



中華開發金控
CHINA DEVELOPMENT FINANCIAL

永續報告書

2023

關於本報告書	03
董事長的話	04

2022 年永續卓越績效	05
企業概況 - 關於中華開發金控	06

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理	9
1.2 永續願景與價值	18



02 擘劃永續治理

2.1 治理架構	22
2.2 風險管理	29
2.3 氣候專章	37
2.4 資訊安全	47
2.5 誠信經營	50
2.6 稅務治理	55

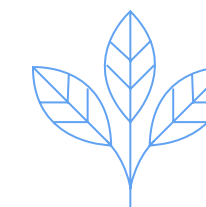


03 智慧永續金融

3.1 責任投資	62
3.2 永續保險	70
3.3 責任銀行原則	74
3.4 客戶體驗	77

04 菁英永續人才

4.1 員工結構	91
4.2 人權關懷	92
4.3 職涯發展	95
4.4 幸福員工	103



05 低碳永續環境

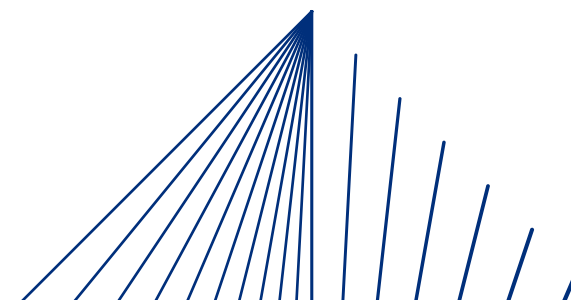
5.1 綠色營運	107
5.2 永續供應鏈	114

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創	123
6.2 與長者共樂	125
6.3 與弱勢共好	126
6.4 與環境共生	133

07 附錄

GRI Standards 揭露項目對照表	135
SASB 揭露指標對照表	140
查證聲明書	145



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境
- 06 共創永續社會
- 07 附錄

關於本報告書

中華開發金融控股股份有限公司 2011 年起每年 6 月定期發行永續報告書，旨在透過此報告書內容主動向利害關係人及社會大眾說明開發金控於經濟、環境、社會與治理 (ESG) 等各方向的績效表現。本年度報告書於 2023 年 6 月發行，為本公司第 13 本永續報告書，揭露 2022 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的永續績效。

揭露範疇

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

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

註：
1. 本報告書環境數據涵蓋台灣地區所有據點以及中壽北京代表處，排除中壽在台通訊處及海外子公司。
2. 人力資源數據包含海外子公司，社會公益面向之資訊則涵蓋財團法人中華開發文教基金會（以下簡稱「中華開發文教基金會」）與財團法人凱基社會福利慈善基金會（以下簡稱「凱基慈善基金會」）。
3. 若資料範疇或計算上與前一版有所不同，將於該段落標註說明。

揭露原則

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

本報告書查驗證 / 確信

流程	說明								
內部審核	中華開發金控依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之要求訂定報告書編製及驗證之作業程序，本報告書由開發金控永續報告書編製小組共同編製，經永續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對外揭露及申報。								
外部查證	本報告書由英國標準協會 (BSI) 依 AA1000 ASv3 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，並合乎 GRI 準則揭露標準。其獨立保證意見聲明書請見本報告書附錄。其他各面向之查證與確信詳列如下： <table border="1" data-bbox="2125 690 3135 1022"> <thead> <tr> <th>查驗證機構</th> <th>依循標準</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>安永聯合會計師事務所 (EY)</td> <td>財團法人中華民國會計研究發展基金會頒布之確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」</td> </tr> <tr> <td>勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)</td> <td>國際財務報導準則</td> </tr> <tr> <td>英國標準協會 (BSI) 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)</td> <td> <ul style="list-style-type: none"> ◆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 27001 資訊安全標準 ◆ISO 45001: 2018 職業安全衛生管理系統 </td> </tr> </tbody> </table>	查驗證機構	依循標準	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公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)	國際財務報導準則	英國標準協會 (BSI) 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)	<ul style="list-style-type: none"> ◆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 27001 資訊安全標準 ◆ISO 45001: 2018 職業安全衛生管理系統
查驗證機構	依循標準								
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公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」								
勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)	國際財務報導準則								
英國標準協會 (BSI) 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS)	<ul style="list-style-type: none"> ◆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 27001 資訊安全標準 ◆ISO 45001: 2018 職業安全衛生管理系統 								

註：認證證書及確信報告附於本報告書附錄

資料差異說明

本報告書資訊揭露與 2022 年度差異說明如下：

章節	差異說明
第四章 菁英永續人才	<ul style="list-style-type: none"> 1. 員工勞雇合約計算方式調整，更新數據 2. 實際復職人數、復職率 (%)、當年度復職滿一年人數、前一年度復職留存率 (%) 計算方式有誤，更新數據

聯絡資訊



公司網址



永續網址

永續發展處

地址 | 10549 臺北市松山區敦化北路 135 號

電話 | +886-2-2763-8800

信箱 | csr@cdfbh.com

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

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

目錄

關於本報告書
董事長的話
2022 年永續卓越績效
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

董事長的話

落實永續治理，開啟轉型金融新契機

2022 年至今，全球經濟已逐漸從新冠肺炎疫情中復甦，開發金控秉持穩健經營的信念，透過「五大永續策略」：擘劃永續治理、智慧永續金融、菁英永續人才、低碳永續環境、共創永續社會，在全體同仁共同努力下，創下佳績—連續三年同時獲列道瓊永續指數世界指數 (DJSI World) 及新興市場指數 (DJSI Emerging Markets) 成分股，總體分數於所屬的保險產業類中名列全球第四，全台第一，更獲得 S&P 標準普爾永續年鑑產業 Top 5% 肯定。同時，連續 6 年入選倫敦富時社會責任指數 (FTSE4Good Emerging Market Index) 及臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股。

ESG 已成為全球發展的趨勢之一，在治理面，未來兩年金融市場可能仍有波動，中華信用評等本公司長期信用評等為「twAA-」，短期信用評等為「twA-1+」，該評等肯定本集團可維持穩定資本與獲利水準。另外我們亦持續入選為「公司治理 100 指數」成分股、並蟬聯 9 年「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股，展現開發金控在公司治理、員工照顧、吸引人才及留任上的成果。

在環境面，因應全球氣候變遷，2050 淨零轉型乃是全世界的目標，我們在 2021 年提出「2045 年全資產 (Total Portfolio) 組合淨零碳排」，為全台首間承諾提前 5 年達成淨零目標之金控業。為落實此目標，開發金控導入綠電轉供，與今周刊於 2022 年 11 月共同發布「中小企業減碳調查」，並舉辦「解密綠色經濟 中小企業減碳論壇」，邀請環保署及中小企業代表，剖析中小企業如何因應減碳需求，打造更具韌性的綠色供應鏈。減碳論壇中，中華開發資本、中國人壽及凱基銀行分別從金融業的綠色行動、銀行融資等角度，為中小企業主提供解方，引領中小企業綠色轉型邁向永續願景。

為推動永續金融政策，我們落實金管會「綠色金融行動方案 3.0」，明定責任投資政策、永續授信原則及氣候風險管理準則等。子公司開發資本與鴻海於 2023 年 3 月，規劃共同成立開鴻能源股份有限公司，期盼引領資金投入永續發展的綠能產業，提供企業亟需之綠電，同時創造相對穩定的投資收益。為台灣首創跨界綠能投資平台，支持產業邁向淨零碳排，開啟台灣綠能新契機。

在社會面，開發金控長期推動永續社會的發展，創造正向且深遠的社會影響力。除了透過各項教育扶助專案，14 年之間幫助上千名偏鄉與弱勢學童翻轉人生；有鑑於近年全台超過 300 個地方鄉鎮面臨人口外移、高齡化、少子化的嚴峻挑戰，開發金控更於 2021 年啟動「共融力計畫」，深入地方鄉鎮，除了挹注企業資源之外，亦透過連結社會企業的創新量能，協助地方建立可長可久的支持系統，縮減城鄉差距，達成 8 項聯合國永續發展目標 (SDGs)。透過「共融力計畫」的驅動，集團同仁深入全台灣北、中、南鄉鎮提供志工服務，2022 年全集團志工服務總時數達到 77,660 小時，成長 120%，創歷年新高。透過整合集團、社會企業及地方創生團隊三方資源，開發金控將持續推動永續地方創生生態系，成為台灣永續發展的堅實後盾。

本公司推動永續發展逐漸嶄露佳績，於 2022 年入選「TCSA 台灣企業永續獎台灣百大永續典範企業獎」、「TCSA 台灣企業永續獎 - 資訊安全領袖獎」之外，並首度獲得 CDP 國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 氣候變遷最高 A 級領導等級殊榮。

展望 2023 年，面對各種新興局勢的挑戰，開發金控衷心感謝一路陪伴並持續給予鼓勵與支持的客戶、員工、股東與夥伴，藉由每年永續報告書與多元利害關係人分享各項永續議題推動成果並展望未來目標。我們將與時俱進，從治理、環境、社會等層面落實各項機制，專注執行核心策略，維持長期穩健發展，為客戶、股東和社會提供更具永續韌性的綠色金融服務。



董事長 黃文淵

目錄

關於本報告書
董事長的話
2022 年永續卓越績效
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年永續卓越績效

- ◆連續 3 年入選「道瓊永續指數 (DJSI) - 世界指數 (World)、新興市場指數 (Emerging Markets)」成分股，總體分數於所屬的保險產業類中名列全球第四，全台第一，更獲得 S&P 標準普爾永續年鑑產業 Top 5% 肯定。
- ◆連續 6 年獲選倫敦富時社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Market Index) 及臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股。



環境 Environmental

- ◆首度獲得 CDP 國際碳揭露專案 (Carbon Disclosure Project, CDP) 氣候變遷最高 A 級領導等級殊榮。
- ◆連續 4 年榮獲「TCSA 台灣企業永續獎」- 氣候領袖獎
- ◆2022 年完成集團第一階段綠電採購，購置使用綠電 444.14 仟度，另人均碳排放量較基期 2020 年下降 7.75%。
- ◆2022 年 4 月簽署加入 Science Based Targets initiative (SBTi) 科學基礎減碳目標。



社會 Social

- ◆榮獲經濟部主辦的 2022 年度「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵」首獎。
- ◆加入「TALENT, in Taiwan, 台灣人才永續行動聯盟」，提升人才永續的競爭力。



治理 Governance

- ◆連續 8 年獲選臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股、並蟬聯 8 年「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股
- ◆榮獲「TCSA 台灣企業永續獎」- 台灣百大永續典範企業獎以及資訊安全領袖獎。
- ◆導入智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS)，並通過 TIPS(A 級) 驗證審查。



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境
- 06 共創永續社會
- 07 附錄

企業概況

關於中華開發金控

開發金控成立於 2001 年 12 月 28 日，並同日上市（股票代號：2883），董事長為黃思國先生、總經理為龐德明（Stefano Paolo Bertamini）先生。股東人數逾 82 萬人，合併資產總額達 3.5 兆元、合併權益達 2,088 億元，實收資本額為 1,843 億元。

開發金控長期在台灣產業發展過程中扮演重要推手，擁有深耕 60 年的產業投資經驗，2021 年透過公開收購，以及現金及換股方式，完成 100% 持股中國人壽後，將以壽險、商銀、證券及創投 / 私募股權四引擎齊力併發，為利害關係人提供永續金融解決方案，藉由我們的創業精神與創新能力，成為亞洲領先的金融企業。

營運據點



股東結構

開發金控前十大股東持股比例均未超過 5%，政府機構持股比例亦未超過 5%（請參閱開發金控 2022 年年報肆、一、（二））。

持股比例佔比前 10 名之股東	
股東	持股比例 (%)
臺灣銀行股份有限公司	1.7
花旗 (臺灣) 商業銀行受託保管挪威中央銀行投資專戶	1.47
美商摩根大通銀行臺北分行受託保管梵加德集團公司經理之梵加德新興市場股票指數基金投資專戶	1.28
中信商銀託管元大台灣卓越 50 證券投資專戶	0.96
興文投資股份有限公司	2.85
景冠投資股份有限公司	2.55
美商摩根大通銀行臺北分行受託保管先進星光基金公司之系列基金先進總合國際股票指數基金投資專戶	1.24
新制勞工退休基金	1.41
景匯投資股份有限公司	1.07
台新國際商業銀行股份有限公司受託保管國泰台灣高股息傘型證券投資信託基金之台灣 ESG 永續高股息 ETF 證券投資信託基金專戶	2.47

註 1：興文投資股份有限公司（2.85% 投票權）、景冠投資股份有限公司（2.55% 投票權）董事長為同一人。景匯投資股份有限公司（1.07% 投票權）為興文投資股份有限公司 100% 持股之子公司。
註 2：基準日為 2023 年 4 月 19 日。

本公司重視每位股東之權益，所有股東依法擁有一股一票之權力。可直接與本公司投資人關係專責人員聯繫，或透過公司網站提出看法，並於每年股東會上行使表決權，我們均積極回應股東們之各項建議。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

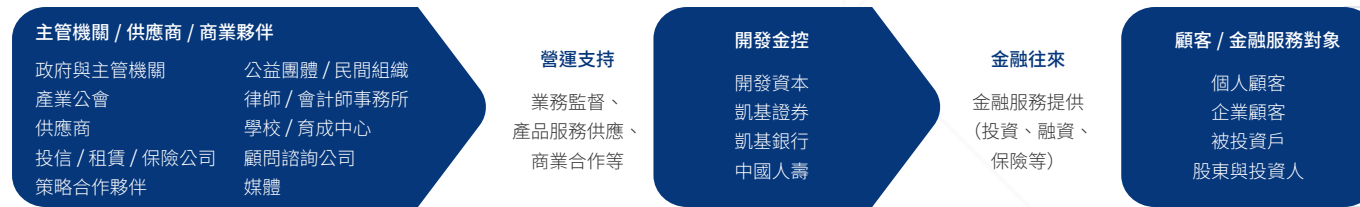
06 共創永續社會

07 附錄

商業活動		
公司	服務業務 (舉例: 存放款、信用卡、財富管理、消費金融、創業投資)	金額 / 交易量 (單位: 新台幣千元)
凱基銀行	存款業務	543,216,000
	放款業務	399,805,000
凱基證券	經紀手續費收入	11,738,610
	借券收入	1,614,946
	承銷業務收入	572,466
	財富管理業務淨收益	274,337
	股務代理收入	249,935
中華開發資本	六大戰略產業	2,695,598
中國人壽	保險業務	新契約保費收入 70,073,071

註：中國人壽保險業務的新契約件數共 2,424,979 件、主約共 1,831,226 件、附約共 593,753 件。

夥伴關係



營運績效

2022 年各子公司營運績效		
公司	2022 年重點營運績效	主要業務
凱基銀行	1. FY 2022 稅後淨利為新台幣 60 億元，較去年成長 45% 2. 淨利息收益率 1.39% 保持優異表現；在優化資產結構之下，重點業務中小企業放款及個人信貸年成長率達 22% 及 20% 3. 蘇銀凱基消費金融公司於 2022 年獲利 RMB 1.6 億元；貸款餘額較去年翻倍，達到 RMB 229 億元	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	1. FY 2022 稅後淨利新臺幣 36.28 億元 2. 維持股權及債券承銷市場領先地位，IPO 及 SPO 主辦件數連續 10 年市場第一，榮獲臺灣證券交易所及櫃檯買賣中心四大獎項肯定 3. 於首屆台灣客服中心評鑑奪得佳績，榮獲台灣客戶評鑑金獎肯定	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
中華開發資本	1. FY 2022 稅後淨損為新台幣 3.2 億元；受 2022 年上半年市場動盪影響，衝擊投資部位未實現評價利益 2. 完成兩檔新基金設立，全年度新增基金規模達新臺幣 21 億元 3. 全年度綠色投資撥款共新臺幣 5 億元，投資餘額年增 8%；同時，開啟與永續金融相關之投資業務，並於 2023 年與鴻海科技共組綠能投資平台	創業投資、股權投資及資產管理等業務
中國人壽	1. 2022 年稅後淨利為新臺幣 131.6 億元 2. 專注於高價值商品及提升分期繳商品之市佔率；在挑戰的市場中，新契約價值仍較前一年度成長 1.8% 至新臺幣 213 億元 3. 在市場波動下，維持穩健的投資組合管理；2022 年避險前經常性收益率為 3.75%，較前一年度提高 24bps	經營人身保險之各項業務，以及配合法令規定之資金運用

財務績效

開發金控 2022 年稅後淨利達 163.7 億元，每股盈餘 0.98 元。

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

財務摘要				
	2020	2021	2022	
資產總額	3,434,618,475	3,458,639,948	3,537,148,350	
負債總額	3,101,992,388	3,165,529,196	3,328,362,974	
權益總額	332,626,087	293,110,752	208,785,376	
淨收益	224,824,427	192,278,170	95,855,403	
稅前淨利	21,948,393	52,199,699	21,940,865	
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.64	1.37	0.47
	權益報酬率 (%)	6.57	15.05	6.53
	純益率 (%)	9.20	24.50	17.10
	每股盈餘 (元)	0.87	2.34	0.98
稅後淨利成長率 (%)	(1.10)	176.91	(53.30)	

註：詳細資訊請參閱本公司《2022 年開發金控股東會年報》。

經濟價值分配		2022
直接經濟價值 (淨收益)		95,855,403
分配的經濟價值		96,317,847
1. 支付出資人款項	每股現金股利	1.00 元 (普通股)
	股利費用	16,851,631 (含特別股)
2. 營運成本		55,633,427
3. 員工福利費用		16,340,602
4. 按國家別支付政府的款項		7,313,504
5. 社區投資		178,683
留存的經濟價值 (保留盈餘)		64,590,198

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

01

永續經營策略

1.1 永續議題管理

9

1.2 永續願景與價值

18

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

開發金控創立至今 60 餘年，伴隨、見證台灣各產業的發展與變化，其四大核心事業：保險、銀行、證券、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 永續議題管理

1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別

利害關係人鑑別

開發金控每年定期審視利害關係人關注焦點，2022 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，分析國際永續發展趨勢，參照國內外領導同業，確立開發金控 8 大利害關係人 (股東與投資人、員工、客戶、社區、被投資戶、供應商、政府與主管機關、媒體)，納入利害關係人之意見，規劃永續發展方向，並編製永續報告書。

◆ 8 大利害關係人

股東與投資人	員工	客戶	社區
被投資戶	供應商	政府與主管機關	媒體

2022 年利害關係人溝通情形				
利害關係人	溝通目的和重要性	關注永續議題	溝通方式及頻率	溝通實績
 股東與投資人	股東與投資人的支持將提升本公司企業價值	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 維護股東權益 ◆ 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 ◆ 公司治理與誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 服務及投資人關係窗口 ◆ 電話：+886 2 2763 8800 #1508 ◆ Email：ir@cdibh.com 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中 / 英文重大訊息及公告各有 314 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 12 場由券商舉辦的法人說明會 ◆ 共計執行 107 場法人實體拜訪與線上會議 ◆ 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	良好的員工關係可強化企業永續經營根基	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 具競爭力的薪酬及福利 ◆ 多元人才任用及培育 ◆ 職場安全與健康 ◆ 維護股東權益 ◆ 勞動保障與職場包容平等 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期公告內部網站、電子郵件公告、意見信箱 ◆ 定期勞資會議 ◆ 工會 ◆ 每年敬業度調查 ◆ 人力資源處 ◆ 電話：+886 2 2763 8800 ◆ Email：hr@cdibh.com 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期公告各項員工應知訊息 607 則以上 ◆ 定期舉辦勞資會議，共 28 次 ◆ 常態性收集員工意見
 客戶	客戶支持及信賴有助本公司營收成長	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 可持續營運 ◆ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期廣告、社群媒體 ◆ 24 小時客戶服務專線、客戶申訴專線、網站訪客留言板 ◆ 建立客戶關懷機制，召開「客戶關懷委員會」 ◆ 不定期客戶滿意度調查 ◆ 不定期理財講座、財富管理說明會 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 臉書粉絲：商銀 11.3 萬人 (+4%) / 凱證 3.6 萬人 (+3%) / 中壽 4.1 萬人 (+11%) ◆ LINE 好友：商銀 4.3 萬人 (+32%)、凱證 126 萬人 (+400%) ◆ 客戶平均滿意度：商銀 96.7%、中壽 99.9%、凱證淨推薦度達 64% ◆ 舉辦 421 場反詐騙宣導、1,243 場金融理財講座、88 場財富管理講座
 社區	良好的社區關係有助提升客戶數量與品牌形象	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 社會參與及扶助弱勢族群 ◆ 維護股東權益 ◆ 供應商共榮永續發展 ◆ 提升金融包容性 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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： 集團行銷規劃處 電話：+886 2 2763 8800 Email：service.cdfh@cdibh.com 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 總計 23,133 志工人次、志工時數 77,660 小時 ◆ 舉辦 101 場免費創新創業講座，2,076 人次參與

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年利害關係人溝通情形				
利害關係人	溝通目的和重要性	關注永續議題	溝通方式及頻率	溝通實績
 被投資戶	被投資戶經營績效直接影響本公司獲利	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理與誠信經營 ◆ 維護股東權益 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不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@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年親自出席被投資公司股東會議總計 137 家次 ◆ 2022 年主動拜訪被投資公司總計 487 次 ◆ 舉辦 12 場新創一日董事會
 供應商	供應商提供安全環保的原物料可協助企業穩定經營	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理與誠信經營 ◆ 供應商共榮永續發展 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 簽署《供應商永續責任承諾書》 ◆ 不定期開標說明會 ◆ 不定期供應商稽查、評鑑、自評、教育訓練暨優良供應商表揚 ◆ 設置採購聯絡信箱與專線 ◆ 不定期參與綠色採購推廣活動 營運管理處信箱 電話：+886 2 2763 8800 Email：procurement@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 主要供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比例達 100% ◆ 舉行開標說明會 ◆ 不定期辦理供應商稽查、供應商評鑑、供應商自評 ◆ 透過採購管理聯絡信箱，作即時雙向溝通，防疫期間用於供應商教育訓練
 政府與主管機關	政府與主管機關政策直接影響本公司營運方針	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理與誠信經營 ◆ 可持續營運 ◆ 顧客隱私與個資保護 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期參與討論會及座談會 ◆ 入選公司治理 100 指數成分股、台灣就業 99 指數成分股、台灣高薪 100 指數成分股 ◆ 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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公司治理與誠信經營 ◆ 可持續營運 ◆ 顧客隱私與個資保護 ◆ 以數位金融提升服務便利性 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期新聞稿 ◆ 不定期記者會 ◆ 設置媒體服務信箱 集團行銷規劃處 電話：+886 2 2763 8800 Email：service.cdfh@cdibh.com	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 定期發布新聞稿，共 261 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

開發金控參考國際永續發展趨勢、國內外領導同業及內部意見定期進行重大主題鑑別，2021 年透過內外部利害關係人調查鑑別出 18 項永續議題，以此為基礎 2022 年導入 GRI 最新準則將永續議題拆分為正負面衝擊的「衝擊程度」及「發生可能性」進行綜合評估，最終排序出 11 項關鍵主題、5 項次要主題及 3 項其他主題，由永續委員會各小組成員、高階主管及外部特定利害關係人確認開發金控永續重大主題，永續委員會核可及監督永續發展計畫、執行情形，並呈報董事會。

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
利害關係人調查	透過利害關係人問卷了解 8 大利害關係人所重視之永續議題，總共鑑別出 18 項利害關係人關注之永續議題	2021 年問卷發送至 8 大利害關係人，其中內部利害關係人（各職級員工）回收 795 份、外部利害關係人回收 177 份。
重新檢視永續議題	為確保鑑別出之結果客觀完整，開發金控以 2021 年度所鑑別出之 18 項永續議題清單為基礎，委由外部專業永續顧問根據議題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的永續要求面向，國內法規與趨勢，重新確認調整為 19 項符合產業及全球永續趨勢的永續議題	委由外部專業永續顧問檢視永續議題，並針對如何定義議題的經濟、環境與社會衝擊提出建議
定義衝擊	以 19 項永續議題清單為基礎，參考 GRI 最新準則重新定義為外部環境與人群之正負面衝擊，聚焦出 12 項負面衝擊，以及 12 項正面衝擊	開發金控透過日常營運之溝通管道與調查機制了解可能產生的外部衝擊，如：客戶滿意度調查、職場危害風險評估、員工敬業度調查、法遵自評、參與被投資戶之股東會與董事會及供應商稽核等，充分蒐集利害關係人的意見以定義出正負面衝擊。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

分析步驟	說明	利害關係人與專家意見之考量
評估衝擊並排序重大性	由開發金控內部相關共 20 個單位，針對 24 項正面 / 負面衝擊的衝擊程度、發生可能性兩個軸線進行評估、計算，同時將實質、潛在衝擊納入考量因子，產出負面、正面重大衝擊議題矩陣 ◆衝擊程度：考量該議題產生衝擊的對象、顯著程度，以及是否能透過相關管理措施緩解或補救等進行綜合評估。同時，負面衝擊納入調整因子，如：考量是否衝擊人權以及相關裁罰作綜合性調整。若衝擊程度高，即便發生可能性低，亦調整該主題之重大性。正面衝擊則依衝擊影響規模與範疇大小、發生可能性進行綜合評估 ◆發生可能性：考量過去產生該衝擊的次數與頻繁程度進行綜合評估	
排序與調整評估結果	依照重大性評估結果，將負面、正面衝擊綜合考量，並依其對外部環境、經濟、社會產生之衝擊排序，將 19 項重大議題區分成關鍵、次要及其他主題三個層級	
呈報並揭露其內容	由永續委員會各小組成員、高階主管及外部特定利害關係人確認開發金控永續重大主題，永續委員會核可與監督永續發展計畫及其執行情形 永續報告書彙整重大主題及其鑑別流程、永續發展計畫及其執行情形，再呈報至永續委員會及董事會	

◆ 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 11 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開發金控參考利害關係人與外部專家建議，決議將關鍵主題之永續議題認為本年度报告書中所需揭露之主題。重大主題正負面衝擊對照與收斂，詳見下表：

	負面衝擊	正面衝擊	重大主題
關鍵主題 (11 項)	侵害職場人權	勞動保障與職場包容平等	勞動保障與職場包容平等
	貪腐賄賂事件	-	公司治理與誠信經營
	重大風險事件	-	風險管理
	客戶申訴抱怨及爭議事件	優化服務品質與維護客戶關係	優化服務品質與客戶申訴管理
	企業與客戶資訊洩漏	-	顧客隱私與個資保護
	營運中斷或威脅	-	可持續營運
	-	以數位金融提升服務便利性	以數位金融提升服務便利性
	職災與員工健康受損	促進職場健康	職場安全與健康
	-	提升金融包容性	提升金融包容性
	-	具競爭力的薪酬及福利	具競爭力的薪酬及福利
	-	多元人才任用及培育	多元人才任用及培育

	負面衝擊	正面衝擊	重大主題
次要主題 (5 項)	能資源耗用	-	能資源耗用
	投融资所造成的環境與社會不利影響	實踐永續金融	投融资的 ESG 風險與機會
	社會變遷事件的不利影響	-	管理因社會變遷造成的影響
	-	維護股東權益	維護股東權益
	-	社會參與及扶助弱勢族群	社會參與及扶助弱勢族群
其他主題 (3 項)	廢棄物管理失當	-	廢棄物管理
	-	供應商共榮永續發展	供應商共榮永續發展
	氣候風險衝擊	氣候機會與商機	氣候機會與風險管理

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

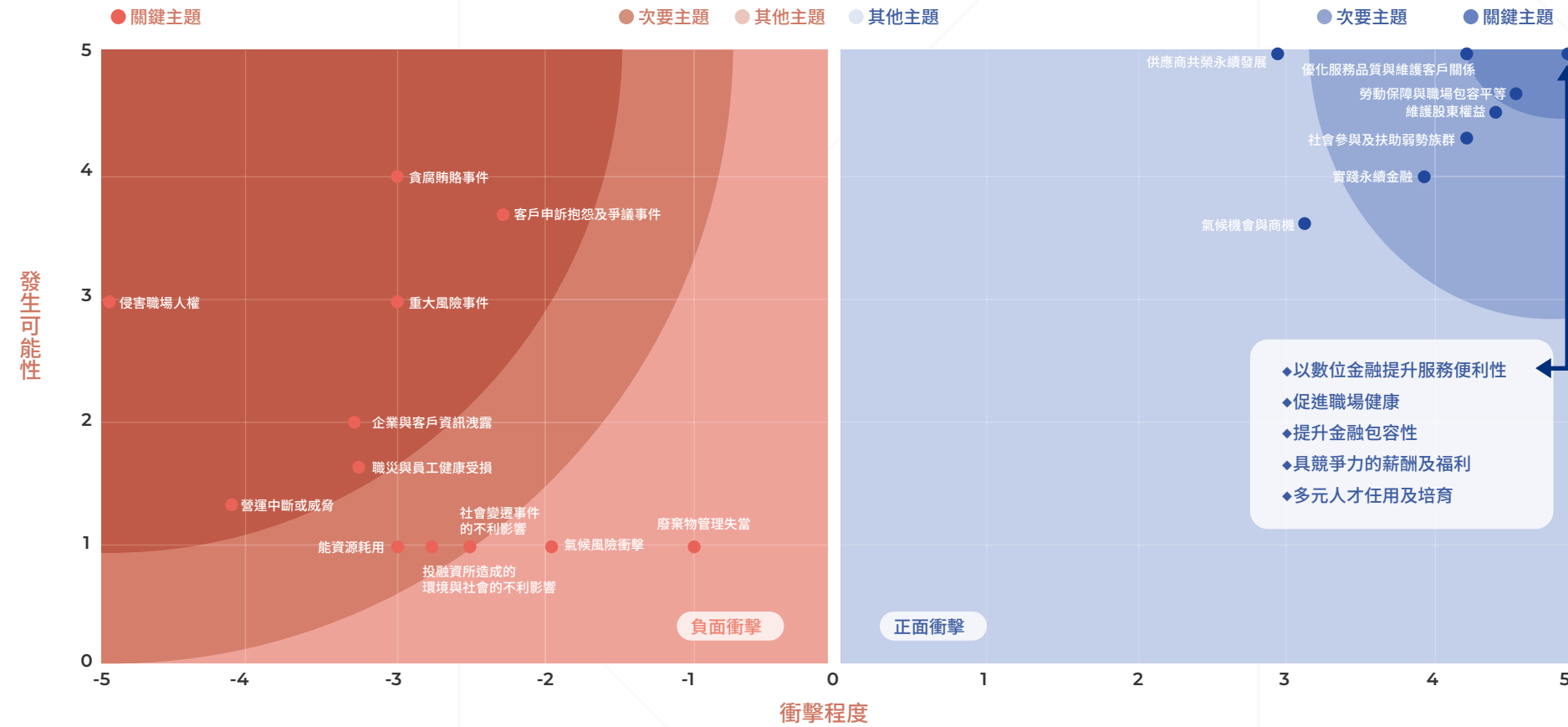
04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 重大性矩陣 (整合正負面衝擊)



◆ 永續議題調整項目

基於 2021 年所鑑別出的 18 項重大主題，2022 年歷經重大主題鑑別方法的更新，重新鑑別後調整為 19 項重大主題。重大主題調整之差異與說明詳列如下：

調整名稱	調整原因	變動主題
調整名稱	調整名稱以反應鑑別出之衝擊意涵，並呼應國際永續發展趨勢、主管機關與利害關係人之用詞	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「營運績效」更名為「維護股東權益」 ◆ 「資訊與網路安全」更名為「可持續營運」 ◆ 「永續金融」更名為「投融資的 ESG 風險與機會」 ◆ 「服務品質與顧客關係管理」更名為「優化服務品質與客戶申訴管理」 ◆ 「數位金融與創新」微調為「以數位金融提升服務便利性」 ◆ 「社會變遷因應策略」微調為「管理因社會變遷造成的影響」 ◆ 「人才吸引與留任」更名為「具競爭力的薪酬及福利」
重要性調整	依據衝擊評估結果，考量利害關係人之意見與盡職調查結果、國內外政策與趨勢、以及開發金控現階段推動之策略後，調整重大主題之序位	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「職場健康與安全」微調為「職場安全與健康」 ◆ 「人才培育與發展」微調為「多元人才任用及培育」 ◆ 「金融包容性」微調為「提升金融包容性」 ◆ 「人權」更名為「勞動保障與職場包容平等」 ◆ 「社會參與」更名為「社會參與及扶助弱勢族群」 ◆ 「供應鏈永續管理」微調為「供應商共榮永續發展」 ◆ 「氣候變遷因應策略」微調為「氣候機會與風險管理」
拆分	依據重新盤點重大主題，考量國內外政策與趨勢後，將主題拆分以利聚焦，較能更精準回應利害關係人	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「具競爭力的薪酬及福利」提升為關鍵主題 ◆ 「多元人才任用及培育」提升為關鍵主題 ◆ 「能資源耗用」提升為次要主題 ◆ 「社會參與及扶助弱勢族群」提升為次要主題 ◆ 「維護股東權益」調降為次要主題
		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「綠色營運」拆分為「能資源耗用」、「廢棄物管理」

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

針對各項關鍵主題，開發金評估其衝擊範圍，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。

重大主題衝擊之價值鏈管理部位

關鍵重大主題	對開發金控的影響	實質 / 潛在衝擊	衝擊描述	關鍵主題衝擊之價值鏈範疇		GRI 特定主題	對應章節	頁數
				直接衝擊	透過商業關係造成衝擊			
 勞動保障與職場包容平等	員工是開發金控重要資產，我們致力提供員工良好的工作環境及勞動保障，並且也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。並且，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	●	●	GRI 405：員工多元化與平等機會	4.1 員工結構	91
			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、性別或身分認同等其他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				4.3.1 人才吸引與留任	95~100
 公司治理與誠信經營	公司治理是邁向永續的基石，同時遵循法規落實誠信經營的企業文化	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	1.1.2 產業議題推動與倡議	16~17
							2.5.1 誠信經營架構與原則	50
							2.5.2 落實誠信經營	50~51
							2.5.5 相關違法事件揭露	54
 風險管理	建立嚴謹的風險控管，提升資源運用效率，創造新契機	實質	因外部新興、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險等管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納，或是資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人的權益	●	-	201：經濟績效	2.2 風險管理	29~36
							2.3.3 氣候變遷風險管理	40~45
 優化服務品質與客戶申訴管理	開發金控以提供優質服務為目標，持續優化客戶回饋機制，精進客戶滿意度	實質	【經濟／人群】 正面：落實公平對待每位客戶，建立透明理賠機制與簡化申請門檻，針對不同族群提供輔助服務，確保客戶權益得到維護	●	-	自訂重大主題	3.4.3 提供客戶優質服務	83~85
			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				3.4.4 客戶肯定	86~88
 顧客隱私與個資保護	確保資訊安全及客戶資料的隱密性，贏得客戶信任	實質	【經濟／人群】 金融業涉及大量業務往來與資訊留存，因資安或人為作業疏失、員工未遵守個資隱私保護，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，將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	79~82

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

重大主題衝擊之價值鏈管理部位

關鍵重大主題	對開發金控的影響	實質 / 潛在衝擊	衝擊描述	關鍵主題衝擊之價值鏈範疇		GRI 特定主題	對應章節	頁數	
				直接衝擊	透過商業關係造成衝擊				
 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】 因資安漏洞或遭受駭客網路攻擊，導致金融服務中斷、金融市場不穩定、企業無法獲得融資、社會大眾無法取得金融服務，或其他利害關係人權益受損	●	●	418：客戶隱私	2.4 資訊安全	47~49	
 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	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，降低自身能源資源消耗，並提升相關營收	●	●	自訂重大主題	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82	
							3.4.1 數位金融	77~78	
 職場安全與健康	為維護員工身心健康，確保職場環境符合各項標準，同時我們亦以此標準規範供應商	實質	【經濟／人群】 正面：透過持續優化職場環境與安全健康，提供員工良好的工作與發展機會 負面：因為工傷或職災，影響員工、供應商等利害關係人的工作權益	●	●	GRI 403：職業安全衛生	4.2.2 職場健康與安全	93~94	
							GRI 408：童工 2016	4.2.1 人權承諾及評估	92
 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	4.2.1 人權承諾及評估	92	
							GRI 409：強迫或強制勞動 2016	3.1.4 責任投資成果	66~69
 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	3.2.2 永續保險商品	70~71	
							GRI 401：勞雇關係	3.3.2 責任銀行實踐與推動	74~76
 多元人才任用及培育	以多元培訓制度，提升員工個人成長與成就，創造公司整體更高價值	實質	【經濟／人群】 透過提供完善的任用及培訓機制，提供員工多元發展的優質環境與機會，吸引不同職能、專業背景的工作者，提高就業率，促進產業專業人才相關知識增長。透過提供完善的培訓規畫提升員工職能競爭力	●	-	GRI 201：經濟績效	4.3.1 人才吸引與留任	95~100	
							GRI 202：市場地位	4.4.1 員工福利	103
							GRI 401：勞雇關係	4.4.1 員工福利	103
							GRI 404：訓練與教育	4.1 員工結構	91
							4.3.1 人才吸引與留任	95~100	
							4.4.1 員工福利	103	
							4.3.1 人才吸引與留任	95~100	
							4.3.2 人力資本發展	100~102	

