凱基金控
KGI FINANCIAL

2024 永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT

目錄

003 關於本報告書
004 董事長的話
005 2024年永續卓越績效
006 企業概況－關於凱基金控

1 永續經營策略

009 1.1 永續願景與策略
010 1.2 永續議題管理

2 擘劃永續治理

022 2.1 治理架構
028 2.2 風險管理
038 2.3 資訊安全
041 2.4 誠信經營
045 2.5 稅務治理

3 智慧永續金融

050 3.1 責任投資
057 3.2 責任授信
059 3.3 永續商品與普惠金融
063 3.4 客戶關係與體驗

4 菁英永續人才

081 4.1 多元、公平與共融
083 4.2 人權關懷與員工溝通
086 4.3 人才吸引與培育
092 4.4 人才留任
097 4.5 安全及健康職場

5 低碳永續環境

104 5.1 綠色營運
107 5.2 永續供應鏈

6 共創永續社會

115 6.1 與青銀共創
117 6.2 與長者共樂
118 6.3 與弱勢共好
122 6.4 與環境共生

7 附錄

125 7.1 環境指標數據
126 7.2 GRI內容索引表
130 7.3 SASB揭露指標對照表
132 7.4 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
132 7.5 永續影響力評估
133 7.6 查證聲明書與其他證書

關於本報告書

凱基金融控股股份有限公司（原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凱基金控暨子公司於經濟、環境、社會與治理（ESG）等各方向的績效表現。本年度報告書業經2025年6月23日董事會通過後發行，為本公司第15本永續報告書，揭露2024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，均以新臺幣為貨幣單位，財務資訊均取自合併財務報表。

單位名稱	簡稱
凱基金融控股股份有限公司及其子公司	凱基金控暨子公司、凱基金控及其子公司、集團
凱基金融控股股份有限公司	凱基金控、金控、本公司
凱基人壽保險股份有限公司	凱基人壽、人壽
凱基商業銀行股份有限公司及其子公司	凱基銀行、銀行
凱基證券股份有限公司及其子公司	凱基證券、證券
凱基證券投資信託股份有限公司	凱基投信
中華開發資本股份有限公司及其子公司	開發資本

註：1. 本報告書之財務數據與凱基金控之合併財報邊界數據一致，環境與社會面向資訊涵蓋金控及旗下主要五家子公司（含海外）：凱基證券、凱基投信、凱基人壽、凱基銀行、開發資本，若有範疇不一致將於各別章節段落中說明。
2. 社會公益面向之資訊另涵蓋財團法人中華開發文教基金會（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（簡稱凱基慈善基金會）。

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（The Taskforce on Climate-related Financial Disclosures, TCFD）
聯合國發展署、聯合國環境保護署財務倡議組織、世界自然基金會、全球樹冠層（UNDP, UNEP Finance Initiative, WWF, and Global Canopy）	自然相關財務揭露建議（The Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD）
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	凱基金控依「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，本報告書由凱基金控永續報告書編製小組共同編製，經永續委員會下各推動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2025年6月23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7.6 查證聲明書與其他證書。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）	・ISO 14001: 2015環境管理系統 ・ISO 14064-1: 2018溫室氣體盤查標準 ・ISO 50001: 2018能源管理系統 ・ISO 45001: 2018職業安全衛生管理系統
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7.6 查證聲明書與其他證書

資料差異說明

本報告書資訊揭露與2023年度差異說明如下：

- **5 低碳永續環境：**
  溫室氣體盤查範疇擴增與合併財報邊界一致。

聯絡資訊

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@kgi.com
・本公司網址：https://www.kgi.com/zh-tw/
・企業永續網址：https://www.kgi.com/zh-tw/esg

公司網址　永續網址

董事長的話

過去一年在AI科技浪潮、聯準會降息以及美國總統大選等事件影響下，金融市場持續不斷變化。除了經濟及政治重大事件持續在全球各地發生，2024年巴西遭逢83年來最嚴重的暴雨洪災，影響了85萬居民，數十萬人流離失所；2025年初，美國洛杉磯爆發前所未有的嚴重野火，15萬人被迫撤離，並造成嚴重的財物損失。在世界經濟論壇的2025全球風險報告中，「極端天氣事件」已經列為「未來短期前十大風險」第二名，僅次於「錯誤訊息和假訊息」。

落實永續治理，共創金融永續價值

凱基金控在全球氣候風險下，持續落實永續發展，連續5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，連續8年獲選「富時企業社會責任新興市場指數（FTSE4Good Emerging Index）」成分股，獲得「明晟永續指數（MSCI ESG）」評級為A，並於2024年簽署加入「自然相關財務揭露工作小組」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD），正式接軌國際，將凱基金控對於自然風險的關懷拓展至價值鏈。此外，凱基金控在2024年正式完成更名，除了推動一致性的品牌形象，也進一步整合集團資源，因應快速變化的市場趨勢，打造貼近消費者需求的商品與服務，並交出亮麗的成績單，全年稅後純益達335.46億元，為歷年次高紀錄，年成長率77%，每股稅後純益（EPS）1.97元。

凱基金控依循「擘劃永續治理、智慧永續金融、共創永續社會、菁英永續人才、低碳永續環境」之五大永續策略主軸，在擘劃永續治理方面，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」，反映出本公司營運績效與資本強健獲得肯定。在智慧永續金融領域，凱基人壽首創為多元族群量身打造金融保險知識與防詐課程，透過「差異化包容性」的分眾教育，提升金融教育的普及率、可及性與品質，凱基證券推廣多檔「慈善捐款境外結構型債券（Charitable Giving Note）」，獲投資人熱烈響應，2024年累積捐款總額達約等值新臺幣240萬元。共創永續社會方面，凱基金控於2024年推出「地方創生行動家+」專案，集結全臺灣優質的地方創生團隊，梳理他們面臨的挑戰與需求，並邀請有相應專長的集團同仁，運用自身專業，深度陪伴地方創生團隊，以建立地方創生的支持生態系，為鄉鎮的活化與振興貢獻心力。在菁英永續人才的發展上，凱基金控長期致力於吸引、發展、激勵及留任人才，矢志成為人才永續的首選雇主，於2024年榮獲TCSA人才發展領袖獎。最後，在低碳永續環境的推動上，凱基金控積極關注氣候變遷，落實綠色金融，我們持續使用再生能源，2024年凱基金控總部大樓綠電使用比率83.5%，剩餘排放量規劃以碳權抵換後，達成總部大樓碳中和；綠色投資方面，凱基金控主要由兩大子公司凱基人壽及中華開發資本之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臺幣1,530億元，其中超過7成投資於綠電及再生能源領域，朝2045 年「全資產組合（Total Portfolio）淨零碳排」之目標邁進。

凱基金控致力推動全面的永續策略，持續在業界中保持領先地位。即使面對地緣政治、氣候變遷和AI科技等多重因素帶來的市場不確定性，我們的財務和非財務績效依然表現出色。凱基金控透過永續報告書的定期揭露，向所有利害關係人傳達我們的永續願景與承諾，並分享在各項永續議題上的推動成果。因應未來的永續趨勢，我們將積極接軌IFRS永續揭露準則，落實永續資訊管理，並持續專注於本業核心能力，提升企業價值，發揮金融影響力，為環境、社會和經濟的共榮發展貢獻專長，成為臺灣永續轉型的堅強動能。

凱基金控董事長 王銘陽

2024年永續卓越績效

- 連續5年入選
  - **「道瓊永續指數（DJSI）」**
    - **世界指數（World）**成分股
    - **新興市場指數（Emerging Markets）**成分股
  - **S&P標普全球永續年鑑**

- 連續8年獲選
  - **「富時企業社會責任新興市場指數（FTSE4Good Emerging Index）」**成分股
  - **「臺灣永續指數（FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index）」**成分股

- 獲得**「明晟永續指數（MSCI ESG）」**評級為A

環境
Environmental

- 凱基金控總部大樓全年使用綠電達**83.5%**，並註銷**1,055公噸**碳權進行碳抵換，將於2025年第3季取得**碳中和認證**。
- 攜手臺北市政府環保局及社會企業，將臺北市行道樹修剪後的回收木材提煉木酢液並製成清潔產品，成功建構循環經濟生態系。

社會
Social

- 獲得**「2024 TCSA台灣企業永續獎」**－人才發展領袖獎
- 榮獲**「2024遠見ESG企業永續獎」**－教育推廣組、樂齡友善組雙楷模獎

治理
Governance

- 連續10年獲選**臺灣證券交易所「公司治理100指數」**成分股
- 蟬聯10年**「高薪100指數」**、**「就業99指數」**成分股
- 榮獲**「TCSA台灣企業永續獎」**－百大企業永續典範

企業概況

關於凱基金控

凱基金控（原中華開發金控）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3.9兆元、合併權益達3,073億元，實收資本額為1,839億元。

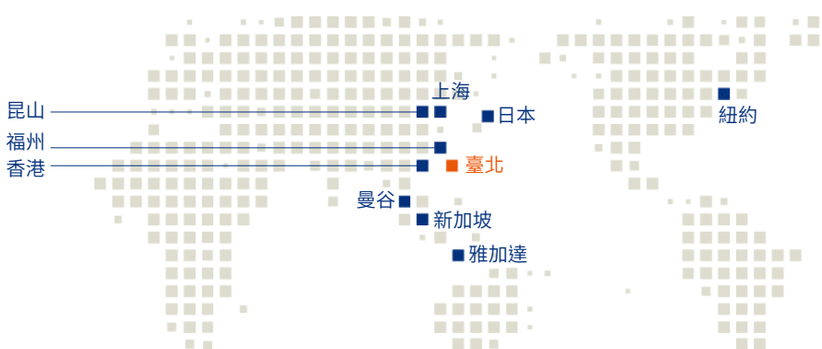
凱基金控長期在臺灣產業發展過程中扮演重要推手，擁有深耕60年的產業投資經驗，現已發展成為擁有壽險、銀行、證券、投信、私募股權五大引擎的全方位金融集團，並透過各子公司的穩健營運，奠定強大市場基礎。2024年本公司由中華開發金控正式更名為凱基金控，未來將持續提升品牌識別，展現ONE KGI的業務綜效，以集團攜手、一站服務、客戶專屬的核心概念，全面實施各據點，以期達成集團加速成長的目標，同時為利害關係人提供永續金融解決方案，與全球市場同步成長，與國內外永續趨勢並肩同行，持續企業的永續經營。

關於凱基金控之詳細商業活動資訊，請參考 凱基金控2024年股東會年報 肆、營運概況 一、業務內容（一）主要業務範圍。

營運據點

主要子公司	凱基人壽	凱基銀行	凱基證券	凱基投信	開發資本	總計
營運據點	151	55	91	1	7	305
國家／地區	臺北	臺北、昆山	臺北、香港、新加坡、曼谷、雅加達	臺北	臺北、上海、昆山、福州、香港、紐約、日本	-

註：本公司重要營運據點定義為凱基金控臺灣之所有據點



夥伴關係

主管機關／供應商／商業夥伴

- 政府與主管機關
- 供應商
- 策略合作夥伴
- 律師／會計師事務所
- 顧問諮詢公司
- 產業公會
- 投信／租賃／保險公司
- 公益團體／民間組織
- 學校／育成中心
- 媒體

營運支持

業務監督、產品服務供應、商業合作等

凱基金控 KGI FINANCIAL

凱基人壽
凱基銀行
凱基證券
凱基投信
開發資本

金融往來

金融服務提供（投資、融資、保險等）

顧客／金融服務對象

- 個人顧客
- 企業顧客
- 被投資戶
- 股東與投資人

營運績效

■ 2024年各子公司營運績效

公司	2024重點營運績效	主要業務
凱基人壽	· 2024年稅後淨利為新臺幣221.5億元，較去年同期成長118%。 · 持續強化長年期分期繳保單銷售，傳統壽險分期繳占整體首年度保費收入（FYP）的41%；擴大自有通路貢獻，來自業務員通路FYP較去年同期成長43%。 · 在穩健的投資策略下掌握市場機會，整體投資收益較去年同期成長26%。	經營人身保險之各項業務，以及配合法令規定之資金運用。
凱基銀行	· 2024年稅後獲利為新臺幣55.8億元，提存前獲利較去年同期成長20%。 · 個金及法金放款動能強勁，整體放款餘額較去年同期成長19%。手續費收入年成長40%，營收占比持續增加，提升獲利穩定度。 · 香港分行預計2025年5月前開業，成為本行首間海外分行，將強化區域性金融服務、發揮集團綜效。	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。
凱基證券	· 2024年稅後淨利為新臺幣101.4億元，較去年同期成長38%；股東權益報酬率16.3%優於同業平均水準。 · 經紀、自營及承銷業務整體淨收益年增34%；各項業務市占維持領先地位，承銷業務排名第一，經紀業務排名第二。 · 財富管理業務資產管理規模年成長33%，截至2024 年底為新臺幣3,018億元；財管相關營收年增54%。	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。
凱基投信	· 2024年稅後淨利為新臺幣0.67億元，股東權益報酬率為12.04%。 · 2024年底整體管理資產規模新臺幣3,015億元，較2023年底成長39%；公募基金及ETF基金規模，市場排名皆為第7名。 · 2024年ETF基金受益人次28.7萬人，相較2023年底成長436%。	證券投資信託、全權委託投資、證券投資顧問等業務。
開發資本	· 受投資組合評價波動影響，2024年淨利新臺幣7.3億元，股東權益報酬率2.4%。 · 2024年合計6檔資產管理新業務挹注新臺幣189億元，年成長率（YoY）成長10倍；總資產管理規模達新臺幣593億元，較2023年底成長35%。 · 供應鏈綠電平台開鴻能源（股）承諾出資金額達新臺幣29億元，累計投資5檔專案公司；2024年包含開鴻能源新增綠色投資新臺幣5.0億元，YoY增加90%。	創業投資、股權投資及資產管理等業務。

財務績效

凱基金控2024年稅後淨利達335.5億元，每股盈餘1.97元。

本公司2024年以驅動集團加速成長、健全金控整體財務表現、保持穩健的股利政策為策略方向，建構凱基人壽業務及投資獲利成長動能，以因應市場環境變遷；充分運用集團資源，發揮業務綜效，促使凱基銀行業務規模的增長；強化凱基證券財富管理及海外業務的發展，深化其子公司合作發揮綜效；擴大凱基投信客戶基礎，建立零售業務，達成管理資產規模的永續成長；深化開發資本與臺灣及臺商企業的合作，以及發展適合臺灣財富管理市場的私籌資產類產品。

■ 財務摘要

單位：仟元

		2022	2023	2024
合併資產總額		3,537,148,350	3,648,212,053	3,948,244,504
合併負債總額		3,328,362,974	3,385,261,417	3,640,951,342
合併股東權益		208,785,376	262,950,636	307,293,162
合併淨收益		95,317,153	39,552,047	73,288,769
合併稅後淨利		16,389,187	18,948,119	33,554,983
獲利能力	合併資產報酬率（%）	0.47	0.53	0.88
	合併股東權益報酬率（%）	6.53	8.03	11.77
	合併純益率（%）	17.19	47.91	45.78
	稅後每股盈餘（元）	0.98	1.13	1.97
留存的經濟價值		2,234,340	19,775,079	25,981,061

註：1. 詳細資訊請參閱本公司 凱基金控2024年股東會年報。
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。

1 永續經營策略

凱基金控創立至今60餘年，伴隨、見證臺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

本公司規劃有「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

凱基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。

策略意涵

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。

執行策略

- 強化董事會職能
- 提升風險管理機制
- 優化法遵相關制度與效能
- 資訊揭露透明化

策略意涵

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。

執行策略

- 客戶服務
- 普惠金融
- 數位金融
- 資訊安全

策略意涵

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。

執行策略

- 多元、公平與共融
- 人才任用與培育
- 員工薪酬與福祉
- 健康與安全職場

策略意涵

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。

執行策略

- 減碳營運管理
- 永續供應鏈管理
- 推動永續環境

策略意涵

「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。

執行策略

- 建構地方創生生態系
- 樹立志工文化
- 深耕人才培育
- 扶助偏鄉弱勢

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

凱基金控每年定期審視利害關係人關注焦點，2024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，檢視並確立凱基金控八大利害關係人（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），並透過盡職調查管道，了解利害關係人於日常營運中所關注之議題，將之納入考量。

■ 2024年八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	・公司治理與誠信經營 ・可持續營運 ・維護股東權益 ・投融資的ESG風險與機會 ・提升金融包容性	・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。 ・每年股東會 ・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。 ・股務及投資人關係窗口 | 電話：+886-2-2763-8800#1508 Email：ir@kgi.com	・中、英文重大訊息共有566則 ・召開1次股東會出版年報 ・舉辦4場自辦法人說明會，以及參加3場外辦法人說明會。 ・共計執行41場股東與投資人溝通會議 ・常態性透過聯絡窗口進行溝通 ・線上說明會及英文版年報與國外投資人溝通
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	・顧客隱私與個資保護 ・公司治理與誠信經營 ・優化服務品質與客戶申訴管理 ・具競爭力的薪酬及福利	・每年舉辦員工意見調查（電子郵件／公告／會議）。 ・定期與不定期公告及溝通人力資源政策／指引／作法及各項員工活動（定期者依主題有不同頻率，電子郵件／內部網站／會議）。 ・每季與不定期舉辦勞資會議／工會溝通。 ・人力資源處 | 電話：+886-2-2763-8800 Email：hr@kgi.com	・員工意見調查：共計23次電子郵件／公告／會議溝通。 ・人力資源政策／指引／作法及員工活動：定期與不定期公告及溝通共1,404次。 ・勞資會議／工會溝通：集團內各相關公司共舉辦43次定期與不定期溝通會議。

（續下頁）

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
客戶	客戶支持及信賴有助本公司營收成長	・顧客隱私與個資保護 ・公司治理與誠信經營 ・風險管理 ・優化服務品質與客戶申訴管理 ・以數位金融提升服務便利性	・不定期客戶滿意度調查 ・不定期廣告、社群媒體。 ・24小時客戶服務專線、客戶申訴專線、網站訪客留言版。 ・不定期金融理財講座、說明會。 ・凱基人壽 電話：+886-2-2719-6678，0800-098-889 網址：https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/ ・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	・客戶滿意度： 凱基人壽一般服務櫃檯99.9%、友善服務櫃檯100%、電話服務99.15%；凱基銀行整體服務97.2%、凱基證券臨櫃服務98%。 ・社群經營及宣導活動：

		凱基人壽	凱基銀行	凱基證券
臉書粉絲	貼文觸及數（萬次）	約1,500	約360	約140
	貼文互動數（萬次）	約28.9	約30	約2.7
LINE好友（萬人）		133	6	197
金融理財宣導活動（場）	金融知識／防詐宣導	38	-	-
	反詐騙宣導／活動	-	509	91

社區	良好的社區關係有助提升客戶數量與品牌形象	・顧客隱私與個資保護 ・公司治理與誠信經營 ・投融資的ESG風險與機會 ・優化服務品質與客戶申訴管理 ・以數位金融提升服務便利性	・不定期民間社團與學術團體舉辦之論壇、研討會。 ・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： ・企劃處 電話：+886-2-2763-8800 Email：service.cdfh@kgi.com	・志工時數總計2,630小時 ・舉辦134場創新創業講座，計3,079人次參與。 ・年度公益日兩場，邀請60家來自花蓮災區社福機構、地方創生團隊與地方小農參加。
被投資戶	被投資戶經營績效直接影響本公司獲利	・顧客隱私與個資保護 ・公司治理與誠信經營 ・維護股東權益 ・投融資的ESG風險與機會	・定期參與投資戶股東會與董事會 ・不定期舉辦路演，與投資戶分享。 ・不定期拜訪投資戶 ・設置投資戶信箱 ・財務管理處 電話：+886-2-2763-8800 Email：ir@kgi.com	・凱基人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%。 ・凱基人壽於法規範圍內積極參與國內上市櫃、未上市櫃被投資公司股東會，參與率達100%。 ・開發資本2024年親自出席被投資公司股東會議（含電子投票出席）總計231家次。 ・開發資本舉辦14場新創一日董事會

（續下頁）

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
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	・顧客隱私與個資保護 ・公司治理與誠信經營 ・可持續營運 ・優化服務品質與客戶申訴管理 ・以數位金融提升服務便利性	・簽署《供應商永續責任承諾書》 ・不定期開標說明會 ・不定期辦理供應商評鑑及自評 ・不定期辦理關鍵供應商實地查核 ・不定期舉辦供應商大會（教育訓練暨優良供應商表揚） ・設置採購聯絡信箱與專線 ・營運暨永續發展處信箱 | 電話：+886-2-2763-8800 Email：procurement@kgi.com	・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%。 ・舉行開標說明會 ・2024辦理106家供應商評鑑、230家供應商自評。 ・2024年辦理3家關鍵供應商實地查核 ・2024年4月22日舉辦集團年度供應商大會，進行教育訓練暨優良供應商表揚。 ・透過採購管理聯絡信箱，作即時雙向溝通。
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	・公司治理與誠信經營 ・風險管理 ・以數位金融提升服務便利性 ・提升金融包容性 ・投融資的ESG風險與機會	・不定期參與政策討論會、座談會。 ・不定期拜會主管機關 ・設置政府與主管機關信箱 ・法令遵循處 | 電話：+886-2-2763-8800 Email：cdf_cpl@kgi.com	・不定期參與討論會及座談會 ・公司治理評鑑6%至20% ・回應不定期查核，即時提供資訊。
媒體	透過媒體傳達重要訊息與良好績效	・風險管理 ・顧客隱私與個資保護 ・以數位金融提升服務便利性 ・供應商共榮永續發展	・不定期新聞稿 ・不定期記者會 ・設置媒體服務信箱 ・企劃處 | 電話：+886-2-2763-8800 Email：service.cdfh@kgi.com	・定期發布新聞稿，共405則。 ・不定期舉行記者會

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

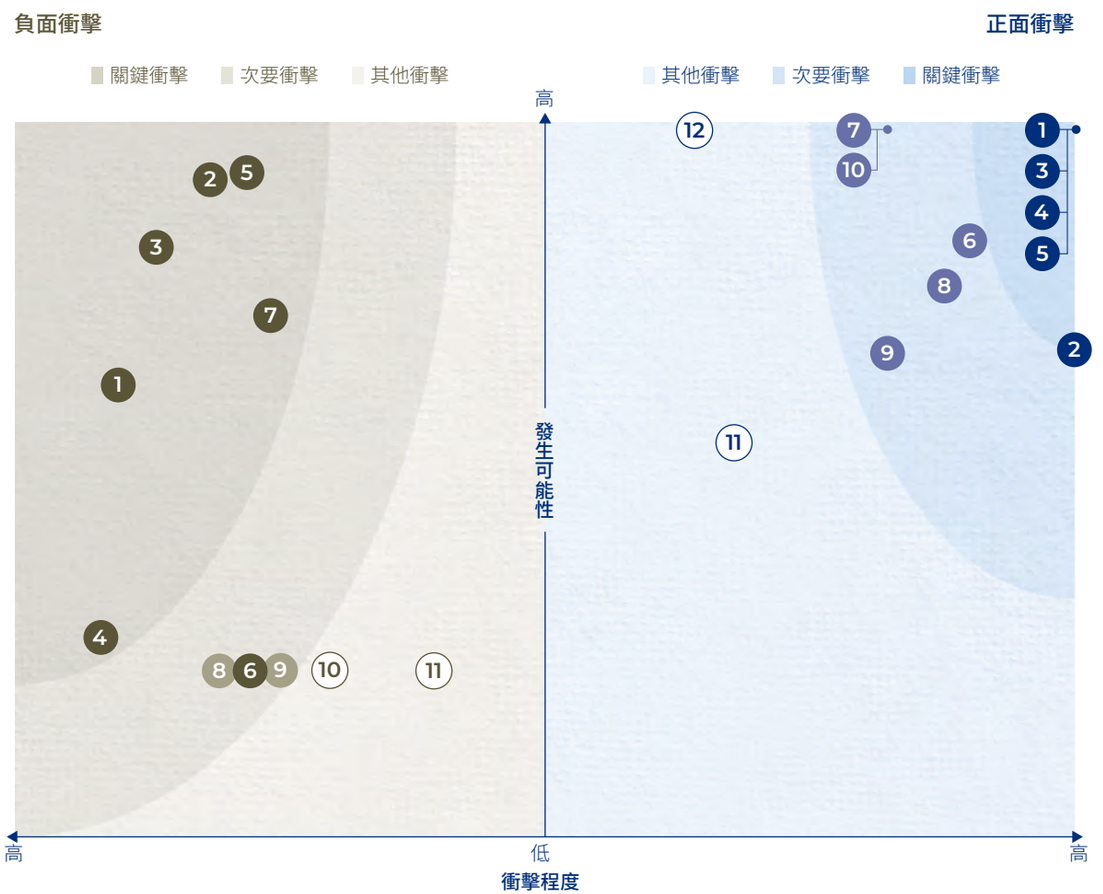
凱基金控參考國際永續發展趨勢、國內外標竿企業以及國內外評比指標，每年進行永續議題重大性檢視與鑑別。依循GRI準則，針對永續議題的正負面衝擊分別進行「衝擊程度」及「發生可能性」的綜合評估後，產出該年度永續議題重大性排序結果與正負面衝擊整合矩陣。2024年，凱基金控透過盡職調查與輿情分析等方式，了解利害關係人的意見，並以此調整永續議題之正負面衝擊後，最終產出2024年重大主題衝擊矩陣與排序結果，提報董事會層級之永續委員會決議。

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
1 檢視永續議題及衝擊	凱基金控重新檢視2023年永續議題清單，並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，統整出18項永續議題、11項負面衝擊，以及12項正面衝擊。	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。
2 利害關係人調查	透過凱基金控盡職調查管道與輿情分析等方式，了解利害關係人的意見，納入調整重大主題正負面衝擊之依據。	
3 評估衝擊，調整永續議題重大性排序	參考2024年凱基金控盡職調查管道、輿情調查統計分析結果，以2023年永續議題重大性排序為基礎，評估各議題正、負面衝擊之發生可能性與衝擊程度，以負面衝擊為優先，彙整正面衝擊之排序結果，最終綜合調整永續主題重大性位階。將18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2024年重大性矩陣以及重大主題排序。	
4 呈報並揭露其內容	重大主題結果已於2025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10項關鍵主題，5項次要主題，3項其他主題。於重大主題分析流程中凱基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，詳見下頁圖表。

■ 重大性矩陣



	重大主題	負面衝擊	正面衝擊
關鍵主題（10項）	顧客隱私與個資保護	1 企業與客戶資訊洩漏	
	公司治理與誠信經營	2 貪腐賄賂事件	
	風險管理	3 重大風險事件	
	可持續營運	4 營運中斷或威脅	
	優化服務品質與客戶申訴管理	5 客戶申訴抱怨及爭議事件	1 優化服務品質與維護客戶關係
	投融資的ESG風險與機會	6 投融資所造成的環境與社會不利影響	2 實踐永續金融
	以數位金融提升服務便利性		3 以數位金融提升服務便利性
	提升金融包容性		4 提升金融包容性
	具競爭力的薪酬及福利		5 具競爭力的薪酬及福利
	勞動保障與職場包容平等	7 侵害職場人權	6 勞動保障與職場包容平等
次要主題（5項）	職場安全與健康	8 職災與員工健康受損	7 促進職場健康
	管理因社會變遷造成的影響	9 社會變遷事件的不利影響	
	維護股東權益		8 維護股東權益
	社會參與及扶助弱勢族群		9 社會參與及扶助弱勢族群
	多元人才任用及培育		10 多元人才任用及培育
其他主題（3項）	氣候／自然機會與風險管理	10 氣候與自然風險衝擊	11 促進氣候與自然行動
	營運環境衝擊	11 能資源耗用及廢棄物管理失當	
	供應商共榮永續發展		12 供應商共榮永續發展

永續議題調整項目

基於2023年的19項重大主題，2024年參考國際永續發展趨勢、國內外領導同業，調整為18項重大主題，「氣候機會與風險管理」調整為「氣候／自然機會與風險管理」、「能資源耗用」與「廢棄物管理」整併為一個主題「營運環境衝擊」，並納入盡職調查及輿情調查統計分析，綜合評估各重大主題的衝擊程度與發生可能性調整重大主題之排序，「勞動保障與職場包容平等」自次要主題調整為關鍵主題。

■ 重大主題衝擊之價值鏈管理部位

針對各項關鍵主題，凱基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。

關鍵重大主題	對凱基金控的影響	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		
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，因數位應用、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
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 2.4.1 誠信經營架構與原則 2.4.2 落實誠信經營 2.4.5 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	經濟 人群 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
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	2.3 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	凱基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

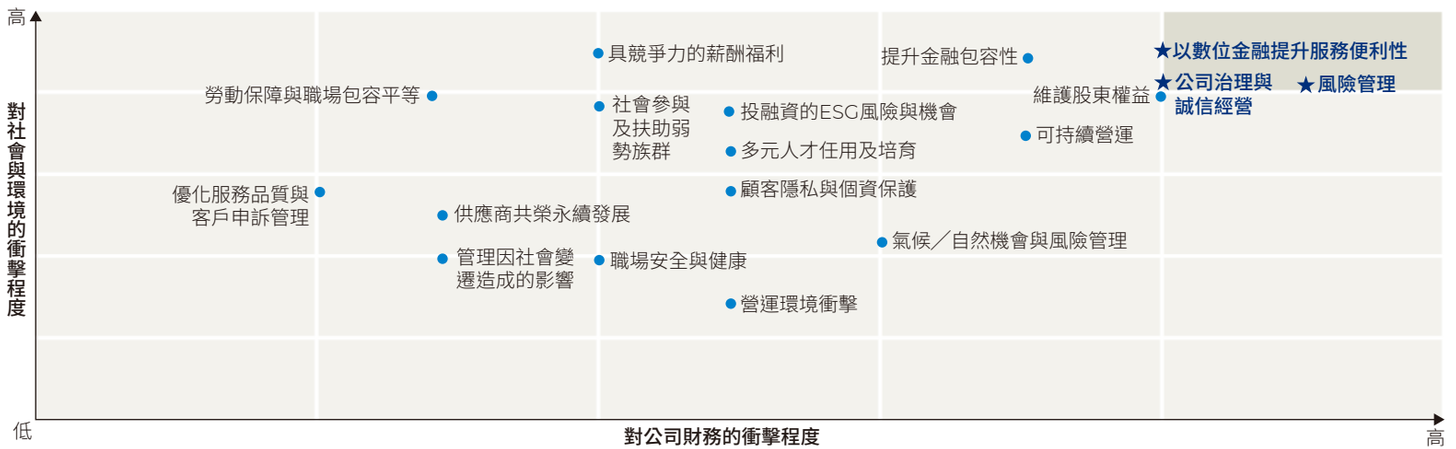
（續下頁）

關鍵重大主題	對凱基金控的影響	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		
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 3.2 責任授信
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
提升金融包容性	以金融力量推動永續，關懷弱勢群體，盡善社會責任。	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 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
勞動保障與職場包容平等	員工是凱基金控重要資產，我們致力提供良好的工作環境及勞動保障，並要求供應商一起符合勞動保障與職場包容平等。	實質	人群 ・**正面：**透過優化職場環境與安全健康，提供員工良好健康工作環境，提高其工作品質，並提供女性／弱勢員工／多元族群友善良好的環境，創造工作機會。 ・**負面：**因加班、強迫勞動等勞工權益問題及因職場性平觀念宣導不佳，發生性騷擾、性別或身分認同等形式歧視或職場霸凌，導致員工受到不平等待遇，侵害工作權益。	●		GRI 405：員工多元化與平等機會	4.1.1 多元共融 4.4.1 具競爭性的薪酬制度

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，以協助凱基金控制定未來營運策略及資源整合上更有效率。凱基金控以2023年財務重大性衝擊問卷（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、風險衝擊進行綜合評估）之結果，配合2024年本公司相關單位及高階長官綜合評估永續風險與機會之性質、發生的可能性與財務影響程度，並考量量化與質化因素所排序之財務重大性，綜合重大主題鑑別結果，調升「勞動保障與職場包容平等」對社會與環境的衝擊程度，鑑別出對內部、外部皆具顯著衝擊之雙重重大性主題。前三大主題依序為「風險管理」、「以數位金融提升服務便利性」、「公司治理與誠信經營」。

■ 雙重重大性矩陣



■ 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	2028長期目標	與高階主管薪酬連結	2024執行情形對應章節
風險管理	・強化風險管理機制 ・建構良好的風險管理文化 ・強化TCFD氣候風險管理機制 ・新興風險納入風險管理範疇，且與傳統風險結合。 ・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。	・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。 ・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。 ・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。	・檢視淨零碳排中期階段性目標，作為經營策略之調適 ・提升數位化氣候風險管控機制	風控長之相關績效連結占比為55%	2.2 風險管理
以數位金融提升服務便利性	・數位轉型為凱基金控五大策略之一，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。 ・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。	・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。 ・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。	・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智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供仿真人服務。 ・成為客戶最推薦的數位證券領導品牌	數位長之相關績效連結占比為40%	3.4.1 數位金融

（續下頁）

重大主題	策略	評量機制	2028長期目標	與高階主管薪酬連結	2024執行情形對應章節
公司治理與誠信經營	・透過定期教育訓練以建立誠信經營文化與意識 ・設立明確的檢舉管道落實誠信經營 ・逐步提高高階經理人薪酬與永續績效之連結	・每年進行董事會內部績效評估，每三年進行外部績效評估。 ・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。 ・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。	・持續強化董事會績效及功能 ・公司治理評鑑排名前5%及入選DJSI永續指數成分股	公司治理主管之相關績效連結占比為50%	2.4 誠信經營

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，本公司及子公司共計參與74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。2024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，凱基金控已於2016年簽署加入碳揭露專案（Carbon Disclosure Project, CDP），2018年12月正式簽署氣候相關財務揭露（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。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2023年簽署國際組織綠色和平發起的「RE10x10氣候宣言」。凱基金控在2024年8月正式加入「自然相關財務揭露工作小組」（Taskforce on Nature-related Financial Disclosures, TNFD），成為TNFD Adopters一員。此外，凱基金控於2025年3月通過科學基礎減量目標倡議（SBTi）審核減碳目標，正式承諾全球營運據點及投融資部位的減碳目標，未來將發揮金融影響力，攜手客戶共同推動淨零減碳。

■ 參與公協會年度投入金額

單位：元

	2022	2023	2024
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	12,533,477	18,717,526	14,092,067
選舉和公投相關等	0	0	0
總額	12,533,477	18,717,526	14,092,067
資訊涵蓋率（%）	100	100	100

■ 參與公協會倡議議題

單位：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2024年共參與14家倡議「協助政府推行金融政策及法規建置」之相關協會，並擔任台灣併購與私募股權協會之理事、台北市銀行商業同業公會之監事、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會之理事、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會之理事、中華民國人壽保險商業同業公會之監事、中華民國創業投資商業同業公會之常務理事事職務。	5,168,379
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2024年共參與5家倡議「保障投資大眾」之相關協會，並擔任中華民國證券商業同業公會之常務理事及監事、以及中華民國期貨業商業同業公會之監事。	1,967,873

註：本公司2024年參與永續相關之公協會有：台灣淨零排放碳中和協會、碳核算金融聯盟（PCAF）。

■ 2024年前三大參與公協會支出金額

單位：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	1,573,629
國際交換及衍生性商品協會（ISDA）	產業／貿易協會	1,496,336
中華民國信託業商業同業公會	產業／貿易協會	1,415,073

2 擘劃永續治理

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	相關之重大主題	2024目標	2024達成進度	2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
強化董事會職能		・董事會內部績效評估各面向達4.5分以上（5分滿分）。 ・公司治理評鑑維持在6~20%。	・本公司2024年度董事會內部績效評估作業已辦理完成，各評估面向平均得分介於**4.67~5分**以上。 ・本公司2024年度公司治理評鑑結果為**6~20%**。	・完善董事人才庫及建置董事資格檢覈表，健全董事提名遴選機制。 ・第9屆董事改選至少新增一名女性董事。 ・努力促成董事會運作達到得分標準，並依得分標準揭露相關資訊。	・完成董事會外部績效評估並獲優良成績。 ・持續強化董事會職能及精進董事的專業及治理能力。 ・公司治理評鑑排名進入前5%及維持入選國際指數成分股。	・持續強化董事會績效及功能，型塑有效能的董事治理。 ・參考國內外最佳公司治理實務運作，持續精進與完善公司治理制度。 ・維持公司治理評鑑排名前5%及持續入選國際指數成分股，深化公司治理文化。
優化法遵相關制度與效能	公司治理與誠信經營	・新「洗錢防制打擊資恐資訊分享平台」於2024年第四季建置完成並上線使用 ・於2024年第四季前完成修訂智慧財產管理相關規章、辦理兩場智慧財產教育訓練 ・利害關係人系統（經理人）於2024年第四季前完成建檔畫面建置（不含測試）	・已完成新舊系統資料移轉及功能平行驗證作業，並於12月正式上線使用。 ・已完成智慧財產管理相關內規及執行附件之修訂，並已完成2024年兩場智慧財產教育訓練。 ・已完成需求訪談及建檔畫面建置。	・優化利害關係人系統（經理人）： - 完成經理人自行維護功能之驗證（凱基金控、開發資本） - 完成系統自動通知經理人維護資料機制之驗證（凱基金控、開發資本）。 ・持續運行與落實台灣智慧財產管理系統（TIPS），並於2025年通過再次驗證。 ・利害關係人資料與商工登記董監資料比對系統：確認此系統之需求規格，並遴選合適廠商，開始系統初步建置並UAT測試。	・優化利害關係人系統（經理人）： - 正式上線至正式環境（凱基金控、開發資本） - 將此系統建置於凱基銀行，並進行驗證。 ・持續選派適切人員參與TIPS外部專業課程培訓，將年度執行情形揭露於公司網站及年報。 ・利害關係人資料與商工登記董監資料比對系統： - 分完成系統之功能測試作業、系統弱點掃瞄並上線至正式環境。	・形塑集團之法遵科技及資源生態圈：將半自動式輸入之經理人等利害關係人資料輸入系統，擴及至全集團。 ・每年動態調整智慧財產管理政策及目標，確保智慧財產管理計畫連結營運目標，持續維持外部驗證效力。
提升風險管理機制	風險管理 可持續營運	・持續發展氣候風險管理工具及平台 ・導入SBTi與減碳規劃，並提交SBTi進行審核 ・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	・已完成。 ・完成SBTi方法學設定減碳目標並提交SBTi機構進行審核。 ・進行中（已完成金控風管視覺化平台架構，及市場風險資料市集）。	・督導子公司氣候風險辨識、衡量、評估與管理機制整合至現行風險管理及內部控制作業或流程 ・建置風險管理資料市集，並開發自動化工具提升子公司風險管理的督導效能 ・導入雲端委外風險管理及人工智慧治理框架	・督導落實雲端委外風險管理評估機制 ・督導落實人工智慧治理機制	・檢視淨零碳排中期階段性目標，作為風險策略之調適 ・持續督導雲端委外風險管理評估及人工智慧治理機制

（續下頁）

策略	相關之重大主題	2024目標	2024達成進度	2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
資訊揭露透明化	維護股東權益	・持續依規公布公司各季財務報告 ・持續依規提供審計品質指標（AQIs）以利審計委員會及董事會評估委任簽證會計師之獨立性及適任性 ・依證交所建議IFRS永續揭露準則導入計畫參考範例，擬定導入計畫暨時程表	・已將公司各季財務報告於公司網站與公開資訊觀測站同步公布 ・已於3月份提供會計師事務所之AQIs以利審計委員會及董事會完成評估委任簽證會計師之獨立性及適任性 ・已於第四季成立IFRS S1/S2專案小組，且「IFRS永續揭露準則導入計畫」業經12月20日董事會核准通過	・依規導入IFRS S1/S2揭露並定期提報董事會 ・建立永續資訊管理內部控制制度及程序	・研議ESG績效與高階經理人薪酬聯結性之方案 ・採用IFRS S1/S2編製及發布年報永續資訊專章	・持續精進IFRS S1/S2揭露
資訊安全	資訊安全	・取得ISO 27001: 2022版驗證 ・上下半年各1次營運持續與資安事件處理演練 ・外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測≧6家，且分數率≧92分 ・同仁通報疑似資安事件3天內處理率100%	・已取得ISO 27001: 2022證書 ・上下半年營運持續與資安事件應變演練個完成1次 ・外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測已達10家，且持續維持92分以上 ・同仁通報疑似資安事件3天內處理率為100%	・公司治理評鑑及DJSI資安項目排名PR95 ・持續維持ISO 27001: 2022驗證有效性	・公司治理評鑑及DJSI資安項目排名PR97 ・持續維持ISO 27001: 2022驗證有效性	・公司治理評鑑及DJSI資安項目排名PR99 ・持續維持ISO 27001: 2022驗證有效性

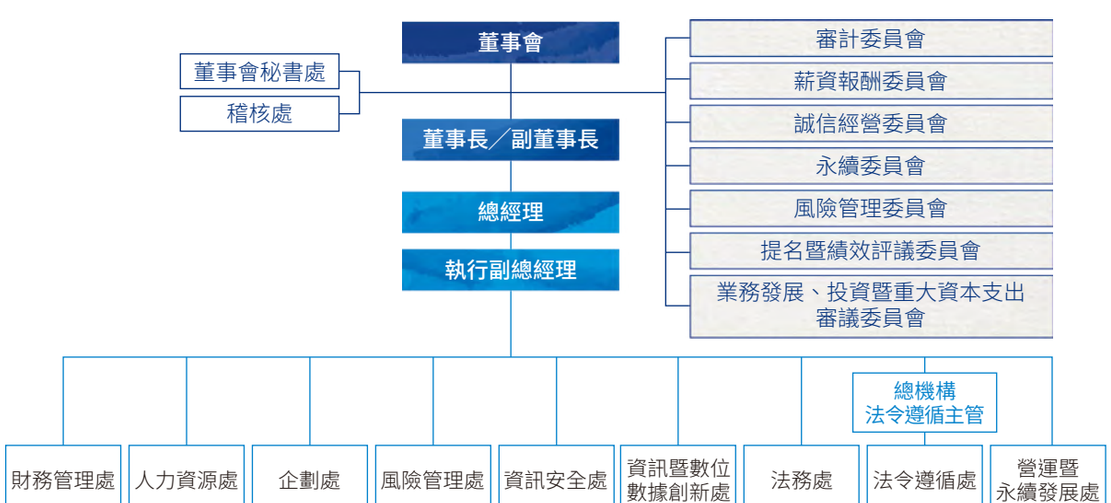
2.1 治理架構

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，本公司董事會下設7個功能性委員會（詳請見 2.1.2 董事會運作），並經本公司2025年3月10日董事會通過指派蔡慈真副總經理擔任「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。

本公司董事均依《公司法》第23條規定，善盡忠實義務及注意義務，誠實且勤勉執行職務，並依《公司法》及《證券交易法》等相關法令規定負責，以確保公司治理之透明與健全。此外，本公司訂有《道德行為準則》以導引董事行為符合道德標準，且本公司章程中未設有任何減免或限制董事責任之條款，所有董事均應依法對其行為負完全責任，以維護公司與全體利害關係人之權益。本公司亦已為全體董事投保董監事責任保險，以轉移可能因執行職務所生之法律風險，強化公司治理與風險控管機制。

■ **凱基金控公司治理架構**（資料日期：2025年4月1日）



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》明定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。

本公司第8屆董事任期自2022年6月17日至2025年6月16日止，現任董事共有9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63歲、平均任期5.2年。其中考量董事會獨立性，獨立董事席次比例為1/3且連續任期皆不逾三屆，兼任經理人之董事1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，請詳見 ➲ 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 一、董事、總經理、副總經理、協理、各部門、分支機構主管及顧問資料（二）董事資料（2）。

