業資源媒合、社群及媒體資源、舉辦各類創業課程，讓臺灣新創公司獲得成長所需資源。關於創新加速器的內容，請見 3.1.4 責任投資成果。

### 地方創生公益志工假期

開發金控自 2022 年 10 月啟動「地方創生公益志工假期」，與地方創生團隊合作，確認社區服務需求、設計在地體驗行程，帶領來自全台各子公司的同仁，走入鄉鎮山區與田原，為地方創生團隊提供志工服務，同時體驗當地生活與文化，以實際行動支持地方永續發展。從協助台南學甲幸福良食搭設老鷹棲架、為台中和平區部落的長輩修繕雞舍、陪伴苗栗卓蘭鎮的偏鄉學童運用農業廢棄物共創藝術作品，到協助新北三峽小草書屋的孩子學習一技之長。開發金控至 2023 年累計已舉辦 40 場「地方創生志工假期」，合作的地方創生團隊除了開發金控長期支持的甘樂文創、伯拉罕共生照顧勞動合作社、幸福良食、雙連梨社會企業之外，更增加南投仁愛鄉南豐社區發展協會，與宜蘭頭城的金魚厝邊，共計與六家地方創生團隊合作，吸引全台超過 1,000 名同仁參與，陪伴弱勢孩童近 150 人次、幫助弱勢長輩超過 100 人，協助部落長輩每年增加約一百 100 萬的雞蛋產值，並創造社群貼文超過 1,200 萬的曝光次數。「地方創生公益志工假期」開啟了企業參與地方創生的新模式，不但幫助企業 ESG 的推展，也為地方創生團隊增加商業契機與社會支持，促進台灣城鄉均衡發展。



開發金控志工協助南投仁愛鄉南豐社區在颱風後重建家園

## 6.2 與長者共樂

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	開發金與伯拉罕推動樂齡共生	超高齡社會的長者照顧與健康促進問題	建立成功模式並複製到其他地區	長者與其家人	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年開發金控與伯拉罕的合作榮獲「資誠永續影響力獎」特別獎</li> <li>有助同仁更了解長輩的實際需求與長照面臨的挑戰，具體實踐公平待客原則</li> <li>對未來長照相關的商品與服務設計有相當程度的幫助</li> <li>藉由開發金控媒體與社群網絡的力量，提升品牌形象。至今已發佈六篇新聞稿及 24 則相關貼文，總觸及人次超過 200 萬，曝光次數超過 600 萬</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>協助建立台中和平區部落的弱勢長輩與身障者修繕雞舍環保堆肥設施，累計已修建 6 間雞舍，每月增加 3,000 顆雞蛋的產量，逐步達成部落長輩經濟自主的目標</li> <li>透過支持伯拉罕共生照顧勞動合作社在台中和平區部落建立「跨專業整合個案管理 (All in One)」成功模式，推動樂齡共生的高齡生活方式</li> </ul>
凱基人壽	失智友善倡議	人口老化、超高齡社會、失智症預防與照顧、失智金融友善	<p>中期目標：以「高齡金融守護者」自許，透過每年度與專業機構的多面向合作，增進失智友善作為</p> <p>長期目標：針對超高齡社會趨勢提出因應方案，倡議高齡失智友善共好社會</p>	高齡長者、失智症患者及其家庭	<ul style="list-style-type: none"> <li>與台灣失智症協會倡議失智友善社會，2023 年度進一步將「失智金融友善課程」納入全體內動員工必修教育訓練，且完訓率達到 100%，同時，外勤同仁也加入學習行列，培養員工成為超高齡社會中的失智友善種子</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>與失智症協會合作，成為保險業首家推出「高齡客戶友善服務指南」，2023 年度捐贈 1,000 副防走失鑰匙圈</li> </ul>
凱基人壽	偏鄉長者關懷	偏鄉資源匱乏，低收獨居及身障長者缺乏照顧資源	持續提升對高齡族群之關懷服務，擴展中壽社會影響力	偏鄉弱勢長者與身障者	凱基人壽攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，協助偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並避免高齡長者受騙。以深化回饋社會之企業文化，提升企業品牌好感度	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年針對偏鄉高齡長者及弱勢族群共舉辦 17 場防詐金融教育</li> </ul>
凱基人壽	中壽 X 養樂·多扶俱樂部健康培力	人口老化、超高齡社會、旅遊平權、無障礙友善、樂齡健康生活	<p>中期：提供無障礙服務方案與環境，維護身障及高齡客戶權益。提倡以運動預防疾病觀念，與「養樂·多扶俱樂部」合作，舉辦「健走旅遊」協助微高齡長者培養正確運動知識及習慣</p> <p>長期：與跨障別服務機構持續合作，共同倡議台灣社會無障礙環境，成為弱勢友善標竿金融業者</p>	保戶及其他家人	凱基人壽前瞻超高齡社會議題，致力提供保戶健康加值服務，將對保戶的關懷，從事後理賠走向健康促進與預防。以增加品牌價值、開發潛在壽險需求客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年針對偏鄉高齡長者及弱勢族群共舉辦 17 場防詐金融教育</li> <li>2023 年擴大保戶健康加值服務，率先與「多扶事業」所創立的「養樂·多扶俱樂部」跨業合作</li> </ul>
凱基銀行	失智友善倡議	超高齡社會、失智症預防、失智友善金融服務	<p>中期：普及至全省分行加入「失智症友善組織」，鼓勵同仁成為失智友善天使</p> <p>長期：持續提升全行同仁服務失智症與高齡客戶的專業應對能力與思維，打造同理相伴、提供更暖心服務</p>	高齡客戶、失智症或疑似失智症客戶及其家人	<ol style="list-style-type: none"> <li>為強化同仁對於高齡 / 失智症客戶服務的推動，以不同形式循序漸進喚起主管及同仁關注、了解失智症，由內而外建立同理文化、提供相對應的金融友善服務，強化公平待客及值得信賴的品牌價值</li> <li>內部文化推動 - 響應 9 月國際失智症月。全省 51 家分行設置單一友善服務窗口並安排台灣失智症協會進行失智者金融友善服務 1.5 小時訓練課程，包含面對面或電話客服的應對方式，增進同仁辨識失智或疑似失智客戶的能力。全行 2,445 位主管及同仁均已受訓完成</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>本行 11 家分行及總行簽署加入「台北市失智症友善組織」，分行設置單一友善服務窗口能主動協助提供看 / 問 / 留 / 撥、失智通報等友善服務，成為在地守護鄰里好夥伴</li> </ul>

### 支持伯拉罕建立超高齡社會的共生典範

伯拉罕共生照顧勞動合作社致力推動台中和平區大安溪沿線部落該區偏鄉社區實踐共生照顧服務模式，以在地健康老化及共生型照顧為服務模式的核心，設計出創新的服務模式，不僅成功吸引部落年輕人返鄉工作，更讓長輩重新找回生命重心及價值。開發金控自 2021 年起支持伯拉罕在和平區推動創新照顧與共生模式，透過與伯拉罕共同建設多元空間，如：部落美術館、友雞運動場、社區大磚窯等，創造世代間的交流與互動，增加長輩運動與社交機會，延緩失能；同時也增加孩子對社區的認同，為未來留鄉、返鄉種下種子。2022 年起開發金控更與食二糧社會企業合作，支持部落長輩養雞賣蛋，透過源源不絕的企業志工協助弱勢長輩修繕雞舍，至今已修建 6 間雞舍，每月為部落新增至少 3,000 顆雞蛋的產量，幫助部落長輩逐步達成經濟自主，改善生活品質。此外，開發金控亦支持伯拉罕興建大安溪流域第一間長輩日間照護中心，讓年輕人可以於白天安心工作，增加青年返鄉的意願。開發金控與伯拉罕的合作於 2023 年獲得資誠永續影響力獎的殊榮。