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

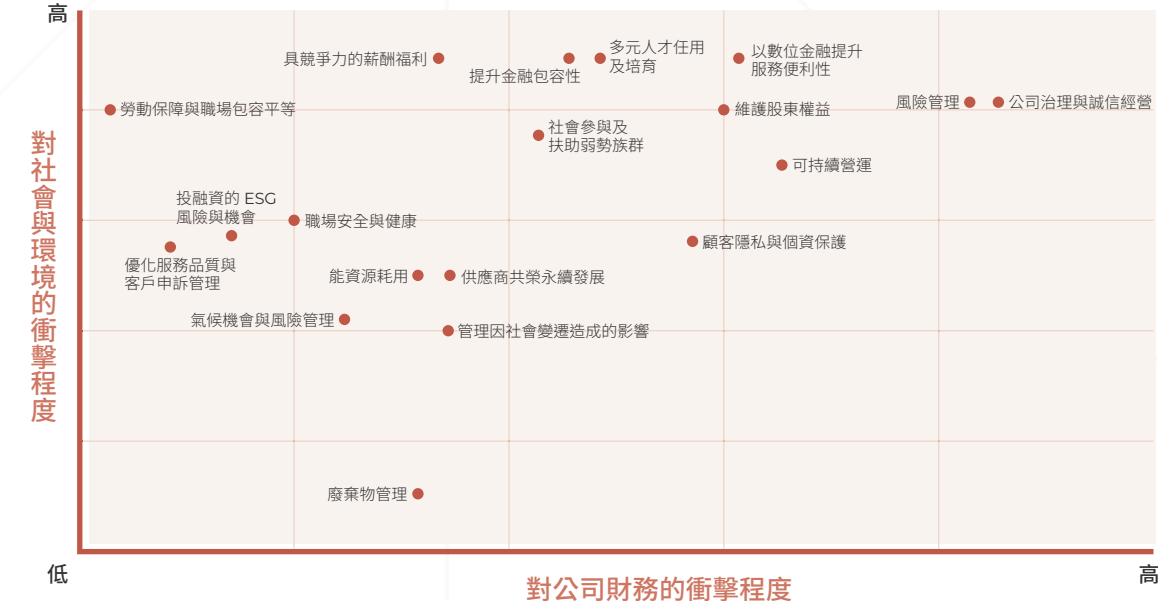
06 共創永續社會

07 附錄

◆ ESG 雙重重大性分析

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

◆開發金控 2022 年雙重重大性矩陣



◆ 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	長期目標 2027 年	執行情形
<p>公司 治理與誠信經營</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 強化董事會績效及功能 公司治理評鑑前 5% 誠信經營課程完訓率 100% 導入金融科技，優化法令遵循流程，提升法令遵循作業效率，建立更完善之法遵內控機制 	<ul style="list-style-type: none"> 請參考《2.5 誠信經營》
<p>風險管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 持續優化氣候風險量化評估 檢視淨零碳排 2025 階段性目標，作為經營策略之調適 加強議合客戶與提高綠色金融產品的比重 	<ul style="list-style-type: none"> 請參考《2.2 風險管理》
<p>以數位金融提升服務便利性</p>	<ul style="list-style-type: none"> 數位轉型為開發金控五大策略之一，集團所有子公司皆以其為優先行動方案，打造以行動裝置體驗為優先的數位平台，並與策略夥伴結盟布建生態系 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動數位創新，透過生態圈落實場景金融，與異業夥伴成就永續共榮生態圈 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，NPS 同業排名較 2023 年提升 30% 	<ul style="list-style-type: none"> 請參考《3.4.1 數位金融》

註：重大主題與高階主管薪酬連結請參考《2.1.4 薪酬政策》之總經理及經理人績效衡量指標表格

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

1.1.2 產業議題推動與倡議

為促進社會共融、協助政府提升國內整體經濟環境，本公司共計參與 51 個國內外協會以及各同業公會，以了解產業發展動態、法規研議方向與進度，確保本公司策略方針符合趨勢，持續邁向企業永續發展。2022 年本公司無財務貢獻給予政黨、智庫、政治倡議組織或倡議行為。

響應淨零 積極加入國際倡議

為了達成巴黎協定將升溫幅度控制在工業化前平均水準的攝氏 1.5 度內的目標，開發金控已於 2016 簽署加入 CDP 碳揭露，2018 年 12 月正式簽署 Task Force on Climate-related Financials Disclosures (TCFD)，遵循該揭露架構，包含治理、策略、風險管理、指標與目標等四大核心要素，並於 2021 年承諾 2045 年達到全資產淨零碳排的目標，2022 年 4 月完成簽署加入科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)，承諾推進各階段的去碳化目標，並循序漸進設定降低及全面退出 (phase-out) 煤礦與非常規油氣相關產業的目標時程。此外，凱基銀行於 2022 年 2 月簽署加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，積極導入國際投融資碳排管理標準。

開發金控減碳論壇 引領中小企業綠色轉型

開發金控致力推動綠色金融，期許成為企業的永續金融夥伴，為深入了解中小企業綠色轉型痛點，開發金控與今周刊 2022 年 11 月共同發布「中小企業減碳調查」，並舉辦「解密綠色經濟 中小企業減碳論壇」，邀請環保署及中小企業代表，剖析中小企業如何因應減碳需求，打造更具韌性的綠色供應鏈。

「中小企業減碳調查」顯示，高達七成中小企業擔心碳費衝擊，卻有逾三成業者尚未進行碳盤查，顯見中小企業在認知與行動之間尚有落差；近九成業者則希望政府或金融業提供優惠融資專案，投入轉型資金。減碳論壇中，中華開發資本、中國人壽及凱基銀行分別從金融業的綠色行動、銀行融資等角度，為中小企業主提供解方，引領中小企業綠色轉型邁向永續願景。



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

參與公協會年度投入金額

單位：元

	2020	2021	2022
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	8,925,003	11,894,659	12,533,477
選舉和公投相關等	0	0	0
總額	8,925,003	11,894,659	12,533,477
資訊涵蓋率	100%	100%	100%

參與公協會倡議議題

倡議議題	參與方式	投入金額 (元)
協助政府推行金融政策及法規建置	本公司參加各類協會，定期向主管機關提出政策建言，並透過協會廣泛和國際組織進行交流，協助政府推行金融政策，健全業務發展及增進同業之公共利益 以台北市銀行同業公會為例，配合主管機關推動綠色金融政策，協助會員機構辦理再生能源產業融資 本公司共參與 16 家倡議「協助政府推行金融政策及法規建置」之相關協會，擔任其中 7 家協會的職務	5,043,395
保障投資大眾	本公司參與倡議「保障投資大眾」之相關協會，共同防範及遏止詐欺案件，節省龐大社會成本 以「中華民國期貨業商業同業公會」為例，以保障投資大眾、發展國民經濟、協調同業關係、增進共同利益為宗旨 本公司共參與 5 家倡議「保障投資大眾」之相關協會，擔任其中 1 家協會的職務	1,860,237

2022 年前三大參與公協會支出金額

組織	類型	投入金額 (元)
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	產業 / 貿易協會	1,719,795
國際交換暨衍生性商品協會	產業 / 貿易協會	1,328,988
中華民國信託業商業同業公會	產業 / 貿易協會	1,284,634

2022 年參與公協會

組織	職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 (註 1)	凱基銀行擔任理事一職
中華民國人壽保險商業同業公會 (註 1)	中國人壽擔任副理事長一職及擔任理事
中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 (註 1)	凱基投信擔任理事一職
中華股權投資協會 (CVCA)	中華開發資本擔任理事一職
台灣併購與私募股權協會 (註 1)	中華開發資本擔任理事一職
台北市租賃商業同業公會	華開租賃擔任理事一職
中華民國股權投資協會 (註 1)	凱基創投擔任理事一職
中華民國創業投資商業同業公會 (註 1)	凱基創投擔任理事一職
中華民國期貨業商業同業公會 (註 2)	凱基期貨擔任監事一職及常務理事一職
中華民國人壽保險管理學會	中國人壽擔任常務理事一職
股務協會	中華開發金控擔任理事一職
中華民國金融治理與法令遵循學會	中國人壽擔任理事一職
銀行公會金控業務委員會	中華開發金控擔任副主任委員一職
台灣生物產業發展協會	中華開發資本管顧擔任理事一職
中華民國精算協會	中國人壽擔任副理事長一職、監事一職
中華民國票券金融商業同業公會 (註 1)、台灣保險法學會 (註 1)、FinTech Space 企業實驗室 (註 1)、中美經濟合作策進會 (註 1)、中華民國工商協進會 (註 1)、中華民國保險經紀人商業同業公會 (註 1)、中華民國國際經濟合作協會 (註 1)、台北市銀行商業同業公會 (註 1)、台灣玉山科技協會 (註 1)、中華民國信託業商業同業公會 (註 2)、中華公司治理協會 (註 2)、財團法人金融法制暨犯罪防制中心 (註 2)、中華民國證券商業同業公會 (註 2)、SEMI 國際半導體產業協會、中華人力資源管理協會、台灣產業控股協會、社團法人國家生技醫療產業策進會、兩岸企業家峰會、台北市美國商會、台北市小客車租賃商業同業公會、中華民國證券期貨分析協會、中華民國仲裁協會、台灣旅遊交流協會、台灣工研新創協會、中華捐血運動協會、財團法人會計研究發展基金會、財團法人聯會信用卡處理中心、金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC)、社團法人台灣理財顧問認證協會、國際壽險管理協會、天下永續會、社團法人台灣舞弊防治與鑑識協會、社團法人中華民國內部稽核協會、中華民國電腦稽核協會、國際交換暨衍生性商品協會 (ISDA)、台灣地域振興聯盟、臺灣集中保管結算所股份有限公司	會員

註：
1. 倡議議題「協助政府推行金融政策及法規建置」
2. 倡議議題「保障投資大眾」

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

- 1.1 永續議題管理
- 1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

1.2 永續願景與價值

1.2.1 永續願景與策略

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

永續願景與策略				
永續策略	策略意涵	執行策略	關鍵資本	SDGs
擘劃永續治理	本公司擘劃永續治理策略，深化公司治理文化，有效發揮董事會功能，提升資訊揭露並強化法規遵循。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化公司治理透明度及董事會職能 ◆ 落實誠信經營，深植企業文化 ◆ 精進新興風險項目風險管理架構，協助子公司進行風險管控與減緩措施之調適規劃 	<p>財務資本</p> <p>持續投入企業營運及支持業務發展的資金，提升投資績效與股東利益</p>	 <p>8.3, 8.10, 13.3, 16.5-16.7</p>
智慧永續金融	接軌國際永續金融發展趨勢，將淨零碳排策略落實於永續金融行動方案，同步發展數位金融科技，尋求跨領域合作夥伴，提升金融服務體驗與品牌價值。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 將 ESG 概念融入投融資案決策，並與投融資戶議合 ◆ 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 	<p>智慧資本</p> <p>投入發展金融產品及創新金融服務所需資源</p>	 <p>8.4, 8.10, 17.2</p>
菁英永續人才	知識經濟崛起，人才養成得以帶領身處變局的企業突圍，規劃具前瞻性的永續人才計畫。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 結合組織策略目標，規劃前瞻人才養成計畫，規劃各類訓練專案，培育因應組織變遷人才 ◆ 推動主管管理職能發展計畫及一般同仁核心職能發展計畫 	<p>人力資本</p> <p>專業的員工與創新發展的能力，平等、健康與安全的職場環境</p>	 <p>5.1, 5.a, 8.5-8.8, 10.3-10.4, 16.b</p>
低碳永續環境	氣候變遷風險持續加劇，規劃減少自身溫室氣體排放，發掘具有發展潛力的低碳經濟產業、企業，共同推動低碳轉型。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 導入全球氣候變遷風險管理架構，規劃低碳轉型路徑 ◆ 支持綠色採購，促進供應商永續管理 ◆ 支持綠能及綠色轉型產業，協力推動綠色金融 	<p>自然資本</p> <p>以核心職能積極推動促進永續環境的投資，降低營運對環境的衝擊</p>	 <p>7.1-7.5, 12.2-12.8, 13.1-13.3</p>
共創永續社會	「共享價值」概念逐漸影響企業營運，借鏡該理念達到創造社會價值、提升企業價值。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 強化社會參與活動與企業核心能力的連結性，投入社會公益各項重要議題，落實社會關懷，發揮關鍵影響力 ◆ 建立志工制度，鼓勵員工參與、深植共享價值 	<p>社會關係資本</p> <p>擴展公益關懷觸角，提升品牌認同感</p>	 <p>1.1-1.4, 2.1-2.2, 4.5, 10.2-10.5, 17.16, 17.17</p>

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.2 永續願景與價值

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

1.2.2 價值創造模式

五大資本		投入	產出 (財務價值)	產出 (非財務價值)
財務資本	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 合併資產總額 3.5 兆元 ◆ 合併營業費用 290.7 億元 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 合併稅後淨利為 163.9 億元 (含非控制權益 0.2 億元) ◆ 合併股東權益報酬率 6.5% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 連續三年入選道瓊永續指數 (世界、新興市場) ◆ 入選富時社會責任新興市場指數、臺灣永續指數 ◆ 榮獲第八屆上市上櫃公司治理評鑑 Top 6-20% ◆ 子公司中壽、開發資本、商銀、凱證、凱基投信簽署證交所《機構投資人盡職治理守則》 	
智慧資本	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中壽 Fintech 投入 (或優化) 共 13,212 萬元 ◆ 中壽 i-Agent 投入共 1,245 萬元 ◆ 中壽專業證照考試費補助共 230.5 萬元 ◆ 商銀投入 4.5 億元系統研發費用 (包含行動銀行及網路銀行改版、導入智能客服整合性自主服務平台、導入金融市場交易新系統等) ◆ 凱證投入 1.45 億元於金融科技 (Fintech) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中壽 i-Agent 使用率：85% ◆ 自有通路行動投保使用率：98% ◆ 中壽平均每人持有證照數：2.7 張 ◆ 商銀平均每人持有證照數 5.8 張 ◆ 凱證員工總受訓時數達 101,061 小時，平均每位員工受訓時數 32.8 小時 ◆ 凱證利用專利視訊電子簽技術，領先同業推出「台股視訊交易額度調整」服務 ◆ 凱證首創財管帳戶線上申購 ETF IPO 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 視訊生調執行次數：11,757 次 ◆ 導入「RPA 流程機器人」，減少人工作業，提升作業效率達 73% 	
人力資本	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 教育訓練費用 4,543.3 萬元 ◆ 員工薪資費用 128.6 億元 ◆ 凱證年度員工培訓費用達 NT\$1,727 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 人力資本投入報酬率 (HC ROI) 5.09 ◆ 員工平均教育訓練費用 4,873 元 (不含外勤人員)，較前一年增加 48% ◆ 員工薪資費用較前一年度減少 28.5% ◆ 凱證員工總受訓時數達 101,061 小時，平均每位員工受訓時數 32.8 小時 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 連續 8 年列入證交所「台灣高薪 100 指數」 ◆ 員工平均訓練時數 38.5 小時 	
自然資本	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 節能減碳措施投入 7,773,487 元 ◆ 採購綠電投入 2,564,889 元 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 連續 4 年獲頒「綠色採購感謝狀」、連續 5 年獲頒「民間與團體綠色採購計畫」 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 類別 1 與類別 2 溫室氣體排放量較 2020 年減少 522.59 tCO₂e ◆ 減碳率達 2.37% ◆ 人均能源耗用量為 17.52 GJ，較 2020 年減少 7.42% ◆ 再生能源使用量為 526.36 MWh。 ◆ 人均用水密度為 24.7 度，較 2020 年減少 12.64%。 	
社會關係資本	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 公益總投入 16,615 萬元 (含時間投入、實物捐贈) ◆ 員工志工投入時間 77,660 小時 ◆ 推動微型保險、小額終老保單，以及照顧身障者需求的身障終身綜合保險 - 「友保障終身保險」 ◆ 子公司開發創新加速器共舉辦 101 場免費創新創業講座、舉辦 12 場新創一日董事會 ◆ 7 支公益信託基金 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 「助您一臂」小額循環信貸：164 人成功申辦，成功率 55% ◆ 「計程車司機」小額循環信貸：83 人成功申辦，成功率 31% ◆ 額度型貸款產品「速還金」：啟用金額 7.85 億元 ◆ 公益信託受託總金額 2,939 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 微型保險服務 92,631 投保人 ◆ 40,031 張小額終老保單 ◆ 19,382 位身心障礙人士投保 ◆ 公益活動總受益人次為 39,774 人 ◆ 「薪傳 100x 課輔 100」的社會投資報酬率 (SROI) 為 4.9 	

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略



02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

02

擘劃永續治理

2.1 治理架構	22
2.2 風險管理	29
2.3 氣候專章	37
2.4 資訊安全	47
2.5 誠信經營	50
2.6 稅務治理	55

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

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

重點策略與目標

策略	目的	2022 年目標	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2026-2027 年
公司治理	強化董事會職能	<ul style="list-style-type: none"> 提高公司治理評鑑及 DJSI 問卷得分項目： <ol style="list-style-type: none"> 董事平均親自出席率維持 90% 以上 董事進修時數均能符合法規建議 完成董事會績效內評 董事組成及職能揭露符合得分標準 新選任董事會成員符合多元化目標 設置提名委員會 	<ul style="list-style-type: none"> 提高公司治理評鑑及 DJSI 問卷評鑑項目之得分： <ol style="list-style-type: none"> 董事平均親自出席率達 98%(高於 2021 年之 93%) 董事進修時數均能符合規定 完成董事會績效內評並獲得優良成績 業依得分標準揭露董事組成及多元化職能 本公司 2022 年 6 月 17 日股東常會所選任之第 8 屆董事已符合所設定之多元化目標 完成設置「提名暨績效評議委員會」 	<ul style="list-style-type: none"> 加強董事會與組織運作效率，並聚焦於董事會職權發揮： <ol style="list-style-type: none"> 母子公司之治理及管理機制遵循一致性原則 將永續金融精神深植組織與企業文化，鼓勵子公司於董事會下設置永續委員會 取得公司治理評鑑及 DJSI 問卷評鑑項目之分數： <ol style="list-style-type: none"> 董事平均親自出席率達 90% 以上 董事進修時數均能符合規定，且包括至少 3 小時與 ESG 相關之企業永續領域課程 完成辦理董事會績效內評及外評 依得分標準揭露董事組成及多元化職能 	<ul style="list-style-type: none"> 力促董事會運作達到公司治理評鑑及 DJSI 問卷之得分標準，俾利公司治理評鑑排名進入前 5% 及維持入選 DJSI 永續指數成分股 強化董事會組成及積極落實多元化政策 	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化董事會績效及功能 維持公司治理評鑑排名前 5% 及入選 DJSI 永續指數成分股
資訊安全	精進資安管理制度與防禦能力	<ul style="list-style-type: none"> 本公司持續維持 ISO 27001 認證有效性 本公司提升營運持續演練頻率次數為每年執行 2 次 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，提升為 91 分以上 持續委由外部專業顧問執行資安成熟度評估並檢視改善情形 擴大本公司資安險投保範圍 本公司進行國際營運持續管理標準 ISO 22301 導入及取得驗證計畫 使用第三方檢測平台，進行本公司 5 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力 規劃及定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 優化部門年度資安考核項目及標準 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO 27001 並已取得認證以確保其有效性 已完成至少 2 次演練，且其演練標的、模擬情境與演練方式皆有所不同，以確保能夠涵蓋重大災害發生時緊急應變之所需，提升組織營運韌性 持續使用第三方檢測平台，進行本公司對外資訊服務安全檢測，其全年度檢測結果皆高於 95 分 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法，並委由外部專業顧問執行資安基礎架構與防禦體系進行技術檢測，相關改善建議皆已完成 中壽完成資安險投保。並委由保險公司完成投保資安險整體評估，其包含保險項目、投保範圍、賠償責任與自負額等，相關評估結果已陳報管理階層 本公司已導入國際營運持續管理系統 (Business Continuous Management System)，且中壽已取得 ISO 22301 國際認證 已辦理虛擬資安應變小組 (VIRT) 相關技術移轉與教育訓練相關作業，2022 年度虛擬資安應變小組 (VIRT) 完成資安事件調查與處理共 1 件 每月揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 並呈報管理階層 已持續優化與強化 KPI 內容 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO 27001:2013 認證有效性並配合新版進行修正 營運持續演練頻率次數為上下半年各一次 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 95 分以上 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法 編列預算投保資安險 導入營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證 透過第三方檢測平台，進行 6 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力 定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 優化部門年度資安考核項目及標準 強化供應商合約資安要求 推動員工自主資安事件通報 辦理資安月活動並持續建立同仁資安意識 	<ul style="list-style-type: none"> 取得 ISO 27001:2022 新版驗證 營運持續演練頻率次數為上下半年各一次 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 96 分以上 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法 評估擴大辦理資安險範圍 導入與持續維護營運持續管理體系，子公司取得 ISO 22301 驗證 透過第三方檢測平台，進行 8 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力 定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 優化部門年度資安考核項目及標準 擬定供應商資安評鑑執行方式 推動員工自主資安事件通報 辦理資安月活動並持續建立同仁資安意識 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO 27001:2022 認證有效性 營運持續演練頻率次數為上下半年各一次 透過第三方檢測平台，進行對外資訊服務安全檢測，檢測分數為 96 分以上 配合金融資安行動方案導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法 評估擴大辦理資安險範圍 持續維護營運持續管理 ISO 22301 體系 透過第三方檢測平台，進行 10 家以上外部資訊服務廠商對外資訊服務安全檢測 持續落實本公司資安事件通報應變管理及虛擬資安應變小組 (VIRT) 人員能力 定期揭露資安關鍵風險指標 (KRI) 優化部門年度資安考核項目及標準 辦理供應商資安評鑑 推動員工自主資安事件通報 辦理資安月活動並持續建立同仁資安意識
風險管理	提升風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 提高風險訓練課程參與率，深化風險意識與文化 加強辨識新興風險種類、衝擊影響與因應策略 產品發展單位設計因應新興風險之金融產品與服務 優化氣候風險評估系統，建置儀表板、隱含升溫指標 (ITR)、產業分類的碳排放係數 	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉辦集團層級 (含子公司) 的 View Sharing 會議，邀請國內外專業機構分享全球宏觀經濟展望及金融市場情境說明，以利集團內主管每月評估金融資產價值變化與因應 邀請外部顧問舉辦全集團氣候風險各系列課程，包含氣候變遷 TCFD、氣候壓力測試實作、SBTi 介紹等。已完成新興風險評估程序，建立新興風險評估表格供子公司評估重大新興風險及議定策略 子公司共完成辦理 12 檔永續發展債券，永續發展債券總承銷金額成長 124%；增加綠色股權籌資案件及金額成長 61%；成功募集四檔 ESG 永續主題基金總資產達新台幣 44 億元；另於 2022 年 5 月推出綠色存款專案 氣候風險評估系統的 2022 短期目標已優化完成，並利用系統處理投融資部位的氣候風險量化資料，編制該年度 TCFD 報告。已於 Tableau 風險胃納儀表板建立減碳指標，管理淨零碳排目的所設的投融資 KPI 	<ul style="list-style-type: none"> 建立集團的氣候風險管理規章 精進 TCFD 財務衝擊量估 導入 SBTi 與減碳規劃，並通過 SBTi 的審核 優化氣候風險管理平台，整合集團氣候資訊及減碳趨勢，追蹤目標達成情形 安排氣候風險管理與課程的安排，提高公司成員的專業知識 	<ul style="list-style-type: none"> 提升議合客戶 ESG 的比率 加強對生物多樣性、森林和水資源議題評估 將永續分類及碳定價導入評估客戶風險與往來的因子 培養氣候風險管理專業人才與規劃適足的團隊人力 	<ul style="list-style-type: none"> 檢視淨零碳排 2025 階段性目標，作為經營策略之調適 加強議合客戶與提高綠色金融產品的比重 持續優化氣候風險量化評估

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

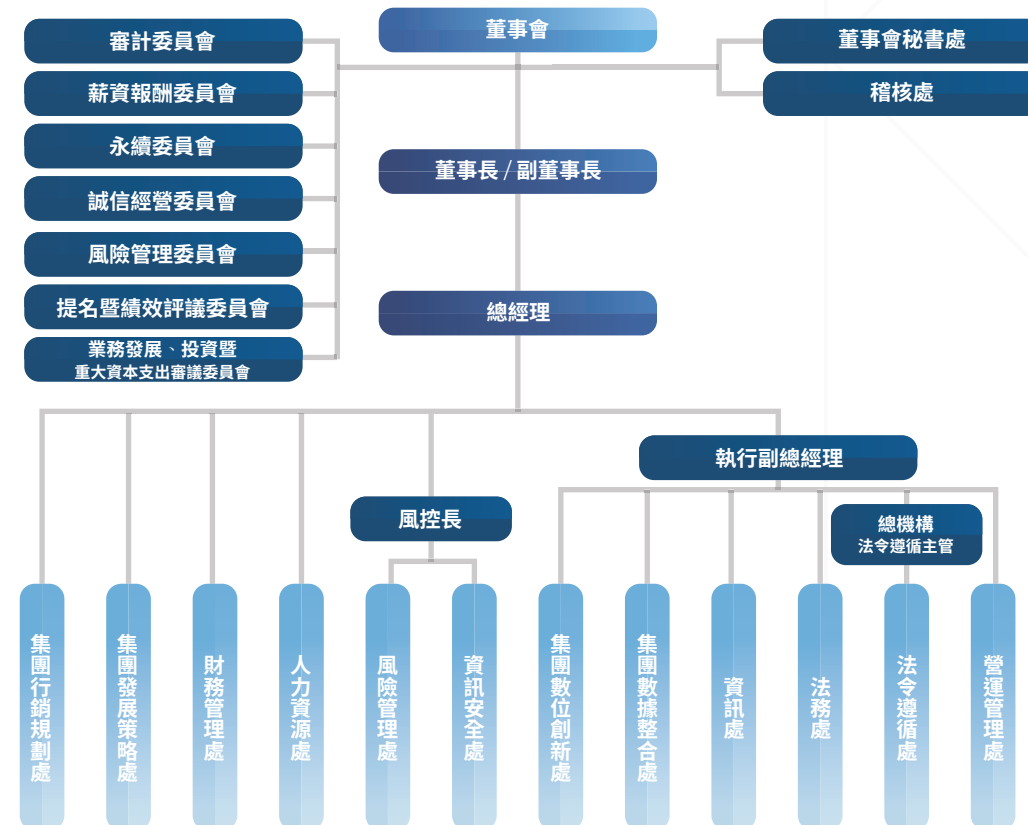
07 附錄

2.1 治理架構

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

本公司最高治理單位為「董事會」，負責領導與監督公司營運及永續發展的重責，為健全董事會職能及提升決策效率，2022 年於董事會下增設「提名暨績效評議委員會」及「業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會」，本公司共有 7 個功能性委員會，並經本公司 2023 年 4 月 24 日董事會通過指派紀智元副總經理代理「公司治理主管」督導公司治理相關事務。本公司訂有《處理董事要求之標準作業程序》協助董事能取得履行董事職責所需之資訊與支援，提升董事會效能。

◆ 開發金控公司治理架構



註 1：資料日期為 2023 年 3 月 31 日

註 2：功能性委員會主要職掌及主要規章辦法，如下：

委員會	主要執掌	組成規章及重要辦法
審計委員會	<ul style="list-style-type: none"> 訂定或修訂內部控制制度及其有效性之考核 訂定或修訂取得或處分資產、從事衍生性商品交易之重大財務業務行為之處理程序 募集、發行或私募具有股權性質之有價證券及重大之資產或衍生性商品交易之審議 簽證會計師之委任、解任或報酬及財務、會計或內部稽核主管之任免 財務報告及半年財務報告之審核 涉及董事自身利害關係之事項 	<ul style="list-style-type: none"> 審計委員會組織規程
薪資報酬委員會	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 議決經董事會授權之事項 	<ul style="list-style-type: none"> 薪資報酬委員會組織規程
永續委員會	<ul style="list-style-type: none"> 永續發展年度計畫及策略方向之議定 永續發展專案及活動計畫之議定 永續發展年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效之追蹤與檢討 定期檢視永續報告書 其他董事會交辦有關永續發展及公共事務參與事項之議決 	<ul style="list-style-type: none"> 永續委員會組織規程 永續發展守則
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 塑造本公司重視因經營業務所產生的各項風險管理的組織文化，擴大風險管理的深度、廣度與效能 針對市場、信用、作業等重要風險來源，按風險辨識、風險衡量、風險監控、風險報告及風險回應等程序，審視本公司風險管理架構，建立由上而下、跨公司、跨業務之整合性風險管理報告體系，以落實風險管理 負責督導建立本公司風險管理制度架構，並監督整體風險管理之執行 定期檢視本公司及各子公司市場、信用、作業、保險、利率及流動性等風險管理報告，以掌握本公司、個別子公司承擔之各項風險是否於既定之風險容忍度內及風險管理機制之執行情形；並從金控整體角度，定期檢視本公司及子公司各項風險集中概況彙整分析 定期向本公司董事會報告本公司及各子公司風險管理執行情形暨改善建議。如遇重大暴險情事，應督導各子公司採取適當措施，並應向本公司董事會報告 	<ul style="list-style-type: none"> 風險管理委員會設置規程
誠信經營委員會	<ul style="list-style-type: none"> 協助將誠信與道德價值融入公司經營策略，並配合法令制度訂定確保誠信經營之相關防弊措施 督導本公司訂定誠信經營作業程序及行為指南 督導本公司對於營業範圍內較高不誠信行為風險之營業活動，安置經認為有必要之相互監督制衡機制 誠信政策宣導訓練之推動及協調 規劃檢舉制度，確保執行之有效性 督導本公司對營業範圍內不誠信行為風險定期分析，以及相關防範措施運作之有效 就誠信經營之執行情形，每年向董事會提出報告 	<ul style="list-style-type: none"> 誠信經營委員會組織規程 誠信經營守則 檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則
提名暨績效審議委員會	<ul style="list-style-type: none"> 提名本公司董事 審核並提名本公司總經理、部門主管及十五職等以上副總經理人選 審核並提名子公司董事及監察人人選 審核並推薦子公司董事長、副董事長及總經理人選 複核本公司及子公司董事長、副董事長及總經理之年度績效 複核本公司部門主管及核決十五職等以上副總經理之年度績效 審議總經理及部門主管之繼任計畫 議決經董事會授權之事項 	<ul style="list-style-type: none"> 提名暨績效審議委員會組織規程
業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會	<ul style="list-style-type: none"> 審議並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 其他經董事會授權辦理之事項 	<ul style="list-style-type: none"> 業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會組織規程

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年本公司公司治理重點精進專案

1. 完成設立「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」。
2. 為強化公司治理及避免大股東不當介入公司經營，修訂《公司治理實務守則》明定本公司與對本公司有控制能力股東之溝通機制。
3. 《企業社會責任守則》更名為《永續發展守則》、「企業社會責任委員會」更名為「永續委員會」，實踐永續發展目標。
4. 提升董事進修課程多元化，並達成年度應進修時數，且總進修時數達 134 小時，較 2021 年度增加。
5. 強化董事會績效評估有效性，定期檢視董事會績效自評之衡量指標。
6. 2022 年度董事出席董事會之平均親自出席率達 98%，高於 2021 年度之 93%。
7. 因應數位轉型趨勢、維護金融科技研究成果，以及有效管理智慧財產權，導入智慧財產管理制度 (Taiwan Intellectual Property Management System, TIPS)，並通過 TIPS(A 級) 驗證審查。

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》、《董事選舉辦法》提名董事候選人，由董事會決議通過後，經股東會選任。

為促進董事會結構及職能之健全，本公司《公司治理實務守則》明訂董事會成員應考量多元化及董事人選獨立性。董事選任將衡酌公司本身運作、營運型態、發展需求及面對衝擊之因應能力，除審慎檢視董事宜普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養（包含營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、危機處理能力、產業知識、國際市場觀、領導能力、決策能力及風險管理知識與能力）之外，並就兼任本公司經理人之董事席次、董事成員基本條件（如：性別、年齡、國籍、文化及種族等）、專業知識與技能及經濟、環境和社會主題之經驗、股東意見等均納入考量。同時為確保獨立董事客觀行使職權，本公司獨立董事任期不宜逾連續三屆。

董事會成員多元化目標：

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

2022 年股東常會改選第 8 屆董事，董事任期自 111 年 6 月 17 日至 114 年 6 月 16 日止，現任董事共有 8 名，包含 3 名獨立董事及 1 名自然人董事；2 名外籍人士、平均年齡 61 歲、平均任期 3.5 年。其中獨立

董事席次比例超過 1/3(37.5%) 且連續任期皆不逾三屆，兼任經理人之董事有 2 名（不超過 1/3）；董事成員背景及各項實務經驗均符合本公司多元化目標。

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

◆ 各公司男女董事比

金控	中壽	商銀	凱證	開發資本
8:0	7:2	5:4	7:2	6:3

註：資料日期為 2023 年 3 月 31 日。

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。

利益衝突迴避

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

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

董事會成員

職稱	姓名	執行董事 / 非執行董事	擔任董事期間 (年)	多元化核心項目							功能性委員會								
				基本條件			董事職能專長				審計	薪資報酬	永續	風險管理	誠信經營	提名暨績效評議	業務發展、投資暨重大投資支出審議委員會	兼任其他公司職務少於 4 家	外部董事獨立性情形
				國籍	性別	年齡	產業經歷		專業知識 / 技能										
董事長	黃思國	非執行董事	6 個月	中華民國	男		●	BC		FGHIJKL			●		●			●	●
副董事長 (自然人董事)	楊文鈞	非執行董事	13 年 11 個月	中華民國	男	●		ABC	D	FGHIJL					●	●		●	●
董事	龐德明	執行董事	2 年 5 個月	美國	男	●		ABC	D	FGHIJKL			●	●				●	●
董事	尚德沛	執行董事	3 年 6 個月	法國	男	●		AC	D	FGHIL					●	●		●	●
董事	蕭宏宜	非執行董事	9 個月	中華民國	男	●			E	FGHIJKL								●	●
獨立董事	杜紫軍	非執行董事	3 年 10 個月	中華民國	男		●	A	DE	FGIKL	●	●	●	●		●		●	●
獨立董事	張士傑	非執行董事	9 個月	中華民國	男	●		ABC	E	FGHIJL	●	●		●	●		●	●	●
獨立董事	仲偉	非執行董事	9 個月	中華民國	男		●	ABC	D	FGHIL	●	●		●	●		●	●	●

註：

- 資料日期為 2023 年 3 月 31 日。
- 產業經歷：金融業 (A 金控, B 商業銀行, C 證券 / 保險), 其他產業 (D 創業投資, E 政府與公共部門); 專業知識 / 技能 (F 執行與策略規劃, G 風險管理, H 財務 / 金融, I 公司治理, J 商業與市場行銷, K 資訊科技 / 資安, L 國際經驗)。此外, 張士傑獨立董事具備副精算師專業資格 (中華民國精算學會)、仲偉獨立董事具備會計師專業資格, 蕭宏宜董事擔任財團法人資訊工業策進會科技法律研究所所長及台灣資安鑄造股份有限公司董事長。
- 兼任其他公司職務係指擔任上市 / 上櫃公司董事或監察人; 兼職情形均符合相關規定。
- 外部董事獨立性情形係採用 RobecoSAM 道瓊永續指數 2020 年度獨立董事之定義, 下列 9 項指標須至少符合 4 項, 其中前 3 項需至少符合 2 項, 依此定義本公司有 6 名獨立董事, 其中董事長及副董事長亦為非執行董事且為獨立董事。(本國法令所採用標準請參考 2022 年股東會年報資料)
 - 過去 1 年內, 董事未任職本公司高階主管。
 - 本年度及過去 1 年內, 董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過 60,000 美元, 但受美國 SEC 4200 條款允許者得不在此限。
 - 董事不得是任職公司或任一子公司之高階主管家族成員。
 - 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。
 - 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
 - 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
 - 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
 - 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。
 - 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。
- 尚德沛 (子公司 CDIB Capital International Corporation 總經理)、龐德明 (本公司總經理) 為內部董事, 故不適用前揭外部董事獨立性情形。

具備相關職能專長之董事比例

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

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.1.2 董事會運作情形

董事會運作績效

董事會至少每季召開1次，2022年共召開20次董事會，全體董事平均實際出席率98%。

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

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

功能性委員會運作績效

為強化董事會職能，開發金控董事會原已下設「審計委員會」、「薪資報酬委員會」、「永續委員會」、「風險管理委員會」及「誠信經營委員會」，為精進董事會決策品質、強化公司治理及健全董事會職能，進一步於2022年9月26日董事會通過設置「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」，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。（各委員會職權事項請參閱本公司2022年股東會年報）

2022 年度功能性委員會運作情形							
委員會	審計委員會	薪資報酬委員會	永續委員會	風險管理委員會	誠信經營委員會	提名暨績效評議委員會	業務發展、投資暨重大資本支出審議委員會
成立年度	2011年	2011年	2014年	2019年	2019年	2022年	2022年
成員註	全體獨立董事	全體獨立董事	董事長、總經理、1名獨立董事、凱證董事長、商銀總經理、1名中壽獨立董事及1名開發資本外部董事	全體獨立董事、總經理、風控長	董事長、2名獨立董事、商銀及凱證獨立董事各1名、中壽總經理	副董事長、1名董事及1名獨立董事	副董事長、總經理、1名董事及2名獨立董事
人數註	3人	3人	7人	5人	6人	3人	5人
委員具金控或子公司獨立董事身分比例註	100%	100%	28.6%	60%	67%	33%	40%
召開次數	13	13	4	5	2	1	2
平均實際出席率	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%

註：資料日期為2023年3月31日

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

董事會績效評估

為落實公司治理並提升董事會功能，建立績效目標以加強董事會運作效率，本公司訂有《董事會績效評估準則》每年對董事會、董事成員及功能性委員會每年皆進行一次內部績效評估，2018 年起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，下一期外部評估為 2023 年執行。

◆ 績效評估面向

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

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

2022 年度董事會內部績效評估各面向之自評分數，僅 2 個面向為 4.93 分，其餘面向均為滿分 5 分，顯示董事會整體運作情況完善，其中有關「對永續經營 (ESG) 之參與」評估董事會成員於永續議題之成果，自評分數平均為滿分 5 分。

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

董事職能培育

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

2022 年董事總進修時數 134 小時 (非執行董事 99 小時)，高於法規建議進修時數，其中永續相關課程之進修時數 41 小時，課程包括：「淨零趨勢：董事會 ESG 決策的實務觀察」、「影響力投資與 SDGs 的實踐」、「認識氣候相關的財務信息披露」、「積累與氣候相關的財務信息披露的經驗」、「循環與低碳創新所創造的真實價值 - 看懂循環經濟與治理」、「氣候行動下的風險與機會 - 碳中和推動」、「跨國管理與永續經營」、「氣候變遷與淨零排政策對企業經營的風險與機會」及「國際雙峰會線上論壇 - 與主要外資股東雙向溝通，來完整落實 ESG 及制定未來永續發展之 KPI」等 9 門課程，進修情形請參閱本公司 2022 年股東會年報。

內部舉辦之董事進修課程		
日期	課程名稱	講師
2022 年 9 月 12 日	金融業重要資安規範標準與遵循	勤業眾信聯合會計師事務所 - 簡宏偉執行副總經理 (曾任行政院資通安全處首任處長、國家發展委員會資訊管理處首任處長)
2022 年 11 月 7 日	IFRS 17 實施對保險業經營之挑戰與影響	德勤亞太有限公司 - 林昱伶副總經理 (精算師)、莊凱捷協理、陳冠宇協理