本公司將於2025年股東常會進行第9屆董事改選，有關董事候選人部分，將審慎考量董事會的多元化配置及被提名人選之獨立性，同時將優化具體多元化目標如將女性董事列為董事會必要成員等。有關第9屆董事會多元化落實情形，請詳見 ➲ 本公司官網：永續發展／企業治理／董事會／董事職能專長／董事成員多元化政策與落實情形與獨立性說明。

考量性別多元，並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。

■ 本公司及子公司男女董事比

資料日期：2025年3月31日

	凱基金控	凱基人壽	凱基銀行	凱基證券	開發資本	凱基投信
男：女董事比	9：0	6：3	6：3	6：2	5：3	2：3

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，於提案單位撰擬董事會提案稿及董事會秘書處襄閱提案稿時，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，亦提股東會報告或討論，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 ➲ 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 一、董事、總經理、副總經理、協理、各部門、分支機構主管及顧問資料（一）董事資料（1）。

■ 董事會成員

資料日期：2025年3月31日

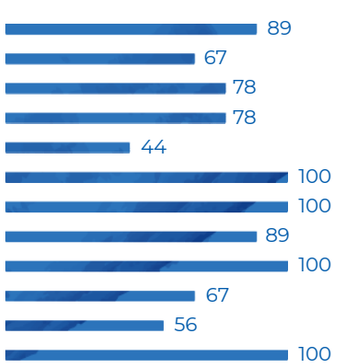
職稱	姓名	任期（年）	國籍	性別	年齡（歲）	董事專業職能註1												功能性委員會							兼任其他公司職務註2未超過4家	外部董事獨立性情形註3
						金融業			其他產業		專業知識／技能							審計	薪資報酬	誠信經營	永續	風險管理	提名暨績效評議	業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會		
						A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L									
董事長	王銘陽	6.4	中華民國	男	61~70	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●			●	●				●	●
副董事長	沈榮津	0.8	中華民國	男	≧71	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●				●	●
總經理	楊文鈞	15.9	中華民國	男	51~60	●	●	●	●		●	●	●	●	●		●					●	●	●	●	不適用註4
董事	龐德明	4.4	美國	男	61~70	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●							●	●	
董事	尚德沛	5.5	法國	男	51~60	●		●	●		●	●	●	●			●						●	●	●	
董事	蕭宏宜	2.8	中華民國	男	51~60					●	●	●	●	●	●	●	●								●	●
獨立董事	杜紫軍	5.8	中華民國	男	61~70	●			●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
獨立董事	張士傑	2.8	中華民國	男	61~70	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●
獨立董事	仲偉	2.8	中華民國	男	61~70	●	●	●	●		●	●	●	●			●	●	●	●	●	●			●	●
具備相關專業職能之董事比例（%）						89	67	78	78	44	100	100	89	100	67	56	100									

■ 董事會成員分布（單位：人）

- 本國籍 7
- 外國籍 2

- 51~60歲 3
- 61~70歲 5
- ≧71歲 1

■ 具備相關專業職能之董事比例（單位：%）



註：1. 董事專業職能：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；董事專業資格、主要專長與經驗，請參考 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 一、董事、總經理、副總經理、協理、各部門、分支機構主管及顧問資料（二）董事資料（2）1.董事專業資格及獨立董事獨立性資訊揭露。

2. 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。

3. 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項須至少符合2項，依此定義本公司有6名獨立董事。（本國法令所採用標準請參考2024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）過去1個會計年度中，董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超逾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）董事與公司及其經營階層間沒有服務契約關係，亦非為高階管理團隊成員。

（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。

4. 楊文鈞董事（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。

2.1.2 董事會運作

董事會運作情形

本公司董事會至少每季召開1次，2024年共召開14次董事會，全體董事平均實際出席率93%。

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%，待加強（1）；70%，尚可（2）；80%，良好（3）；85%，佳（4）；90%，優（5）），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，均依法執行並揭露於 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 三、公司治理運作情形（一）董事會運作情形。

功能性委員會運作情形

為精進董事會決策品質、強化公司治理及健全董事會職能，本公司董事會下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「誠信經營委員會」、「永續委員會」、「風險管理委員會」、「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。

■ 2024運作情形

委員會	組成規範	獨董比率（%）	主要執掌		召開次數	平均出席率（%）
審計委員會	由全體獨立董事組成，人數不得少於3人。	100	・訂定或修正內控制度及其有效性之考核。 ・募集、發行或私募具股權性質之有價證券及重大之資產或衍商交易之審議。 ・簽證會計師之委（解）任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免。	・財務報告、營業報告書、盈餘分派或虧損撥補議案之審議。 ・涉及董事自身利害關係事項之審核。 ・併購事項之審議。	12	100
薪資報酬委員會	由董事會決議委任，人數不得少於3人，過半數應為獨立董事。	100	・訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。	・定期評估並訂定董事及經理人薪資報酬之內容及架構。	10	100
誠信經營委員會	置委員5至7人，由董事長提名並經董事會選任之，半數應為本公司或子公司之獨立董事。	60	・訂定誠信經營相關防弊措施，以及誠信經營作業程序及行為指南。 ・督導公司內具較高不誠信行為風險之營業活動及不誠信行為風險定期分析與相關防範措施運作之有效性。	・誠信政策宣導訓練之推動及協調。 ・確保檢舉制度之有效性。 ・每年向董事會報告誠信經營之執行情形。	1	100
永續委員會	由董事會決議委任，人數不得少於3人，且至少1名董事。	60	・永續發展年度計畫、策略、專案及活動計畫之議定及執行成效之追蹤與檢討。	・督導永續資訊揭露事項並審議永續報告書。	4	100
風險管理委員會	由董事會選任至少3名董事擔任，其中半數以上為獨立董事。	75	・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。 ・定期檢視本公司及各子公司各項風險管理報告。	・定期向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。	5	100
提名暨績效評議委員會	由董事會推舉3至5名董事組成，應有不少於三分之一為獨立董事。	40	・提名本公司董事。 ・審核並提名子公司董事及監察人人選，以及審核並推薦子公司董事長、副董事長及總經理人選。 ・審核並提名本公司總經理及高階經理人人選。	・複核本公司及子公司董事長、副董事長、總經理及本公司高階經理人之年度績效。 ・審議總經理及部門主管之繼任計畫。	5	93
業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會	由董事會推舉3至5名董事組成，應有不少於三分之一為獨立董事。	60	・審議並定期檢討經營目標及中長期發展策略。 ・審議重大影響股東權益之事項。	・審議重大之股權投資、資本支出及費用類專案。	8	93

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，且董事會評估項目中亦納入ESG參與之相關評估指標，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。

2024年度董事會內部績效評估結果，業已提本公司2025年1月20日董事會報告在案，各面向之自評分數介於4.67~5分間，均為「佳（4）」或「優（5）」，顯示董事會整體運作情況完善，於公司治理、公司營運與企業永續實踐等各方面克盡職責。

另，本公司已於2023年8月委請外部專家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。經外部專家綜合評估結果，本公司前揭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。

前揭董事會內部及外部績效評估執行情形均已揭露於 本公司官網：永續發展／企業治理／董事會／董事會績效評估結果／相關下載及 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 三、公司治理運作情形（一）董事會運作情形。我們依據評估結果及外部獨立機構的優化建議，研議並執行精進措施，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，我們也為個別董事設計進修計畫，並不定期提供外部專業機構舉辦之多元化進修課程或研討會訊息予董事並協助董事報名，逐步將全體董事進修時數提升優於法令要求。

2024年董事總進修時數139.5小時，平均進修時數15.5小時，且每位董事包括至少6小時與ESG相關之企業永續領域課程，高於「上市上櫃公司董事進修推行要點」建議進修時數。本公司亦舉辦「金融業常見缺失與裁罰案例解析與防治性騷擾」之公司治理相關永續進修課程，邀請外部講師分享金融法規、公平待客原則、性騷擾防治法、性別工作平等法等法令發展趨勢。董事進修課程主題及時數請參閱 凱基金控2024年股東會年報 貳、公司治理報告 三、公司治理運作情形（四）公司治理運作情形及其與金融控股公司治理實務守則差異情形及原因／附表「113年度董事進修情形」。

2.1.3 永續治理架構

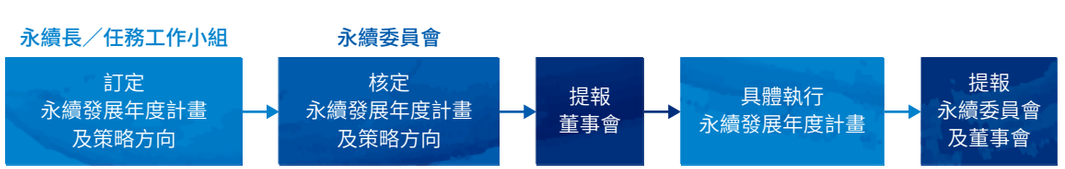
伴隨全球永續浪潮迭起，金融監督管理委員會（金管會）接連推出「綠色金融3.0行動方案」、「公司治理3.0－永續發展藍圖」、「上市櫃公司永續發展路徑圖」，為積極回應各項政府規定。

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，設置具有董事會層級之永續委員會，由本公司董事擔任委員（包含三位獨立董事），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，總經理下高階管理層擔任小組長，由永續長帶領各小組長，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」。

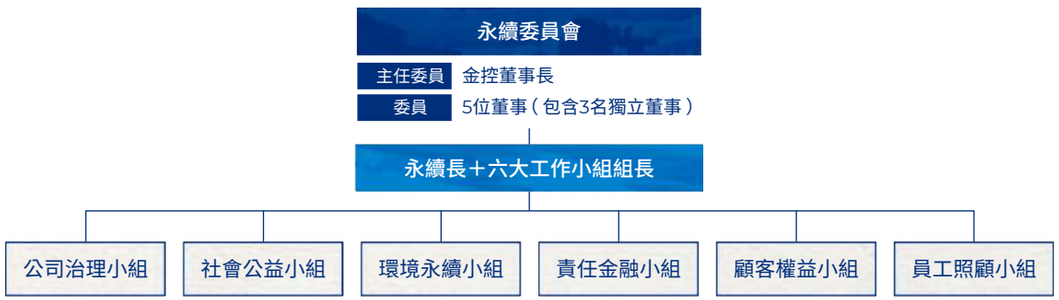
2024年度共召開4次永續委員會，依據本公司「永續委員會組織規程」所定職權事項，審議或報告年度永續發展之重要議案並提報董事會，包括：報告2023年度及2024年上半年度工作計畫之執行情形、SBTi目標設定、2023年度氣候暨自然相關報告書，以及通過簽署支持TNFD、2024年度及2025年度永續發展工作計畫、2023年永續報告書、IFRS永續揭露準則導入計畫及執行情形進度表等議案。本公司於2024年新訂「永續資訊管理準則」，本公司永續報告書依規由營運暨永續發展處負責向各永續資訊合併單位收集資料並進行彙整，並由各工作小組組長確認後，經第三方公證單位查證確信，呈報永續委員會及董事會通過。

運作方式



■ **永續委員會組織架構**

資料時間：2025年3月11日



2.1.4 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，以及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。

董事薪酬政策

本公司《公司章程》、《董事及功能性委員會委員酬金給付準則》明定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；另，亦有長期獎酬，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。此外，董事長、總經理及經理人均訂有與長期獎酬高度連結之長期財務關鍵指標。

1. 董事長及總經理與長期獎酬連結之2027年長期財務關鍵指標：如每股盈餘、總資產、財富管理資產規模、股東總回報率以及股利分派率等。
2. 經理人績效衡量指標

指標類別	占比（%）	指標項目
財務面向	30~75	包含股東權益報酬率、**淨收益目標***、每股盈餘、資產管理規模、**其他綜合損益***，以及各單位相關財務指標。
非財務面向	10~55	包含各單位業務營運業務管理、數位化及流程創新、員工滿意度、人才發展、相關客戶指標，以及企業永續（自身營運減碳、投融資減碳、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	15~25	包含內部控制、風險管理、法令遵循、資訊安全等執行成效，與顧客隱私及個資保護、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。

註：*與同業比較之績效指標

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。

變動獎酬除考量公司整體業績、個人績效，亦參酌同業市場薪酬水準並著重與公司長期經營績效及股東權益等關連之長期獎酬政策，係具高度與個人績效、公司股價連結之機制，並應經薪資報酬委員會及董事會核議。除具備鼓勵同仁長期持有公司股票，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***之獎酬，並使其獎酬價值與未來股價高度正相關，以創造公司、員工與股東三贏局面，共享公司獲利成果，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。

註：*若有重大違反法令、違反契約、或有內部重大懲戒之情事者，將影響獎金之核發，予以核減、不予核發或收回。

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：

1. 總經理變動獎酬：股票信託、員工認股權憑證及長期激勵股票獎酬，100%均為股票獎酬，與公司營運成果百分之百連結，並全數適用遞延機制。

■ 固定薪與變動薪占比　單位：%

固定薪酬	變動薪酬
31	69

■ 變動薪酬現金及股票占比　單位：%

現金薪酬	股票薪酬
-	100

註：變動薪酬之股票價值係以2025年1月~4月間收盤平均價（每股17.27元）估算

2. 經理人之變動獎酬

（1）2021年獲配為期長達6年之長期獎酬機制為本公司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），於2023年12月31日屆滿績效衡量期達成率為76.8%，並業於2024年7月1日完成撥付達成既得條件之股票。

（2）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。

（3）本公司總經理薪酬[註1]

本公司總經理總薪酬與其他員工年度總薪酬比較	2024
總經理總薪酬為其他員工年度總薪酬之中位數的倍數[註2]	88
總經理年度總薪酬為其他員工年度總薪酬之平均數的倍數[註3]	64

註1：員工認股權憑證及長期激勵股票獎酬無法預估達成率或執行價格故不含
註2：總經理年度總薪酬 / 所有員工（不包括總經理個人）之年度總薪酬中位數
註3：總經理年度總薪酬 / 所有員工（不包括總經理個人）之年度總薪酬平均數

類型	獎金獲配持股金額相對本薪比例（倍）	在臺高階經理人持股價值相對本薪比例（倍）
總經理	51.0	62.7
總經理以外之高階經理人	1.1	3.9

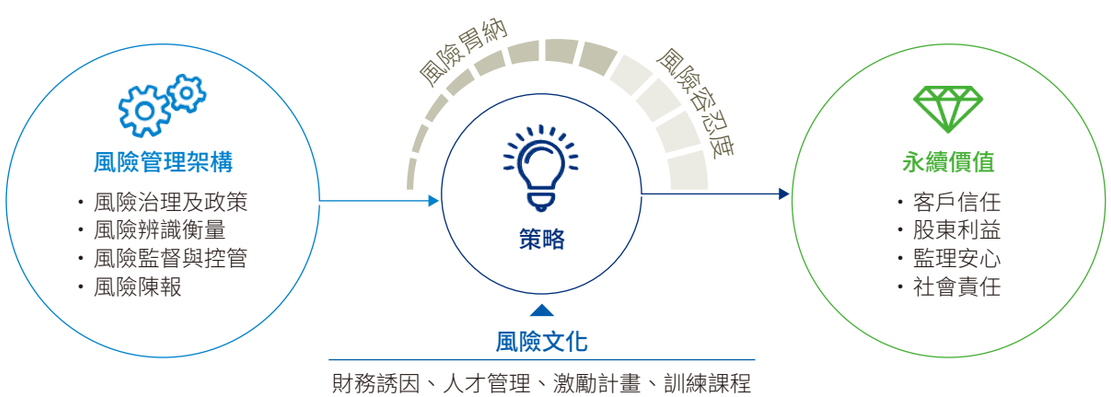
註：1. 以上各項獎酬項目，均確實落實員工及公司績效與個人獎酬高度連結，並兼具人才留任與風險管控機制。
2. 所持有本公司股票：含個人自有股數（依勞雇合約議定，需以自有資金購入一定金額之本公司股票且持續持有，無質權設定），以及員工持股信託與獲配未既得之限制員工權利新股等股數，亦無連結衍生性金融商品之持股，股數及股價基準日為2024年3月31日收盤價。

2.2 風險管理

2.2.1 風險管理架構與政策

風險管理架構

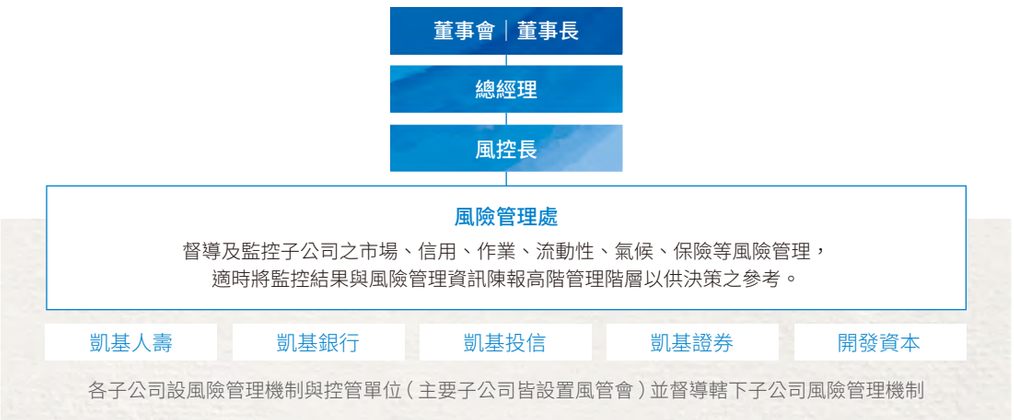
本公司建立有完整的風險管理架構及風險政策，包含風險治理、風險辨識衡量、風險監督與控管及風險陳報與監控之運作方式，以管理各項風險，並依照策略目標訂定各項風險胃納指標與容忍度，以穩健經營的方式創造價值，兼顧股東、客戶、監理機關之利益及社會責任，透過有制度的風險文化持續提升本公司的價值。



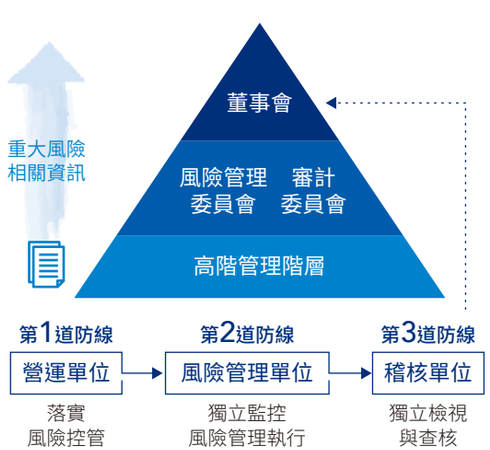
風險治理組織

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。



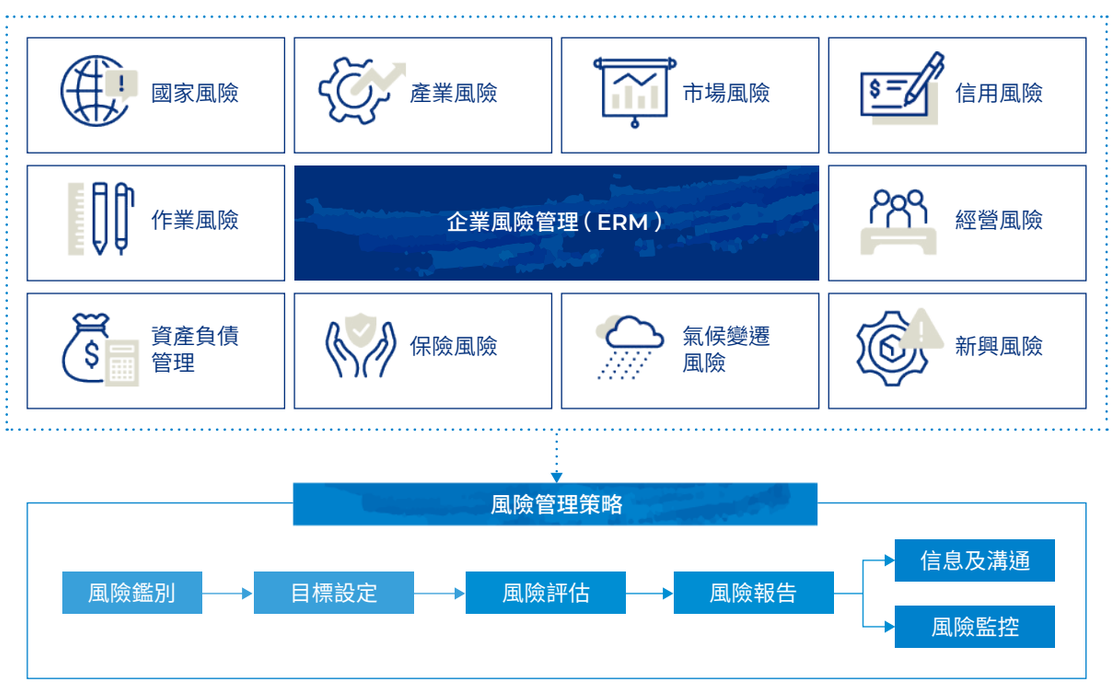
為達獨立且允當管理暴險程度的整合功能，本公司設置獨立之風險管理單位，負責本公司整體風險管理機制之建立與推行，以及風險管理政策及相關規範之訂定。金控風險管理處負責督導子公司建立並遵循風險管理制度、監控風險暴險之妥適性及風險控管機制之有效性，並提供金控高階管理階層、風險管理委員會及董事會所需之整體風險管理資訊。金控風控長由副總經理層級以上高階主管擔任，為負責綜理風險管理事務的最高主管，對重大暴險或突發性重大風險事件，向金控風險管理委員會及董事會報告。



金控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，以符合金控各項風險管理規範，落實風險控管。第二道防線由獨立風險管理單位負責金控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。第三道防線為稽核單位負責檢視各項風險機制之建立，並查核各項機制之遵循與執行情形。

風險管理範疇

本公司之風險管理範疇包含壽險、銀行、證券、投信、創投、資產管理等業種別，我們依循主管機關規範、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，據以評估對本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，並每季陳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	風險衡量標準	風險胃納／容忍度	風險監控／報告
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。	・信用風險限額由本公司風險管理委員會審議，並提董事會通過後實施，並每年檢視限額的妥適性。 ・限額依淨值一定比率進行設定 ・因應金融環境和業務發展方向，金控會定期檢視風險承受程度，且與子公司充分溝通後確實執行以3階段（紅、黃、綠）風險燈號揭示風險之承受程度。 ・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，持續追蹤和觀察，並依照金控所定義的高中低風險，都有相對應的監控行動方案。	・風險監控 - 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。 - 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。 - 高風險產業：以質化及量化分析產業趨勢，並透過產業會議討論，以確保高風險產業名單的全面性及適用性，並設置監控標準。 - 資產品質：設置資產信用風險較差名單，並設定監控比率。 - 早期預警機制：定期監控固定收益投資及法金融資業務之早期預警指標，以利儘早偵測潛在提高之信用風險。 ・風險回報 - 每季將監控結果陳報風險管理委員會及董事會 - 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，將結果陳報風險管理委員會。 - 即時通報重大業務風險事件
市場風險	市場風險藉由持有部位成本、名目本金、單一風險因子（如利率、匯率、權益證券、信用價差及波動度等）對部位價值變動之敏感度分析或統計基礎之潛在損失金額估計（如風險值）等，衡量交易性部位之當期或潛在市場風險暴險。同時透過壓力測試以評估極端市場條件下對部位損益的影響。	・金控風險管理委員會得考量風險胃納，制定本公司整體交易性部位之市場風險預警指標。 ・市場風險經濟資本占本公司淨值之比率 ・設定市場風險經濟資本占本公司淨值之預警指標	・風險監控 - 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, VaR）及市場風險經濟資本。 - 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，衡量金控及子公司交易性部位或整體投資組合之VaR，貫徹一致性之量化管理模式。 - 定期監控預警指標使用率 - 定期執行壓力測試及敏感性分析 ・風險回報 - 每季將監控及計算結果陳報風險管理委員會及董事會

（續下頁）

風險類型	風險衡量標準	風險胃納／容忍度	風險監控／報告
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。	・訂定作業風險損失率，以監控年度累計作業風險損失於年度淨利的可容忍比率之內。 ・每月監控與追蹤作業風險關鍵指標之異常情形	・風險監控 - 監控作業風險事件發生頻率及損失狀況 ・風險回報 - 每季將監控結果陳報風險管理委員會及董事會 - 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。	・以3階程度風險燈號（紅、黃、綠）監控風險的承受程度 ・針對各面向分別建立以下風險胃納： 1. 資本適足性：金控與銀行、保險、證券業主要子公司個別的資本適足性。 2. 資產品質：凱基銀行逾期放款比率 3. 管理能力：金控之公司治理評鑑排序、本公司遭受主管機關罰款或重大處分。 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。 5. 獲利來源：銀行、保險、證券及創投等主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。 6. 流動性：負債占淨值比率、未使用授信額度占總授信額度比率。 7. 國外曝險：本公司非投資級國家暴險額占淨值比率、與大陸地區同一人／同一關係企業往來餘額占淨值比率等。 8. 投資部位：本公司高風險產業投資、轉投資創投事業暴險額等占淨值比率、本公司資金運用有無發生投資違約或連結高風險標的。 9. 表外項目：金控透過信託、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。 10. 民眾陳情：重大客訴案件數。	・風險監控 - 各項偵測指標由金控組織職掌分工權責單位負責定期檢視與監控相關指標 ・風險回報 - 每季將金控及銀行、保險、證券主要子公司量化指標經營風險偵測結果，陳報金控風險管理委員會及董事會。 - 每年一次將非銀行、保險、證券之其他子公司的質化評估或量化偵測結果陳報金控風險管理委員會及董事會。
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，金控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。	有效辨識及管理本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。	・風險監控 - 監控本公司之流動性風險及利率風險管理情形 ・風險回報 - 每季將監控結果陳報風險管理委員會及董事會

（續下頁）

風險類型	風險衡量標準	風險胃納／容忍度	風險監控／報告
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。金控與凱基人壽除建立保險風險管理框架及制度外，評估凱基人壽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。	・包括保險風險資本占比與理賠比率 ・以3階程度風險燈號（紅、黃、綠）監控風險的承受程度。	・風險監控 - 監控凱基人壽之保險風險管理情形 ・風險回報 - 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 - 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。
氣候風險	氣候風險係指氣候變遷可能造成的實體風險與轉型風險，對企業之營運及財務產生的衝擊，金控依TCFD架構進行評估及揭露相關資料，並將氣候風險議題納入現行的風險管理機制。	包括高碳排產業暴險限額比率及相關自身營運及投融資部位之減排目標	・風險監控 - 監控金控及人壽、銀行、證券及資本之氣候風險指標執行情形。 ・風險回報 - 人壽、銀行、證券及資本每年度執行氣候風險（實體風險及轉型風險）情境分析，並將結果陳報風管會及董事會。 - 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陳報風險管理委員會及董事會。

本公司針對突發性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，至本公司風險管理處，情節重大者更向上通報至金控總經理等高階主管，並於每季陳報風管會及董事會。2024年度本公司共通報15件重大風險事件，業務風險議題事件有5件，作業風險議題有10件，已透過短中長期強化／新增控制機制、加強人員宣導與教育訓練，或採取維護公司權益相關措施等因應方案，積極減緩損失衝擊，並力圖預防風險再發生。

緊急應變計畫

如遇金融市場重大變化，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。壓力測試結果並陳報風險管理委員會及董事會。

為了降低緊急應變之可能流動性風險，本公司能依據「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「中國香港的不動產風聲鶴唳」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
中國香港的不動產風聲鶴唳	中國房地產市場持續面臨危機，開發商的債務風險加劇，特別是大型開發商萬科的流動性問題引發關注。隨著房屋銷售低迷，政府雖採取措施穩定市場，但效果有限，未來一到兩年內市場可能仍無法觸底。香港地產市場也受到波及，新世界發展和僑福集團等公司面臨財務困境。分析師預測，如果市場狀況不改善，更多違約事件可能發生。	· 本公司對中國暴險約占總暴險之4.3% · 每月對中國各項暴險進行監控，目前中國國家限額使用率約63.3%，其中中國房地產業暴險額占中國大陸整體暴險5.6%。 · 每月利用業務風險管理月會和子公司互動，共同檢視部位狀況以及積極了解目前狀況。 · 針對本公司對中國、香港不動產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。
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，自2024年9月美國雖已啟動降息循環，但受制於新政府擬實施政策不明確之影響，造成降息步調緩慢，此已造成凱基人壽自2023年下半年起至2024年皆面臨流動性指標惡化的困境。	· 凱基人壽已訂定「流動性比率指標」並每月進行監控，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）；另於2024年新增預估未來1年的淨現金流量，俾利強化預警效果，並制定當期期末約當現金水位門檻因應機制，當觸及門檻時，將啟動回復至適當水位之因應措施。 · 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。

風險管理文化

風險管理文化是凱基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

凱基金控透過目標管理（MBO）及關鍵績效指標（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。

本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，金控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。

本公司風險管理人員透過定期（每月）舉行的業務經營管理會議，討論與溝通風險胃納指標評估與追蹤情形，彙整與摘要重點風險議題及回饋建議，陳報予金控高階管理階層；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。另亦透過定期檢視風險管理相關規章或制度，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. 落實風險管理機制

金控規劃風險機制時，係遵循前、中、後台分工原則，確保職掌與權限之獨立性及可歸責性，亦須確保評價作業的獨立性。新產品、活動、流程及系統於正式生效前，亦須確認其作業風險已經過適當之辨識及評估程序。

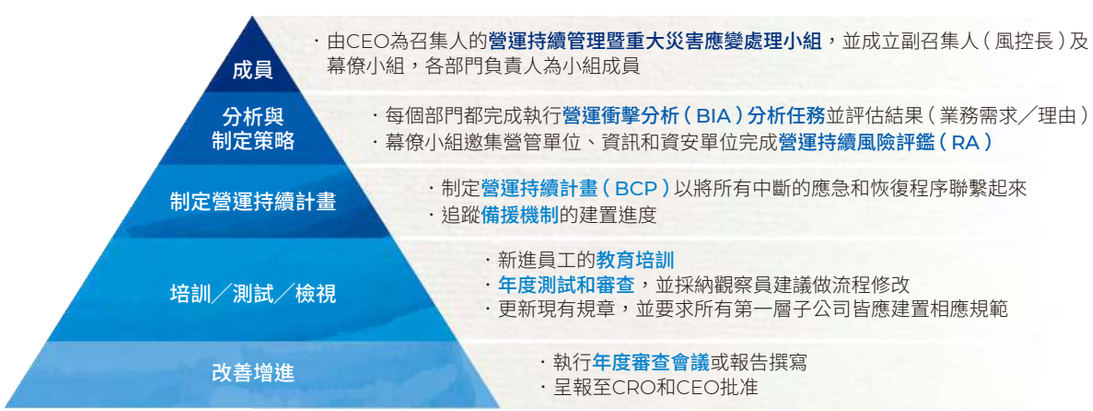
4. 教育訓練課程

本公司為深植風險管理文化，持續落實風險管理，於2024年舉辦多場不同議題的教育訓練或溝通會，包括邀集各子公司共同參與由外部顧問進行的金融資產碳盤查、減碳目標設定、氣候相關揭露等教育訓練會議，集團與會者約達392人次，以持續提升集團氣候意識與管理培力；透過定期經濟與主

要金融市場展望會議，不定期邀請研究單位的首席經濟學家進行專題分享，或從各子公司業務單位的角度交換對國際市場變動的不同觀察，以令本公司業務與風險管理專責單位能適時掌握國際金融脈動，提升本公司風險管理同仁對國際金融市場與經濟環境變化的敏感度；辦理資訊安全講座以提升集團資訊安全的意識，內容涵蓋新興科技詐騙案例、個資保護與社交工程宣導、人工智慧在金控業的應用發展與風險治理等，參加人次達3,318位。辦理7場對本公司的教育訓練暨溝通說明金控主管機關利害關係人交易申報等法定報表，以確保法令遵循之要求，與會者約200人次。

營運持續與重大災害應變機制

本公司已建立營運持續管理與重大災害應變作業機制，以做為危機處理應變時維持本集團持續營運及有效執行應變復原作業之依據，並每年進行全公司業務營運相關項目之營運衝擊分析（Business Impact Analysis, BIA）、風險評鑑（Risk Assessment, RA）以及實際演練，以維持機制的有效性。



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。

■ **2024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

凱基金控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, WEF）《2025全球風險報告》（The Global Risks Report 2025）、凱基投顧出具之新興風險辨識報告及國內外專業機構相關調查報告，後經內部會議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，本公司業已建立鑑別及管理之執行程序如下；本年度決議出本公司之關鍵新興風險項目是「地緣經濟對抗」、「人工智慧技術變革風險」與「社會兩極化風險」。

新興風險之衝擊、因應措施及潛在機會

下表列出本次鑑別之新興風險項目：地緣經濟對抗、人工智慧技術變革風險與社會兩極化風險，綜合考量本公司及子公司在未來可能發生的事件、時間範疇與主要的影響層面，進一步評估對相關營運之潛在衝擊，以及擬訂妥適的抵減及因應措施。

面向／項目	風險描述	營運衝擊	抵減及因應措施／機會
地緣政治 地緣經濟對抗	**地緣政治與經濟合作不確定性推升供應鏈移轉壓力** ・地緣政治經濟風險加劇，台灣供應鏈面臨技術外流、貿易壁壘、資本市場波動等挑戰。隨著美中競爭升溫與製造業回流美國，企業需應對供應鏈重組壓力與營運成本上升的影響。 ・川普2.0貿易戰恐推動更高關稅與供應鏈區域化，促使台灣企業加速轉移生產基地至東南亞或美國，導致資本支出上升，短期影響財務表現與競爭力，長期則需強化供應鏈自主性；未來3-10年影響性恐趨加劇。	**投融資業務** ・考量台灣資本市場外資持股市值占台股總市值約近四成，其中半導體、電子、金融產業為主要標的。地緣政經風險升溫可能對台灣金融市場的穩定性、外資流動、匯率波動等方面帶來衝擊，進而影響本集團投資業務及部位價值。 ・受美國開啟對等關稅（Reciprocal Tariff）政策影響，授信戶難以透過分散產地的方式規避營運風險，恐致貿易融資業務量降低；而部分無法及時隨核心廠商全球擴廠之供應鏈廠商亦恐承受營運與獲利同步下滑之風險，導致本集團融資業務潛在信用風險上升。 ・考量美中競爭日益升溫，本集團持有之美中投融資部位占總投融部位約26.6%，多以政府機構、大型金融機構及國際化企業為主，面對未來的挑戰與衝擊相對具備一定程度的韌性。	・集團子公司將審慎評估投資標的全球競爭力、產業前景等面向，視地緣政經風險的影響程度，適時進行部位調整。同時關注供應鏈移轉受惠產業及投資機會，尤其是具利基型技術或高智慧財產保障之產業。 ・銀行子公司將相關產業鏈之地緣風險納入授信審核評估，確保貸款與授信決策有更高防禦能力；並針對企業在國際不同區域間業務需求提供在地／跨境融資服務。 ・證券子公司因應供應鏈轉移及自動化需求趨勢，促使企業進入資本市場意願增加，有助提高企業籌資案業務發展的機會。 ・本公司及子公司已建立國家地區風險限額、高風險產業及市場風險限額等風險預警及管理機制，將持續關注地緣政經的影響性並定期檢視上述風險控管措施之有效性。
科技 人工智慧技術變革風險	**AI技術依賴度過高的系統性風險，AI生成式詐騙加速網路攻擊擴散** ・AI推動產業升級，但同時帶來監管不確定性、交易風險與資安挑戰。生成式AI（如Deepfake）加劇網路詐欺與資安風險。Deloitte預測，AI生成的攻擊將導致年度全球網絡犯罪損失在2027年增加32%，突破400億美元，企業與金融機構將成為主要攻擊目標。 ・根據IBM《2023年資料外洩成本報告》，金融業的平均資料外洩成本已達590萬美元／次，遠高於全球企業平均的435萬美元／次，顯示金融機構正面臨愈發嚴峻的網路安全威脅。 ・未來10年內，AI自動化攻擊與深偽技術（Deep-fake）詐騙精準鎖定交易平台與數據系統，將增加企業資安防護挑戰。	**投融資業務** ・AI演算法在市場異常時可能誤判，導致大規模市場波動甚至閃崩，恐致面臨不確定性的投資風險； ・透過AI偽冒客戶驗身、財力資料或照會資訊，造成非本人申貸的詐騙與客訴風險；增加辨真管道或建置更多系統、流程來防範偽造資訊，或雇用更多人員來進行核實，將致各項支出成本上升。	・銀行子公司配合金管會2025年金融Fast ID驗證轉接，以提高線上貸款申請及交易指示時之身份辨識精確性；並加強授信業務人員防詐意識與辨識偽造能力，同時透過聯接政府資料庫，取得具有公信力資料。 ・證券子公司持續精進量化模型之效能與雜訊之判斷，並嚴守停損額度之管控。 ・創投子公司透過參與AI新興技術（如機器學習、邊緣運算及RegTech等）及資訊安全解決方案相關公司之投資機會，除了能提升獲利能力，並能藉由與這些投資戶之合作以強化資訊安全防護能力。
		保險業務 AI保險詐欺恐造成理賠金增加、損失率上升，影響內部作業流程和員工生產力。據統計指出各國保險詐欺案件呈現3-10%的成長率，爰此有10%提高保險費比率，遂致業務量下滑之情形。	保險子公司持續優化理賠風險模型預警系統（SAS），定期進行風險與控制自行評估作業（RCSA）及關鍵風險指標（KRI）量測作業，降低理賠詐欺風險。導入 AI 技術即時偵測保險詐欺行為，並利用AI發展演算法，精算保險理賠金額，提升理賠正確率及時效性。
		資安及商譽風險 AI駭客攻擊可能造成交易系統異常、系統服務中斷、客戶資料洩露和支付網絡受損，進而影響公司營運、財務和聲譽風險。	本公司持續維護資安防禦架構，包括： （1）引進先進威脅偵測技術，維持防禦有效性藉以抵禦惡意網路攻擊。 （2）精進電子郵件防護系統縱深，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）持續評估擴大資安保險涵蓋範圍。 （4）對於高風險應用場域以現有資安管理機制為基礎，參採零信任架構，分階段優化各項資安管理機制。

（續下頁）

面向／項目	風險描述	營運衝擊	抵減及因應措施／機會
社會 社會兩極化風險	全球財富分配極端化與數位化衝擊 ・未來10年內，數位化與 AI 技術的發展進一步加劇所得差距，財富分配極端化，資源高度集中科技產業；高資產族群透過投資累積財富，而低收入族群因自動化取代勞力工作與高生活成本受限，經濟流動性下降。 ・加上通膨不斷上升、薪資成長停滯及財富分配不均，3-10年內可能出現大量中低收入族群無力負擔商業保險的情況。	保險業務 高風險族群（老年人、慢性疾病患者、低收入族群）保費負擔能力快速下降，導致商業保險退保率上升、逆選擇增加、市場規模縮減等情況，進而影響保險公司營運與長期獲利能力。	保險子公司調整保險商品策略、強化風險管理，並開發微型保險與彈性支付模式、利用科技提升核保與理賠效率、與政府合作發展社會保險補充方案、拓展海外市場與新興產業機會、提供個人化保單服務與健康管理服務。
		融資業務 ・勞力密集與傳統產業中小型授信戶營運及獲利狀況將受衝擊恐致授信部位違約風險上升。 ・新申貸客戶弱勢客群增加，將造成核准率下降、撥款案件減少，收益減少；既有客戶中，因收入向下變動，恐造成違約風險提升。	銀行子公司配合信保基金提供之融資保證，協助中小企業積極朝自動化轉型及提升員工薪酬水準；同時強化貸放風險管理與調整貸放組合，以降低授信風險；並善用銀行在普惠金融的經驗，持續深耕找出金融弱勢族群中實際風險可控的族群進行推廣，找尋機會點。
		投資業務 資本市場經濟結構失衡，傳統產業發展受阻，布局非科技產業風險增加；目前投資約6.6%集中於科技產業，若科技產業受到全球市場波動情況加劇，恐影響本公司投資業務及部位價值。	投信子公司將因應產業變化，多元布局投資，降低市場集中風險；並強化市場分析能力，發揮資產管理的核心價值，順應目標客群提供適合的產品及服務。打造符合市場特性的創新產品及分眾服務，同時建立完整的專業知識庫以支持長期發展。

氣候暨自然管理摘要

減緩氣候變遷已是刻不容緩，自然與生物多樣性議題亦日益受到重視，2024年我國金融監督管理委員會（金管會）發布「綠色及轉型金融行動方案」，內容涵蓋支持企業淨零轉型、強化氣候韌性、鼓勵金融業揭露減碳目標策略及自然相關財務揭露等推動重點。凱基金控積極配合政府的淨零轉型政策，為評估營運與氣候和自然之間的關聯，依循氣候相關財務揭露建議（TCFD）與自然相關財務揭露指引建議（TNFD）在治理、策略、風險管理、指標與目標四大構面揭露要求，編製氣候暨自然相關報告書，鑑別和管理氣候暨自然風險與機會，以確保凱基金控朝向穩健經營及永續發展的方向邁進。此處僅摘要本年度氣候暨自然管理執行重點，詳細執行內容請詳見 凱基金控2024年氣候暨自然相關報告書。

四大面向揭露事項		執行重點摘要
治理	董事會監督	・凱基金控董事會為永續相關最高決策與監督單位，轄下設立「永續委員會」和「風險管理委員會」，負責氣候治理相關準則與制度、核定氣候風險管理準則、監督相關目標及工作計畫的落實，與風險管理成效。 ・「永續委員會」和「風險管理委員會」分別就永續發展（含氣候暨自然議題）年度計畫與策略的制定、目標的執行成效，氣候與自然風險議題之評估與管理情形定期向董事會陳報。
	管理階層執行	・凱基金控氣候暨自然管理小組由凱基金控總經理擔任督導，管理及評估氣候與自然相關風險與機會相關議題與規劃集團氣候策略方向，每年並至少舉辦一次氣候暨自然治理會議。 ・氣候暨自然管理小組之核心單位包含責任金融小組及環境永續小組，負責執行相關行動計畫與追蹤各項氣候指標與目標。 ・新設永續長負責管理、規劃及制定本集團永續發展策略，協助規劃與管理氣候策略，並評估永續發展目標達成情形，以推動公司永續發展和營運目標的實現。 ・不同部門根據其特點將氣候指標（例如減碳目標達成、增加綠色投融資等項目）納入年度績效考核，將氣候因子融入日常營運和決策。