開發金控志工為部落長輩建設雞賽道

## 6.3 與弱勢共好

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	志工服務專案	偏鄉資源不足、疫情影響志工招募	中期：提升志工服務時數每人年平均達 7 小時 長期：志工服務時數每人年平均達 8 小時	公益團體、社會企業	<ul style="list-style-type: none"> <li>深化回饋社會之企業文化</li> <li>提升企業品牌好感度</li> </ul>	2023 年志工服務總時數達 102,238 小時，較前一年成長 32%，受益人數超過 10,000 人
凱基證券	玩具銀行志工	偏鄉幼兒園及弱勢機構缺乏學習遊戲輔具	每年持續號召志工協助進行二手玩具整理、分類、清潔等工作，延續玩具價值再將資源帶入偏鄉幼兒園及弱勢機構	玩具銀行、偏鄉孩童	提升企業品牌形象	2023 年共舉辦 2 場線上講座；12 場實體志工活動，參與人次 285 人
凱基證券	食物銀行志工	貧困兒少及長者缺乏食物與生活用品資源	每年持續號召志工協助安德烈食物銀行，包裝組合乾糧、食品、童書為「膳糧食物箱」，幫助貧困兒少及長者	食物銀行、貧困兒少及長者	提升企業品牌形象	2023 年 9 月共響應包裝 900 箱物資，參與人次 28 人
凱基證券	捐血活動	緩解血荒幫助脫離急救急難	每年舉辦捐血活動，招募同仁擔任捐血活動志工，同時鼓勵踴躍捐出熱血，以行動協助解決血荒問題	醫療院所、受捐血病患	提升企業品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> <li>凱基證券：2023 年共舉辦 2 場活動，募集 173 袋血，參與人次 160 人</li> <li>凱基銀行：2023 年於中和大樓舉辦 1 場次，成功捐助 111 袋</li> </ul>
凱基銀行	愛心捐款平台	使用一般銀行募款之捐款手續費較高	運用「KGI inside」開放應用程式介面提供 open API，協助社福機構有效降低捐款手續費支出。未來將持續擴展服務之社福機構家數，以減免手續費為誘因，提高捐款人捐款意願與募款總額，幫助更多社福機構募得資金	社福機構	爭取公益團體成為凱基銀行薪轉業務之潛在客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年協助 80 家社福機構募得逾 19 萬筆捐款，金額逾 2.4 億元，線上捐款之手續費成本大幅降低 80%</li> </ul>
凱基銀行	慈善機構志工活動	機構面臨日常營運人手不足問題	持續鼓勵同仁投入志工服務以協助慈善機構之日常營運	慈善機構，如安得列基金會、伊甸基金會	協助慈善機構運作提升企業品牌形象	協助安得列基金會、伊甸基金會推動食物銀行包裝及影片聽打。2023 年投入志工時數共 127 小時

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
 6.2 與長者共樂  
 6.3 與弱勢共好  
 6.4 與環境共生

### 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
文教基金會 中華開發	營養 100 分 偏鄉學童營養 計畫	關心偏鄉學校辦理 營養午餐之困境， 補助偏遠學校學童 營養金	中期：調查資源不足的學校，捐款補助偏遠學校營養金 長期：持續關心偏鄉午餐辦理困境，每年幫助一萬名學童營養金	嘉義、屏東、新北、 新竹、桃園、苗栗、 彰化、南投、宜蘭 及高雄十縣市之偏 鄉學校	提升品牌形象	2023 年投入 496 萬元補助 155 所偏鄉學校學童 營養金，8,085 名學童受惠
凱基人壽	俠客 CEO 專案	校園服務性社團經 費不足、學生社會 參與度低	中期：持續贊助大專院校社團在社區或偏鄉舉辦服務性活動， 擴展愛與關懷企業精神 長期：深耕永續實踐，擴展中壽社會影響力	大專院校學生、弱 勢對象及偏鄉孩童	提升年輕學子對中壽品牌好感度	凱基人壽 2023 年大專院校服務性社團，服務逾 700 名偏遠及弱勢孩童與居民
文教基金會 中華開發	薪傳 100x 課輔 100	清寒大專學生經濟 壓力大，而弱勢學童 缺乏學習輔導資源	中期：以直接捐款方式補助學校設立清寒獎助金間接幫助更 多清寒學生 長期：持續支持大學生及學童提升學習品質	100 位清寒大學在 校生及其課輔之 100 位弱勢學童	提升品牌形象	2023 年共計投入 467.5 萬元，獎助 90 位清寒大 學在校生擔任課輔志工，使 90 位清寒大學生每 人累計 100 小時課輔時數，共計 90 位學童受惠
文教基金會 中華開發	我們班的小飛 象一小天份大 未來	家境清寒之國中、 國小學童缺乏習藝 之經費	中期：補助弱勢學童學習才藝之師資及學習費用 長期：協助經濟弱勢學童發展多元職能，持續關注國中小學 童教育	國中小具優勢潛力 之弱勢學童	培育社會多元人才，透過幫助經濟 弱勢學童獲得自信與肯定，提升品 牌形象	2023 年共投入 180 萬元，幫助具運動、舞蹈等 優異潛力之學童學藝，總計補助 21 案，123 人受 益
文教基金會 中華開發	贊助新北市創 生微電影競賽	藝術教育推廣活動	贊助藝術文化活動，協助地方創生，帶動偏鄉社區創生的契 機與希望	偏鄉社會青年、高 中及大專院校生	提升企業品牌形象	邀請 180 個單位及學校參賽，共有 80 組投件， 完成 33 部作品，選出 12 位得獎作品
文教基金會 中華開發	年度公益日 活動	社福機構與社會企 業拓展業務及建立 品牌知名度不易	中期：邀請社會企業及社福機構參與辦理公益日活動。結合 偏鄉學校規劃義賣幫助偏鄉學童圓夢 長期：持續提高同仁參與度，並加強企業與社會公益機構更 深入的合作連結，並協助社福機構、社會企業拓展知名度	社會企業、社福機 構、偏鄉學校學童	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升企業品牌形象及好感度</li> <li>活動中採用凱基銀行行動支付機 制，改善消費流程並推廣金融創 新服務</li> <li>使用凱基信用卡刷卡並藉此提高 服務識別度</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年辦理一場次公益日活動：受益人次 1,147 人參與本公益活動，創造 205 萬元營收，幫 助社會企業及社福機構</li> </ul>

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
 6.2 與長者共樂  
 6.3 與弱勢共好  
 6.4 與環境共生

### 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基慈善基金會	「愛，從小學起」助學金計畫	清寒學生因經濟窘迫，就學困難，亦難發展特殊才藝	持續投入並擴大關懷地區，協助清寒學生就學，協助弱勢學生發展特殊才藝，使其安心成長	弱勢學生	提升企業品牌形象	2023 年共協助新北市、桃園市、屏東縣、雲林縣、南投縣、澎湖縣等縣市，總計 200 所學校，586 名弱勢學生
凱基慈善基金會	「愛，讓機會萌芽」偏鄉照護計畫	偏鄉經濟弱勢家庭孩童營養不足、缺乏學習英語的資源	持續關懷弱勢學生營養補充，平衡城鄉教育資源差距、讓偏鄉學童有機會從小學習英語	弱勢學生	提升企業品牌形象	2023 年共投入 10,928,340 元，總計協助 107 所學校
凱基慈善基金會	急難救助	提供突遭變故之學生家庭或個人急難救助	持續關懷突發變故弱勢學生及家庭，保障其基本生活並度過難關	弱勢學生、家庭	提升企業品牌形象	2023 年共協助 85 個案
凱基慈善基金會	耶誕禮物送偏鄉	偏鄉孩童資源不足	持續關懷偏鄉學童，帶領各地員工一起投入關懷偏鄉學童的需求	偏鄉弱勢學童	提升企業品牌形象	2023 年共送出 940 份愛心禮物到 20 所偏鄉學校，參與志工約 1,000 人
凱基慈善基金會	愛心麵包	庇護工場身心障礙院生需要穩定工作機會與收入	持續帶領員工一起關懷庇護工場身心障礙院生，使其生活穩定	身心障礙者	提升企業品牌形象	2023 年創造 832,800 元營業額，協助庇護工場訂單穩定，提供院生穩定收入
凱基證券	「幫盲讀書」志工服務	視障者學習資源短缺問題	持續提供視障者足夠的學習與受教資源，藉由獲取資訊的能力提高視障者社會參與的意願	視障者	提升企業品牌形象	2023 年共製作 1,200 本書，總計超過 22 萬頁的電子書排版

## 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
 6.2 與長者共樂  
 6.3 與弱勢共好  
 6.4 與環境共生

### 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基證券	「舊書幫幫盲」計畫	視障者學習資源短缺問題	持續與愛盲基金會合作，鼓勵同仁捐贈舊書，並將其轉為愛心善款，協助視障者提升學習資源	視障者	提升企業品牌形象	2023 年共捐贈超過 1,600 本書籍，較前一年成長三倍
凱基證券	惠光導盲犬	缺乏關懷視障者及導盲犬的知識	攜手惠光導盲犬教育基金會，認識與關懷視障者及合格導盲犬的權益保障，創造有愛無礙環境	視障者	提升企業品牌形象	2023 年共舉辦 3 場線上講座；10 場實體志工活動，參與人次 102 人
凱基證券	「發票助憨兒」計畫	喜憨兒缺乏學習與照顧資源	持續募集發票，捐助喜憨兒基金會作為學習與照顧資源	喜憨兒基金會、與基金會援助之障礙者	提升企業品牌形象	2023 年共募集超過 15 萬張發票
凱基證券	「一幣之力用心聽好好說」LINE 公益貼圖	弱勢聽損兒因經濟困難負擔不起高額的輔具費用，而錯過早療黃金期	與聽障畫家 Sheung (黃裳) 合作推出「一幣之力用心聽好好說」LINE 公益貼圖，每次下載即捐出新台幣 1 元善款，支持雅文基金會進行弱勢聽損兒早療計畫	雅文基金會、基金會援助之聽損兒	提升企業品牌形象	2023 年 LINE 貼圖下載突破百萬次，共捐出 132 萬餘元善款
文教基金會 中華開發	公益麵包「愛心饒寶寶」團購	身心障礙者就業機會及收入受限	中期：支持華光社會福利基金會及蒙恩聽障烘焙坊達到自給自足之目標 長期：長期支持庇護工場穩定營運	庇護工場身心障礙者	提升企業品牌形象	2023 年共 630 位同仁響應，創造新台幣 110 萬元營收，幫助「華光社會福利基金會」與「樂芽社會企業」身心障礙者學習自主生活及職業培訓
凱基人壽	微型保險推動計畫	增進經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障	提供經濟弱勢者或特定身分者適合的商品或行銷推廣服務	經濟弱勢與特定身分族群，符合微型保險投保資格之民眾	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供經濟弱勢民眾擁有基本保險保障</li> <li>2023 年微型保險保費收入約 2,137 萬元</li> </ul>	提供經濟弱勢民眾擁有基本保險保障，近 10 萬名民眾受惠