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

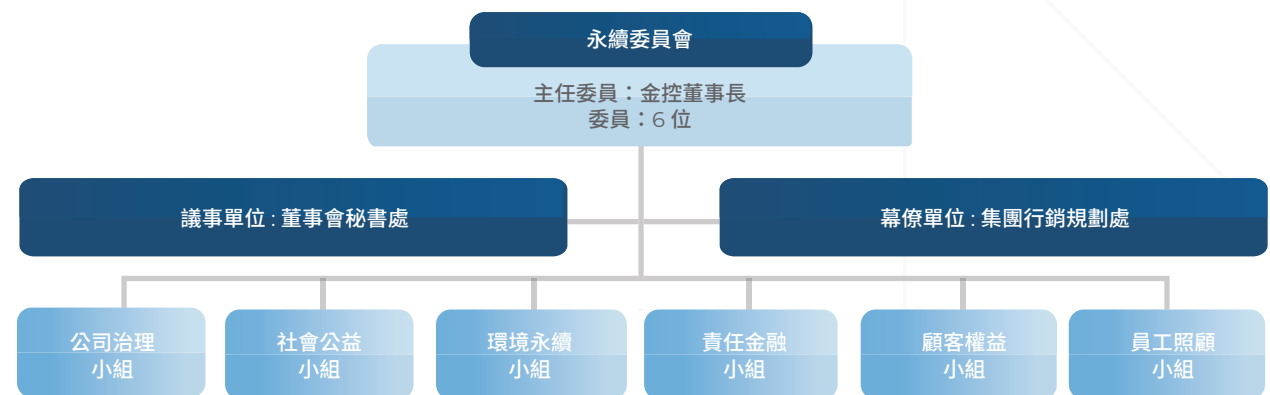
2.1.3 永續治理架構

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

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

各工作小組於擬定 ESG 相關計畫時，會透過問卷蒐集內部及外部利害關係人的意見，鑑別 ESG 重大議題，做為年度推行計畫的依據；同時，本公司法人股東亦會透過其董事代表人，將其關注之經濟、環境和社會 (ESG) 議題，透過董事會或永續委員會等會議，與本公司進行意見交流與議合。永續委員會就各工作小組年度工作計畫及其執行情形，每年定期向董事會呈報。為使本公司「永續委員會」之運作有所依循，本公司董事會通過訂定「永續委員會組織規程」。2022 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，審議年度永續發展之重要議案，包括：報告 2021 年度工作計畫之執行情形、通過 2023 年度永續發展計畫等議案。本公司永續報告書由集團行銷規劃處 ESG Team 負責向各單位收集資料，並由各工作小組組長確認後，經第三方公證單位查證確信後，呈報永續委員會及董事會通過。

◆ 永續委員會組織架構



資料日期為 2023 年 3 月 31 日

◆ 運作方式



2.1.4 薪酬政策

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》明訂本公司董事酬金包含董事酬勞、月報酬及出席費，並未包含簽約獎金、離職金及退休福利等。

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

本公司董事 (未兼任本公司及子公司經理人之董事) 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。

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

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

總經理及經理人薪酬結構

本公司根據《員工任用及薪酬管理準則》，為延攬優秀人才，必要時將予以簽約獎金，總經理及經理人均為該準則之適用範圍內。同時，本公司依據勞基法及勞退條例規定制訂《員工退休準則》，本公司及子公司之員工退休福利皆按此準則予以退休金，總經理及經理人亦同為適用範圍，並無額外之離職金或退休福利制度。

本公司給付總經理及經理人 (以下統稱「經理人」) 之薪酬包括年度薪資及變動獎金，其中變動獎金須視公司經營成果及個人績效表現而定。績效衡量包括財務指標及重要管理指標。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

總經理及經理人績效衡量指標			
指標項目	當年度變動薪酬		長期變動薪酬
指標類別	百分比	指標項目	指標項目
財務指標	45%	股東權益報酬率、淨收益目標、成本控制，以及相關財務指標，例如資本報酬率、投入資本回報率等	本公司限制員工權利新股納入為期三年的三項績效指標條件如下，三項指標都達全體金控排名前四名，股票發放才會達上限，依績效指標達成狀況所對應之比例，分三年既得。為期長達 6 年之長期獎勵機制 1. 股東總回報率（權重 34%）：(2023 年平均收盤價 - 2020 年底當日收盤價 + 該段期間之股利發放) / 2020 年底當日收盤價 2. 普通股股東權益報酬率（權重 33%）：2021-2023 年三年平均普通股股東權益報酬率 3. 每股盈餘（權重 33%）：2021-2023 年三年平均每股盈餘
相對性財務指標		股東總回報率、普通股股東權益報酬率、每股盈餘等三項指標的同業排名	
管理指標	30%	業務管理、客戶淨推薦率、數位化目標、員工滿意度、人才發展	
特別指標	25%	風險管理、法令遵循、企業永續、資訊安全	

註：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。

經理人變動獎金設有遞延機制，實際獎勵與公司股價相連結，並與公司績效密切相關，鼓勵經理人重視公司長期經營績效，創造公司、員工與股東三贏局面。若有違反法令、僱傭或委任契約、或依公司獎懲制度受懲戒等情事者，視為未達既得條件，將不再支付遞延之現金或股票，該股票處分後返還公司。此項措施目的在於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，實質屬索回機制，以符合公司治理精神。本公司總經理之薪酬為員工平均薪酬之 104 倍。

總經理薪酬結構	
固定薪酬	佔總薪酬比例：27%
變動薪酬	佔總薪酬比例：73%
a. 現金獎勵	佔變動薪酬 37.5%
b. 股票獎勵	佔變動薪酬 62.5%

- 註：
- 變動薪酬中之現金獎勵部分，逾一定金額應依規定辦理持股信託，2022 年度合計遞延股票獎勵 76%。
 - 2021 年獲配為期長達 6 年之長期獎勵機制為本公司 2021 年發行之限制員工權利新股（三年績效衡量期間，屆滿後分 3 年既得）。
 - 總經理年度薪酬依合約約定支付，2022 與 2021 年無增減，其他員工 2022 年受公司獲利影響，年度績效獎金及員工酬勞均有減少，因此相較於 2021 年度之年薪中位數約減少 10%。

獎金獲配持股金額相對本薪比例	
總經理	5.0 倍
總經理以外之高階經理人	2.1 倍

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

在台高階經理人持股價值相對本薪比例	
總經理	7.1 倍
總經理以外之高階經理人	4.0 倍

- 註：
- 所持有本公司股票：含個人自有股數（依勞雇合約約定，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 2022 年收盤平均價。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.2 風險管理

2.2.1 風險管理架構與政策

風險管理架構

本公司建立有完整的風險管理架構及風險政策，包含風險治理、風險辨識衡量、風險管理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。



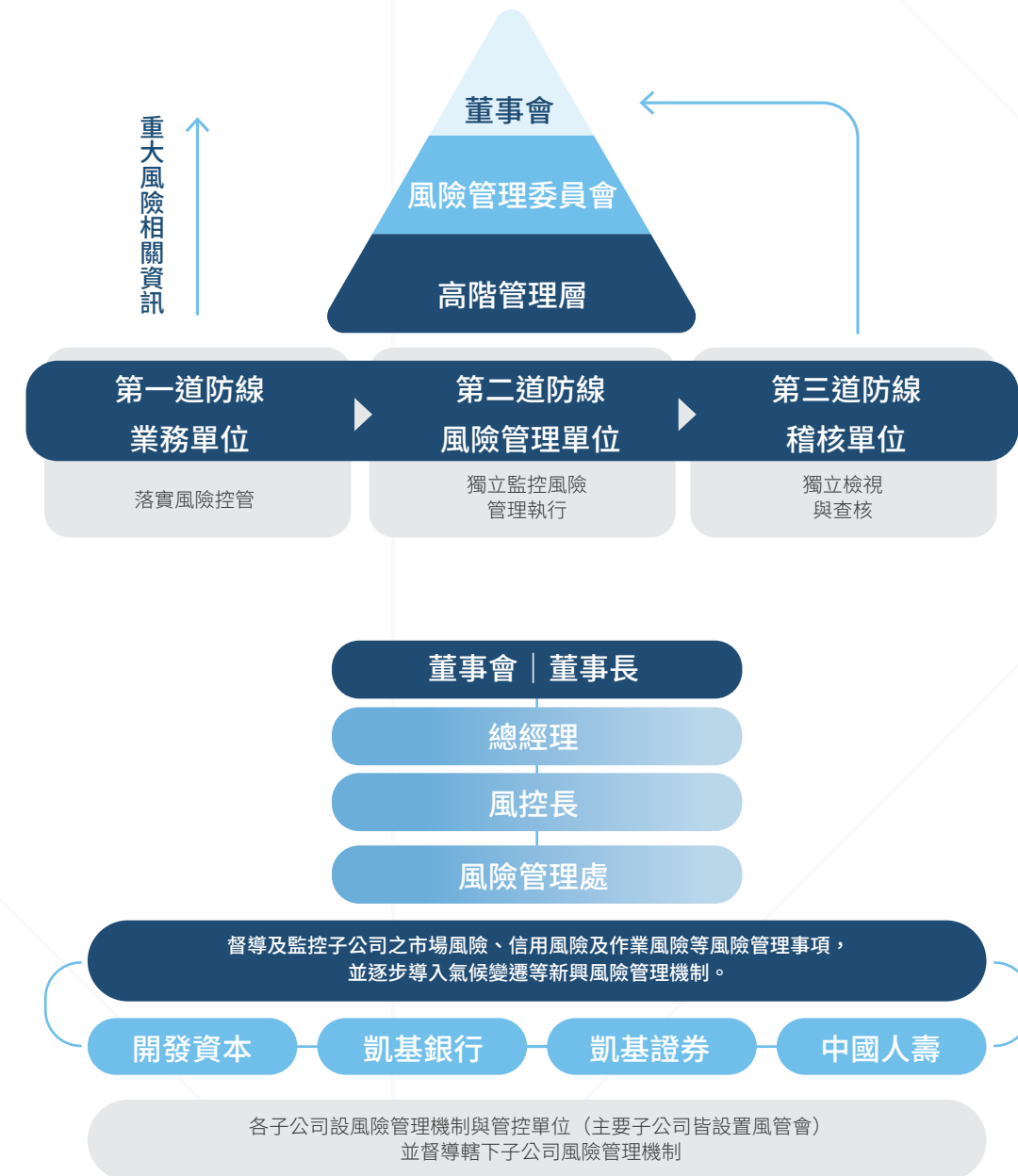
風險治理組織

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，檢視風險胃納、資產組合及重要風險議題，並監督整體風險管理之執行，且定期向董事會報告。

本公司設有風控長及風險管理處負責綜理風險管理事務、督導本集團建立並遵循風險管理制度、監控暴險之妥適性及風險控管機制之有效性，並向總經理及風險管理委員會報告。

本公司風險管理採取三道防線架構，第一道防線由各單位在執行業務時，確認符合風險管理規章，落實每日之風險控管。第二道防線由獨立風險管理單位負責本公司風險管理制度之規劃與管理，督導子公司風險管理之執行，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。



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

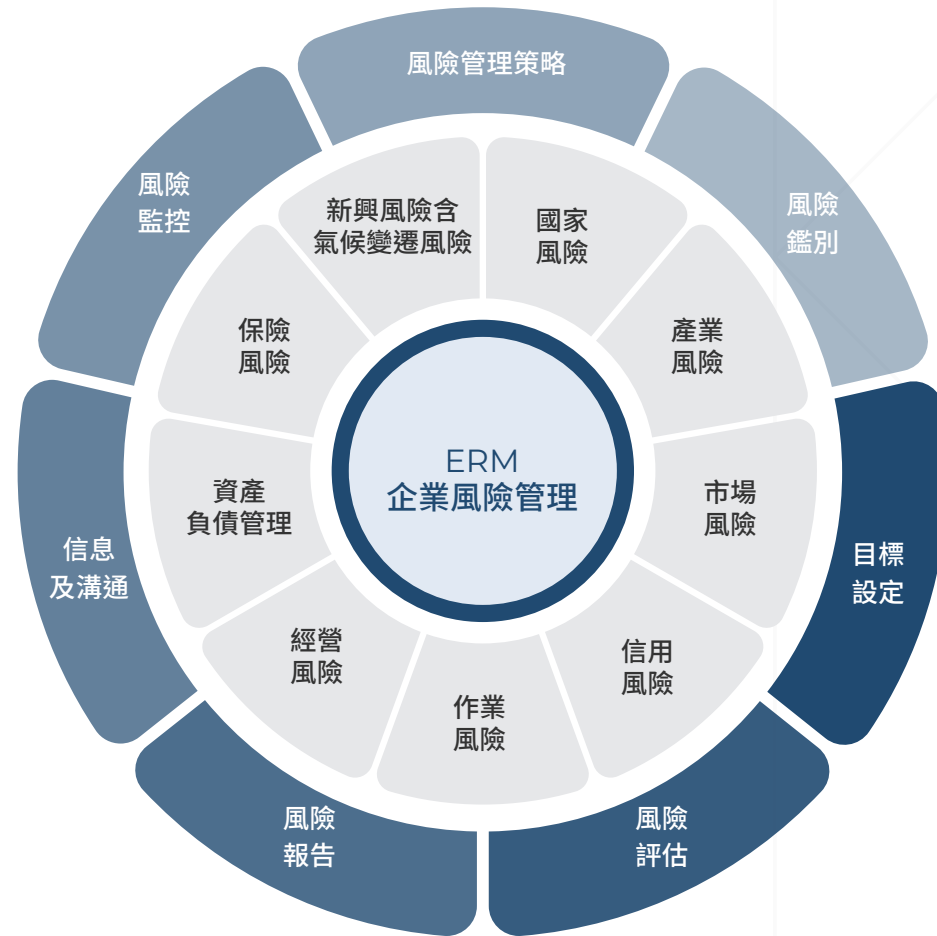
05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

風險管理範疇

開發金控之風險管理範疇包含壽險、銀行、證券、創投、資產管理等業種別，我們依循國際標準與風險管理政策，制定相關準則作為風險管理之依據，採用適當技術予以衡量各項風險，並評估潛在損失與關聯性。另因應新興風險，如氣候變遷等，亦建立辨識、評估及因應機制，並定期執行情境分析，據以管理相關風險。主要風險類別如下：



企業風險管理 (Enterprise risk management, ERM)				
風險類別	內容	監控 / 通報頻率	重大事件是否呈報董事會	2022 呈報次數及情況
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 變化及區域風險的影響，且加強高風險國家之管理	每月評估與監控	是	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重大風險事件須依規定即時通報；並於每季呈報風管會及董事會
產業風險	定期評估產業之風險變化，並整合子公司高風險產業暴險並進行限額控管	每月監控	是	
市場風險	針對金融商品短期交易，評估與監控風險值、部位敏感性 (Delta、DV01、Vega 等) 及停損限額，定期執行壓力測試，檢視極端市價變化之可能損失	每日評估與監控	是	
信用風險	監控債券投資及法金融資業務之早期預警指標，以利盡早偵測潛在提高之信用風險；定期監控授信及有價證券投資之大額暴險；每季檢視子公司資產品質及備抵呆帳提列的妥適性	每月評估與監控	是	
作業風險	監控作業風險事件發生頻率及損失狀況	即時通報	是	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重大風險事件須依規定即時通報；並於每季呈報風管會及董事會
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	每季監控	是	每季呈報風管會並報備董事會
資產負債管理風險	監控金控及子公司之流動性風險及利率風險管理情形	定期監控	是	每季呈報風管會並報備董事會
保險風險	監控遵循保險法相關規範	定期監控	是	2022 年第三季起，每季風管會呈報保險風險，並提報董事會
新興風險及氣候變遷風險	評估主要業務可能遭受的影響，並檢視組織成員處理能力、內控程序、風險減緩或因應措施	定期會議商討	是	於 2022 年 8 月提報風管會及董事會，本公司新興風險鑑別結果及針對投融资業務面對新興風險的評估結果

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

風險管理文化

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

風險管理文化的強化機制

1. 財務誘因

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

2. 員工主動鑑別、通報及回饋機制

現行通報機制及規範可使員工主動鑑別及通報重大風險事件及作業風險事件，並提出改善措施，避免潛在風險擴大或重複發生，2022 年本公司及子公司共通報 12 件重大風險事件、1,260 件作業風險事件。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。

此外，本公司及子公司建置有早期預警指標機制，適時利用外部公開訊息及內部訊息，以盡早偵測到潛在提高之信用風險，本年度更新市場信息即時提醒功能，提升即時通報效益；同時，本公司持續利用數據監控模型強化業務運營流程，陸續協助子公司建立數據洩露監控模型，以盡量減少重複工作，提高透明度，並確保及時有效地解決業務風險事件和脆弱性。本年度子公司凱基證券作業流程持續導入「RPA 流程機器人」，提升人員作業效率，減少人工作業。2022 年超標完成 38 支流程，作業效率提升 73%。

本公司風管處持續精進資料整合與 Tableau 視覺化風險分析，鼓勵各子公司員工參與並擔任種子，將專案經驗移植至各子公司，以加速整體集團風險管理效率，未來將進一步透過人工智慧輔助風險分析人員產出結合市場趨勢之決策參考資訊。

3. 將風險標準整合進產品研發及審核流程

新種商品開辦前需召開產品說明會，由前、中、後台相關單位就法規遵循、內部控制、風險衡量及資訊系統需求等，充分討論及確認相關控管機制無虞後，才能正式推出。本集團各子公司建設有 Risk Metrics，產出風險值、壓力情境等結果，以達到市場風險衡量的標準化。

4. 教育訓練課程

除針對新進人員集中辦理風險教育訓練外本年度陸續開辦了各風險管理議題的課程，包含定期舉辦集團層級 (含子公司) 的 View Sharing 會議，邀請國內外專業機構分享全球宏觀經濟展望及金融市場情境、每季舉辦全集團風險管理單位人員的 Risk Townhall 會議，宣達風險趨勢變化，並依主題式介紹風險管理知識、新風險政策及專案效益，以深化集團風險管理意識、不定期 (共 6 次) Let's Learn Together 會議，邀請全集團風險管理單位人員參與，由集團內部資深風險管理同仁分享專業經驗與學習心得。2022 年度本公司及子公司共有 1,555 人次參與風險管理教育訓練課程，參與總時數約為 1,775 小時。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

緊急應變計畫

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

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

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

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一稽核處，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。

2022 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」	5
一般業務查核；專案業務查核	12
衍生性商品交易查核	12

註：共計 52 件缺失，無重大缺失事項，所提列缺失均持續追蹤迄完成改善為止。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.2.2 新興風險管理

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

新興風險鑑別程序

有鑑於新興風險發生後之衝擊力與日俱增，更影響了金融環境，為了能有效評估影響性並研擬因應措施，我們已經建立了有效地管理程序如下。經研議後，本年度決議出本公司之關鍵新興風險項目包括氣候變遷減緩 / 調適失敗、區域經濟風險、社會凝聚力下降及二極化、網路資安風險。



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

新興風險之衝擊、因應措施及潛在機會

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

新興風險類別	未來風險事件	風險時間範疇	風險描述
亞太區域經濟風險	中國軍事犯台	2033，根據全球風險報告指出，中國的軍費預算連續 27 年增長，致區域衝突和經濟影響的風險不斷攀升。未來 3~10 年中國進一步加強對台武力威脅，對台灣社會和經濟穩定造成負面影響	中國軍方持續在台灣周邊海空域進行威脅性行動，並對台灣出口產業施加經濟壓力，兩岸關係惡化恐導致中國軍事犯台，造成產業營運據點受衝擊
	中美經濟全面脫鉤	2033，根據全球風險報告指出，中美競賽 (包括經濟、技術和軍備) 未來十年將不斷升溫	美國強化對中出口限制政策，未來恐演變為中美經濟脫鉤，將產生供應鏈的斷鏈風險、投資減少、市場動盪
社會凝聚力下降及二極化	人際間信任感降低	2028，AI 相關應用的快速成長可能將會減少人與人部分互動、降低社會凝聚力甚至使失業及貧富差距增加，導致社會兩極化的風險	<ul style="list-style-type: none"> ◆經濟弱勢、種族歧視、價值觀念多元化、科技變遷、家庭紐帶作用減弱、全球化及國際競爭加劇等等所導致之不公平情事或緊張氣氛，進而加劇社會成員間關係疏離以及社會分化問題 ◆隨著 AI 技術的興起，面對 AI 是否將產生自主意識，影響現今社會之運作模式，這仍是目前人類無法得知的最大風險，且人類面對大量工作被取代的失業潮，將對社會治安及經濟活動造成許多不確定性。未來的 3-5 年，將是社會經濟與穩定度的重大新興風險
	社會分化加劇動盪	2033，社會群體在收入、政治意識和普世價值觀上存在嚴重分化，容易使成員對社會公平和公正性存疑，進而影響社會的長期發展	世界銀行指出，社會凝聚力為政治變化的驅動力之一，若社會凝聚力進一步下滑，更劇烈的政治衝突可能會在當前全球化的背景下向外擴散，成為全球經濟長期發展的重大阻礙，新興市場如拉美國家，社會結構趨向兩極化，中產階層人數較少。為了掌權，當地政治家們通常會推行極端化政策以獲得社會多數的支持，進而加劇社會分裂，這種短期主義的政策將導致國家經濟與產業發展的滯後和國力的疲弱。進而形成一個惡性循環，使得社會凝聚力和國家競爭力不斷下滑，致該地區金融市場易趨動盪
網路資安風險	無法辨識及防範新型態資安攻擊	2033，人工智慧 (AI)、量子電腦、去中心化金融服務 (DeFi) 的快速發展及商業化，將大幅改變未來 3-10 年資安風險的形式及媒介	因釣魚攻擊、惡意軟體、密碼破解、訊息及圖像偽造、社交軟體攻擊等方式致公司遭勒索贖款或資料被竊取，網路銀行受到駭客入侵而當機或客戶損失
氣候變遷減緩 / 調適行動失敗	溫室氣體濃度加速上升，極端氣候頻率變高	2033，2023 年 3 月 (IPCC) 第六次評估報告總結報告 (AR6 Synthesis Report) 指出，2011-2020 年全球地表平均溫度比工業革命前水準高出 1.1°C (0.95°C-1.20°C)，當前各國的政策與國家自主貢獻目標仍存在實施的差距，若未加強政策本世紀末暖化程度可能達 3.2°C	<ul style="list-style-type: none"> ◆海平面上升，部分低窪地區營業據點受衝擊，島國遭淹沒。加上降雨模式改變，對於環境生態及農業造成很大的影響。企業將承受極端氣候帶來的巨大損失，付出更高成本實施節能減碳措施。氣候行動失效並將造成經濟成長放緩，且氣候風險會造成企業獲利及資本市場的不穩定 ◆歐盟已於 2023 年要求進口商提交碳數據的相關資料、2026 年上路對進口商加徵碳關稅，初期涵蓋產業包括鋼鐵、水泥、化肥、鋁、電力等五大產業，將影響其長期獲利

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

新興風險類別	影響層面	衝擊說明	衝擊量化評估	因應措施 / 機會
亞太區域經濟風險	營運面	<ul style="list-style-type: none"> ◆企業可能因客戶或生產基地受到制裁而使營運受重大影響，導致本行須承受違約風險 ◆本行房貸擔保品資產組合 100% 集中於國內，若因地緣政治所衍生之區域風險，將面臨整體不動產市場價格減損之系統性風險威脅 	<ul style="list-style-type: none"> ◆本集團投融部位主要分佈在國內及中國比例約近 40% ◆若不動產市場發生系統性風險，參酌銀行業主管機關壓力測試所設定之較嚴重壓力情境為房價下跌 30%，套用為全區跌幅下，平均原始貸放成數將由 69.57% 上升至 99.57% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆研議受衝擊的產業，或降低中國當地的營業活動或結束不具經濟規模的營業據點以減少損失 ◆本公司國內專業研究機構合作，每月提供國內外不同情境下 (如經濟衰退等) 的經濟指標預期，並提供分析報告與原因說明，並定期舉辦 View Sharing 會議討論各情境分析下的經濟指標變化，同時邀請投資單位分享觀點，最後滙整後納入損益預期評估至本集團會議呈報，研議影響評估與因應對策
	業務面	<ul style="list-style-type: none"> ◆隨著中美競爭持續加劇，且美國強化對中出口限制，台商將產線南移東南亞或回流台灣仍為趨勢，帶動購地及設廠相關融資需求 ◆供應鏈面臨重組，貿易、技術和投資都將遭受調整的壓力，亦影響投資標的的評價 ◆區域經濟不穩定，可能造成匯率波動及通膨風險，影響經濟復甦及部分客戶業務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆本集團的中國投融資部位佔總投融部位約 6%，以大型金融機構及國際化企業為主，可降低衝擊性 ◆中美科技戰所導致的技術分散、無法交流等，將使全球許多國家的 GDP 損失 1~3%，將直接影響投資單位之獲利 	<ul style="list-style-type: none"> ◆產業界因應全球供應鏈重組而移轉生產地點，可增加授信、投資及財務顧問機會 ◆為了避免中美競爭加劇波及並建立備援生產基地，台商將產線南移東南亞或回流台灣，生產基地移出中國有助帶動購地及設廠相關融資需求。積極配合客戶調整生產線，提供相關金融服務 ◆更謹慎提供相關區域融資活動，並將客戶設廠及產業供應鏈納入授信評估，投融資前審慎評估對象的全球競爭力、產業前景等面向，並已設定高風險產業限額，降低受衝擊產業的集中度，投融資後加強管理，了解客戶營運狀況，降低授信風險 ◆本集團除了選擇信用佳的對象往來，考量美國列管的高新技術將導致中國相關產業斷鏈及產能過剩，採取風險降低及規避的方式，另外相對具利基型技術或產業，尤其是半導體、高科技、高智慧財產保障之行業可望受惠，將是未來業務成長的方向
社會凝聚力下降及二極化	營運面	<ul style="list-style-type: none"> ◆經濟差距、城鄉青年外移、政治意識分歧和國際競爭加劇可能導致社會凝聚力下降。此外，隨著虛擬世界的發展和 AI 技術的興起，人們沉迷於虛擬世界的風險也可能加劇社會分化問題。同時，政治動盪造成社會衝突，影響經濟及投資環境，導致經濟成長放緩、社會分化日趨嚴重，社會結構趨向貧富懸殊兩極化，中產階級日趨減少及潛在債務風險可能上升等風險 	<ul style="list-style-type: none"> ◆就業市場變化，預估客戶收入降低，影響可貸額度；且可能導致客戶集中於中高至高風險等級，造成核准率降低 ◆根據金管會統計，國內銀行分行家數截至 2022 年底來到 3,424 家，創下近 7 年新低，減少 57 家 (減幅 1.6%)，且與前一年度相比，短短一年內即減少 19 家；隨著實體分行效益減少，線上交易占比持續增加，但如何做好線上諮詢、推介、成交的法令遵循，有效避免客訴，將是極大的挑戰 	<ul style="list-style-type: none"> ◆本公司運用金融專業，挹注企業資源，推動「地方創生」，本集團透過協助培養地方創生專業經理人人才，連結社會創新量能，協助地方建立可持久的支持系統，以期以 3-5 年的中長期規劃，扶持社會企業發展及營運，協助地方的發展，藉由支持新創事業，縮減城鄉差距，鼓勵青年創業，期待解決年輕世代的失業率或就業不足等問題，達成永續社會的目標。加上中華開發資本的「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，協助新創公司成長 ◆為促進社會包容性，透過子公司的各項核心業務，提供金融弱勢族群更多資源，打造普惠金融商品，提供友善並永續的金融服務，包含微型保險、微型企業貸款、公益信託、小額信用貸款等，以關懷弱勢族群與社會企業的需求；並結合新興風險的商業機會，持續開發各項與社會福祉相關的商品與服務，以創造最大的社會效益，強化社會凝聚力 ◆透過加強風險管理、提高客戶滿意度、擴大金融服務等方式，以增加客戶對金融機構的信任感 ◆提升本行數位服務使用比例，降低臨櫃成本。推出新興科技如 CGPT 相關金融商品以拓展陌生市場，利用科技進行大量資訊分析，協助開發未觸及市場並達到降低成本與提升效能
	業務面	<ul style="list-style-type: none"> ◆該項風險對於新興市場中的拉美國家經濟表現潛在影響較高，因此在資產配置策略上，將依該項風險變化調整拉美國家配置比例 	<ul style="list-style-type: none"> ◆本公司拉美新興市場投資部位佔總投資比約 5%。如該地區政經動盪加劇，恐將影響投資績效 	<ul style="list-style-type: none"> ◆在此趨勢下影響新興市場之經濟發展疲弱，將密切注意客戶於新興市場投資或設廠之狀況是否會因為經濟衰退或金融動盪影響客戶之財務狀況或供應鏈之順暢；並持續與前線及客戶溝通資產分散與多元化的觀念，避免重壓單一市場或國家 ◆關注新興市場局勢變化，適時進行風險評估與部位檢視

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

新興風險類別	影響層面	衝擊說明	衝擊量化評估	因應措施 / 機會
網路資安風險	營運面	<ul style="list-style-type: none"> ◆數位金融運用工具多元化，也間接助長駭客攻擊面向，資訊安全防護挑戰風險升高，可能發生資訊系統設計及管理疏失或系統漏洞、駭客攻擊、詐騙等資安事件，導致個資外洩或數位金融交易營運受影響 	<ul style="list-style-type: none"> ◆系統、網路、資安設備、人員聘用及教育訓練等管理成本將增加 ◆預估營運收入可能衰退、費用及成本增加 	<ul style="list-style-type: none"> ◆導入個資外洩防護、掃瞄、文件加密、主管審核等軟體與機制，降低發生資安事件風險，明訂客戶資料保密及安全維護機制及規章、定期辦理員工教育訓練、個資盤點及個資外洩演練，提昇本行全體員工資安意識 ◆全面提升各面向資訊安全管理能力。另定期委請專業顧問協助本行辦理合規評估、資安評估與檢測，以確保系統完善防護應變能力
	業務面	<ul style="list-style-type: none"> ◆新興技術的興起，助長駭客的攻擊能量，如果本行提供之數位服務遭駭客入侵，影響客戶權益或是發生客戶個資外洩，若未能妥善因應，將影響到客戶對本行數位產品及資訊安全防護能力信心 ◆交易系統，特別是自動報價相關系統，若出現駭客入侵或是資訊系統斷線或異常，造市、避險及策略性交易等將可能受到影響而產生損失 	<ul style="list-style-type: none"> ◆影響客戶對本公司數位服務及資訊安全防護能力信心，商譽受損 ◆個資外洩或系統服務中斷，導致客戶求償，以及監管機關的裁罰 	<ul style="list-style-type: none"> ◆針對本行網站、社群媒體、行動應用程式建立防偽冒監控與提醒機制，避免客戶遭釣魚、詐騙郵件或簡訊及不實網路詐騙資訊誤導所致權益或金額受損。系統建置防火牆、系統弱點掃描、個人電腦個資掃描、資料儲存及傳送加密...等機制。因應新技術之採用評估衍生之資安風險，尋求對應解決方案來管控可能之資安風險，持續強化各面向資安能量，確保本行提供之數位服務安全可靠 ◆建立系統及即時資訊線路備援機制，並定期進行備援演練，在出現資安事件或系統斷線、異常時，可在短時間內進行切換，減少可能之損失
氣候變遷減緩 / 調適行動失敗	營運面	<ul style="list-style-type: none"> ◆營運地區因極端氣候可能影響營業中斷，造成獲利減少 ◆造成資訊設備故障、電力中斷，或其他實體資產的損失 	<ul style="list-style-type: none"> ◆在升溫 1.5°C (SSP1-1.9) 及升溫 4°C (SSP5-8.5) 兩種情境下，本公司約有 70% 以上營運據點在 1.5°C 和 4°C 情境假設下都已考量採取調適措施，且有超過半數的營運據點皆位於低風險等級 (Level 1) 區域，研判對凱基銀行營運尚不致造成劇烈衝擊 	<ul style="list-style-type: none"> ◆原有據點加強防水措施，新據點的選址將加強調查評估不受氣候影響的區段。為了降低對實體據點的依賴，也持續提高數位平台功能與交易數量，為了能更精準衡量氣候風險，本公司自 2021 年起採用的淹水產製尺度由鄉鎮市區降為都市 10*10M，非都市區 40*40M ◆依本公司「營運持續管理與重大災害應變作業要點」，成立「營運持續管理暨重大災害應變處理小組」，督導各項日常維運作業並執行災害預防演練，以應變重大災害發生時，能減緩營運中斷威脅、避免災情擴大，並有效執行應變復原作業 ◆本公司新大樓備有兩污水分流系統及感應式照明，幫助整棟大樓達成節約能源再利用之目的
	業務面	<ul style="list-style-type: none"> ◆擔保品可能受氣候變遷災害造成損害，致使擔保價值減損 ◆高耗能及高污染產業的客戶若未能轉型成功，將失去競爭力及金融機構支持 ◆授信客戶隨著碳管制法規趨嚴及極度氣候變遷影響，對其營運及財務可能產生衝擊，連帶產生後續信用違約，造成銀行損失 ◆所投資區域或標的因極端氣候影響可能影響其營收，造成獲利風險。對企業長期獲利產生負面衝擊，進而影響所投資標的之評價 	<ul style="list-style-type: none"> ◆本公司依據個金擔保品地址、樓層、貸款剩餘年限，評估各擔保品之不動產價值損失金額對凱基銀行預期信用損失之影響。凱基銀行 85% 以上擔保品在 1.5°C 和 4°C 情境下皆為低度淹水風險 (Level 1-2)，僅有約 10% 擔保品其暴險位於 (Level 4-5) ◆本公司評估法金不動產抵押貸款之擔保品於 1.5°C 和 4°C 情境皆為低度淹水風險，凱基銀行未來仍會持續關注法金貸款擔保品據點之氣候風險，確保法金不動產擔保品之價值減損情形不影響凱基銀行業務發展 ◆高碳排產業面臨轉型的壓力大，本公司在高碳排產業的投融資部位約占投融資部位 18.7%，將進一步做碳分級制度，做更有效的管理 ◆依歐盟標準對重污染產業未來加徵碳稅，本公司在鋼鐵、化學肥料和非金屬礦物等產業的投融資暴險佔總資產約 1.3% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆房貸對於擔保品因應應保有較佳之流動性，防洪計畫及排水設施，做地質敏感區查詢及分析，承作土建融資時，應作土壤液化潛勢區的查詢及調查 ◆開發授信業務潛在商機，包括 (1) 評估未來新能源、再生能源或是綠色能源相關專案。(2) 都更、危老獎勵專案融資機會。(3) 促進綠能升級的各項資金需求，如太陽能及風力發電等發展。(4) 增加受益產業之授信機會如電動車、相關周邊產業及相關低碳製程之廠商，並協助重污染產業降低碳排放量 ◆透過投資前審慎評估投資標的受氣候變遷的影響，評估該區域投資標的之氣候風險業務 / 產能應變機制，減少因氣候變遷減緩 / 調適行動失敗造成企業獲利受損，強化投後管理機制。本公司並已建立對高碳排企業的議合策略，透過盤查及溝通方式了解客戶面對氣候風險的態度，除了逐漸降低不具轉型或汰換無意願轉型的客戶，也協助積極有意願的客戶以創造雙贏 ◆透過檢視標的在環境面的表現，篩選與調整投融資組合，降低高碳排且不具轉型能力或意願的部位，增加綠色投資資產，以發揮永續金融影響力，本公司已建立綠色投融資年成長目標 5%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.3 氣候專章

2.3.1 氣候治理

2.3.1.1 氣候治理組織架構與權責

為了建立良好的氣候風險管理制度，開發金控於 2023 年經董事會同意通過「氣候風險管理準則」，並制定相應的氣候風險管理措施以減緩和調適氣候變遷帶來的衝擊。此外，公司的董事會和高階管理層也已將所辨認之氣候相關風險納入考量，並在制定公司策略時加以納入。本集團將會持續以永續發展為目標，確保公司在未來的經營過程中，不僅能夠應對氣候變遷可能帶來的風險，同時也能夠為社會和環境作出積極的貢獻。

為更完整地規劃與執行永續相關策略，本集團在 2022 年將隸屬於董事會之下的企業社會責任委員會更名為永續委員會，與風險管理委員會共同隸屬於董事會下，由永續委員會主責氣候治理相關的訂定與依循準則，風險管理委員會則以三道防線，從業務單位、管理單位到稽核單位，將氣候治理納入原有之風險作業流程之中，透過有制度的風險管理機制及文化提升公司永續價值。

開發金控成立 TCFD 工作小組，分為核心單位與支援單位，核心單位負責執行改善精進及對應之永續行動計畫，蒐集與訂定氣候相關議題之風險與機會的指標和目標，透過持續會議及專案方式長期掌握重大氣候議題之動向，協助及監督各子公司建立氣候減緩與調適行動措施，以持續精進、改善永續行動計畫，並將氣候變遷評估實際導入現行業務及風險管理作業。支援單位支持核心單位，並依其業務權責依循金控 TCFD 策略方向推動相關業務。本工作小組由金控風控長作為主任委員，統籌協調各子公司之 TCFD 導入與執行情形，並予以定期追蹤管理。工作小組相關執行成果，亦定期提報至金控風險管理委員會及永續管理委員會。

氣候治理組織架構



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

董事會

- ◆ 董事會為氣候風險管理最高決策單位，負責核定氣候風險管理政策、督導功能性委員會核定之目標及風險管理成效，2022 年董事會議程包含氣候議題共有 5 次。
- ◆ 開發金控董事會授權永續委員會負責規劃及監控整體永續議題 (ESG)、氣候機會及淨零碳排目標的執行成效，並由子公司在年度預算、營運計畫和風險管理上納入氣候變遷議題，董事會至少每年一次監督永續委員會陳報之氣候重大議題及目標的達成情形。