（續下頁）

四大面向揭露事項		執行重點摘要
策略	淨零承諾	・為實踐氣候目標，凱基金控承諾於2030年減少範疇一及範疇二排放量達42%，並在2045年達成全資產組合淨零排放。 ・針對燃料煤相關產業及非常規原油、天然氣產業訂立撤資承諾，推進各階段去碳目標，並與高碳排產業客戶議合，鼓勵高碳排產業客戶低碳轉型。
	氣候因應策略	・以五大淨零執行策略作為內部業務落實集團淨零承諾的框架，包含：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、轉型目標。 ・以金融資產、金融商品與服務、倡議與議合、自身營運四大構面推行氣候淨零行動。
風險管理	氣候暨自然風險與機會鑑別及管理	・依據「氣候風險管理準則」將氣候因子納入企業風險管理三道防線中。 ・每年進行氣候暨自然風險與機會的鑑別，量化評估氣候暨自然風險與機會之財務影響，並針對重大影響者研擬因應策略與措施。
	氣候風險情境分析及韌性驗證	・採SSP1-2.6、SSP5-8.5情境，分析實體淹水風險對本集團供應商、自身營運據點、投資性不動產、個金與法金不動產擔保品之財務衝擊。 ・以綠色金融體系網絡（NGFS）之氣候情境進行本集團長期股債投資部位碳價轉型風險情境分析。 ・依主管機關情境分析作業規畫執行本集團銀行授信部位氣候變遷情境分析。 ・針對長期性公司債與股權投資部位執行韌性驗證，透過評估氣候情境下各產業受到之衝擊可控程度，確保集團已採取具有韌性的氣候策略與行動。
	投融資產業別自然依賴性與影響評估	・使用ENCORE工具評估投融資產業別自然依賴性與影響，並優先針對暴險較大且具高自然依賴性與影響之產業分析該產業將面臨之重大自然風險及機會。
指標與目標	自身營運減碳	・每年執行溫室氣體盤查，鑑別重大排放源並制定對應的減排計畫。 ・推動再生能源使用、綠色採購與總部大樓碳中和。
	投融資暴險溫室氣體盤查	・遵循碳核算金融聯盟（PCAF）方法學完成股權與債券投資、企業授信、商用不動產貸款、發電專案投融資、主權債務與房屋貸款碳盤查。
	SBT目標	・依循科學基礎減量目標倡議（SBTi）之方法學，凱基金控於2025年3月通過SBT目標驗證，設定集團自身營運及投融資資產（包含商用不動產貸款－住宅、商用不動產貸款－商用建築、發電專案投融資、發電相關貸款、化石燃料及電子零組件製造業企業貸款、商業服務業長期貸款及上市櫃股債投資）近期目標，並每年檢視目標達成進度。

2.3 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。

2.3.1 資訊安全治理架構

本公司資訊安全治理是公司治理一部分，最高層級為董事會。資訊安全處由董事會轄下風險管理委員會負責監督，並每年於董事會陳報本公司《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。

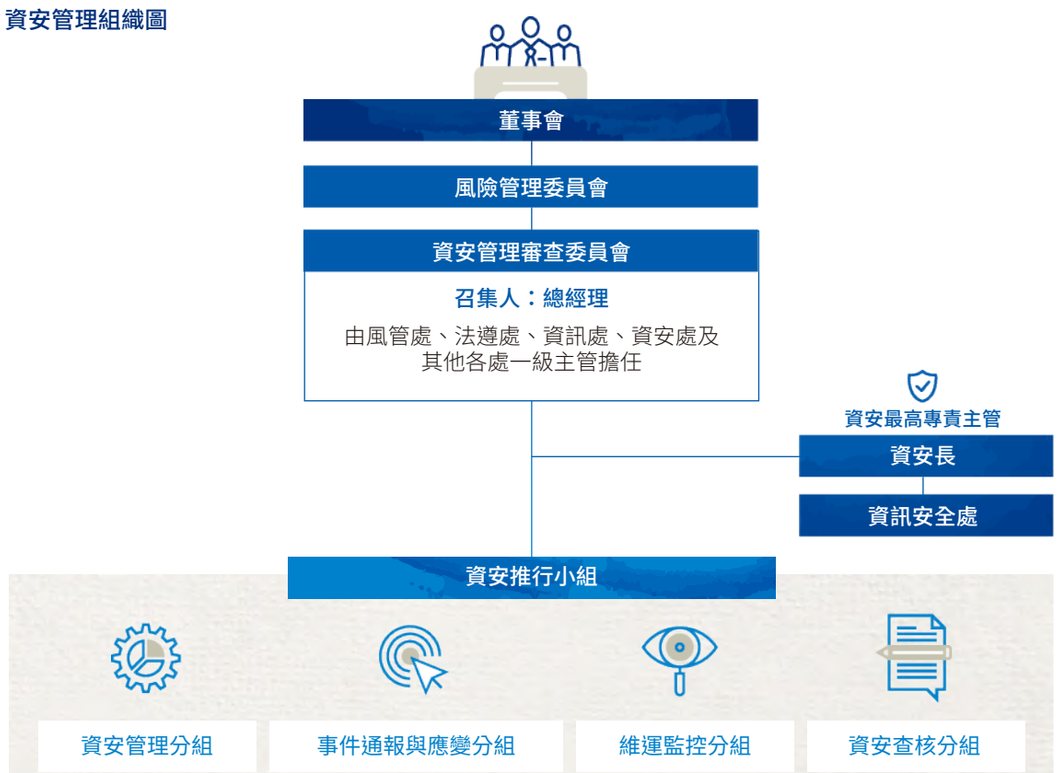
■ 具資安治理背景成員

職稱	姓名	資安治理資歷
金控副董事長	沈榮津副董事長	曾任中華民國行政院副院長，期間同時為行政院資通安全長（Cyber Security Officer）。
金控董事	蕭宏宜董事	曾任中華電信股份有限公司董事及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，曾任凱基人壽資訊長，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。凱基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、資訊暨數位數據創新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。

本集團金融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，由資安長呈報總稽核、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，凱基人壽、凱基銀行、凱基證券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

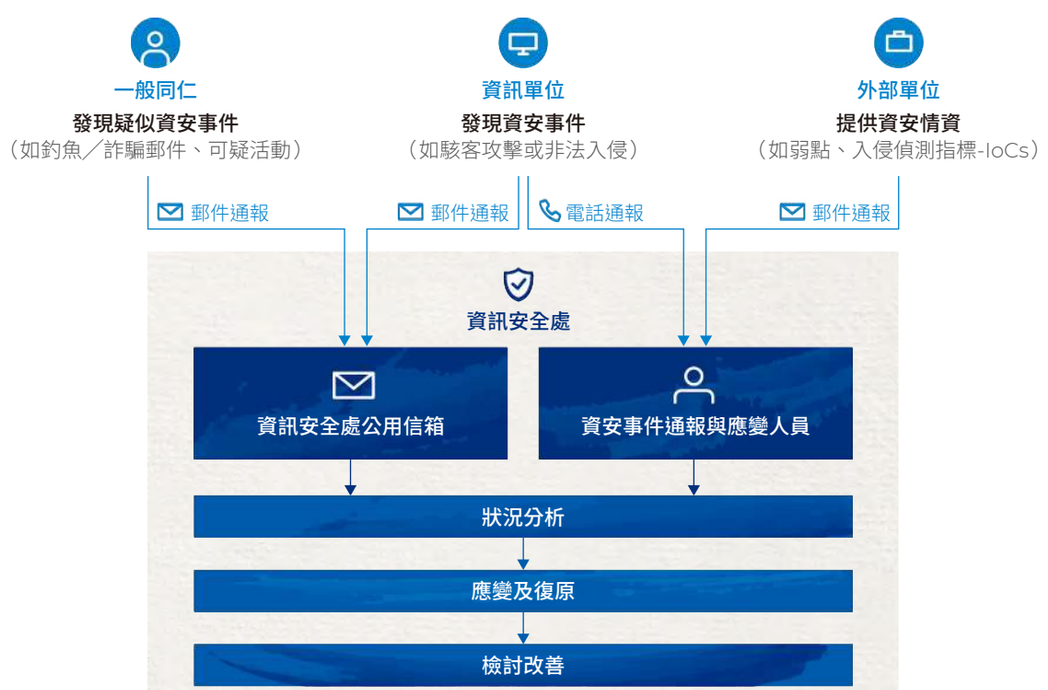


2.3.2 健全的資訊安全管理

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。2024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。

■ 通報資安事件流程



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，凱基人壽於2018年起每年投保資安險，凱基金控、凱基銀行、凱基證券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及子公司凱基人壽、凱基銀行、凱基證券已取得ISO 27001: 2022資訊安全管理系統證書。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

2.3.3 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，2024年每月統計分數均高於95分以上。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。
3. 外部驗證查核：金控及金融子公司每年委由經國際認證論壇（International Accreditation Forum, IAF）中認證組織所認證之驗證廠商依據ISO 27001: 2022對資訊安全管理系統進行獨立稽核並維持驗證有效性。

2.3.4 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。2024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95%
- 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則資安宣導及公告
- 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，2024年凱基證券榮獲：

- **「工商時報數位資訊安全獎－安全組」優質獎**
- **「工商時報數位資訊安全獎－反詐組」金質獎**

2.3.5 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。

2024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共117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）因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0件

2.4 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。

2.4.1 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」（自2025年6月13日起調整為永續暨誠信經營委員會），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2024年8月9日召開誠信經營委員會（下稱委員會）會議乙次，於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2023年度誠信經營執行情形報告（含2023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《員工行爲要點》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》、《道德行爲準則》、《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《子公司內部人行為自律辦法》，另主要子公司凱基人壽、凱基銀行、凱基證券、凱基投信及開發資本亦訂有《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。

2.4.2 落實誠信經營

誠信經營風險評估

2025年第一季本公司辦理2024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，將併同主要子公司資料，預計提報2025年下半年本公司永續暨誠信經營委員會。

此外，主要子公司（含其營業單位）亦皆於2025年3月前採直接或間接之方式100%完成2024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。

註：除總公司單位外，亦對外部營業單位（凱基人壽對8家分公司、凱基銀行對51家分行及凱基證券對68家證券分公司）進行不誠信風險（包含但不限行賄收賄等貪腐風險）進行評估。

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，包括本公司及主要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。

與績效考核連結

凱基金控積極與員工溝通道德行為準則及誠信經營理念。公司將相關內部規定公布於內外部網站，並於新人訓練及每年誠信經營教育訓練中進行說明。此外，內部控制、內部稽核查核及法遵考核亦列為每位員工之績效考核指標之一，以強化員工遵循成效。

凱基金控對於違反道德行為準則及誠信經營理念之行為採取零容忍標準，若有違反之情形，將依人事管理規章及相關法令進行處理，並作出相應處分：情節較輕者，予以警告；情節較重者，予以記過；情節嚴重者，予以大過或降等、免職等處分。懲處結果將作為年度績效考核依據，且影響其績效等第上限（考核等級分為五級，最佳為5，依次為5、4、3、2及1，嚴重者年度考核等第僅為2或1），且將會影響其年度獎金金額，以敦促員工確實遵守道德行為準則及誠信經營理念。

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年上下半年普查作業分別於2024年3月及9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 6 共創永續社會。2024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；自2017年至今，前述供應商簽署比例維持100%；承諾書中提出供應商應遵循誠信經營守則規範，若涉有不誠信行為且情節重大時，本公司除得停止與其往來，並得列管為拒絕往來對象。另於採購契約加入誠信經營條款，供應商若涉有不誠信行為且情節重大時，本公司得依相關契約條款終止或解除該契約。2024年無發生供應商因違反誠信經營要求而終止或解除契約之事件。

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，2024年之供應商教育訓練及宣導，業於2024年4月22日（世界地球日）完成。

誠信經營（檢舉制度）教育訓練

本公司持續推動誠信經營（含檢舉制度）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（含檢舉制度）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。2024年全集團誠信經營（含檢舉制度）教育訓練於第四季全數完成，本次教育訓練對象除於在臺之正式員工外，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，國內約23,700人次，海外同仁約800餘人次，合計24,500餘人次（本公司及各子公司完訓人數[註]），完訓率100%。

註：本公司及各子公司完訓人數：（1）本公司：近200人次，（2）凱基人壽（含內勤人員及保險業務員等）：17,000餘人次，（3）凱基銀行及其子公司：2,600餘人次，（4）凱基證券及其子公司（含內勤人員及證券營業員等）：4,400餘人次，（5）凱基投信：130餘人次，（6）開發資本及其子公司：240餘人次。

2.4.3 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。

■ 2024年洗錢防制相關課程

課程名稱	單堂時數（分鐘）	參與人次
洗錢防制及打擊資恐實務案例解說 I	120	232
洗錢防制及打擊資恐實務案例解說 II	120	281

2.4.4 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。凱基人壽、凱基銀行、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》、《道德行爲準則》、《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。

2024年法令遵循教育訓練

	課程名稱	單堂時數（分鐘）
法令遵循教育訓練	反貪腐與吹哨者實務	120
	檢查局金融機構檢查缺失研析	120
	內線交易偵查實務	120
	著作權法及相關案例介紹	120
	營業秘密法、競業禁止合約、保密規範	120
	金融業運用AI之法令遵循原則	120
	洗錢防制及打擊資恐實務案例解說 I	120
	洗錢防制及打擊資恐實務案例解說 II	120
	公司治理暨誠信經營實務	120
	金融業個人資料保護與法令遵循實務	120
	重大訊息法制與實務研討	120
	證券犯罪與金融審判實務—從職業法官審理與國民參與審判觀點比較分析	120
常設課程	員工行為規範—（員工行為要點、誠信經營守則、道德行為準則）	60
	誠信經營暨檢舉制度	10
	利害關係人授信外交易規範及遵循程序	20
	內部人股權交易法令遵循	15
	洗錢防制暨打擊資恐	10
	內部控制三道防線簡介	10

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主要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臺北體育場郵局第100號信箱）、電子郵件、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 官網揭示。

檢舉人得透過檢舉管道，以匿名或提供姓名、聯絡方式敘述事實及提供相關事證資料提出檢舉。案件經受理後，本公司對檢舉人之身分應予保密，對相關資料妥慎保存、加密保護，並限制存取權限。檢舉人為本公司或子公司之人員，本公司將提供適當之保護措施，不得因所檢舉案件而對檢舉人予以解僱、解任、降調、減薪、損害其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分。

有關檢舉制度亦會進行教育訓練宣導，請參考 2.4.2 誠信經營（含檢舉制度）教育訓練及 2.4.4 法令遵循教育訓練。

金控2024年自檢舉信箱收受立案之案件0件。檢舉制度說明如下：

■ 處理檢舉案件流程圖

2.4.5 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，其中2023年無裁罰案件，而2024年狀況已揭露於 凱基金控2024年度內部控制制度聲明書（凱基銀行3件、凱基證券3件，裁罰金額新臺幣138萬元；凱基人壽2件，裁罰金額470萬；本公司及其他子公司0件）。2024年違反本公司與子公司之誠信經營守則、道德行為準則及檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則之案件如下：

案件類型	本公司	凱基人壽	凱基銀行	凱基證券	凱基投信	開發資本	合計
貪腐或賄賂	0	0	0	0	0	0	0
歧視或騷擾	0	1	1	0	0	0	2
客戶隱私	0	0	0	0	0	0	0
利益衝突	0	0	0	0	0	0	0
洗錢或內線交易	0	0	0	0	0	0	0

註：1. 案件為經內外部檢舉管道之案件且經調查後確認有違反情事並已結案。
2. 2023年無違反本公司與子公司之誠信經營守則、道德行為準則及檢舉非法與不道德或不誠信行為之檢舉案件。

2.5 稅務治理

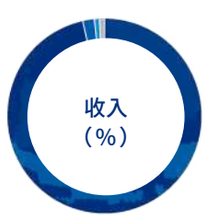
稅務治理政策

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，本公司訂定《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。2023年之稅務治理情形業於2024年完成呈報董事會。

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。
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。
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。
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。
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。
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。

■ 2024年所得、稅負資訊



■ 臺灣 96.74
■ 香港 1.81
■ 新加坡 0.87
■ 其他 0.58

■ 臺灣 95.10
■ 香港 3.19
■ 新加坡 1.30
■ 其他 0.41

■ 臺灣 93.77
■ 香港 3.13
■ 新加坡 1.44
■ 其他 1.66

■ 臺灣 99.30
■ 香港 0.49
■ 新加坡 0.02
■ 其他 0.19

■ 2023、2024年所得稅資訊

單位：佰萬元

項目	2023	2024
稅前淨利	20,577	40,879
所得稅費用	1,629	7,324
支付所得稅	1,540	1,355

■ 有效稅率

單位：%

項目	2023	2024	平均數	調整後平均數	行業平均值
有效稅率	7.92	17.92	14.57	21.63	14.97
現金稅率	7.48	3.32	4.71	21.65	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S&P Global發布之CSA Handbook 2025全球保險業之平均有效稅率及現金稅率。

2023、2024年稅率差異分析

本公司有效稅率及現金稅率與行業平均稅率之差異原因如下：

1. 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. 獲利組成有相當部分依據臺灣稅法係屬於免稅所得，證券交易損益及國際業務分行所得等，致產生有效稅率之差異。
3. 有效稅率與現金稅率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。

3 智慧永續金融

凱基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。

■ 重點策略與目標

策略	相關之重大主題	2024達成進度		對應資產別／設定方法[註1]	2025短期目標	2026~2034中長期目標
客戶議合目標	投融資的ESG風險與機會	本集團上市櫃股票和債券投資組合盤查已完成設定SBT目標（Target set）投資價值比例為27.1%。		上市櫃股票和債券投資組合（普通股、特別股、公司債、ETF、REITs、共同基金）／議合法（PC）	集團上市櫃股票和債券投資組合之投資價值31.3%設定SBT目標。	以2022年為基準，於2029年上市櫃股票和債券投資組合（普通股、特別股、公司債、ETF、REITs、共同基金）的投資價值49.7%設定SBT目標。
		本集團化石燃料及電子零組件製造業企業貸款SBT目標（Target set）投資價值比例為38.1%。		企業貸款－其他產業／議合法（PC）	集團化石燃料及電子零組件製造業企業貸款金額24.8%設定SBT目標。	以2022年為基準，於2029年化石燃料及電子零組件製造業企業貸款組合44.9%（依貸款金額計算）設定SBT目標。
標的產業目標	氣候／自然機會與風險管理	本公司高碳產業投融比例為16.01%		投融資	高碳產業投融比例低於24.5%	高碳產業投融比例低於24.5%
		本集團子公司於2024年底無新增持有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[註3]公司的專案直接投融資。			2025年1月1日起，停止[註2]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[註3]公司的專案直接投融資支持。	・持續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[註3]公司的專案直接投融資支持。 ・於2030年底前，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[註4]直接投融資支持[註5]。
投融組合目標	氣候／自然機會與風險管理	本集團發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年（2022年）下降45.4%。		發電專案投融資／碳強度法（SDA）	集團發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年（2022年）下降28.5%。	以2022年為基準，2034年發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量下降81.8%。
轉型目標	投融資的ESG風險與機會 氣候／自然機會與風險管理	凱基人壽	綠色及永續投資金額較2022年約成長約45.7%	投融資	綠色或永續投資部位較基準年（2022年）增加15%	至2029年綠色或永續投資部位較基準年（2022年）增加35%
		凱基銀行	綠色授信餘額較基準年（2022年）增加 84.75%		綠能專案融資較基準年（2022年）成長2%	持續新增綠色再生能源專案融資
		凱基證券	永續發展債券之投資面額較基準年（2023年）年增16%，達成年增5%之目標		永續發展債券之投資面額較基準年（2024年）年增5%	至2029年永續發展債券之投資面額較基準年（2024年）年增5%
		凱基投信	研議導入氣溫評級法計算投資組合升溫趨勢；逐步建立淨零碳排放目標		研議導入氣溫評級法計算投資組合升溫趨勢；計劃採購第三方機構資訊	於官網或永續報告書等公開資訊揭露資產管理投資組合隱含溫升（ITR）表現
		開發資本	綠色投資新承作投資金額較基準年（2023年）成長5%		2025年綠色投資新承作投資金額較基準年（2023年）成長5%	每年綠色投資新承作投資金額較基準年（2023年）成長5%
IFRS S2/TCFD	氣候／自然機會與風險管理	凱基金控於年底啟動導入「IFRS S2氣候相關資訊揭露」		投融資	・依規導入「IFRS S2氣候相關資訊揭露」 ・完成氣候暨自然相關報告書及會計師確信作業	・完成「IFRS S2氣候相關資訊揭露」於2027年報揭露 ・持續精進氣候暨自然相關報告書內容

註1：議合法（Portfolio Coverage, PC）；碳強度法（Sectoral Decarbonization Approach, SDA）
註2：自2025年1月1日起不得新增該項承諾之專案直接投融資部位。
註3：相關事業營收占比預期會持續成長。
註4：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5：直接投資係指將資金直接投入持有10%以上的普通股份之投資標的，直接融資是指直接將資金提供予有資金需求之企業機構單位，包括提供借款及從初級市場購入持有10%以上該次發行之公司債。

策略	相關之重大主題	2024達成進度		2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
普惠金融	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。	・優化行動銀行功能及界面，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 ・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。 ・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。 ・愛心捐款平台：與95家公益團體合作運用「KGI inside」API經手近21萬筆捐款，金額逾新臺幣2.8億元，手續費成本降低76%，有效幫助社福機構管控行政支出。		・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。 ・以敏捷式管理推進開發時程，加快提供客戶方便快速的數位服務。 ・擴展與異業合作場域，運用API數據介接，以創新方式認列收人，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。 ・2025年普惠金融客群貸款目標核准數1,440件	・提供創新數位金融服務，並以AI大數據，優化顧客體驗。 ・增加智能理財功能，提供客戶更方便、全方位理財服務。 ・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。	・持續提供創新金融服務及更具個人化的數位渠道體驗 ・透過與不同產業之異業合作，進一步發展普惠金融生態圈。 ・深化全行公平待客文化
	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	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臺幣2,217萬元，保費收入目標達成率256%為業界第一名，受惠人數逾10萬名民眾。	・微型保險保費收入目標達成率業界排名前3名	・微型保險保費收入目標達成率業界排名前3名	・微型保險保費收入目標達成率業界排名前3名
客戶服務	優化服務品質與客戶申訴管理	凱基人壽	・金融友善服務專線：7,616通，達成率為212% ・Bottom Up NPS YOY穩定成長4%，Digital NPS顯著成長11% ・評議中心妥處率98.23%	・保險局年評比前25% ・NPS 55分以上 ・評議中心妥處率≧90%	・保險局年評比前25% ・NPS 57分以上 ・評議中心妥處率≧90%	・保險局年評比前25% ・NPS 60分以上 ・評議中心妥處率≧90%
		凱基銀行	・高齡金融規劃顧問師證照合格考取94人，錄取率58%，高於同業平均；反詐宣導509場達成率170% ・Bottom UP NPS分數75分 ・Complain per thousand customers 0.128‰≦0.2‰	・銀行局年評比前50% ・NPS 72分以上 ・客訴3日內結案率≧85%	・銀行局年評比前25% ・NPS 73分以上 ・客訴3日內結案率≧86%	・銀行局年評比前25% ・NPS 74分以上 ・客訴3日內結案率≧86%
		凱基證券	・樂齡專線服務通數達8,402通 ・2024 Top Down NPS臺灣證券業一整體NPS第1名／Digital NPS第1名 ・客服中心首通解決率99.6%≧97.5%	・證期局年評比大型證券商前25% ・NPS 78分以上 ・客服中心首通解決率≧98%	・證期局年評比大型證券商前25% ・NPS 80分以上 ・客服中心首通解決率≧98.5%	・證期局年評比大型證券商前25% ・NPS 82分以上 ・客服中心首通解決率≧99%

（續下頁）

策略	相關之重大主題		2024達成進度	2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
數位金融	以數位金融提升服務便利性	凱基人壽	・APP iLife/Web上線新功能或功能優化12項 ・APP iLife/Web自助服務比率40.9%	・APP iLife/Web優化或新增服務≧12項 ・建置Chatbot for C，完成11大類FAQ及38項服務類 ・建置高齡錄音輔助系統宣讀	・APP iLife/Web優化或新增服務≧15項 ・Chatbot for C新增智能及真人文字、語音客服，提供視訊預約功能及擴大客戶自助服務 ・高齡錄音輔助系統宣讀取得主管機關首家開辦核准，擴大外部通路合作	・APP iLife/Web優化或新增服務≧15項 ・Chatbot for C持續評估新增應用 ・高齡錄音輔助系統宣讀評估機器人電訪作業
		凱基銀行	・行動銀行完成122項上線及優化功能，智能客服完成35項功能優化 ・非新型態信用卡盜刷，AI偵測主動拒絕之交易金額阻斷率為90.6%≧88%	・網行銀優化或新增服務≧30項 ・導入MID身分認證機制 ・改版新網銀	・提供創新數位金融服務，並以AI大數據，優化顧客體驗，提升客戶生活便利及實現場景金融。 ・增加智能理財功能，提供客戶更方便、全方位理財服務。	・持續提供創新金融服務及更具個人化的數位渠道體驗
		凱基證券	・APP優化或新增服務≧50項 ・取得5個專業機構數位相關獎項 ・取得1項新型專利認證	・APP優化或新增服務≧50項 ・取得5個專業機構數位相關獎項 ・取得1項新型專利認證	・結合金融科技及政府金融白皮書方針，持續優化數位金融服務。	・結合各項金融科技發展技術，將數位服務朝向擬人化、專業化服務邁進。
		開發資本	創新加速器舉辦線上及線下創新創業講座國內外共計舉辦134場	・創新加速器舉辦線上及線下創新創業講座≧90場 ・建立「資產管理之投資人平台」上傳財務報表、基金資訊等以供投資人檢視	・創新加速器舉辦線上及線下創新創業講座≧100場	・創新加速器舉辦線上及線下創新創業講座≧110場

3.1 責任投資

3.1.1 責任投資原則與政策

凱基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、凱基銀行、凱基證券、凱基投信及中華開發資本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，設立「責任金融」工作小組，負責規劃凱基金控永續金融藍圖，依據需求至少每年召開三次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。

凱基金控為實踐聯合國「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」，永續金融承諾適用對象涵蓋金控及旗下各主要子公司（凱基人壽、凱基銀行、凱基證券、凱基投信以及中華開發資本）國內外所有業務及投融資活動。投融資活動涵蓋主動投資、被動投資和委外投資之自有部位，以及授信業務，資產類別包含：上市股權（Listed Equity）、固定收益證券（Fixed Income）、私募股權（Private Equity）、不動產投資（Real Estate Investment）及融資（Financing）。並依據不同資產類別的特殊屬性訂定ESG管理指引，其區隔有：

- **主動投資之上市股權、固定收益證券、私募股權：**子公司凱基人壽、凱基銀行、凱基證券及中華開發資本皆訂有「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」工作小組，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、凱基銀行、凱基證券及中華開發資本之責任投資政策，請詳見凱基金控各子公司官網的永續發展或盡職治理頁面。
- **被動投資（基金、ETF）：**凱基人壽依循責任投資政策辦理，針對國外基金及ETF等資產，將檢視基金管理機構或所屬集團公司是否為PRI簽署機構作為評估之篩選標準。如投資資產為國內基金及ETF，將檢視基金管理機構或所屬集團公司是否有ESG政策或其執行方式。
- **不動產投資業務：**凱基人壽進行不動產投資時，訂有「不動產投資作業手冊」及「不動產投資及管理處理程序」，明定投資不動產時應充分考量環境（E）、社會（S）、治理（G）因素，包含投資之不動產標的是否取得國內外綠建築標章、低碳建築標章或建築能效評估…等，並將標的之環境風險（包含升溫風險、土壤液化、地質敏感）等因子納入考量，以檢視不動產投資標的是否具備ESG規劃。此外，出租不動產予他人時，對承租對象進行ESG篩選，包含環境面向（E）避免高污染、高耗能產業，以及社會面向（S）爭議性產業，以確保符合凱基金控永續金融承諾，有效控管投資風險及善盡企業社會責任。
- **委外管理：**凱基金控暨子公司[註]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。

註：凱基人壽2024年3月起無委外管理業務，其他子公司凱基銀行、凱基證券及凱基投信亦無委外管理業務；中華開發資本不適用。

UN PRI原則	凱基金控實踐方法
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	金控攜手子公司積極參與永續論壇及展覽，2024年參與淨零城市展，以和投資大眾淨零互動體驗，推廣「永續投資，驅動淨零轉型」、「綠色金融，加速產業永續」、「創新金融，邁向永續共好」以及「數位創新，成就永續保險」的綠色金融實績，發揮永續金融影響力。
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，凱基金控已於2023年6月加入「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，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「綠色及轉型金融行動方案」，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，凱基金控及子公司凱基人壽、凱基證券於永續報告書對外公開報告責任投資執行成果。

凱基金控責任投資政策

我們將ESG議題與集團投資盡職治理架構進行融合，形成凱基金控責任投資管理框架，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，陸續在中華開發資本、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。

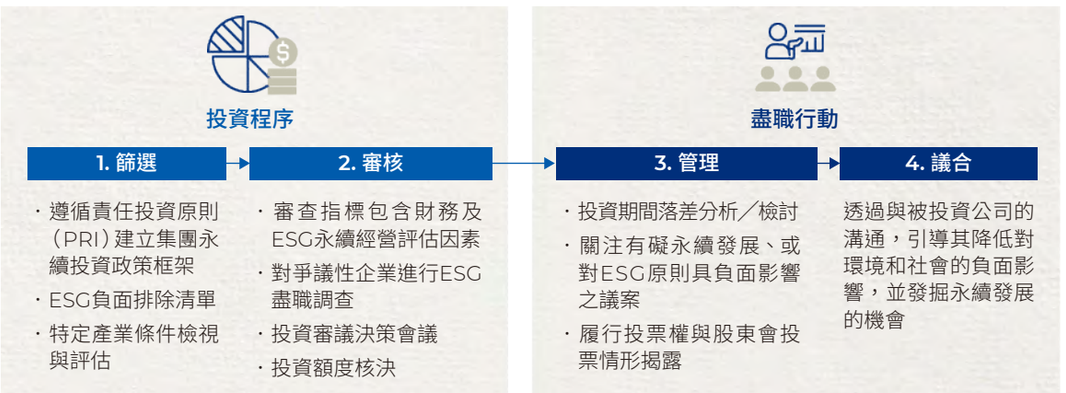
■ 責任投資管理框架

<table>
<tr><td>ESG納入原則</td><td>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：
<table>
<tr><th>ESG面向</th><th>涵蓋議題</th></tr>
<tr><td>環境因子</td><td>以避免承作高汙染、高碳排產業之標的為原則，並關注標的之能資源耗用與溫室氣體排放等環境議題。</td></tr>
<tr><td>社會因子</td><td>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，並關注標的供應鏈管理、勞動人權、勞工關係等社會議題。</td></tr>
<tr><td>公司治理因子</td><td>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。</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td>利益衝突管理</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>特定產業政策</td><td>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重大裁罰者，應提出改善情形或計畫。</td></tr>
<tr><td>負面排除政策</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>議合政策</td><td>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。</td></tr>
<tr><td>投票政策</td><td>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。</td></tr>
</table>

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

凱基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，透過ESG評估流程篩選排除對於環境與經濟負面衝擊之標的，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。

凱基金控深信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，凱基金控集團旗下凱基人壽、凱基銀行、凱基證券、凱基投信及中華開發資本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。本公司議合機制適用範疇為投融資活動涵蓋主動投資、被動投資和委外投資之自有部位，以及授信業務，資產類別包含：上市股權、固定收益證券、私募股權、不動產投資及融資。凱基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。我們也和被動投資部位的發行公司針對本集團關注之ESG議題進行議合溝通，如有重大違反ESG原則之虞時，亦會提升溝通階層並持續追蹤。

- **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

■ 議合案例

議合主題／目的	促進永續相關成果	管理ESG風險
議合原因／目的	凱基證券偕同凱基投信經理人共同與DD公司之發言人及採購主管互動，瞭解該公司現行12席董事席次，僅有3席獨立董事，未符合主管機關之要求；另因DD公司主要營收及獲利來自美國，且其供應鏈高度依賴上游鋼鐵業生產半成品，面對美國實施「清潔競爭法案（CCA）」收取碳費，DD公司是否有規劃帶動供應鏈減碳之具體作法。	凱基人壽進行2024年度議合問卷寄送，首次將問卷發送給未加入SBTi倡議組織的被投資公司，於問卷發送後獲Y保險集團邀請分享凱基人壽ESG相關政策及氣候風險管理經驗，交流範疇三碳盤查實務作業。
議合時間	2024年	2024年9月
議合方式	共同議合	單獨議合
對議合公司ESG現況之說明及建議	凱基證券及凱基投信建議該公司獨立董事不得少於董事席次1/3，以強化董事會運作及董事職能。 因應美國CCA法案，建議DD公司應著手規劃帶動供應鏈減碳之具體作法，包含推動供應商之環境社會自我承諾與供應商自評，帶動供應商之永續推動，強化與供應商議合及評估推動供應商碳盤查等。	Y保險公司為凱基人壽長期持有之被投資公司，且尚未加入SBTi倡議組織。 初步了解Y保險集團之永續治理架構及碳盤查所面臨之挑戰外，凱基人壽分享如何滿足碳排放標準的要求，包含如何蒐集及估算碳排放值等，進而達成簽署SBT倡議。以期Y保險公司在未來能夠加入SBT倡議近一步達到淨零目標。
議合成果或後續行動	DD公司為強化董事效能，安排年度董事進修課程，同時透過下列方式進行董事接班人選規劃：1.現任董事推薦適當之人選；2.股東推薦之董事人選；3.依董事會績效評估結果作為提名董事續任之參考依據。 DD公司為與供應商的策略合作，已訂定「供應商行為準則」，要求供應商在製造過程應盡可能降低對社區、環境和自然資源造成影響，同時要求前十大關鍵供應商（占總採購金額約六成）簽署「供應商社會責任承諾書」；供應商須取得相關認證，為DD公司供應商評選之必要標準；並由DD公司進行必要現場稽核，經審核後才可通過新供應商評鑑。	本次交流，凱基人壽已積極向Y保險公司表達希望其加入SBT倡議之想法，Y保險集團亦表示將盡力推動相關作業。 凱基人壽未來投資決策將善盡股東之職能及機構投資人責任，保持溝通管道分享範疇三管理機制及相關減碳經驗，期許被投資公司朝淨零目標前進。

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。

■ 凱基金控集團參加股東會投票議案統計表

ESG面向	議案類別		總議案		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	1,738	95.64	1,738	94.63	-	0.12	-	0.89
		盈餘分派或虧損撥補	1,615		1,615		-		-	
		章程或作業程序修訂	1,382		1,376		5		1	
	公司治理及董事組織	董監事選舉	733		677		-		56	
		董監事解任	3		-		-		3	
		解除董事競業禁止	897		893		-		4	
		董事報酬	29		29		-		-	
	經營策略及資本結構	公司解散、合併、收購、股份轉換或分割	31		31		-		-	
		增資	200		199		1		-	
		資本公積發放現金案	118		118		-		-	
		私募有價證券	106		103		3		-	
		減資／現金減資	20		20		-		-	
		長期資金募資案	5		5		-		-	
		釋股案	11		11		-		-	
	其他	行政事務	4		4		-		-	
社會（S）	勞工權益	發行限制員工權利新股或發行員工認股權憑證	107	1.50	106	1.48	1	0.01	-	-
		庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工	1		1		-		-	
環境（E）	氣候變遷	低碳轉型、淨零作為	9	0.12	9	0.12	-	-	-	-
	汙染環境		-		-		-		-	
其他			197	2.73	82	1.14	-	-	115	1.60
議案數小計			7,206	100	7,017	97.38	10	0.14	179	2.48

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

子公司	機構投資人盡職治理守則之遵循情形
凱基人壽	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2024年持有之國外ETF之基金管理機構100%為已簽署PRI之會員。 2024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%。 ➲ 凱基人壽盡職治理守則及遵循情形揭露
凱基銀行	凱基銀行定期發布「凱基商業銀行盡職治理報告」，2024年參與國內上市櫃／未上市櫃被投資公司股東會（含電子投票出席）共計19家，參與率達100%。 ➲ 凱基銀行盡職治理守則及遵循情形揭露
凱基證券	凱基證券定期發布「凱基證券股份有限公司參與被投資公司投票紀錄」積極落實對公司治理的重視。2024年，凱基證券對國內上市櫃、興櫃及公開發行公司股東會的參與率達100%，並透過股東會、法說會、實地拜訪及電話訪問等方式，與被投資公司進行9,533次議合。 ➲ 凱基證券盡職治理守則及遵循情形揭露
凱基投信	2024年總計出席80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498項議案（含董監事選舉案數），承認／贊成議案數為497案，反對議案數為1案，該反對案為一家被投資公司之長期資金募集案，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2024年主動拜訪被投資公司次數總計341次，積極與被投資公司進行互動與議合。 ➲ 凱基投信盡職治理守則及遵循情形揭露
開發資本	2024年親自出席被投資公司股東會（含電子投票出席）計231家次、委託出席0家次、因故未出席計0家次，股東會親自出席率及投票率達100%（其中2024年上市櫃被投資公司股東會，參與率達100%），總議案表決數計868案。 ➲ 開發資本盡職治理守則及遵循情形揭露

3.1.3 責任投資成果

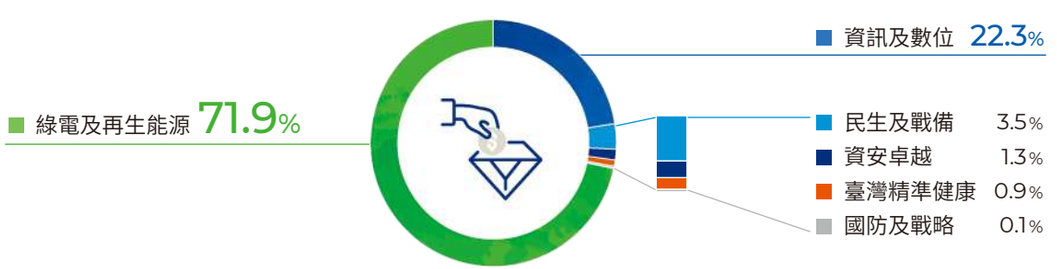
自有資產投資

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。凱基金控主要由二大子公司凱基人壽及中華開發資本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臺幣1,530億元[註]，其中超過7成投資於綠電及再生能源領域。

註：凱基人壽係以投資之評價後市值或帳面金額計算、中華開發資本係以投資之成本計算。

■ 國發會六大戰略產業投資分布比例



資產管理業務

目前管理之資產管理業務包括文創基金、生醫基金、創新基金、優勢基金、群創開發基金、麥金開發基金、群創開發貳基金、水木開發基金、開鴻能源公司、飛漲公司；大陸地區以人民幣計價之華創（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、CDIB NexGen Partners Fund I；與海外地區以美元計價之Asia Partners Fund、Global Opportunities Fund及阿里巴巴臺灣創業者基金、CDIB Cross Border Innovation Fund II。截至2024年底總資產管理規模之公平價值（Assets under Management, AUM）約為新臺幣593億元，其中社會相關主題之文創基金、創新及生醫基金合計之AUM約為新臺幣88億元；環保及智能之環境主題之AUM約為新臺幣65億元，總計約新臺幣153億元，占整體AUM比例約為26%。

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，希望打造臺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。2024年5月開鴻能源完成設立，規劃之投資項目以再生能源之太陽能及風能為主，符合世界趨勢與政府政策方向，至2024年底，已投資之裝置容量為153MW。

■ ESG主題資產管理業務

單位：億元

	社會主題相關			環保及智能之環境主題		合計
	生醫基金	文創基金	創新基金	優勢基金	開鴻能源	
AUM	71	5	12	37	28	-
小計	88			65		153

社會主題之產品

・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溶速崩新劑型新藥，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2024年底，凱基醫院及長照產業基金規模為326佰萬元。

・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2024年影視類共投資新臺幣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。

・支持創新產業發展：創新加速基金

中華開發資本的「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，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。

■ 2024投資成果與績效

・投資戶專屬導師輔導專案

舉辦新創一日董事會14場

・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134場，累積參與共3,079人次。

・擴大海內外社會影響力

- 與「時代基金會」合作Garage+育成計畫，推動臺灣物聯網、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23場與臺灣新創、15場與國際新創之投資洽談會議；另舉辦3場CEO赴日發展圓桌會議，從落地前的創業生態趨勢剖析，到落地後的相關資源協助，一站式打包完整資訊。

環境主題之產品

・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。

永續金融影響力

凱基金控承諾積極提升於各項永續主題的投資部位，並透過開發、設計創新的永續金融商品與服務，將資金導引至我們所關注的永續主題中，發揮金融影響力，為鑑別及衡量永續金融影響力，我們承諾每年訂立並檢視追蹤ESG關鍵績效指標（Key Performance Indicator, KPI），2024年永續主題相關之影響力投資領域中，凱基金控關注再生能源、提升能源效率、綠色建築、生物多樣性保護、永續水資源及廢水管理、乾淨運輸、污染防治、循環經濟、清潔交通、廢棄物回收處理再利用、社會發展等主題，並針對這些項目設定包含高碳排減碳成果、綠色／ESG投融資績效成果等可具體衡量之關鍵績效指標KPI，並將KPI訂定於永續發展年度計畫，2024年永續主題相關之影響力投資領域中，包含凱基人壽綠色債券投資金額截至2024年達新臺幣207億元，綠色股權（股票）投資金額約新臺幣20.9億元，可持續性發展債券新臺幣107億元；凱基銀行投資綠色債券新臺幣72億元，社會責任債券新臺幣12億元，可持續發展債券新臺幣22億元，可持續發展連結債券新臺幣10億元；凱基證券投資社會責任債券新臺幣7億元、綠色債券美元60.5佰萬元；中華開發資本資產管理開鴻能源之AUM約新臺幣28億元。各資產類別的投資主題及項目包含：

- **綠色債券：**凱基人壽投資綠色債券投資項目包含再生能源、提升能源效率、綠色建築、生物多樣性保護、永續水資源及廢水管理、乾淨運輸、污染防治等，以支持企業善盡環境保護之計畫，截至2024年達新臺幣207億元。凱基銀行投資積極支持聯合國永續發展目標（SDGs）的公司，項目包含再生能源、循環經濟、清潔交通等，協助企業推動環境保護計畫。累積至2024年底投資總金額達新臺幣72億元。凱基證券投資綠色債券美元60.5佰萬元，該資金募集計畫主要為支持再生能源及能源科技發展、能源使用效率之提升或節約、廢棄物回收處理再利用、污染防治控管與水資源節約、潔淨或回收循環再利用等運用計畫。
- **綠色股權（股票）：**凱基人壽投資再生能源及儲能設備等股權，截至2024年底投資金額約新臺幣20.9億元。
- **資產管理：**拓展綠電／再生能源相關資產管理業務之募資及投資機會，至2024年開鴻能源之AUM約新臺幣28億元。
- **社會責任債券：**凱基銀行藉由投資發展基本服務需求、可負擔的住宅計畫等社會債券，協助企業為社會產生實質正面的影響，累積至2024年底投資總金額達新臺幣12億元。凱基證券藉由投資協助建構完整5G網路的社會債券，協助縮短偏鄉數位落差，改善山區行動通訊，達成數位平權，至2024年投資新臺幣7億元。
- **可持續發展債券：**凱基人壽及凱基銀行皆有投資可持續發展債券，主要為環境改善和社會發展，以鼓勵企業對相關議題之投入，截至2024年底投資金額分別約新臺幣107億元及新臺幣22億元。
- **可持續發展連結債券：**凱基銀行亦投資可持續發展連結債券，鼓勵企業對社會及環境改善議題的投入。累積至2024年底投資總金額達新臺幣10億元。

3.2 責任授信

3.2.1 責任銀行治理架構

凱基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，藉以履行對於聯合國責任銀行原則（UN PRB）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，特依據凱基金控「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劃。
2. 對於辦理高耗水及高污染產業達美元1,000萬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。實際上凱基金控已經有許多行動能去對應PRB的一致性。

3.2.2 責任銀行實踐與推動

導入國際投融資碳排計算方法學 鼓勵企業客戶低碳轉型

凱基集團積極導入國際投融資碳排管理標準，使用碳核算金融聯盟（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，盤查及揭露投融資組合碳排量，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。