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

## 07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基人壽	無家者扶持計畫	關懷並協助無家者族群自立、度過逆境	中期：攜手無家者 NGO，支持無家者安頓、培力，重新回歸社會 長期：透過關注無家者議題，發揮企業影響力，為無家者撕去負面標籤	無家者	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升利害關係人正面印象、維持公平待客評鑑佳績，有助推展業務。</li> <li>弱勢無家者若成功自立，未來有機會成為凱基人壽之客戶</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>累積至 2023 年提供近 240 名無家者圍爐享用年菜，協助無家者春節期間不斷炊</li> <li>響應「芒草心慈善協會」推出的「街遊」計畫，號召 8 位同仁加入志工行列，共投入 96 小時，協助無家者成為地方導覽員，以專業解說創造和民眾互動交流的機會，也提升社會大眾對無家者的正面觀感</li> </ul>
凱基人壽	扶持弱勢專案	社福團體及偏鄉弱勢孩童資源缺乏	透過物資捐贈、定期捐款支持社福機構穩定營運，持續關懷弱勢對象困境，擴展中壽社會影響力	友善環境小農、社福機構、偏鄉學童、失依兒少及長者、身心障礙者	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升品牌形象，對外展現企業價值觀與社會責任感</li> <li>建立良善企業文化，對內提高員工凝聚力與認同感</li> <li>獲得消費者信任和忠誠度，增加商業競爭力</li> </ul>	2023 年號召同仁捐款以及舉辦「一份保單一份愛」邀請保戶投保做公益，同仁及保單捐款金額總計約 400 萬元。提供中高齡身心障礙者融入社區的生活支持
文教基金會 中華開發	技藝職能獎學金	高中職、大學院校藝術、體育、技職類優異學生在學習過程中需要資源	中期：持續贊助高中職以上學生深化技能 長期：為社會培養多元人才	具技藝職能潛力的經濟弱勢青年。	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升品牌形象</li> <li>受助學生以專長回饋企業員工優化工作環境</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年獎助 70 件申請案，共投入達 2,966,518 元，445 位學生受惠</li> <li>結合受助學生辦理「看見人才」舞蹈、游泳、美術等推廣班活動，使 197 人受益</li> </ul>
文教基金會 中華開發	贊助台中歌劇院「開門計畫」及「NTT 學苑」	城鄉藝術教育資源落差	中、長期：持續支持中部地區青年藝術教育推廣	中部地區偏鄉學童	提升品牌形象及好感度	<ul style="list-style-type: none"> <li>2023 年邀請苗栗、南投、彰化縣 4 所學校，147 位師生欣賞英國巴羅蘭德舞團《老虎童話》</li> <li>贊助 50 名高中生參加「NTT 學苑青年營」</li> <li>贊助「藝術進校」計畫，專業表演團隊入校開授藝術課程，205 人受惠</li> </ul>

## 志工服務專案

開發金控於 2021 年推出「共融力計畫」，結合志工力與金融專業，深入地方參與社會服務，2022 年更推出「地方創生公益志工假期」，鼓勵同仁到鄉鎮實際感受地方創生發展，同仁參與度與對土地的情感持續升溫，2023 年志工總時數達 102,238 小時，創歷年新高，較前一年成長 32%。

凱基人壽自 2012 年起推動「愛就 GO 志工團」，鼓勵同仁自發性參與社會服務，發揮自身影響力，培養同理心並帶回於職場及生活中。2023 年凱基人壽提供同仁 4 天有薪志工假，鼓勵同仁依自身興趣和專參與不同類型的志工服務。2023 年達 9 成內勤同仁皆投入志工服務，累計服務時數近 5 萬小時，關懷對象擴及高齡長者、身心障礙、經濟弱勢、新住民及其二代子女等，匯聚志工投入的力量，為社會貢獻溫暖，落實「致力於您的幸福人生」的企業價值主張。

凱基證券鼓勵同仁自主發起淨灘活動，守護台灣海岸線與海洋生態，2023 年共舉辦 44 場淨灘活動、902 人次參與、累積撿拾海洋廢棄物超過 2,000 公斤，場次及人次蟬聯金融業之冠 ( 資訊來源：環保署海岸清理資訊平台 )；更以實際行動響應新北市政府「淨灘企業社」活動，承諾認養新北市海岸。此外，凱基銀行也持續推動「守護您的財富安全」反詐騙宣導志工專案，由志工擔任講師，2023 在全台各地協助超過 10,000 名民眾建構詐騙防阻知能，協助民眾保護自身及家人的財產安全。

	2021	2022	2023
志工服務時數	44,471	77,660	102,238
公益投入金額	NT\$9,972 萬	NT\$10,108 萬	NT\$13,810 萬

註：  
1. 公益投入金額計算範圍為各專案現金投入金額，並未包含實物捐贈換算金額。  
2. 志工服務時數計算包含平日及假日總和

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

#### 微型保險

凱基人壽發揮保險安定社會的功能，成為弱勢族群的後盾並持續朝向全方位金融友善的目標前進。凱壽於 2023 年持續與高雄市、台南市、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等六大地方縣市政府、銀行通路以及社福團體共同合作，推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落，幫助弱勢民眾享有微型保險的基本保障。2023 年微型保險保費收入 2,137 萬元，為業界第 2 名，且較前一年成長 19%，近 10 萬名民眾受惠。微型保險能協助民眾面對突如其來的意外發生時，發揮其保障功用，減少意外對家庭經濟造成衝擊。未來將持續關注弱勢族群，同時擴大微型安全守護網，讓保險發揮安定社會的功能並善盡社會責任。



智齡小學堂

#### 智齡小學堂

凱基人壽期許成為「高齡金融守護者」，率業界之先創建專為高齡長者設計的「智齡小學堂」網站，讓高齡長者可不受時間及空間限制學習重要金融智識與保本防詐概念等。網站設計強調白話、大字、圖像說明，搭配網頁放大鏡功能，讓高齡長者可以輕鬆閱讀。完成 13 篇線上四格情境漫畫，累計數位宣導總曝光逾 23 萬。

此外，我們亦攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，協助偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並避免高齡長者受騙，全年共辦理 22 場「金融防詐宣導」，協助 847 位偏鄉及金融知識弱勢長者受惠。凱基人壽致力普及金融知識與提升民眾防詐意識能發揮至關重要的作用。

因應網路通訊已逐漸成為高齡族群獲取資訊、相互溝通的重要管道，凱基人壽進一步於 2023 年底製作動畫版國台語智齡小學堂防詐影片，便於長者於社群間傳播及擴散，彼此提醒守護財務安全。

#### 俠客 CEO 專案

凱基人壽 2023 年共贊助 2 所與大專院校服務性社團協力，服務逾 700 名偏遠及弱勢孩童與居民，攜手全國大專院校的年輕學子投入公益服務的行列，培養關懷社會、服務學習的能力，並贊助年輕學子發起「友善環境」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「理財保險觀念推廣」相關的服務性活動，期盼匯集眾人之力，為台灣社會注入更多正面及安定的能量。

#### 技藝職能獎學金

中華開發文教基金會贊助「技藝職能獎學金」培育清寒在學優秀之藝術、體育、技職類學生，協助青年學生發揮天賦及培育潛在專業技能為目標。獎學金申請對象為具中華民國國民身分且經教育部認可之各公私立高中／職、大學院校（含研究所、碩士班）藝術、體育、技職類清寒優秀在學學生，以協助清寒優秀學子順利完成學業、精進技能，並在職場上成為技藝達人，翻轉自身更能回饋社會。

2023 年共獎助 70 個申請案、445 位青年學子。受獎助學子之優異表現包括：

1. 就讀國立體育大學之國際青少網球國手李羽芸 (19 歲)，至 2023 年 12 月，從青少年轉戰成人職業賽，短短半年女子雙打世界排名最佳達 296 名。目前台灣女子職業網球雙打排名第九名。
2. 國立體育大學卓宜萱 (23 歲)、卓宜岑 (22 歲) 於 2023 年獲得 ITF 女子職業巡迴賽 W40 級別中國賽事女雙冠軍卓家姊妹生涯最高世界女子成人雙打排名 288，將繼續向前邁進。
3. 清華大學運動科學系大一舉重選手陳冠伶 (18 歲)，獲 2023 年世界舉重錦標賽 55 量級 3 面金牌。全大運舉重 55 公斤冠軍。
4. 就讀台灣科技大學電機系大一的周沛辰從小學習書法，於 2023 年參加日本廣島及名古屋書道展獲優選，並以書法專長回饋偏鄉學童，教授書法技能。