永續委員會

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

風險管理委員會

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

TCFD 工作小組

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

2.3.1.2 氣候相關教育訓練

為了確保管理環境的責任得以有效執行，強化董事會和高階管理階層的職能至關重要。開發金控建置氣候教育訓練計畫，幫助董事們及高階管理階層對於氣候相關風險與機會有適切的了解，提高公司管理層級對於氣候變遷治理和低碳經濟發展趨勢與契機的認識，從而由上而下形塑氣候友善的企業文化。透過此項計畫，公司管理層級了解到企業在面對氣候變遷時的責任和應對措施，並掌握如何促進低碳經濟發展，具備足夠能力帶領客戶發展永續效益。

此外，本集團致力於培養永續管理人才，邀請外部顧問提供氣候相關專題教育訓練，並積極鼓勵公司員工取得與氣候相關的專業證照，持續學習提升相關技能。截至目前集團旗下已有數位員工通過 ISO14064 主任查證員、ISO14067 主任查證員、PAS2060 系統建置、行政院環境保護署溫室氣體盤查作業查證人員、ISO 50001 內部稽核員及企業永續管理師證照等。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.3.2 氣候策略

2.3.2.1 氣候策略行動

開發金控致力改善環境，自 2015 年已遵循赤道原則貸放，並於 2018 年 12 月正式簽署 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，並參酌永續會計準則 Sustainability Accounting Standard Board (SASB) 在環境資本面向及產業別重大性的指引，逐步完備各揭露事項的實施深度。

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，本集團在 2021 年承諾 2045 年達到全資產淨零碳排的目標，依據 UNEP FI 的建議作為邁向淨零目標的原則，提出五大淨零執行策略，並設定短中長期的階段目標，透過改善自身營運能源消耗與碳排、投融資業務的資產配置調整，發揮金融影響力協助客戶轉型，共同攜手朝向減緩氣候風險的衝擊及淨零碳排的目標邁進，本集團已逐步將氣候風險與傳統風險的管理連結，也透過自我檢視機制將評量成果導入到正式的營運活動。

五大淨零策略

開發金控施行五大淨零執行策略：遵循聯合國規範、客戶議合目標、標的產業目標、投融資組合目標、自身轉型目標，並規劃後續流程，作為橫跨各層級和內部業務落實的框架，以利建議具體的量化目標，進行定期監控與審核。

考量組織結構，為從母公司落實到子公司層級，五大執行策略以自願遵循 NZAOA 為核心，組織面由永續委員會整合規劃，建立集團標準化 TCFD 執行機制，與各子公司相關單位溝通與合作，定期追蹤子公司各項集團策略的執行情形，協助子公司之落實與推動。由上而下的目標制定，由下而上的執行回饋，藉此讓集團旗下不同業務類別朝向一致淨零目標，並能同時將實務執行可能性納入考量。

- ◆ 遵循聯合國規範：遵循 NZAOA 制定目標的原則及揭露建議，並遵循與金融相關的國際準則，包含「永續保險原則 (PSI)」、「責任銀行原則 (PRB)」、「責任投資原則 (PRI)」。
- ◆ 客戶議合目標：針對特定對象進行議合，逐步拉高議合覆蓋率，積極引導客戶往永續與淨零的方向邁進，並提供永續連結相關金融服務。
- ◆ 標的產業目標：在了解各項產業的碳排放量和環境影響後，並符合法遵的要求，界定與公司相關的高碳排放產業，設定高碳排放產業的投融資比率目標，以減少開發金控的投融資碳足跡與投融資碳排放量。
- ◆ 投融資組合目標：為達到所有投資組合與巴黎協定保持一致的投資組合，將與子公司協作執行減碳路徑規劃，以最大程度地實現階段性目標。
- ◆ 轉型目標：開發金控將於 2030 年達成自身營運淨零碳排，並在業務上大幅提升綠色授信、綠色投資之比例。

2045 年全資產組合淨零碳排

開發金控致力實踐永續淨零願景，除了承諾自身營運於 2030 年達成淨零碳排，亦承諾於 2045 年達成全資產組合淨零碳排，作為台灣首家承諾的金控，以 2020 年為基期，2025 年減少 25% 碳排放量，至 2030 年減少 50% 碳排放量，以達到 2045 年達到全資產組合淨零碳排的目標。為達成淨零低碳轉型，開發金控已於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials，簡稱 PCAF)，各子公司亦已遵循 PCAF 的方法完成股權與債券投資、企業授信、商用不動產貸款與發電專案融資碳盤查，並設定每年減碳目標，為了更系統性地追蹤減碳進度，2022 年開發金控完成簽署加入 SBTi 科學基礎減碳目標倡議與淨零排放承諾書。

燃料煤相關產業及非常規原油、天然氣產業撤資承諾

為進一步落實減碳作為，開發金董事會通過並訂定「永續金融承諾」，並建立相關去碳化時程，並同時展開產業與客戶議合，鼓勵高碳排產業客戶推動減碳轉型計畫，金控暨子公司將持續推進各階段去碳目標，預計於 2040 年達成全面退出 (phase-out) 全球燃料煤、非常規原油／天然氣相關產業，並循序漸進設定降低及全面退出目標時程。

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

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

註 1：相關事業營收占比預期會持續成長。

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

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

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 開發金控響應國際倡議的進程



開發金控依循 UNEP FI 準則朝向淨零碳排的作為

策略方向	UNEP FI 的可信賴淨零準則	開發金控作為
符合淨零的情境	1. 符合基礎科學的 1.5°C 情境	承諾於 2045 全資產淨零，並已簽署加入 SBTi，將依照該倡議規範在 1.5°C 路徑下，早於 2050 年達到淨零
	2. 與情境假設和標準一致	已訂出降低高碳排產業投資且提高綠色金融比例，並將於 2025 年停止新承做煤礦及非常規石油相關行業，以及全面退出煤礦及非常規石油相關行業的時程
完整的碳排盤查	3. 制定近期目標（約 5 年）	已訂出 5 年降低 25% 投融碳排放量的目標
	4. 承諾透明地報告溫室氣體排放量	每年報告書都揭露詳細溫室氣體排放量及分配結果
	5. 建立合適排放範圍，盡快實現全覆蓋	依照目前範疇已完成 2022 年股權、債券投資、專案電廠融資、商用不動產抵押貸款及商業貸款 100% 投融資碳盤查
具體落實方式	6. 激勵實體經濟實現低碳轉型	投資政策已建立審查標準，並已開始進行相關調查與議合，後續也將持續研擬有效的激勵投融資標的低碳轉型機制
	7. 透過投資合作達到剩餘碳排放中和	透過直接投資管道，持續尋找森林、再生農業等等負排放技術公司，透過投資合作達到負排放效用，並於減排目的達成後，用於中和最終剩餘碳排放量
	8. 為低碳轉型提供資金	本集團永續金融承諾，兼具盡職治理及發揮金融影響力的機制，依照行業別適合的策略，提供企業轉型資金
	9. 提供永續產品指標以將產品歸類	參與台灣永續分類標準之制定，待完整標準建立後將永續分類標準納入產品分類、遵循國際標準定義綠色金融產品
定期公開揭露	10. 特定產品與服務具有獨特轉型目的	積極尋找碳捕捉與碳封存等特定低碳或負排放技術的企業，提供基金投資
	11. 透明而全面揭露指標、目標及進度	可持續於報告書中揭露完整的目標及進度

2.3.2.2 永續金融

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

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

2.3.3 氣候風險管理

2.3.3.1 氣候風險管理範疇

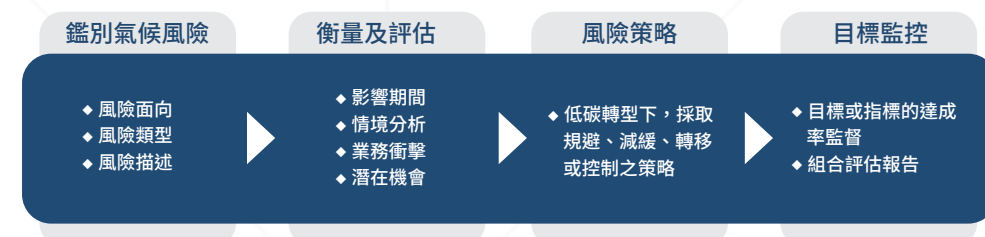
針對氣候風險，開發金控於 2023 年經董事會通過「氣候風險管理準則」，落實將氣候因子納入企業風險管理三道防線中。管理範疇包含壽險、銀行、證券、期貨、創投、資產管理等業種別，我們依循國際標準與風險管理政策，制定相關準則作為風險管理之依據，採用適當技術予以衡量各項風險，並評估潛在損失與關聯性。另因應新興之氣候風險，亦建立辨識、評估及因應機制，並定期執行情境分析，據以管理。

2.3.3.2 氣候風險管理流程

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

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

◆ 氣候風險辨識與管理



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

本集團鑑別氣候變遷風險的評估情形

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

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.3.3.3 氣候風險量化衝擊評估 (含情境分析)

氣候風險情境說明

本集團選用 IPCC 第六次氣候變遷評估報告 SSP1-1.9、SSP5-8.5 作為評估實體風險之情境選擇；轉型風險評估則以 NGFS Net Zero 2050、NGFS Delayed Transition、NGFS Current Policies 及 NGFS NDCs 之情境進行分析。SSP1-1.9 情境下預設以極低碳排放將升溫控制在 1.5 °C；SSP5-8.5 情境假設幾乎沒有氣候政策下的極高排放情境升溫達 4 °C；NGFS Net Zero 2050 之情境以較高的標準規範企業即刻執行減碳行動，有 50% 的機率於本世紀末將升溫控制在 1.5 °C 之內；NGFS Delayed transition 之情境為在 2030 前擬定減碳及轉型策略，並於 2030 年開始執行且在 2050 達到淨零碳排目標，為將升溫控制在 2 °C；NGFS NDCs 之情境各國僅執行 NDCs 減碳行動，排放量下降但仍導致約 2.5 °C 的升溫；NGFS Current Policies 之情境各國維持目前不積極之減碳政策，導致大於 3 °C 的升溫及嚴重的實體風險。

2022 年氣候風險量化衝擊評估涵蓋整體價值鏈，包含上游供應商營運據點、自身營運據點與下游投融資相關營運活動等。透過實體風險情境分析、《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》之情境分析、自身營運與投資部位碳價影響情境分析及高氣候風險產業碳價影響情境分析，進一步衡量本集團面對氣候變遷產生之潛在財務衝擊。

情境分析總覽		實體風險 - 立即	實體風險 - 立即 & 轉型風險 - 新興法規	轉型風險 - 新興法規	轉型風險 - 新興法規
		實體風險淹水風險等級情境分析	本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫	自身營運與投資部位碳價影響情境分析	高氣候風險產業碳價影響情境分析
氣候情境	2 °C or below 2 °C	AR6 SSP1-1.9	NGFS Net Zero 2050 NGFS Delayed Transition	NGFS Net Zero 2050 NGFS Delayed Transition	NGFS Net Zero 2050 NGFS Delayed Transition
	Above 2 °C	AR6 SSP5-8.5	NGFS Current Policies	NGFS NDCs	--
分析標的	上游活動	供應商據點	--	--	--
	自身營運	營運據點	--	營運據點	--
	下游活動	投資性不動產、個套房貸、法金不動產抵押貸款	國內授信 (個金、法金)、國外授信、銀行簿投資	股權與公司債投資	股權與公司債投資
	評估期間	長期 2036~2065	中期、長期 2030、2050	中期、長期 2030、2040、2050	中期、長期 2030、2050
	涵蓋子公司	開發金控、凱基銀行、中國人壽、凱基證券、凱基期貨、開發資本	凱基銀行	中國人壽	凱基證券、凱基期貨
	因應措施	本集團於現有營運據點、新營運據點及供應商營運據點適時啟動與完成備援之建置，降低服務中斷風險，並針對列為高風險警示區之營運舊址加強防水措施；本集團亦將實體風險作為投資及授信的重要判斷因素，適時調整業務規範。此外，銀行已設定相關管理指標及韌性等級，並嚴密監控指標波動情形，藉此監控實體風險影響。雖本集團之營運及資產未受實體風險之重大影響，但考量氣候風險之不確定性，本集團持續研議及規劃相關因應措施	銀行已對各資產建立風險指標，以評估當前資產組合之氣候韌性。依據韌性驗證結果，雖然當前資產組合並無受到氣候風險重大影響，但考量氣候風險的不確定性，本集團將持續精進相關風險管理措施	對於自身營運，中國人壽已訂定節電計畫以及減碳目標，並改採用綠電。在投資部位的減碳策略上，已訂定投資組合相關目標以及高碳排放產業投資比例上限	為降低高碳排放產業投融資標的對開發金造成的衝擊，凱基證券將進一步以負面篩選為策略，並優先與標的進行溝通，以逐步降低投融資碳排放強度為原則，往後將定期辨識、衡量及監測氣候風險，並依據重大性排序，採行風險管理差異化措施；凱基期貨透過滾動式衡量財務衝擊並落實責任投資政策，追蹤投資對象之 ESG 指標與氣候因應行動，將氣候風險控制在承擔範圍內，以維護本公司股東權益

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

氣候風險情境分析結果
實體風險淹水風險等級情境分析

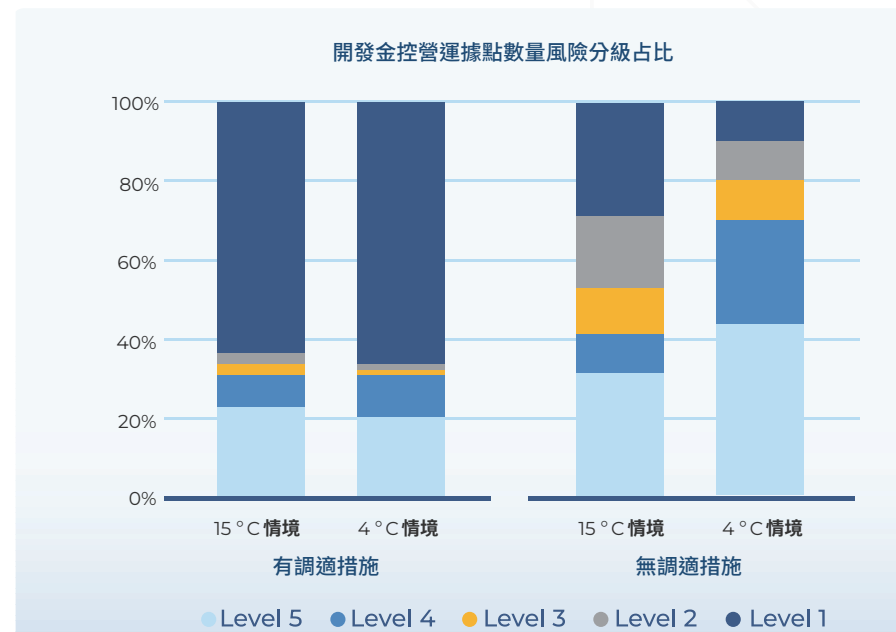
◆ 分析說明：

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

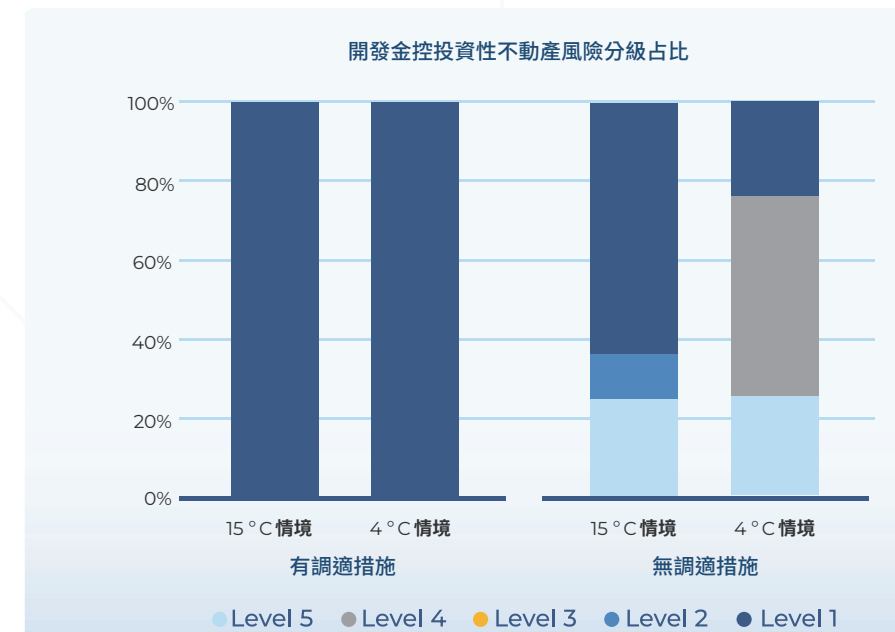
◆ 財務影響：

- (一) 供應商：根據 1.5°C 和 4°C 情境分析結果，已有 85% 供應商考量採取調適措施，且皆屬於低風險等級 (Level 1)。
- (二) 營運據點：本集團約有 70% 以上營運據點在 1.5°C 和 4°C 情境假設下都已考量採取調適措施，且有超過半數的營運據點皆位於低風險等級 (Level 1) 區域，研判不會對本行營運造成劇烈衝擊。
- (三) 投資性不動產：經分析本集團投資性不動產 [註] 於 1.5°C 和 4°C 情境淹水風險等級約有 85% 以上據點都屬低風險等級 (Level 1)，預期對本行投資損失影響較小。
- (四) 個金房貸：本集團主係依據個金擔保品地址、樓層、貸款剩餘年限，評估各擔保品之不動產價值損失金額對本銀行預期信用損失之影響。本行 85% 以上擔保品在 1.5°C 和 4°C 情境下皆為低度淹水風險 (Level 1-2)，僅有約 10% 擔保品其暴險位於 (Level 4-5)，並不會對本行預期收入造成顯著影響。
- (五) 法金不動產抵押貸款：本集團法金擔保品於 1.5°C 和 4°C 情境皆為低度淹水風險。本集團法金不動產抵押貸款雖然沒有任何暴險位於高度淹水風險區域，本行未來仍會持續關注法金貸款擔保品據點之氣候風險，確保法金不動產擔保品之價值減損情形不影響本行業務發展。

◆ 營運據點分析結果圖



◆ 投資性不動產點分析結果圖



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

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

本國銀行辦理氣候變遷情境分析

◆ 分析說明：

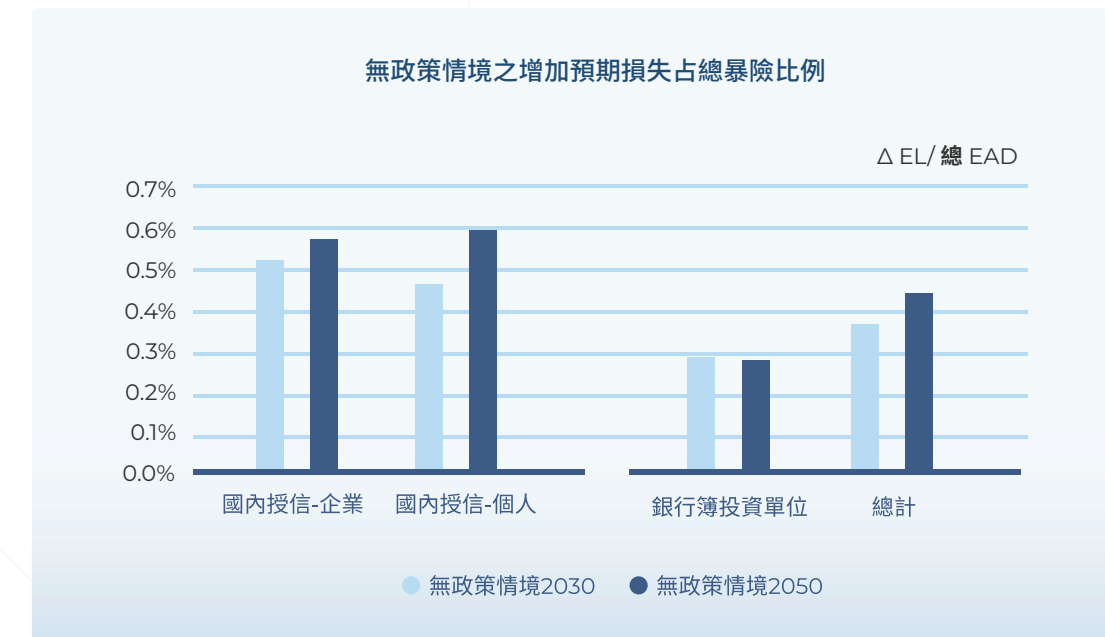
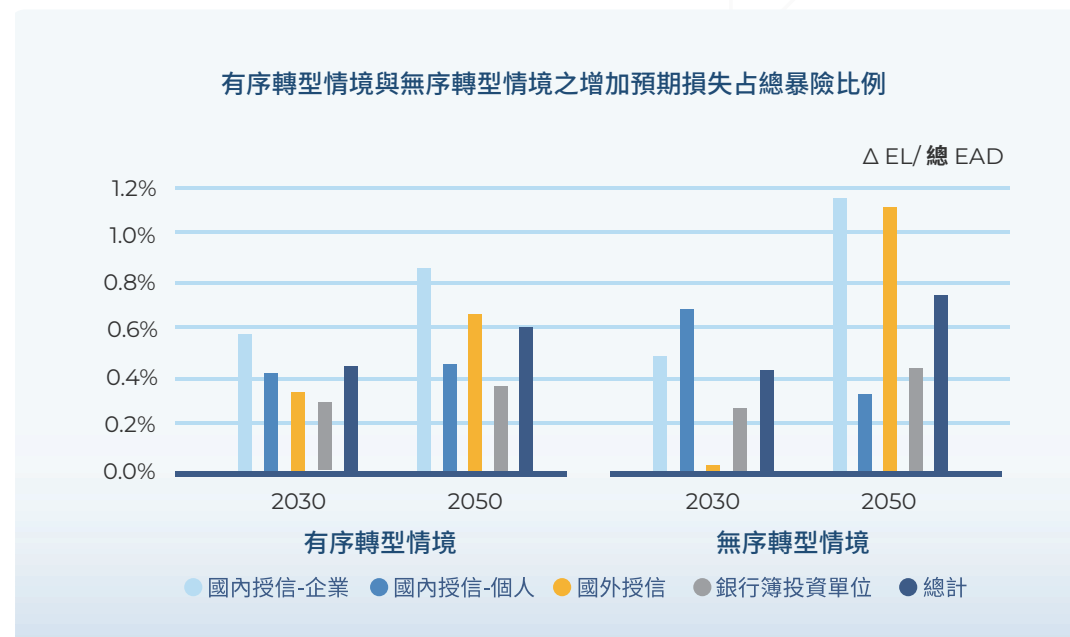
本集團為掌握氣候變遷可能對本行資產部位帶來之衝擊，依主管機關《本國銀行辦理氣候變遷情境分析作業規畫》要求執行氣候情境分析作業。此分析作業主要透過有序轉型情境（Net Zero 2050）、無序轉型情境（Delayed Transition）及無政策情境（Current Policies）檢視針氣候風險對本集團銀行之國內授信 - 企業、國內授信 - 個人、國外授信及銀行簿投資等 4 項投融資資產造成的預期損失變化。

◆ 財務影響：

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

（一）有序轉型情境與無序轉型情境：在兩情境分析下，2030 年國內授信（包含企業及個人）對於本集團增加之預期損失（ ΔEL ）占總暴險（EAD）比例較大，將是未來關注之重點部位。此外，無序轉型在 2050 年的國內授信 - 企業與國外授信之預期損失變動比例相比於 2030 年大幅提升，顯示若未來之轉型情境較符合無序轉型，則應更積極管理可能受到氣候衝擊的資產組合。

（二）無政策情境：在此次分析下，國內授信（包含企業及個人）為最主要受影響部位。總體而言，2050 年相比於 2030 年的預期損失變動比例較高，顯示若本集團未及早關注及管理資產組合受實體風險之衝擊，隨時間遞延，其所產生的影響將會逐漸加劇。



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

自身營運與投資部位碳價影響情境分析

- ◆ 分析說明：
針對所有上市 / 未上市股權、公司債部位的碳排放量以及營運據點，透過 NGFS 有序轉型之情境「Net Zero 2050」、無序轉型情境「Delayed transition」與無政策情境「NDCs」，評估碳價損失衝擊。
- ◆ 財務影響：
 - (一) 營運據點：分析三種情境下營運據點碳費衝擊變動，有序轉型到 2050 年前持續上升，最高可達 240 萬美元；無序轉型情境下，碳費將自 2040 年起開始影響本集團，但整體影響金額較有序轉型情境低；而在無政策情境下，2030 到 2050 衝擊金額並無變化。
 - (二) 有價證券投資：有序轉型情境與無序轉型情境中，2030 與 2040 年間各產業碳費支出變動不大，但 2040 到 2050 間皆明顯上升，最高可達 28 萬美元；在無政策情境中各產業在各時期碳費支出變化幅度則相對平緩。在三種情境下投資組合中受到衝擊的前兩大產業皆為石油及天然氣業與公用事業。在有序轉型及無序轉型情境下，受衝擊第三大產業為綜合性石油業；在無政策情境下則變動為運輸及物流業。

高氣候風險產業碳價影響情境分析

- ◆ 分析說明：
考量投資標的公司未來可能會受產生額外碳合規成本，影響公司淨值間接造成本公司股權投資損失，或是造成公司償債能力下滑，進而增加該檔公司債之違約風險，因此凱基證券選定高氣候風險產業電力及燃氣供應業、化工業、運輸及倉儲業國內、外股票與公司債投資現貨部位，凱基期貨選定半導體業、電子製造業、運輸及倉儲業股權投資現貨部位，透過 NGFS 有序轉型之情境「Net Zero 2050」與無序轉型情境「Delayed Transition」，評估 2025 年起至 2050 年投資部位潛在的碳稅氣候風險損失金額，強化本公司的氣候風險管理。
- ◆ 財務影響：
 - (一) 凱基證券：於股權投資，電力及燃氣供應業在 Net Zero 2050 與 Delayed Transition 情境下，衝擊比率較高。在 Delayed Transition 情境下，2030 年前投資標的未產生額外碳成本，在 2030 年以後政策較 Net Zero 2050 嚴厲，因此衝擊比率變化較大，被投資公司將於短時間內面臨鉅額減碳成本；於公司債投資，評估標的債券之到期日皆早於 2030 年，故在 Net Zero 情境下，2025 年尚未到期之債券將產生一定比率之預期信用損失及市價下跌損失，而在 Delayed Transition 情境下，碳相關額外合規成本於 2030 年才開始產生，故對本公司評估標的之債券部位無影響，整體衝擊比率較股權投資而言相對微小。
 - (二) 凱基期貨：選定產業於各氣候情境分析之衝擊程度將逐年上升且 Net Zero 2050 情境之衝擊尤為顯著。另依據情境假設之政策規劃，Delayed Transition 情境模擬之碳相關額外氣候衝擊將於 2030 年始大幅提升。進一步分析各產業別之影響，股權投資部位中以運輸及倉儲業衝擊程度最為顯著，因運輸業能源仍然十分依賴石油驅動，高碳排放量未來可能將面臨高額碳稅成本，進而導致較高的氣候風險預期損失。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.3.4 氣候指標與目標

開發金控長期響應政府溫室氣體減量目標，以零碳排放為目標，積極推動總行及全國分行導入 ISO14001 環境管理系統、ISO50001 能源管理系統，透過全面性的盤查，掌握碳排放量，進而規劃溫室氣體減量行動方案。為符合《巴黎協定》，開發金以 2045 年作為淨零轉型目標年。另外除了長期目標 (2045 年) 外，亦訂定 2025 年減少 25% 投融資組合碳排放之目標，以作為集團的短期目標，且淨零轉型目標將納入內部 KPI 之評估。依據前述說明，開發金控設定之目標已與巴黎協定一致，其設定方法符合 UNEP FI Guidelines for Climate Target Setting for Banks 與 Paris Aligned Investment Initiative Net-Zero Investment Framework 提出的目標制定原則。且同時符合 Net-Zero Asset Owner Alliance Target Setting Protocol 中針對投資組合目標，建議「在 2020 年至 2025 年期間減排至少 22%-32%」的原則。而目前開發金制定 2025 年減少 25% 投融資碳排放量，基期年則為 2020 年，其平均每年將減少至少 5% 的排放量。以 SBT 中絕對收縮法中，針對 1.5°C 情境，至少每年應線性減少 4.2%，故開發金設定的目標已符合此減碳標準。未來開發金將進一步使用 SBT 中投融資碳排放的目標設定法，包含產業去碳方法 (Sectoral Decarbonization Approach)、SBT 投資組合覆蓋方法 (SBT Portfolio Coverage Approach) 及溫度評級方法 (Portfolio Temperature Rating Targets)，進一步根據不同資產及行業類別，制定符合 SBT 規範之投融資碳排放目標。

2.3.4.1 金融資產溫室氣體盤查排放情形

開發金控了解身為金融業的使命，將逐步透過綠色授信及綠色承銷等商品，以及綠化自身的投資組合，積極推動綠色金融，以促進臺灣綠能產業的發展，並積極議合高碳排企業，協助其轉型。

目標：

- ◆ 以 2020 年為基期，降低高碳排投融資組合，至 2025 年減少 25% 碳排放量，至 2030 年減少 50% 碳排放量，2045 年達到全資產組合淨零碳排的目標。
- ◆ 持續提高綠色投融資，以每年成長 5% 為目標。

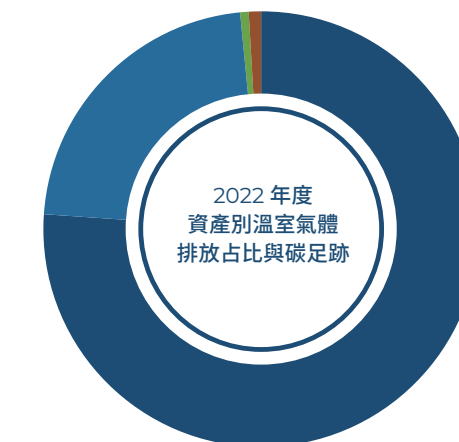
範疇三投融資溫室氣體	2019 (註)	2020	2021	2022
絕對總排放量 (公噸二氧化碳當量)	6,384,266	5,759,217	4,670,481	3,980,215
排放強度 (碳足跡 Carbon Footprint)	3.56	3.56	2.52	2.03
資產組合覆蓋率	78%	81%	100%	100%
資產組合標的	資產負債表上的資產 / 產品			

註：2019 年範疇三投融資溫室氣體數據係採用開發金控 2019 年 Q4 財報資產部位與最近年度之排放強度進行估算。資產組合覆蓋率係採用盤查資產部位作為分子，以資產負債表內股權、債券投資、專案電廠融資、商用不動產抵押貸款及商業貸款作為分母進行計算。

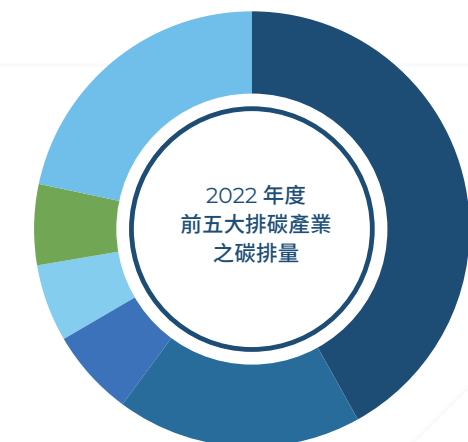
投融資暴險之碳排盤點情形

本集團持續採用 PCAF 之《金融業全球溫室氣體盤查和報告準則》(The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry) 與 TCFD 揭露建議，進行投融資資產之溫室氣體排放盤查，股權、債券投資、專案電廠融資、商用不動產抵押貸款及商業貸款之碳盤查率為 100%，總投融資碳排放量為 3,980,215 公噸，投融資碳足跡為 2.03 公噸 / 新台幣百萬元。

投融資資產之溫室氣體排放盤查依資產類別劃分，以企業股債投資占投融資組合之 76% 為最大宗，第二為企業放款 23%，次之為發電專案融資 1.20% 與商用不動產貸款 0.15%，其中以發電專案融資碳足跡最高為 3.47 公噸 / 新台幣百萬元；依產業類型劃分，前五大排碳產業之碳排放量占投融資組合約 78%，分別為：電力及燃氣供應業、石油及天然氣礦業、電子零組件製造業、化學材料及肥料製造業及非金屬礦物製品製造業，此部分產業將會是優先議合與調整的範圍。除了優先管理前五大排碳產業外，我們亦會檢視碳足跡較高之產業與資產別，朝向低碳排與低碳足跡的目標前進。



- 企業股債投資
碳排放占比 76.10%
碳足跡 1.81 公噸 / 百萬元
- 企業放款
碳排放占比 22.55%
碳足跡 3.35 公噸 / 百萬元
- 發電專案融資
碳排放占比 1.20%
碳足跡 3.47 公噸 / 百萬元
- 商用不動產貸款
碳排放占比 0.15%
碳足跡 0.73 公噸 / 百萬元



- 電力及燃氣供應業
碳排放占比 41.96%
碳足跡 21.01 公噸 / 百萬元
- 石油及天然氣礦業
碳排放占比 17.99%
碳足跡 7.82 公噸 / 百萬元
- 電子零組件製造業
碳排放占比 6.45%
碳足跡 2.09 公噸 / 百萬元
- 化學材料及肥料製造業
碳排放占比 6.16%
碳足跡 11.63 公噸 / 百萬元
- 非金屬礦物製品製造業
碳排放占比 5.79%
碳足跡 16.36 公噸 / 百萬元
- 其他
碳排放占比 21.66%
碳足跡 217.46 公噸 / 百萬元

2.3.4.2 低碳永續環境目標

為達「2030 年前達到自身營運管理淨零碳排」目標，開發金控積極推動去碳化行動，並訂定各項永續相關目標，以利後續追蹤，詳細內容請參考第五章低碳永續環境。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.4 資訊安全

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

2.4.1 資訊安全治理架構

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

具資安治理背景成員		
職稱	姓名	資安治理資歷
金控獨立董事	杜紫軍獨立董事	曾任行政院副院長兼國家資通安全會報召集人，政府機關強化資訊安全防護工作推動之最高機關首長，亦擔任金控風險管理委員會之委員
金控董事	蕭宏宜董事	曾任中華電信股份有限公司董事，目前亦擔任台灣資安鑄造股份有限公司董事長，長期專注於資訊安全、固網通信、行動通信、網際網路、巨量資料、物聯網、人工智慧、雲端及網路資料中心等新興科技服務
金控風控長	唐道維 (David Thomas) 資深副總經理	曾任馬來西亞聯昌國際集團與蘇格蘭皇家銀行風控長，並掌管與督導資訊安全部門
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，曾任中壽資訊長，擁有 25 年以上資訊規劃 / 建置與推動、資訊安全、網路安全管理等領域之實務經驗

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

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

◆ 資安管理組織圖



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

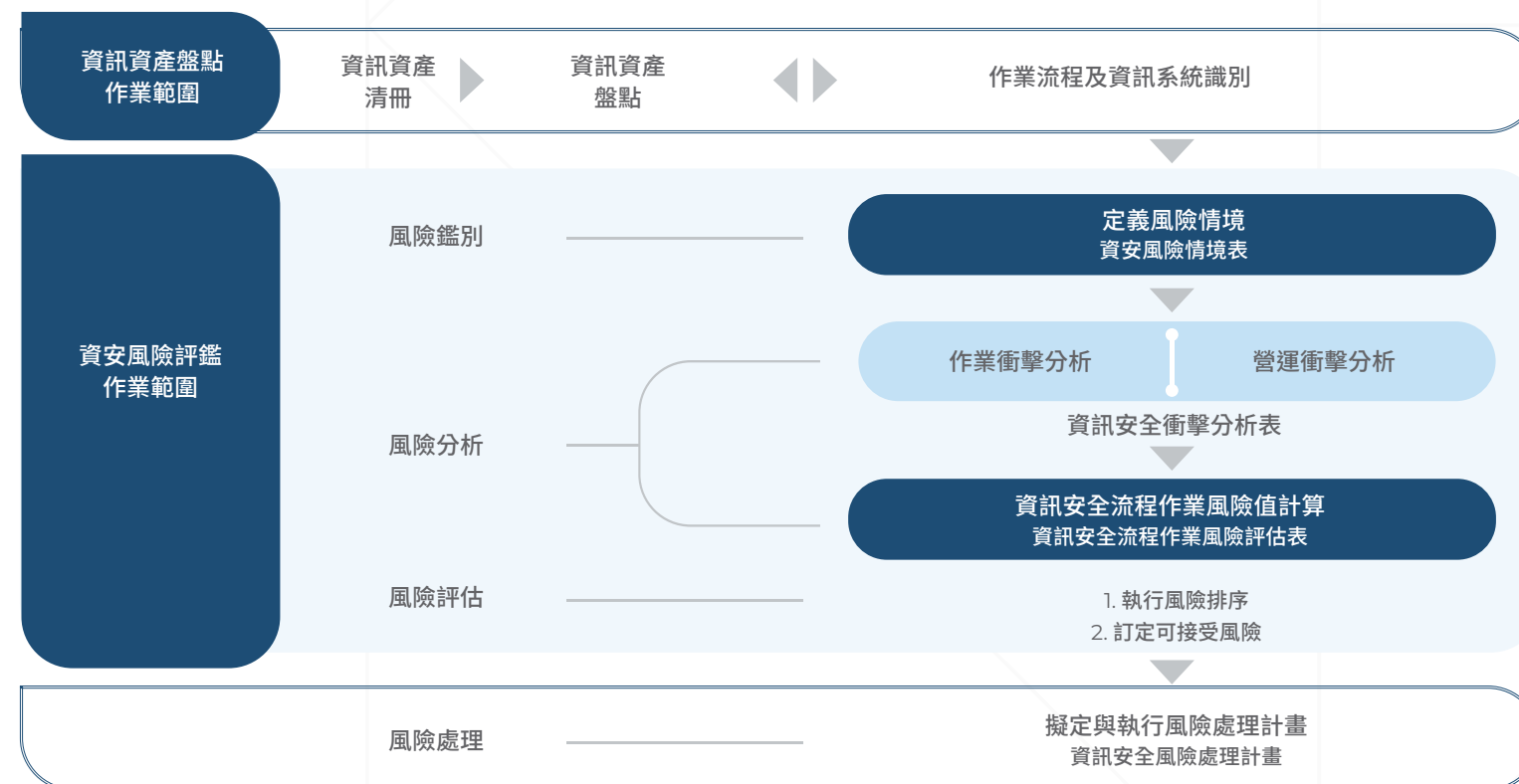
2.4.2 健全的資訊安全管理

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。2022 年各子公司依據年度計畫，分別完成營運持續計畫異地備援或資安應變演練至少兩次。