綠色授信

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%。依聯徵中心綠色授信類別統計，凱基銀行2024年綠色授信金額達新臺幣29,670佰萬元。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）相關計畫之融資。截至2024年底，凱基銀行再生能源類融資金額達新臺幣21,284佰萬元，較2023年底之新臺幣13,618佰萬元增加逾56%。除以發展符合綠色授信註記再生能源融資外，凱基銀行支持多元化綠色授信，包含節能、永續水資源及廢水處理等共6類綠色授信類別。

■ 歷年綠色授信金額

單位：佰萬元

	2021	2022	2023	2024
綠色授信餘額（聯徵中心）	11,512	16,060	17,073	29,670

■ 2024年綠色授信類別金額

單位：佰萬元

類別	再生能源	節能	永續水資源及廢水處理	具生態效益與循環經濟調適之產品、生產技術或製程	綠能建築	其他
授信金額	21,284	3,319	1,603	627	2,157	680

■ 再生能源指標性專案融資

案件名稱	新勝能源	星崙電業	匯盟能源	通威／安威風力發電	中威風力發電	海能風力發電	彰芳／西島風力發電	合計
預計裝置容量（MW）	119	149	116	51	76	376	589	1,476
預計每年減碳效益（萬噸）	8.2	10.4	8.3	5.6	7.8	26.7	98.0	165.0
2024年授信餘額（佰萬元）	3,125[註2]							

註1：電力排碳係數依據經濟部能源署公布臺灣地區2023年度電力排碳係數（0.494公斤CO_2e／度）計算
註2：2024年授信餘額在風力發電除新增通威／安威／中威等陸上風力發電新案外，在舊案的部分亦自次級市場購入海能及彰芳／西島風力發電授信部位，金額分別為新臺幣10億元與9億元。新勝能源，星崙電業與匯盟能源三案皆為太陽能發電。

3.3 永續商品與普惠金融

3.3.1 永續商品

資產管理者之ESG／永續投資產品

凱基投信及中華開發資本自主遵循聯合國責任投資原則（UN PRI），簽署「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），將ESG議題納入投資分析及決策流程，發揮永續金融影響力，並履行盡職治理行動，協助企業關注ESG相關議題，以具體行動積極履行資產管理業善良管理人之責，希望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之發展目標，成為值得投資人信任的資產管理公司。

單位：佰萬元

永續投資類別	說明	2024管理規模
ESG整合	凱基投信除一般財務分析專業，輔以MSCI ESG評等資料庫資訊針對可投資標的建立ESG風險評估邏輯，給予不同的風險級別，將ESG風險高且不積極改善的公司排除於可投資範圍外，同時建置定期檢視持有標的ESG風險機制，每年定期檢視前一年底持有部位ESG風險變化，對於高度ESG風險持有標的持續追蹤。除此之外，我們也定期審視基金整體ESG風險分布。同時建立負面表列名單包括有ESG Controversies（爭議性分數）、土地利用和生物多樣性、能源與氣候變遷、用水壓力及廢棄物管理／有毒物質釋放、公司治理層面等，在經理人進行投資時加以控制，以降低ESG風險。 凱基投信投資後，研究團隊定期檢視ESG投資情形，關注被投資標的ESG評級表現下降或惡化時進行議合行動，再經由研究團隊進一步分析，據以評估是否影響後續投資決策。	12,435
標竿企業投資	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，以永續投資為基金投資核心，將環境保護（Environmental）、社會責任（Social）及公司治理（Governance）等三大ESG面向，有系統性地整合於投資流程與決策之中，投資全球具ESG投資概念之非投資等級債券總金額不得低於本基金淨資產價值之60%。 「具備ESG投資概念的非投資等級債券」是參考摩根大通ESG全球固定收益指數（J.P.Morgan ESG Global Fixed Income Indices）來評估基金投資標的的發行人或保證人（包括其集團母公司）是否符合ESG投資理念。 另在基金海外投資顧問方面，顧問利用內部ESG評分模型及利用包含但不限於MSCI、Sustainalytics、VigeoEiris、Trucost、ISSCDP、Bloomberg、世界銀行、聯合國以及某些非政府組織等外部量化資訊，評估發行人在環境保護、社會責任及公司治理方面的表現，並賦予ESG評分。這樣的評估增加了投資組合中那些在ESG表現優異或對環境及社會有正面影響的公司的比重。 2021年5月募集成立凱基15年期以上美元BBB級ESG永續公司債券ETF基金，該基金投資策略為追蹤彭博MSCI 15年以上美元BBB級ESG永續公司債券指數（Bloomberg MSCI US Corporate BBB Senior SRI Sustainable BB+ 15+ ex China 15% Sector Capped Index）；追蹤指數採用MSCI ESG評分將ESG相關因素之考慮過程納入評估衡量方法，再對負面產業篩選，布局善盡社會責任的公司所發行的債券。	1,862
主題投資	凱基投信聚焦於醫院及長照相關產業，其中醫院相關產業包含醫療機構、檢測與治療儀器、醫療儀器及耗材以及金融、資訊管理平台;長照相關產業包含長期照護機構、長期照護服務與支援，為投資人把握生命與健康相關的投資契機，轉換成未來財富增長動能的同時活絡相關產業之蓬勃發展，提升老年生活及醫療照護品質。 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。投資流程中，首先將信用特徵不符合永續經營的發行人剔除，再根據基金投資方針，篩選出具有ESG永續主題概念之債券，之後再進行債券篩選（包含ESG分析），因此投資組合建構時將符合本基金ESG永續主題之投資目標。	17,263

（續下頁）

永續投資類別	說明	2024管理規模
主題投資	中華開發資本為實踐聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，訂定「責任投資政策」，將ESG納為投資評估及管理的重要考量因素。目前管理的資產管理業務，截至2024年底總資產管理規模之公平價值(Assets under Management, AUM)約為新臺幣593億元，其中ESG主題資產管理業務，包含支持智能科技或環保創新產業的優勢基金(AUM新臺幣37億元)、因應人口老化問題的生醫基金(AUM新臺幣71億元)、支持文創產業發展的文創價值基金(AUM新臺幣5億元)、支持創新產業發展的創新加速基金(AUM新臺幣12億元)、以再生能源之太陽能及風能投資為主的開鴻能源(AUM新臺幣28億元)，總計約新臺幣153億元，占中華開發資本整體AUM比例約為26%。詳情請參閱 3.1.3 責任投資成果。	-
其他	被動式投資管理係以完全複製或追蹤指數成分股／債作為基金投資操作方針，當指數成分股／債變動時才會調整投資組合，因此受制於自身投資方針經理人無法主動挑選可投資標的，改以其他篩選方法將政經風險治理嚴重之國家納入投資四流程監理機制。	268,026
總資產規模		360,811
永續相關產品規模		299,586
永續相關產品規模占總資產規模比例(%)		83.03

凱基銀行自主遵循聯合國責任銀行原則(UN PRB)，透過資金與金融服務創造正向永續影響力，積極開發與引進第三方發行之永續投資商品，2024年共91檔ESG基金產品，其庫存成本合計為新臺幣約7.6億元，占總投資商品庫存成本比率為2.31%，其中，「ESG整合」、「標竿企業投資」、「主題投資」、「影響力投資」類別分別有新臺幣約6.8億元、新臺幣約0.5億元、新臺幣約0.05億元、新臺幣約0.2億元，2025年將持續開發ESG／永續投資商品，以發揮永續金融影響力。

引導法人組織支持ESG議題：綠色存款

凱基銀行持續推動綠色存款計畫，將所承作之存款金額全數運用於綠色存款計畫範圍內之放款或相關放款需求，引導企業資金流入永續發展領域。綠色存款規模自開辦至今持續成長，累積承辦規模達新臺幣396億元，獲得2024國家品牌玉山獎最佳產品獎。

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。

- **綠色債券承銷**

  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2024年合計辦理19檔永續發展債券之承銷(含擔任財務顧問)：含16檔綠色債券、1檔社會責任債券、2檔可持續發展債券，合計金額為新臺幣195.78億元。

- **綠色籌資**

  凱基證券2024年在資本市場主辦之股權相關籌資案件，其中環保綠能案件共計33件，約占2024年度主辦案件數的58.93%；環保綠能之籌資金額新臺幣334.08億元，約占2024年度主辦籌資金額的63.68%。

3.3.2 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，凱基銀行響應臺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。展望2025年，普惠金融客群貸款核准數期望達1,440件，以協助客戶開創人生多元可能、穩定家庭幸福。

	2021		2022		2023		2024	
	戶數	餘額（元）	戶數	餘額（元）	戶數	餘額（元）	戶數	餘額（元）
「計程車司機」速還金	168	4,326,912	83	2,873,274	73	3,857,534	102	3,119,540
「助您一臂」小額循環信貸	318	3,480,511	164	3,440,304	63	2,606,655	7	174,865
「網路賣家」速還金	181	5,737,895	578	48,169,539	128	18,771,531	134	12,974,055
「外送員」速還金	496	16,314,014	549	35,510,000	508	38,513,303	531	34,829,824

「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。2024年申請459人，成功申辦142人，成功申辦率31%。

「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。2024年申請38人，成功申辦11人，成功申辦率29%。

「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。2024年申請931人，成功申辦157人，成功申辦率17%。

「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。2024年申請2,146人，成功申辦565人，成功申辦率26%。

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。2024年申請37,659件，成功申辦9,548件，成功申辦率25%。

產品名稱		2021	2022	2023	2024
額度型貸款－速還金	申請（件）	16,461	23,799	31,565	37,659
	啟用（億元）	2.86	7.85	8.53	9.56

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。

■ 小型及微型企業融資[註]

單位：佰萬元

	2021	2022	2023	2024
餘額	1,522	1,772	1,640	2,158
件數	1,661	806	573	432

註：「小型及微型企業」之定義為近兩年年營收連續未達新臺幣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、臺灣精準健康、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2024年共受託管理6支公益信託基金，總管理金額逾新臺幣2,599萬元，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，可觸及診所數達14,000家，未來將逐步導入凱基醫療支付，讓更多民眾受惠。

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	2024服務成效
校園薪轉服務專案	・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。 ・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。 ・提供高利活存，最高可達5.75倍牌告利率，增加學校收入。	服務7所學校、58家幼兒園
基金會薪轉服務專案	・提供員工優於市場薪轉條件，如免費轉帳次數、活存利率等。 ・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。 ・提供高利活存，最高可達5.75倍牌告利率，增加基金會收入。	服務18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	2021	2022	2023	2024
文化創意產業放款餘額（佰萬）	5,444	5,572	5,446	2,673
文化創意產業放款（件數）	203	194	189	131

微型保險

凱基人壽2024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，以及社福團體三方共同合作推動微型保險，投保件數共516件，保費收入2,217萬元，目標達成率達256%，為業界第1名，共計有101,242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。此外，凱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。

3.4 客戶關係與體驗

3.4.1 數位金融

數位金融策略

凱基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。

為提供凱基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，首創銀行及證券雙向數位身分認證，串起集團綜效，針對全新顧客主推三合一（臺股、美股、基金帳戶）及結合分戶帳線上開戶，免跑銀行加開交割帳戶，即能一次完成臺股、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，可透過數位流程將證券端開戶資料導至銀行，進行臺、外幣數位帳戶開戶，顧客可填寫一次資料即可同時開立臺股證券戶、複委託戶與臺、外幣數位帳戶。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，免再次登入證券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2024年共吸引8.56萬人提問15.02萬則問題，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。

凱基金控集團數位金融成效

大數據分析／數位服務

公司	產品／服務	內容說明
凱基人壽	業務員AI智能助理「阿福」	・「阿福」為凱基人壽為業務員量身打造的智能助理，幫助業務員即時取得保單售服所需資訊，透過API串接不同業務員工具及系統，提供更完整的銷售支援，強化業務員提供溫暖貼心服務量能，提升客戶品質，降低業務員電話進線諮詢等待時間。 ・2024年「阿福」持續發展功能並完成系統架構優化，使整體服務更能彈性快速，目前可提供業務員核保/理賠進度查詢、客戶生日提醒、疾病問卷取得、單據補發申請等多樣化服務，使過去受限於電話而未能滿足的業務員服務量能轉移至阿福，並榮獲第21屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」肯定的傲人成績。
	數據平台	・大數據平台:彙整公司各系統數據，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。

（續下頁）

公司	產品／服務	內容說明
凱基人壽	數據平台	・雲端數據分析平台:透過數據驅動策略，完善應用生態系，靈活拓展各類分析場景，同時結合機器學習技術提升作業效率與準確度，降低投入的前期成本及維護人力，使凱壽能持續保持領先並引領數位轉型發展。
	高齡錄音輔助系統宣讀	・為保障高齡客戶權益，提供更便捷快速的投保體驗，獲得主管機關准許試辦導入高齡錄音輔助系統宣讀，藉由人機協作，降低人為失誤率並提高作業效率，確保高齡族群接收資訊的正確性，使不熟悉新科技的高齡客戶得以享有數位技術革新帶來的服務體驗，達成友善高齡金融服務的目標。
凱基銀行	大數據分析	・透過PChome Pay平台結盟露天拍賣共同推動「賣家發財金」貸款，提供賣家優化申請流程讓線上申貸手續更加便利。 ・持續推行與C2C電商蝦皮購物合作推出「蝦皮輕鬆貸」，運用API串聯數據，讓系統串接其賣場數據及訂單資料，經判定後，優良經營的賣家可獲得「個人信用」加分，為賣家解決以往以財力證明申辦貸款的痛點。 ・推出「計程車司機速還金」，運用金融、科技及大數據等專業能力，連結車隊大數據資料，將司機服務評比、載客量、數位支付金額等皆納入金融信用評分參數，以大數據協助計程車司機作為收入證明資料，解決無法提供財力問題，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。
	愛心捐款平台	・提供95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。
凱基證券	降低數位門檻，擴大服務客群	・提供美股即時行情報價，提升客戶交易體驗。

APP升級

公司	產品／服務	內容說明
凱基人壽	凱基人壽APP	・凱基人壽於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「凱基人壽APP」。 ・凱基人壽APP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，打造一站式保險的便捷自助服務平台，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。凱基人壽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，落實金融友善服務政策。
凱基人壽	凱基人壽APP	・凱基人壽APP截至2024年底，累積使用人次更突破500萬次。凱基人壽APP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、保戶優惠及預約櫃檯服務等。保戶於凱基人壽APP執行保單變更作業的案件等待時間由4天縮短為1天。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，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，亦配合法令及新科技支導入優化，以符合使用者期待。
凱基銀行	行動／網路銀行APP持續升級	・2024年網路銀行共完成122項新建置功能及優化服務 ・行動銀行APP持續升級傳達高效率的客戶體驗改善，行動銀行實動人數及交易人數年成長超過兩成，顯著提升客戶黏著度。 ・QR code轉帳：2024年11月行動銀行APP推出QR Code自動帶入轉入帳號資訊及提供本行帳號QR Code進行收款的服務；提升轉帳交易便利性並降低手輸帳號錯誤的可能。
凱基證券	交易APP服務持續升級	・推出全新「e智慧」服務，整合AI技術，優化投資人交易體驗，客戶可以設定價格、總量、時間等條件，智能監控長達30天，當符合條件時系統自動送單，解決投資人錯失最佳進出場交易時機的痛點。 ・推出擬人化「AI助理」：為業界首家AI模型預測能結合AI技術與專業分析師的人腦智慧，並涵蓋上市櫃近2,000檔個股，提供短線AI預測及長線研究報告的參考，讓投資人在下單交易前能一鍵掌握每檔個股的動向。

多元產品／服務

公司	產品／服務	內容說明
凱基人壽	MID場景應用	・為建立流暢身分認證機制與加速行政作業流程，凱基人壽導入數位身分驗證（Mobile ID）平台，客戶可透過MID直接註冊或權限升級，確認客戶以本人裝置提出會員申請，有效提升會員註冊便利性及數位化契變比例，同時降低人力審核成本。 ・客戶於新契約或保全變更進件及定期審查客戶聯繫資訊時，為驗證客戶留存之行動電話資訊是否為本人申辦或有無異常情形，新增MID門號正確性核實機制，從上線至2024年底已完成千餘件以MID加強驗證機制取代電訪風控，占總體件數10%，持續強化數位科技風險控管並優化客戶體驗。
	通用短簡碼導入	・與外部資訊廠商合作，導入凱基人壽專屬簡碼「68889」於含網址之交易、身份識別、重要訊息通知等簡訊服務，如電子化授權服務、會員密碼重設、契變補費/繳費簡訊、電子保單下載／領取通知。保戶可辨別官方資訊安心點擊連結，有效保障訊息真實性，防範不肖人士假借凱基人壽之名詐騙，守護保戶財務安全。

（續下頁）

公司	產品／服務	內容說明
凱基銀行	投資理財服務	· 2024年行動銀行APP推出多項投資理財相關服務，省去客戶來往分行的時間，包含智慧鎖利母子基金交易、外幣匯入款線上解款、線上申請提升數位帳戶非約定轉帳額度及線上簽署W8ben投資文件等。
	提供客戶24小時線上申貸服務	· 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。 · 2024使用線上申辦貸款業務達5.4萬筆，年度申貸金額達新臺幣771億元；放款金額達新臺幣236億元，線上使用比率達99%。
凱基證券	線上投資產品多元化	· 國內首創結合財管帳戶服務，推出ETF IPO線上申購的新功能，客戶可以於財管信託帳戶申購首次公開發行ETF，款項自動扣款，解決ETF新募集時臨櫃辦理與匯款等申購痛點，為投資人打造更完整的理財生活。
	推廣數位理財教育平台	· 本公司積極經營數位媒體「凱基股股漲」（3.32萬訂閱）及「財經要雯」（2.12萬訂閱），透過專業且即時的財經內容，提升投資大眾金融素養，實踐普惠金融理念。

3.4.2 顧客隱私與權益保護

隱私保護

隱私保護規範

本公司及主要子公司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。

凱基人壽於官網揭示 ➲ 隱私權保護聲明、➲ 個人資料管理政策聲明、➲ 客戶資料保密措施聲明；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、➲ 隱私權保護聲明、➲ 個資告知聲明；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、➲ 隱私權保護須知、➲ 個資告知聲明及 ➲ 運用個人資料告知書。

另為使各界了解本公司、子公司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，凱基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凱基金控企業網站。

➲ 供應商永續責任承諾書

隱私保護風險管理機制

凱基金控重視顧客之隱私權及個人資料之安全性，為有效控管本公司顧客隱私保護及個人資料運用之作業風險，金控訂有「➲ 個人資料保護管理政策」（核定層級：董事會）做為凱基金控隱私保護管理之重要指導方針，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。

金控法令遵循處業依「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2024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2024年8月陳請金控總經理核定，已可有效控制上述業務流程所生之個人資料管理風險。

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凱基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。本公司及子公司人員，如發現疑似個人資料安全事故，將立即通報核心小組，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，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

1. 個人資料蒐集

本集團取得之客戶個人資料，係因客戶已是凱基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。

2. 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。

3. 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。

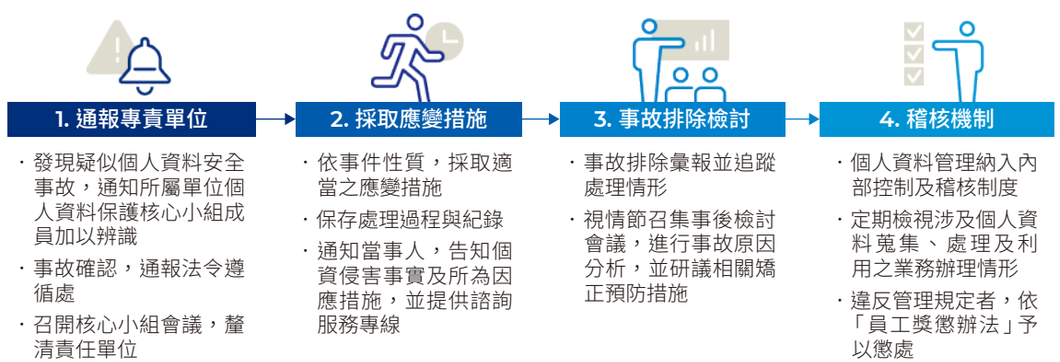
4. 個人資料利用目的

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。

5. 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



本公司及子公司蒐集個人資料時，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@kgi.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，而本集團依法得酌收必要成本費用。

（2）請求補充或更正，惟依法您應為適當之釋明。
（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、取得您的同意及本集團委託處理相關業務之情形外，本集團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。

本集團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，本公司及凱基證券、凱基人壽、凱基銀行及凱基投信均通過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。凱基人壽、凱基銀行及凱基證券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。

- ☑ 2024年凱基人壽有辦理共銷註記資料傳輸至金控同意書平台作業，將「客戶資料運用同意書」中勾選「不同意」或「空白」之客戶之身分證字號上傳至金控同意書平台之情事遭裁罰新臺幣50萬元；金控暨其餘主要子公司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。
- ☑ 2024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」（自2025年6月13日起調整為永續暨誠信經營委員會）第5條規定設置「顧客權益小組」，凱基人壽、凱基銀行、凱基證券及凱基投信制定「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。

■ 落實方法

凱基人壽

政策與程序	・為落實金融友善服務準則，深化公平待客文化及服務，凱基人壽於2024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。 ・執行情形： 1. 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。 2. 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。 3. 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。
溝通方式與機制	・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。 ・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。 ・「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。
獲獎績效	・凱基人壽長期秉持「公平同理，待客如己」的企業理念，以客戶為中心持續強化高齡及弱勢金融友善措施；並致力守護客戶資產安全，全方位協助客戶防制詐騙。2024年針對高齡、身障或弱勢、新住民、原住民之客戶加強提供金融保險相關知識及金融防詐觀念，共舉辦50場宣導活動並服務2,439人次。 ・凱基人壽關注新住民語言上的需求，領先業界導入真人多國語言翻譯服務，並首創新住民通譯員保險培力，推動新住民工作平權，2024年以「SDG 10 以人為本的新住民友善」獲得「台灣企業永續獎社會共融領袖獎」、「台灣永續行動獎社會共融類金級」以及「ESG Business Awards」等國內外多元共融獎項肯定。

凱基銀行

政策與程序	・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。 ・依據凱基銀行「公平待客原則政策」、「公平待客委員會組織辦法」，董事會責成總經理指定副總經理以上主管及專責部門負責規劃及推行「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。
溝通方式與機制	・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。 ・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。 ・凱基銀行訂有「客戶需求管理KRI每季就各指標達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。 ・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。 ・客戶服務部持續對分行臨櫃之臺外幣交易、開戶、財管交易、新申辦貸款／信用卡業務、客戶進線客服中心客群及數位線上申辦客群進行滿意度調查，總回收問卷數3.5萬筆。整體服務滿意度為97.2%。（CEM） ・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，持續取得客戶意見進行改善、追蹤，以優化客戶體驗，整體客戶淨推薦分數至2024年已達穩定分數75分。
獲獎績效	凱基銀行為金管會113年公平待客原則評核銀行業前50%業者，並獲其他公平待客重要獲獎肯定： ・金管會「中小企業放款方案」績優銀行C組甲等銀行 ・台灣永續行動獎（TCSA）銀獎及銅獎 ・臺北市勞動安全獎職場安心獎第一名 ・經濟部Buying Power「首獎」 ・國家品牌玉山獎最佳產品類、最佳人氣品牌獎、全國首獎。

凱基證券

政策與程序

凱基證券為使公平待客原則及金融消費者保護成為公司整體共同遵循之價值體系與行為準則，訂定相關重要規章與政策程序：

1.「公平待客原則」：為建立重視金融消費者保護之企業文化、制定公平待客原則之政策、策略及執行規範，以提升凱基證券員工對於金融消費者保護之認知，並落實以公平合理方式對待金融消費者之理念，特訂定本原則。
2.「公平待客委員會規程」：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，凱基證券特設置「公平待客委員會」，俾統籌公平待客原則之規劃並監督相關事務之推行。（2024年11月15日修正）
3.「客戶申訴與爭議處理政策」及「客戶申訴與爭議處理要點」：為加強對客戶申訴與爭議事件處理之重視，並積極致力於確定和執行客戶申訴與爭議處理流程，俾公平合理、迅速有效處理客戶申訴與爭議，進而落實客戶權益保護，提升客戶服務滿意度，特訂定本政策。（2024年02月23日及同年03月01日分別修正）
4.「分公司服務之星遴選須知」：以落實分公司服務禮儀SOP作業，透過分公司服務之星的遴選，希能進一步提升分公司客戶服務滿意度。
5.「公司治理實務守則」：以推動凱基證券辦理永續發展轉型業務。（2024年10月18日修正）
6.「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。（2024年12月20日修正）
7.「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。
8.「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」：持續建立誠信經營之企業文化及健全發展。（2024年09月24日修正）
9.「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。（2024年09月24日及同年10月18日分別修正）
10.「與弱勢客戶（含高齡客戶）承作金融商品交易要點」：為強化對弱勢客戶權益之保護。（2024年10月01日修正）
11.「瞭解客戶及商品分等作業準則」：為充分瞭解客戶之投資屬性與風險承受度，保障金融消費者權益，特訂定本作業準則。（2024年11月20日修正）
12.「營運持續政策」、「營運持續計畫」及「營運持續管理要點」：為降低重大災害或資訊作業故障事件所造成之營運衝擊，以確保凱基證券關鍵性業務及作業持續運作並獲得適當保護，特訂定營運持續政策、相關計畫及管理要點。（2024年09月26日及同年10月04日、10月07日分別修正）
13.「官方網站內容管理作業要點」：建立官網定期更新檢視機制，保障客戶知的權利。
14.「重大議題問責制度實施準則」：為落實公司治理及永續發展經營。

溝通方式與機制

公平待客原則及金融消費者保護相關溝通方式與機制及溝通績效：

- 提升客服人員數位職能及數據化管理：凱基證券重視客戶意見，持續安排教育訓練，並針對客服中心應答內容定期檢討，且設定客觀量化目標，針對不滿意內容持續追蹤與改善；2024年度，客服中心首通解決率達99.6%。
- 設置樂齡專線：凱基證券重視高齡族群需求打造免付費「樂齡專線」客戶服務，提供65歲以上樂齡族簡便、快速的溝通管道，且客服專人可用客戶習慣的語言進行溝通；2024年度，樂齡專線服務通數逾8,400通。
- 導入淨推薦度（Net Promoter Score, NPS）：凱基證券致力於強化客戶體驗優化、提升服務品質，在重要服務接觸點（如官網、數位下單APP、臨櫃服務、開戶、客服中心）導入NPS管理機制，有系統地將客戶反饋轉化為行動方案。2024臺灣證券同業整體NPS淨推薦度調查，市場平均淨推薦度NPS為12分。凱基證券為雙料冠軍，整體NPS淨推薦度21分，市場第一名、Digital數位工具淨推薦度也是市場第一名。

獲獎績效

- 1月獲亞元雜誌「2023年經紀商票選」最佳銷售服務券商等四項大獎。
- 3月獲財訊雙週刊「財富管理大獎」最佳業務團隊等五項大獎。
- 6月獲中國時報「金融服務評鑑大賞」服務品質獎、樂齡友善獎、智能理財獎。
- 7月獲金管會「114年度公平待客原則評核」證券業評核排名前25%。
- 9月獲今周刊「財富管理銀行暨證券評鑑」最佳客戶滿意獎等八項大獎。
- 10月獲工商時報「數位金融獎」數位資訊安全獎－反詐組金質獎、安全組優質獎。
- 11月獲臺灣客服中心發展協會「卓越客戶服務大獎」最佳客戶體驗、最佳整合行銷。
- 11月獲工商時報「臺灣客服中心評鑑」證券業金獎。
- 11月獲證交所「證券商反詐騙評鑑」傑出獎。
- 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。

凱基投信	
政策與程序	・凱基投信訂有公平待客原則。 ・執行情形： 1. 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。 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。 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。
溝通方式與機制	・公平待客原則 1. 永續工作小組成立顧客權益分組，針對公平待客與普惠金融，進行每季檢討與績效報告。 2. 普惠金融推廣與溝通 - 透過數位媒體平台推廣「投資好食光」系列：共計發布8集節目，累積觀看人次達到6,700次。 -「豐盛未來式」活動：於12月舉辦5場，吸引約700人參與。 3. 數位金融推廣 - 參與集保結算所的e Notice平台 - 9月上線ETF收益分配的電子通知服務，截至12月，共發送約3.9萬封通知信。 4. 員工教育訓練 - 完成「凱基投信2024年度金融服務業公平待客原則」教育訓練，參與人次達133人。 ・金融消費者保護 1. 依據凱基投信瞭解客戶作業準則辦理 - 辦理基金客戶投資能力與風險承受度之評估程序 - 辦理高齡金融消費者金融商品或服務適合度評估 2. 高齡金融消費者關懷 - 針對高齡金融消費者進行14人次的定期回訪 3. 客戶服務 - 根據凱基投信「客戶申訴與爭議處理準則」定期追蹤客訴與爭議案件的處理情況。 - 本季度未發生涉及金額補償、賠償或重大違反法令的事件。 - 2024年成立客戶服務專責部門，提升整體金融消費者服務品質與客戶權益之維護。

■ 教育訓練

子公司	教育訓練實行情形	
凱基人壽	凱基人壽依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，內容涵蓋金融消費者權益維護、最新法令趨勢、失智金融友善教育訓練、手語教育訓練、臺語課程暨高齡友善溝通技巧等公平待客之相關議題。2024年度共辦理20場教育訓練，受訓人次達62,133人次，計104,509小時。 1. 公平待客暨金融友善，實體、線上課程10堂，計46,721人。 2. 多元共融、身心障礙友善，實體、線上課程4堂，計15,007人。 3. 金融防詐宣導培力，實體、線上課程3堂，計200人。 4. 客服人員友善培力，實體、線上課程3堂，計205人。	
凱基銀行	對「全行同仁」舉辦之教育訓練	・金融詐欺趨勢與交易金流態樣及防制重點，線上課程，課程時數2小時。 ・身心障礙金融友善服務，線上課程，課程時數1小時。 ・無障礙金融友善服務，實體、線上課程擇一，課程時數1小時。 ・法遵教育訓練線上課程（主題：消費者保護、誠信經營及檢舉制度），課程時數2小時。
	對「全體董事」舉辦之教育訓練	・金融詐欺趨勢與交易金流態樣及防制重點，線上課程，課程時數2小時。 ・無障礙金融友善服務，實體、線上課程擇一，課程時數1小時。
凱基證券	・2024年凱基證券內部自辦公平待客線上／實體課程有2場，課程時數3小時，完訓人數共2,689人；另加計外部單位舉辦相關課程之參加人數22人，總計2024年公平待客訓練之人數（含董事及負責人）共2,702人，訓練總人時數8,154小時。 ・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。 ・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，並持續檢視凱基證券現行作業有無須優化之處。	
凱基投信	・凱基投信完成2024年金融服務業公平待客訓練，內容包含金融服務業公平待客原則、金融友善及身心障礙者權利…等事項。 ・參與人數共133年人次，線上課程共3小時。	
開發資本	・新人訓練－法令遵循新人訓練（內含個資法）、1.8小時、計28人（線上課程）。 ・個資法與公司資料安全，0.3小時，計53人（線上課程）。	

■ **違規事項**

子公司	凱基人壽
違規事件件數	3件
違規事件性質	金融消費保護相關
違規事件背景	・辦理共銷註記資料傳輸作業、投資型保險商品適合度作業及電子單據寄發作業等，有違反個人資料保護法及保險法相關規定。 ・辦理招攬及要保人變更作業，有未落實善盡業務往來保險經紀人之管理，且未落實對金融消費者之保護等情事。 ・保戶主張業務員對投資型保險商品之介紹致其誤認有保證獲利，到期後未達其保證報酬率因而提起訴訟。
改善說明	・已完成相關改善措施，包括僅上傳客戶有勾選同意的個人資料、強化客戶投資型風險屬性變更控管機制、清查比對保戶電子郵件信箱及改以其他方式通知聯繫保戶辦理更新等作業。 ・已針對保經公司進行相關處置，及強化集團通路管理作業，並增列重大申訴／評議案件之類型及完成相關內部規範之修訂。 ・現於臺灣士林地方法院繫屬中。

註：1. 除了凱基人壽，凱基金控及其他子公司2024年皆無違反公平待客原則及金融消費者保護之違規事項。
2. 前一年度所列之凱基銀行與金融消費保護相關之訴訟案件，業於2024年12月27日經臺北地方法院判決認為行員及分行主管無故意過失之行為，不負侵權行為責任，凱基銀行亦無須負僱用人連帶賠償責任。且因無人就此判決提起上訴，故判決確定。

3.4.3 提供客戶優質服務

優化商品及服務

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。凱基金控也不例外，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，除於全省設立六個客戶服務櫃檯，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，更於2024年製作保戶重要權益提醒手語短影音，強化與聽障保戶的溝通、並領先推出專為視障保戶設計之保單點字識別服務，引導視障保戶掃描QR Code聆聽以保障自身權益。

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、多國語言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。

凱基銀行

產品／服務	內容說明	2024年成果
信用卡	客戶刷卡消費可經由網路銀行／行動銀行／電子帳單／官網選擬分期項目。	2024年交易筆數較2023年成長4%。
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。 ・基金：提供臨櫃、客服、網路銀行、行動銀行交易通路服務、並增加上架商品量，豐富客戶選擇；提供數位平台申購基金享受手續費優惠。 ・債券：提供行動銀行、客服下單服務，增加客戶交易通路。 ・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。 ・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。 ・結構型商品：提供更多元標的連結的結構型商品。 ・存款：推出Karry數位帳戶線上申辦及貼近客戶需求的高利存款專案。	・持續擴展多元金融服務 ・保險：行動投保案件節省96%紙張。 ・基金：智慧鎖利新增行動銀行APP交易功能；引進貝萊德境外全系列基金上架 ・債券：提供客戶最低投資門檻1,000美元起之小額債

（續下頁）

產品／服務	內容說明	2024年成果
信用卡帳單服務	電子帳單於2024年6月25日起改版，有「凱基帳戶繳款」、「他行帳戶繳款」、「申請帳款分期」、「凱基銀行APP提醒通知設定」等4大功能，並夾寄版型同紙本的「帳單PDF」與「卡訊PDF」，鼓勵客戶轉換為電子帳單。	電子帳單比率提升至60%
凱基行動銀行APP	凱基銀行導入敏捷式開發及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、投資理財及QR code轉帳等全方面產品功能及服務，共推出122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，升級顧客數位體驗。另建置數位帳戶個人化任務中心，為新申辦或本行既有數位存款帳戶的客群提供專屬任務，完成後可享指定期間內更高的存款利率。	持續升級行動銀行APP，每天登入人數與2023年相比，成長25%

凱基證券

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。為完善顧客數位體驗，全面數位化顧客旅程、豐富下單與服務管道，包含開戶、徵審、交易、服務流程、帳務全面線上及自動化完成，提供視訊電子簽章、ETF IPO期間線上下單、線上共銷共享同意書簽署、線上三合一開戶流程優化申請完成僅需6分鐘…等優化項目，打造遠端服務新體驗，讓客戶免出門，在家即能享受所有服務。有關保障高齡及弱勢客群，減少金融服務（含實體及數位）落差方面，凱基證券針對高齡族群設置免付費樂齡專線，可一鍵快速接通客服人員，此外，凱基證券為首家通過「無障礙環境場域認證」及「視障無障礙APP認證」之證券商，設置APP語音報讀與語音輸入功能、提供一鍵撥打線上語音客服（Web-Call）快速服務、及即時臨櫃與線上手語視訊翻譯服務等。

凱基證券亦致力保護客戶權益及提升服務滿意度，自2023年第四季起開始導入ISO 10002客訴品質管理系統國際標準，建立以風險為導向之升級陳報機制，提升督導層級至副總經理，確實保障金融消費者的最大權益，並於2024年通過具公信力的國際第三方機構BSI英國標準協會驗證，卓越的客服品質及多項公平待客努力成果深獲外界肯定。

更積極的社群經營

凱基人壽、銀行與證券均成立Line官方帳號及Facebook粉絲專頁，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，協助培養年輕群族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。

子公司	社群網路	2024年經營狀況			2025年目標
凱基人壽	Facebook粉絲團 Instagram官方帳號	貼文	年度總數	453則	・凱基人壽社群經營以客戶為中心，全心出發，運用官方社群媒體平台擴大品牌曝光聲量，提供網友豐沛的金融保障知識。 ・致力永續倡議、公平待客、友善弱勢、防詐宣導、保戶健康、節慶祝福等主題分享，落實「We Share We Link」的精神，與客戶分享。
			觸及數	約1,500萬次	
			互動數	約28.9萬	
	Line官方帳號	好友數		133萬人	
		綁定數		4.2萬人	
凱基銀行	Facebook粉絲團	粉絲	總數	11.6萬	持續強化品牌影響力，提升客戶互動與服務質量： ・透過吉祥物行銷活動與新產品上線宣傳，找尋品牌夥伴進行跨界合作，積極增加品牌曝光機會。 ・提供個性化資產配置與活動內容，加強品牌專業形象並吸引高端客戶，深化客群分眾與經營。 ・設計產品短影音、圖文步驟指引，規劃一看就懂的系列宣傳，簡化產品內容溝通。 ・持續深耕AI數據分析、內容生成導入，創造有趣且符合新趨勢的社群內容。
		貼文	年度總數	190則	
			觸及人數	約360萬次	
			互動數	約30萬	
	Instagram官方帳號	觸及超過佰萬潛在客戶			
	Line官方帳號	好友數		約6萬人	
凱基證券	Line官方帳號	好友數		197萬人	・持續以多元主題、互動節目、專業研究接觸客戶，透過社群來縮短券商與投資人間的距離，使Line和Facebook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； ・於社群推出「凱基股股漲」、「贏家選股」新內容，給予消費者更好的每日選股推薦與解盤分析，促進臺股或海外股票（複委託）的交易意願。
		綁定數		67,732人	
	Facebook粉絲團	粉絲	總數	3.6萬人	
		追蹤	人數	4萬人	
		貼文	年度總數	311則	
			觸及數	約140萬次	
			互動數	約2.7萬	
			分享數	約721次	

更普及的金融教育講座

凱基人壽

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，2024年進一步將智齡小學堂網站圖文編製成「國台語高齡防詐動畫」系列短片共14支，更方便長者轉傳分享推廣防詐觀念。線下則攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，2023年起擴大攜手地方機構、弱勢團體、機構協會、學校與警政單位等，宣導對象涵蓋原住民長者、偏鄉弱勢、身心障礙者、青少年、經濟弱勢、新住民、失智者與家屬等，協助金融弱勢民眾提升基本保險知識與防詐意識，弭平城鄉落差。全年共辦理50場「金融知識／防詐宣導」，協助2,439位偏鄉及金融知識弱勢者受惠。

凱基銀行

為促進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、基金、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。

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2024年12月底累積宣導人次共9,194位民眾。其中包含響應金管會「2024年金融服務愛心公益嘉年華」向民眾推廣防詐，以不同類型的臨櫃阻詐真實案例製成「防詐小學堂」，用簡單易懂的四格漫畫與民眾互動，提高防詐意識！亦參與金管會「防詐先鋒 青春不踩雷」、工商時報「2024守護資產 信守未來徵影活動」以及擔任中華育幼機構兒童關懷協會（CCSA）－失家兒Mentor防詐騙宣導的客座講師，幫助自立少年不迷惘等活動，透過業師講授金融知識及常見詐騙場景，致力打造校園詐騙防護網，強化弱勢及年輕族群防詐能力。今年度更協助守護新住民財富舉辦金融防詐講座，透過普及金融教育，解決新住民的金融困境。

凱基證券

面對層出不窮的投資詐騙案件，凱基證券特設置反詐騙專責單位，規劃整體性防詐政策及宣導活動，於官方網站、社群媒體、證券交易APP或其他互動平台明確標示「反詐騙諮詢專線」及「反詐騙諮詢電子信箱」，協助客戶處理受詐騙事件。2024年累計於各平台／管道辦理反詐騙宣導活動共91場、7,575人次；累計關懷高齡客戶或弱勢族群共17,710人次；並於2024年11月獲證交所頒發反詐騙評鑑「傑出獎」殊榮。

此外，為推廣普惠金融、落實公平待客，幫助年輕投資人建立正確理財觀念，凱基證券領先同業，合作臺灣最大的校園生活社群APP Zuvio，於2024年3月推出「Zuvio理財專區」，累計至同年12月31日止共41萬人次瀏覽。且為提升服務品質，除辦理經理人在職教育訓練，以提升其於各項金融商品之專業性外，針對客戶亦舉辦豐富多元的主題講座，並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了解，滿足投資人對理財服務之需求。

■ 2024金融講座

子公司	對象	內容	場次（場）	參加人次
凱基人壽	高齡長者、原住民、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	金融知識與防詐宣導	50	2,439
凱基銀行	客戶	保險小型客說會	76	1,254
		保險大型客說會	6	257
		基金客說會	50	1,347
	社區民眾、醫院、長照機構、樂活協會、職業工會	《守護您的財富安全》防詐騙宣導	509	9,143
	新住民	金融防詐宣導	3	51
凱基證券	大專院校	校園招募辦理防詐宣導	6	200
	客戶	實體金融知識與防詐宣導客說會	31	2,595
	客戶	線上投資理財講座	50	4,370
	投資大眾	主管機關、民間機構邀請分享防詐作為	4	410
總計			785	22,066

金融友善服務機制

凱基人壽

臨櫃友善措施

友善服務櫃檯：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。

無障礙設施

各服務據點之無障礙設施設置：

無障礙設施／客服中心	臺北	桃竹	臺中	嘉義	臺南	高雄
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	●	●	●	●	●	●

非臨櫃友善措施

- 企業網站無障礙專區通過數位發展部無障礙空間服務網檢測，取得AAA最高等級認證。
- 優化保戶APP以更貼近視障者的需求，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。
- 手語翻譯預約服務
- 透過APP／官網／e-mail／友善專線等多元管道，臨櫃服務時將安排手語翻譯員視訊翻譯、多國語言翻譯。
- 金融友善服務專線：0809-006-868

  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。2024年來電量共計7,616通為高齡長者專線提供諮詢服務，同時對高齡長者客製化「輔助記憶簡訊」共計2,097則。
- 到府關懷：持續提供關懷措施予視障、聽語障、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。2024年度共計協助351件案件。

凱基銀行

臨櫃友善措施

- 現場可請各分行主管提供專業支援與協助。
- 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。
- 愛心叫號機：優先叫號功能。
- 現場提供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。
- 分行櫃檯及官網放置臨櫃、ATM服務易讀文件及易讀圖卡，使身心障礙者能方便獲取資訊。
- 視障ATM新增存款交易功能

無障礙設施

各分行依內政部制定的無障礙設施設計規範，設置無障礙環境空間。並因應高齡化社會趨勢，全臺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。

項目	覆蓋率（%）
無障礙坡道（含活動式）或無階梯	100
服務鈴	100
老花眼鏡	100
服務櫃檯	100

註：全臺分行共計51家。

非臨櫃友善措施

- 金融友善專區無障礙網頁：2024年通過數位發展部無障礙認證標章最高檢測等級「無障礙網頁AAA標章」。
- 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，以語音互動方式解答客戶金融疑難雜問。

凱基證券

臨櫃友善措施

- 於全臺服務據點之營業大門，皆貼有「手語翻譯服務貼紙」，協助有需求的客戶感受暖心服務；聽語障客戶可依照申辦業務類別，安排聽語障客戶以視訊會議方式，由持有證照的專業手語翻譯員進行同步翻譯；亦可線上預約，由專業手語翻譯員到分公司現場為聽語障客戶進行翻譯。
- 「湖口分公司」通過「多扶無障礙生活與交通發展協會」無障礙環境場域認證，優化多項營業場域無障礙設備及環境。