國立體育大學網球雙打選手 卓宜萱、卓宜岑



國立體育大學網球國手李羽芸



清華大學舉重選手 陳冠伶

## 6.4 與環境共生

子公司 / 單位	行動方案	期待解決的問題	中長期目標 ( 中期 :2025-2026 長期 :2027-2028)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基證券	小農商品採購平台	氣候變遷使農作物產銷失衡且銷售不易	透過實際購買支持友善環境農法，鼓勵在地消費，並連結企業與社區達成共好共利之企業文化	全台有機小農	提升企業品牌形象	2023 年共計採購 159 箱小農商品
凱基證券	「助小農下田去」志工活動	弱勢小農缺乏資源及勞動人力	持續號召同仁以實際行動協助農事、支持在地小農，實踐與環境共好之社會責任	合作之在地小農	提升企業品牌形象	2023 年共舉辦 2 場農事體驗活動 ( 金盞花及有機蔬菜農場 )，參與人次 101 人
凱基人壽	影響力奉茶站奉茶站計畫	減廢、減塑	中期：透過「影響力奉茶站計畫」減少一次性包裝飲用水造成的廢棄物 長期：喚起社會大眾更加重視塑膠垃圾問題	市民及奉茶站周邊觀光客	發揮環境倡議的影響力	2022 至 2023 年總共減少 35,490 支塑膠瓶使用量，總減碳量達 3,300 公斤
凱基證券	「揪團來淨灘」志工活動	海洋污染日漸嚴重	不定期號召同仁組隊至全台灣海岸線淨灘，保護台灣海岸線與海洋生態	一般民眾	提升企業守護環境之公益形象	2023 年共舉辦 44 場淨灘活動，參與人次 902 人，場次與人次皆為金融業之冠
凱基銀行	與「熱血北海岸淨灘團」合作志工活動	喚起海洋污染與地方觀光資源重視	不定期號召同仁組隊至海灘社區協助淨灘，維持地方觀光資源並保護海岸線與海洋生態，並期望推展出地方創生	地方社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升企業公益形象</li> <li>創造地方觀光效益</li> </ul>	2023 年於新北下寮沙灘服務，累積撿拾海洋廢棄物超過 176.7 公斤

### 影響力奉茶站計畫

2023 年凱基人壽持續響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動。為推廣減少瓶裝廢棄物理念，在雙北、花東觀光地區及單車行經路線 設置奉茶據點，透過「奉茶」APP 飲水共享地圖分享據點位置，打造有趣的飲水體驗，創造出「產品即服務」的新循環經濟商業模式，鼓勵市民及周邊觀光客找到免費飲水機，享受乾淨的飲用水，進而達成源頭減塑與碳盤減量的目標。凱基人壽發揮壽險公司環境倡議的影響力，創造經濟與環境生態雙贏的局面。凱基人壽自 2022 年所支持的奉茶站，統計至 2023 年底共減少 35,490 支廢棄塑膠瓶的使用，總減碳量達 3,300 公斤，相當於 275 棵樹一年的碳吸附量。

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

6.1 與青銀共創  
6.2 與長者共樂  
6.3 與弱勢共好  
6.4 與環境共生

### 07 附錄

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與  
申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

# 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表	143
7.2 SASB 揭露指標對照表	149
7.3 證券交易所上市公司編制與 申報永續報告書作業辦法	154
7.4 永續影響力評估	154
7.5 查證聲明書與其他證書	155

## 7.1 GRI 內容索引表

### GRI 內容索引表

使用聲明	使用的 GRI 1	適用的 GRI 行業準則
開發金控已參考 GRI 準則報導 2023/1/1 至 2023/12/31 期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊	GRI 1：基礎 2021	GRI G4 金融服務業行業揭露

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021			
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	關於本報告書	3
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3
	2-4 資訊重編	關於本報告書	3
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書	3
		7. 附錄	155~159
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書	3
		企業概況	6
	2-7 員工	4.2.1 多元包容	94~95
	2-8 非員工的工作者	4.2.1 多元包容	94~95
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 董事會結構	21~22
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 董事會結構	21~22
	2-11 最高治理單位的主席	2.1.1 董事會結構	21~22
2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	關於本報告書	3	
	2.1.3 永續治理架構	25~26	
	2.2 風險管理	27~33	
2-13 衝擊管理的負責人	2.3 氣候專章	33~48	
	2.2.1 風險管理架構與政策	27~31	
	2.2.2 新興風險管理	32~33	

### 目錄

關於本報告書  
 董事長的話  
 2023 年永續卓越績效  
 企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
 7.2 SASB 揭露指標對照表  
 7.3 證券交易所上市公司編制與  
 申報永續報告書作業辦法  
 7.4 永續影響力評估  
 7.5 查證聲明書與其他證書

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	3
		1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15
		2.1.3 永續治理架構	25
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會運作情形	23~24
		2.1.2 董事會運作情形	23~24
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.2 風險管理	27~33
		2.1.2 董事會運作情形	23~24
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會運作情形	23~24
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會運作情形	23~24
	2-19 薪酬政策	2.1.4 薪酬政策	25~26
	2-20 薪酬決定流程	2.1.4 薪酬政策	25~26
		2.1.4 薪酬政策	25~26
	2-21 年度總薪酬比率	4.4.1 具競爭性的薪酬制度	104~105
		董事長的話	4
	2-22 永續發展政策的聲明	關於本報告書	3
		1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15
		1.1 永續願景與策略	9
		2.2.1 風險管理架構與政策	27~31
		2.5 誠信經營	52~56
	2-23 政策承諾	3.1 責任投資	62~70
		3.2 永續保險	71~73
3.3 責任銀行原則		74~76	
3.4 客戶體驗		77~90	
4.5.2 職場健康		110~112	
5.1.1 環境政策與策略		115~116	
5.2.2 責任採購		127~128	
2-24 納入政策承諾	2.5 誠信經營	52~56	
	3.1 責任投資	62~70	
	3.2 永續保險	71~73	

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-24 納入政策承諾	3.3 責任銀行原則	74~76
		3.4 客戶體驗	77~90
		4.5.2 職場健康	110~112
		5.1.1 環境政策與策略	115~116
		5.2.2 責任採購	127~128
	2-25 補救負面衝擊的程序	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84
		4.2.3 人權關懷	96~97
		4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.2.1 風險管理架構與政策	27~31
		2.5.2 落實誠信經營	52~53
		3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84
		4.2.3 人權關懷	96~97
2-27 法規遵循	2.5.5 相關違法事件揭露	56	
	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84	
	4.2.3 人權關懷	96~97	
2-28 公協會的會員資格	1.2.2 產業議題推動與倡議	16~17	
2-29 利害關係人議合方針	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15	
2-30 團體協約	4.5.3 友善職場	112	
<b>GRI 3：重大主題 2021</b>			
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15
	3-2 重大主題列表	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15
	3-3 重大主題管理	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	10~15
<b>關鍵主題及其對應之 GRI 準則</b>			
<b>顧客隱私與個資保護</b>			
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
公司治理與誠信經營			
GRI 205：反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.5.2 落實誠信經營	52~53
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.5.2 落實誠信經營	52~53
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.5.5 相關違法事件揭露	56
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	1.2.2 產業議題推動與倡議	16~17
		2.5.2 落實誠信經營	52~53
風險管理			
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.2 風險管理	27~33
		2.3.3 氣候相關機會	37~38
		2.3.4 氣候相關風險管理	38~43
可持續營運			
RI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	2.4 資訊安全	49~51
		3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84
提升金融包容性			
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	3.1.3 責任投資成果	68~70
		3.3.2 責任銀行實踐與推動	74~76
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1.3 責任投資成果	68~70
		3.3.2 責任銀行實踐與推動	74~76
具競爭力的薪酬及福利			
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	企業概況	6~7
	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106
GRI 202：市場地位 2016	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	4.4.1 具競爭性的薪酬制度	104~105
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.2.1 多元包容	94~95
具競爭力的薪酬及福利			
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.3.1 人才吸引	98~99
		4.4.4 員工離職率	107
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106
401-3 育嬰假	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106	

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與  
申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
<b>次要主題及其對應之 GRI 準則</b>			
<b>勞動保障與職場包容平等</b>			
GRI 405：員工多元化與平等機會	405-1 治理單位與員工的多元化	2.1.1 董事會結構	21~22
		4.2.1 多元包容	94~95
	405-2 女男基本薪資和薪酬的比率	4.4.1 具競爭性的薪酬制度	104~105
<b>職場安全與健康</b>			
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	4.5.1 安全職場	108~109
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	4.5.2 健康職場	110~112
	403-3 職業健康服務	4.5.2 健康職場	110~112
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.5.1 安全職場	108~109
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.5.1 安全職場	108~109
	403-6 工作者健康促進	4.5.2 健康職場	110~112
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.5.2 健康職場	110~112
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.5.1 安全職場	108~109
	403-9 職業傷害	4.5.2 健康職場	110~112
	403-10 職業病	4.5.2 健康職場	110~112
<b>維護股東權益</b>			
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	企業概況	6~7
<b>社會參與及扶助弱勢族群</b>			
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	6 共創永續社會	127~139
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	6 共創永續社會	127~139
GRI 203: 間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6 共創永續社會	127~139
<b>多元人才任用及培育</b>			
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.4.1 具競爭性的薪酬制度	104~105
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.3.1 人才吸引	98~99
		4.4.4 員工離職率	107
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106
		4.4.2 帶來幸福感的員工福利	106
	401-3 育嬰假		