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

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

◆ 資訊風險盤點及評鑑方法流程圖



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.4.3 全面資安評估與查核

1. 本公司遵循主管機關相關法令，每年定期執行電腦資訊系統安全檢測，檢測結果均揭露在資安整體執行情形報告，同時呈董事會核備。
自行推動各項資安評估：已使用第三方檢測平台進行本公司對外資訊服務安全檢測並逐年提高標準，2022 年每月統計分數均高於 95 分以上領先同業。同時為加強資安監理與配合金融資安行動方案，自 2019 年辦理三年一期的「資訊安全制度及防護成熟度評估」，並於 2022 年導入「資安成熟度評估 FFIEC CAT 工具」及方法，並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 資安自行查核也是按規劃時程實施，所發現的缺失均列表追蹤，每月檢視改善進度。

2.4.4 重視資訊安全的文化

本公司於內部規章中已針對人員資安風險 (Human Risk) 進行規範與控制措施導入及管理，除了運用各項資安防禦機制防止人員於作業時遭受資安風險外，也同時進行資安危機意識宣導與測試。本公司每月發布資安通報及資安桌布進行宣導，藉由郵件、電腦桌面及企業入口網方式傳遞給所有同仁，如有特殊資安事件案例宣導，也會經由上述管道進行。另外，不定期實施電子郵件社交工程演練，藉以測試及提高同仁的資安意識，同時也將資安列入部門年度考核項目內。2022 年執行成果如下：

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

本公司重視資訊安全文化之表現，展現於各項評比競賽，2022 年金控與中壽皆榮獲「TCSA 台灣永續獎－資訊安全領袖獎」、凱銀榮獲「Cyber Center Splunk Boss of the SOC－第一名」、凱證轄下凱基期貨獲得工商時報 2022 年第二屆數位金融獎期貨組「數位資訊安全金質獎」。

2.4.5 資安事件預警、應變及處理

資安事件發生前後的通報及應變，除了需要資安專業同仁的專業判斷外，同仁的資安意識是資安事件通報的關鍵，本公司除了編制《資訊安全事件管理要點》規劃通報及應變程序，《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。

2022 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) 接獲同仁自主資安事件通報，經查證並非資安相關事故
- (6) 接獲外部資安通報或申訴 0 件，或經查證並非資安相關事故
- (7) 無電腦中毒或駭客入侵，導致客戶權益嚴重受損或影響正常營運事件

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

2.1 治理架構

2.2 風險管理

2.3 氣候專章

2.4 資訊安全

2.5 誠信經營

2.6 稅務治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.5 誠信經營

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

2.5.1 誠信經營架構與原則

誠信經營委員會

本公司董事會下設有「誠信經營委員會」，負責誠信經營政策制定及監督執行，以期由上而下，風行草偃地徹底落實誠信經營，使誠信經營成為本公司之骨血。本公司於 2022 年 2 月 14 日及 8 月 23 日各召開誠信經營委員會（下稱委員會）會議乙次，於 2022 年 2 月 14 日該次委員會了解稽核處依據不誠信行為風險評估結果、並通過本公司暨子公司反洗錢、反貪腐與反賄賂與反競爭聲明，於 2022 年 8 月 23 日該次委員會選任第二屆委員會主任委員並討論 2021 年度誠信經營執行情形報告。

誠信經營準則

為建立誠信經營之企業文化及健全企業發展，本公司訂有總經理層級之《員工行為要點》以及董事會層級之《誠信經營守則》、《道德行為準則》、《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》、《反洗錢、反貪腐與反賄賂及反壟斷與反不公平競爭聲明》，以上皆在本公司官網公布；亦針對子公司訂有《子公司內部行為人自律規範》。除宣示本公司誠信經營之立場外，亦明文禁止不誠信行為，並明確要求本公司員工於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，以公平與透明之方式進行商業活動，促進企業社會責任之落實。

2.5.2 落實誠信經營

誠信經營風險評估

2023 年第一季本公司辦理 2022 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、損害利害關係人權益及從事不公平競爭行為。經評估本公司不誠信行為風險為低風險。

此外，子公司證券、商銀、中壽、開發資本及開發資產管理等金控第一層子公司亦皆於 2023 年 3 月前完成 2022 年度不誠信行為風險評估。

誠信經營政策聲明書

為從上而下地落實誠信經營，並宣示本公司建立誠信經營永續發展之決心，本公司董事及高階經理人皆已簽署《誠信經營政策聲明書》；此外，全體員工於 2022 年亦 100% 簽署承諾遵守本公司誠信經營守則相關規定。

定期呈報誠信經營執行情形

為徹底落實誠信經營，自 2020 年起，經理人每年皆向永續委員會及董事會報告企業誠信經營之執行情形，包括相關規範執行情形及教育宣導情形；並由稽核人員定期查核遵循情形後，向誠信經營委員會及董事會提報主要缺失與改善狀況。

將 ESG 納入年度績效考核項目

為彰顯對誠信經營之重視，開發金控將「風險管理、法令遵循、資訊安全及 ESG」之辦理情形，列為總經理及高階主管年度績效考核項目之一，並規定其比重至少 25%。一般員工亦須列入年度績效考核項目。以期從下至上，全體動員落誠信經營、永續經營。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

利益迴避

本公司對於利益迴避十分重視，並於內部控制中增加利益之控管點；例如，董事會提案書中即有利益迴避之之檢核欄位，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；2023 年上半年普查作業於 2023 年 3 月辦理完成。

另依《誠信經營守則》等相關規定，本公司對外提供捐獻、捐贈或贊助，應符合相關法令及內部作業程序，不得藉以謀取商業利益或交易優勢。公益捐贈與教育扶助等社會投資請參閱第六章 共創永續社會。2022 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

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

與商業往來對象簽訂之契約，包括：供應商、不動產工程、買賣、租賃合約等，亦納入誠信經營條款，以期從 360 度無死角之方向，落實誠信經營。

此外，開發金控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，2022 年之供應商教育訓練及宣導，於 2022 年 3 月完成。

誠信經營教育訓練

本公司持續推動誠信經營教育訓練，所有新進人員於到職後 3 個月內，應完成誠信經營教育訓練，透過內部系統追蹤，確保所有員工每年均完成複訓。2022 年本公司董事、於臺灣的所有正式員工 (除中壽外勤員工外) 皆 100% 完成誠信經營教育訓練。

2022 年誠信經營教育訓練

課程	單堂 (小時)
金控：企業誠信新趨勢：企業誠信這堂課	1-5
子公司：「公司治理及誠信經營數位教育宣導」及測驗 (課程時數：30 分鐘 / 參與人數：3,002 人)、111 年法治教育—含企業誠信、個資、人權 (課程時數：2 小時 / 參與人數：2,533 人)	1-6

2.5.3 洗錢防制與打擊資恐

開發金控訂定《防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策》，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助恐怖主義計畫，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，各子公司應依相關法令、所屬同業公會之注意事項範本及本政策規範內容，按個別業務性質、交易類型、交易複雜度及所涉洗錢風險程度，訂定防制洗錢及打擊資助恐怖主義之作業辦法，積極配合主管機關政策，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指定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。

2022 年洗錢防制相關課程

課程	單堂 (小時)
FinTech 在洗錢防制工作之應用實務	2
洗錢防制暨打擊資恐實務案例	2
防制洗錢及打擊資恐年度定期訓練_111 年	7
打擊跨國洗錢犯罪之執法挑戰—兼論相關犯罪中保險業可能被利用為洗錢管道之情境	2
防制洗錢及打擊資恐人員在職班	6
最新洗錢防制法規與監理趨勢	2

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

2.5.4 法令遵循

法令遵循架構

良好的法令遵循文化是強化公司治理的不二法門，法令遵循處依「法令遵循制度政策」之規定，專責統籌辦理本公司法令遵循事項，督導暨強化各單位法令遵循制度功能。商銀、中壽及凱證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《利害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》、《子公司內部人行為自律規範》、《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。

2022 年法令遵循教育訓練

課程	單堂 (小時)
反貪腐、誠信經營等相關法規及案例宣導	法制教育訓練教材
金融檢查實務與案例研析	2
金融機構間資料共享指引 (線上課程)	0.5
金融機構間資料共享指引 - 進階版 (線上課程)	0.5
金控法第 45 條之遵循 (關係人交易相關法令及實務)	2
勞動檢查 (勞動基準法)	2
內線交易之防範與最新實務發展	2
虛擬世界大爆發：元宇宙與加密貨幣區塊鏈的未來發展	2
企業誠信新趨勢：企業誠信這堂課	2
資料共享 (Data sharing) 法令介紹及實務案例分享	2
公司治理 3.0 與內部控制三道防線 / 金控法第 45 條利害關係人交易解析	2

為檢視是否落實誠信經營，法遵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。

法遵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，本公司每月皆匯整重要法令事項，向高階主管和相關單位進行佈達與溝通。

所謂他山之石可以攻錯，倘同業受金管會裁罰者，法遵處除了即時將相關訊息以中英雙語版本通知相關主管及各業別子公司，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，本公司員工若發現有違反誠信經營規定之情事，可主動向審計委員會、經理人、內部稽核主管或其他適當主管檢舉。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：10599 台北體育場郵局第 100 號信箱）、電子郵件（whistle@cdibh.com）、電話（02-6600-3282）及傳真（02-6600-3281）等檢舉管道，並規範公司對檢舉人身分及檢舉內容應確實保密，及積極查證處理。上述檢舉管道並於官網（<https://www.cdfholding.com/zh-tw/esg/governance>）揭示。

本公司 2022 年接獲 1 件匿名檢舉案，經調查後確認，案件未涉違法情事，並已提報 111 年 4 月 25 日審計委員會審議通過在案。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

子公司檢舉制度	凱基證券	中國人壽	凱基銀行
檢舉辦法之內規名稱	《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則》（下稱《證券檢舉準則》）	《檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處辦法》（下稱《中壽檢舉辦法》）	《檢舉案件處理準則》（下稱《銀行檢舉準則》）
檢舉案件之受理單位	凱基證券法令遵循部	中國人壽法令遵循部	凱基銀行法遵暨法務處
檢舉案件之調查單位	依「證券檢舉準則」第 6 條規定： 1. 相對人如為本公司副總經理（不含）以下之員工，法令遵循部主管應即時陳報總經理，由總經理指揮籌組調查小組 2. 相對人如為本公司董事或職責相當於副總經理以上之管理階層者，法令遵循部主管應陳報審計委員會召集人，由審計委員會召集人指揮籌組調查小組 3. 相對人如為獨立董事，法令遵循部主管應陳報董事長，由董事長指揮籌組調查小組	若有其他可適用之程序規範時，得移送予權責單位由其依其規範續行調查等程序外，其餘案件由法令遵循部調查	依《銀行檢舉準則》第 6 條規定： 1. 相對人如為本行副總經理（不含）以下之員工，總機構法令遵循主管應即時陳報總經理，由總經理或適當層級指定具職權行使獨立性之單位籌組調查小組（以下稱調查單位） 2. 相對人如為本行董事或職權相當於副總經理以上者，總機構法令遵循主管應陳報審計委員會召集人，由審計委員會召集人指定調查單位 3. 相對人如為本行獨立董事，總機構法令遵循主管應陳報董事長，由董事長指定調查單位
吹哨者管道	1. 檢舉郵政信箱：10499 台北北安郵局第 223 號信箱 2. 檢舉專線電話：02-7702-0906 3. 檢舉專線傳真：02-7702-0907 4. 檢舉電子信箱：whistleblower.kgisec@kgi.com 5. 上述檢舉專線均公告於官網，網址： https://www.kgi.com.tw/zh-tw/code-of-conduct 6. 另於本公司內網之法令遵循部專區提供檢舉制度相關說明及管道	中國人壽設有親身舉報、書面舉報、電子郵件舉報（whistleblower@chinalife.com.tw）及電話舉報（02-8712-5192）等四種舉報管道	本行受理檢舉管道如下，並揭露於本行官方網站： 1. 書面信函：郵寄本行總行法遵暨法務處法遵長，信封註記「密件」 2. 電子郵件：whistleblower@kgi.com
吹哨者管道推廣	1. 於每年度「從業人員法令教育訓練課程」，對全體員工進行宣導說明 2. 於長青專案教育訓練課程中，對每位新進營業員進行宣導說明	本公司檢舉管道及檢舉辦法均完整揭露於企業網站（ https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/ESG/Resources/CorporatePoliciesAndRegulations/ResponsibleInvestmentPolicies#EthicalCorporateManagement ），並定期每年於全體內、外勤同仁之誠信經營教育訓練中進行宣導	凱基銀行之檢舉管道公布於官網，詳見 https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/about-us/corporate-governance
吹哨者檢舉誘因	依《證券檢舉準則》第 8 條規定，檢舉案件經查證屬實且情節重大者，本公司除依法令或公司相關規定處理外，並得提供檢舉人適當之獎勵	依《中壽檢舉辦法》第 11 條第 1 項規定，檢舉案件經查證屬實且情節重大者，本公司得提供檢舉人適當獎勵	依《銀行檢舉準則》第 11 條第 2 款規定，查證屬實之檢舉案件，應就可課責之被檢舉人、相關單位或人員採取適當措施，並由相關單位檢討本行內部規範及作業程序等改善方案，如情節重大者，得提供檢舉人適當之獎勵
111 年度有無成案之檢舉案件	無	無	無

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

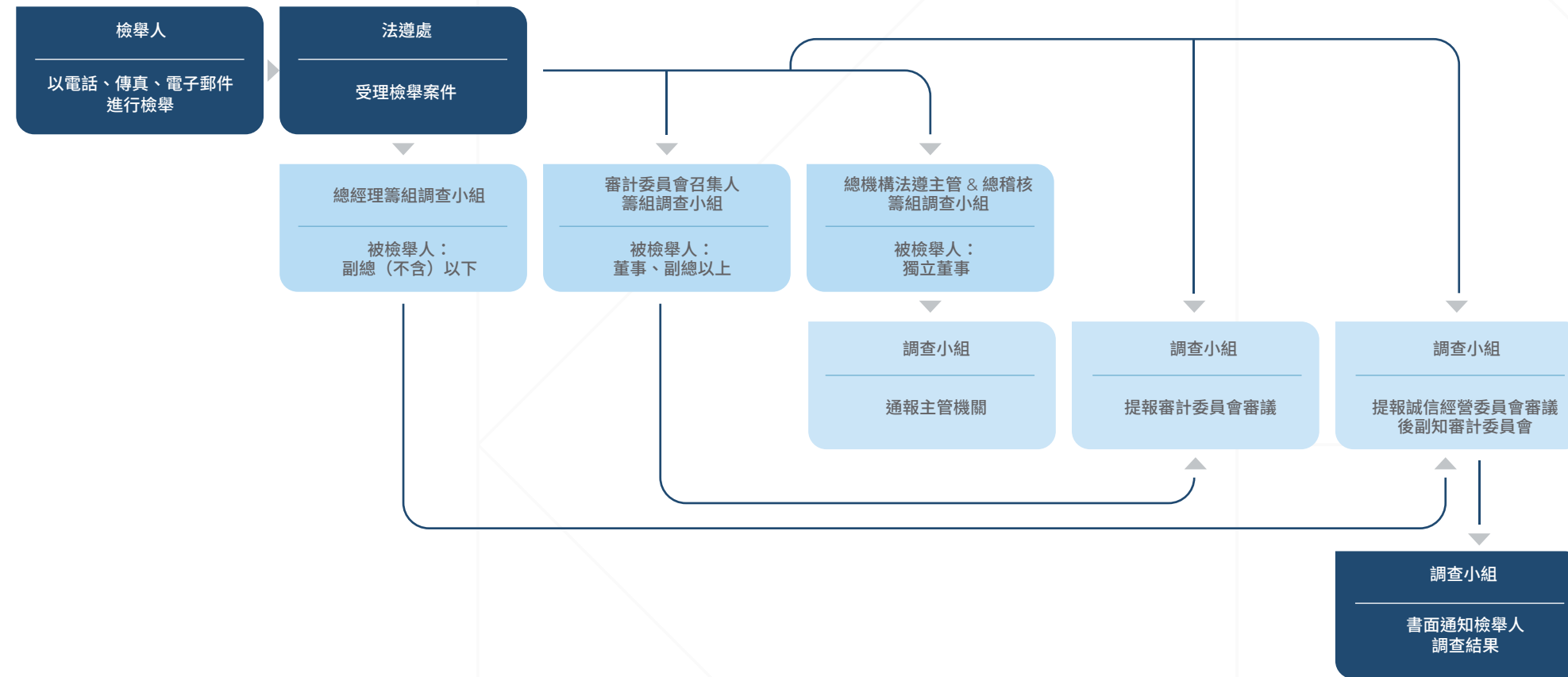
05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆處理檢舉案件流程圖

2022 年並無透過「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件管道」向本公司檢舉之案件。



2.5.5 相關違法事件揭露

倘發生本公司員工違反《誠信經營守則》、《道德行為準則》、《員工行為要點》等規範之情事，將依本公司員工獎懲辦法相關規定予以議處；牽涉違反政府相關法令者，另依相關法令規定辦理，並將予以適當揭露。本公司 2022 年度未有如 (1) 環保法規 (2) 產品與服務之資訊與標示相關法規 (3) 行銷傳播相關法規之重大違法事件。

另查 2022 年度本公司並無違反內線交易、反托拉斯、反競爭或壟斷等行為之違法案例、另亦無違反行為準則的事件（如隱私、貪腐、歧視等），惟 2022 年 5 月金管會對凱基銀行北門分行前作業主管張 ○○ 挪用客戶款項及繼光分行前理財專員吳 ○○ 與客戶間資金往來，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，核處新臺幣 600 萬元罰鍰；同年 8 月計有金控、凱基證券及中國人壽因公司治理欠佳、內部控制未能有效運作、辦理利害關係人交易及其他業務之內部控制作業程序失當，核有違反金融控股公司法、證券商管理規則相關規定及保險法相關規定，有遭金管會裁處之情事，其中金控核處新臺幣 2,000 萬元罰鍰併予以糾正，並命調降總經理月薪 30%、為期 3 個月，以及停止董事長執行董事職務 6 個月；凱基證券核處新臺幣 240 萬元罰鍰暨予以糾正，命令公司審計委員會就檢查缺失採行必要措施，並將執行情形提報董事會、對董事長調降月薪 20%，為期 3 個月及停止總經理 6 個月業務執行之處分；中國人壽核處罰鍰新臺幣 600 萬元暨予以糾正；併令調降董事長月薪 10%，為期 3 個月，以及調降總經理月薪 30%，為期 3 個月。

2021 年無重大違法事件（所稱重大違法事件定義係依「金融監督管理委員會違反金融法令重大裁罰措施對外公布說明辦法」），及確認 2022 年重大違法事件與 111 年年報一致。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

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

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

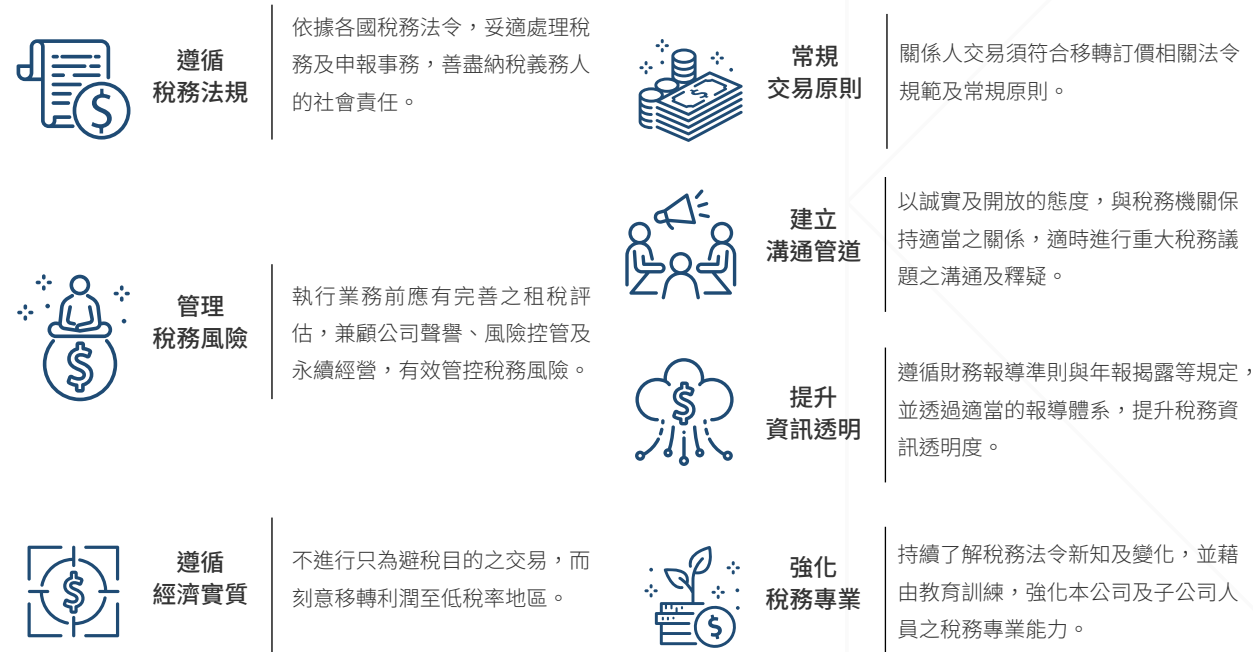
07 附錄

2.6 稅務治理

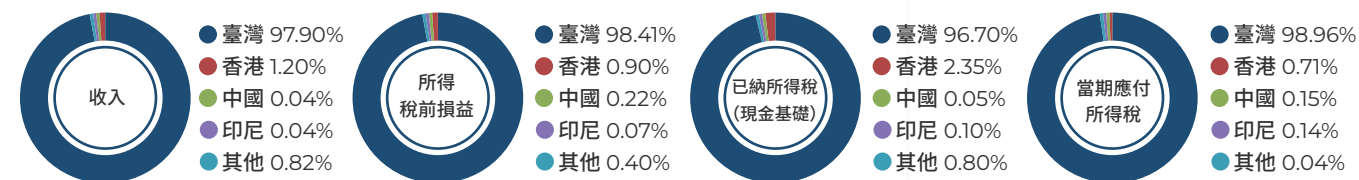
稅務治理及風險控管機制

為因應稅務治理之國際趨勢，強化稅務法令遵循，善盡企業社會責任，達成永續發展之目標，金控訂定《稅務治理政策》，以董事會為稅務治理機制之最高決策單位，核定整體之稅務治理政策，確保集團稅務治理運作之有效性。金控 2021 年之稅務治理情形業於 2022 年完成呈報董事會。

金控及子公司均應遵循實踐稅務治理政策如下：



◆ 2022 年所得、稅負資訊



2021、2022 年所得稅資訊

單位：新臺幣百萬元

項目	2021	2022
稅前淨利	52,200	21,941
所得稅費用	5,100	5,552
支付所得稅	5,240	5,765

有效稅率

項目	2021	2022	平均數	調整後平均數	行業平均值
有效稅率 %	9.77	25.30	14.37	24.56	19.50
現金稅率 %	10.04	26.28	14.84	25.14	24.66

註：

- 有效稅率 = 所得稅費用 / 稅前淨利
- 現金稅率 = 支付所得稅 / 稅前淨利
- 行業平均值係參酌 RobecoSAM 發布之 2022 年 Sustainability Assessment Companion，依據全球行業分類標準 (GICS) 的 24 個行業組計算之平均有效稅率及現金稅率。

2021、2022 年稅率差異分析

開發金控有效稅率及現金稅率低於 GICS 之保險產業平均稅率，原因如下：

- 本公司主要營運地區於臺灣，臺灣之所得稅率較國外低，以及本公司獲利組成有相當部分依據臺灣稅法係屬於免稅項目 (例如：OBU 所得、OSU 所得、國內證券損益)，故造成有效稅率之差異。
- 本公司主要營運地區於臺灣，依申報當年度課稅損益計算之當期應付所得稅，依臺灣所得稅之規定係於次年度五月底申報與繳納，且因財務所得與稅務所得之時間性差異調整 (例如：評價損益、未實現兌換損益) 以及虧損額扣抵等，故造成現金稅率之差異。

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，金控 2022 年依循子公司所在國及我國之規範，備妥 2021 年集團主檔報告及本國事業報告，並完成臺灣、韓國及印尼之國別報告申報，以提升集團課稅資訊之透明度，並據以為關係人交易移轉訂價自我檢視之參考，以落實強化全球移轉訂價之遵循。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

 03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

03

智慧永續金融

3.1 責任投資	62
3.2 永續保險	70
3.3 責任銀行原則	74
3.4 客戶體驗	77

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

開發金控集團從其核心本業出發，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。我們也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	行動方案	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
發展永續主題投資	◆推動綠色產業投資	<ul style="list-style-type: none"> ◆自有資產投資中 6 成投資於國發會六大戰略產業的綠電及再生能源領域 ◆中國人壽投資台積電及沃旭能源所發行之綠色債券，支持我國潔淨能源發展，投資金額達新臺幣 23 億元 ◆中國人壽投資國外綠色債券達新臺幣 185 億元及永續債券達新臺幣 91 億元 	◆高碳產業投資比例低於 26%	<ul style="list-style-type: none"> ◆維持高碳產業投資比例低於 26% ◆與 2020 年底相比，至 2027 年底增加 35% 綠色投資部位 	<ul style="list-style-type: none"> ◆維持高碳產業投資比例低於 26% ◆與 2020 年底相比，至 2027 年底增加 35% 綠色投資部位
	<ul style="list-style-type: none"> ◆支持智能科技或環保創新產業 ◆因應人口老化問題 ◆支持文創產業發展 ◆扶植創新產業 	<ul style="list-style-type: none"> ◆資產管理業務 <ul style="list-style-type: none"> - 優勢基金募集規模為新臺幣 45.4 億元 - 在臺灣募集兩檔生醫基金，募集規模共新臺幣 48.6 億元。 - 在大陸募集生醫基金達人民幣 4.2 億元 - 文創價值基金募集規模為新臺幣 15 億元 ◆中華開發創新加速基金募集規模為新臺幣 12.9 億元 	◆持續發掘智能科技、環保創新、潛力醫療、文創及創新產業之投資案	◆持續發掘智能科技、環保創新、潛力醫療、文創及創新產業之投資案	◆持續發掘智能科技、環保創新、潛力醫療、文創及創新產業之投資案
新創投資	◆支持台灣新創企業育成	◆中華開發創新加速器 (CCIA) 舉辦線上及線下創新創業講座共計 101 場，累積參與達 2,076 人次	<ul style="list-style-type: none"> ◆以創新基金支持新創拓展事業，投資潛力新創 ◆預計舉辦超過 70 場活動 ◆提供新創與大企業深度合作之機會 ◆協助投資戶走出台灣，邁向國際市場 (如日本、東南亞等)，成立日本加速器，協助新創拓展於海外發展之資源 	<ul style="list-style-type: none"> ◆以創新基金支持新創拓展事業，投資潛力新創 ◆預計舉辦超過 70 場活動 ◆提供新創與大企業深度合作之機會 ◆協助投資戶走出台灣，邁向國際市場 (如日本、東南亞等)，建立新創生態網絡 ◆拓展海外基金及業務之佈局 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續以創新基金支持新創拓展事業，投資潛力新創。 ◆預計舉辦超過 70 場活動 ◆協助投資戶走出台灣，邁向國際市場 (如日本、東南亞等)，建立新創生態網絡。 ◆拓展海外基金及業務之佈局

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

策略	行動方案	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
將 ESG 因素納入投資決策及評估流程	◆落實責任投資與綠色金融，投資決策納入 ESG 作為	<ul style="list-style-type: none"> ◆中國人壽相關投資決策研究報告皆 100% 納入 ESG 評估 ◆中國人壽所持有之國外基金公司簽署 PRI 達成率為 100% ◆中國人壽參與上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100% 以上 ◆凱基證券共辦理 12 檔永續發展債券，總承銷金額 82.8 億元，相較 2021 年 37 億元，成長 124% ◆凱基證券在資本市場主辦之股權籌資案件，其中環保綠能案件共計 18 件，約占 2022 年度主辦案件數的 53%；環保綠能之籌資金額 290 億元，約占 2022 年度主辦籌資金額的 77% ◆Factor 入池評估程序納入 ESG 分數，依因子模型入池之標的，每季檢視因子模型，並納入專業機構提供之盡職治理評分，以評估被投資公司業務經營活動涉及違反 ESG 或有不利益永續經營之風險 ◆採用 ESG 資料庫，定期檢視台股標的之爭議事件評分及 ESG 議題，當持有台股標的之爭議事件分數下降或低於特定水準時，就其相關事件進行關注追蹤 	<ul style="list-style-type: none"> ◆深化永續投資管理，定期執行投資組合碳盤查與擬訂減碳目標，深化與投資對象之議合 ◆就涉及環境污染、社會爭議及公司治理疑慮等情事之被投資公司建立 ESG 觀察名單，投資觀察名單標的前將評估其相關風險 	<ul style="list-style-type: none"> ◆優化永續投資管理，提升投資效益，逐步落實 2045 年投資組合零碳排之目標 ◆中壽與 2020 年底相比，投資組合碳排放量至 2027 年底降低 35% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆優化永續投資管理，提升投資效益，逐步落實 2045 年投資組合零碳排之目標 ◆中壽與 2020 年底相比，投資組合碳排放量至 2027 年底降低 35%
	◆發行 ESG 產品 - 凱基永續系列基金	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基投信共有一檔 ESG 債券 ETF 及三檔主動型永續債券基金通過主管機關 ESG 審查，為 2022 年取得 ESG 基金認證最多的投信業者 ◆凱基投信 2021 年 5 月發行台灣首檔採用 Bloomberg MSCI ESG 債券指數之 ETF- 凱基 15 年期以上美元 BBB 級 ESG 永續公司債券 ETF 基金；截至 2022 年底，該基金規模為 427 百萬元 ◆三檔主動型永續債券基金，截至 2022 年底，基金規模共為 3,991 百萬元 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續發行永續系列基金 ◆加強推廣 ESG 及永續發展相關產品予投資人 	<ul style="list-style-type: none"> ◆參考海外投資顧問 ESG 投資流程，例如凱基全球 ESG 永續高收益債券基金，將不符合特定永續經營指標的發行人自投資標的剔除，以優化本公司 ESG 投資流程 ◆持續發行永續系列基金 ◆加強推廣 ESG 及永續發展相關產品予投資人 	<ul style="list-style-type: none"> ◆適時評估採用 ESG 資料庫，持續優化相關機制 ◆持續發行永續系列基金 ◆加強推廣 ESG 及永續發展相關產品予投資人
	◆發行 ESG 產品 - 凱基銀行綠色存款	<ul style="list-style-type: none"> ◆2022 年 5 月率國內銀行業之先，創新推出「綠色存款」發展、能源使用效率提昇及節約，專案資金將運用於再生能源及能源科技、污染防治與控制、水資源節約潔淨或回收循環再利用等領域綠色融資需求 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推廣 ESG 及永續發展相關產品 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推廣 ESG 及永續發展相關產品 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推廣 ESG 及永續發展相關產品
◆透過參與股東會以及與被投資公司議合，發揮對被投資公司之影響力	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基證券透過電話會議及面會 (5,088 次)、參與法說會 (594 次) 或派員參與股東常會或重大之股東臨時會 (805 次) 等方式與被投資公司經營階層溝通，進一步瞭解與溝通其經營階層對產業所面臨之風險與策略 ◆凱基投信上市櫃被投資公司股東會之參與率為 100% ◆凱基投信主動拜訪被投資公司次數總計 429 次 ◆凱基證券：被投資公司股東會參與率達 100%。2022 年共主辦輔導 10 個案件納入永續轉型評估，其中 6 個案件已掛牌 IPO 4 個案件審查中。截至 2023 年 3 月底已有 2 個案件已掛牌 	<ul style="list-style-type: none"> ◆積極參與股東會，對於有違反公司治理疑慮之議案以及對環境或社會具負面影響之議案，原則予以反對 ◆持有 ESG 觀察名單投資部位之經理人應就相關爭議事項與公司進行議合，並不定期追蹤後續處理情形 	<ul style="list-style-type: none"> ◆適時參與 ESG 相關倡議組織 	<ul style="list-style-type: none"> ◆適時參與 ESG 相關倡議組織 	

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

策略	行動方案	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
永續保險	◆落實永續保險原則，深植企業永續理念	<ul style="list-style-type: none"> ◆保險服務碳足跡盤查通過 ISO 14067 國際標準查證，確立碳排放基線 ◆納入氣候變遷「實體風險」及「轉型風險」至風險管理政策，並於 ORSA 報告中納入氣候變遷風險相關評估，強化影響範圍說明 ◆董事會成員積極關注 ESG、氣候變遷、綠色金融及 IFRS 17、資訊安全等議題，年度累積進修時數達 180 小時，外部機構課程比例佔整體時數 80% ◆中國人壽永續報告書榮獲「台灣企業永續獎」及「全球企業永續獎」雙重肯定；整體永續績效，獲得 TCSA 台灣永續獎的百大永續典範企業獎殊榮 	<ul style="list-style-type: none"> ◆執行保險服務碳足跡管理，推動碳足跡減量響應綠色營運轉型 ◆持續強化永續治理架構與資訊揭露，深化董事會與全體員工的永續教育訓練 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動綠色營運轉型，達成保險服務碳中和 ◆優化氣候風險管理機制，回應國際永續規範與主管機關政策 ◆持續關注永續發展相關議題之課程，隨時關注主管機關政策修訂方向以調整進修課程規劃 ◆持續以董事會成員發展規劃、繼任人規劃、進修課程等方式，達到追求企業穩健發展，持续提升營運安全與永續績效 ◆評估對應國際新永續揭露框架 / 標準 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動綠色營運轉型，達成保險服務碳中和 ◆優化氣候風險管理機制，回應國際永續規範與主管機關政策 ◆持續關注永續發展相關議題之課程，隨時關注主管機關政策修訂方向以調整進修課程規劃 ◆持續以董事會成員發展規劃、繼任人規劃、進修課程等方式，達到追求企業穩健發展，持续提升營運安全與永續績效 ◆評估對應國際新永續揭露框架 / 標準
責任銀行	◆促進綠能升級並協助綠能科技產業籌集資金，預估未來兩年整體綠色授信金額年複合成長率約為 5%	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基銀行採用聯徵中心綠色授信註記標準，統計符合 11 項綠色授信註記餘額達 16,060 百萬元，較前一年度大幅成長 39.5% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆盤點授信部位之 ESG 暴險，深化導入赤道原則之精神，並評估建立排除產業、加強與客戶議合 	<ul style="list-style-type: none"> ◆完成授信部位 ESG 暴險評估，並建立排除產業類別 ◆針對高 ESG 風險之產業建立 ESG 審查項目，並評估透過 ESG 承諾書等方式促進相關議題與客戶之溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ◆2025 年使用碳核算金融聯盟 PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials) 方法學與資料庫揭露融資碳排量。 ◆評估整合投融資之氣候聲明 / 目標與相關產業指引 ◆持續深化授信案件之 ESG 審查 ◆聚焦強化與高氣候風險客戶之溝通
客戶服務	◆擴大銀行數位社群影響力	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基銀行 Facebook 粉絲數共 11.3 萬人，粉絲數成長 4%、互動率成長 70 % ◆凱基銀行 Instagram 官方帳號觸及超過 30 萬潛在客戶 ◆LINE 凱基樂活投資人好友數破百萬，126 萬人，綁定數提升 8% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆整合各社群媒體，並且依不同族群與需求特性來經營 ◆結合智能客服，提供客戶多元即時服務管道 	<ul style="list-style-type: none"> ◆透過專業且趣味的內容降低金融服務的心理門檻 ◆展現更多個性化風格，延伸年齡層經營 ◆規劃個人化服務與客制化優惠活動 	<ul style="list-style-type: none"> ◆打造一致性品牌形象與提升觸及人數與互動機會，以客戶需求為優先考量，培養忠誠度、成為客戶優先選擇
	◆強化投資人教育與風險意識	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基證券 FB 官方帳號共計發文 687 則 (開台以來)，粉絲數累積至 3.6 萬人 ◆凱基證券 Youtube 金融理財影片共計發布 551 支，累積訂閱數提升 34%，累積觀看數提升 146% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆深化社群經營 LINE、FB、YT，以淺顯易懂的影音內容，推廣金融理財知識 (LINE 好友數 128 萬) ◆優化使用者介面，開放訪客體驗理財 APP，協助投資人熟悉投資工具 (有 60% 的內容所有人都可以看) ◆透過擬人化情境互動服務增添投資樂趣，協助投資人踏出投資的第一步 	<ul style="list-style-type: none"> ◆結合數據分析，精準客戶需求，提供客戶所需的理財資訊 ◆與策略合作夥伴建構「小額理財生態圈」，讓投資理財生活化 ◆持續推送個人化理財影音內容 / 定期風險意識提醒，協助客戶投資判斷及產品選擇 	<ul style="list-style-type: none"> ◆經營社群生態圈，與客戶保持密切互動關係 ◆提供客戶具深度及廣度的專業理財資訊，輔助客戶投資決策