（續下頁）

凱基證券

無障礙設施

分公司除貼心提供老花眼鏡，滿足銀髮族群需求外，亦設有多項友善服務設施，並於官網「金融友善服務專區」揭露，覆蓋率如右表，持續提升中。

項目	覆蓋率（%）
無障礙坡道	60
無障礙廁所	44
無障礙車位	23
無障礙電梯	50
位於1樓據點愛心鈴	100
開戶櫃檯高度120公分（含）以下	94

註：全臺分公司共計71家。

非臨櫃友善措施

- 金融友善專區無障礙網頁：已通過無障礙2.0認證檢測等級A。
- 「隨身e策略」APP已通過台北市視障者家長協會APP無障礙認證。
- 免付費樂齡專線：針對65歲以上客戶推出免付費樂齡專線，2024年高齡長者來電量共計9,321通，為高齡長者提供一鍵快速接通客服人員的便捷服務。
- 打造遠端服務新體驗，提供視訊電子簽章、ETF IPO期間線上下單、線上共銷共享同意書簽署、線上三合一（證券、複委託、財富管理）開戶流程申請僅需6分鐘。

3.4.4 客戶肯定

凱基金控以「在乎你的在乎」為企業核心理念，透過多元管道和完善的服務體系，積極蒐集客戶意見。我們重視每位客戶的體驗，並透過問卷調查等方式了解需求，不斷優化客戶服務流程。我們致力於提供既便捷又充滿溫度的服務，讓每位客戶都能感受到被重視與關懷。

客戶滿意度

凱基人壽

滿意度表現說明

- 櫃檯滿意度調查

  為了解保戶對櫃檯服務的滿意度情形，並作為改善服務的依據，邀請臨櫃辦理業務之保戶以1~5分（滿分5分）進行「一般服務櫃檯」及「友善服務櫃檯」滿意度調查，並維持滿意度達4分以上。

- 電話服務滿意度調查

  凱基人壽在面對臺灣高齡化的社會時代，提升電話服務人員台語應對能力，遇到慣用臺語客戶時，能以臺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2024年電話服務滿意度調查平均成績4分以上達99.15%（滿分5分）。

滿意度分數

年度	2022	2023	2024
一般服務櫃檯（%）	99.9	99.9	99.9
友善服務櫃檯（%）	100	100	100
電話服務滿意度調查（%）	99.06	99.20	99.15

註：平均分數達4分以上為「滿意」。

凱基銀行

滿意度表現說明

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台外幣交易、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，2024年總回收問卷數3.5萬筆，整體服務滿意度97.2%。

滿意度分數

年度	2022	2023	2024
完成問卷人數（萬人）	2.2	3.5	3.5
滿意比率（%）	96.7	97.2	97.2

註：1. 滿意度評分為10分量表，7~10分認定為「滿意」。
2. 問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為100%。

（續下頁）

凱基證券

滿意度表現說明

- 為了解客戶對臨櫃服務的滿意度，並作為服務或流程改善之參考依據，客戶於臨櫃辦理業務後，櫃檯人員會邀請其針對整體服務情況，以1~10分（滿分10分）進行滿意度調查。
- 2024年總回收問卷數1.3萬筆，臨櫃服務滿意度評分8~10分達98%。

滿意度分數

年度	2022	2023	2024
完成問卷人數（萬人）	0.7	1.2	1.3
臨櫃滿意比率（%）	85	96	98

註：滿意度評分為10分量表，8~10分認定為「滿意」。

優化服務體驗

凱基金控自2022年導入淨推薦度（Net Promoter Score, NPS），在重要接觸點進行問卷調查並持續分析客戶意見。我們透過這些反饋進行流程優化、提升服務品質，確保客戶都能享受到最佳的服務體驗。

子公司	重點成效
凱基人壽	**・積極傾聽客戶聲音** 為更快速回應客戶所需，凱基人壽建構即時反饋平台，由客戶最在意的投保、理賠流程，擴及至企網、客戶App、0800電話服務中心、客服中心等關鍵接觸點設立NPS調查機制，以了解客戶最真實的聲音與回饋。截至2024年，整體NPS穩定成長，其中數位平台NPS成長尤為顯著（成長11%）。 **・舉辦NPS獎勵活動** 由客服中心、電話服務中心、客戶申訴中心共遴選95名最佳服務人員與3名最佳服務團隊，提供由資深長官署名之獎座以鼓勵同仁提供客戶更優質的服務，讓卓越服務文化深植同仁心中。
凱基銀行	**・問卷調查** 凱基銀行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，至2024年淨推薦度已達穩定分數75分。 **・舉辦NPS獎勵活動** 年度共發出396張感謝卡予服務同仁，及於分行LCD刊登客戶滿意心聲，鼓勵同仁提供更優質的服務，展現品牌承諾「在乎你的在乎」。
凱基證券	**・NPS管理機制** 凱基證券致力於強化客戶體驗優化、提升服務品質，在重要服務接觸點（如官網、數位下單APP、臨櫃服務、開戶、客服中心）導入NPS管理機制，有系統地將客戶反饋轉化為行動方案。 **・NPS調查** 2024臺灣證券同業整體NPS調查，市場平均NPS為12分。凱基證券為雙料冠軍，整體NPS 21分，市場第一名、Digital NPS也是市場第一名。 **・快速高效處理客戶意見** 48小時內處理客人低分者0~6分，達98%執行率。 **・NPS市調** 年度臺灣市場證券同業的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。

多元通知管道與處理流程

凱基重視客戶的意見，設立完善的客訴申訴管道和專責處理單位，確保客戶的聲音能夠被及時聆聽和回應。我們制定了一系列相關的執行辦法，以積極主動的態度聯繫客戶，並迅速提出有效的解決方案。

凱基人壽

行動說明

1. 凱基人壽設立客戶申訴專責單位負責處理申訴案件，並由專人負責受理分案及列表登記控管，建立完善的客訴處理程序，謹慎接納不同的意見與建言，對外亦提供多元申訴管道及回應方式，倘申訴人為高齡、身心障礙及弱勢者或原住民及新住民，則配合其實際需要採取合適之溝通方式（如電話、面談、筆談、多國語言翻譯服務等），力求妥適處理以消弭爭議。
2. 為落實公平待客原則、提升對金融消費者之保護及落實申訴作業之改善循環機制，特於2020年12月23日修訂「消費爭議處理制度」為「消費爭議處理及申訴作業改善循環制度」，作為處理消費爭議之依據，並提報董事會通過及修訂，落實執行公平、即時處理消費者之申訴，確保消費者權益不受影響。
3. 客戶申訴專責單位承辦人員受理申訴案件後，於一個工作日內聯繫申訴人，同時提供承辦人員聯絡方式以供申訴人後續聯繫或查詢案件進度，亦會依金融消費者保護法第13條之規定於30日內將案件處理進度或處理結果回覆申訴人並進行溝通協商，除承辦人員與申訴人聯繫外，輔以簡訊通知。
4. 凱基人壽每週召開跨部門申訴案件討論會議，由高階主管主持，召集各相關單位主管針對申訴案件共同討論預防及改善之道並制訂解決方案。
5. 持續每月製作申訴統計報告，並提報相關單位主管參考改善，亦召開申訴案件會議，針對前一個月之申訴案件進行爭點分析，並提出回饋改善方案，且分享相關之評議決定以作為各單位教育訓練之參考依據。每季於各通路月報表再強化分析各通路之各類型案件累計增加比率最高之前三項，分別說明其樣態及產生之原因，並回饋予各通路，請其提供改善建議方案，以提升業務招攬品質。
6. 凱基人壽客戶申訴專責單位自2020年10月起即致力就有疑義或保戶表明可能申訴之案件，於保戶向主管機關提出申訴前即妥適解決爭議案件，故每週召開之跨部門申訴案件討論會議也使凱基人壽之爭議案件妥處（含評議調處成立及申請人請求全部無理由）比率維持於90%以上。

重點成效

2024年所受理之客戶申訴爭議案件為1,295件：

1. 其中客訴原因屬業代招攬及服務爭議類計237件、理賠爭議類計636件、核保爭議類計113件、保服／保費爭議類計287件、個資爭議類計3件及其他爭議類計19件。
2. 截至目前為止共144件評議案件已經評議中心判決確定、並取得98.23%之評議案件高妥處率，優於其他大型同業。

凱基人壽

重點成效

3. 2024年受理之申訴案件100%皆於收受申訴之日起30日內將申訴案件處理結果或進度回覆申訴人，於公平待客原則之「申訴保障原則」之項次七「金融消費爭議情形」評分方式屬最前之第1級距，可得滿分1分。
4. 客戶申訴專責單位除就自身受理之客戶申訴案件進行統計分析外，亦於2023年9月起將保戶向銀行／經代通路／電話服務中心受理之抱怨案件，納入消費者爭議案件統計範圍，每季依爭議案件類型進行統計分析後，將此統計分析報表提供予相關通路管理單位，以利其進行後續檢討與追蹤作業，減少日後同類型爭議再產生。
5. 客戶申訴專責單位持續將各類案件評議結果或處理申訴案件中所發現問題回饋予相關單位評估並研擬改善措施，以降低公司作業風險及提升服務品質，於2024年共提出26項建議。

功能部門	改善建議回饋項目	2024年
自有業務單位	招攬行為之教育訓練／案例宣導	1
	業務員服務行為之宣導	2
經代管理	業務員行為管理宣導	1
核保單位	核保作業系統之強化	1
保戶服務單位	作業系統更新及優化	4
	櫃檯服務流程優化及人員服務態度之教育訓練	2
	契變／收費／借還款作業流程之優化	5
	商品／條款之教育訓練	1
	個資最小化作業建議	1
	法院強執案件之處理程序建議	1
理賠服務單位	理賠系統之優化建議	1
	審核作業流程強化	2
	保單條款及作業規範之教育訓練	2
	友善服務一通知作業建議	1
	生調作業流程之落實教育訓練	1
改善建議回饋項目合計		26

（續下頁）

凱基人壽

重點成效

6. 凱基人壽導入ISO 10002: 2018客訴品質管理系統，特增訂客戶服務守則、風險與機會管理程序、文件與紀錄管理程序、教育訓練管理程序、客申處理管理程序、服務品質檢測程序、申訴客戶滿意妥處程序、內部檢核作業程序及矯正措施管理程序以符合國際間申訴處理機制規範及作法。

除建立完整申訴處理機制外，亦針對申訴案件處理之品質建立控管標準，每月抽聽承辦人員與保戶聯絡之錄音資訊，以確保相關通話內容符合制定的標準，並就客戶申訴專責單位之抽測焦點業務，查核承辦人員於案件受理後30日內確實回覆保戶處理進度或結果，進而提升服務品質；另明定教育訓練之頻率，以增進承辦人員申訴案件處理之專業能力，在在為提升客戶滿意度努力；亦訂定年度滿意妥處率（申訴案件經處理後保戶無後續申訴意見）須達90%以上，及每年至少進行一次內部檢測，以持續並提升承辦人員消費爭議處理之效率及品質，提升公司形象。

凱基人壽在董事會的帶領下，順利於2025年2月以零缺失之優異成績通過第三方機構BSI驗證，信守對消費者的長期承諾，將「以客戶為中心」的價值主張落實在服務的每個環節。

凱基銀行

行動說明

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。

1. 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），對於可歸責於本行之案件研擬改善措施、定期追蹤改善進度至完成結案，避免相同問題重複發生；
2. 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。

重點成效

2024年客戶申訴案件為234件，其中90%的案件於3個營業日內處理完畢，超越85%的目標值；

1. 對於可歸責於凱基銀行之26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，分類統計如右表。
2. 另外對於非歸責於凱基銀行之208件申訴案中，額外提供了22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。

改善措施項目分類	2024
教育訓練／抽測／案例宣導	15
調整現行作業流程	9
改善或強化系統功能	2
調整官網／語音／簡訊	2
調整作業手冊／教育訓練教材	1
調整表單樣式或通知書內容	-
檢測或汰換機器／ATM	-
調整人力配置	-
改善措施項目合計	29

凱基證券

行動說明

凱基證券設有完整的「客戶申訴與爭議處理要點」及客訴通報機制：

1. 客服中心或分公司受理客戶意見後，需詳實記錄申訴內容，於當日立即通報，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。
2. 經紀暨財富管理通路處每月召開客訴檢討會議，被投訴區督導列席，被投訴分公司經理人逐案說明檢討。
3. 客服中心於電話服務完成後，會寄送客戶滿意度調查，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、智能客服的線上文字客服。

重點成效

2024年所受理之客戶申訴與爭議案件為104件，7天內處理完成件數87件，處理完成比例84%，高於本公司客訴處理目標60%。

1. 實際客訴48件均已妥處並結案：

申訴案件分類	2024
人員服務類	37
作業流程或規範類	4
系統異常	2
網頁資訊揭示	5
合計	48

2. 人員服務類客訴案件除連結同仁績效外，經理人亦會強化對其之教育訓練；作業流程、規範及系統類客訴案件，則列表改善優化措施，每月追蹤進度直至完成，以有效降低客訴案件。

4 菁英永續人才

人才是企業永續發展的基石，凱基金控集團長期致力於吸引、發展、激勵及留任人才，透過推動多元共融、提供具競爭力的薪酬與福利、實施多元的任用辦法、強化人才培訓，以及確保安全與健康的工作環境等策略，逐步實現「成為人才永續的首選雇主」的願景。

2024年，我們的努力獲得內外部肯定。

外部肯定

凱基金控

- 「臺灣高薪100指數」成分股
- 人才發展領袖獎
- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 運動企業認證

凱基人壽

- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 健康職場認證／健康促進標章

凱基銀行

- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 勞動安全獎—職場安心獎 第一名
- 台北市職場性別平等認證入圍獎
- 獎勵企業辦理友善家庭暨工作平等措施計畫

凱基證券

- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 「中高齡者暨高齡者」友善企業認證
- 健康職場認證／健康促進標章

內部肯定

2024年的員工意見調查，員工參與率達到97%，認同度提升至77%，比前一年進步4%。自2020年首次進行全集團問卷調查以來，這已是連續第四年的成長，顯示越來越多員工對凱基金控集團的肯定。

■ 重點策略與目標

策略	相關之重大主題	2024目標	2024達成進度	2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
多元、公平與共融	勞動保障與職場包容平等	・提升員工對多元、公平與共融之認知 ・加強人權風險評估機制	・推出全新課程「打造多元、公平與共融的職場」與「人權政策」，內容包含無意識偏見、性騷擾及不法侵害預防，員工覆蓋率100%，課後測驗平均96分以上（滿分100） ・在年度員工意見調查中，81%的員工認同公司是一個多元、公平和共融的工作場所 ・強化人權風險評估，加強減緩與補償措施之完整性；同時將非員工（派遣人員）納入不岐視、不霸凌、不騷擾之評估對象	・優化多元與共融措施 ・定期安排人權相關課程，覆蓋率90%以上 ・宣導多元共融與人權意識 ・將非員工（派遣人員）納入多元共融及人權政策之宣導、訓練及評估對象	・優化多元與共融及人權措施 ・定期宣導多元與共融及人權意識	
人才任用與培育	多元人才任用及培育	・吸引多元人才 ・培育接班及潛力人才 ・提升員工關鍵技能	・建立完整的產學合作企業實習計畫，招募近80名年輕學子，於2025年初展開為期半年的培育計畫 ・加強領導梯隊培育計畫。關鍵職位接班潛力人才留任率94% ・推動凱基學院四大學程，人均訓練時數52.4小時，較前一年成長31%	・拓展多元招募管道，延攬年輕人才 ・建構接班及潛力人才梯隊 ・人均訓練時數45小時以上	・廣納多元社會新鮮人，逐年增加任用人數 ・接班及潛力人才留任率80%以上 ・人均訓練時數50小時以上	
員工薪酬與福祉	具競爭力的薪酬及福利	・維持具競爭性之薪酬 ・推出與時俱進之員工福利	・持續入選「臺灣高薪100指數」成分股 ・推出優於法令之全薪生日假及健檢假	・持續入選「臺灣高薪100指數」成分股 ・推出與時俱進之員工福利（2025年1月起，提升員工健檢及團險福利）	・持續入選「臺灣高薪100指數」成分股 ・推出與時俱進之員工福利	
安全與健康職場	職場安全與健康	・減緩職業風險 ・促進健康	・將「職業安全衛生政策」核准層級提升至董事會 ・年度一般職業安全衛生完訓率達100% ・員工健檢BMI數值正常比例超過目標達到59%	・年度一般職業安全衛生完訓率達90% ・員工健檢BMI數值正常比例超過50%	・一般職業安全衛生訓練，每人每三年至少3小時 ・員工健檢BMI數值正常比例超過55%	

4.1 多元、公平與共融

4.1.1 多元共融

凱基金控集團秉持首選雇主的目標，重視並廣納人才，並致力於打造多元共融的職場，讓不同國籍、種族、階級、性別、年齡及身心障礙的人才，都可以在集團找到舞台，發揮才能。我們的營運總部在臺灣，另有海外分支機構分布於大中華、東南亞、及北美等地。2024年底，在臺員工8,994人、海外員工578人以及非員工工作者15,691人，合計共25,263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，全時人員占總人數38.7%，部分工時人員占15.7%，無時數保證人員占45.6%。將近60%的員工為30歲至49歲，為組織穩健成長的重要基礎。

集團持續打造多元、公平與共融的職場環境，除了具體展現於任用、升遷及薪酬，亦定期透過DEI必修課程加強集團員工多元包容的意識；每年舉辦國際婦女節活動，以實際行動倡導性別平權；另外，並規劃於2025年建置多元友善廁所，逐步朝「人才永續的首選雇主」目標邁進。

■ 人員分類

		2022	2023	2024			
		人數	人數	臺灣	海外	合計	
				人數	人數	人數	比率（%）
員工	男	5,130	3,726	3,521	301	3,822	40
	女	8,544	5,694	5,473	277	5,750	60
	小計	13,674	9,420	8,994	578	9,572	100
非員工	男	4,602	5,606	5,262	235	5,497	35
	女	7,631	10,190	10,075	119	10,194	65
	小計	12,233	15,796	15,337	354	15,691	100
全體人員	男	9,732	9,332	8,783	536	9,319	37
	女	16,175	15,884	15,548	396	15,944	63
	合計	25,907	25,216	24,331	932	25,263	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（4 菁英永續人才）內容涵蓋範圍，除非特別註記，否則以員工為主，而且包含臺灣及海外員工。
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，從事保險商品招攬、服務等業務。
5. 2023年起人員分類調整，故員工與非員工人數與2022年有所差異。

■ 人員勞雇類型分類

		人數	比率（%）	占全體人員比例（%）
全時	男	3,894	40	38.7
	女	5,871	60	
	小計	9,765	100	
部分工時	男	1,269	32	15.7
	女	2,705	68	
	小計	3,974	100	
無時數保證	男	4,156	36	45.6
	女	7,368	64	
	小計	11,524	100	
全體人員	男	9,319	37	100
	女	15,944	63	
	合計	25,263	100	

註：以上人員包含員工及非員工。

■ 員工分類：年齡及層級

年齡		非管理職 人數	管理職 人數	合計 人數	合計 比率（%）	占全體人員比例（%）
≦29歲	男	495	2	497	46	11.3
	女	585	3	588	54	
	小計	1,080	5	1,085	100	
30~49歲	男	1,877	317	2,194	39	58.2
	女	3,031	341	3,372	61	
	小計	4,908	658	5,566	100	
≧50歲	男	745	386	1,131	39	30.5
	女	1,411	379	1,790	61	
	小計	2,156	765	2,921	100	
合計	男	3,117	705	3,822	40	100
	女	5,027	723	5,750	60	
	總計	8,144	1,428	9,572	100	

■ 員工分類：層級及性別

		男 人數	男 比例（%）	女 人數	女 比例（%）	合計 人數	合計 比例（%）
非管理職		3,117	81.5	5,027	87.4	8,144	85.1
管理職	基層主管	249	6.5	337	5.9	586	6.1
	中階主管	369	9.7	322	5.6	691	7.2
	高階主管	87	2.3	64	1.1	151	1.6
全體員工		3,822	100	5,750	100	9,572	100

註：高階主管為15職等（含）以上主管。

在集團願景「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。2024年底，共僱用559名外籍人士，國籍橫跨中國、東南亞各國與美國等16個國家，占所有員工6%；非臺灣籍主管占整體所有主管7.9%，且聘用當地居民為高階管理階層的比例為94.7%。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，共計雇用209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 人數	非管理職 占所有非主管員工比率（%）	管理職 人數	管理職 占所有主管比率（%）	合計 人數	合計 占所有員工比率（%）
臺灣	7,698	94.5	1,315	92.1	9,013	94
中國（含香港）	255	3.1	68	4.8	323	6
新加坡	85	1.1	17	1.2	102	
印尼	52	0.6	14	1.0	66	
馬來西亞	28	0.4	3	0.2	31	
美國	7	0.1	2	0.1	9	
其他	19	0.2	9	0.6	28	
合計	8,144	100	1,428	100	9,572	100

種族		非管理職 人數	非管理職 占所有非主管員工比率（%）	管理職 人數	管理職 占所有主管比率（%）	合計 人數	合計 占所有員工比率（%）
亞洲人	臺灣人	7,704	94.59	1,318	92.30	9,022	94.26
	非臺灣人	434	5.33	104	7.28	538	5.62
白人		3	0.04	2	0.14	5	0.05
其他人種		3	0.04	4	0.28	7	0.07
合計		8,144	100	1,428	100	9,572	100

少數員工	人數	占臺灣員工比率（%）
身障員工	111	1.2
原住民	98	1.1

註：以上僅涵蓋臺灣員工。

4.1.2 公平對待

凱基金控集團致力於公平對待不同性別的員工（含正職與約聘），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。2024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51%，業務單位女性主管將近46%，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將近42%。在持續努力之下，2024年各項女性指標已經達到2027年目標。

■ 2024年女性員工指標

女性員工指標	員工比率（%）	2027目標（%）
女性員工占總員工比例	60.1	≧50
女性主管占全部主管比例	50.6	≧50
基層女性主管占全部基層主管比例	57.5	≧50
中階女性主管占全部中階主管比例	46.6	46
高階女性主管占全部高階主管比例	42.4	39
業務部門女性主管占全部業務部門主管比例	45.8	45
STEM職位女性占整體STEM員工比例	41.6	34

2024年轉職及晉升

凱基金控集團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，2024年女性員工無論是轉職或是晉升比率均高於男性員工，具體展現性別平權。

	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	463	46	402	42	865	44
女	551	54	564	58	1,115	56
合計	1,014	100	966	100	1,980	100
占員工人數比率（%）	11	-	10	-	21	-

2024年女男薪酬比較

凱基金控集團無論男女，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 具競爭性的薪酬制度。

4.2 人權關懷與員工溝通

4.2.1 人權關懷

凱基金控集團堅守人權信念與價值，遵循各項國際人權公約，制定《人權政策》，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，並恪守各營運據點所在地的人權保障相關法規。本政策涵蓋六大人權承諾：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。政策適用於金控及集團內各子公司整體營運活動及新商業活動（如併購、合資），並據此制定「供應商永續責任承諾書」及永續金融承諾，要求合作廠商、投融資對象及客戶遵守相同標準，禁止任何侵犯及違反人權的行為，共同關注並重視人權風險管理，及依照人權政策執行人權盡職調查。

人權維護具體管理方案包括定期執行人權風險評估，及後續的改善措施，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。

集團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（正職與約聘，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；2024年開始將派遣人員納入不歧視、不霸凌、不騷擾之評估對象。供應商之人權風險評估請參考 5.2.1 供應商永續管理。

人權風險評估流程

❶ 議題鑑別 → ❷ 程度評估 → ❸ 監督改善 → ❹ 定期檢討

❶ 議題鑑別：以人權政策之人權承諾為主要議題，定期檢視人權風險

❷ 程度評估：針對議題與利害關係人進行風險評估，鑑別風險程度

❸ 監督改善：提出風險減緩及補償措施，建立監督改善機制

❹ 定期檢討：追蹤改善成效，定期評估調整本公司人權政策及相關措施

■ 2024年人權風險評估結果與管理措施

評估議題	評估對象	評估方式	評估結果	減緩措施	補償措施
不歧視、不霸凌、不騷擾	・全體員工（正職與約聘） ・女性員工 ・具原住民身分員工 ・派遣人員	歧視、職場不法侵害及性騷擾案件數	極低風險	・制定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」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。 ・設立專門申訴管道，讓員工可安全的提出申訴。 ・定期實施教育訓練，將人權與多元共融列為每年必修課程，課程內容包含無意識偏見、性騷擾及不法侵害預防，以加強員工人權意識。	・制定「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」。 ・設置性騷擾申訴評議委員會，委員會女性委員比例不低於二分之一，並延攬具性別意識之外部專業人士。 ・針對案件成立之被申訴人，依員工獎懲辦法進行懲處。 ・對申訴人提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務。 ・針對因職場暴力受傷之員工，由臨場健康服務之醫師及護理人員，協助提供相關健康指導、工作調整或更換等身心健康保護措施之適性評估與建議。
不強迫勞動	・全體員工 ・實習生	・全體員工、實習生薪資不低於法規 ・不聘用童工	極低風險	・遵循勞動法令，於工作規則中明訂員工在正常工作時間內所得之報酬，不得低於基本工資。 ・應徵者履歷表及資料審核，確認非童工身分；新人報到時檢視身分證件正本，再次確認非童工身分。	・提供全體員工、實習生合法及合理報酬，若員工、實習生虛報年齡，違反公司不聘用童工之規則，則依法解雇。
結社自由、勞資溝通暢通	全體員工	・保障結社自由 ・勞資溝通次數	低風險	・遵循勞動法令，建立各項人事規章制度，保障員工權益。 ・勞資雙方代表每季召開勞資會議，充分溝通各項議題，包括政策、勞動條件、員工意見等。 ・「人權政策」明文承諾保障員工加入工會之自由 ・以主動、透明且事前的方式，與員工溝通會影響其權益之措施。 ・提供員工多元溝通管道，並對員工訴求作出及時回應。	・員工提出抱怨時，及時釐清事發原因，針對合理者，提供建議方案，解決員工關心的議題。 ・員工提出正式調解申請時，評估其合理性，針對合理者研擬調解方案，並依勞資雙方同意之方案執行。
健康安全職場	全體員工	職災通報案件數	極低風險	・制定職業安全衛生管理計畫，並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」。 ・提供員工健康檢查及健檢假福利 ・定期執行教育訓練，包含新人及一般員工之安全衛生訓練，特定人員之急救、防災等教育訓練。 ・定期宣導健康資訊及舉辦健康諮詢服務	・建立職災通報與處理機制，如有職災案件發生，立即提供協助及諮詢，並依「工作規則」提供職業災害補償及撫卹。
工作與生活平衡	全體員工	平均每月加班時數超過45小時之人數	低風險	・工作規則明訂工時與加班上限。加班連同正常工作時間一日不得超過12小時；加班時間一個月不得超過46小時。 ・工作規則另規定員工因工作需要加班時，應取得主管同意。 ・差勤系統設置提醒員工與主管，每日最高工作時數（12小時），及每月加班時數之上限（46小時）。 ・提供主管工時管理工具及報表，檢視並關心員工的出勤及加班，避免員工長時間超負荷工作。 ・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）。 ・提供帶薪年假，並透過內部宣傳鼓勵員工善用年假福利，增進工作與生活平衡。	・員工可針對延長工時自行選擇申請加班費或加班補休 ・年度休假未休畢可選擇遞延至次一年度或折算現金發給 ・評估異常工作負荷，如有需要，配合轉介臨場醫師服務之醫師諮詢指導，調整與作業現場改善措施。

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. 各項減緩與補償措施覆蓋集團所有據點及100%全體員工；另外，2024年開始將派遣人員納入不歧視、不霸凌、不騷擾之評估對象。
3. 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）占全體員工人數1%。

防止暴力與騷擾

凱基金控集團堅持對職場暴力防治及性騷擾防治的承諾，對任何暴力及性騷擾行為採取零容忍原則；職場暴力之樣態包含肢體暴力（如毆打、抓傷）、心理暴力（如威脅、欺凌）、語言暴力（如霸凌、辱罵）。為打造免於暴力與騷擾的友善職場環境，於金控官網公告「人權政策」、「反歧視騷擾的聲明」，對內則制定「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」及「執行職務遭受不法侵害預防管理計畫」，明確規範各項相關議題之權責單位、教育訓練及申訴機制；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，並同時於官網及內部網站公告申訴專線，包含電話、傳真及信箱。

申訴處理流程

	① 通報	② 調查	③ 結案
性騷擾申訴	申訴人以言詞或書面方式透過專用電話、傳真、電子信箱提出申訴。	· 提報性騷擾申訴評議委員會，並組成申訴調查小組調查。 · 申訴評議委員會召開會議時，得通知當事人及關係人到場說明，給予當事人充分陳述意見及答辯機會，並作成附理由之書面決議。 · 調查過程以不公開方式進行。	· 自接獲性騷擾申訴之翌日起二個月內結案；必要時，得延長一個月，並通知當事人。 · 性騷擾行為經調查屬實者，性騷擾行為人將被提報至人評會做出懲處；公司同時提供申訴人心理關懷及其他必要之資源與支持。 · 申訴人如認本公司未處理或不服本公司所為調查或懲戒結果，申訴人得依「性別平等工作法」第三十二條之一規定，向地方主管機關提起申訴。
職場不法侵害申訴	填寫「執行職務遭受不法侵害通報及處置表」向單位主管或人力資源處通報或申訴。	· 接獲員工通報或申訴後，立即指派適當人員或組成調查小組予以調查或處理。 · 調查或處理之過程，對受害人及通報或申訴者之權益及隱私完全保密，確保通報或申訴者不會受到報復。	· 專責處理人員應自接獲申訴或移送案件到達七日內開始調查，並於一個月內完成，必要時得延長一個月（結案時程因凱基金控及子公司之內部規定而有不同，前述時程係依凱基金控之規定辦理）。

金控及子公司均設置性騷擾申訴評議委員會，除人力資源部門主管為主任委員、法令遵循或法務主管為當然委員外，其餘委員由具備性別意識之適當員工或外部專業人士擔任，且女性委員比例不得低於二分之一。接獲申訴後，應組成申訴調查小組進行調查，調查成員應有具備性別意識之外部專業人士；調查過程秉持客觀、公正、專業之原則進行，並保護當事人之隱私及其他人格法益。性騷擾行為經調查屬實者，針對行為人，公司將提報人評會審議，並將審議之懲處或處理結果，通知地方主管機關。如涉及刑事責任時，公司將協助申訴人提出告訴。針對申訴人，則提供或轉介諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源及其他必要之服務。

教育訓練

除制度面外，教育訓練也是不可或缺的一環。我們將人權與多元共融列為集團員工每年必修課程，課程內容包含無意識偏見、性騷擾及不法侵害預防。2024年持續安排全體員工接受「人權政策」、「打造多元、公平與共融的職場」必修課程，員工覆蓋率均為100%，課後測驗平均分數分別為97分及96.5分（滿分100）。另外，也透過主管會議向管理階層宣導相關政策，提升主管相關意識以杜絕任何暴力及性騷擾行為。

2024年申訴案件及處理

2024年凱基金控及子公司共有4件申訴成立案件，其中2件為執行職務遭受不法侵害，另2件則涉及性騷擾。公司於接獲申訴後，立即依照相關規範和程序進行調查。調查過程秉持客觀、公正和保密的原則，確保申訴人的權益受到保障；並根據申訴人的意願，提供適當的隔離措施、職務調整評估和心理諮商服務等建議。4件案件之不法侵害及性騷擾行為人均已依相關規定進行懲處。

4.2.2 員工溝通

為確保順暢的員工溝通及建立和諧的勞資關係，集團採用多元溝通管道，讓每位員工都能夠獲得及時、正確的信息，並有機會表達自己的想法和意見。此外，定期舉行勞資會議，並秉持尊重及誠意與企業工會溝通。2024年，凱基金控及子公司共召開了43次溝通會議。若有可能影響員工權益的重大事件，公司承諾在遵循法律規範的前提下，提前通知員工及工會。

管道	內容
內部網站／內部郵件公告	・公司重要營運訊息 ・公司規章、標準作業流程修改 ・重要遵循事項宣導（如法遵宣導、資安宣導等） ・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 ・健康資訊、健康諮詢服務訊息
勞資會議	每季召開勞資會議，除溝通重要政策，亦提供同仁表達意見的管道。
員工意見信箱	員工可以經由此管道表達對公司的建議與想法。
申訴管道	設有員工申訴及性騷擾申訴之專用電話、傳真、電子信箱，並於官網及內部網站揭露申訴管道，且由專責單位受理案件。
檢舉管道	提供書面、電子郵件、電話等檢舉管道，並定期向同仁宣導，且由專責單位受理案件。

結社自由

凱基金控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。」在具體實務上，凱基金控及各子公司於執行各項勞資業務時，均遵循相關法令及團體協約（若有）內容進行。

凱基銀行於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。在銀行的誠意及企業工會的善意下，未加入工會的員工亦可受團體協約保障，亦即凱基銀行所有正式員工均受到團體協約的保障。凱基銀行2024年參加企業工會之員工人數約占其全體員工總數之27%，其受團體協約保障之員工占集團員工的27%。目前凱基銀行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，凱基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。

4.3 人才吸引與培育

4.3.1 人才吸引

凱基金控集團長期致力於「成為人才永續的首選雇主」，為積極拓展多元業務版圖成為亞洲領先的金融企業，持續厚植人才板凳的廣度及深度，積極投入資源透過各渠道吸引具潛力的優秀人才，藉由深化校園合作、線上線下整合的社群媒體、鼓勵集團員工推薦、促進集團人才內部轉職等具體作為，聚焦延攬青年學子及金融菁英人才。2024年共招募1,677位新進員工，其中社會新鮮人比例較前一年度增加7.1%，女性占比也維持在50%以上的水準。

■ 2024年新進員工人數及分布

		臺灣	海外	合計	
		人數	人數	人數	比率（%）
性別	男	751	48	799	47.6
	女	827	51	878	52.4
年齡	≦29歲	654	43	697	41.6
	30~49歲	787	48	835	49.8
	≧50歲	137	8	145	8.6
類型	職場優秀人才	1,204	85	1,289	76.9
	社會新鮮人	346	14	360	21.4
	儲備幹部	28	0	28	1.7
合 計		1,578	99	1,677	100

■ 深化校園合作

儲備幹部計畫	深入臺大、政大、陽明交通、清華、成功、中山等大學及線上舉辦說明會，累計861人參與，協助青年學子了解本集團業務、金融科技發展趨勢及儲備幹部專業培訓計畫。成功招募28位優秀菁英加入。
暑期實習計畫	提供國內外大專院校大三及碩一學生利用暑期期間實際體驗公司運作，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。成功協助38位優秀在校生拓展金融視野。
產學合作計畫	・凱基金控集團與淡江、逢甲、銘傳及高雄科技等大學簽訂產學合作計畫，培育金融基層人才，計382位學生應徵並成功錄取近80人，於2025年初展開半年培育計畫，提早體驗職場銜接就業。 ・凱基人壽與臺中科技大學保險金融管理系合作，開設核保、理賠及保戶服務等培訓計畫，成功吸引近20位學生參與，增加未來工作之軟硬實力，並為加入職場做準備。 ・凱基證券與中正、德明科技、長庚、東吳、元培醫事科技、亞洲、明新科技等大專院校開設理專營業員（BMA）招募與培訓計畫，計招募117位學生參與培訓。更配合政府數位青年T大使推動計畫，完成為期20週培訓，成功培育8位證券數位科技人才。
企業導師	・凱基人壽為政治大學風險管理與保險學系及經濟系量身規畫保險業發展之職涯說明會，協助超過60位學生了解保險實務及規劃未來多元之發展。 ・凱基銀行為文化大學勞工系安排勞動法令及企業在接受政府勞動檢查的經驗分享，協助近50位學生更深入了解就業市場之未來趨勢。 ・凱基期貨與臺北科技大學財金系及中原大學企管系合作，協助近90位學生更深入了解金融實務，銜接未來就業。
企業參訪	・凱基金控集團為中山大學財管所碩二學生量身規劃企業參訪，介紹各金融專業實務運作及未來展望，協助33位學生更深入了解金融實務。此外，與政大企研所合作，協助20位碩士班學生了解金控集團運作及AI發展計畫。 ・凱基人壽為淡江大學風險管理與保險學系大二及大三同學量身規劃企業參訪，協助近20位同學瞭解保險金融業務及未來職涯發展。 ・凱基期貨與中央大學財金系合作，邀請大二同學參訪期貨單位，協助45位學生更深入了解期貨實務，為未來就業做好準備。

線上線下整合的社群媒體

為有效觸及潛在招募族群，除維持實體招募活動外，金控及子公司透過社群媒體交流（LinkedIn、Instagram、Facebook）、線上徵才說明會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、職能等重要理念及多元職缺訊息。導入線上評測工具，提供求職者線上或實體面談，打破地域性限制廣邀國內外優秀人才。

鼓勵集團員工推薦

為全方位經營雇主品牌，金控及子公司都訂有獎勵員工推薦辦法，每個月定期提醒集團同仁透過「全球人力資源管理系統」隨時查看集團職缺，透過員工對公司文化及潛在求職者的了解，激勵同仁推薦優質人才加入，同時提升內部人才的凝聚力。

促進集團人才內部轉職

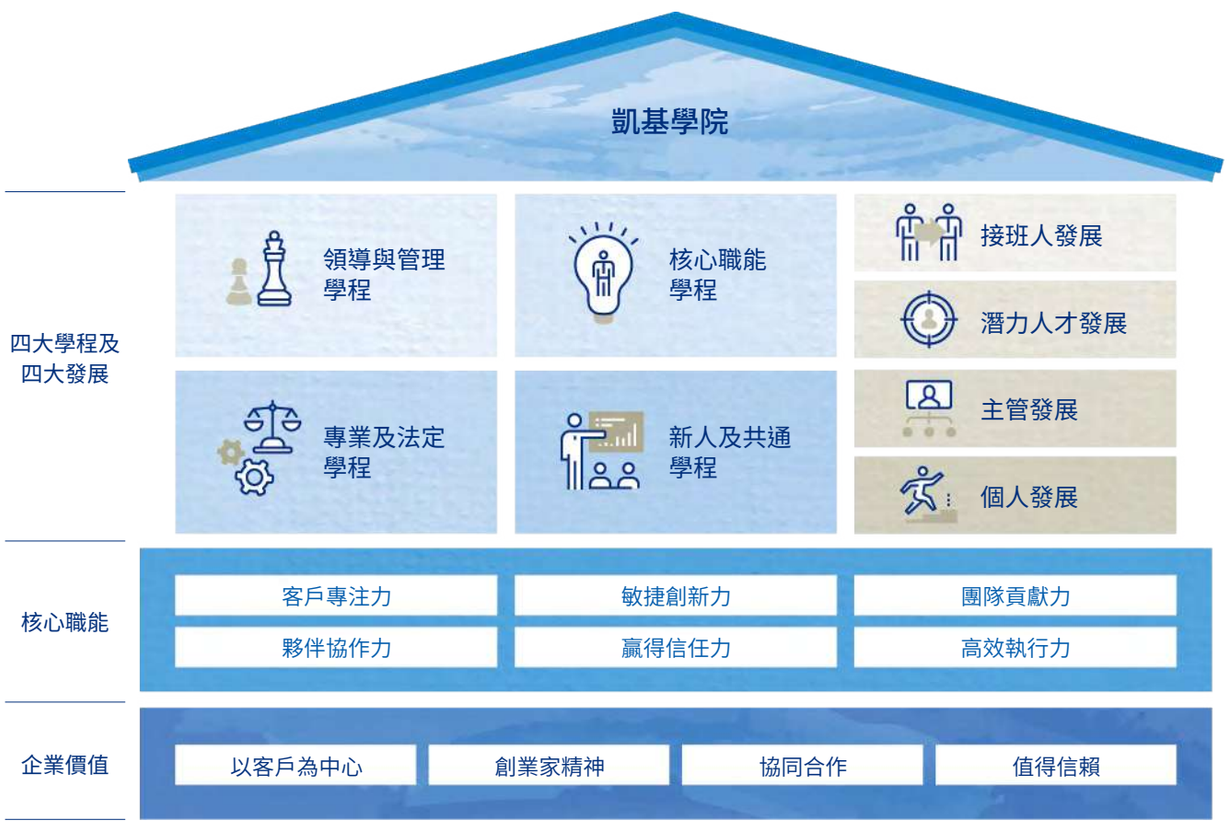
為促進人才內部流動並鼓勵同仁職涯多元發展，除定期審視內部人才庫，並藉由每月發送集團職缺公告，鼓勵員工關注最新職缺並主動申請職務調動。範圍包含跨部門、跨公司、以及跨海內外之調動。2024年有250位員工（含正職與約聘）申請內部職缺並成功轉職。

	2021	2022	2023	2024
職缺總數	1,269	2,290	1,866	2,122
新進員工總數	4,500	4,493	1,496	1,677
內部員工遞補人數	347	398	377	250
內部員工遞補率（%）	27.3	17.4	20.2	11.8
新進員工平均聘僱成本（元）	4,458	4,818	18,983	19,499

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。

4.3.2 人才培育

人才培育是成為首選雇主的重要關鍵，凱基金控集團根據四大企業價值觀，推出「凱基金控職能架構」，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，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「凱基學院」，涵蓋四大學程及四大發展，並適用所有員工（含正職與約聘）。



四大學程

- **領導與管理學程：**針對各級主管的發展重點，循序漸進培養領導能力及管理素養，以成就自我與團隊。
- **核心職能學程：**基於集團六大核心職能所規畫的課程，為邁向組織成功、逐步養成同仁所需之關鍵知識、態度及技能。
- **專業及法定學程：**因應法規與工作需求，由各專責單位規劃之專業訓練，例如永續發展、法令遵循、資訊安全、職業安全等相關課程。
- **新人及共通學程：**協助新進同仁了解企業文化價值以及入職必備知識，並針對績效管理、友善職場等重要理念設計集團共通課程。

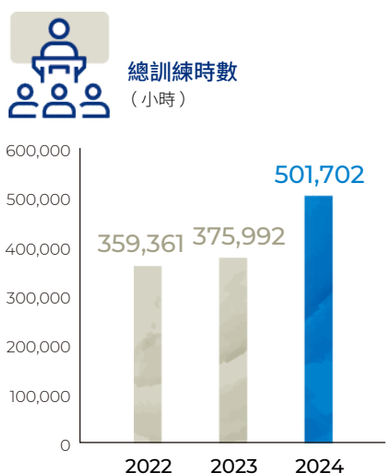
四大發展

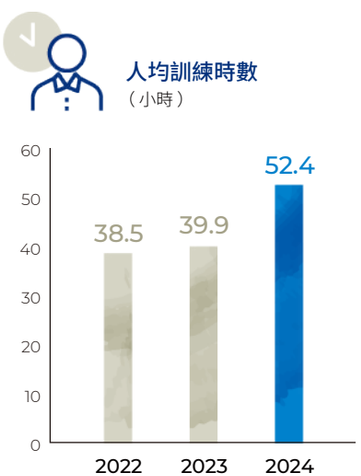
- **個人發展：**提供各種學習資源、績效管理措施、雙向職涯會談，及內部轉職制度，積極培養員工能力並主動掌握發展機會。
- **主管發展：**從新進主管開始，提供漸進式的訓練，給予專屬的領導力發展資源，並定期施行評鑑。
- **潛力人才發展：**每年針對現有員工遴選具有潛力發展之人才，進行重點培訓，儲備幹部亦在定期檢視的人才庫之中。
- **接班人發展：**定期針對高階職位，盤點接班人才，持續培育組織未來高階領導人。