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與  
申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.2 人才培育	100~102
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.3.2 人才培育	100~102
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.3.3 績效與個人發展	103
其他主題及其對應之 GRI 準則			
氣候機會與風險管理			
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.3.3 氣候相關機會	37~38
		2.3.4 氣候相關風險管理	38~43
能資源耗用			
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	5.1.3 能源管理	119~120
	302-3 能源密集度	5.1.3 能源管理	119~120
	302-4 減少能源消耗	5.1.3 能源管理	119~120
廢棄物管理			
GRI 306：廢棄物 2020	306-4 廢棄物的處置移轉	5.1.5 廢棄物管理	121~122
	306-5 廢棄物的直接處置	5.1.5 廢棄物管理	121~122
供應商共榮永續發展			
GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	5.2.2 責任採購	127~128
GRI 308：供應商環境評估 2016	308-1 採用環境標準篩選新供應商	5.2.1 供應商永續管理	123~126
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	5.2.1 供應商永續管理	123~126
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應商	5.2.1 供應商永續管理	123~126
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.2.1 供應商永續管理	123~126
自訂重大主題			
優化服務品質與客戶申訴管理		3.4.3 提供客戶優質服務	85~87
		3.4.4 客戶肯定	88~90
投融資的 ESG 風險與機會		3.1 責任投資	62~70
		3.3 責任銀行原則	74~76
以數位金融提升服務便利性		3.4.1 數位金融	77~78
		3.4.3 提供客戶優質服務	85~87
管理因應社會變遷造成的影響		2.2.2 新興風險管理	32~33

## 7.2 SASB 揭露指標對照表

保險業				
主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
為客戶提供透明資訊和公平建議	因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致的金錢損失總額	FN-IN-270a.1	3.4.2 顧客隱私與權益保護	84
	理賠申訴率	FN-IN-270a.2	凱基人壽官方網站 / 資訊公開 <a href="https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/publicinfo">https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/publicinfo</a> 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件〈含理賠及非理賠申請評議件〉之申請評議率及平均處理天數	NIL
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	凱基人壽官方網站 / 資訊公開 <a href="https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/publicinfo">https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/publicinfo</a> 財務概況 / 各項財務業務指標：繼續率（十三個月）、繼續率（二十五個月）	NIL
	說明告知客戶產品資訊的方法	FN-IN-270a.4	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~84
ESG 因子納入投資管理	說明將 ESG 要素納入投資管理流程與策略的方法	FN-IN-410a.2	3.1.1 責任投資原則與政策 3.1.2 責任投資管理流程	62~63 64~67
促進責任行為的保險政策	與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	FN-IN-410b.1	開發金控旗下凱基人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
	說明如何透過產品與產品設計促進健康、安全或對環境負責的行動與行為	FN-IN-410b.2	3.2.2 永續保險商品	71~72
財務排放	按範疇一、二、三區分的絕對財務排放總量	FN-IN-410c.1	2.3.5.1 金融資產溫室氣體盤查排放情形。本公司目前尚未依投融資標的範疇一、二、三進行盤查。	44~45
	按資產別分類的各產業總暴險	FN-IN-410c.2	請參閱本章節附表一	152
	財務排放計算所包含的總暴險比例	FN-IN-410c.3	2.3.5.1 金融資產溫室氣體盤查排放情形	44~45
	計算財務排放所使用的方法學	FN-IN-410c.4	開發金控於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF)，各子公司亦已遵循 PCAF 的方法完成股權與債券投資、企業授信、商用不動產貸款與發電專案融資碳盤查。	NIL
環境暴險	被保險產品因氣候相關的自然災害可能導致的最大損失	FN-IN-450a.1	開發金控旗下凱基人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
	根據事件類型和地理區域，揭露來自 (1) 建模的自然災害和 (2) 非建模的自然災害造成的損失毛額與淨額 (扣除再保險)	FN-IN-410b.1	開發金控旗下凱基人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
	將環境風險納入 (1) 個別合約的承保流程和 (2) 公司層面風險和資本充足率管理中的方法之描述	FN-IN-450a.3	(1) 開發金控旗下凱基人壽係屬壽險業，其投保人個別合約與環境風險關聯性較低，不適用此指標 (2) 3.2.1 永續保險風險管理	71~72
系統風險管理	按類別區衍生性金額商品的曝險程度：(1) 非中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度；(2) 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；以及 (3) 中央清算衍生性金融商品的潛在總曝險程度	FN-IN-550a.1	凱基人壽目前僅有非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位，請詳「凱基人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告民國一一二年度及民國一一一年度」p.49, p.63	NIL
	債券交易擔保品的總公允價值	FN-IN-550a.2	總公允價值為 0	NIL
	描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	FN-IN-550a.3	2.2.1 風險管理架構與政策	27~31
活動數據	有效保單的數量，分為產物保險、人壽保險與再保險	FN-IN-000.A	2023 年凱基人壽的人壽保險有效保單數量為 25,487,369 件	71

### 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

投資銀行與經紀業				
主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
多元員工	不同職級員工的性別與美國地區之種族 / 族裔群體比例 : (1) 高階管理人員 (2) 初階及中階管理人員 (3) 專業人員 (4) 其他全體員工	FN-IB-330a.1	4.2.1 多元包容	94~95
	依產業別揭露已整合 ESG 要素的投資與貸款的 (1) 件數 (2) 總金額	FN-IB-410a.1	2023 年整合 ESG 要素之證券化交易共 0 件；總收入 0 元；股權承銷、財務顧問及輔導服務收入請參閱本章節附表二	NIL
	整合 ESG 要素的投資和貸款現狀	FN-IB-410a.2	請參閱本章節附表三	NIL
將 ESG 因子納入投資銀行和經紀業務	說明將 ESG 要素納入投資銀行和經紀活動的方法	FN-IB-410a.3	<ul style="list-style-type: none"> <li>納入其投資銀行和經紀活動的方法</li> <li>凱基證券主辦承銷案件時，除符合向主管機關申報或申請之相關規定外，擬先行積極與被輔導公司溝通，檢視輔導公司是否依規定揭露其 ESG 執行情形、是否具重大環保事件及相關罰款等議題以及評估其改善情形，據此措施將永續轉型的理念融入輔導程序中，具體措施包含：               <ol style="list-style-type: none"> <li>督促被輔導公司推動及重視永續發展，並鼓勵被輔導公司於公開說明書允當表達該公司推動永續發展之執行情形</li> <li>從各個面向確認被輔導公司之 ESG 執行進度：                   <ul style="list-style-type: none"> <li>◆環境議題：建立及執行合適的環境管理制度、提升能源使用效率、評估氣候變遷的風險與機會、溫室氣體盤查及管理、水資源使用量盤查及管理、廢棄物產生量盤查及管理</li> <li>◆社會議題：人權保障、員工福利措施、員工安全與工作環境、員工培訓、消費者保護與客戶權益、供應商管理</li> <li>◆公司治理：董事會之組成與職責、董事選舉方式、公司內部職能分工、利害關係人溝通管道、資訊揭露</li> </ul> </li> </ol> </li> <li>凱基證券辦理之股權承銷業務皆須填列臺灣證券交易所（以下稱「證交所」）及中華民國證券櫃檯買賣中心（以下稱「櫃買中心」）相關檢查表，確認承銷案件之公司營運、財務狀況及公司治理等情勢皆無風險，自 2023 年起更進一步評估承銷案件之永續發展執行情形，包含環境議題—能源使用、氣候變遷、溫室氣體排放、水資源及廢棄物管理等；人權議題—人權保障、員工福利措施、職安衛措施、客戶權益及供應商管理等政策，以及針對是否涉及重大環保事件等議題執行評估，經評估後若無相關風險方可辦理股權承銷業務。</li> </ul>	NIL
商業道德	因涉及舞弊、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經相關法律程序而產生之財務損失總金額	FN-IB-510a.1	2.5.5 相關違法事件揭露	56
	說明吹哨者政策與程序	FN-IB-510a.2	2.5.4 法令遵循	54~56
專業誠信	企業員工具有投資相關調查、顧客投訴案件、私人民事訴訟（業務相關）或其他監管程序等紀錄的員工數和比率	FN-IB-510b.1	2.5.4 法令遵循	54~56
	與專業誠信有關（包含注意義務）的調解和仲裁案件的件數	FN-IB-510b.2	2.5.5 相關違法事件揭露	56
	與專業誠信有關（包含注意義務）的法律訴訟產生的財務損失總金額	FN-IB-510b.3	2.5.5 相關違法事件揭露	56
	說明確保專業誠信（包含注意義務）的方法	FN-IB-510b.4	2.5.1 誠信經營架構與原則	52