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

策略	行動方案	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
客戶服務	◆結合科技發展，提供客戶便利服務	<p>站在客戶的角度優化多項數位服務體驗，提供客戶更多元的金融理財平台及工具，打造線上友善環境</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆建置美港股專區，提供豐富多元的美港股資訊，供客戶參考 ◆提供美股定期定額服務，小資族也能投資美股，降低投資門檻 ◆透過視訊電子簽署，提供零接觸真人數位服務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建構數位財富管理平台 (DWMP)，小資族也能享有貴賓級的理財顧問服務 ◆整合理財平台，降低投資難度及門檻，提升多元投資便利性 ◆透過視訊電子簽署，提供零接觸真人數位服務 	<ul style="list-style-type: none"> ◆整合專業策略投資組合與 App 下單匣功能，一鍵完成投資組合下單 ◆透過 API 與生態圈夥伴合作，提供新樣態、多樣化的理財服務 (凱證與遠傳將異業合作) 	◆成為客戶最推薦的數位證券領導品牌
	◆證券客戶服務滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ◆首通問題解決率達 95% 以上 ◆平均等待時間小於 60 秒 ◆於每個客戶接觸點導入 NPS(淨推薦分數) 回饋機制，做為持續優化客戶體驗的參考 ◆智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供仿真人服務 ◆臺灣客服中心評鑑證券業金牌獎 	<ul style="list-style-type: none"> ◆落實淨推薦值 (NPS) 機制，根據客戶反饋意見進行管理、追蹤、改善，充分了解客戶需求，優化客戶體驗 ◆持續優化客訴處理作業，客服中心首通問題解決率達 97.5% 以上 ◆推行神秘客查訪分公司機制 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續執行客訴案件防範宣導、客戶服務及客訴處理心法、職能教育訓練及銀髮關懷行動 ◆神秘客稽查分公司客服品質 ◆NPS 同業排名較 2023 年提升 30% ◆客服中心首通問題解決率達 98% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續執行客訴案件防範宣導、客戶服務及客訴處理心法、職能教育訓練及銀髮關懷行動 ◆神秘客稽查分公司客服品質 ◆客服中心首通問題解決率達 98.5% 以上 ◆NPS 同業排名第一
	◆擴大證券數位社群影響力	<ul style="list-style-type: none"> ◆截至 2022 年底凱基證券 LINE 好友數突破百萬，高達 126 萬人 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推展社群加入人數，並透過多樣化產品、市場、理財觀念等訊息，提供客戶適切的理財資訊。 ◆深化社群經營 LINE、FB、YT，以淺顯易懂的影音內容，推廣金融理財知識 ◆優化使用者介面，開放訪客體驗理財 APP，協助投資人熟悉投資工具 ◆透過擬人化情境互動服務增添投資樂趣，協助投資人踏出投資的第一步 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續追蹤社群加入人數 ◆結合數據分析，精準客戶需求，提供客戶所需的理財資訊 ◆與策略合作夥伴建構「小額理財生態圈」，讓投資理財生活化 ◆持續推送個人化理財影音內容 / 定期風險意識提醒，協助客戶投資判斷及產品選擇 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續追蹤社群加入人數 ◆經營社群生態圈，與客戶保持密切互動關係 ◆提供客戶具深度及廣度的專業理財資訊，輔助客戶投資決策
◆提升壽險保戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> ◆中國人壽擴大客戶意見調查範圍，增設四處關鍵接觸點 ◆成立客戶體驗工程師團隊跟進回應意見調查的保戶，並根據保戶意見持續推出精進方案 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動 NPS: 持續對高齡弱勢客戶進行調查，傾聽客戶聲音，進行優化 ◆透過 NPS 客戶體驗工程師團隊，回應客戶意見，探索根因，發展方案解決客戶問題 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動 NPS: 持續對高齡弱勢客戶進行調查，傾聽客戶聲音，進行優化 ◆推動 NPS 深化客戶關係的活動，增加推薦者，轉化中立者，減少貶損者 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動 NPS: 持續對高齡弱勢客戶進行調查，傾聽客戶聲音，進行優化 ◆推動 NPS 深化客戶關係的活動，增加推薦者，轉化中立者，減少貶損者 	

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

策略	行動方案	2022 年達成進度	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
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	<ul style="list-style-type: none"> ◆2022 年 1 月凱基銀行推出全新官網，並於同年 10 月推出全新行動銀行上線，讓客戶更便捷完成線上交易 ◆推出全新智能客服「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，落實金融友善服務，提升數位服務體驗 ◆凱基銀行「計程車司機速還金」專案，透過數位科技幫助年輕世代及非受薪族群享有金融資源使用平等權，獲國際權威金融媒體《財資雜誌 (The Asset)》的肯定，榮獲 2022「最佳數位 ESG 專案」大獎 ◆疫情期間持續以親切、貼心的專業態度，提供客戶健康安心的實體服務，以卓越的服務品質，獲工商時報「2022 臺灣服務業大評鑑」之「本國銀行業銅牌獎」及「服務尖兵獎」二項殊榮 ◆引進 Visa「詐欺預防系統」，運用具備 AI 科技智慧的風險偵測授權服務 (Visa Advanced Authorisation, VAA) 以及可 24 小時運行的即時風控決策系統 (Visa Risk Manager, VRM) 以有效防止詐欺交易，榮獲 Visa「2022 最佳風險防範工具應用獎」肯定 ◆推出「蝦皮輕鬆貸」、「Uber Eats/ foodpanda 外送夥伴備用金」2 項貸款產品，以簡化傳統的貸款流程解決電商賣家資金需求與貸款痛點及獨家創新將外送跑單紀錄作為計算外送員收入依據，結合數位申請流程，榮獲《工商時報》主辦的「2022 數位金融獎」榮獲銀行類「數位普惠獎」優質獎肯定 ◆運用數位科技及大數據，透過多樣創新金融商品，幫助金融弱勢族群逐步建立信用，以具體行動發揮普惠金融的理念，榮獲財團法人台灣金融研訓院主辦，素有金融界奧斯卡獎之稱的「第十一屆台灣傑出金融業務菁英獎」之「普惠金融推動獎」肯定 ◆愛心捐款平台：與 42 家公益團體合作運用「KGI inside」API 經手近 16 萬筆捐款，金額逾 2 億元，手續費成本降低 80%，有效幫助社福機構管控行政支出，挹注更多資源在受助族群照顧上 ◆2022 年 1 月成立公平待客委員會，從上而下推動友善服務、優化客戶體驗，將公平待客原則融入決策與日常作業，建立以公平待客為核心之企業文化，落實集團「以客戶為中心」之經營理念 	<ul style="list-style-type: none"> ◆發展場景金融，異業合作 API 平台業者共同研議本行產品合作模式 ◆2023 年速還金目標申請數 35,330 人，成功申辦 (啟領) 12,288 人 	<ul style="list-style-type: none"> ◆複製成功異業合作經驗，擴大實現普惠金融場景應用 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續透過與新創產業合作或異業結盟，完善客戶金融體驗
	◆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	<ul style="list-style-type: none"> ◆中國人壽微型保險保費年成長逾 10%，創同業微型保險保費年收入第三高 	<ul style="list-style-type: none"> ◆提供高齡或弱勢團體適合的商品或行銷推廣服務 (微型保單保費年增加 10% 及客製化商品組合) ◆新投資型商品全權委託帳戶標的具 ESG 投資策略成分之標的數目佔比達 25% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆中國人壽持續針對高齡及弱勢族群發展普惠金融商品以回應社會的需求。 ◆提供高齡或弱勢團體適合的商品或行銷推廣服務 (微型保單保費年增加 10% 及客製化商品組合) 	<ul style="list-style-type: none"> ◆逐步達成新投資型商品全權委託帳戶 ESG 投資策略成分之標的佔比達 100% (2027)
數位金融	◆運用創新身分認證及跨業資料改善客戶線上申請門檻	<ul style="list-style-type: none"> ◆強化數位平台與保戶溝通體驗，成立體驗工程師團隊回應客戶需求 ◆強化金融科技人才培育，累計 2,861 小時、近 500 人次數位職能培訓，提升大數據、人工智慧、資安、保險科技營運競爭力 ◆優化線上開戶旅程，推出三合一開戶分戶帳，運用開戶本人手持身分證拍照進行身分識別 ◆建立雙因子認證機制，落實資訊安全，提供更安全的登入認證機制，要求客戶使用優質密碼並進行管控，確保用戶交易安全 	<ul style="list-style-type: none"> ◆透過數位創新與異業夥伴合作，提升客戶滿意度，多元發展生態圈合作 ◆建構理財新平台 (如：美港股、定期定額專區)，降低投資難度及門檻，深化經營新世代客群，以擴大複委託業務之客群規模 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動數位創新，透過生態圈落實場景金融，與異業夥伴成就永續共榮生態圈 ◆優化客戶交易旅程體驗與服務滿意，提供線上零接觸的理財體驗 	<ul style="list-style-type: none"> ◆持續推動數位創新，透過生態圈落實場景金融，與異業夥伴成就永續共榮生態圈 ◆智能客服全面覆蓋於數位接觸點，提供仿真人服務

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.1 責任投資

3.1.1 責任投資原則與政策

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

開發金控為實踐聯合國「永續發展目標」(Sustainable Development Goals, SDGs)，開發金控旗下子公司中國人壽、中華開發資本、凱基銀行及凱基證券皆定有「責任投資政策」，分別於 2020 年至 2021 年經由其董事會通過並發布實施 (責任投資政策的最高治理單位為董事會)，並將 ESG 納為投資評估及管理的重要考量因素。

中國人壽責任投資政策

中華開發資本責任投資政策

UN PRI 原則	開發金控實踐方法
將環境、社會、治理 (ESG) 議題納入投資分析及決策流程	金控集團下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
積極行使所有權，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	金控集團下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	中壽子公司針對擬投資且未簽署責任投資原則 (PRI) 之私募基金，將於附約告知希望該基金評估投資案時能參考責任投資原則
建立合作機制強化 PRI 執行效能	為協助金融業加強氣候變遷帶來的風險，開發金控籌組「氣候韌性金融產學大聯盟」，以橫跨產學聯盟形式，對接金管會提出的「綠色金融行動方案 2.0」，致力發揮金融影響力
個別報告執行 PRI 的活動與進度	除依據「機構投資人盡職治理守則」原則定期揭露履行盡職治理之遵循情形外，開發金控及中壽子公司於永續報告書對外公開報告責任投資執行成果
委外管理	開發金控暨子公司要求委外機構須遵循旗下各子公司之責任投資政策各項指引框架，並應對於環境、社會、公司治理等 ESG 重要項目之原則方針與執行狀況做出完整說明，定期揭露履行盡職治理之情形。同時，確認子公司所投資之債券基金及 ETF 所屬集團公司是否為 PRI 簽署機構，或確認其在 ESG 的執行方式

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

開發金控責任投資政策

我們將 ESG 議題與集團投資盡職治理架構進行融合，形成開發金控責任投資風險管理框架，確立了” ESG 納入原則”、” 利益衝突管理”、” 特定產業政策”、” 負面排除政策”、” 議合政策”及“投票政策”六大責任投資原則以及其適用範圍，陸續在開發資本、中國人壽、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。

		上市櫃股權	固定收益	私募股權	衍生性商品	設施資產								
ESG 納入原則	各子公司皆訂定責任投資政策，投資決策流程納入 ESG (環境、社會及公司治理) 永續經營評估因素，並履行盡職治理行動。此外，金控暨子公司皆已於 2022 年 6 月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 border="1"> <thead> <tr> <th>ESG 面向</th> <th>涵蓋議題</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>環境因子</td> <td>以避免承作高污染、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> </tbody> </table>	ESG 面向	涵蓋議題	環境因子	以避免承作高污染、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	社會因子	以避免承作具爭議性產業之標的、或對社會福祉有負面衝擊的產品及服務為原則，並關注標的的供應鏈管理、勞動人權、勞工關係等社會議題	公司治理因子	以避免承作有具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者為原則，並關注公司治理績效、聲譽、法遵情形等公司治理議題					
	ESG 面向	涵蓋議題												
	環境因子	以避免承作高污染、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												
社會因子	以避免承作具爭議性產業之標的、或對社會福祉有負面衝擊的產品及服務為原則，並關注標的的供應鏈管理、勞動人權、勞工關係等社會議題													
公司治理因子	以避免承作有具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者為原則，並關注公司治理績效、聲譽、法遵情形等公司治理議題													
利益衝突管理	設置資訊控管、防火牆設計、權責分工、監督控管及合理薪酬制度等機制，防止利益衝突情事	●	●	●	●	●								
特定產業政策	煤炭採集、煤炭發電、火力發電等產業於最近一年內受到環保主管機關之環境污染裁罰者，應提出改善情形或計畫	●		●										
負面排除政策	1. 有具體事證證明涉及色情、毒品、洗錢、資助恐怖活動、奴役勞工、僱用童工或違反人權之產業 2. 具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者	●	●	●		●								
議合政策	1. ESG 評比中績效較佳的標的公司 / 項目，納入「鼓勵清單」，可在同樣的財務評估結果下優先考慮進行投資 2. 積極與被投資公司進行 ESG 主題對話，通過與被投資公司的溝通，引導其降低對環境和社會的負面影響，並發掘永續發展的機會。當被投資公司或投資標的在特定議題有違反法規、損及本公司 ESG 政策、或本公司長期價值之虞，應積極了解事件原委及處理情況	●		●										
投票政策	對有礙被投資公司永續發展及違反公司治理之議案，以及對環境或社會具負面影響之議案，以不予支持為原則	●		●										

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.1.2 投資組成與風險分析

開發金控旗下子公司中國人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券及凱基投信為發揮責任投資影響力，除遵循我國各金融監管機關與管制法規，亦強化環境、社會、公司治理 (ESG) 因子做為責任投資管理流程參考，以減緩其投資組合的風險。以下說明開發金控旗下子公司受到監管機關要求之法規包含保險法、銀行法、證券商管理規則及金管會相關行政命令字號，以確實管理投資組合曝險：

子公司	類別	相對應的相關法規
中國人壽	SASB FN IN 410a.2 指標項目	請參閱 2021 中國人壽永續報告書 第三章永續金融_責任投資
凱基銀行	投資於集中交易市場與店頭市場交易、新股權利證書、私募股票、私募基金、基金受益憑證、認股權憑證及認購 (售) 權證	原始取得成本總額，不得超過該銀行核算基數百分之三十 其中投資於店頭市場交易之各類原始取得成本總額，不得超過該銀行核算基數百分之五
	投資於長期信用評等未達 BBB- 等級 (或 twBBB-) 以上等級之債券類有價證券	不得超過銀行核算基數百分之十
凱基銀行	投資於債券及股票各類有價證券	總額，除我國政府發行之公債、國庫券、中央銀行可轉讓定期存單及中央銀行儲蓄券外，不得超過該銀行所收存款總額及金融債券發售額之合百分之二十五
	持有任一本國公司股份之總額	不得超過該公司已發行股份總額之百分之十
凱基證券	持有任一本國公司所發行有價證券之成本總額	不得超過該證券商淨值之百分之二十
	持有任一外國公司股份之總額	不得超過該公司已發行股份總額之百分之五
凱基證券	持有任一外國公司所發行有價證券之成本總額	不得超過該證券商淨值之百分之二十，但涉及股權性質有價證券之成本總額，不得超過該證券商淨值之百分之十。
	持有外國有價證券部位之總額於加計外國債券附賣回交易餘額，並減除外國債券附買回交易餘額	總額不得超過淨值百分之三十
凱基投信	將 ESG 納入投信事業其投資及風險管理之考量，包括治理、投資管理、風險管理及資訊揭露	除本國企業經本會同意赴海外發行之有價證券外，若該有價證券信用評等未符合 BBB- 等級 (或 twBBB-) 達一定等級以上者，其總額不得超過淨值百分之十
	跨國投資型投信基金之投資標的	投信事業應依所訂風險管理措施進行投資分析、決定、執行及檢討，包含關注投資標的發行公司之治理情形、善盡環境保護、企業誠信及社會責任，同時將投資地區政經風險納入考量
中華開發資本	持有任一金融相關事業以外之其他事業持股比率	中華開發資本與金控及其子公司對金融相關事業以外之其他事業之持股比率，除符合一定情形者外，合計不得超過該事業已發行有表決權股份總數百分之十五。

銀行法第 74 條之 1

證券商管理規則第 19 條

金管證券字第 10703249552 號令

中信顧字第 1100052667 號函

中信顧字第 1110051932 號函

金融控股公司法第 37 條第 5 項 (註：中華開發資本現為創業投資業，上開規定為金控集團共通規範)

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

本集團考量資產負債配置平衡與長期資金報酬穩定下，主要投資在具市場流動性的債券，2022 年債券投資占了總投資暴險額的 90.94%。

單位：新臺幣百萬元

	股票	債券
短期投資	996	21,293
長期投資	188,806	1,884,250
合計	189,802	1,905,543

產業劃分

依據最新北美行業標準 NAICS 之前三碼分類，本集團前十大投資暴險約占整體投資組合的 85.82%，大多為政府機關及相對穩定的產業。

單位：新臺幣百萬元

產業別	股票	債券
投資金額 前十大產業	短期投資	705
	長期投資	152,129
	合計	152,834

排序	NAICS 的 3 碼行業別	前十大產業名稱	餘額	佔比
1	522 信用中介及其他服務	銀行業	800,879	38.2%
2	921 行政、立法和其他一般政府支持	政府機構	371,685	17.7%
3	334 電腦及電子產品製造	科技業	137,289	6.6%
4	517 電信業	電信業	124,317	5.9%
5	523 證券、期貨及其他金融投資相關活動	證券及金融投資業	104,314	5.0%
6	211 石油及天然氣開採	能源業	69,396	3.3%
7	521 金融管理局 - 中央銀行	中央銀行	65,313	3.1%
8	221 公用事業	電力業	64,497	3.1%
9	336 運輸製造業	運輸製造業	30,936	1.5%
10	311 食品製造業	食品製造業	29,505	1.4%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.1.3 審核流程

將 ESG 議題納入投資分析及決策流程

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



ESG 評估流程

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

ESG 盡職行動

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

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

此外，開發金控旗下中國人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券及凱基投信等公司已與臺灣證交所簽署「機構投資人盡職治理守則」(Stewardship Principles)，並遵循定期將盡職治理報告發布於官方網站 (<https://www.cdfholding.com/>)，除揭露盡職治理相關政策、利益衝突相關政策外，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，原則不予支持。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。開發金控集團旗下子公司中國人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券及凱基投信，積極實踐機構投資人盡職治理守則遵循聲明，強化 ESG 精神，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。參加被投資公司 (上市櫃) 之股東會比例達 100%，股東會議案投票率達 100%。

機構投資人盡職治理守則之遵循情形

公司	機構投資人盡職治理守則之遵循情形
中國人壽	中國人壽定期發布「中國人壽被投資公司股東會投票結果揭露報告」，中壽截至 2022 年持有之國外基金公司 100% 為簽署 PRI 之會員。 2022 年參與上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%。
中華開發資本	2022 年親自出席被投資公司股東會 (含電子投票出席) 計 137 家次、委託出席 0 家次、因故未出席計 1 家次，股東會親自出席率及投票率達 99% 以上。(其中 2022 年上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%)。
凱基銀行	2022 年度本行投資於我國公司有價證券 (包含但不限於上市、上櫃、興櫃或公開發行公司)，持有已發行股數 5%(含) 以上；及持有期間超過一年且金額達新臺幣三億元透過其他綜合損益按公允價值衡量 (FVOCI) 之股票投資共計 17 家，包含有上市櫃 17 家，其中入選 2022 年道瓊永續指數之成分公司有 8 家，上市櫃被投資公司參與率達 100% 凱基銀行盡職治理守則及遵循情形揭露： https://www.kgibank.com.tw/zh-tw/about-us/corporate-governance
凱基證券	2022 年依規定需指派人員參與其股東會或執行電子投票作業總計 805 家，其中參與被投資公司股東會電子投票為 778 家 (96.6%)，到場出席 27 家 (3.4%)，股東會親自出席率達 100%；另針對未採電子投票且持有股份未達 30 萬股之未上市櫃被投資公司，因持股影響性低及響應環保永續節能減紙政策，依規定無需指派人員出席股東會之家數計 35 家。 凱基證券為尊重被投資公司之經營專業並促進其有效發展，對於其經營階層所提出之議案原則表示支持，但並非絕對支持經營階層所提出之議案，倘有礙被投資公司永續發展、或對 ESG 原則具負面影響之議案，原則不予支持。 凱基證券盡職治理守則及遵循情形揭露： https://www.kgi.com.tw/zh-tw/stewardship
凱基投信	2022 年總計出席 73 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 735 項議案 (含董監事選舉案數)，承認 / 贊成議案數為 731 案，反對議案數為 4 案，該反對案為一家被投資公司之私募有價證券議案 (共 4 議案數)，經凱基投信研究團隊評估後，針對該公司該議案不予支持，投下反對票。另 2022 年主動拜訪被投資公司次數總計 429 次，積極與被投資公司進行互動與議合。

3.1.4 責任投資成果

自有資產投資

綠色投資

全球氣候變化日益加劇，國人日趨關注商業活動對環境及資源的影響，以及企業如何帶動全球邁向低碳經濟。低碳經濟不僅成為長期經濟成長極大化的關鍵，「綠色投資」也成為投資人關心的題材之一。開發金控主要由二大子公司中華開發資本及中國人壽的自有資產在綠色產業進行投資，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 1,231 億元，其中 6 成投資於綠電及再生能源領域。

國發會六大戰略產業

六大戰略產業	比例
資訊及數位	23.9%
資安卓越	3.2%
臺灣精準健康	1.1%
綠電及再生能源	64.3%
國防及戰略	0.4%
民生及戰備	7.1%
總計	100%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才






05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

其他 ESG 投資

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

- 
生技醫療與長照投資
 - ◆ 被投資公司 Elixiron Immunotherapeutics 專注研發自體免疫疾病與神經退化疾病新藥，以提升人類壽命及生活品質。
 - ◆ 被投資公司佳醫公司則專注於長照事業服務，強化老人安養及重症患者照護。
 - ◆ 被投資公司 K Health 是一具 A.I. 科技的免費遠距醫療 app，提供 24 小時線上即時醫療診斷，使用者在回答問卷後，AI 運用強大的資料庫進行比對，提供建議如：直接前往門診就醫、自行至藥局拿藥或是進行線上就醫。在 COVID-19 疫情壘單下，使用者能得到迅速、妥善的醫療建議，節省就醫的時間與成本。
 - ◆ 被投資公司 InstaDeep 運用其 AI 技術與 BioNTech 攜手合作建立有效“預警系統”，用於發現潛在危險的 COVID-19 病毒變體。如對 Omicron 病毒變體，該系統在其基因序列首次公開的同一天即將其確定為具潛在危險，對研究人員、疫苗開發人員、衛生當局和政策制定者及早示警，從而提供更多時間防範未然。
 - ◆ 鑒於全球人口老化趨勢持續加劇及慢性疾病人口增加，為因應人口老化及高齡化社會趨勢，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，希望活絡相關產業之蓬勃發展，提升老年生活及醫療照護品質。截至 2022 年底，凱基醫院及長照產業基金規模為 382 百萬元。
- 
智能製造投資
 - 被投資公司帝聞企業公司除生產電源供應器外，也投入生產 LED 節能路燈及智慧電錶等產品，導入自動化設備，並持續研發創新。
- 
綠色化學投資
 - 被投資公司福盈科為一具有技術門檻的老牌傳統化學企業，製造與銷售應用於紡織、染整、皮革、數位等多項工業用途的特用化學品，近年來致力於發展無毒永續符合 EHS 規範的環保產品，為一綠色永續先行者。
- 
社會投資
 - 被投資公司 Weave Group 於香港、新加坡地區專營共享公寓出租及物業管理，提供酒店式套房予未能購屋之年輕人士，得以合理價格共享公共空間，享有一個有品質的居住環境。
- 
再生能源投資
 - ◆ 被投資公司揚堡實業具備廢棄物處理專長，考量台灣廢棄物處理量不足且面臨能源匱乏困境，因而規劃廢棄物再生能源發電專案，建置 MT 廠 (Mechanical Treatment) 與 SRF 電廠 (Solid Recovered Fuel)，提供完整的事業廢物處理與再生能源供應服務。
 - ◆ 被投資公司群翌能源專注在燃料電池相關零組件及測試設備開發，並投入電解製氫設備開發，氫能因具無碳排之特性，有助於全球達成「淨零碳排」的終極目標，可提供業者氫能解決方案。

資產管理業務

目前所管理之私募股權基金包括文創基金、生醫基金、創新基金、優勢基金、群創開發基金、麥金開發基金、大陸地區之華創 (福建) 基金、昆山華創毅達基金及昆山華創毅達生醫基金，以及美元計價之 Asia Partners Fund、Global Opportunities Fund 及阿里巴巴臺灣創業者基金等基金。截至 2022 年底總基金資產管理規模之公平價值 (Assets under Management; AUM) 約為新臺幣 373 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 95 億元；環保及智能之環境主題之優勢基金的 AUM 約為新臺幣 44 億元，總計約新臺幣 139 億元，占整體 AUM 比例約為 37%。

2023 年 3 月中華開發資本與鴻海科技集團簽署合作備忘錄，規劃共同成立開鴻能源股份有限公司，公司資本總額目標為新臺幣 60 億元，由中華開發資本負責投資與管理，希望打造台灣首創跨界的綠能投資平台，引領資金投入永續發展的綠能與綠電產業，支持產業邁向淨零碳排。

單位：新台幣億元

ESG 主題基金		AUM
社會主題相關	文創基金	6
	創新基金	14
	生醫基金	75
	小計	95
環保及智能之環境主題	優勢基金	44
	合計	139

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

環境主題之產品

1. 支持智能科技或環保創新產業：優勢基金

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

社會主題之產品

1. 因應人口老化問題：生醫基金

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

2. 支持文創產業發展：文創價值基金

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

3. 支持創新產業發展：創新加速基金

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

投資成果與績效

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

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

ESG/ 永續主題之產品

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

截至 2022 年底，凱基投信共有一檔 ESG 債券 ETF 及三檔主動型永續債券基金通過主管機關 ESG 審查，為當年取得 ESG 基金認證最多的投信業者。其中凱基投信 2021 年 5 月發行台灣首檔採用 Bloomberg MSCI ESG 債券指數之 ETF- 凱基 15 年期以上美元 BBB 級 ESG 永續公司債券 ETF 基金；截至 2022 年底，該基金規模為 427 百萬元。

另外三檔主動型永續債券基金的發行時間及規模如下：

2020 年 8 月凱基投信發行首檔納入 ESG 永續投資之非投資等級債券基金，同年 9 月成立新興亞洲永續優選債券基金，藉由投資重視 ESG 的全球高收益債發行企業，以「永續投資」及「價值投資」為投資核心，建構黃金比例與價值優先的投資組合，推動 ESG 永續投資、追求基金總報酬。截至 2022 年底，兩檔基金規模分別為 1,398 百萬元及 379 百萬元。

2021 年 9 月募集成立新興市場 ESG 永續主題債券基金，該基金聚焦投資於 ESG 永續主題投資概念之債券，藉由投資於對環境與社會永續有正面影響力之企業，以兼顧總投資報酬率與環境與社會永續發展之目標。截至 2022 年底，該基金規模為 2,214 百萬元。

引導法人組織支持 ESG 議題：綠色存款

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

財務顧問服務

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

綠色債券

依證券櫃檯買賣中心「永續發展債券作業要點」規定，永續發展債券範圍係經櫃買中心認可之綠色債券、社會責任債券及可持續發展債券。凱基證券於 2022 年合計辦理 12 檔永續發展債券 (含 8 檔綠色債券、2 檔社會責任債券、1 檔可持續發展債券、1 檔可持續發展連結債券)，凱基證券總承銷金額 82.8 億元，相較 2021 年 37 億元，成長 124%。中國人壽響應政府綠色金融行動方案 3.0 促進綠色金融商品發展之政策，投資台積電及沃旭能源所發行之綠色債券，支持我國潔淨能源發展，投資金額達新臺幣 23 億元，以行動落實 ESG 投資精神。中國人壽除投資國內綠色債券，亦投資國外綠色債券達新台幣 185 億元及永續債券達新台幣 91 億元。

綠色籌資

凱基證券 2022 年在資本市場主辦之股權籌資案件共計 34 件，主辦之籌資金額約有 380 億元，其中環保綠能案件共計 18 件，約占當年度主辦案件數的 53%；環保綠能之籌資金額超過 290 億元，約占當年度主辦籌資金額的 77%。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.2 永續保險

企業營運指標 | 有效保單數量

開發金控旗下目前尚無產物保險業務；子公司中國人壽的人壽保險有效保單數量為 22,722,399 件、2022 年再保險的再保費支出為 1,666,631,525 元。

3.2.1 永續保險風險管理

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

因應永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)，將環境風險納入公司層面風險和自我風險與清償能力評估 (ORSA)(註) 中，中國人壽落實相關之措施如下說明：

- 中國人壽已將氣候變遷之「實體風險」及「轉型風險」納入「風險管理政策」，並將規劃配合主管機關制定或推動相關政策辦法，持續將氣候變遷相關評估、情境、因應計畫納入 ORSA 報告。另於 2022 年的教育訓練中納入對董事會及高階管理層氣候變遷相關風險管理課程，共計辦理 16 場次之教育訓練，累計時數達 480.5 小時以上，由上而下推動中國人壽之風險管理文化。
- 於 2022 年自我風險與清償能力評估 (ORSA) 報告中納入氣候變遷風險，強化中國人壽氣候變遷治理，降低未來衝擊、預先掌握商機，並回應外部利害關係人對氣候變遷管理之期待。

註：SASB 之 FN-IN-450a.3 指標項目：請參閱 2022 中國人壽永續報告書第二章公司治理 主要風險辨識及回應

證券借貸抵押資產的總公允價值		單位：新臺幣千元
項目	2022.12.31	
證券借貸抵押資產 (securities lending collateral assets) 的總公允價值	0	

3.2.2 永續保險商品

中國人壽主要營運據點於台灣，響應台灣政府普惠金融相關政策，與金管會、壽險公會等單位持續溝通討論普惠金融議題，並設立公平待客委員會，制定「公平待客原則執行規範」，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會審閱，並推出微型保險商品，攜手縣市政府、NGO 及通路共同合作推廣介紹普惠金融政策、商品及知識，提供台灣弱勢族群基本保障。此外，提供多項友善保險服務，包括：設置友善服務櫃台，為提供高齡且行動不便的保戶更優質、迅速的洽公環境，並提供到府服務、手語翻譯預約服務、無障礙網頁、「金融友善商品」語音服務及點字版商品簡介等，增進社會弱勢族群使用保險服務的機會。

中國人壽除因應市場動態及政府普惠金融政策調整商品策略，亦配合高齡少子化社會趨勢，及對於弱勢和特定族群的關懷，持續致力推廣多元幣別躉繳與分期繳納的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質的健康險、微型保險、小額終老保險、智由行照護終身保險 (失智相關外溢保單)，以及照顧身障者需求的身障終身綜合保險 - 友保障終身保險，滿足保戶的多元需求，讓保戶透過事前規劃在未來生活、醫療及照護各方面，維持應有的生活品質，善盡企業社會責任。

促進健康保險的執行成效

據內政部統計，國人平均壽命已達 80.86 歲，但不健康平均存活年數也達 8.02 年，反映出國人面臨晚年健康及生活品質下降的困境。為鼓勵保戶自我健康管理培養良好生活習慣，提供具外溢效果的健康管理商品 - 「智由行照護終身保險」，於商品設計納入預防機制，依照運動及睡眠健康數據，視是否達成約定條件提供額外保障。透過健康管理商品與自主管理的結合，不僅協助保戶節省荷包、享有保險保障，亦可維持健康體魄，使保險商品不再只有損害賠償的功能，更加入預防機制，達到降低保戶罹病風險、降低保險業者理賠率、減少社會醫療資源支出的三贏局面。



累積至 2022 年底
有效契約

961 件



2022 年新契約
保費收入

80 萬元

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

普惠金融的執行成效

微型保險

中國人壽積極響應政府推動普惠金融政策，使弱勢族群也能享有微型保險保障，放寬至「符合老人福利法規定領取中低收入老人 (65 歲) 生活津貼之老人或其家庭成員」也可投保微型傷害保險，藉由經濟弱勢族群可負擔之保費，提供基本安全的保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

此外，中國人壽亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落。為讓更多經濟弱勢者獲得保障，2022 年擴大守護範圍，以捐贈保險費方式，推廣微型保險，透過保險陪伴並支持民眾，更安穩走過不同的人生階段，讓保險確實發揮安定社會的功能。2022 年新增與高雄市合作，提供約 1.1 萬名符合條件的低收入戶及身心障礙以下者享有微型保險保障，並與臺南市政府、財團法人台南市私立朝興社會福利慈善事業基金會攜手合作，由「低收、中低收身分」擴大至「輕度、中度身心障礙 (含) 以下身分者」。

自 2014 年起推動微型保險，至今已連續 8 年獲獎，中壽各項金融友善作為備受行政院金融監督管理委員會肯定，榮獲微型保險競賽業務績優獎、身心障礙關懷獎及高齡化保險競賽表現優良獎等三項大獎肯定，為經濟弱勢者建立安全守護網，彰顯壽險的本質與價值。中國人壽提供保費低、保額低、條款簡單的小額保險，讓弱勢群體能夠負擔得起身故和傷殘的基本意外險。

定期壽險、重大疾病險、小額終老保險

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

身障保險：友保障終身保險

中國人壽有鑑於身障族群在投保時會面臨較多困難，包括要求體檢、加費、限制保額及承保範圍等，中國人壽領先業界推出全臺首創特定輕、中度身障者可投保的終身綜合保險「友保障終身保險」，此張保單不需體檢，只要領有身心障礙手冊、並簡單告知問卷內容作為承保依據即可投保，而且不會加費（有些壽險公司會依身障者體況再要求加費），針對承保前的身障也不會列為除外項目，使其能與一般民眾一樣能享有終身壽險保障。「友保障終身保險」並非單一保險商品，而是一張逐步落實商品開發精神的友善「點」，藉由串聯各部門整體服務「線」，實現身障族群保障防護網絡的「面」。中國人壽於 2022 年身心障礙人士新契約投保人數為 1,446 人、件數為 2,591 件、新契約保費約 5.7 億元，持續落實普惠金融及公平待客理念。

安心長期照顧終身保險

因醫療進步，國人壽命趨於長壽，依內政部公布國人平均「不健康餘命」高達 8.02 年，其中「不健康餘命」包括失能、臥床、慢性病纏身等，必須重視長照議題，提升對長期照顧保險的意識，透過長照保單提供全方位守護。提供一次金及分期金，支援保戶長照初期大額開銷及提供長期看照的穩定支持。多重理賠認定標準，包括生理功能障礙、認知功能障礙及失能程度認定等，提供更全面的保障。

2022 年微型保險

受惠人數	92,633
保費收入	1,800 萬
件數	745 件

商品	年期	保險金額	商品特色
定期壽險	5 年、20 年、70 歲滿期	20 萬 ~450 萬	保障期間採平準保費，因疾病或意外身故、完全失能，理賠金作為遺族照顧、失能照護的經濟填補
重大疾病險	1 年、20 年	10 萬 ~70 萬	經醫師診斷符合七項重疾（重度）之一者，可理賠一次性給付保險金，填補工作收入中斷或自費醫療缺口
小額終身壽險	10 年、20 年	10 萬 ~50 萬	限期繳費終身保障，於所有壽險公司投保合計僅限三張保單。保額累計新台幣 50 萬

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.2.3 永續保險機制

產品開發設計流程

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



銷售流程

1. 全體外勤人員須簽署遵循「業務人員遵循公平待客原則維護客戶權益公約」，並透過業務人員 E 化作業平台「菁英行動網」等管道提醒業務員秉持誠信原則提供客戶透明合理之交易環境。
2. 定期查核銷售相關文件（如計畫書、商品 DM）並編印頁碼，提供消費者資訊之完整相關告知與揭露原則，瞭解消費者之相關資料，以確保該商品或服務對消費者之適合度；並確認已符合作業程序及相關法令規定辦理，依循公平合理、平等互惠及誠信原則，無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
3. 依據「保險業招攬廣告自律規範」之修正，業務人員於網路從事特定保險商品銷售招攬，應使用公司核可之廣告，不得擅自重製、改作、編輯或以其他任何形式變造資料；且除廣告內容外，僅可留下個人聯絡訊息，避免加註其他說明誤導客戶。
4. 業務員於銷售過程中應遵循誠信、公平待客原則，2022 年共舉辦 16 個不同主題的線上公平待客法令培訓課程，共計 189,603 人次完訓。
5. 依據保戶風險程度（如年齡、保額、體況）建立不同風險等級所適用之管控措施及進行保戶核保流程，透過系統比對及人工審查進行洗錢及資恐風險評估。
6. 為提供身心障礙之客戶完整之保障規劃，修訂「業務招攬處理制度及程序」及「保險業務員管理規則」中關於招攬對象為身心障礙者之應注意事項，提醒招攬身心障礙客戶時應先了解醫務規則、要保過程中應協助保戶充分了解投保內容、得到妥適服務；如有逕行拒絕為身心障礙人士投保、送件或不當勸退等行為者，將依規懲處。

7. 為保護高齡社會下之高齡金融消費者，除規範應遵循業務招攬處理制度及程序辦理投保作業，更鼓勵業務通路同仁接受退休理財規劃顧問之專業課程，特別規劃退休理財規劃顧問 RFA (Retirement Financial Advisor) 證照補助方案，截至 2022 年底累積共計 818 人完訓、438 人通過測驗、399 人取得證照，藉此協助滿足高齡客戶提早進行退休規劃之需求。
8. 建立「預防挪保模型」，運用數據分析建立預防控管名單予以適當控管業務員，並持續強化業務員遵循誠信、公平待客原則，力行相關培訓，依循社會一般道德、誠實信用原則及保護金融消費者之精神進行作業。

核保及理賠流程

1. 依照「核保處理制度及程序」、「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」辦理風險管理與核保作業，考量公司自身風險承擔能力，納入洗錢及資恐風險、客戶個人資料保護等議題加以評估，謹守公平待客原則。
2. 於核保流程加入洗錢及資恐風險評估作業，依據風險程度建立管控措施，以風險基礎方法辨識各項疑似洗錢表徵或資恐交易表徵，並透過系統輔助監控相關資訊，以利快速辨識可疑交易案件、採取相對應風險管控措施。
3. 透過理賠實現對保戶的承諾，持續提升理賠申請作業之透明度。保戶除可收到即時受理及結案簡訊，亦可下載保戶 APP 查詢理賠歷史及案件處理進度，更可利用「理賠聯盟鏈服務」，以一份理賠申請文件同時申請多家理賠，達到「一站式申請，文件共享」。被保險人可收到受理、結案簡訊，以及列明項目、金額、注意事項的給付通知書。更進一步推出「櫃台快速理賠服務」，結合 30 秒即時付款作業，陪伴保戶即時度過難關。