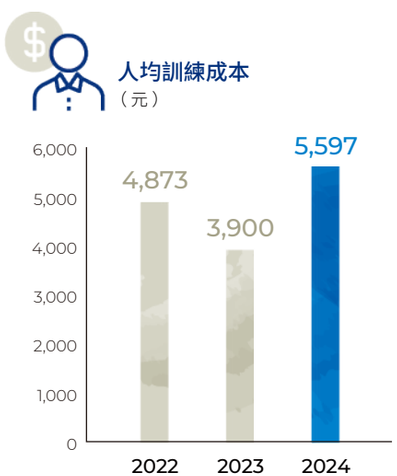
2024年度，凱基金控持續榮獲**「人才發展領袖獎」**，在人才培育方面獲得外部的肯定。

2024年員工教育訓練成效

凱基金控集團積極推動各類教育訓練課程，2024年凱基學院參與率為100%，共計266,965人次參與課程，總時數達501,702小時，與過去兩年相比整體訓練成效皆持續進步，人均訓練時數成長31%，人均訓練成本亦大幅增加44%，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。







■ 人力資本投資報酬率

年度	2021	2022	2023	2024
人力資本投資報酬率	8.07	5.09	1.42	2.62

註：人力資本投資報酬率＝收益－（營運支出－（薪資成本＋福利成本））÷（薪資成本＋福利成本）

■ 訓練時數與支出

2024	訓練時數（小時）		訓練支出（元）	
	總時數	平均時數	總支出	平均支出
男	238,452	62	23,481,779	6,144
女	263,250	46	30,092,997	5,234
≦29歲	61,050	56	6,503,945	5,994
30-49歲	282,257	51	30,389,325	5,460
≧50歲	158,395	54	16,681,506	5,711
非主管職員工	411,376	51	38,242,135	4,696
主管職員工	90,326	63	15,332,641	10,737
全體員工	501,702	52.4	53,574,776	5,597

註：訓練支出自2024年起新增數位學習平台費用、訓練場地費用、及證照補助費用。

此外，採用柯氏量表（Kirkpatrick Model）作為評估工具，將培訓成效分為五個層次展現完整評估，定期檢視各項培訓資源的效益並持續優化培訓方案。

■ 柯氏量表

	項目說明	指標
L1 反應	反應層次評估培訓後學員的滿意度和反應程度	課程滿意度
L2 學習	學習層次評估培訓後學員的學習獲得程度	課程完訓率或通過率
L3 行為	行為層次評估培訓後學員在工作中的應用程度	員工意見調查結果
L4 成果	成果層次評估培訓對組織績效和經濟效益的影響	人均貢獻度[註]
L5 ROI	人力資本投資報酬率	全年稅後淨利

註：人均貢獻度 = 全年稅後淨利÷員工人數

人才培育重點方案

主管領導力發展計畫

培訓目的	提升主管領導及管理能力，支持組織目標之達成。
培訓內容	凱基學院－領導與管理學程分別就新任、基層、中階和高階等各階層主管規劃培訓重點，根據不同養成階段的發展需求及主管課題設計課程。於2024年完成6,382訓練人次，訓練總時數達14,779小時，參與率為57%。其中，2024年之發展重點為： ・選才能力 推出「以職能為基礎的面談」作為選才的重要工具，訓練主管以專業、客觀、結構性的方式進行面談，提升招募體驗及選才效能。於2024年完成所有用人主管訓練，覆蓋率97%。 ・新任主管 針對新手主管所設計之全新課程，協助其快速適應主管的角色和責任，培育必要的領導技能及管理知識，以提高工作效率和管理能力。2024年完成首梯共276小時的訓練。 ・職能評鑑及教練對談 盤點中高階主管並提供360度職能評鑑，針對關鍵人才給予專屬領導力訓練以及一對一教練對談，以更個人化方式培育中高階領導人。2024年共有超過300位主管參與職能評鑑，148位完成評鑑後專屬領導力訓練，以及38位完成教練對談。
營運效益與成效	主管的管理及領導能力持續提升，不管在具體營運成果或是人才各項指標，均有效支持組織目標之達成。 ・2024年稅後獲利年成長率77% ・2024年人員總離職率降低至11.7% ・2024員工意見調查中，主管階層之認同度為86%；而員工對於「直屬主管效能」之認同度亦達84%。

領導梯隊培育方案

培訓目的	透過結構化的人才選拔及多元的培育計畫，為組織儲備各階層領導人才以支持組織短中長期目標之達成。
培訓內容	・關鍵職位接班人培育計畫 完成2024年度關鍵職位接班規劃，選拔績效優異、具有潛力且價值觀與企業符合之主管人才，為組織未來關鍵職位接班人，並規劃個別發展計畫，透過職位之派任調動、專案任務之規劃推動、重要會議之參與、重要管理職務之襄助或代理等形式，強化接班人才之培育。

領導梯隊培育方案

培訓內容	・集團儲備幹部計畫 ・精實訓練：18個月培訓，至少三個部門輪調歷練，並參與跨層級甚至跨公司專案計畫，讓年輕人才快速成長，結合自身對職涯的企圖心，成為公司優秀的儲備未來領袖。 ・夥伴制度：由學長姐擔任諮詢對象給予專屬支持，並透過集團儲備幹部社群之人際網絡，養成共學、共享、共創之學習模式。 ・導師制度：由各輪調單位之專屬資深主管親自指導，並定期安排資深主管座談，進行具有高度及廣度的交流。 ・業務儲備經理人 ・凱基證券通路管理部為育成分公司管理人才，提供業務推動與管理之全方位培訓內容，拓展潛力人才多元的職涯發展路徑。 ・建立通路部門人才庫，循序漸進提升管理職能，透過初階課程奠定業務推廣與庶務管理之能力，再透過進階課程培育組織營運與人員管理等技能。
營運效益與成效	・2024接班計畫中的繼任潛力人才留任率為94%。 ・19位集團儲備幹部於2024年完成培訓，人才留任率達82.6%。 ・73位證券儲備經理人於2024年完成培訓，其中20人晉升擔任分公司經理人，其餘完訓者列入人才庫，人才留任率78%。

數位敏捷轉型力提升

培訓目的	為因應金融業的數位轉型，提升全體員工對於敏捷方法與數位轉型的了解與認識，並透過經驗分享與實作練習，活絡組織創新服務及流程改造的開發與應用，進而提升效率及客戶滿意度、帶動業務成長動能。
培訓內容	2024年集團藉由以下三個方案推動數位敏捷轉型，為數位轉型做準備，共有1,639位員工投入，參與率為17.1%。 ・敏捷轉型方法 自領導梯隊、各公司一級主管，至全體員工，提供敏捷轉型工作坊及數位課程，2024年共有1,184人員參與訓練，總訓練時數達1,972小時。 ・數位數據科技轉型 由資訊及數位與數據單位舉辦各項科技轉型講座，包含商業溝通的人工語言智慧、數據思維、AI人工智慧的應用、M365 Copilot與Teams AI小幫手、Power Automate講座、數位轉型腦力激盪工作坊、流程簡化與業務轉型講座、Google Cloud相關應用、大型語言模型訓練課程等，2024年度共累計11,621小時的訓練時數。

（續下頁）

數位敏捷轉型力提升

培訓內容	・團隊及網絡交流 透過團隊的力量，於Teams建立討論平台及技術交流群組，建立員工自學機制，讓跨公司團隊得以獲取即時的知識傳遞與經驗分享。
營運效益與成效	・金融服務效率及客戶滿意度提升（請參考 3.4 客戶關係與體驗）。 ・2024員工意見調查中，在「我們積極運用科技來改善我們的工作方式」題項之認同度達80%，在「為了更有效的工作，我受到鼓勵思考新方法」題項則獲得84%的認同。

企業永續意識及多元公平共融文化

培訓目的	提升員工對ESG及DEI之認知與應用，打造DEI友善職場文化，促進企業創新力與競爭力、並善盡企業社會責任。
培訓內容	・新人必修訓練 於新人課程中納入ESG及DEI概念課程，從入職開始培植永續及友善職場意識。 ・年度複習訓練 ・每年推出ESG系列課程，2024年之總訓練時數達38,796小時。 ・每年推出人權政策及DEI友善職場數位課程，作為全體員工必修課程，針對無意識偏見、以及包容不同背景、文化、經驗和觀點的多樣性等面向，提供正確的觀念和職場範例，2024年全集團完成率為100%。 ・不定期講座 舉辦MBTI線上講座及DiSC工作坊，有助於同仁覺察不同的性格特質，發掘自我及他人優勢，促進尊重和理解。2024年參與人數超過300人。
營運效益與成效	・2024員工意見調查中，「多元、公平、共融」構面之認同度達81%；其中，在「不論員工的年紀、家庭／婚姻狀態、性別、殘疾、種族／膚色、宗教或性傾向，我所在公司都一視同仁」題項上，亦獲得88%的認同。 ・外部獎項的肯定：榮獲「2024 TCSA台灣企業永續獎」人才發展領袖獎，以及「TCSA台灣企業永續獎」百大企業永續典範。

多元員工發展資源

培訓目的	提供豐富、多元、彈性的學習資源及發展機會，促進自主學習文化，以及員工能力與職涯的長期發展。
培訓內容	・自主學習平台 推動「Hahow」線上學習平台，讓員工在任何時間、地點進行學習，提供員工更自主便利的學習體驗。平台提供超過600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，滿足不同的學習風格與偏好。2024年Hahow平台之總學習時數為60,356小時，參與率27.3%。 ・凱基學院四大學程 - 領導與管理學程：請詳本章節人才培育重點方案之「主管領導力發展計畫」。 - 核心職能學程：根據集團核心職能設計，員工可依照個人發展計畫，對應職能選擇豐富完整的培訓課程。2024年總學習時數為11,030小時，參與率24.8%。 - 專業及法定學程：為提升員工專業能力、同時符合法規要求的專業職能培訓。2024年總學習時數為389,965小時，參與率100%。 - 新人及共通學程：協助新進同仁掌握入職必備知識，並為全體員工辦理各類課程及講座，包含職涯講座、財務講座、員工協助方案及身心安全衛生等主題，提供全方位的學習資源。2024年總學習時數為25,572小時，參與率59.4%。 ・專業證照補助 凱基人壽為提升員工專業領域之發展，鼓勵員工自主參加國內外專業考試，訂定專業考試獎勵要點，補助考試費用，並提供應考公假及專業考試獎勵金。2024年共補助426名員工，補助金額達2,357,024元。 ・人員轉調辦法 訂有轉調相關實施辦法，提供員工在集團內拓展職涯的機會。
營運效益與成效	・員工對學習成長的滿意度提升：2024員工意見調查中，82%員工認同「在我的公司，我有不斷學習和成長的機會」。 ・員工離職率降低：總離職率降低至11.7% ・內部職缺遞補／轉調／晉升：2024年共有2,230位員工，占全體員工23%。

4.3.3 績效與個人發展

凱基金控集團訂有「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。每年績效評估循環共包含以下重要項目：

年初	目標設定與個人發展計劃	各單位依公司年度發展策略及近期重大主題，制定符合SMART原則的行動方案與關鍵目標，並以此往下展開，設定員工的工作目標與個人發展計劃，主管與員工並就此進行面談，達成共識。
年中	敏捷式管理	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。
	績效改善機制	針對績效評核不佳的員工，根據集團「員工績效改善辦法」，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。
	年中績效及發展檢視	主管與員工於年中共同檢視工作目標的進度，及個人發展計劃的執行狀況，藉由聆聽與回饋，對下半年的方向重新對焦。此外，主管也會利用定期與不定期的檢視，提供即時回饋與協助。
年末	年終評核及績效對談	・年終評核包含員工自評與主管評核，納入不同角度之回饋。 ・企業價值觀行為：除評核績效目標之成果（what）外，亦重視行為面的展現（how），將個人在企業價值觀的行為展現情形，納入年終正式績效文件之必要項目。 ・年終績效面談除溝通工作成果及價值觀的展現外，也對個人職涯進行雙向討論，並對個人發展需求達成共識，作為下一年度個人發展計畫的基礎。 ・年終評核結果為績效獎金、晉升、調薪、職涯發展以及潛力人才遴選之重要依據。
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	360度職能評鑑及即時回饋	・2024年另針對副總級以上主管及協理級以上關鍵人才實施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。 ・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。2024年全集團該平台已收到超過2,696件同仁給予的回饋，相較前一年度回饋數大幅增加92%。

4.4 人才留任

除了紮實的人才培育辦法外，凱基金控集團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

凱基金控集團薪資核敘一向秉持公平對待原則，而獎酬則與績效具高度連結，惟均同步考量市場競爭力，將營運成果分享與同仁，創造員工、公司及股東三贏。起薪依員工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2.6倍。全體人員（含員工及非員工之工作者）薪資條件皆遵守營運所在地之勞動法令要求。

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。

金控及子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，以及健全的職涯發展。2024年集團平均調薪幅度為3%，績優員工調薪幅度可達10%以上。凱基金控集團2024年仍持續入選為「臺灣高薪100指數」成分股之一。

■ 非擔任主管職務之全時員工薪資

	2021	2022	2023	2024
年薪中位數（仟元）	1,143	1,025	1,100	1,293
年薪平均數（仟元）	1,468	1,243	1,359	1,652
非主管職全時員工人數	7,313	7,414	7,494	7,502

註：數據計算方式與提報臺灣證交所數據相同，年薪中位數較前一年度增加17.6%，年薪平均數較前一年度增加21.6%。

■ 薪資與市場水準比較

	女	男
全年平均經常性薪資高於市場比率[註1]（%）	115	133
基層人員敘薪與基本薪資比[註2]	1.02~3.19	1.09~3.28

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（2024年為27,470元）。基層人員敘薪與基本薪資比＝新進基層人員核薪÷基本工資；女性為基本薪資1.02倍者僅2人。

■ 年度總薪酬比較

	2024
薪酬最高個人之年度總薪酬為其他員工年度總薪酬之中位數的倍數[註1]	88
薪酬最高個人之年度總薪酬為其他員工年度總薪酬之平均數的倍數[註2]	64
薪酬最高個人年度總薪酬增加之百分比為其他員工平均年度總薪酬增加百分比之中位數的倍數[註3]	0[註4]

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÷所有員工（不包括該薪酬最高之個人）之年度總薪酬平均數。
註3：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4：2024年度薪酬最高個人係2024年4月就任。

■ 重大風險承擔者薪酬比率

	2024
變動薪酬占總薪酬比率（A）（%）	57
變動薪酬占總薪酬比率（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. 2024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。

■ 女男平均薪資比較

女：男	2024
高階主管（本薪）（%）	102
高階主管（本薪＋所有現金發放之獎金）（%）	124
基層與中階主管（本薪）（%）	100
基層與中階主管（本薪＋所有現金發放之獎金）（%）	101
非主管職員工（本薪）（%）	86
非主管職員工（本薪＋所有現金發放之獎金）（%）	92

■ 女男調薪比較

	女	男	女／男比
調薪（%）	3.0	3.0	100

註：非副總級員工符合調薪資格，調薪覆蓋率為100%。

員工長期激勵機制

凱基金控集團提供各種長期獎勵辦法，激勵員工與公司一起成長並分享營運成果，以達雙贏。

獎勵辦法	適用對象	內容	符合條件者之占比
員工福利信託持股	集團所有臺籍或持有臺灣居留證之外籍員工	員工每月提撥一定金額，公司相對提撥同額獎勵金，購買凱基金控股票並交付信託，共享公司經營成果，並增進員工福祉。	自推出以來，參與率均維持在90%以上。
限制員工權利新股	集團重要職務、對公司貢獻度高、具發展潛力之人才（惟依法令適用臺籍或持有臺灣居留證之外籍員工）。	・於2021年發行為期長達6年之限制員工權利新股，前3年為績效評量期，該期間屆滿時依訂定之績效指標計算整體績效達成率之既得條件，將員工與公司成長目標緊密結合。 ・員工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。	26%
遞延獎金	集團績效獎金達一定金額者	針對一定金額以上之績效獎金予以遞延支付，訂定遞延比例、方式及索回機制，並依3年既得，以連結員工獎酬與公司長期經營績效。	100%
遞延特別獎金	針對集團特定職等以下之關鍵職位潛力人才，且未曾獲配限制員工權利新股者。	・於2024年推出，符合條件並經審核通過者，全數金額購買公司股票交付信託，未能取得股票者以現金遞延與支付。比照遞延獎金，訂定遞延比例、方式及索回機制，分3年支付，將員工與公司成長目標緊密結合。 ・員工於遞延基準日起未曾有重大違反法令、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、或違反本辦法作業細則及相關契約，依既得條件達成時既得股票。	1.57%

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，凱基金控集團透過身心健康、財務健康、生養育關懷、工作生活平衡、表揚／獎勵及專業資格補助等各項福利措施，提供員工全方位的照護。在「成為人才永續的首選雇主」的目標驅動下，集團持續優化員工福祉，每年推出優於法令之福利：2022年引進「EAP員工協助方案」；2023年提高全薪產假、全薪陪產（檢）假，及全薪志工假天數，並推出彈性工作方案；2024年調升全薪健檢假，並提供全薪生日假；2025年起增加團體保險之險種與理賠額度，配偶與子女也可享有公司付費的團險保障。2024年員工意見調查中，73%的員工認為「我的公司真誠關心員工的福祉」，具體展現員工對公司福祉的認同。集團全體員工（含正職與約聘）皆可享有下列福利措施。

■ 身心健康

項目	員工福利措施
心理照護	提供「EAP員工協助方案」給員工、派遣、承攬及雙合約人員： ・協助處理個人議題，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。 ・每人可以不限次數免費使用電話諮詢專線，此外，亦享有每年數次免費面對面心理諮商或法律諮詢。2024年使用人次為340人，較前一年成長約30%。 ・2024年舉辦3場促進心理健康講座，共計821人次參加；另外，有736人次參加與本公司合作之外部心理諮商機構舉辦之講座。
身體照護	・健康檢查 員工可享有由公司付費的健檢福利，優於法令。2024年有2,967人完成健檢，占符合資格員工人數之62%。本公司並自2025年起提升健檢額度，進一步照護員工健康。 ・BMI數值 設定員工健檢BMI數值正常比例目標，2024年目標為50%，實際達成率為59%。 ・健檢假 自2024年起，所有員工皆可享有全薪健檢假，優於法令。 ・運動倡導 每年舉辦KGI Walker健走競賽（2024年有2,162人參加，走出相當環島487圈的步數）、公司內部有超過40個常態性運動社團，此外不定期舉辦線上運動課程／講座，積極倡導健康的職場。員工及派遣人員皆可參與運動倡導各項活動。
身體照護	・員工餐廳 提供員工及派遣人員兼顧美味及營養的優質午餐，及五星級用餐環境，此免費的福利獲得員工高度肯定。派遣人員依各公司規定參與。 ・按摩服務 提供員工於上班時間內紓緩身心。2024年共僱用10位視障按摩師，服務8,476人次。

■ 財務健康

項目	員工福利措施
員工福利信託持股計畫	提供員工信託持股計畫，以照顧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。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。2024年12月底集團內有90%以上員工參加此計畫。
退休辦法	・員工皆享有退休福利。公司依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，訂定員工退休條件及退休金給付辦法，提供員工退休後之財務支持。 - 適用「勞動基準法」者，公司每年按精算報告於法定2%~15%範圍內按月提存退休準備金至台灣銀行退休金專戶。 - 適用「勞工退休金條例」者，公司依「勞工退休金月提繳工資分級表」按月提存6%至員工個人退休金帳戶。 ・派遣人員亦依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，享有由其雇主辦理之退休福利。
團體保險	・提供員工非法令所要求之團險保障，涵蓋壽險、傷害險、傷害醫療險、住院醫療險及癌症險，保費由公司全額負擔。此外，自2025年起增加險種與理賠額度。 ・員工之配偶與子女也可以免費加入醫療險，讓員工與眷屬多一層保障。
生病補助	員工與派遣人員若因生病無法工作，得請病假，每人每年有30天有薪病假。
傷殘補助	・員工及派遣人員若因職業傷害或罹患職業疾病，喪失部分或全部工作能力，以致未能取得原有薪資，可依勞工職業災害保險及保護法請領最長2年的傷病給付，做為薪資補償。之後若經診斷為永久失能，得請領失能一次金或失能年金。 ・員工還享有團體保險，該保險提供因疾病、意外傷害或職業傷害事故導致的失能保障。

（續下頁）

項目	員工福利措施
財務健康講座	舉辦財務健康講座，提升員工財富管理知識與理財智商。2024年共舉辦兩梯次8場講座，將近2,700人次參加。講座開放給所有員工及派遣人員參加。
優惠存款	凱基銀行提供員工優惠額度適用優惠利率存款，並於每月入息。

■ 工作生活平衡

項目	員工福利措施
彈性工作方案	・提供員工彈性工作班表、縮減工時、留職停薪，及異地／居家辦公等彈性方案，照顧員工特殊需求。 ・2024年有179人使用彈性工作班表、2人使用非法定之縮減工時、15人使用非法定之留職停薪，另有8人異地／居家辦公。
年假	・提供員工全薪年假，並依服務年資增加年假天數，天數甚至優於法令。 ・派遣人員亦享有法令規定之全薪年假 ・透過內部宣導鼓勵員工善用有薪年假福利，提升工作與生活平衡。
特殊假別	・志工假 員工可享有4天全薪志工假，以鼓勵員工走出辦公室，走入社區，從事利他的志工活動。2024年志工總時數達87,243小時，人均服務時數9.7小時。 ・生日假 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。2024年有82%員工享用生日假。

■ 生養育關懷

項目	員工福利措施
主要照顧者	員工與派遣人員皆可享有以下福利，惟員工享有優於法令之措施。 ・親職假：包含產假與育嬰假，共計36週有薪假。 - 產假：10週全薪假，優於法令之8週 - 育嬰假：半年26週，有薪（8成投保薪資） ・產檢假：7天全薪假。 ・安胎休養假：併入30天有薪病假 ・每日哺（集）乳時間60分鐘，全薪 ・每天可減少工作時間一小時或調整工作時間，配合育兒需求
次要照顧者	員工與派遣人員皆可享有以下福利，惟員工享有優於法令之措施。 ・親職假：包含陪產檢假／陪產假與育嬰假，共計27.6週有薪假。 - 陪產檢假／陪產假：8天全薪假，優於法令之7天 - 育嬰假：半年26週，有薪（8成投保薪資） ・每天可減少工作時間一小時或調整工作時間，配合育兒需求
補助、資源與支持	・生育補助 提供員工生育補助。2024年開始金控加碼生育補助，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 。 ・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。 ・哺（集）乳室 於各辦公場所設置溫馨、安全、舒適且配備齊全的專屬哺（集）乳室，提供員工及派遣人員一個安心的集乳環境，並定期維護及保養，維持優質的空間。其中，凱基證券大直大樓、台開大樓與凱基銀行總行大樓獲得優良哺（集）乳室認證－特優分級之肯定。

■ 育嬰留停統計

育嬰留停	2023	2024		
		男	女	總計
當年度符合申請資格人數	160	51	85	136
當年度實際申請人數	53	8	48	56
當年度應復職人數（a）	74	9	35	44
當年度實際復職人數（b）	54	5	23	28
當年度復職率（%）（b÷a）	73.0	55.6	65.7	63.6
前一年度復職人數（c）	46	4	50	54
前一年度復職且留任滿一年之人數（d）	33	3	41	44
前一年度復職留任率（%）（d÷c）	71.7	75.0	82.0	81.5

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。

■ 表揚、獎勵及專業資格補助

名稱	內容
最佳企業價值實踐獎	定期選拔楷模員工，表揚其展現與企業價值觀相符的傑出行為。此為正式獎項，所有員工皆可提名，並且可以跨部門及跨公司提名。2024年共計144名員工獲此獎項。
Embrace Feedback! 樂在回饋	提供線上表揚平台，讓員工可以隨時主動送出回饋，肯定他人正向的行為展現。2024年共有686名員工送出2,696個回饋，表揚了1,508位同仁。
資深員工年資獎	人員穩定是企業永續經營的重要基石，本公司設立年資獎，獎勵滿5年以上年資的員工，並且公開表揚在集團服務年資滿20、25、30、35、40年的資深員工。
專業資格補助	凱基人壽訂定專業考試獎勵要點，鼓勵員工參加國內外專業考試提升專業領域，提供員工報名費補助，應考公假及專業考試獎勵金。2024年共補助426名員工，補助金額達2,357,024元。

凱基金控集團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2024年贏得各項肯定。

凱基金控 KGI FINANCIAL

- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 運動企業認證

凱基人壽
- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 健康職場認證／健康促進標章

凱基銀行
- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 獎勵企業辦理友善家庭暨工作平等措施計畫

凱基證券
- 幸福企業—金融管顧類 金獎
- 健康職場認證／健康促進標章

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。凱基金控集團每年進行全集團員工意見調查，由人力資源部門執行，藉由定期的問卷機制，了解員工對於組織各個面向的看法，作為公司持續精進的參考。員工認同度由2020年首次調查時的53%，在四年內大幅提升至今年的77%，顯示員工對公司的認同。

■ 員工認同度

年度			2021	2022	2023	2024
可參與人數			8,900	8,939	8,746	8,728
實際參與人數			8,516	8,621	8,655	8,450
參與率（%）			96	96	99	97
員工意見調查結果（%）	整體認同度		61	68	73	77
	性別	男	63	67	72	78
		女	60	67	74	75
	層級	管理層	63	72	77	86
		非管理層	61	68	73	75
	年齡	≦29歲	62	69	75	68
		30-49歲	61	68	74	76
		≧50歲	60	65	72	80

註：員工認同度參與對象為任職滿三個月以上之員工。

員工意見調查中，與員工留任相關的問題如下：

分類	工作滿意度	使命感	開心度	工作壓力	資源
題目	· 我樂意推薦我的公司作為適於工作的地方。 · 我的工作帶給我成就感。	· 我有動力在工作上超越期待以幫助公司獲得成功。 · 我覺得我被賦予足夠的權力去影響我們的工作方式。	· 在我目前的工作中，我感到充滿活力和熱情。 · 我能夠維持個人生活與工作之間合理的平衡。 · 我的公司真誠關心員工的福祉。	· 我能夠有效地應對工作中的壓力。 · 我被期待的工作量是合理的。	· 我認為我有合適的工具和資源來妥善做好我的工作。 · 我獲得所需的訓練讓我可以有效的執行工作。

2024年報告中，獲得最多同仁肯定的是「合作和團隊精神」，而同仁認為公司最需要改善或改變的是「工作流程、程序和決策」。針對後者，為優化決策及工作流程，推動集團之One KGI策略，積極整合旗下各公司資源與服務，為客戶提供更為便捷高效的金融體驗；另建構AI發展藍圖，聚焦商業應用、智能助手、金融智慧、平臺科技四大領域，運用科技整合集團工具、促進交易效率及業務發展。

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2022年後逐年下降，顯示集團於這幾年推出的各項措施有效的提升員工留任度。

■ 2024年離職人員分布

		離職總人數	占員工比率（%）
地區	臺灣	1,025	10.7
	海外	90	0.9
性別	男	499	5.2
	女	616	6.4
年齡	≦29歲	209	2.2
	30~49歲	691	7.2
	≧50歲	215	2.2
層級	非管理職	981	10.2
	基層主管	62	0.6
	中階主管	55	0.6
	高階主管	17	0.2
合計		1,115	11.6

註：占員工比率＝離職人數÷期末人數

	離職總人數	總離職率（%）	自願離職率（%）
2021	2,254	24.5	24.2
2022	1,887	20.0	18.7
2023	1,634	17.2	16.5
2024	1,115	11.7	10.6

註：1. 離職率= 離職人數÷（（期初人數+期末人數）÷2）。
2. 2024年起，總離職率不計入定期契約人員，因其離職係因合約到期；自願離職率除定期契約人員，亦不計入退休人員，後者係因符合退休條件離職。

4.5 安全及健康職場

4.5.1 安全職場

凱基金控集團致力於打造一個安全的工作環境，我們持續投入資源，優化職業安全衛生管理政策和系統，並確實落實。

職業安全衛生管理與治理

- **職業安全衛生政策**

2024年公告經金控董事會核准之「職業安全衛生政策」，適用集團全體人員（含員工與非員工）。

- **職業安全衛生管理系統（ISO 45001: 2018）**

集團自2021年起由凱基證券率先導入並通過查證，2024年凱基證券持續通過ISO 45001: 2018查證，證書效期為2024年5月19日～2027年5月18日，涵蓋範圍為大直大樓、台開大樓及宏啟大樓，共包含1,525名工作者（其中員工1,468人，非員工工作者57人，占比為96：4，涵蓋比率為100%）。

凱基證券在執行職業安全衛生管理系統時，依據其管理程序，每年由ISO 45001種子人員鑑別內部危害因子，並依職業安全衛生政策進行風險評估和控制。鑑別結果經單位主管審核後，交由勞安組彙整。勞安組針對高風險項目制定對策，報總經理核准後執行，並追蹤改善進度。高風險項目在年度會議中追蹤，並透過電子郵件或內部網站宣導。各措施透過定期檢視或會議討論等方式以維持成效，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。

- **職業安全衛生委員會**

凱基人壽與凱基證券已由其總經理核可設置「職業安全衛生委員會」，專注於職業安全健康風險相關議題。該委員會的主要職責包括審議安全及衛生教育訓練實施計畫、作業環境監測計畫、健康管理、

職業病預防、健康促進及考核現場安全衛生管理績效等事項。委員會由總經理從委員中指定一人擔任主任委員。凱基人壽的委員會由8名委員組成（含主任委員1名），其中包括4位勞工代表，占全體委員人數的50%。凱基證券的委員會由9名委員組成（含主任委員1名），其中包括3位勞工代表，占全體委員人數的33%。委員的任期為兩年，委員會每季度定期召開會議，必要時可召開臨時會議。

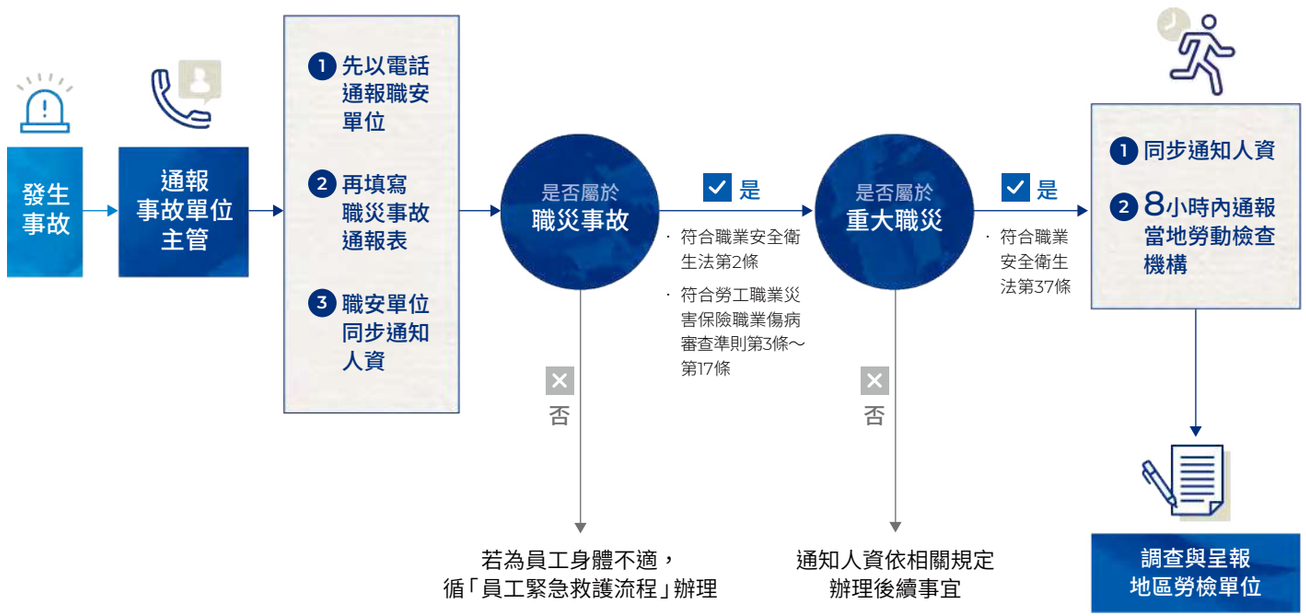
職業災害應變措施

凱基金控集團為持續提升職場安全，通過職業災害事故流程通報與流程優化，鼓勵員工及時通報，以確保能即時調查與分析事故原因，並制訂相應的預防措施如下：

- 提供預防職業傷害及慢性病之健康諮詢服務
- 辦理CPR及AED基礎課程，並於總部大樓逐層增設AED設備，於緊急狀況時提供需要者最即時的救護
- 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，依法規規定之頻率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
- 訂定並加強宣導緊急應變計畫及通報機制，提升同仁防災觀念及緊急應變處理能力

此外，公告職業災害事故調查流程圖及通報表，確保同仁有依循的標準，落實職業災害的通報處理。倘有事故發生，公司將提供必要的協助與關懷給受影響的員工。

■ 職業災害事故調查流程



承攬商安全管理

在提升凱基金控集團員工職場安全的同時，亦關注並重視承攬商的安全管理。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。承攬商盡職調查、風險管理及評估內容詳見 5.2.1 供應商永續管理。

職業安全衛生教育訓練

凱基金控集團為確保每位同仁（含正職與約聘）熟悉安全衛生管理機制及相關法規，提供內外部課程訓練：

- **職業安全衛生教育訓練：**新進員工需完成3小時的訓練，在職員工每3年需修習3小時的安全衛生教育課程。2024年受訓人數為6,677人，完訓率為100%，累計訓練時數為9,926小時。
- **職業安全衛生管理人員訓練：**定期辦理實體複訓，共有4名職業安全衛生管理員及257名業務主管維持證照有效。
- **緊急事故應變與急救訓練：**每年在各辦公大樓進行消防安全設備檢修及演練，並設置AED和急救箱。提供AED+CPR急救課程，集團共有413位同仁具備急救證照。

4.5.2 健康職場

凱基金控集團持續營造健康職場，透過職業安全管理人員、護理師及部分員工與派遣人員的共同評估，識別並分析十二項職場風險議題，制定風險評估地圖和減緩計劃。根據評估結果，實施風險減緩措施，並運用PDCA循環管理，持續改善職場環境，保障員工安全與健康。

職業安全與健康風險風險評估

■ 評估流程

2024年評估結果

- **中度風險：**分別有「異常工作負荷」、「三高危機」、「法定傳染病」及「心理健康」四項議題。
- **低度風險：**分別有「人因危害」、「工作環境空氣品質」、「交通事故」、「不法侵害」、「菸害防制」、「團體食品安全」、「飲用水質安全」及「母性健康保護」等議題。

■ 職業安全與健康風險評估地圖

註：高度風險：需在一定期限內採取措施，可能需要投入資源來降低影響，以確保風險能有效降低。
中度風險：需評估成本效益，逐步採取措施以控管風險。
低度風險：無需立即行動，但應確保防護措施有效，維持風險可控。

職業安全與健康風險減緩措施

為因應並減緩四項中度風險議題，集團職安衛人員與護理師主動關懷1,806員工人次，並辦理66場醫師臨場服務及206場護理師臨場服務，臨場服務人數共955人次。

■ 中度風險議題因應措施及成效

風險議題	控制／減緩措施	2024執行成效	追蹤機制／目標
異常工作負荷	・工作規則明訂工時與加班上限。加班連同正常工作時間一日不得超過12小時；加班時間一個月不得超過46小時。 ・工作規則另規定員工因工作需要加班時，應取得主管同意。 ・差勤系統設置提醒員工與主管，每日最高工作時數（12小時），及每月加班時數之上限（46小時）。 ・提供主管工時管理工具及報表，檢視並關心員工的出勤及加班，避免員工長時間超負荷工作。 ・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）。 ・提供帶薪年假，並透過內部宣傳鼓勵員工善用年假福利，增進工作與生活平衡。	・依 4.2.1 人權關懷，針對工作與生活平衡議題，2024年平均每月加班時數超過45小時之人數低於2023年約38%。 ・2024年有179人使用彈性工作班表，相較於2023年的使用人數成長約49%。	集團人權評估議題－工作與生活平衡之評估結果為「低風險」或「極低風險」。
三高危機	・定期辦理在職員工健康檢查 ・鼓勵同仁均衡飲食 ・辦理健康促進活動如走路及減重比賽	・員工BMI數值正常比例達59%。 ・提供優於法令的多元健康檢查，鼓勵員工定期檢查。2024年，2,967位員工完成健康檢查，占符合資格人數的62%。 ・集團員工餐廳提供健康餐盤建議，標示每日菜單的卡路里和建議份量，每月兩天不提供紅肉。 ・集團健走活動逾2,000名員工參與，健走總步數達8.2億步，約58萬公里。 ・凱基證券建立職場健康管理系統，開通健康管家APP至今逾3,140人次，顯示個人健康管家深受同仁需求及喜愛。	員工健檢BMI數值正常比例超過50%。
法定傳染病	・建立應變制度並監測新興傳染病疫情動態 ・舉辦公費流感疫苗施打活動並鼓勵同仁接種疫苗 ・提供最新傳染病預防健康訊息及疾病衛教	・持續辦理職場接種流感或新興傳染病疫苗，2024年度共計協助294名員工施打公費流感疫苗。 ・累計發布76篇健康促進宣導及衛教	監測新興傳染病疫情動態，並發布預防傳染病訊息及疾病衛教。
心理健康	・與心理諮商機構合作，辦理「EAP員工協助方案」，提供有需求的同仁使用。 ・持續向員工宣導EAP資源。 ・提供視障按摩紓壓服務。 ・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。	・EAP實際使用共計340人次，較前一年成長約30%。 ・自辦3場心理健康講座，共821人次參與；另外，有736人次參加與本公司合作之外部心理諮商機構舉辦之講座。 ・累計進行6次EAP宣傳；此外，邀請EAP合作機構於年度凱基公益市集擺攤，透過精油體驗活動，幫助員工找到身心平衡。 ・僱用10位視障按摩師，服務達8,476人次。	持續追蹤EAP使用人次，並定期宣導EAP資源。

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，凱基金控集團積極參與倡議活動，學習新知、提升標準並獲外部肯定：

- 凱基金控集團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
- 凱基人壽及凱基證券持續獲得衛福部國健署**「健康職場認證」**，取得**「健康促進標章」**
- 凱基銀行獲臺北市政府勞動局頒發**「職場安心獎」第一名**殊榮
- 凱基銀行總行大樓與凱基證券大直大樓、台開大樓獲得**優良哺（集）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」**，2024年辦理6場教育訓練，共計328人次積極參與

工傷及缺勤

■ 工傷

		2022	2023	2024		
				男	女	合計
工傷死亡	人數	0	0	0	0	0
	比率（%）	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害	人數	0	0	0	0	0
	比率（%）	0	0	0	0	0
工傷總人數		46	65	5	13	18
工傷總天數		273	695	19	65	84
年度表定工作時數		18,894,120	18,689,280	7,644,000	11,500,000	19,144,000
工傷率（%）		2.43	3.48	0.65	1.13	0.94
工傷損失天數比率（%）		14.45	37.19	2.49	5.65	4.39

註：1. 以上資料涵蓋所有員工（含正職與約聘），另針對非員工（派遣人員）之工傷統計於註3說明。
2. 2024年調整工傷人數統計方式（採用職災月報系統的人數），故與前年度有所差異。
3. 2024年非員工（派遣人員）工傷人數為0人。
4. 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）。
5. 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。
6. 工傷害的類型可包括死亡、肢體截肢、裂傷、骨折、疝氣、燒傷、意識喪失和癱瘓等。
7. 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）。
8. 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。
9. 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2024年無職業病通報案例，也沒有員工因職業病死亡。

■ 缺勤

	2022	2023	2024		
			男	女	合計
缺勤人數	3,496	3,146	1,010	1,922	2,932
缺勤天數	17,418	15,160	3,595	9,887	13,482
工作總人天數	2,361,765	2,336,160	955,500	1,437,500	2,393,300
缺勤率（%）	0.74	0.65	0.38	0.69	0.56

註：1. 資料涵蓋所有員工（含正職與約聘）。
2. 缺勤天數涵蓋與員工身體不適相關之假別，亦即病假、工傷假（含通勤發生的交通事故）及生理假。
3. 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。
4. 2024年缺勤率為0.56%，低於年度目標1%。

5 低碳永續環境

2050年淨零目標已成全球共識，本公司亦承諾「2030年自身營運碳中和及2040年淨零排放」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。

■ 重點策略與目標

策略	相關之重大主題	行動方案	2024目標	2024達成進度	2025短期目標	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標
減碳營運管理	氣候／自然機會與風險管理 營運環境衝擊	減少集團自身營運（範疇一、二）碳排放量（較2022年）	・減少10.5%碳排放量 ・凱基金控總部大樓碳中和	・溫室氣體排放減少**22.7%** ・凱基金控總部大樓已導入碳中和認證程序，預計2025年第3季取得認證	・減少**15.7%**碳排放量 ・凱基金控總部大樓2024年碳中和驗證	・2027年減少**26.2%**碳排放量	・2030年減少**42%**碳排放量 ・達成2030年自身營運碳中和
永續供應鏈管理	供應商共榮永續發展	・主要／新增供應商簽署「供應商永續承諾書」 ・供應商ESG盡職調查	・簽署比率100% ・建置供應商永續管理與評鑑機制 ・表揚優良供應商	・凱基金控260家新增及主要供應商100%簽署「供應商永續承諾書」 ・設置加分機制，鼓勵供應商持續精進 ・2025年4月22日辦理供應商大會，共5家服務績優供應商頒獎表揚	・維持100%簽署 ・盡職調查評估率達85%	・維持100%簽署 ・盡職調查評估率達85%	・維持100%簽署 ・盡職調查評估率達85%
推動永續環境	氣候／自然機會與風險管理 營運環境衝擊	・營運據點／供應商氣候風險管理 ・推動永續環境	・推動綠色採購 ・當地採購金額比例達85% ・綠色倡議 - 環保餐廳認證 - 推動低碳飲食「每月2日不食紅肉」活動 - 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	・推動綠色採購達**2億4,668萬元** ・當地採購金額比例達**97.8%** ・綠色倡議 - 凱基人壽與凱基證券員工餐廳皆取得環境部環保餐廳認證 - 每月辦理2日「不食紅肉」活動 - 2024年共計舉辦**33場**淨灘，共**897位**同仁參與，統計成果海廢總重共**1,480公斤**；另參與今周刊還海行動，聯合其他企業共清出近1公噸海廢	・建立集團實體淹水風險情境一致性 ・當地採購達**90%** ・新增員工餐廳「蔬食日」 ・推廣減塑行動	・進行實體淹水風險調適規劃 ・當地採購達**95%**	・持續實體氣候風險管理 ・當地採購達**95%**