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

## 投資銀行與經紀業

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
	全球系統性重要銀行 (G-SIB) 分數	FN-IB-550a.1	本公司非屬 G-SIB，故不適用此指標	NIL
系統風險管理	說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	FN-IB-550a.2	<p>一、資本適足性規劃： 依據本公司「風險管理政策」，為有效管理本公司營運有關之風險，並強化本公司競爭優勢及配合業發展略，本公司審慎控管資本適足比率，保持符合主管機關要求法定之最低比率以上，以維持足夠資本俾支持營運所產生之風險，並透過資本配置平衡風險控管與業務發展，有效分配資源，達成資本配置最適化的目標。</p> <p>在資本規劃及適足性管理程序方面，本公司於編列年度預算時，依據公司策略規劃、風險政策、總資源，做為業務部門制定預算績效目標、策略重點和風險資本配置之依據，以達成公司策略目標及有效管理全公司風險。本公司財務部門定期進行壓力測試監控資本適足比率概況，以符合主管機關及內部規範之規定，並於每月向主管機關申報。且根據壓力測試結果，分析各項業務 RAROC 或業務對資本適足性之影響，以達成資本配置最適化。本公司亦訂定內部資本適足比率預警指標，於市場業務過熱致公司整體風險資本及資源不足時，致資本適足比率降至預警指標以下，依據壓力測試結果重新分配各業務部門風險資本，必要時得召集相關業務部門進行討論，調整各單位資本配置。另本公司為瞭解交易性部位市場風險承受程度，風險管理部會定期執行壓力測試，衡量投資組合中市場風險因子極端變動的損益影響數，以瞭解對於業務投資組合損益的可能衝擊。</p> <p>本公司壓力測試採歷史情境分析與自設情境分析，測試結果均定期陳報本公司風險管理委員會及董事會。以本公司 2023 年 12 月 29 日之庫存不變下，自設模擬情境在各國股價指數皆下跌 15%、殖利率曲線平行上升 150bps、各外幣匯率對台幣皆貶值 10% 以及各商品指數皆下跌 25% 之情境 ( 情境最差之預期損益 ) 下，本公司交易性部位預估虧損金額約為新台幣 21.09 億元。</p>	NIL
	重大風險承擔者變動薪酬總額比例	FN-IB-550b.1	2.1.4 薪酬政策 4.4.1 具競爭性的薪酬制度	25~26 104~105
	重大風險承擔者適用薪酬索回條款之變動薪酬總額比例	FN-IB-550b.2	2.1.4 薪酬政策 4.4.1 具競爭性的薪酬制度	25~26 104~105
員工激勵和風險承擔	揭露有關第三等級資產與負債評價之監督、控制和驗證政策	FN-IB-550b.3	<p>本公司資產、負債公允價值屬第三等級之評價流程，係依據本公司訂定之「資產評價作業要點」辦理，如遇公允市價不易取得或無活絡市場之商品交易，由相關部門評估公允價值之合理性，並由會計部依評價結果入帳。</p> <p>除了部分金融工具採用長投評價管理系統評價，業務單位依系統裡的評價方法，採用合適之評價方法或模型估計公允價值，其餘金融工具因本公司已取得證券商自有資本適足比率進階計算法下之選擇權採用敏感性分析 (Delta-Plus) 法之相關資格，該些金融工具若採用為計算資本適足比率及其他法定比率所需使用之金融商品評價模型，另須遵循本公司訂定之「使用模型管理作業要點」規定辦理，業務單位若有金融商品評價模型新增異動需求，由業務單位向風險管理部提出模型 ( 含參數 ) 新增異動申請並提供相關應備文件，經風險管理部依規定進行模型及參數之驗證及核准程序，並將結果通知資訊單位、模型開發及使用單位、稽核單位、會計部、財務管理部及管理部等單位，模型驗證結果為「通過」者，相關單位使將其納入實際業務運作中採用，或將模型建置於資訊系統中，以確保跨部門與跨產品間所採用之計算方法與模型及資料具有一致性。風險管理部每季亦會覆驗模型，當季內若未有任何變更之模型，僅就各項參數之正確性、適用性進行覆驗，並會同相關單位向臺灣證券交易所股份有限公司及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心申報上一季「證券商使用模型管理作業自行檢查表」。另外，本公司持有之投資性不動產並非按公允價值衡量，依國際財務報導準則及證券商財務報告編製準則等規定，須於財務報告揭露其公允價值之資訊，其公允價值層級亦屬第三等級，公允價值係參考外部鑑價報告。</p>	NIL
	承銷、顧問和證券化交易的件數及金額	FN-IB-000.A	凱基證券債券承銷共 108 件、債券承銷金額共計 NT\$121,500,000 仟元 (手續費收入 NT\$132,043 仟元)；股權承銷共 33 件、股權承銷金額共計 NT\$36,054,857 仟元 (手續費收入 NT\$639,642 仟元)。財務顧問及 IPO 主辦輔導案共 349 件、收入 NT\$26,402 千元。	NIL
活動數據	依行業別揭露自營投資和貸款的件數及金額	FN-IB-000.B	凱基證券自營投資共 959 件、金額共計 NT\$79,026.24 百萬元。	NIL
	固定收益、股票、貨幣、衍生性等商品的造市交易件數及金額	FN-IB-000.C	<p>凱基證券固定收益：0 檔、交易金額 NT\$0 股票：ETF 造市：172 檔 /NT\$174,883,897 千元、股票造市：97 檔 /NT\$805,510 千元 貨幣：非造市商 衍生性：股票期貨 59 檔 /NT\$8,864,369 千元、認購售權證：17,629 檔 /NT\$103,398,333 千元 商品：無</p>	NIL

附表一 FN-IN-410c.2 按資產別分類的各產業總暴險

行業 (GICS) 代碼	產業別	資產類別		
		債券投資	權益投資	放款
		投資餘額 ( 佰萬 NT\$)	投資餘額 ( 佰萬 NT\$)	放款餘額 ( 佰萬 NT\$)
302020	食品	2,730	725	2,660
151050	紙類與林業產品	-	-	587
101020	石油、天然氣和消費用燃料	83,913	-	1,235
151040	金屬與採礦	36,694	254	3,324
302010	飲品	24,379	315	30
302030	煙草	126	-	-
252030	紡織品、服裝與奢侈品	-	1,523	4,330
151030	容器與包裝	-	38	2,019
303010	家庭用品	-	-	500
202010	商業服務與商業用品	-	917	6,442
151010	化學製品	7,338	7,540	8,468
303020	個人護理用品	-	1,250	1
352020	製藥	27,635	337	1,631
251010	汽車零部件	-	848	2,225
151020	建築材料	7,000	5,621	1,478
252010	家庭耐用消費品	-	1,087	10,084
201020	建築產品	-	-	195
201010	航空航太與國防	841	459	1,209
453010	半導體產品與設備	39,453	65,863	4,972
452030	電子設備、儀器與零件	6,685	7,960	30,946
452020	電腦硬體、儲存及週邊設備	9,256	25,380	4,020
452010	通訊設備	-	8	1,000
201040	電氣設備	-	1	1,256
201060	機械製造	-	1,794	208
251020	汽車	3,458	456	727
252020	休閒用品	-	1,114	387
351010	醫療保健設備與用品	603	615	353
101010	能源設備與服務	-	165	375
551050	再生能源	363	1,647	15,635
551010	非再生能源	61,875	816	1,040
551040	水務公用事業	-	-	87
201030	建築與工程	-	-	1,446

行業 (GICS) 代碼	產業別	資產類別		
		債券投資	權益投資	放款
		投資餘額 ( 佰萬 NT\$)	投資餘額 ( 佰萬 NT\$)	放款餘額 ( 佰萬 NT\$)
201070	貿易公司與經銷商	-	-	119
255010	經銷商	-	243	2,587
301010	日常消費品分銷與零售	28,012	7,611	983
351020	健康保健供應商與服務	11,819	549	661
255040	專營零售	598	1,141	966
203040	陸運	7,208	993	1,726
203030	海運	-	130	960
203020	客運	-	-	1,170
203010	貨運	-	-	3
203050	交通基本設施	7,613	8	10,786
253010	酒店、餐廳與休閒	631	261	895
502010	媒體	5,185	1,680	40
451030	軟件	-	2,077	-
502020	娛樂	57,039	1,157	29
501010	綜合電訊服務	92,896	14,461	2,359
501020	無線電訊服務	646	-	2,615
451020	資訊科技服務	16,709	2,182	2,286
502030	互動媒體與服務	2,397	-	58
401010	銀行	729,554	16,994	8,504
402010	金融服務	27,368	34,767	12,491
201050	工業集團企業	-	81	9,339
402030	資本市場	137,531	3,506	7,776
402020	消費者金融	4,132	1,856	8,004
403010	保險	32,460	9,569	4,454
602010	房地產管理與開發	1,539	-	69,536
202020	專業服務	-	83	4,986
253020	多元化消費者服務	-	728	158
551030	複合型公用事業	33,383	-	-
	小計	1,509,068	226,811.58	262,359
	2023 年底投融资總金額		1,998,238	
	投融资排放計算之百分比	76%	11%	13%