售後服務

1. 以客戶為中心，秉持愛與關懷的初衷，統籌相關部門、自服務規劃、流程優化、硬體設備建制及前端服務執行，致力提供客戶用心、即時、優質的服務，建立良好互動及信賴關係，以提升客戶忠誠度及黏著度。
2. 依循「金融服務業公平待客原則」政策，適時維護更新售後服務管理措施，並透過內部宣導和教育訓練，提升同仁對於消費者保護之認知。
3. 依據 BS 10012 PIMS 個人資訊管理系統最新版標準，對保單生命週期辦理保險業務所涉及蒐集、處理及利用大量的客戶個資流，導入個人資料保護管理最佳實務於總公司及各地分公司全數業務，且每年持續委請外部驗證機構辦理審查作業，並於 2022 年通過複審作業，使個人資料管理制度推升至國際水準並展現整體企業文化。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.2.4 永續保險內外議合

永續保險內部意識推廣

為內化中國人壽員工的企業永續思維，透過實體與線上課程強化 ESG 相關知識及趨勢，包含高階管理層教育訓練及其他與外部顧問合作舉辦相關教育訓練。全體同仁在 2022 年接受 ESG 議題教育訓練總時數達 19,592 小時，內容包括人權平等、誠信經營、資訊安全、公平待客、金融友善、氣候風險、氣候相關財務揭露等議題。

永續保險外部溝通

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

1. 與政府單位合作：加入多項政府公協會推動保險業 ESG 管理，包含中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、國際壽險管理協會、中華民國金融治理與法令遵循學會等。
2. 提供政府單位風險管理專業促進永續發展：與主管機關議合，主動響應落實防制洗錢風險評估、促進普惠金融 (微型保險、小額終身保險、具外溢效果之健康管理保險商品及實物給付型保險商品等)、金融服務業公平待客原則等相關措施。
3. 與政府單位推動數位創新金融服務：順應綠色金融 3.0 及國際 ESG 趨勢潮流，中國人壽以提升客戶體驗為核心出發，首創數位創新金融「Smile to Sign」遠距刷臉投保服務，獲保險局通過核准試辦。透過導入生物辨識身分認證機制，業務人員及客戶都不必出門，在家中就能完成一站式遠距刷臉投保，大幅優化流程體驗並提升投保效率。此外，並於 2022 年推出「中壽 i 生活」手機應用程式 APP，以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向，打造含保單服務、訊息提醒、健康管理等全方位數位保險服務的溝通平台，榮獲國家品牌玉山獎。2023 年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。
4. 與投資對象議合：中國人壽考量壽險本業特性，精進責任投資管理機制，持續推動「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」及「高碳排產業議合」等三大氣候行動方案，以響應綠色金融及落實永續投資，鼓勵投資對象朝向低碳轉型發展。
5. 與社團法人合作推動失智友善服務：中國人壽關注高齡友善議題，與「台灣失智症協會」合作攜手打造失智金融友善環境，2022 年中壽從三大面向深化合作。(1) 培育面：獨家贊助協會舉辦的「首屆大專院校失智症方案設計競賽」，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題；(2) 倡議面：響應國際失智症月，支持失智金融友善倡議，贊助「從失智友善台灣看失智友善金融」聯合學術研討會；(3) 輔具面：與協會共同研發製作 4,800 個新型預防走失輔具「緊急連絡卡鑰匙圈」，透過警政署、全台失智症協會據點及中壽六大客服中心發送，協助建構防走失守護網。此外，透過企業網站「健康防失智」專區，傳遞失智預防正確觀念，讓讀者更容易瞭解預防勝於治療的健康觀念，期盼透過實際行動及正向影響力，提升民眾對於失智症者的理解、照護與支持。
6. 與民間企業合作推廣無障礙出行：中國人壽領先同業與國內專營無障礙接送的「多扶事業」及無障礙旅遊的「多扶旅行社」異業合作，舉辦保戶無障礙旅遊，滿足長者情感與社交的需求，給予保戶無障礙出行的安心選擇，也期許讓社會更關注行動不便者「行」的權利，打造暢行無阻的友善環境。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.3 責任銀行原則

3.3.1 責任銀行治理架構

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

辦理企業授信審核時，凱基銀行遵循「法金授信暨審查要點」，在此要點下訂定綠色融資審查原則，並參酌「赤道原則」，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. 對於辦理高耗水及高污染產業達美金壹仟萬元以上額度之專案融資案件，徵信報告均需進行各項可行性分析，包括技術、市場、財務及環保等方面之分析，並視個案列入承作條件規範，以加重其營運責任。
2. 將赤道原則理念納入個案「信用評等表」，如有違反環保議題、勞資爭議等糾紛，於個案「信用評等表」內之業務風險項下之經營管理因子，包括風險管理、公司治理等項目予以扣減分數，以反應其經營管理之風險。
3. 對於未符合環保規範、涉及勞資爭議糾紛或有公司治理問題，且無具體改善計畫之企業原則上不予承作；原已往來者，則要求企業改善，對於不配合之企業經評估對公司營運及凱基銀行債權有重大影響者，將不予增貸或逐漸收回貸款，以協助及鼓勵企業加強落實環保及善盡企業社會責任。

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

3.3.2 責任銀行實踐與推動

綠色授信

導入國際投融資碳排計算方法學 鼓勵企業客戶低碳轉型

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

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

支持綠色產業發展 積極參與再生能源融資

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

近年來，凱基銀行不僅參與指標性大型再生能源電廠融資計畫，亦積極協助如國中小學校舍屋頂等在地小型太陽能發電案場之建置。預期未來每年整體綠色授信金額年複合成長率將達 5%，長期達到 45% 成長目標。

綠色授信餘額		單位：新臺幣百萬元			
	2019	2020	2021	2022	
銀行局	20,425	16,578	20,579	—	
聯徵中心	—	—	11,512	16,060	

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

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

鑒於政府 2025 年達成再生能源發電占總裝置容量 20% 之目標，凱基銀行積極投入再生能源發電 (如太陽能發電與離岸風力發電) 相關計畫之融資。凱基銀行於 2022 年參與之再生能源發電專案融資如下：

案件名稱	預計裝置容量	預計每年減碳效益	2022 年授信餘額
新和能源	120MW	8.2 萬噸	\$805 新臺幣佰萬元
向陽多元能源	130MW	9.4 萬噸	
新日泰 / 南旭	158MW	10.8 萬噸	
合計	408MW	28.4 萬噸	

註：電力排碳係數依據能源局公佈台灣地區 2021 年度電力排碳係數 (0.509 公斤 CO2e/度) 計算

多元化綠色授信

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



節能

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



儲能

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



系統整合

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

普惠金融

普惠金融的實踐者

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

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

「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「助您一臂」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。2022 年申請 299 人，成功申辦 164 人，成功申辦率 55%。

「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，若有資金週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。2022 年申請 267 人，成功申辦 83 人，成功申辦率 31%。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

「網路賣家」速還金

凱基銀行與露天拍賣及 PChome Pay 合作，推出「露天拍賣賣家大數據貸款」，運用應用程式介面 API (application programming interface) 技術簡化電商賣家的申辦及審核流程，藉由系統串連露天賣家的基本資料及收款紀錄，縮短賣家申請資料填寫時間，且可線上申辦，申辦後最快一天內可撥款給賣家，讓賣家立即運用資金籌備貨款、擴大營運規模，解決電商賣家無法提供傳統財力證明的困擾，此專案榮獲 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。2022 年申請 2,295 人，成功申辦 578 人，成功申辦率 25%。

「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。2022 年申請 1,306 人，成功申辦 549 人，成功申辦率 42%。

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。

額度型貸款 - 速還金			
2019	2020	2021	2022
申辦 8,536 件 / 啟用 2.2 億	申請 11,413 件 / 啟用 2.35 億	申請 16,461 件 / 啟用 2.86 億	申請 23,799 件 / 啟用 7.85 億

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：百萬元

	2019	2020	2021	2022
餘額	1,780	1,852	1,522	1,772
件數	1,697	2,072	1,661	806

註：「小型及微型企業」之定義為近兩年年營收連續未達新台幣 3 億元以上企業

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

公益信託產品

凱基銀行積極運用專業金融工具做為社會公益團體的強力後盾，截至 2022 年共受託管理 7 支公益信託基金，總管理金額逾新台幣 2,939 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。

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	2022 服務成效
校園薪轉服務專案	<ul style="list-style-type: none"> 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 1 所學校、14 家幼兒園
基金會薪轉服務專案	<ul style="list-style-type: none"> 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 8 間基金會

助力文化創意產業

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

產品名稱	2020	2021	2022
文化創意產業放款餘額 (百萬元)	8,273	5,444	5,572
文化創意產業放款 (件數)	149	203	194

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.4 客戶體驗

3.4.1 數位金融

數位金融策略

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

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

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

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

此外，中國人壽攜手凱基銀行推出「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中國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 2022 年共吸引 11.67 萬人提問 34.14 萬則問題，運用機器學習促使問答之精準度達 96%，應用多輪情境對話及情緒偵測機制，快速回應客戶對於產品及各項服務之問題。

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

開發金集團數位金融成效

中國人壽

1. 「Smile to Sign」遠距刷臉投保

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

2022 年持續擴大應用場景，讓更多的客戶與業務員都可使用遠距投保服務，於 2022 年 4 月獲主管機關核准導入保經代通路、更於 11 月進一步獲准開辦至全通路，上線至今已累計突破 36,000 件、提升 25% 行政效率、節省的碳排放量約達 94,000 公斤。

2. 理賠聯盟鏈 2.0：行動 / 線上理賠申請數位身分驗證

理賠聯盟鏈利用區塊鏈技術安全、便捷的特性，保戶只需於參與聯盟鏈之任一家保險公司提出理賠申請，並同意由該公司透過「保險科技運用共享平台」推播通知至其他保戶所投保且參與聯盟鏈之保險公司，即可一併申請理賠。「保險理賠醫起通」則進一步提供在保戶的授權同意下，保險公司可直接向醫院取得相關醫療文件之服務，免除保戶需向不同保險公司分別提出理賠申請以及需至醫院臨櫃申請醫療文件之不便。

2022 年，在壽險公會的籌組下，為提高民眾使用理賠服務的便利性，參與壽險公會建立之保險業身分驗證中心，透過數位身分驗證，保戶毋須再提供紙本醫療資料、紙本同意書等文件，讓保戶可使用網路理賠、行動理賠做到全程數位化、無紙化的理賠申請服務。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3. 最有溫度的保險 APP – 「中壽 i 生活」 APP

秉持「以客戶為中心」的理念，於 2022 年初推出以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向，打造含保單服務、訊息提醒、健康管理等多元體驗，提供客戶「很便利、很 easy」的全方位數位保險服務之「中壽 i(愛)生活」APP 之數位溝通平台，以直覺、簡單、明瞭的視覺風格，提供用戶保險及生活管家服務，讓保戶享受到中壽 i(愛)的生活。

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

「中壽 i(愛)生活」APP 提供近百項功能，含保單查詢、保單變更、繳費、理賠申請、保單借款、推播通知及樂活健康管理等，透過跨域合作，讓健康管理、生活資訊融入客戶服務中，客戶如有就醫或健檢需求，也可使用合作醫院的諮詢服務與專屬健檢方案，亦即從保單服務延伸至健康生活服務，擴大客戶服務的廣度與深度，滿足人生旅程中的各項需求。

4. AI 智能助理「小柴」- 業務員的隨身助理與展業利器

「小柴」是專為中國人壽業務員設計開發的智能助理，提供即時問答解惑、及多元的智能貼心服務。「小柴」以自然語言處理技術結合壽險專家經驗，讓業務員可以詢問工作上的各種問題，另外透過系統 API 串接，「小柴」也能提供保戶服務相關的動態資訊，讓業務員能在合適的時間點，提供客戶溫暖貼心的服務體驗；同時降低人工服務諮詢的需求，提高業務同仁作業效率。

2022 年「小柴」持續迭代優化提升，知識訓練新增 300 多組知識量、也開發 12 項全新功能、更提升 UI/UX 使用者體驗，每月平均使用率超過 9 成、互動量超過 3 萬，疫情期間亦提供不中斷數位服務，成為業務員最信任的貼身 AI 智能助理。

5. 大數據行銷標籤庫

中國人壽建置行銷標籤庫描述客戶的屬性、行為、意圖及興趣等訊息，透過自動化地進行互動資料整理，偵測客戶對於特定商品的意圖；2022 年透過約訪資料進行文字分析，拆解關鍵資訊納入客戶標籤庫與客戶大數據分析市集，客戶大數據分析市集已成長至 1500 個特徵資訊。

6. 精準行銷名單 – 在對的市場找到對的客戶

從龐大的既有客戶名單中透過大數據分析並建置機器學習模型，針對各類商品找出再購率較高的客戶，讓業務員優先安排行銷活動；2022 年與業務通路合作設計分群結合機器學習之創新手法，藉此強化精準行銷名單之可解釋性並維持精準度，陸續產出 11 檔名單強化前線銷售效能。

創新數位金融產品與服務

產品 / 服務	合作夥伴	內容說明
數位信貸	提供客戶 24 小時線上申貸服務	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 ◆ 2022 使用線上申辦貸款業務達 4.4 萬筆，年度申貸金額達 539 億元；放款金額達 192 億，線上使用比率達 98%
數位信貸	Uber Eats Foodpanda	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推出「外送員速還金」專案，以外送報酬取代傳統財力文件，透過線上申請小額貸款，幫助外送夥伴取得優惠貸款
KGI Inside – 生活繳費	愛心捐款平台	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供 42 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，零串接成本的速度接 API 模組
	社會住宅	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 首創推出以信用卡繳納社會住宅租金之便利支付，協助政府及業者便利租金繳納，造福社會弱勢人士
大數據分析	iCHEF 資廚 PChome Pay 蝦皮購物 台灣大車隊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供大數據模組分析及風險管控的專業知識，幫助 iCHEF 建置餐廳歇業預測模型，強化對於餐廳經營變數的掌握。並同步串接線上貸款申請，推出「iCHEF 餐廳貸」服務，協助店家以更有效率及便利的方式取得資金 ◆ 透過 PChome Pay 平台結盟露天拍賣共同推動『賣家發財金』貸款，依據共同發展的信用評等數據模型，提供賣家專屬方案，且優化申請流程讓線上申貸手續更加便利 ◆ 與 C2C 電商蝦皮購物合作推出「蝦皮輕鬆貸」，運用 API 串聯電商數據，讓系統串接其賣場數據及訂單資料，經判定符合標準後，在賣場上優良經營的賣家可獲得「個人信用」加分，為賣家解決以往必須以傳統財力證明申辦貸款的痛點 ◆ 合作推出「計程車司機速還金」，納入載客趟數、里程數等數據，為金融業首創且唯一具有實務案例之司機信用評分模型，目前已拓展至個人營業及知名車隊司機都可辦理，使更多人受惠
生物辨識登入	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 自 2020 年 FACE ID/ 指紋 / 圖形驗證等生物辨識功能推出後，客戶運用快速登入服務大幅成長。未來將持續推出生物辨識轉帳功能，以提供客戶更方便的轉帳方式
網銀功能優化	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供電子存摺寄送服務，客戶可直接於網路 / 行動銀行申請臺外幣帳戶的存摺封面及交易明細的電子檔案，除省去臨櫃頻繁換摺，亦減少各項業務申辦檢附文件之紙張列印 ◆ 建置存款帳務金額異動通知服務，提供客戶更安全安心之服務體驗 ◆ 新增線上更新職行業資訊，省去客戶臨櫃或去電客服時間 ◆ 擴增網銀 ETF 下單服務，提供客戶多元下單管道
行動銀行 APP 升級	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 打造使用者友善的四大操作介面，提供客戶專屬個性化首頁，可自選常用功能捷徑，並優化選單架構、整合式介面設計，讓客戶更容易找到需要的資訊與功能，便捷完成線上交易。推出後至今行動銀行客戶成長逾 1 成，數位交易次數亦成長近 2 成，顯示新版行動銀行 APP 新體驗、新介面深獲客戶好評，加深客戶的黏著度
信用卡數位收單服務	LG 健身工場 iCHEF	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 結盟電信業者共創「數位刷卡機行動化」服務。 ◆ 支持刷插卡、感應卡、與國際 3 大 PAY ◆ 支持子母帳號使用 / 帳務查詢 ◆ 個人刷卡簽單、商家簽單存根聯與請款聯雲端化，落實無紙化的便利
交易便利化	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 臨櫃數位開戶，線上填單開戶服務，縮短臨櫃等候時間

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.4.2 顧客隱私與權益保護

隱私保護

隱私保護規範

本公司及子公司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、業務往來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。

本公司法遵處依「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 2022 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，本公司各項作業流程所涉之個資風險皆為有效控管；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檢視。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，業經陳請總經理核定，已可有效控制上述業務流程所生之個資風險。

子公司於公司內部規章中，已納入國內外政府機關與相關機構要求本公司提供個人資料者之規定，以便更完整保障顧客隱私與權益，又凱基證券增訂如個人資訊須以電子檔案形式揭露予國外監理機關或國外上手證券商等外部第三方時，應經加密處理後再提供。凱基商銀已於 2021 年導入資料庫個資掃描系統，辦理定期掃描，避免測試資料庫有不當留存個資情形，以降低個資外洩風險。

另為使各界了解本公司、子公司及第三方供應商如何使用及保護個人資料，並提供顧客順暢且有效的溝通管道，本公司將相關資訊揭示於「隱私權保護須知」及「客戶資料保密措施聲明」並公告於本公司企業網站。

隱私保護風險管理機制

開發金控集團重視顧客之隱私權及個人資料之安全性，為有效控管全集團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）做為全集團隱私保護管理之重要指導方針，本公司及子公司再以風險為基礎，分別建構最適切之隱私保護風險管理機制，設置個人資料保護專責單位，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。

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，將立即通報個人資料保護專責單位，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及本公司所為之因應措施。如個人資料安全事故情節重大者，將同時由受理單位依重大偶發事件應變作業流程進行通報程序並啟動緊急應變方案。

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

01 通報專責單位

- ◆發現疑似個人資料安全事故，通知所屬單位個人資料保護核心小組成員加以辨識
- ◆事故確認，通報法令遵循處
- ◆召開核心小組會議，釐清責任單位

02 採取應變措施

- ◆依事件性質，採取適當之應變措施
- ◆保存處理過程與紀錄
- ◆通知當事人，告知個資侵害事實及所為因應措施，並提供諮詢服務專線

03 事故排除檢討

- ◆事故排除彙報並追蹤處理情形
- ◆視情節召集事後檢討會議，進行事故原因分析，並研議相關矯正預防措施

04 稽核機制

- ◆個人資料管理納入內部控制及稽核制度
- ◆定期檢視涉及個人資料蒐集、處理及利用之業務辦理情形
- ◆違反管理規定者，依「員工獎懲辦法」予以懲處

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

隱私保護實務

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. 個人資料使用目的
2. 個人資料類別
3. 個人資料使用期間、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行使之權利及方式：
 - (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，惟依法令應為適當之釋明。
 - (3) 請求停止使用及請求刪除。
 - (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。

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. 客戶資料儲存及保護方式
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、取得您的書面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

本公司及子公司均竭力落實客戶隱私保護，並依據各子公司之業務類型、風險程度及資源整合運用情形，採取適切的個人資料保護管理作為，本公司及子公司凱基證券、中國人壽及凱基銀行均通過 ISO 27001（證書持續有效）資訊安全管理系統標準驗證，以期持續提升各公司個人資料保護管理能力。子公司凱基證券、中國人壽及凱基銀行亦均委請具公信力之外部驗證機構辦理 BS 10012:2017（證書持續有效）個人資訊管理制度 (Personal Information Management System) 標準第三方驗證審查作業，中國人壽更主動擴大驗證範圍，為國內首批自原有的個人保險相關業務擴展至總公司及所有分公司全數業務之壽險公司，並於 2022 年「TCSA 台灣企業永續獎」中獲得「資訊安全領袖獎」肯定。各項驗證的通過與獎項的獲得肯定了本公司及各子公司致力提供安全金融服務之決心及對客戶資料安全保護之承諾與努力。

- * 2022 年凱基證券、凱基商銀與中國人壽無相關申訴案件
- * 2022 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，開發金控自 2015 年度起，依據「企業社會責任委員會組織規程」第 5 條規定設置「顧客權益小組」，同時凱基銀行及凱基證券亦制定「公平待客原則」，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，開發金控「顧客權益小組」亦定期彙整報告子公司公平待客原則之執行情形，以落實對顧客的服務與權益維護。



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

落實方法	政策與程序	溝通方式與機制	溝通績效
子公司	<p>一、本行訂有「公平待客原則政策」、「消費者保護方針」、「客戶申訴與爭議處理準則」，致力提升客戶滿意度及維護顧客權益之企業社會責任，規章內容視主管機關規定及內部作業流程之調整隨時調整</p> <p>二、執行情形</p> <ol style="list-style-type: none"> 2022 年透過董事會之推動及董事們的積極參予，依公平待客原則政策成立公平待客委員會，並委託外部顧問勤業眾信聯合會計師事務所，導入公平待客自我評核方法論，透過客製化問卷，校準本行落實公平待客執行情形之機制 客戶服務部持續對分行臨櫃之台外幣交易、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 2.2 萬筆。整體服務滿意度為 96.7% 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 2022 年 12 月達 62 分 客訴及客戶意見管理 <ol style="list-style-type: none"> 2022 年客戶申訴案件計有 190 件，其中 92% 的案件於 3 個營業日內處理完畢，超越 85% 的目標值 客服單位持續分析客訴案件類別及成因，檢討並執行改善措施，包含改善作業流程、優化網站 / 語音等平台功能、強化系統效能、教育訓練等共計 37 項。 進線客服服務：2022 年有 85.2% 的客戶在進線 20 秒內被接通，有效達成快速及精準解決客戶問題 	<p>凱基銀行透過法遵事務通報機制，控管及追蹤應配合主管機關增修規定，並將公平待客各項原則有關規定列入法令遵循自評項目定期檢視合規情形</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆凱基銀行訂有「客戶需求管理 KRI(Key Risk Indicators)」監控未依客戶指示執行之件數、「KYC 作業管理 KRI」監控未依客戶投資屬性分析登載系統或錯誤件數、「客服品質 KRI」監控客訴案件處理件數及完成比率、「行外取件控管 KRI」監控行外取件未經電話照會即予交易之件數、「代客下單控管 KRI」監控行員代客交易及客戶留存電子郵件信箱為理專所有之件數，每季就各指標設定監控門檻及警示啟動門檻，要求達到或超過門檻者強化實務辦理或提報改善並列管追蹤至完成；另對作業風險事件涉消保案件者，依個案要求相關單位提報改善措施並均納入系統追蹤控管，每月就重大性提報業務風險委員會 ◆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 ◆2022 年度凱基銀行連續第 4 年於本國銀行競爭中榮獲【臺灣服務業大評鑑】本國銀行「銅牌獎」，分行與客服同仁秉持從心出發的理念，提供有溫度且專業的服務，獲得肯定
凱基銀行	<p>◆成立公平待客委員會，制定「公平待客原則執行規範」，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會審閱</p> <p>◆中壽設有專責單位，由副總級主管領導，綜理「公平待客委員會」會務，進行跨單位溝通協調，協助公平待客原則之業務規劃及推展，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</p> <p>◆因應 2022 年 5 月金管會修訂「金融服務業公平待客原則」，中壽亦同步檢視原有規章，分別訂定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」，並修訂「公平待客原則執行規範」提報董事會核定通過</p> <p>◆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</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◆以身障者專屬綜合險「友保障」服務配套為例，中壽於企網之無障礙網頁專區建置金融友善商品專區，讓視障者能與一般人無異，可透過手機或電腦充分了解友保障商品內容 ◆同步提供電話客服中心專線服務，除提供商品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 	<ul style="list-style-type: none"> ◆中壽積極響應政府政策，實踐普惠金融，秉持「公平同理，待客如己」的企業理念，落實金融消費者權益保護，並連續 4 年榮獲金管會「公平待客原則評核」績優保險公司 ◆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、080 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。在 2022 年底的 NPS 調查，中壽之業界排名從前一年度的第五名大幅躍升至第一名，客戶評價提高，更願意向親友推薦介紹中壽 ◆因應高齡化社會的來臨，提升公司對高齡長者之服務，及行動不便、遭受重大災難者，提供「到府收件及送件」服務，2022 年共計 60 件 ◆提供高齡長者友善服務及維護其客戶權益，並依公平待客原則規劃執行高齡保戶關懷電訪作業。2022 年 3 月起對於 65 歲 (含) 以上要保人，保單停效前及停效時提供關懷，提醒高齡保戶保單權益，2022 年電訪件數共 2,901 件，電訪成功共 559 件 ◆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。2022 年來電量共計 4,268 通為高齡長者專線提供諮詢服務，另有 11,089 通使用專線語音說明服務
中國人壽	<p>2022 年增修訂公平待客相關之內部規章如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 增訂「公平待客委員會規程」，設置「公平待客委員會」，負責公平待客原則之規劃及推行，及修訂「公平待客原則」，新增誠信經營及金融友善原則等內容、明訂專責部門，並與績效連結 配合主管機關增訂誠信經營及金融友善原則，本公司增訂「公司治理實務守則」、「與高齡客戶承作衍生性金融商品交易要點」、「分公司服務禮儀 SOP 作業須知」，以及「盲胞或弱視、文盲及肢體殘障無法簽名者之開戶作業說明」 修訂「客戶申訴與爭議處理準則」，強化客訴標準化作業流程，客訴表單電子化，並建置客訴資料庫及管理儀表板，協助管理階層了解客訴案件處理狀況與擬定優化方案 	<ul style="list-style-type: none"> ◆公平待客委員會定期召開檢視公平待客原則執行情況 ◆如遇重大客訴或爭議事件，則依異常事項通報機制處理，必要時，召開重大偶發事件應變會議即時因應 	<p>優化客戶服務及體驗，形塑「以客戶為中心」之企業文化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 新設客戶體驗部：執行全公司客戶旅程優化專案，全面導入客戶淨推薦值 NPS 回饋系統並據以檢討改善 2022 年第四季，客服團隊於工商時報首屆「臺灣客服中心評鑑」奪得證券業金獎的肯定，展現我們從上到下形塑公平待客文化、落實執行公平待客原則，以及優化客戶體驗之具體成果
凱基證券	<p>2022 年增修訂公平待客相關之內部規章如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 增訂「公平待客委員會規程」，設置「公平待客委員會」，負責公平待客原則之規劃及推行，及修訂「公平待客原則」，新增誠信經營及金融友善原則等內容、明訂專責部門，並與績效連結 配合主管機關增訂誠信經營及金融友善原則，本公司增訂「公司治理實務守則」、「與高齡客戶承作衍生性金融商品交易要點」、「分公司服務禮儀 SOP 作業須知」，以及「盲胞或弱視、文盲及肢體殘障無法簽名者之開戶作業說明」 修訂「客戶申訴與爭議處理準則」，強化客訴標準化作業流程，客訴表單電子化，並建置客訴資料庫及管理儀表板，協助管理階層了解客訴案件處理狀況與擬定優化方案 	<ul style="list-style-type: none"> ◆公平待客委員會定期召開檢視公平待客原則執行情況 ◆如遇重大客訴或爭議事件，則依異常事項通報機制處理，必要時，召開重大偶發事件應變會議即時因應 	<p>優化客戶服務及體驗，形塑「以客戶為中心」之企業文化：</p> <ol style="list-style-type: none"> 新設客戶體驗部：執行全公司客戶旅程優化專案，全面導入客戶淨推薦值 NPS 回饋系統並據以檢討改善 2022 年第四季，客服團隊於工商時報首屆「臺灣客服中心評鑑」奪得證券業金獎的肯定，展現我們從上到下形塑公平待客文化、落實執行公平待客原則，以及優化客戶體驗之具體成果

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

教育訓練		
子公司	教育訓練人數	教育訓練時數
凱基銀行	2,400 人	<ul style="list-style-type: none"> ◆2022 年度凱基銀行已達全員公平待客原則教育訓練 3 小時，包括上半年度線上課程 1.5 小時「111 年上半年度公平待客原則教育訓練宣導」、下半年度線上課程 1.5 小時「公平待客－金融友善服務訓練」 ◆凱基銀行不定期/適時辦理全行消費者保護相關法規教育訓練及法令宣導，就新進人員並已包含金融消費者保護法之教育訓練 ◆對於金管會公告之他行裁罰案例，凱基銀行已向全體同仁傳達宣導並請相關單位檢視有無類似情形、確實檢討作業流程或建立控管機制
中國人壽	1.8 萬人	<ul style="list-style-type: none"> ◆為形塑中壽金融友善「心」文化，從董事及高階經理人，到核心部門主管代表，至全體同仁，皆依不同位階與不同職掌之實務需求舉辦教育訓練，涵蓋金融消費者客權維護、高齡、身心障礙等弱勢客戶金融友善等相關議題。2022 年擴大辦理，共辦理 13 場線上線下教育訓練，參與同仁達 47,857 人次，較前一年成長 180%。董事會成員、高階經理人共 41 位參與；核心部門及主管代表共 101 位參與；基層內外勤同仁逾 1.8 萬人完訓 ◆舉辦「跨障別實地體驗營」，強化第一線服務同仁服務身心障礙者實際技能，邀請第一線客服主管與同仁身著高齡裝、坐輪椅至戶外闖關，親身感同身受高齡或身障者每日所面臨的環境障礙以及外界眼光，學習以同理心服務弱勢者 ◆舉辦「中壽 X 多扶無障礙友善服務培訓暨戶外實作體驗」課程。透過戶外實際演示與體驗輔具操作，以提供適切到位的的身心障礙友善服務 ◆舉辦「聽語障友善暨手語教育訓練」課程，經由聽語障協會會長分享聽語障人士面臨到的困難暨手語教學，讓我們更能將心比心給予適切的協助與支援，落實公平待客精神 ◆舉辦「線上失智高齡友善教育訓練」課程，邀請社團法人台灣失智症協會之陳筠靜副秘書長擔任課程講師，分享失智暨高齡者之友善服務經驗及注意事項
凱基證券	2,569 人	<ul style="list-style-type: none"> ◆2022 年凱基證券發布「分公司服務禮儀 SOP 作業須知」，以顧客為中心，落實提供專業、貼心、溫暖的服務 ◆2022 年凱基證券內部自辦公平待客實體/線上課程有 5 場，共計 11 小時，並提供相關數位課程 3 小時，參加人數 2,567 人；另加計外部單位舉辦相關課程之參加人數 2 人，總計 2022 年參加相關訓練之人數 (含董事及負責人) 共 2,569 人 ◆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，並持續檢視本公司現行作業有無須優化之處

違規事項				
子公司	違法事件件數	違法事件性質	違法事件背景	改善措施
凱基銀行	1 件	◆金融消費保護相關	本行北門分行前作業主管張○○挪用客戶款項及繼光分行前理財專員吳○○與客戶間資金往來所設缺失一案，核有違反銀行法第 45 條之 1 第 1 項規定，金融監督管理委員會於 111 年 5 月 5 日依銀行法第 129 條第 7 款規定，核處新臺幣 600 萬元罰鍰	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為強化客戶與行員帳戶檢核機制，已新增相關監控報表，並由專責獨立單位辦理帳戶檢核及客戶電話關懷 2. 另為強化客戶臨櫃匯款身分確認雙重管制機制之落實度，111 年 7 月 22 日已新增第二位臨櫃確認行員須於交易系統核對客戶 ID 及輸入系統密碼
中國人壽	2 件	◆金融消費保護相關	金管會對本公司辦理銀髮族金融消費者保護專案檢查，發現有違反保險法相關規定情事，於 111 年 9 月 7 日依保險法第 171 條之 1 第 5 項、第 149 條第 1 項，核處罰鍰新臺幣 240 萬元整	<ol style="list-style-type: none"> 1. 已強化系統檢核功能，對未確實填寫業務員報告書，系統會產生照會碼提示核保員進行案件評估及通報權責單位查處 2. 已調整電訪問項，倘客戶告知保費來源為貸款或保單借款者，將另外告知財務槓桿風險說明，使客戶了解權益可能損失情形 3. 已調整投資型商品銷售過程錄音範本，增加說明提醒高收益債券基金特性及投資風險
			本公司辦理旅行平安保險身故保戶之慰問金給付作業，有違反個人資料保護法相關規定情事，於 111 年 4 月 1 日依個人資料保護法第 47 條第 3 款規定，核處罰鍰新臺幣 5 萬元整	已修訂內部規範，及新增特定目的外國人資料利用同意書，並對相關同仁辦理個人資料保護教育訓練

註：除了凱基銀行、中國人壽，開發金控及其他子公司 2022 年皆無違反公平待客原則及金融消費者保護之違規事項。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.4.3 提供客戶優質服務

優化商品及服務

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

中國人壽

1. 服務大使

中國人壽為鼓勵第一線客戶服務人員展現熱忱，建立服務典範，自 2018 至今已連續五年舉辦服務大使選拔賽，共誕生 140 位服務大使，2022 年共計有 26 名服務大使，其中再選拔 TOP5 服務大使，分享服務事蹟予所有同仁觀摩學習，透過傳遞最感動的服務故事，落實「公平同理，待客如己」的服務初衷，持續提升優質的客戶體驗。

2. 服務課程

電話服務中心於 2022 年度自辦訓練課程，目的在於幫助同仁線上電話及文字客服應對技巧的提升，藉由講師引導，讓同仁所提供的服務更具彈性與感性，以客戶為中心進而創造出更優質的服務，持續提升客戶體驗。

凱基證券

凱基證券 2023 年三大精進計畫：

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

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

凱基銀行		
產品 / 服務	內容說明	2022 年成果
信用卡	客戶刷卡消費可經由網銀 / 行動銀點 / 互動帳單 / 官網選擬分期項目	2022 年交易筆數較 2021 年成長 22%
交易服務	<ul style="list-style-type: none"> ◆基金：持續提供客戶交易手續費優惠，與更多基金服務，如私募基金 ◆外國股票 / ETF：提供網路銀行下單服務、美國股票上架 ◆結構型商品：提供更多元標的連結的結構型商品 ◆存款：提供更方便的開戶管道 ◆開放支票存款聯行交易 ◆開放假日撥薪功能 ◆國外匯款免填單 ◆代收稅款連續交易 	持續擴展多元金融服務
信用卡帳單服務	◆數位互動帳單：相較傳統的電子帳單，數位互動帳單有『立即繳款』、『我要分期』、『歷史帳單』、『數位申辦』等 4 大功能，便捷客戶掌握消費資訊及靈活理財。透過數位互動帳單，客戶可線上繳款或產生繳費條碼持手機至分行或便利超商繳款、立即申請當期帳款分期或單筆消費分期、查詢近 6 期帳單、線上申辦信貸或其他信用卡等	電子帳單有效卡戶比例提升至 45.3%
網銀暨行動銀行服務	◆凱基銀行以客戶體驗的角度出發，推出全新行動銀行 APP，打造使用者友善的四大操作介面，提供客戶專屬個性化首頁，可自選常用功能捷徑，並優化選單架構、整合式介面設計，讓客戶更容易找到需要的資訊與功能，便捷完成線上交易，推出後至今行動銀行客戶成長逾 1 成，數位交易次數亦成長近 2 成，顯示新版行動銀行 APP 新體驗、新介面深獲客戶好評，加深客戶的黏著度	推出全新行動銀行 APP
企業網路銀行訊息自動通知	◆為提供民眾更豐富的數位生活，凱基銀行積極協助企業客戶應用「電子化授權系統 (eDDA)」，「圈存扣款入帳系統 (eACH)」等電子化平台，並擴大應用場域，幫助各式規模企業主輕鬆提供更多樣化的收付款模式。凱基銀行協助客戶導入多元授權及收款方式，有效降低作業時間及交易成本，並結合銷售推廣與收款的便利性	2022 年企業網路銀行數位服務筆數達 897 萬筆

更積極的社群經營

子公司凱基銀行與凱基證券均成立 Facebook 粉絲專頁與 LINE@ 生活圈，藉由社群媒體接觸年輕網路世代，並擴大與各消費層級客戶的溝通管道，協助培養年輕族群正確理財觀且提供多元化理財資訊；中國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。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

社群網路	2022 年經營狀況	2022 年目標
 凱基銀行 Facebook 粉絲團	粉絲數: 11.2 萬 (+4%) 年度 PO 文則數: 341 貼文觸及人數: 約 100 萬次 貼文互動數: 約 20 萬 貼文分享數: 約 1 萬 私訊客戶則數: 約 2,000 件	將整合各社群媒體，並且依不同族群與需求特性來經營。(1) 透過專業且趣味的內容降低金融服務的心理門檻；(2) 展現更多個性化風格，延伸年齡層經營；(3) 規劃個人化服務與客制化優惠活動。打造一致性的品牌印象與提升觸及人數與互動機會，以客戶的需求為優先考量，培養忠誠度並成為客戶的優先選擇
 凱基銀行 Instagram 官方帳號	Instagram 官方帳號觸及超過 30 萬潛在客戶	
 凱基銀行 Line 官方帳號	好友數: 4.3 萬人 (+32%)	
 凱基證券 < 電商 > Line 官方帳號	好友數: 126 萬人 (+410%) 綁定數: 4.1 萬人 (+8%)	
 凱基證券 Facebook 粉絲團	粉絲數: 3.6 萬人 (+2%) 年度 PO 文則數: 93 則 貼文觸及人數: 約 496.7 萬次 貼文互動數: 約 52.8 萬 貼文分享數: 約 1.4K	
 中國人壽 Facebook 粉絲團  Instagram 官方帳號	粉絲數: 4.1 萬人 (+11%) 年度 PO 文則數: 447 則 貼文觸及數: 約 1,200 萬次 貼文互動數: 約 36 萬 貼文分享數: 約 3.2 萬 私訊客戶則數: 約 205 件	持續以多元主題、互動節目、專業研究接觸客戶，有效發揮內容的影響力，透過社群來縮短券商與投資人間的距離，使 LINE 和 FB 成為與年輕人的快速互動的溝通橋樑，提升年輕族群的投資意願，並於社群推出『投顧影音』新內容，給予消費者更好的每日解盤分析、每月錢線報告、投顧觀點，引導客戶迅速掌握台股盤勢動態、及海外熱門產業脈動，促進台股或海外股票 (複委託) 的交易意願
		因應後疫情時代數位發展趨勢，中壽社群經營亦聚焦於數位躍升，善用流行短影音或限時動態等展現形式，以貼近生活的多元場景內容，介紹 APP、e 秘書、遠距投保等不斷與時俱進的創新便捷服務，同時提高網友風險保障意識。並運用故事思維，創意包裝健康關懷、友善金融弱勢、公平待客及永續倡議等 ESG 主題，強化品牌曝光，成為豐富客戶生活的溫暖神隊友