5.1 綠色營運

■ 綠色營運目標與執行情形

目標	2024目標	中長期目標	執行方案、措施	執行成效
溫室氣體	較2022年減少10.5%排放量	2030年減少42%、2040年減少90%	・藉由自身營運節能、導入綠電及據點整併等方式進行減碳 ・自建太陽能板發電並採購綠電	・2024年累積減少**22.7%**排放量
電力	年度節電1%	持續年度節電1%	・汰換為高效能燈具及變頻空調設備 ・自主調整耗能設備設定	・總用電較2023年減少**2.57%** ・2024年共計使用**8,898.3仟度**綠電
燃料與能源相關活動	年減少1%排放量	持續年減1%排放量	・積極採購綠電 ・提升能源使用效率	・燃料與能源相關活動排放量較2023年**減少7.64%**
水	年度節水1%	年度節水1%	・採用感應式及具省水標章之設備	・用水量較2023年**減少1.8%**
廢棄物	落實廢棄物回收統計		・統計可回收及不可回收廢棄物資料 ・員工餐廳採陶瓷餐具及自助餐形式取餐	・資源回收總計**314.7公噸** ・凱基金控員工餐廳2024年共計490,595人次共同為廢棄物減量努力
無紙化	・推動業務無紙化 ・電子文件管理 ・電子簽名		・簡化紙本作業流程、提供客戶線上金融服務 ・推動作業流程電子化、紙本文件數位化與建立雲端資料庫 ・使用電子簽名取代手寫簽名、視訊電子簽章加值服務、網路／APP下單、電子對帳單等	・採購紙量相較2023年減少約66萬張A4紙，約當減少**4.73 tCO_2e**

5.1.1 環境政策與策略

凱基金控環境治理機制

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。

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。

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。

推動永續環境

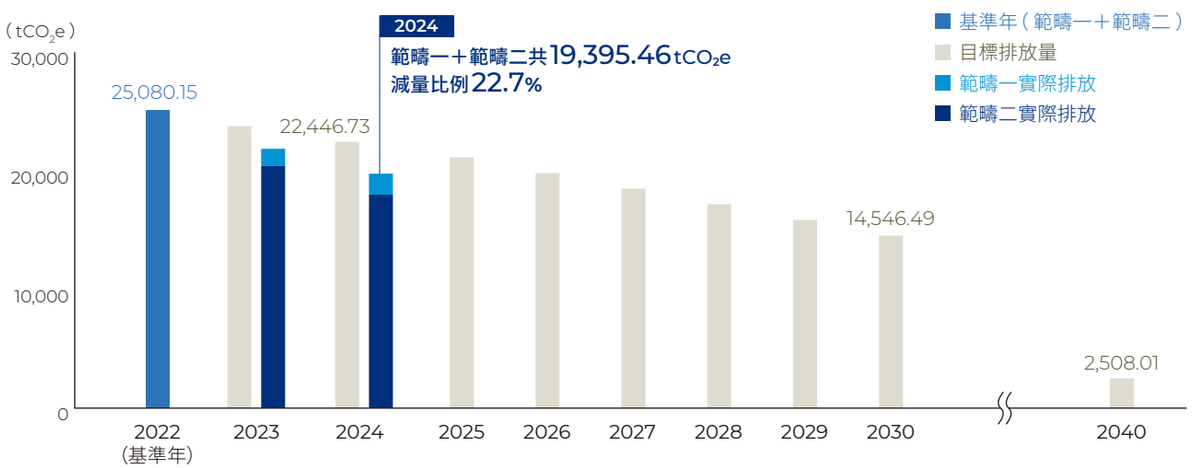
「低碳永續環境」為凱基金控五大永續策略之一，本公司鼓勵員工實踐節能減碳，為環境永續貢獻力量。透過倡議行動不僅可提升員工永續認知，更能拓展影響價值鏈的利害關係人及在地社區。

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大樓設備運轉之外購電力、公務車使用之汽油及員工餐廳天然氣使用。

配合本公司通過之SBTi目標，凱基金控承諾相較2022基準年，於2030年減少42%範疇一及範疇二的溫室氣體排放量，2024年範疇一、二溫室氣體總排放量為19,395.46 tCO_2e，減少22.7%。

數據經過公正第三方BSI及SGS之查證，集團溫室氣體排放量請詳見 附錄7.1.1 溫室氣體排放量，最近年度查證聲明書請參考本公司 官網資訊。



內部碳定價機制

為實現凱基金控2045年達成全資產組合淨零排放的目標，本公司設有內部碳定價制度，採用影子價格供內部參考，用以鼓勵降低碳排放，並分為自身營運及投融資部位內部碳定價。營運面我們專注於提升能源效率，並規劃再生能源和碳抵換等財務策略，以減少營運價值鏈的排放為目標。投融資部位則透過推動成本效益分析和壓力測試，鼓勵在風險評估及決策中考量氣候因素，從而識別和把握低碳機會，積極實踐低碳投資。

自身營運碳定價根據本公司2023全年度之綠電差額計算，設定每公噸碳價為新臺幣3,990元。我們計算2024年自身營運（範疇一及範疇二）排放的隱含成本，並透過系統管理排放量，評估及規劃包括資本支出、營運、採購及風險管理等低碳轉型行動，同時透過排放減量和績效連結落實，適用於本公司全球所有營運據點。

投融資部位碳定價則依據由全球主要國家中央銀行及金融監理機關組成的「綠色金融合作網絡體系（NGFS）」對未來碳價變化的預測，使用「綜合評估模型」REMIND-MAgPIE之每公噸碳價並將隨年度及物價進行調整，作為本公司主要子公司投融資（範疇三）風險管理之參考依據，並規劃對高碳排產業客戶進行議合。

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。陸續於凱基證券大直大樓、金控總部大樓、凱基銀行高雄、赤崁及東門三家分行導入ISO 50001能源管理系統且維持證書有效性，致力於提升能源績效同時降低排放量。

2024年凱基金控購置使用8,816.28仟度綠電，以及自發自用82.04仟度綠電，全年度共使用8,898.32仟度綠電，約占凱基金控總用電19.9%，相當減少4,395.77公噸碳排放。

集團能源費用及耗用資訊請詳見 附錄7.1.3 能源消耗量。

■ 節能措施與投資

節能措施	投資金額（佰萬元）	節約用電量		減少碳排放（tCO_2e）
		（MWh）	（GJ）	
更換更為環保節能、高效率之空調設備及照明燈具	12.18	668.24	2,405.66	330.11
再生能源使用	54.16	8,898.32	32,033.95	4,395.77
用電設備維修保養，以維持設備能源效率	10.53	-	-	-
合計	76.87	9,566.56	34,439.61	4,725.88

註：1. 節約用電量計算方式：新舊設備之功率差（瓦）×一年之使用時數（小時）÷1,000；節能措施之功率（瓦）×一年之使用時數（小時）÷1,000；太陽能一年發電量（度）
2. 電力使用之排放係數為0.494（2024年）公斤二氧化碳當量／度（能源署2023年用電排碳係數，用以計算2024年之電力使用排放）。

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。凱基金控主要用水為飲用、空調及清潔用水，水源皆取自當地自來水廠，無地下水或其他水源供應。另廚房設置油水分離設施減少水污染，2024年無洩漏情事。主要辦公大樓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。

為更有效運用水資源，金控總部大樓於公共區域加裝空調、景觀及雨水補給箱分區偵測水錶以掌控水流向，輔以雨水回收系統及優化綠植澆灌頻率讓開放空間澆灌更節水。

集團水資源使用請詳見 附錄7.1.4 水資源耗用量。

5.1.5 廢棄物管理

凱基金控營運產生廢棄物主要為一般生活垃圾，我們加強垃圾減量及資源回收分類宣導，將資源分類回收利用最大化，所有一般事業廢棄物與可回收廢棄物均委由合格廠商運送至焚化爐或回收場所。紙張廢棄物由負責單位統籌，依照文件資料銷毀細則辦理，交由合格處理廠商進行水銷；2024年廢棄物統計範圍已包含本公司國內外所有據點。

資源管理及廢棄物減量措施

1. 凱基金控於主要辦公大樓提供免費咖啡，大幅降低員工外帶咖啡產生的一次性咖啡杯廢棄物，2024年省下544,099個紙杯及塑膠杯蓋。
2. 員工餐廳於2024年共計提供490,595人次採陶瓷餐具盛裝及自助餐方式取餐，員工可依需求取餐避免廚餘，及減少一次性餐盒廢棄量。
3. 善加使用電子郵件、電子布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；影印紙及必要印刷品採用具FSC或PEFC認證環保紙。

集團廢棄物資訊請詳見 附錄7.1.5 廢棄物統計

5.2 永續供應鏈

5.2.1 供應商永續管理

凱基金控已制定《供應商永續管理要點》並長期推動及持續提升供應商永續管理措施，自集團內部推廣到主要供應商（2024年共260家）及其協力廠商，營造企業永續生態圈，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

■ 供應商管理程序及2024年管理成效

管理程序	管理方式	管理成效
事前 篩選評估及承諾	1. 新增及主要供應商均要求簽署「供應商永續責任承諾書」	簽署比例維持100%（2017年至今）
	2. 新增供應商辦理ESG檢核與交易風險鑑別進行篩選	新增供應商共21家，篩選比例100%
	3. 新增及主要供應商依ESG因子進行評估，以了解供應商在人權、環境及誠信經營等面向之風險	供應商ESG合規比例100%
事中 管理及宣導	1. 招標文件附帶供應商永續管理宣導，採購合約附帶誠信經營、ESG及罰則等制式條款	本年無供應商因違反ESG且情節重大而遭終止契約或停止交易情形發生
	2. 辦理交易未達新臺幣50萬元之新增供應商教育訓練宣導	共16家，比例100%
	3. 招標案件驗收結案後辦理服務滿意度評分及供應商年度評鑑	完成106家供應商年度評鑑，A級28家、B級75家、C級3家，無D、E級
事後 追蹤及教育訓練	1. 辦理主要供應商ESG盡職調查	完成230家，比例88.5%
	2. 供應商實地查核	完成實地查核3家
	3. 前一年度遭裁罰供應商改善情形追蹤	完成21家，比例100%
	4. 辦理年度服務績優供應商評選	2025年2月11日辦理服務績優供應商評選
	5. 辦理供應商大會，表揚服務績優供應商、供應鏈ESG專題演講、永續發展教育訓練宣導	2025年4月22日辦理供應商大會，共5家服務績優供應商頒獎表揚

註：新增供應商係指首次交易達新臺幣50萬元者、主要供應商為年度交易達新臺幣100萬元者、關鍵供應商為年度交易達新臺幣1,000萬元並往來交易達5年以上者，均含供應商及承攬商（下同）。

供應商永續責任承諾

凱基金控持續邀請新增供應商及主要供應商簽署承諾書，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。」2024年無供應商違反ESG且情形重大而遭終止契約或停止交易等情形發生。

供應商人權及環境風險管理機制

本公司每年辦理主要供應商勞動人權及環境風險鑑別（評估對象包含260家主要供應商），依主管機關裁罰情形分析影響程度，並於次年追蹤遭裁罰供應商改善情形。2024年評估結果僅部分主要供應商於勞動工時及健康安全職場遭裁罰，未發生就業歧視或性騷擾等重大人權事件，亦無供應商環境危害遭裁罰情形（2023年2家供應商遭環保裁罰者已追蹤改善完成），因此未發生供應商因人權或環境危害情節重大而終止合約或停止交易情形。

■ 主要供應商裁罰情形

鑑別年度		2023			2024		
風險鑑別項目 / 供應商類型		勞動工時及健康安全職場	勞動平權	環境危害	勞動工時及健康安全職場	勞動平權	環境危害
勞務服務與其他		8	未發生	1	9	未發生	未發生
資訊設備與服務		5		未發生	2		
營繕工程與修繕		5			3		
辦公設備與用品		3			1		
交通運輸與通訊		0		1	0		
遭裁罰供應商	家數	21	0	2	15	0	0
	比例（%）	8.27	-	0.79	5.77	-	-

供應商ESG盡職調查

為共同致力於永續發展議題之實踐，已邀請主要供應商辦理2024年度ESG盡職調查，評估鑑別重點題目（如下表）各項風險、達成／防範情形、是否持續精進等程度評分。已明訂參加盡職調查供應商視為詳閱及同意凱基金控「供應商永續管理要點」、「凱基金控人權政策」及「誠信經營守則」等政策與完成供應商線上教育訓練。

■ 各供應商類型之人權及環境風險評估：

●低度風險　▲潛在風險

評估項目		人權風險評估結果					環境風險評估結果			
關注議題		不歧視、不霸凌、不騷擾	工作生活平衡	結社自由及勞資溝通	健康安全職場	法令與合規	環境永續	持續營運	節能減碳	自然資源影響評估
供應商類型	評估對象									
交通運輸與通訊	供應商			●				●	▲	●
	協力廠商			●				●	▲	●
勞務服務與其他	供應商	●		▲				▲	●	
	協力廠商	▲		▲				▲	●	
資訊設備與服務	供應商			●				●	▲	
	協力廠商	●		▲	●		▲			
辦公設備與用品	供應商			▲			▲			
	協力廠商			▲				▲	●	
營繕工程與修繕	供應商			▲			▲			
	協力廠商			▲				▲	●	
風險評估平均值	供應商	3.8	3.7	3.6	3.7	3.7	3.7	3.7	2.4	2.5
	協力廠商	3.7	3.7	3.6	3.7	3.6	3.6	3.7	2.4	2.5

註：評估分數為1~5分，分數越高表示風險越低，潛在風險定義為供應商自評相關議題尚無作為、無計劃或無法改善。

實地查核及改善情形追蹤

凱基金控2024年供應商實地查核篩選（年度交易達新臺幣1,000萬元且與本公司交易達5年以上者）共6家，已辦理3家實地查核（含資訊設備與服務類供應商2家，及2023年遭勞動裁罰之勞務服務與其他類供應商1家），實地訪查結果良好、無違法情事、符合供應商永續管理要求。前一年度受環保及勞動裁罰供應商共21家，追蹤後均已繳納罰款無訴願及擬定相關改善措施。

查核項目	查核範疇	
人權風險	・職場平權 ・勞動安全	・合理工時 ・申訴與補償
環境風險	・環境驗證 ・環境管理系統 ・能源管理	・水資源管理 ・營運風險調適

人權及環境風險減緩措施

為共同致力於勞動人權保障（不歧視／不霸凌／不騷擾、個資隱私權保護）、誠信經營（反貪腐）、環境永續及氣候變遷持續營運等永續發展關注議題之實踐，降低人權及環境、氣候變遷影響（分析結果請參考 **凱基金控2024年氣候暨自然相關報告書**），以了解供應商人權及環境等潛在風險，已辦理風險評估及減緩措施。營繕工程與修繕類供應商之人權及環境潛在風險較高，已增加風險減緩措施，本公司將定期評估與追蹤。

風險類型		減緩措施	管理機制
供應商人權風險	法令與合規	・要求簽署承諾書 ・辦理「供應商人權風險及ESG盡職調查」 ・辦理前一年度遭裁罰供應商改善追蹤 ・每年定期辦理供應商大會、供應商永續發展宣導及教育訓練	1. 定期辦理供應商人權及環境風險鑑別 2. 供應商ESG盡職調查 3. 供應商實地查核
	健康安全職場	・工程標案要求投保工程綜合險、提供工程管理人員合格證照、要求履約保證金及遵循職業安全衛生規範	
供應商環境風險	節能減碳、環境永續	・鼓勵制訂溫室氣體減量政策、減少營運服務／產品能資源耗用、分類回收。銷售產品或服務取得環保標章、相關ISO認證並公開揭露 ・鼓勵鑑別、評估和管理對環境的依賴性和影響性，有效評估自然資源提供社會和經濟功能	
	持續營運	・鼓勵投保相關保險以降低營運風險、建立營運備援或不中斷等機制	

供應商大會

為鼓勵供應商響應本公司人權、環境及誠信經營等永續發展承諾與2045淨零排放目標，於2025年4月22日（世界地球日）辦理「凱基金控集團2025年供應商大會」，邀請2家關鍵供應商以「循環經濟」為主題經驗分享，並再度邀請優樂地永續服務股份有限公司專題演講。

依本公司主要供應商年度評鑑結果，分階段評選年度服務績優供應商予以公開表揚，本年獲獎供應商如下：

- **「年度優質服務獎」：精誠資訊股份有限公司、邁達特數位股份有限公司、漢泰文化事業股份有限公司。**
- **「年度卓越進步獎」：英屬開曼群島商史泰博股份有限公司台灣分公司。**
- **「年度綠色夥伴獎」：宏碁資訊服務股份有限公司。**

5.2.2 責任採購

2024年度本公司供應商均無交貨品質不佳或環境危害且情節重大情形發生，同時，為力挺社會企業並以實際購買行動支持社會及環境友善產品，凱基金控已第七度獲頒臺北市及第六度獲頒環境部「綠色採購獎」（推動民間企業與團體綠色採購計畫感謝狀），第六度榮獲「Buying Power」獎項殊榮。

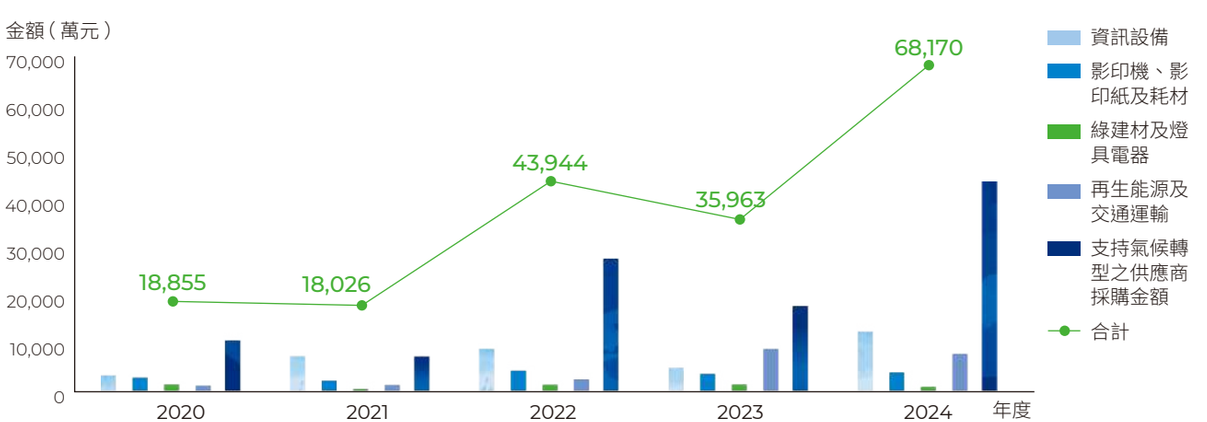
責任採購政策

凱基金控支持氣候轉型以識別實際需要原則（節約、必要性、不過量、避免浪費等），綠色採購及節能減碳（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，減少採購一次性物品），持續鼓勵供應商取得或銷售具有國內外環保標章產品，納入相關ISO認證（支持氣候轉型）供應商之交易金額統計，並實施包裝紙箱、空瓶及影印機碳粉匣等資源回收措施，綠色採購原則及在地採購原則請參考 **凱基金控官網**。

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，本公司積極向臺灣企業進行採購，2024年在地採購比例約97.8%。

■ 本公司綠色採購成果



6 共創永續社會

凱基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。凱基金控於2021年啟動「共融力計畫（Inclusive Vision）」，連結社會創新量能，推動臺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。

凱基金控的「共融力計畫（Inclusive Vision）」，透過凱基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，作為永續臺灣的堅實後盾。2024年凱基金控推出全新「地方創生行動家+」志工專案，與全臺17家優質的地方創生團隊合作，梳理出他們正面臨的挑戰，並邀請具備相應專長的同仁，組成志工團隊，實際進入地方了解團隊需求，與創生團隊共創解決方案。凱基金控更成立跨集團的「地方創生資源媒合委員會」，作為回應各創生團隊需求的整合平台。志工們以同理心與專業，為創生團隊梳理財務、優化與企業合作的商業模式、並連結公司內、外部超過80項資源，截至2024年底，全集團已投入超過7,500小時服務時數，並為創生團隊創造超過240萬元的額外收益。

此外，凱基金控旗下子公司開發資本延續2023年以公私協力（Public-Private Partnership, PPP）的方式支持臺灣地方創生的發展，2024年持續推動「獎勵地方創生行動計畫」。以國發會的「獎勵青年投入地方創生行動計畫」為基礎，開發資本再度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力及商轉力，奠定永續發展的基礎，二年共支持二十支團隊，除提供累計獎勵金共650萬元，更提供團隊關係網絡、帶動利害關係人如投資戶、媒體、員工共同關注地方創生議題。

■「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	2026~2027中期目標	2028~2030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	・結合社會企業設計青銀共創模式 ・邀請客戶與合作夥伴共同支持在地創生團隊 ・舉辦在地青年金融培訓工作坊 ・邀請企業志工參與地方工作 ・參與並支持地方創.生組織活動 ・運用媒體與社群向客戶宣傳凱基金控與各團隊的合作案	・建立3~5個成功合作案例 ・創造超過100個工作機會	・協助培育超過30位地方創生經理人 ・結合金融商品與服務鼓勵客戶參與地方創生
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	・透過與當地公益團體溝通、了解需求 ・舉辦長者金融知識講座 ・與社會企業合作實現樂齡社會設計 ・公司內部舉辦服務長輩的志工培訓 ・透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案	・與在地團隊建立1~2個樂齡共生的成功典範 ・累計服務超過300人次長輩 ・強化凱基金控在年長族群的認知與好感	・複製樂齡共生成功模式到更多地區 ・結合壽險、信託等商品，為長輩提供更符合需求的金融服務
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	・結合公益組織與社會企業舉辦弱勢及偏鄉孩童關懷活動 ・舉辦弱勢孩童志工陪伴活動／多元教育課程 ・舉辦弱勢金融教育講座 ・透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案	・每年偏鄉受惠兒童超過1萬名 ・每年與超過300所學校合作協助弱勢學童	・連結社會企業、公益組織的資源，協助建立地方支持系統 ・帶動客戶一起支持弱勢族群
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	・協助臺灣在地小農生產與銷售，並推廣友善環境的永續農業 ・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 ・透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案	・成功倡議1-3個環保共生議題 ・提升凱基金控企業公民形象 ・帶動客戶共同參與環保行動	・與地方創生團隊共創淨零減碳生態系與商機

■ **公益慈善專案總投入**

年度	2022	2023	2024
現金投入（萬元）	10,108	13,810	16,144
時間投入：志工時數（小時）	77,660	102,238	87,243
實物捐贈（萬元）	408	359	147

重點策略與目標

凱基金控「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。面對臺灣區域發展不均的問題，凱基金控藉由「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，作為永續臺灣的堅實後盾。

與青銀共創

凱基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，凱基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，媒合新創與凱基金控合作企業
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，強化凱基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，也藉此拓展凱基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

因應臺灣社會高齡化趨勢，凱基金控連結社會創新量能，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。透過員工參與，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（SDGs）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，凱基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，由中壽業務人員偕同高齡保戶參與一日遊活動
3. 集團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

凱基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

凱基金控以具體的作為回應聯合國永續發展目標（SDGs）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，凱基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，協助全臺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

凱基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務機會。

與環境共生

凱基金控秉持「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（SDGs）11 永續城市與社區、12 責任消費與生產、13 氣候行動。

對此，凱基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. 協助臺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

6.1 與青銀共創

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
凱基金控						
「地方創生行動家+」	鼓勵青年返鄉、促進城鄉平衡發展	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（地方微型企業） · 社區弱勢團體	· 結合核心業務，創造企業與地方雙贏，包括與地方創生團隊合作信用卡優惠、新住民金融講座等。 · 創造有溫度、具差異化的品牌形象。 · 與創生團隊合作生態保育、志工服務、文化保存及永續採購等ESG專案，提升永續相關評比。	· 培力企業志工運用金融與其他專業，協助全臺17家創生團隊優化商業營運模式，其中包括提供17家團隊財務管理工具、企業ESG合作企劃、天使投資人募資諮詢、品牌行銷建議等，並連結集團內外部共81項商業合作機會，為創生團隊創造超過240萬元新增收益。 · 藉由新聞發布、社群貼文、主題桌曆發送，協助創生團隊觸及凱基內外部利害關係人超過35,000人。 · 以行動創造流動，為地方帶入關係人口，全年集團超過3,200人次以實體或線上參與支持鄉鎮地方的活動，增加在地團隊的品牌能見度。 · 呼應國發會「地方創生3.0」，串接企業ESG資源。透過本專案建立的「專業志工」深度陪伴模式與資源媒合平台，建立企業投入地方創生互利共好新典範。
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	· 藉由甘樂文創良好形象，強化大眾對凱基金控的品牌認同。 · 透過實際參與，開展凱基金控在地方創生領域的品牌認知，創造商業合作契機。	· 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。 · 透過建立企業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。
凱基人壽						
「地方創生—地方青年人才培育學堂」	減緩城鄉差距，挹注地方創生優先地區教育資源。	結合核心本業，發揮內外勤同仁專業動能，培育地方青年人才及在地發展機會。		偏鄉地區青年學子	· 透過內外勤同仁的投入，及當地學校與地方創生團隊的協力合作，強化凱基人壽與地方的連結，拓展青年人才在地發展的機會。	· 共有200位青年學子參與課程，歷經8個月、592小時教練投入時數。 · 透過三大課程主軸、職場參訪及提案競賽，協助青年學子建立健康三觀，俾利職涯發展。
凱基銀行						
打造分行藝享空間扶植本土藝術家	提供本土藝術家更多元的展覽空間，並創造青年創作者曝光機會。	持續拓展藝享空間作為藝術文化或公益運用，推動本土藝文產業發展。		本土藝術創作者	· 2024年共協助14位藝術家舉辦藝術展覽；投入藝文展演金額為929,000元。 · 提供客戶新型態的分行服務體驗，提升產品銷售話題。	· 分行空間展覽，提供免費場租及經費資源，創造更多本土藝術家的作品曝光機會。 · 透過分行展覽型態，降低藝術欣賞門檻，拉近藝術及生活的距離，持續擴大藝文推廣發揮社會影響力。
地方創生ESG合作	鼓勵青年返鄉、促進在地社區平衡發展	持續推動志工服務及金融專業服務，落實地方深耕、拓展行銷管道，永續共好。		· 地方創生團隊（地方微型企業） · 社區民眾 · 凱基銀行信用卡友	· 2024年共造訪地方志—宜蘭縣定古蹟維護及舊城古蹟走讀、三小市集—嘉義諸羅樹蛙棲地保育兩場次的志工服務，共計60人次親身參與。 · 透過與地方創生團隊合作信用卡優惠，提供凱基卡友更多元的在地遊程、小農作物選購方案，提升永續購買力。	· 藉由志工服務、信用卡優惠喚起同仁及卡友對在地文化及永續食農的重視與支持，擴大永續影響力。 · 以行動支持青年返鄉，活絡文化藝術、在地發展及維護生物多樣性。 · 運用銀行推廣管道，共同提升品牌曝光與價值。

（續下頁）

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
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；2024年累計保證金額28,758,339元，累計送保件數達3,585件。	· 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。
開發資本						
獎勵地方創生行動計畫	鼓勵青年返鄉、促進城鄉平衡發展。	實現以公私協力的方式，培力地方青年在地永續發展。		地方創生團隊（地方微型企業）	· 開發資本運用其投資經驗及產業網絡，協助創生團隊具足企業合作力及商轉力。二年共計支持20支團隊，除提供累計獎勵金共達650萬元，更帶動利害關係人共同關注地方創生議題。	· 累計支持全臺20家創生團隊取得資金與關係網絡。 · 與地方創生團隊合辦9場志工活動，為創生團隊增加收益的同時，也產生更多關係人口。2024年累計志工時數達2,630小時，平均每人志工服務時數達16小時。
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，支持臺灣新創企業育成，協助新創立足臺灣，邁向海外市場。		新創公司	· 發掘具潛力新創，挹注資源加以投資。 · 2024年舉辦創新創業講座共計134場，累計參與共3,079人次；另舉辦「新創一日董事會」共計14場。	· 協助社企及創業者解決創業過程中所遇之經營難題

註：我們亦有「中華開發創新加速基金」，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 3.1.3 責任投資之社會主題產品。

地方創生行動家+

凱基金控於2024年推出創業界之先的「地方創生行動家+」，將企業志工的服務深度帶入全新里程碑。我們與北、中、南、東共17家優質的地方創生團隊合作，梳理出他們正面臨的挑戰，包括財務管理、行銷宣傳、募資、與企業合作的模式等，並邀請來自各地具備相應專長的同仁，組成志工團隊，實際進入地方，了解團隊需求，透過顧問的引導，與地方創生團隊運用設計思考，共創解決方案。同仁離開辦公室走入鄉鎮，突破地方創生團隊的同溫層，並以同理的態度、專業的技能、近三個月的深度陪伴，為創生團隊優化商業營運模式，其中包括提供17家團隊財務管理工具，企業ESG合作企劃、品牌行銷建議、天使投資人募資諮詢等，並連結集團內外部共81個商業合作機會，至今已為創生團隊創造超過240萬元的收益，而且仍在持續增加中。此外，為確保集團內、外部資源流通與有效整合，以利志工協助創生團隊連結到最適切的資源，凱基金控成立跨子公司、跨職能的「地方創生資源媒合委員會」，作為回應各創生團隊需求的整合平台，志工們將創生團隊的需求送入委員會，委員會各工作小組即依需求協助對接內外部資源。一年之內，「地方創生資源媒合委員會」已成功媒合超過80項資源。本專案共培力85名具備金融與其他專業的「地方創生企業志工」，全集團共計投入時數超過7,500小時，內部參與員工超過3,200人次，內外部利害關係人觸及數超過35,000人。

「地方創生行動家+」首創由企業志工深度陪伴在地團隊共創解方

地方青年人才培育學堂

凱基人壽秉持「社會共好」的理念，響應支持地方創生並聚焦人才培力，於2024年啟動「地方青年人才培育學堂」計劃，攜手四所大學及四個地方創生團隊，向地方創生優先地區投注教育資源。共號召20位內外勤同仁擔任種子教練，歷經8個月、投入592小時的用心付出，陪伴參與學員從課堂學習、職場參訪到提案競賽，透過風險辨識、累積資本及運用資本三大課程主軸，從中培養青年學子健康的價值觀、人生觀及世界觀；並以暑期提案競賽帶領學生透過創新思維，發現更多在地發展的可能性。本專案不僅助力青年探索未來，也強化凱基人壽與地方的連結，拓展青年人才庫，實踐減緩城鄉差距、「社會共好」的精神。「地方青年人才培育學堂」計劃的創新模式，獲得「亞洲企業社會責任獎（AREA）社會公益發展獎」以及「ESGBusiness Awards – Education Equality and Access」等國際獎項肯定。

6.2 與長者共樂

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
凱基金控						
凱基金控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	透過支持伯拉罕共生照顧勞動合作社在臺中和平區部落建立「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。對內強化同仁對高齡族群的了解，對外亦將凱基金控運用社會創新關懷高齡長者的形象深植人心。	・支持伯拉罕推動文化照顧與社區共生，將長照理念與文化照顧結合，創新引入以二行詩為核心的文學活動，促進照服員、被照顧者及社區居民之間的情感交流和文化理解。共計有436人參與。 ・支持部落裡設置復能中心，共添購七項復能運動設備，提供長者延緩老化的運動空間及傷者復建的設備。 ・透過志工組隊，協助伯拉罕設計「Lokah su! 文化照顧大旅社」，推動在地文化照顧小旅行，串聯在地產業，增加青年留／返鄉機會。
凱基人壽						
失智友善倡議	・人口老化 ・超高齡社會 ・失智症預防與照護	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。	針對超高齡社會提出因應方案，倡議高齡失智友善共好社會。	高齡長者、失智者及其家庭	・推出「基智人生健康保險」，為業界首張長年期「失智+壽險」保單。 ・凱基人壽總經理偕同獨立董事以及高階主管共同參與國際失智症月，親身體驗同理高齡長者與失智者，進而以更同理的角度規劃金融友善服務。 ・2024年並於保戶接觸點加強推廣緊急連絡卡聯名鑰匙圈，提供需要的保戶防走失鑰匙圈，作為臨櫃客戶及理賠客戶關懷服務。 ・金融業獨家贊助台灣失智症協會舉辦之「大專校院失智症方案設計競賽」，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題，以行動展現創意，提出跨世代共好方案，為超高齡社會做好準備。	・2024年度共計捐贈1,000副防走失鑰匙圈，幫助走失者找到回家的路。持續贊助大專校院失智症方案設計競賽，支持失智症議題向下扎根，為超高齡社會做好準備。 ・於國際失智症月舉辦凱基人壽財務規劃講座，為20位高齡者、失智者及其家屬講授面對超高齡社會，失智人口持續攀升，如何及早為自己與家庭做好財務與保障規劃，預做準備防範未然。 ・競賽共計60件作品報名，協助211人次投入跨領域合作提案，為失智症議題提出及執行創新方案。

支持伯拉罕建立超高齡社會的共生典範

臺中和平區大安溪沿線部落高齡化嚴重，高齡人口超過36%。伯拉罕共生照顧勞動合作社致力推動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。凱基金控自2021年起支持伯拉罕在和平區推動創新照顧與共生模式，2024年凱基金控持續支持伯拉罕，除了支持伯拉罕推動文化照顧與社區共生，將長照理念與文化照顧結合，舉辦「第一屆兩河流域二行詩文學獎」，更協助部落裡第一個共生復能中心「亞布運動中心」的設立，不僅幫助在地長者延緩老化、增強肌耐力，亦透過中心的設立，促使長者的家庭照顧者、照服員、與在地居民有一個放鬆身心的喘息場域。此外，為協助伯拉罕號召更多部落青年留鄉、返鄉，凱基金控的志工團隊與伯拉罕團隊攜手共創結合ESG與文化照顧的在地遊程，吸引更多企業到部落體驗具長照特色的遊程，也為在地產業開展新的商機。

凱基金控持續支持伯拉罕推動世代互助共生的創新長照模式

6.3 與弱勢共好

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
凱基金控						
志工服務專案	偏鄉人力不足、城鄉資源不均。	提升志工服務時數每人年平均達7小時	志工服務時數每人年平均達8小時	・公益團體 ・社會企業	・深化回饋社會之企業文化 ・提升企業品牌好感度	・2024年志工服務總時數達87,243小時，人均服務時數達9.7小時，受助人次超過1萬人。
凱基人壽、凱基銀行、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	・提升品牌形象，對外展現企業價值觀與社會責任感。 ・建立良善企業文化，促進員工社會參與，展現企業社會責任與價值。 ・關注社會議題，以行動落實公益與回饋社會。	・凱基人壽／銀行於敦北大樓合辦1場次，成功捐助176袋血，參與人次122人。 ・凱基人壽／銀行／證券於高雄營業據點合辦1場活動，募集77袋血，參與人次104人。 ・凱基證券：2024年共舉辦2場活動，募集196袋血，參與人次173人。
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	提供經濟弱勢民眾擁有基本保險保障		經濟弱勢與特定身分族群，符合微型保險投保資格之民眾	・2024年微型保險保費收入目標達成率為256%	・提供全國逾10萬名經濟弱勢民眾，享有微型保險基本保障。
聽障者友善倡議	全臺約有13萬以上領有身障證明之聽語障者，但手語翻譯卻面臨斷層培育及人數不足之問題。	持續推動聽障人友善溝通，與中華民國聽障人協會合作推出「手語翻譯服務」及捐助該協會「手語翻譯員培訓計畫」，協助建構金融平權。		聽語障者及其家屬	・提供「手語翻譯服務」，並製作「保戶重要權益提醒」手語影片，讓聽語障者不受地域限制，線上加強保險保障相關金融知識。	・聽障手語基礎班及手語志工班共計268人次獲培訓
視障者友善支持	對於全盲或低視能族群的生活多受到環境的限制，相較於其他障別，視覺障礙者更需要透過導引、觸碰來辨識及獲取各種資訊。尤其面對金融商品服務，如服務人員未充分告知或強化無障礙設計，更可能增加視障族群的金融知識落差。	於本業深化身心障礙友善服務，持續以實際行動支持視障者培力、就業等。		視覺障礙者（包含視障保戶、低視能或全盲者）	・建置保單點字識別服務、印製有保戶重要權益提醒QR code，引導視障保戶可透過掃描QR code聆聽相關說明及提醒，並導入簽名板與閱讀輔具，嘉惠42位視障者與保戶。	・將金融防詐知識上架雲端平台，共計近444位視障會員受惠。 ・贊助2024年視障團體音樂會，支持視障者培力與就業，共計約700位觀眾。

（續下頁）

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
凱基銀行						
工商時報徵影活動	校園防詐意識不足及吸收學子成為人頭戶	持續以不同形式推廣校園防詐宣導		大專院校生	・於「2024守護資產 信守未來徵影活動」以防詐推廣講師及志工的專業形象，提升年輕族群對凱基銀行的好感度，爭取成為客戶及挖掘潛在人才。	・配合主辦單位深入校園舉辦超過20場說明會，宣導信託與防詐觀念，共有30個大專院校系所參與徵影活動競賽。 ・凱基銀行宣導防詐觀念，共有26組學生選擇以凱基銀行之議題參賽，榮獲防詐動畫組金質獎、銅質獎、優質獎、佳作獎、網路人氣獎等共5個獎項，提升年輕族群之品牌知名度。
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	・2024年協助95家社福機構募得逾21萬筆捐款，金額逾2.8億元，線上捐款之手續費成本大幅降低76%。
中華開發文教基金會						
捐贈國立東華大學理工學院化學館重建案	受花蓮0403地震影響，校舍、學生宿舍以及理工學院實驗室嚴重災損。	協助災後理工學院重建		東華大學師生	・企業ESG效益，提高企業品牌知名度及好感度。	・為重建東華大學受地震影響的教學設備，共捐贈1,400萬元，協助東華大學師生早日恢復正常教學。
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。	調查資源不足的學校，捐款補助偏遠學校營養金。	持續關心偏鄉午餐辦理困境，每年幫助1萬名學童營養金。	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	・2024年投入500萬元補助165所偏鄉學校學童營養金，9,047名學童受惠。
薪傳100×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。	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。	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	・2024年投入250萬元，獎助50位清寒大學在校生擔任課輔志工，50位清寒大學生每人累計100小時課輔時數，共計50位學童受惠。
我們班的小飛象—小天份大未來	家境清寒之國中、國小學童缺乏習藝之經費。	補助弱勢學童學習才藝之師資及學習費用。	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。	・2024年投入116.8萬元，幫助具運動、舞蹈等優異潛力之學童學藝，總計補助17案，124人受益。

（續下頁）

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
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。	持續贊助高中職以上學生深化技能	為社會培養多元人才	具技藝職能潛力的經濟弱勢青年	・提升品牌形象 ・受助學生以專長回饋企業員工優化工作環境	・2024年獎助64件申請案，共投入達243萬元，97位學生受惠。 ・結合受獎助學生辦理「看見人才」木工、拳擊、羽球、舞蹈等推廣活動，113人受益。
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	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。	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	・提升企業品牌形象及好感度 ・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。 ・使用凱基信用卡刷卡並藉此提高服務識別度	・2024年辦理2場次公益日活動：2,319人參與本公益活動，幫助社會企業及社福機構創造350萬元營收。
贊助臺中歌劇院「開門計畫」及「NTT學苑」	城鄉藝術教育資源落差	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	・2024年藝術教育，邀請嘉義縣、彰化縣3所學校，159位師生參加歌劇院導覽並欣賞風神寶寶兒童劇團《噶瑪蘭公主與烏龜將軍》、比利時劇團《最後一個星期日》。 ・贊助50名高中生參加「NTT學苑青年營」藝術課程 ・贊助「藝術進校」計畫，專業表演團隊入校開授藝術課程，214人受惠。
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	・共有77組投件，完成49部作品，最終選出14件得獎作品。 ・舉辦徵件說明會16場、剪輯師／導演工作坊2場、一對一輔導工作37人次。
贊助「H.O.T全國校際原創音樂大賽」	幫助偏鄉青年挖掘音樂潛能，提升音樂教育水平。	推廣音樂教育		高中以上對音樂創作有興趣之青年	・推廣音樂教育，提高企業品牌知名度及好感度。	・鼓勵青年實現音樂創作夢想，幫助偏鄉青年發掘音樂潛能，扶持偏鄉音樂教育。 ・本屆大賽共收到282件音樂作品。舉辦三場次音樂創作營，受益人次810人。
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	・提升品牌形象，關懷弱勢孩童照護與學習，平衡城鄉教育資源差距。	・2024年共協助新北市、桃園市、屏東縣、雲林縣、南投縣、澎湖縣、嘉義縣等縣市，總計215所學校，508名弱勢學生。

（續下頁）

行動方案	期待解決的問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
「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	・提升品牌形象，關懷弱勢孩童照護與學習，平衡城鄉教育資源差距。	・2024年共投入11,941,731元，總計協助112所學校。
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	・提升品牌形象，救急並建立長期關懷系統，為編織社會安全網盡一份心力。	・2024年共協助70個案
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	・提升品牌形象，促進員工社會參與，增加凝聚力與團隊合作能力。	・2024年共送出1,052份愛心禮物到23所偏鄉學校，參與志工約1,100人。

志工服務專案

凱基金控於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，至今共有超過1,500人次參加；2024年再推出創新的地方創生企業志工專案「地方創生行動家+」，組織志工團隊運用自身金融及其他專業，與創生團隊共創解方。2024年志工總時數達87,243小時，人均服務時數9.7小時。

凱基人壽2012年起透過「愛就GO志工團」串聯全臺同仁投入公益，以實際行動推動社會共融與環境永續。志工團2024年累計服務時數近3萬小時，舉辦淨山、淨灘、社區清潔等活動，守護自然環境；並深入社區，為銀髮族、身心障礙者、高關懷青少年、失智症家庭及新住民舉辦金融知識和防詐宣導，透過陪伴與知識傳遞，降低詐騙風險，縮小金融知識落差，擴大正向影響力。

凱基證券鼓勵同仁自主發起淨灘活動，守護臺灣海岸線與海洋生態，2024年共舉辦33場淨灘活動、897人次參與、累積撿拾海洋廢棄物1,480公斤，場次及人次蟬聯金融業之冠（資訊來源：環境部海岸清理資訊平台）；更以實際行動響應今周刊「還海行動2.0」淨灘計畫，並持續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，2024在全臺各地協助超過9,143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。

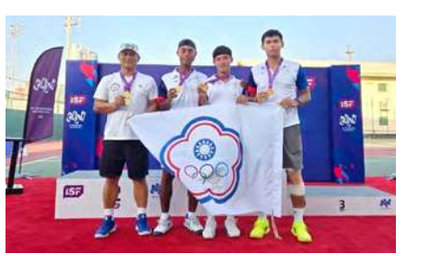
技藝職能獎學金

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。

2024年共獎助64個申請案、97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網球國手曹家宜（20歲），出賽2024巴黎奧運與謝淑薇搭檔雙打晉級八強。世界雙打排名188名。
2. 就讀臺南善化高中高三網球選手黃政閔，獲2024世界中學運動會個人雙打及團體雙料冠軍。
3. 清華大學運動科學系大二舉重選手陳冠伶（19歲），獲2024年世界青年舉重錦標賽55量級3面金牌，三破世界青年紀錄。
4. 畢業於高雄大學運動競技系羽球選手許芸瑄，自國中2017年加入基金會人才培育計畫，連續7年受獎助，於2024年第一次全國羽球排名賽獲第三名，成功晉升甲組球員。