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

## 目錄

關於本報告書  
董事長的話  
2023 年永續卓越績效  
企業概況 - 關於中華開發金控

### 01 永續經營策略

### 02 擘劃永續治理

### 03 智慧永續金融

### 04 菁英永續人才

### 05 低碳永續環境

### 06 共創永續社會

### 07 附錄

7.1 GRI 內容索引表  
7.2 SASB 揭露指標對照表  
7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法  
7.4 永續影響力評估  
7.5 查證聲明書與其他證書

附表二 FN-IB-410a.1  
依產業別揭露已整合 ESG 要素的投資與貸款的 (1) 件數 (2) 總金額

凱基證券 2023 年度辦理之永續發展股權承銷案件總件數、承銷金額、手續費收入及產業別分布 (依行政院主計總處公告之行業統計分類及中類代碼揭露前十大產業之案件金額)

產業類別	承銷件數	承銷金額 (新台幣仟元)	手續費收入 (新台幣仟元)
24 基本金屬製造業	1	4,392,855	24,103
26 電子零組件製造業	8	4,083,380	41,391
30 汽車及其零件製造業	3	4,460,911	43,486
31 其他運輸工具及其零件製造業	1	910,917	8,728
63 資訊服務業	1	308,460	6,504
64 金融服務業	1	4,949,000	24,725
綠能環保 (註)	1	817,065	8,553
永續發展股權承銷案件總計	16	19,922,587	157,490
全數股權承銷案件	33	36,054,857	639,642
永續發展案件占比	48%	55%	25%

註：綠能環保為 2023 年 7 月起，證交所新增 4 大產業分類之一，依證交所定義，綠能環保產業大致包含太陽能、生質能、海洋能、地熱能、非抽蓄式水力、風力、國內一般廢棄物直接利用、或經處理可產生能源 / 經濟價值、或經中央主管機關認定可產生永續利用能源、提供創能 / 儲能案廠開發 / 設計 / 工程服務、環境污染防治 / 控制、資源循環再利用、淨零轉型、或有利永續環境發展相關技術以產生經濟價值之行業。

凱基證券 2023 年度辦理之永續發展財務顧問及輔導服務 (依行政院主計總處公告之行業統計分類及小類代碼揭露前十大產業之案件金額)

小類代碼	小類名稱	金額 (新台幣仟元)
332	醫療器材及用品製造業	3,450
200	藥品及醫用化學製品製造業	2,300
464	機械器具批發業	2,040
487	其他非店面零售業	2,000
264	光電材料及元件製造業	1,960
272	通訊傳播設備製造業	1,730
261	半導體製造業	1,712
271	電腦及其週邊設備製造業	1,700
381	廢棄物清除業	1,500
433	機電、管道及其他建築設備安裝業	1,100
	永續發展相關之財務顧問及輔導服務收入	24,892
	財務顧問及輔導服務總收入	26,402
	永續發展案件占比	94%

附表三 FN-IB-410a.2  
整合 ESG 要素的投資和貸款現狀

凱基證券責任投資具體成果 (依行政院主計總處公告之行業統計分類及小類代碼揭露前十大產業的總件數與總金額)

小類代碼	小類名稱	件數	金額 (新台幣百萬元)	投資金額占比
640	金融服務業	67	32,867.11	41.59%
260	電子零組件製造業	275	8,146.54	10.31%
650	保險業	2	4,876.31	6.17%
350	電力及燃氣供應業	22	4,511.86	5.71%
270	電腦、電子產品及光學製品製造業	123	4,282.21	5.42%
660	證券期貨及金融輔助業	6	3,706.23	4.69%
184	塑膠及合成橡膠原料製造業	6	2,113.15	2.67%
170	石油及煤製品製造業	6	2,074.03	2.62%
241	鋼鐵製造業	20	1,742.92	2.21%
300	汽車及其零件製造業	37	1,669.52	2.11%
	前十大產業之投資總件數及總金額	564	65,989.88	83.50%
	投資總件數及總金額	959	79,026.13	100%

註：本表資料係凱基證券以 2023 年 12 月 31 日作為截止日，統計庫存明細並分析產業別後揭露之數據。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境
- 06 共創永續社會
- 07 附錄

- 7.1 GRI 內容索引表
- 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.4 永續影響力評估
- 7.5 查證聲明書與其他證書

## 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法

編號	指標	對應章節 / 頁碼
一	資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數。	2.4 資訊安全
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.3.2 責任銀行實踐與推動
三	對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。	3.4.3 提供客戶優質服務
四	各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務。	3.3.2 責任銀行實踐與推動

## 7.4 永續影響力評估

重大主題	量化產出指標		量化影響力指標		影響力說明
	項目	2023 績效	項目	2023 績效	
氣候機會與風險管理	綠色投融資減碳量 <sup>(註1)</sup>	363,617.94 公噸 CO <sub>2</sub> e	綠色投融資減碳效益	2,778.77 百萬元	使用環境損益評估 (EP&L) 方法學計算公司進行綠電及再生能源投融資與綠色債券投資時，減少碳排放所產生的正向環境效益。
以數位金融提升服務便利性	數位化保險服務減碳量	159.13 公噸 CO <sub>2</sub> e	數位化保險服務減碳效益	1,216,077 元	使用環境損益評估 (EP&L) 方法學計算 2023 數位化保險服務減少之用紙所產生的正向環境效益。

註 1：綠色投融資減碳量依照資料可取得性，排除無法取得環境損益評估方法學計算所需數據之資料，並以最新可取得年度數據計算量化指標，其資料範疇涵蓋可評估之綠電及再生能源投融資與綠色債券投資，未包含所有綠色投融資資料。

註 2：數位化保險服務包含行動投保、電子保單、E-Notice、E-Service、行動理賠、客戶 APP(i Life)



# 7.5 查證聲明書與其他證書

## 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境
- 06 共創永續社會
- 07 附錄

- 7.1 GRI 內容索引表
- 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.4 永續影響力評估
- 7.5 查證聲明書與其他證書





### 獨立保證意見聲明書

#### 中華開發金控 2023 永續報告書

英國標準協會與中華開發金融控股股份有限公司(簡稱中華開發金控)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對中華開發金控 2023 永續報告書進行評估和查證外,與中華開發金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的,僅作為對中華開發金控 2023 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中華開發金控提供之相關資訊所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將由中華開發金控一併回覆。

#### 查證範圍

中華開發金控與英國標準協會協議的查證範圍包括:

- 1.查證作業範疇與中華開發金控 2023 永續報告書揭露之報告範疇一致。
- 2.依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估中華開發金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度,以及特定永續績效資訊的可信程度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

#### 意見聲明

我們總結中華開發金控 2023 永續報告書內容,對於中華開發金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點,基於保證範圍限制事項、中華開發金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華開發金控的環境、社會及治理等績效資訊是誠正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了中華開發金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要之訊息資料及說明,我們認為就中華開發金控所提供之足夠證據,表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依據 GRI 永續性報導準則係屬公允的。

#### 查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於中華開發金控政策進行訪談,以確認本報告書中聲明書的合適性;
- 與管理者討論有關利害關係人參與的方式,同時,我們抽樣訪談了 1 個外部利害關係人(團體);
- 訪談 20 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工;
- 審查重大性評估流程;
- 審查有關組織的關鍵性發展;
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度;
- 審查內部稽核的發現;
- 藉由與負責收集資料管理者的會議,查證報告書中的績效數據與宣告;
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性,數據追溯至最初來源並進行深度抽樣;
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性;
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據;
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查。

#### 結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下:

#### 包容性

2023 年報告書反映出中華開發金控已持續尋求利害關係人的參與,並建立重大永續主題,以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息,足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了中華開發金控之包容性議題,除持續展現由最高管理階層支持之永續作為,亦於組織階層落實展開。

#### 重大性

中華開發金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷,以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了中華開發金控之重大性評估過程與重大性議題。

#### 回應性

中華開發金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中華開發金控已發展相關道德政策,作為提供進一步回應利害關係人的機會,並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言,這份報告書適切地涵蓋了中華開發金控之回應性議題。

#### 衝擊性

中華開發金控已識別,並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中華開發金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程,從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言,這份報告書涵蓋了中華開發金控之衝擊性議題。

#### 績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查證方法,特定績效資訊係在中華開發金控與英國標準協會協議的查證範圍內,報告書揭露的重大主題之永續揭露,以我們的觀點,基於引證,重新追蹤,重新計算和確認所採取的程序,中華開發金控 2023 永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

#### GRI 永續性報導準則

中華開發金控提供依據 GRI 永續性報導準則 2021 之自我宣告,並對每個涵蓋其行業準則和具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題,具體揭露項目依據全部報導要求的相關資料,基於審查的結果,我們確認報告書中依照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告,部分報告成省略。以我們的專業意見而言,此自我宣告涵蓋了中華開發金控的永續性主題。