網球國手曹家宜


臺南善化高中網球選手黃政閔

6.4 與環境共生

行動方案	期待解決問題	2026~2027中期目標	2028~2030長期目標	受益對象	商業效益	社會效益
凱基金控						
木酢達人合作案	減少行道樹修之後焚化處理	創造行道樹修剪後的樹枝循環再利用，減少焚化處理有助於空污減量，實踐永續發展及SDG 13 氣候行動及SDG 15 陸地生態願景。		一般民眾	· 串聯政府、社會企業協力合作，落實企業社會責任及推展循環經濟。	· 2024年減少3公噸行道樹修枝燃燒焚化，轉而製成300公斤木酢液及300公斤炭，可供未來製作日常生活用品之原料。
凱基人壽						
「為地球保險」壽險業接力淨灘活動	關注環境議題，透過環保志工服務守護地球生態	號召同仁組隊至雲林及高雄海岸線淨灘，保護臺灣海岸線與海洋生態。		· 雲林縣三條崙海水浴場親水公園 · 高雄市楠梓段蚵仔寮沙灘	· 提升企業正面品牌形象	· 凱基人壽號召同仁131人擔任環保志工，響應由壽險公會號召的「為地球保險」接力淨灘活動，共清理了約260公斤的海洋廢棄物，希望透過企業價值鏈影響力，讓社會大眾關注海岸環境議題，還給海岸線原有的美麗。
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瀕臨海灘社區協助淨灘，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	· 提升企業公益形象，發揮環境倡議影響力，實踐SDG14永續海洋與保育 · 創造地方觀光效益	· 2024年於新北下寮沙灘服務3場次。累積撿拾海洋廢棄物達801.43公斤。
贈物網物資循環專案	推廣循環經濟，經由延長資源生命週期減少廢棄物。	同仁可經由「GC贈物網APP平台」轉贈自身不再使用的物品，或提供公益團體提出所需物品，達到減廢同時支持公益機構。		· 一般民眾 · 公益機構	· 提升企業公益形象	· 支持公益機構，發揮社會倡議影響力 · 自2024年5月起共循環1,097件物資，35家公益機構、251戶家庭受惠。
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。		全臺有機小農	· 提升品牌形象，重視地方創生，支持友善環境與在地低碳消費，促使農友延續務農希望。	· 2024年共計採購175箱小農商品
「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臺灣海岸線淨灘，保護臺灣海岸線與海洋生態。		一般民眾	· 重視永續環境議題，提升企業守護環境之公益形象。 · 建立良善企業文化，促進員工社會參與，展現企業社會責任與價值。 · 響應海洋廢棄物再製循環經濟行動，為海廢注入新生命，落實海洋永續發展。	· 2024年共舉辦33場淨灘活動，參與人次897人，統計成果海廢總重共1,480公斤，場次與人次皆為金融業之冠。

木酢達人合作專案

臺北市每年修剪的行道樹7,200公噸，主要用於堆肥或焚化廢熱發電，凱基金控於2024年攜手臺北市政府環保局及社會企業「REWOOD森林循環」，透過回收、分類再應用的循環模式，將臺北市環保局市區行道樹修剪後的木材投入循環再利用，REWOOD以專業技術將木材進行特殊處理，製程中產生的水煙蒸餾成為木酢液再製作成日常生活用品，賦予木材全新的價值，成功建構循環經濟生態系，創造新的循環經濟運用模式。

凱基金控致力永續行動，集結政府、社會企業之力創造新的循環經濟運用模式，以實際行動支持地方創生產業，建構永續共好生態圈，達到生態永續、循環經濟與地方創生三方和諧發展，成功實踐聯合國永續發展目標（SDGs）13 氣候行動和15 陸地生態願景。

行道樹修剪後的廢木循環再利用可成為優質的洗沐用品

凱基金控與臺北市環保局、REWOOD森林循環攜手以公私協力新模式實現循環經濟（左起凱基金控顏志堅執行副總、臺北市環保局長徐世勳、REWOOD創辦人陳偉誠）

贈物網物資循環專案

循環經濟為當前永續發展面臨解決資源匱乏重要解方。凱基銀行積極於內部推動永續及循環經濟作為，2024年攜手社會企業「GC贈物網」物資循環平台合作，於內部開設環境永續講座課程，分享收納整理的斷捨離心法，更鼓勵同仁透過贈物網APP鼓勵員工「以延用代替購買」，分享閒置物品或進行公益機構物資捐贈，將多餘物資無償分享給更合用的人，讓物資循環延續。

活動自2024年5月起至當年底共舉辦2場永續講座，逾340位同仁響應加入贈物網APP凱基銀行專屬群組，創造1,097件物資循環，受益的公益機構達35家、一般家庭251戶。根據經濟部中小及新創企業署「社會創新平台」，此專案可響應聯合國永續發展目標（SDGs）包含10 促進平等、11 永續城鄉，以及13 氣候行動。

7 附錄

7.1 環境指標數據

7.1.1 溫室氣體排放量

單位：tCO_2e

		2021	2022（基準年）	2023	2024	2024目標
範疇一		1,758.97	1,124.07	1,452.67	1,525.41	1,767.50
範疇二（市場基準）		20,270.39	23,956.08	20,415.24	17,870.05	20,679.23
範疇二（所在地基準）		20,270.39	23,956.08	20,894.19	22,224.04	23,242.19
範疇一及範疇二（市場基準）		22,029.36	25,080.15	21,867.92	19,395.46	22,446.73
密集度	人均	2.42	2.88	1.66	1.44	
	營業額（佰萬元淨收益）	0.11	0.27	0.55	0.26	
範疇三		7,164.27	6,445.31	259,252.91	293,556.53	
盤查覆蓋率（%）		99.27	100.00	98.99	100.00	
查證覆蓋率（%）		99.27	96.14	98.99	100.00	

註：1. 凱基金控已於2025年3月通過SBT近期目標驗證，調整2022年（基準年）盤查覆蓋率為100%，並依據調整範圍納入差異據點排放量。
2. 2024目標為凱基金控SBT範疇一＋二絕對減量目標，相對2022年（基準年）減量10.5%。範疇二（所在地基準）目標和節電目標一致。
3. 盤查方法使用ISO 14064-1: 2018、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。
4. 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。
5. 電力使用之排放係數分別為0.502公斤二氧化碳當量／度（能源署2020年用電排碳係數，用以計算2021年之電力使用排放）、0.509公斤二氧化碳當量／度（能源署2021年用電排碳係數，用以計算2022年之電力使用排放）、0.495公斤二氧化碳當量／度（能源署2022年用電排碳係數，用以計算2023年之電力使用排放）、0.494公斤二氧化碳當量／度（能源署2023年用電排碳係數，用以計算2024年之電力使用排放）。
6. 人均排放量為＝總排放量÷總員工人數；總員工人數為正職員工＋約聘員工＋雙合約。
7. 2024年盤查範疇包含凱基金控及其子公司全球所有營運據點（除清算中的凱基銀行海外據點－中華開發國際租賃）。
8. 以營運控制權做為彙整溫室氣體排放量之方法。
9. 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。

7.1.2 溫室氣體（範疇三）排放量及說明

單位：tCO_2e

類別	排放量	計算方法
購買產品及服務	1,257.61	採用Average-data method，依據環境部及海外公告之碳足跡數據計算購買產品及服務之排放量。
燃料與能源相關活動	3,751.39	採用Average-data method，依據環境部及海外公告之碳足跡計算，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。
上游原物料運輸及配送	3.14	採用Distance-based method，依據環境部及海外公告之碳足跡計算，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	428.42	採用Waste-type-specific method，依據環境部及海外公告之碳足跡計算，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	601.03	採用Distance-based method，依據ICAO、台灣高鐵、臺鐵及環境部及海外公告之碳足跡計算交通方式之碳排放。
員工通勤	121.89	採用Distance-based method，依據海外公告之碳足跡計算子公司海外據點員工通勤之碳排放。
上游租賃資產	1,528.09	採用Average data method，統計包含租賃公務車之冷媒、電信服務及外設ATM之電力使用。
下游產品運輸及配送	0.54	採用Distance-based method，依據環境部及海外公告之碳足跡計算，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	7.62	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	6.50	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	0.61	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	285,849.69	統計凱基人壽2024年底有效出租面積，排除凱基金控各公司租賃（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。

註：1. 盤查方法使用ISO 14064-1: 2018、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。
2. 購買產品及服務、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、員工通勤、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。

7.1.3 能源消耗量

單位：MWh

電力消耗	2021	2022（基準年）	2023	2024	2024目標
非再生能源	40,379.3	40,028.2	40,834.9	35,808.1	40,426.6
再生能源	90.5	526.3	5,049.0	8,898.3	5,049.0
覆蓋率（%）	99.27	96.14	98.99	100.00	-

單位：GJ

非再生能源之燃料類別	2021	2022	2023	2024
天然氣	2,585.1	2,327.5	4,239.6	4,557.1
汽油	3,374.5	3,878.6	3,037.5	2,813.2
柴油	169.7	119.4	103.3	145.0
總消耗量	6,129.3	6,325.5	7,380.4	7,515.3
人均消耗量	0.67	0.74	0.65	0.56

再生能源之燃料類別	2021	2022	2023	2024
太陽能	325.8	1,894.7	18,176.4	32,034.0

註：1. 人均消耗量＝總消耗量（天然氣、汽油、柴油）÷總員工人數；盤查覆蓋率＝盤查範疇員工人數÷總員工人數；總員工人數為正職員工＋約聘員工＋雙合約。
2.「目標較2023年減量1%比率」，2024年應達成目標值2023年非再生能源電力消耗量×99%（預計減量1%）。
3. 2024年盤查範疇包含凱基金控及其子公司全球所有營運據點（除清算中的凱基銀行海外據點－中華開發國際租賃）。
4. 單位換算以1 MWh＝3.6 GJ計算。
5. 為提升數據揭露品質，修正2023年度資本子公司部分據點非再生能源電力消耗量。

7.1.4 水資源耗用量

	2021	2022（基準年）	2023	2024	2024目標
總取水量（佰萬立方公尺）	0.21	0.21	0.22	0.23	0.23
總取水量（仟度）	213.7	214.6	223.9	225.5	227.3
人均取水量（度／人）	23.5	24.7	25.3	17.4	17.5
覆蓋率（%）	99.3	99.9	93.8	96.2	-

註：1. 凱基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。
2. 人均總取水量＝總取水量÷總員工人數；盤查覆蓋率＝盤查範疇員工人數÷總員工人數；總員工人數為正職員工＋約聘員工＋雙合約。
3.「目標較2023年減量1%比率」，2024年應達成目標值＝2023年總取水量×99%（預計減量1%）÷93.8%×96.2%（擴大盤查範疇）。
4. 2024年盤查範疇包含凱基金控及其子公司全球所有營運據點（除凱基證券海外據點及清算中的凱基銀行海外據點－中華開發國際租賃）。

7.1.5 廢棄物統計

單位：公噸

統計項目			2021	2022	2023	2024
回收／再利用總量			218.0	247.7	291.8	314.7
非回收／再利用	掩埋		6.2	9.8	18.8	43.6
	焚化	能源回收	264.5	415.1	479.6	969.3
		無能源回收	-	-	-	14.1
	其他		-	-	-	-
	總量		270.7	424.9	498.4	1,027.0
覆蓋率（%）			99.27	99.93	93.81	100.00

註：1. 依據環境部113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95.3%）和掩埋（近三年平均4.7%），藉以推算焚化與掩埋之重量。
2. 2024年盤查範疇包含凱基金控及其子公司全球所有營運據點（除清算中的凱基銀行海外據點－中華開發國際租賃）。
3. 盤查覆蓋率＝盤查範疇員工人數÷總員工人數。
4. 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。

7.2 GRI內容索引表

使用聲明	使用的GRI 1	適用的GRI行業準則
凱基金控已依循GRI準則報導2024年1月1日至2024年12月31日期間內，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	003
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	003
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	003

（續下頁）

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021	2-4 資訊重編	關於本報告書	003
	2-5 外部保證／確信	關於本報告書	003
		7.6 查證聲明書與其他證書	113
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	關於本報告書	003
		企業概況	006
	2-7 員工	4.1.1 多元共融	081
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 多元共融	081
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 董事會結構	023
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 董事會結構	023
	2-11 最高理單位的主席	2.1.1 董事會結構	023
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	關於本報告書	003
		2.1.3 永續治理架構	026
		2.2 風險管理	028
	2-13 衝擊管理的負責人	2.2.1 風險管理架構與政策	028
		2.2.2 新興風險管理	034
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書	003
		1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	010
		2.1.3 永續治理架構	026
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會運作情形	023
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.1.2 董事會運作情形	023
		2.2 風險管理	028
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會運作情形	023
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會運作情形	023
	2-19 薪酬政策	2.1.4 薪酬政策	027
	2-20 薪酬決定流程	2.1.4 薪酬政策	027
	2-21 年度總薪酬比率	2.1.4 薪酬政策	027
		4.4.1 具競爭性的薪酬制度	092

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021	2-22 永續發展政策的聲明	董事長的話	004
		關於本報告書	003
		1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	010
		1.1 永續願景與策略	009
		2.2.1 風險管理架構與政策	028
	2-23 政策承諾	2.4 誠信經營	041
		3.1 責任投資	050
		3.2 責任授信	057
		3.4 客戶關係與體驗	063
		4.5.2 健康職場	099
		5.1.1 環境政策與策略	104
		5.2.2 責任採購	109
	2-24 納入政策承諾	2.4 誠信經營	041
		3.1 責任投資	050
		3.2 責任授信	057
		3.4 客戶關係與體驗	063
		4.5.2 健康職場	099
		5.1.1 環境政策與策略	104
		5.2.2 責任採購	109
	2-25 補救負面衝擊的程序	3.4.2 顧客隱私與權益保護	065
		4.2.1 人權關懷	083
		4.4.2 帶來幸福感的員工福利	094
	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	028
		2.4.2 落實誠信經營	041
		3.4.2 顧客隱私與權益保護	065
		4.2.1 人權關懷	083

（續下頁）

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 2：一般揭露2021	2-27 法規遵循	2.4.5 相關違法事件揭露	044
		3.4.2 顧客隱私與權益保護	065
		4.2.1 人權關懷	083
	2-28 公協會的會員資格	1.2.2 產業議題推動與倡議	018
	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	010
	2-30 團體協約	4.2.2 員工溝通	085
GRI 3：重大主題 2021			
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	010
	3-2 重大主題列表	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	010
	3-3 重大主題管理	1.2.1 利害關係人與重大主題鑑別	010
關鍵主題及其對應之GRI準則			
顧客隱私與個資保護			
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	065
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	2.4.2 落實誠信經營	041
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.4.2 落實誠信經營	041
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.4.5 相關違法事件揭露	044
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	018
		2.4.2 落實誠信經營	041
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	028
可持續營運			
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	065
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	3.1.2 責任投資管理流程	052
		3.1.3 責任投資成果	055
		3.2.2 責任銀行實踐與推動	058
		3.3.2 普惠金融	061

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 203：間接經濟衝擊2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1.2 責任投資管理流程	052
		3.1.3 責任投資成果	055
		3.3.2 普惠金融	061
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	006
	201-3 確定給付義務與其它退休計畫	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	094
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	092
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1.1 多元共融	081
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	086
		4.4.4 員工離職率	097
	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	094
	401-3 育嬰假	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	094
勞動保障與職場包容平等			
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	023
		4.1.1 多元共融	081
	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	092
優化服務品質與客戶申訴管理			
自訂主題	-	3.4.3 提供客戶優質服務	071
		3.4.4 客戶肯定	075
投融資的ESG風險與機會			
自訂主題	-	3.1 責任投資	050
		3.2 責任授信	057
以數位金融提升服務便利性			
自訂主題	-	3.4.1 數位金融	063
		3.4.3 提供客戶優質服務	071

（續下頁）

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
次要主題及其對應之GRI準則			
職場安全與健康			
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	097
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	4.5.2 健康職場	099
	403-3 職業健康服務	4.5.2 健康職場	099
	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	097
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.5.1 安全職場	097
	403-6 工作者健康促進	4.5.2 健康職場	099
	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	099
	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	097
	403-9 職業傷害	4.5.2 健康職場	099
	403-10 職業病	4.5.2 健康職場	099
維護股東權益			
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	006
社會參與及扶助弱勢族群			
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／公益慈善專案總投入	113
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／公益慈善專案總投入	113
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6 共創永續社會／公益慈善專案總投入	113
多元人才任用及培育			
GRI 201：經濟績效2016	201-3 確定給付義務與其他退休計畫	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	094
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	086
		4.4.4 員工離職率	097

GRI準則	揭露項目	對應章節	頁碼
GRI 401：勞雇關係2016	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	094
	401-3 育嬰假	4.4.2 帶來幸福感的員工福利	094
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	088
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.3.2 人才培育	088
	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	092
管理因應社會變遷造成的影響			
自訂主題	-	2.2.2 新興風險管理	028
其他主題及其對應之 GRI 準則			
氣候／自然機會與風險管理			
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	2.2.2 新興風險管理	028
營運環境衝擊			
GRI 302：能源2016	302-1 組織內部的能源消耗量	7.1.3 能源消耗量	126
	302-3 能源密集度	7.1.3 能源消耗量	126
	302-4 減少能源消耗	5.1.3 能源管理	106
GRI 306：廢棄物2020	306-4 廢棄物的處置移轉	7.1.5 廢棄物統計	126
	306-5 廢棄物的直接處置	7.1.5 廢棄物統計	126
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	109
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 供應商管理	107
	308-2 供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	5.2.1 供應商管理	107
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 供應商管理	107
	414-2 供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	5.2.1 供應商管理	107

註：次要主題及其他主題對經濟、環境及人群的衝擊程度與發生可能性較低，於報告書中揭露基本績效。

7.3 SASB揭露指標對照表

7.3.1 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	2024年凱基人壽已結訴訟案件（含判決確定及和解案件）並無因客戶行銷、傳達保險產品所生訴訟而造成之損失。	-
	理賠申訴率	FN-IN-270a.2	於財團法人金融消費評議中心公布之2024年人壽保險公司申訴率統計中，凱基人壽申訴率為0.18‰，仍維持21家壽險公司排名前五之業者；申請評議的案件數量及比率亦較去年減少，且評議妥處率仍維持於90%以上。2024年144件申請評議案件中，理賠申訴案件共計100件，非理賠申訴案件共計44件，高達98.23%的案件已妥處。	-
	客戶留存率	FN-IN-270a.3	保險業公開資訊觀測站－ 凱基人壽股份有限公司各項財務業務指標 保單繼續率以金管會「人身保險業提升保險服務招攬品質計畫」計算，其中十三個月保單繼續率達96.86%；二十五個月保單繼續率達94.44%。	-
	說明告知客戶產品資訊的方法	FN-IN-270a.4	凱基人壽官網： 尋找商品專區、 公平待客專區 請參閱 凱基人壽2024年永續報告書 5.2.2 銷售與核保	-
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	050
			3.1.2 責任投資管理流程	052
			請參閱 凱基人壽2024年永續報告書 3.1 實踐永續投資價值	-
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	凱基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。	-
促進責任行為的保險政策	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	請參閱 凱基人壽2024年永續報告書 5.2.1 全方位保險產品服務	-
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	請參閱 凱基金控2024年氣候暨自然相關報告書 4.1.2 投融資暴險之溫室氣體盤查情形，受限於資料可取得性，目前本公司採投融資對象之範疇一及範疇二碳排放計算財務碳排量。	-
	按資產別分類的各產業總暴險	FN-IN-410c.2		-
	財務排放計算所包含的總暴險比例	FN-IN-410c.3	請參閱 凱基人壽2024年永續報告書 附錄 SASB對照表	-
	計算財務排放所使用的方法學	FN-IN-410c.4	凱基金控於2023年6月加入「碳核算金融聯盟」（Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF），各子公司亦已遵循PCAF的方法完成股權與債券投資、主權債、企業授信、商用不動產貸款、發電專案融資與房貸碳盤查。	-
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	請參閱 凱基人壽2024年永續報告書 2.1.1 財務績效指標	-
	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-450a.2	2024年凱基人壽因典型天然災害（颱風及地震）造成的保險支出總計為466萬元[註]。 註：1. 此數據僅含因典型天然災害導致身故的理賠金額，且死亡證明書有明確記載身故原因為天然災害造成之事件。 2. 2024年未有非典型天然災害（洪水、乾旱、暴風雪和龍捲風）造成的理賠事件。	-
	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	・凱基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。 ・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，定期追蹤氣候風險胃納指標，未來將持續精進氣候變遷風險辨識、評估、因應計畫等，並配合主管機關制定或推動相關政策辦法，持續將氣候變遷風險相關評估納入ORSA報告。	-

（續下頁）

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
系統風險管理	按類別區分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之衍生性商品的潛在總曝險程度，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財務報告暨會計師查核報告民國一一三年度及民國一一二年度 p.106、p.107	-
	借券交易擔保品的總公允價值	FN-IN-550a.2	總公允價值為0元	-
	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	請詳閱 凱基人壽保險股份有限公司財務報告書暨會計師查核報告民國一一三年度及民國一一二年度 p.94-95、p.116-117	-
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	2024年凱基人壽的人壽保險有效保單數量為26,913,414件，其中主約19,464,818件，附約7,448,596件	-

7.3.2 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	4.1.1 多元共融	081
將ESG因子納入投資銀行和經紀業務	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	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.1 責任投資、3.1.2 金融商品與服務	-
	整合ESG要素的投資和貸款現狀	FN-IB-410a.2	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.1 責任投資	-
	說明將ESG要素納入投資銀行和經紀活動的方法	FN-IB-410a.3	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.1 責任投資	-

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
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	2.4.5 相關違法事件揭露	044
	說明吹哨者政策與程序	FN-IB-510a.2	2.4.4 法令遵循	043
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	2.4.4 法令遵循	043
	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	2.4.5 相關違法事件揭露	044
	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	2.4.5 相關違法事件揭露	044
	說明確保專業誠信（包含注意義務）的方法	FN-IB-510b.4	2.4.1 誠信經營架構與原則	041
系統風險管理	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。	-
	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	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 2.2.2 深植企業風險文化	-
	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	027
			4.4.1 具競爭性的薪酬制度	092
	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	027
			4.4.1 具競爭性的薪酬制度	092

（續下頁）

主題	會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
系統風險管理	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	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 2.2.2 深植企業風險文化	-
活動數據	承銷、顧問和證券化交易的件數及金額	FN-IB-000.A	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.2 金融商品與服務	-
	依行業別揭露自營投資和貸款的件數及金額	FN-IB-000.B	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.1 責任投資	-
	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	請參閱 凱基證券2024年永續報告書 3.1.2 金融商品與服務	-

7.4 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。	2.3 資訊安全	041
二	對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。	3.2.2 責任銀行實踐與推動	058
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	073
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。	3.2.2 責任銀行實踐與推動	058

7.5 永續影響力評估

由於「氣候／自然機會與風險管理」、「以數位金融提升服務便利性」為外部利害關係人關注重點，本公司針對此議題進行影響力評估分析其量化效益，本年度共創造新臺幣4,534.55佰萬元影響，詳細效益指標說明請參考下表。

重大主題	量化產出指標（tCO_2e）		量化影響力指標		影響力說明
	項目	2024績效	項目	2024績效	
氣候／自然機會與風險管理	永續投融資減碳量[註1]	564,844.38	永續投融資減碳效益	4,533.13佰萬元	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、永續債券投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[註2]減碳量	177.48	數位化保險服務減碳效益	1,424,321元	使用環境損益評估（EP&L）方法學計算2024數位化保險服務減少之用紙所產生的正向環境效益。

註：1. 永續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、永續債券投資與綠色債券投資，未包含所有永續投融資資料。
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）。

7.6 查證聲明書與其他證書

7.6.1 獨立保證意見聲明書

bsi.

By Royal Charter

獨立保證意見聲明書

凱基金控 2024 永續報告書

英國標準協會與凱基金融控股股份有限公司(簡稱凱基金)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對凱基金控 2024 永續報告書進行評估和查證外，與凱基金並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對凱基金控 2024 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凱基金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，將由凱基金一併回覆。

查證範圍

凱基金與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 查證作業範疇與凱基金控 2024 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 應用類型評估凱基金遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度、以及特定永續性績效資訊的可信賴度。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結凱基金控 2024 永續報告書內容，對於凱基金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、凱基金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。我們相信有關凱基金的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了凱基金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，以獲得必要之資訊資料及說明。我們認為就凱基金所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 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凱基金政策進行訪談，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 29 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、回應性及衡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、回應性及衡擊性、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

2024 年報告書反映出凱基金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，這份報告書涵蓋了凱基金之包容性議題，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

凱基金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衡擊之重大主題。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凱基金之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

凱基金執行來自利害關係人的期待與看法之回應。凱基金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凱基金之回應性議題。

衡擊性

凱基金已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衡擊。凱基金已經建立監督、量測、評估和管理衡擊之流程，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，這份報告書涵蓋了凱基金之衡擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，並且在為凱基金提供 ESG 績效資訊保證過程中無利益衝突，特定績效資訊係在凱基金與英國標準協會協議之查證範圍內，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，並未發現凱基金控 2024 永續報告書揭露之數據與資訊存在重大錯誤、遺漏或陳述不實。

GRI 永續性報導準則

凱基金提供依循 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其相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，其揭露項目依循全部報導要求的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的永續發展相關揭露項目已被報告，部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了凱基金的永續性主題。

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，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為凱基金負責人所有。我們的責任為基於所描述之範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個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。本查證團隊係由具專業背景，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。

For and on behalf of BSI:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

AA1000 Licensed Report 000-4/V3-W6748

Statement No: SRA-TW-806843

2025-05-11

...making excellence a habit.™

Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

A Member of the BSI Group of Companies.

7.6.2 會計師有限確信報告

EY 安永 Building a better working world
安永聯合會計師事務所
11012 台北市基隆路一段333號9樓
9F, No. 333, Sec. 1, Keelung Road
Taipei City, Taiwan, R.O.C.
Tel: 886 2 2757 8888
Fax: 886 2 2757 6050
www.ey.com/tw

會計師有限確信報告

凱基金融控股股份有限公司 公鑒

確信範圍

本會計師接受凱基金融控股股份有限公司以下簡稱(凱基金控)之委任，對民國一一三年度(2024 年度)永續報告書中所選定之績效資訊(以下稱「標的資訊」)，執行財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則所定義之「有限確信案件」並出具報告。

標的資訊及其適用基準

有關凱基金控之標的資訊及其適用基準詳列於附件一。

管理階層之責任

凱基金控管理階層之責任係依據臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，以及參考適當之基準編製標的資訊，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)，凱基金控管理階層應選擇所適用之基準，並對標的資訊在所有重大方面是否依據該適用基準報導負責。此責任包括建立及維持與標的資訊編製有關之內部控制、維持適當之記錄並作成相關之估計，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

本會計師之責任

本會計師之責任係依據所取得之證據對標的資訊作成結論。

本會計師依照財團法人中華民國會計研究發展基金會所發布之確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」之要求規劃並執行有限確信工作，以發現標的資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。本會計師依據專業判斷，包括對導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險之評估，以決定確信程序之性質、時間及範圍。

本會計師相信已取得足夠及適切之證據，以作為表示有限確信結論之基礎。

EY 安永 Building a better working world

會計師之獨立性及品質管理

本會計師及所隸屬組織遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所遵循品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定組織設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及適用之法令規範相關之政策或程序。

所執行程序之說明

有限確信案件中執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此，有限確信案件中取得之確信程度明顯低於合理確信案件中取得者。本會計師所設計之程序係為取得有限確信並據此作成結論，並不提供合理確信必要之所有證據。

儘管本會計師於決定確信程序之性質及範圍時曾考量凱基金控內部控制之有效性，但本確信案件並非對凱基金控內部控制之有效性表示意見。本會計師所執行之程序不包括測試控制或執行與檢查資訊科技(IT)系統內資料之彙總或計算相關的程序。

有限確信案件包括進行查詢，主要係對負責編製標的資訊及相關資訊之人員進行查詢，並應用分析及其他適當程序。

本會計師執行的程序包括：

- 與凱基金控人員進行訪談，以瞭解凱基金控之業務與履行永續發展之整體情況，以及永續報導流程；
- 透過訪談、檢查相關文件，以瞭解凱基金控之主要利害關係人及利害關係人之期望與需求、雙方具體之溝通管道，以及凱基金控如何回應該等期望與需求；
- 與凱基金控從關人員進行訪談，以瞭解用以蒐集、整理及報導標的資訊之相關流程；
- 檢查計算標準是否已依據適用基準中概述的方法正確應用；

EY 安永 Building a better working world

- 針對報告中所選定之永續績效資訊進行分析性程序；蒐集並評估其他支持證據資料及所取得之管理階層聲明；如必要時，則抽選樣本進行測試；
- 閱讀凱基金控之永續報告書，確認其與本事務所取得關於永續發展整體現行情況之瞭解一致。

先天限制

因永續報告書中所包含之非財務資訊受到衡量不確定性之影響，選擇不同的衡量方式，可能導致績效衡量上之重大差異，且由於確信工作係採抽樣方式進行，任何內部控制均受有先天限制，故未必能查出所有業已存在之重大不實表達，無論是導因於舞弊或錯誤。

結論

依據所執行之程序及所取得之證據，本會計師未發現標的資訊有未依照適用基準編製而須作重大修正之情事。

安永聯合會計師事務所

會計師：林孟賢

中華民國一一四年六月二十日

EY 安永 Building a better working world

附件一：確信彙總表

編號：1
確信標的： 報告書 4.1.1 多元共融「人員勞雇類型分類」以及「人員分類」。 註：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。
適用基準： **GRI 2-7 員工** 參照 **GRI 2-7 a.**報導員工總數，以及按性別及地區分類的總數；彙總統計揭露範疇之員工人數，截至 2024 年 12 月 31 日人員依勞雇類型分類，並依性別及地區統計。
編號：2
確信標的： 報告書 4.1.1 多元共融「人員勞雇類型分類」以及「人員分類」。 註：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。
適用基準： **GRI 2-8 非員工的工作者** 參照 **GRI 2-8 a.**報導非員工的工作者，且其工作由組織控制的工作者總數；彙總統計揭露範疇之非員工人數，截至 2024 年 12 月 31 日人員依勞雇類型分類，並依性別及地區統計。
編號：3
確信標的： 報告書 2.1.1 董事會結構「利益衝突迴避」段落。
適用基準： **GRI 2-15 利益衝突** 參照 **GRI 2-15 a.**描述最高治理單位確保避免及減緩利益衝突之流程，以及 **GRI 2-15 b.**報導是否向利害關係人揭露利益衝突。
編號：4
確信標的： 報告書 2.4.5 相關違法事件揭露摘錄「2024 年狀況已揭露於本公司 2024 年度內部控制制度聲明書(凱銀 3 件、凱證 3 件，裁罰金額新台幣(以下同)138 萬、凱壽 2 件，裁罰金額 470 萬，本公司及其他子公司 0 件)」。
適用基準： **GRI 2-27 法規遵循**

EY安永 Building a better working world

參照 **GRI 2-27 a.**報導報導期間發生的重大違反法規事件總數，凱基金控依照被罰款的事件及非金錢制裁的事件統計；參照 **GRI 2-27 c.**及 **d.**重大違規事件之定義為每年度凱基金控內控聲明書之公開聲明件數。

編號：5

確信標的：

報告書關於本報告書「財務摘要」表中 2024 年度彙總之留存的經濟價值

註：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、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，及社區投資。

適用基準：

GRI 201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值

參照 **GRI 201-1 a. iii**， 應計基礎制所產生及分配的留存的經濟價值(「產生的直接經濟價值」減去「分配的經濟價值」)，統計截至 2024 年 12 月 31 日彙總之留存的經濟價值。

編號：6

確信標的：

報告書 4.4.2 帶來幸福感的員工福利中「員工福利信託持股計畫」及「退休辦法」表格。提供員工信託持股計畫，為鼓勵員工參與，公司亦 100%相對提撥做為獎勵。公司依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，訂定員工退休條件及退休金給付辦法。

適用基準：

GRI 201-3 確定給付制義務與其他退休計畫

參照 **GRI 201-3 d.**員工或雇主提撥數占其薪酬的百分比，以及 **GRI 201-3 e.**說明退休計畫的參與程度，說明 2024 年度員工依「勞動基準法」及「勞工退休金條例」，訂定員工退休條件及退休金給付辦法，並且通過 100%相對提撥作為獎勵。

編號：7

確信標的：

報告書 3.1.3 責任投資成果的「自有資產投資」、「資產管理業務」、「永續金融影響力」表中，2024 年度責任投資與服務金額。

報告書 3.2.2 責任銀行實踐與推動的「歷年綠色授信金額」、「2024 年綠色授信類別金額」、「再生能源指標性專案融資」表中，2024 年度綠色授信及再生能源專案融資授信金額。

報告書6.共創永續社會之引言段落中「共融力計畫(Inclusive Vision)投入的服務時數。

5

EY安永 Building a better working world

適用基準：

GRI 203-1 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊

參照 **GRI 203-1 a.**重大基礎設施投資和支援服務的發展程度，說明凱基對綠色產業、責任投資進行投入，及依 **GRI 203-1 c.**說明這些投資和服務是否屬於商業活動、實物捐贈或是公益活動。

編號：8

確信標的：

報告書 3.2.2 責任銀行實踐與推動的「再生能源指標性專案融資」表中，2024 年度預計每年減碳效益。

報告書6.共創永續社會之引言段落中「共融力計畫(Inclusive Vision)」投入的服務時數及創造的收益。

適用基準：

GRI 203-2 顯著的間接經濟衝擊

參照 **GRI 203-2 a.**組織已鑑別的重大間接經濟衝擊例子，包括正面與負面的衝擊；凱基金控 2024 年度實際投入重大基礎設施及支援服務後，2024 年度已鑑別的重大間接經濟效益。

編號：9

確信標的：

報告書 5.2.2 責任採購摘錄「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，2024 年在地採購比例的 97.8%」。

註：在地採購原則請參考凱基金控官網。

適用基準：

GRI 204-1 來自當地供應商的採購支出比例

參照 **GRI 204-1 a.**重要營業據點中，使用當地供應商的採購預算比例，**GRI 204-1 b.**組織對於「當地」的地理定義為台灣企業，**GRI 204-1 c.**「重要營運據點」的定義同報告書邊界。

編號：10

確信標的：

報告書 2.4.2 落實誠信經營「誠信經營風險評估」段落摘錄「凱基金控及主要子公司(含其營業單位)採直接或間接之方式 100% 完成 2024 年度不誠信行為風險評估」、「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」。

適用基準：

GRI 205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點

參照 **GRI 205-1 a.**統計已進行貪腐相關風險評估的營運據點總數及百分比，及 **GRI 205-1 b.**透過風險評估鑑別出的重大貪腐風險。

6

EY安永 Building a better working world

編號：11

確信標的：

報告書 2.4.2 落實誠信經營摘錄「2024 年全集團誠信經營(含檢舉制度)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，國內約 23,700 人次，海外同仁約 800 餘人次，合計 24,500 餘人次(本公司及各子公司完訓人數參*註)，完訓率 100%。」

註：本公司及各子公司完訓人數：(1)本公司：近 200 人次，(2)開發資本及其子公司：240 餘人次，(3)凱基投信：130 餘人次，(4)凱基證券及其子公司(含內勤人員及證券營業員等)：4,400 餘人次，(5)凱基人壽(含內勤人員及保險業務員等)：17,000 餘人次，(6)凱基銀行及其子公司：2,600 餘人次。

適用基準：

GRI 205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練

參照 **GRI 205-2 e.**按員工類型和地區分類，說明 2024 年度已接受過反貪腐訓練的員工的總數及百分比。

編號：12

確信標的：

報告書 2.4.5 相關違法事件揭露摘錄「2024 年違反本公司與子公司之誠信經營守則、道德行為準則及檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則之案件」表格中金控及其子公司貪腐或賄賂事件。

適用基準：

GRI 205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動

參照 **GRI 205-3 a.**截至 2024 年 12 月 31 日違反凱基金控誠信經營守則、道德行為準則及檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則之事件總數及性質。

編號：13

確信標的：

報告書 7.1.3 能源消耗量「電力消耗」表格的非再生能源及再生能源消耗量，「非再生能源之燃料類別」表格的天然氣、汽油、柴油能源消耗量及「再生能源之燃料類別」表格的太陽能消耗量。

註：

- 2024 年盤查範疇包含凱基金控及子公司全球所有營運據點(除清算中的凱基銀行海外據點-中華開發國際租賃)。
- 單位換算以 1MWh= 3.6 GJ 計算。

適用基準：

GRI 302-1 組織內部的能源消耗量

參照 **GRI 302-1** 以焦耳、瓦時或其倍數為單位說明非再生電力、再生電力、非再生能源及再生能源之燃料類別的能源消耗總量。

7

EY安永 Building a better working world

編號：14

確信標的：

報告書 7.1.3「非再生能源之燃料類別」表格的總消耗量及人均消耗量。

註：

- 人均消耗量為 = 總消耗量(天然氣、汽油、柴油) / 總員工人數；盤查覆蓋率 = 盤查範疇員工人數 / 總員工人數；總員工人數為正職員工+約聘員工+雙合約。
- 2024 年盤查範疇包含凱基金控及子公司全球所有營運據點(除清算中的凱基銀行海外據點-中華開發國際租賃)。

適用基準：

GRI 302-3 能源密集度

參照 **GRI 302-3 a.**組織之能源密集度比值；如標的註解之公式說明。

編號：15

確信標的：

報告書 5.1.3 能源管理「節能措施與投資」表中，以 2024 年度投入節能措施，比較前一年度節約用電量，換算出年度能源消耗量。

適用基準：

GRI 302-4 減少能源消耗

參照 **GRI 302-4 a.**以焦耳為單位，計算因採取節能與效率提升倡議專案而直接減少的能源消耗量，**GRI 302-4 b.**此減少的能源消耗量中所包含的能源類型為電力；**GRI 302-4 c.**計算能源消耗量減少的基準為前一年度(2023 年)。以 2024 年完成汰換的設備為基準，系統自動換算每年節省的用電量，作為設備更換效益的量化結果。

編號：16

確信標的：

報告書 7.1.1 溫室氣體排放量

單位：tCO_2e

2024	
範疇一	1,525.41

註：2024 年盤查範疇包含凱基金控及子公司全球所有營運據點(除清算中的凱基銀行海外據點-中華開發國際租賃)。

適用基準：

GRI 305-1 直接(範疇一)溫室氣體排放

參照 **GRI 305-1** 揭露直接(範疇一)溫室氣體排放，溫室氣體之總排放量已經第三方查證。

8

EY安永 Building a better working world

編號：17

確信標的：報告書 7.1.1 溫室氣體排放量

單位：tCO_2e

2024	
範疇二（市場基準）	17,870.05
範疇二（所在地基準）	22,224.04

註：2024 年盤查範疇包含凱基金控及子公司全球所有營運據點(除清算中的凱基銀行海外據點-中華閩發國際租賃)。

適用基準：

GRI 305-2 能源間接(範疇二)溫室氣體排放

參照 **GRI 305-2** 以公噸二氧化碳當量為單位，揭露地點基礎及市場基礎的能源間接(範疇二)溫室氣體排放，溫室氣體之總排放量已經第三方查證。

編號：18

確信標的：報告書 7.1.1 溫室氣體排放量

單位：tCO_2e

2024		
密集度	人均	1.44
	營業額(佰萬元淨收益)	0.26

適用基準：

GRI 305-4 溫室氣體排放強度

參照 **GRI 305-4 a.**組織的溫室氣體排放強度比值，人均排放量為 = 範疇一及範疇二總排放量 / 總員工人數；總員工人數為正職員工+約聘員工+雙合約

編號：19

確信標的：

報告書 5.1.3 能源管理「節能措施與投資」表中，以 2024 年度投入節能措施，比較前一年度節約用電量，換算出年度直接減少的溫室氣體排放量。

適用基準：

GRI 305-5 溫室氣體排放減量

參照 **GRI 305-5 a.**由於採取減量措施而直接減少的溫室氣體排放量(以公噸二氧化碳當量為單位)。以 2024 年完成汰換的設備為基準，系統自動換算每年節省的用電量，換算出直接減少溫室氣體排放量。

編號：20

確信標的：

報告書 4.4.2 帶來幸福感的員工福利中摘錄「心理照護」、「健康檢查」、

9

EY安永 Building a better working world

「健檢假」、「按摩服務」、「團體保險」、「財務健康講座」、「彈性工作方案」、「員工特殊需求」、「特殊假別」、「生日假」相關內容，說明 2024 年度員工的各項福利措施。

適用基準：

GRI 401-2 提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利

參照 **GRI 401-2 a.**按重要營運據點劃分，說明提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的標準福利。

編號：21

確信標的：

報告書 4.4.2 帶來幸福感的員工福利「育嬰留停統計」表格。

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。

適用基準：

GRI 401-3 育嬰假

參照 **GRI 401-3** 按性別劃分，符合申請育嬰假資格的員工總數、實際使用育嬰假的員工總數、休完育嬰假後，在報導期間復職的員工總數、休完育嬰假且復職後十二個月仍在職的員工總數、休完育嬰假後復職和留任的員工比例。

編號：22

確信標的：

報告 4.5.2 健康職場中摘錄「集團職安衛人員與護理師主動關懷 1,806 員工人次，並辦理 66 場醫師臨場服務及 206 場護理師臨場服務，臨場服務共 955 人次。」

適用基準：

GRI 403-6 工作者健康促進

參照 **GRI 403-6 a.**凱基金控以醫師及護理師臨場服務，促進其工作者獲得非職業醫療及健康服務。

編號：23

確信標的：

報告書 3.4.2 顧客隱私與權益保護摘錄：

2024年凱基人壽有辦理共頒註記資料傳輸至金控同意書平台作業，將「客戶資料運用同意書」中勾選「不同意」或「空白」之客戶之身分證字號上傳至金控同意書平台之情事遭裁罰新台幣50萬；金控暨其餘主要子公司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。

2024年無任何資料二次使用情形。

適用基準：

GRI 418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

10

EY安永 Building a better working world

參照 **GRI 418-1 a.**，按「來自外部各方並經由組織證實的投訴」及「來自監管機關的投訴」，說明經證實的投訴屬於侵犯客戶隱私的總數：2024 年度來自金融監督管理委員會統計，受到裁罰之資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件數及相關說明。

編號：24

確信標的：報告書 2.3 資訊安全「2024 年相關資安事故統計」表如下

(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共 117 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

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號一)。

凱基金控 2024 年度資訊外洩事件數量、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。

編號：25

確信標的：

報告書 3.3.2 普惠金融「重點產業及微型企業貸款」表中，2024 年放款餘額(百萬元)及件數。

報告書 3.3.2 普惠金融「助力文化創意產業」表中，2024 年文化創意產業放款餘額(百萬元)及件數。

註：「小型及微型企業」之定義為近兩年年營收達績未達新台幣 3 億元以上企業。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號二)。

凱基金控 2024 年度對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額。

編號：26

確信標的：

報告書 3.4.3 提供客戶優質服務「2024 金融講座」表格。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號三)。

凱基金控 2024 年度對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數。

11

EY安永 Building a better working world

編號：27

確信標的：

報告書 3.3.2 普惠金融「計程車司機」連選金、「助您一臂」小額循環信貸、「網路賣家」連選金、「外送員」連選金 2024 年申請人數及成功申辦率。

報告書 3.3.2 普惠金融「公益信託產品」段落中，2024 年公益信託基金數及總管理金額。

報告書 3.3.2 普惠金融「非營利組織薪轉服務段落中，說明校園薪轉服務專案、基金會薪轉服務專案的專案內容，並 2024 年度成效。

報告書 6.3 與弱勢共好「志工服務專案」段落中，2024 年公益投入金額。

註：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。

適用基準：

臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項之永續揭露指標(附表一之三編號四)。

凱基金控 2024 年度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。

註：環境與社會面向資訊涵蓋金控及旗下主要五家子公司(含海外)：凱基證券、凱基投信、凱基人壽、凱基銀行、開發資本，若有範疇不一致將於各別章節段落中說明。

12

凱基金控
KGI FINANCIAL

▪ 台北市松山區敦化北路135號 ▪ service.cdfh@kgi.com ▪ www.kgi.com