#### 保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級,如同本聲明書中所所述之範圍與方法。

#### 責任

這份永續報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為中華開發金控負責人所有。我們的責任為基於所所述之範圍與方法,提供專業意見並提供利害關係人一組獨立的保證意見聲明書。

#### 能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立,為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由其專業背景,且接受過如 AA1000AS、ISO 14001、ISO 45001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練,具有稽核員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。



...making excellence a habit.™

Statement No: SRA-TW-806840 For and on behalf of BSI: 

2024-06-11 Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ns-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C. A Member of the BSI Group of Companies

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

- 7.1 GRI 內容索引表
- 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.4 永續影響力評估
- 7.5 查證聲明書與其他證書

**EY 安永**  
Building a better working world

安永聯合會計師事務所  
11041 台北市信義區信義路五段七號五樓  
11041 Taipei, Taiwan, R.O.C.  
Tel: 886 (0)2 2720 8888  
Fax: 886 (0)2 2720 9999  
www.ey.com/eytw

**會計師有關確證報告**

中華開發金融控股股份有限公司 公告

**確證範圍**  
本會計師接受中華開發金融控股股份有限公司(以下簡稱「開發金控」)之委託，對民國一一二年度(2023 年度)本報載報告書中所選定之確證資訊(以下稱「確證資訊」)，執行財務會計師查核簽證基金會計師查核簽證之確證報告所定範圍之「有條件確證報告」並出具報告。

**確證資訊及其確證標準**  
有關開發金控之確證資訊及其確證標準詳列於附件一。

**管理階層之責任**  
開發金控管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製財務永續報告書辦法」(以下稱「上市公司編製財務永續報告書辦法」)及證券市場發展委員會「上市公司編製財務永續報告書辦法」之規定，以及參考適當之國際編製確證資訊、包括參考全球永續性報告協會(Global Reporting Initiatives, GRI)所發布之 2021 年 GRI 準則(GRI Standards)，開發金控管理階層應選擇所適用之標準，並辦理的資訊在所有重大方面符合該標準所定標準。此資訊之建立及維護與財務的資訊無直接之關係。本會計師之確證報告之範圍係針對確證資訊，以確保確證資訊未有因資訊的錯誤或錯誤之重大不實或虛假。

**本會計師之責任**  
本會計師之責任係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**本會計師之責任及品質管理**  
本會計師之責任係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**EY 安永**  
Building a better working world

**確證之規定**  
確證之規定，係依照之基本標準而訂定。其內容、專業能力及專業上應有之注意、誠實及專業行為。

**本會計師有關確證報告**  
本會計師有關確證報告「會計師事務所之品質管理」，係依照管理階層所定之確證報告，針對執行及執行品質管理，包含管理階層所定之確證報告、專業能力及專業行為之規定。

**本會計師之責任**  
本會計師之責任係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**本會計師之責任及品質管理**  
本會計師之責任係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**EY 安永**  
Building a better working world

**先民服務**  
本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**確證**  
本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

安永聯合會計師事務所  
會計師：張建廷  
中華民國一一二一年七月五日

**EY 安永**  
Building a better working world

編號	內容類別	確證資訊	確證標準	其他說明
2.4	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
1	資訊安全	2023 年編製財務永續報告書之確證資訊。本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
2.4.3	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**EY 安永**  
Building a better working world

編號	內容類別	確證資訊	確證標準	其他說明
3	3.4.3 銀行客戶服務	2023 年編製財務永續報告書之確證資訊。本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	銀行客戶服務	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.2.2	本報載報告書之執行風險	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	本報載報告書之執行風險	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
4	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**EY 安永**  
Building a better working world

編號	內容類別	確證資訊	確證標準	其他說明
3.3.2	銀行客戶服務	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	銀行客戶服務	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
4	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

**EY 安永**  
Building a better working world

編號	內容類別	確證資訊	確證標準	其他說明
3.3.2	銀行客戶服務	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	銀行客戶服務	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
4	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。
3.3.2	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。	資訊安全	本會計師有關確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。本會計師之責任不係依照確證報告所定之確證標準的資訊作成確證報告。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

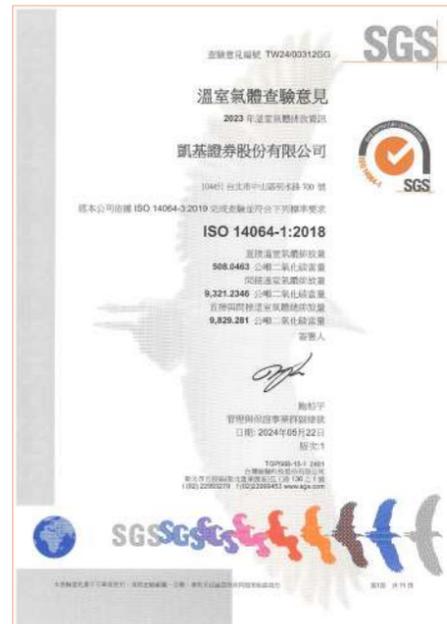
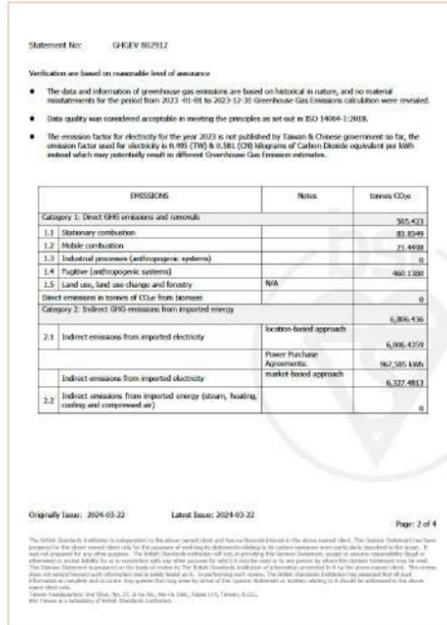
04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

- 7.1 GRI 內容索引表
- 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.4 永續影響力評估
- 7.5 查證聲明書與其他證書



SGS VERIFICATION REPORT	
Report Issue Date: 29 <sup>th</sup> February 2024	
Responsible Party	KGI Hong Kong Limited
Verification Criteria	ISO 14064-1:2018
Reporting Period	1 <sup>st</sup> January 2023 – 31 <sup>st</sup> December 2023
GHG Emission Results from Responsible Party's GHG Statement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Direct GHG Emissions: 945 tonnes of CO<sub>2</sub>e</li> <li>Indirect GHG Emissions from Imported Energy: 659.51 tonnes of CO<sub>2</sub>e</li> <li>Indirect GHG Emissions from Transportation: 19.68 tonnes of CO<sub>2</sub>e</li> <li>Indirect GHG Emissions from Products used by the Responsible Party: 42.68 tonnes of CO<sub>2</sub>e</li> <li>Indirect GHG Emissions Associated with the use of Products from the Responsible Party: Not quantified</li> <li>Indirect GHG Emissions from Other Sources: Not quantified</li> <li><b>Total Direct and Indirect GHG Emissions: 731.32 tonnes of CO<sub>2</sub>e</b></li> <li>CO<sub>2</sub> Emissions from Combustion of Biomass: Not applicable</li> <li>GHG Removals: Not quantified</li> </ul>
Verification Date(s)	0 <sup>th</sup> , 26 <sup>th</sup> , 27 <sup>th</sup> & 28 <sup>th</sup> February 2024
SGS Delivering Office:	SGS Hong Kong Limited
Address:	Units 303 & 305, 3/F, Building 22E, Phase 3, Hong Kong Science Park, NT, Hong Kong
Verification Team Leader:	Cherie Mak
Other Accompanying Person (Names & Roles):	Anson Chin (Member under supervision)



# 目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2023 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

## 01 永續經營策略

## 02 擘劃永續治理

## 03 智慧永續金融

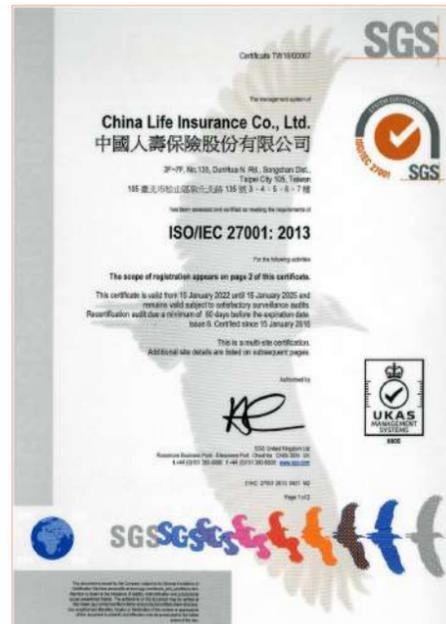
## 04 菁英永續人才

## 05 低碳永續環境

## 06 共創永續社會

## 07 附錄

- 7.1 GRI 內容索引表
- 7.2 SASB 揭露指標對照表
- 7.3 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7.4 永續影響力評估
- 7.5 查證聲明書與其他證書





中華開發金控  
CHINA DEVELOPMENT FINANCIAL

永續報告書