更普及的金融教育講座

為促進本行客戶對於金融商品與稅務的瞭解，並考量第二季政府啟動第三級防疫措施，凱基銀行於全省舉辦線下及線上金融理財講座，包括保險、債券、稅務等三大主題，分享最新國內外商品發展趨勢及國內稅制變動訊息，幫助客戶在面臨新冠疫情肆虐的年代，都能掌握最適合的理財方式。2022 年全省共舉辦 11 場說明會，服務 1,722 人次，滿足客戶對於金融理財知的需求。

此外，有感於國內詐騙猖獗且犯罪手法推陳出新，凱基銀行自 2021 年 9 月起推動，《守護您的財富安全》反詐騙宣導專案，藉由說明會幫助民眾建立詐騙防阻知能，截至 2022 年 12 月底累積宣導人次共 7,481 位民眾。

年度	2021 (9-12 月)	2022 (1-12 月)	總宣導人次
人次	1,697	5,784	7,481

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

高齡及弱勢族群防詐已是中國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、自身行動不便、資訊落差等因素，而在不知不覺中落入詐騙陷阱，中壽期許成為「高齡金融守護者」，成立「高齡陪練志工團」，攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動。舉辦 10 場，協助約 340 名偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，並提醒長輩免於受騙。此外，率業界之先創建專為長者設計的「智齡小學堂」，製作高齡財務安全手冊及高齡防詐便條紙，發放近 10,000 本防詐小物，提醒長者避免詐騙，提升保險知識，守護銀髮族群財務安全。



	對象	內容	場次	參加人數
凱基銀行	客戶	保險客說會	2 場	676 人
		債券客說會	1 場	331 人
		稅務客說會	8 場	715 人
	社區民眾	《守護您的財富安全》反詐騙宣導	411 場	5,784 人
凱基證券	客戶	小型客說會	892 場	17,840 人
	客戶	大型客說會	3 場	741 人
	客戶	凱基證券線上投資理財講座	15 場	2,545 人
總計			1,332 場	28,632 人

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 身障友善服務機制

族群	包容性設施與政策																																																																																																			
 <p>視覺障礙者 (全盲或弱視)</p>	<p>凱基銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 凱基銀行「公用資訊及簡易功能網站」(無障礙友善專區)除揭露匯利率、客服專線等必要訊息,另提供存款帳務查詢、約定及非約定轉帳等交易,並依照視障人士使用需求,結合手機內建旁白功能,以語音導讀方式引導視障人士操作,量身打造友善介面降低操作障礙及困難,使視障人士更佳方便輕鬆使用數位金融服務。 ◆ 【存款開戶】臨櫃開戶由客戶及一名見證人(見證人須具完全行為能力之明眼人,若親友無法協助辦理亦得為凱基銀行非經辦開戶行員),由見證人朗讀開戶契約重點內容給客戶聆聽,協助其完成開戶流程,同時也可視客戶需求,於符合主管機關要求情況下,協助場地外開戶服務。 ◆ 【交易服務】非臨櫃者可提供電話銀行、網路銀行、行動銀行交易服務,並 24 小時提供電話詢問解答。臨櫃客戶可於分行現場進行口頭、電話交易委託,由現場主管視客戶實際需要提供相關交易服務。 <p>中國人壽</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【金融友善專區無障礙網頁】建置符合無障礙網頁規範之企業網站,透過「金融友善服務專區」揭露必要資訊,以簡便、易用的介面,讓視障人士和對滑鼠操作有障礙的人士皆可體驗到與一般人一樣流暢的程序,透過手機或電腦更方便且順暢地取得完整商品保障資訊。 ◆ 【中壽 i 生活無障礙手機應用程式】中國人壽於 2022 年推出「中壽 i 生活」手機應用程式 APP,以「便捷自助服務」、「即時掌握歷程」、「豐富健康生活」三個服務面向,打造含保單服務、訊息提醒、健康管理等全方位數位保險服務的溝通平台,並榮獲國家品牌玉山獎。2023 年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。 																																																																																																			
 <p>聽覺障礙者和語言障礙者</p>	<p>凱基銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【存款開戶】提供分行開戶預填服務,申請書內容經客戶確認後於各開戶申請文件簽名辦理,同時也可視客戶需求,於符合主管機關要求情況下,協助場地外開戶服務。 ◆ 【交易服務】非臨櫃者可提供網路、行動銀行電子交易服務。臨櫃客戶可於分行現場以筆談溝通確認交易內容並提供免填單交易服務,由現場主管視客戶實際需要提供相關交易服務。 ◆ 【其他服務】E-mail 詢問解答服務或預約分行手語翻譯服務 <p>中國人壽</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【手語翻譯預約服務】透過 APP/ 官網 / e-mail/ 友善專線等多元管道,聽障保戶可於 1 個工作日前預約,臨櫃服務時將安排手語翻譯員視訊翻譯;若需手譯員親臨現場翻譯,亦可於 3 個工作日前預約。 																																																																																																			
 <p>肢體障礙者</p>	<p>凱基銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【存款開戶】提供網路預約開戶服務,申請書內容經客戶確認後於各開戶申請文件簽名辦理,同時也可視客戶需求,於符合主管機關要求情況下,協助場地外開戶服務。視覺障礙或身障之開戶申請人無法親簽時,如用印章代簽者,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 ◆ 【無障礙設施】凱基銀行各分行依據內政部營建署制定的建築物無障礙設施設計規範,設置無障礙環境空間,全行共設置 125 台符合輪椅用之無障礙 ATM,亦於臺中慈濟醫院設置 1 台視障 ATM,期能為身心障礙者提供更妥善之無障礙金融服務。此外,因應高齡化社會趨勢,全台 51 家分行皆設置附有座椅的服務櫃檯,提供客戶坐式服務,建立客戶友善環境。相關無障礙服務措施詳見下表: <table border="1" data-bbox="809 1408 1469 1712"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>自有分行 / 自行設置</th> <th>承租分行</th> <th>單位</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>輪椅用無障礙 ATM</td> <td>125</td> <td></td> <td>台</td> </tr> <tr> <td>視障 ATM</td> <td>1</td> <td></td> <td>台</td> </tr> <tr> <td>無障礙服務櫃檯</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>服務鈴</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>服務專員</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙坡道</td> <td>17</td> <td>34</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>10</td> <td>23</td> <td>分行</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>分行</td> </tr> </tbody> </table> <p>中國人壽</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 【友善服務櫃台】為提供高齡且行動不便的保戶更優質、迅速的洽公環境,中國人壽於客服中心櫃台設置專為特定對象優先服務之「友善服務櫃台」,針對高齡、行動不便者或需要幫助之保戶,提供專櫃或專人優先協助辦理各項保險業務的貼心服務。 ◆ 【到府服務】持續提供關懷措施予視障、啞啞、身心障礙或行動不便等弱勢及 65 歲以上長者,包含到府協助辦理理賠、客戶服務相關申請到府收件及送件等。申請理賠的同時,客戶可選擇匯款,亦得選擇由專屬服務同仁親送理賠支票至家中轉交客戶。2022 年共有 56 位保戶使用此服務。 ◆ 【金融友善服務專線】落實客戶關懷精神,為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」,簡化電話語音輸入流程,由專人提供更快速、溫暖的服務。2022 年來電量共計 4,268 通為高齡長者專線提供諮詢服務,另有 11,089 通使用專線語音說明服務。 ◆ 【中國人壽各服務據點之無障礙設施設置】 <table border="1" data-bbox="1536 1356 2302 1737"> <thead> <tr> <th>無障礙設施</th> <th>台北 客服中心</th> <th>桃竹 客服中心</th> <th>台中 客服中心</th> <th>嘉義 客服中心</th> <th>台南 客服中心</th> <th>高雄 客服中心</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>—</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>●</td> <td>—</td> </tr> <tr> <td>服務鈴</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>●</td> <td>—</td> <td>—</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>老花眼鏡</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>放大鏡</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>電梯</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> <tr> <td>電梯點字板</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> <td>●</td> </tr> </tbody> </table>	項目	自有分行 / 自行設置	承租分行	單位	輪椅用無障礙 ATM	125		台	視障 ATM	1		台	無障礙服務櫃檯	17	34	分行	服務鈴	17	34	分行	服務專員	17	34	分行	無障礙坡道	17	34	分行	無障礙廁所	10	23	分行	無障礙車位	3	18	分行	無障礙設施	台北 客服中心	桃竹 客服中心	台中 客服中心	嘉義 客服中心	台南 客服中心	高雄 客服中心	無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯	●	●	●	●	●	●	無障礙廁所	●	●	●	●	●	●	無障礙車位	—	●	—	—	●	—	服務鈴	●	—	●	—	—	●	老花眼鏡	●	●	●	●	●	●	放大鏡	●	●	●	●	●	●	電梯	●	●	●	●	●	●	電梯點字板	●	●	●	●	●	●
項目	自有分行 / 自行設置	承租分行	單位																																																																																																	
輪椅用無障礙 ATM	125		台																																																																																																	
視障 ATM	1		台																																																																																																	
無障礙服務櫃檯	17	34	分行																																																																																																	
服務鈴	17	34	分行																																																																																																	
服務專員	17	34	分行																																																																																																	
無障礙坡道	17	34	分行																																																																																																	
無障礙廁所	10	23	分行																																																																																																	
無障礙車位	3	18	分行																																																																																																	
無障礙設施	台北 客服中心	桃竹 客服中心	台中 客服中心	嘉義 客服中心	台南 客服中心	高雄 客服中心																																																																																														
無障礙坡道 (含活動式) 或無階梯	●	●	●	●	●	●																																																																																														
無障礙廁所	●	●	●	●	●	●																																																																																														
無障礙車位	—	●	—	—	●	—																																																																																														
服務鈴	●	—	●	—	—	●																																																																																														
老花眼鏡	●	●	●	●	●	●																																																																																														
放大鏡	●	●	●	●	●	●																																																																																														
電梯	●	●	●	●	●	●																																																																																														
電梯點字板	●	●	●	●	●	●																																																																																														
	<p>凱基證券</p> <p>凱基證券為提供身心障礙者各項友善金融服務,確保身心障礙人士充分享有基本、平等及合理便利之金融服務,本公司除提供開戶與交易之相關協助外,全省據點亦自行設置或承租大樓提供友善服務措施,且逐年提升友善服務措施的普及率,其據點數及百分比詳如下表:</p> <table border="1" data-bbox="2359 1174 3125 1568"> <thead> <tr> <th>據點數 (百分比)</th> <th>自行設置 2021</th> <th>自行設置 2022</th> <th>承租大樓提供 2021</th> <th>承租大樓提供 2022</th> <th>合計 2021</th> <th>合計 2022</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>無障礙坡道</td> <td>2 家</td> <td>5 家</td> <td>34 家</td> <td>36 家</td> <td>36 家</td> <td>41 家 (55%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>6 家</td> <td>9 家</td> <td>22 家</td> <td>20 家</td> <td>28 家</td> <td>29 家 (39%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>3 家</td> <td>3 家</td> <td>9 家</td> <td>9 家</td> <td>12 家</td> <td>12 家 (16%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙電梯</td> <td>5 家</td> <td>5 家</td> <td>28 家</td> <td>28 家</td> <td>33 家</td> <td>33 家 (45%)</td> </tr> <tr> <td>結算櫃台 高度降低 (2021)</td> <td>-</td> <td>59 家</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>59 家 (80%)</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>結算櫃台 高度降低 (2022)</td> <td>-</td> <td>66 家 (89%)</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>66 家 (89%)</td> </tr> </tbody> </table>	據點數 (百分比)	自行設置 2021	自行設置 2022	承租大樓提供 2021	承租大樓提供 2022	合計 2021	合計 2022	無障礙坡道	2 家	5 家	34 家	36 家	36 家	41 家 (55%)	無障礙廁所	6 家	9 家	22 家	20 家	28 家	29 家 (39%)	無障礙車位	3 家	3 家	9 家	9 家	12 家	12 家 (16%)	無障礙電梯	5 家	5 家	28 家	28 家	33 家	33 家 (45%)	結算櫃台 高度降低 (2021)	-	59 家	-	-	59 家 (80%)	-	結算櫃台 高度降低 (2022)	-	66 家 (89%)	-	-	-	66 家 (89%)																																																		
據點數 (百分比)	自行設置 2021	自行設置 2022	承租大樓提供 2021	承租大樓提供 2022	合計 2021	合計 2022																																																																																														
無障礙坡道	2 家	5 家	34 家	36 家	36 家	41 家 (55%)																																																																																														
無障礙廁所	6 家	9 家	22 家	20 家	28 家	29 家 (39%)																																																																																														
無障礙車位	3 家	3 家	9 家	9 家	12 家	12 家 (16%)																																																																																														
無障礙電梯	5 家	5 家	28 家	28 家	33 家	33 家 (45%)																																																																																														
結算櫃台 高度降低 (2021)	-	59 家	-	-	59 家 (80%)	-																																																																																														
結算櫃台 高度降低 (2022)	-	66 家 (89%)	-	-	-	66 家 (89%)																																																																																														

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

3.1 責任投資

3.2 永續保險

3.3 責任銀行原則

3.4 客戶體驗

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

3.4.4 客戶肯定

凱基銀行積極實踐「We Care 專注為您」品牌理念，獲得 2022 年臺灣服務業大評鑑「本國銀行業銅牌獎」之殊榮，凱基銀行已連續得獎 4 年，而凱基銀行敦南分行薛武師經理也以細膩盡責的服務，積極處理客戶問題，贏得評鑑單位神秘客的青睞，拿下「服務尖兵獎」的殊榮。獎項為工商時報評鑑 21 家銀行，透過具備 SGS 受訓認證的國際神秘客實際至分行訪查、致電客服中心及文字留言反應意見，並進行數十項指標的評估及交叉比對鄰選而產生，顯示凱基銀行客戶服務品質位居本國銀行前段班。

客戶滿意度調查

凱基銀行

1. 整體滿意度

為了解客戶對各項產品及服務的滿意度，做為服務或流程改善之依據，凱基銀行持續對分行臨櫃外幣交易、開戶、財管交易、新申辦貸款 / 信用卡、進線客服中心客群及數位線上申辦客群進行滿意度調查，2022 年總回收問卷數 2.2 萬筆，整體服務滿意度 96.7%。

年度	各業務調查結果 (合計)				2023 目標
	2019	2020	2021	2022	
完成問卷人數	5.0 萬	2.4 萬	2.0 萬	2.2 萬	2 萬筆以上
滿意比率	99.48%	98.85%	98.80%	96.70%	95%

註 1：滿意度評分為 10 分量表，7 分 ~10 分認定為「滿意」。

註 2：2022 年 5 月後問卷導入自動化平台，頻率由每週發送調整為交易隔日即發送問卷，滿意 % 略降，但仍維持於目標 95% 以上。

註 3：問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為 100%

2. 淨推薦度 (Net Promoter Score, NPS)

凱基銀行近年導入客戶淨推薦度指標 (NPS) 及導入自動化平台，針對客戶交易後或體驗後即進行問卷調查，快速取得客戶意見、積極處理及應變，亦針對批評型客戶進行電話關懷，進一步了解客戶問題。整體客戶淨推薦分數至 2022 年 12 月達 62 分 (包含官網、網路行動銀行、分行通路、客服電話通路客群)。

中國人壽

1. 櫃台滿意度調查

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

2. 電話服務滿意度調查

中國人壽持續進行電話滿意度調查，為即時了解保戶感受、線上問題解決情形及整體服務表現，以提升服務品質。於 2022 年電話服務滿意度調查平均成績 4 分以上達 99.06% (滿分 5 分)。

3. 客戶淨推薦度調查 (NPS)

為能更貼近客戶的多元需求，中國人壽積極傾聽客戶聲音，定期委由第三方顧問公司進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2022 年底的調查結果，中國人壽 NPS 推薦度分數為壽險業排名第一，成績較同業超出 10 分 (2022 年底調查結果，受調查之壽險同業整體 NPS 推薦度 9 分，中國人壽 NPS 推薦度 19 分)，服務品質備受客戶肯定。

	2019	2020	2021	2022
櫃台滿意度調查 - 一般服務櫃台	99.9%	99.9%	99.9%	99.9%
櫃台滿意度調查 - 友善服務櫃台	100%	100%	100%	100%
電話服務滿意度調查	100%	99.16%	98.71%	99.06%

註：平均分數達 4 分以上為「滿意」

4. 保單繼續率與理賠申訴率

	2021	2022
保單繼續率	13 個月：98.42% 25 個月：97.71%	13 個月：97.38% 25 個月：96.78%
理賠申訴率 (理賠申訴件數 / 申請理賠件數)	0.15 ‰	0.22 ‰

凱基證券

凱基證券自 2022 年起全面採用 NPS 調查：

凱基證券官方網站於 2021 年底首次導入淨推薦分數 (Net Promoter Score)，2022 凱基證券整體 NPS 分數 48。凱基證券於五個客戶服務接觸點佈建 NPS 淨推薦度問卷，共 6,677 位客戶回覆，64% 客戶願意推薦凱基證券給予親朋好友。常見肯定包含「APP 功能豐富，介面清晰，系統穩定」、「投資報告專業實用」、「定期定額標的豐富」；另客戶也透過 NPS 問卷，回饋凱基證券的開戶體驗佳，營業員熱心、服務好，給予服務人員最直接的肯定。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

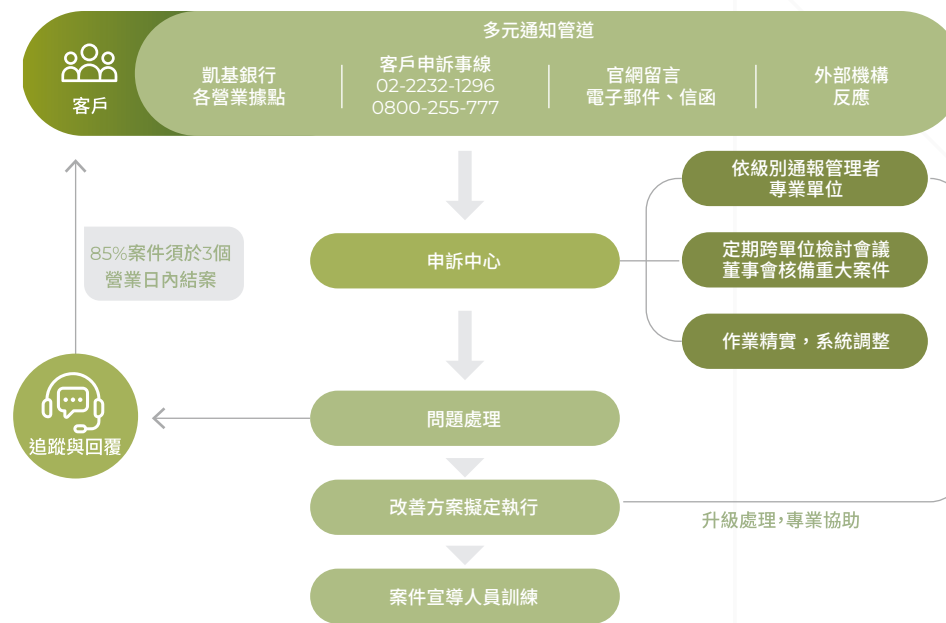
07 附錄

客訴處理流程與運作方式

多元通知管道與處理流程

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

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



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

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

凱基證券 2022 年所受理之客戶申訴與爭議案件為 55 件，其中客訴原因屬人員服務類計 33 件、作業流程類計 1 件、系統類計 8 件及專業服務類計 13 件；截至目前為止，尚餘 1 件經紀業務客訴案件於財團法人金融消費評議中心評議中，其餘皆妥為處理並已結案。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

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

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

客訴處理結果

2022 年凱基銀行客戶申訴案件為 190 件，其中 92% 的案件於 3 個營業日內處理完畢，超越 85% 的目標值；對於可歸責於凱基銀行之 34 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 37 項改善措施並確實執行。另外對於非歸責於凱基銀行之 156 件申訴案中，額外提供了 21 項友善服務，以雙管其下方式確保客戶申訴與爭議得以有效解決，持續優化客戶服務。

凱基銀行客戶申訴統計與分析

客戶申訴統計分析	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
申訴件數 (銀行)	209	235	265	190
3 營業日內結案比例	91%	92%	92%	92%

凱基銀行客戶申訴改善措施統計與分析

改善措施項目分類	2019 年	2020 年	2021 年	2022 年
教育訓練 / 抽測 / 案例宣導	39	28	42	16
調整現行作業流程	9	9	7	12
改善或強化系統功能	12	5	15	4
調整官網 / 語音 / 簡訊	2	2	4	3
調整作業手冊 / 教育訓練教材	2	1	1	2
調整表單樣式或通知書內容	2	-	-	-
檢測或汰換機器 / ATM	1	-	7	-
調整人力配置	-	-	5	-
改善措施項目合計	67	45	81	37

服務品質提升

凱基銀行持續執行分行秘密客訪查，2022 年導入外部機構訪查，從客戶視角評比引導 / 等候招呼、流程提示、服務人員禮儀、服務人員專業度、分行環境區域整潔度等項目，同時於訪查後針對缺失項目追蹤後續改善情形，務求進一步改善服務品質並提升各分行環境的舒適度。

進線客服電話統計，2022 年有 85.2% 的客戶在進線 20 秒內被接通，有效達成快速及精準解決客戶問題。此外，針對各式作業制定標準作業流程，除了即時教育訓練，也定期更新優化，共有信用卡 11 項、貸款 6 項、靈活卡 4 項、存 / 財管 2 項、共用流程 14 項，合計共 37 項標準作業流程。針對例外狀況，凱基銀行也規劃暢通回報機制，以即時應變各式服務現場狀況。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

 04 菁英永續人才

4.1 員工結構

4.2 人權關懷

4.3 職涯發展

4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

04

菁英永續人才

4.1 員工結構	91
4.2 人權關懷	92
4.3 職涯發展	95
4.4 幸福員工	103

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

人才是公司最重要的資產，也是追求卓越的關鍵優勢。因此，無論性別、國籍、年齡、職級，每位員工都是開發金控永續經營的重要夥伴。

開發金控五年策略之一是「Become Employer of Choice 成為首選雇主」，而我們的員工價值主張是：在中華開發金控集團工作，您可以在多元化的業務領域裡與經驗豐富又兼具創新思維的主管和團隊一起成就您的職涯抱負，共創成功。我們致力於透過多管道的人才培育、扎實的訓練發展、暢通的職涯發展、健全的員工福祉，以及具競爭力的薪酬，達到吸引並留任人才，提升員工認同度及幸福感，進而打造開發金控集團成為一個最佳工作場所，朝首選雇主的目標前進。

開發金控加入「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」，並承諾落實《意義與價值》、《多元與包容》、《組織溝通》、《身心健康》、《獎酬激勵》與《人才成長》的指標，帶動台灣社會在少子化下，保有永續的競爭力。

2022 年，子公司中國人壽獲頒 LOMA 舉辦之 EIE 卓越教育獎及 EAA 教育成就獎，現代保險雜誌之新鮮人最嚮往壽險公司，TCSA 台灣企業永續獎之人才發展領袖獎等；凱基證券則獲頒 1111 人力銀行幸福企業金獎的肯定。

重點策略與目標

小節	2022 年目標	2022 年執行成果	2023 年目標	2024 - 2027 中長期目標
人權關懷	<ul style="list-style-type: none"> ◆宣導「人權政策」，以落實人權保障之理念 	<ul style="list-style-type: none"> ◆安排全集團在台正式員工 (不含中壽外勤正式員工) 接受「人權政策」必修課程，完成率為 100% ◆此外，子公司中國人壽及凱基證券另增辦人權議題相關訓練，該訓練完訓率亦達 100% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆為積極推動公司永續發展相關政策，將本公司「人權承諾」調整為「人權政策」，該政策將提報董事會通過 ◆持續加強員工對「人權政策」之認知與落實，包括政策宣導、教育訓練及辦理人權風險評估等事宜 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建立人權風險預防性補救措施及調適計畫 ◆建立禁止歧視與騷擾之管理機制 ◆擴大利害關係人之人權風險鑑別
職涯發展	<ul style="list-style-type: none"> ◆規畫員工訓練發展藍圖，加強建構整體數位職能，形塑組織數位文化，厚植金融科技人才資本，賦能企業永續發展 ◆打造永續領導力，提升發展永續金融解決方案能力 	<ul style="list-style-type: none"> ◆設立開發金融管理學院，導入 9 種多元領導力培訓課程，共計 670 人次參加；另有 11 種軟技能 (soft skill) 訓練課程，受訓人次共計 1,502 人 ◆引進豐富的線上學習資源：1) 領英線上學習平台 (LinkedIn Learning)，金控和子公司總訓練人次達 79,707 人次；2) 線上英文課 (Etalking)，金控和子公司使用數達 168 人次 ◆舉辦 1 對 1 職涯座談，促成個別員工與資深主管深度職涯對話，金控和子公司共計 90 人參與，滿意度達 4.8 (5 分量表) ◆定期公告全集團職缺給集團內部所有員工，並制定內部轉調政策，鼓勵員工在集團內部拓展職涯 ◆改造儲備幹部招募及培訓計畫，吸引優秀年輕人才，並提供扎實的輪調及學習資源，加速儲備幹部的養成。2022 年共計招募 37 位儲備幹部 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建立開發金控職能，發展以職能為基礎的人才招募、訓練及發展架構，確保教育訓練及員工發展聚焦於培養員工關鍵能力 ◆持續發展人才，引進各項學習資源，促進員工職涯發展及能力的提升 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建立完整的人才資本發展制度 ◆成為「首選雇主」
幸福員工	<ul style="list-style-type: none"> ◆規劃「員工福祉 Our Wellbeing」，涵蓋身體健康 (physical health)、心理健康 (mental health) 及財務健康 (financial health)，提升同仁福祉 	<ul style="list-style-type: none"> ◆提升 EAP 員工協助方案，並擴大適用派遣人員和承攬人員，以照顧員工的心理健康，2022 年員工使用人次較 2021 年增加約 140 人次 ◆推出員工福利信託持股計畫，與同仁分享公司營運成果，並促進同仁的財務健康，金控和各子公司總參與率達 91% 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建立表揚文化，肯定並獎勵員工，提升員工的正向經驗 ◆持續推出各項措施，提升員工福祉 	<ul style="list-style-type: none"> ◆建立完整的員工福祉措施 ◆成為「首選雇主」 ◆提升員工滿意度及留任率

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.1 員工結構

2022 年員工勞雇合約分類

		台灣		海外		總計	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
正式員工	男	4,835	37	295	53	5,130	38
	女	8,285	63	259	47	8,544	62
	小計	13,120	100	554	100	13,674	100
非正式員工	男	4,320	36	282	71	4,602	38
	女	7,517	64	114	29	7,631	62
	小計	11,837	100	396	100	12,233	100
全體員工	男	9,115	37	577	61	9,732	38
	女	15,802	63	373	39	16,175	62
	合計	24,957	100	950	100	25,907	100

註：

- 非正式員工含派遣人員及承攬契約人員。
- 中國人壽外勤承攬業務人員之工作主要項目：接觸保戶和社會廣大民眾的第一線服務人員，從事本公司保險商品招攬、服務等業務。
- 凱基證券外勤承攬財務顧問之主要工作項目：從事本公司海外金融、財富管理商品平台之招攬、受託買賣、客戶服務等金融業務。
- 本公司 2022 年聘用 114 位身心障礙員工，佔正式員工 0.8%，其中，56 位男性，58 位女性。定期契約員工共 24 人。

正式員工分類

		2020		2021		2022	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
低於 30 歲	男	847	45	912	47	834	45
	女	1,032	55	1,046	53	1,027	55
	小計	1,879	100	1,958	100	1,861	100
30-50 歲 (含歲)	男	2,965	36	3,074	36	3,131	37
	女	5,381	64	5,397	64	5,276	63
	小計	8,346	100	8,471	100	8,407	100
高於 50 歲	男	955	35	1,025	34	1,165	34
	女	1,775	65	1,997	66	2,241	66
	小計	2,730	100	3,022	100	3,406	100
合計	男	4,767	37	5,011	37	5,130	38
	女	8,188	63	8,440	63	8,544	62
	總計	12,955	100	13,451	100	13,674	100

註：2022 年各類別正式員工佔總正式員工比例：低於 30 歲為 13.6%，30-50 歲 (含歲) 為 61.5%，高於 50 歲為 24.9%。

2022 年正式員工分類

	非管理階層	基層主管	中階主管	高階主管
男	2,181	2,272	572	105
女	4,117	3,891	471	65
合計	6,298	6,163	1,043	170

註：2022 年統計，本公司具備專業證照共有 43,795 人次。

員工勞雇類型分類

		2020		2021		2022	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
全時員工	男	3,510	39	3,668	39	3,224	41
	女	5,584	61	5,631	61	4,631	59
	小計	9,094	100	9,299	100	7,855	100
部份 工時員工	男	4,658	36	5,524	36	6,508	36
	女	8,159	64	9,644	64	11,544	64
	小計	12,817	100	15,168	100	18,052	100
全體員工	男	8,168	37	9,192	38	9,732	38
	女	13,744	63	15,276	62	16,175	62
	合計	21,912	100	24,468	100	25,907	100

2022 年女性員工指標

	比率 (%)	2025 年目標 (%)
女性員工佔總員工比例	62.5	60
女性主管佔全部主管比例	60.0	40
基層女性主管佔全部基層主管比例	63.1	55
中階女性主管佔全部中階主管比例	45.2	40
高階女性主管佔全部高階主管比例	38.2	35
營收部門的女性主管佔全部主管 (後勤單位除外，如人資、資訊、法律等部門) 的比例	44.4	40
STEM 職位女性佔整體 STEM 員工的比例	33.3	33.3

註：本公司 STEM 職位包括與科學、工程、數學有關業務，例如：程式設計、網頁開發、統計、精算等職位。

中華開發金控營運據點以台灣為主，雇用台灣在地人才擔任高階管理階層的人數共 139 人，佔全體台灣正式員工的 1%。

2022 年員工多元化指標

	該族群員工佔所有員工百分比	擔任主管人數佔所有主管百分比
亞洲人：台灣人	96.0	97.4
亞洲人：非台灣人	3.8	2.3
白人	0.2	0.2
其他人種	0.1	0.1

註：本公司共有 56 位正式員工為台灣原住民族。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

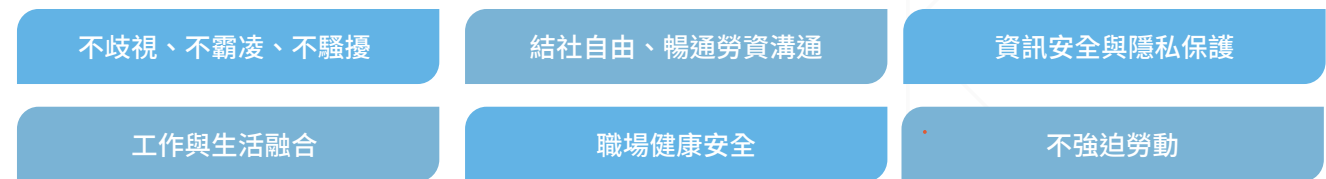
07 附錄

4.2 人權關懷

4.2.1 人權承諾及評估

開發金控恪守各據點所在地之勞動相關法規，認同、尊重並支持各項國際人權公約，包括《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》、《聯合國企業和人權指導原則》及《聯合國國際勞動組織》等各項國際人權公約規範，本公司自 2017 年訂有《中華開發金控人權承諾》，2021 年為強化人權管理，增修相關條文為《中華開發金融控股股份有限公司人權承諾》，涵蓋本公司員工、供應商，且呈報董事會後頒布。2022 年安排全集團在台正式員工（不含中壽外勤正式員工）接受「人權承諾」必修課程，完成率為 100%。本公司另訂定「安全衛生工作守則」及「性騷擾防治、申訴及調查處理要點」，明訂各項相關議題之權責單位、教育訓練及申訴機制，建立符合人權之工作環境。相關辦法放置於公司內部網站供員工隨時查詢。

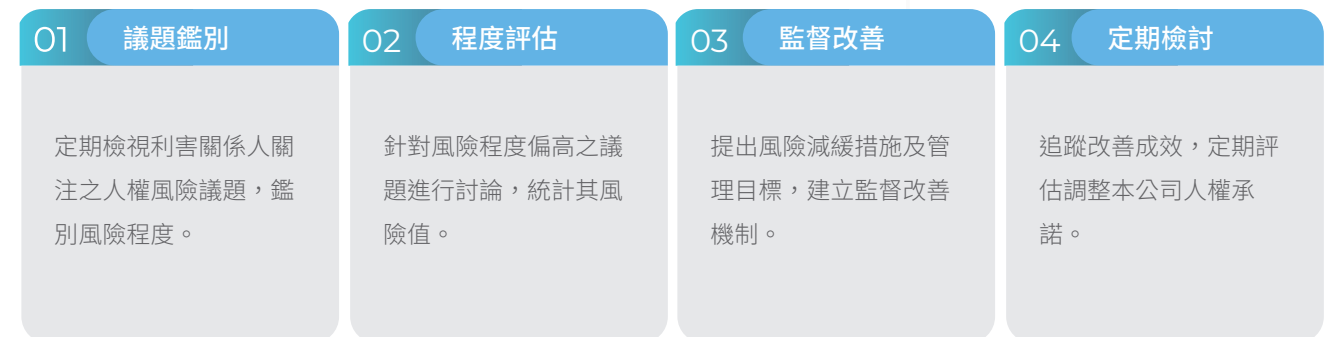
◆開發金控人權承諾



註：詳細內容請參閱《中華開發金融控股股份有限公司人權承諾》。

2017 年起，本公司每年以人權承諾內容為基礎，進行人權風險評估，納入自身營運、價值鏈活動及新商業關係之建立（如：合併、收購、合資）等，監督人權相關議題的執行與風險衝擊，積極杜絕侵犯人權的行為。2022 年向全體正式員工發放調查問卷，覆蓋率 100%，回收有效問卷共 1,028 份，佔全體正式員工人數 7.5%。

◆人權風險評估管理流程



2022 年人權風險評估			
評估議題	評估結果	潛在風險族群	管理與減緩措施
工作與生活融合	低風險	每月超時工作 40 小時之員工	1. 向全體員工進行宣導。 2. 限制每日 / 每月延長工時總時數 3. 與延長工時時數高之部門討論改善方案
結社自由、暢通勞資溝通	低風險	所有員工	1. 分析勞資爭議，提出改善方案 2. 加強內部溝通，促進勞資雙方和諧 3. 其他措施請參閱「4.4.2 勞資關係」
職場健康安全	低風險	所有員工 / 承攬外包商	請參閱「4.2.2 職場健康與安全」
不歧視、不霸凌、不騷擾	極低風險	所有員工 / 原住民 / 女性	1. 提高身心障礙員工任用比率 2. 增進職場環境友善程度 3. 強化內部申訴管道與機制
強迫勞動	極低風險	童工	本公司依法不得且未聘用童工

註：
1. 經評估，具人權風險之員工數佔全體員工 1%。
2. 風險分數 1-5 分，1 分：極低風險、2 分：低風險、3 分：中風險、4 分：高風險、5 分：極高風險。
3. 各項管理與減緩措施覆蓋本公司所有據點及 100% 全體員工

本公司每年均要求所有員工須接受人權相關宣導課程及職場騷擾歧視防制課程，2022 年總受訓時數為 17,097 小時，總受訓人次達 16,693 人次。2022 年開發金控並無違反人權情事，且無勞動相關裁罰。

◆人權相關申訴機制與 2022 年結果

為建立友善工作環境，消除工作期間可能發生的性騷擾行為，並採取適當之預防、糾正、懲戒及處理措施，本公司制定《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》及《性騷擾防治、申訴及調查處理要點》等規章，建構保護員工不受相關騷擾之申訴機制。

員工如有相關案件，可以申訴專用電話、傳真或電子郵件信箱，向「性騷擾申訴評議委員會（簡稱「申評會」）」進行申訴，接獲申訴後，本公司將在最短時間內啟動嚴謹保密之調查機制，成立調查小組。並適當提供申訴人所需之協助，例如：諮商輔導、醫療、視情況調整加害人單位、加強宣導或教育訓練等，調查過程亦提供相關當事人充分陳述意見與答辯機會，同時提供申覆機會，然如確有相關情事，我們將依規定提報相關評議委員會進行懲處，維護申訴人之權益、杜絕性騷擾事件。

職場包容與平等

2022 年商銀接獲 1 件職場不法侵害事件（職場霸凌），公司接獲申訴後，立即進行人員訪談與調查，並將調查結果組成委員會進行審議，案件後續對於被申訴人員予以適當懲處並實施教育訓練，亦對提出申訴之人員進行關懷與輔導，有效消除職場不法侵害相關因素，給予員工安心工作及健康的職場環境。

中國人壽訂有「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，同仁遭遇疑似職場不法侵害事件，可填具通報單向人事單位通報，並由人事單位轉請預防及處置小組調查處理。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.2.2 職場健康與安全

開發金控積極建立優質的工作環境、兼顧身心健康的職場，為提升職場健康與安全，本公司於 2020 年開始規劃導入 ISO 45001：2018 職業安全衛生管理系統，2021 年由凱證通過查證，涵蓋範圍為大直大樓及台開大樓，包含 1,497 名工作者（其中正式員工 1,437 人，非正式員工 60 人，占比為 96：4），並於 2022、2023 年持續通過年度複審；金控亦於 2022 年發布《職業安全衛生政策》，經總經理核可，適用於全公司全體員工（含正式與非正式員工），我們承諾持續改善職業安全衛生管理系統，並由凱基證券先行導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統，依據風險評估結果，針對高風險項目訂定行動計畫，建立改善量化目標。廣納本公司內部意見，強化相關管理機制。

開發金控集團中，中國人壽已完成設置「職業安全衛生委員會」，主任委員 1 名、委員 8 名，包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 44%，每季定期召開會議，討論職業安全健康風險相關議題。

◆ 中壽職業安全衛生委員會



凱基證券於 2023 年 3 月經總經理核定設置「職業安全衛生委員會」，為凱證擬訂之安全衛生政策提出建議，並審議、協調及建議安全衛生相關事項，以及符合職業安全衛生法令之設置規範。職業安全衛生委員會置委員至少 7 位，由總經理就委員中指定一人擔任主任委員，其中包括 3 位勞工代表，占全體委員人數的 38%，委員任期為兩年。委員會每季召開定期會議一次，必要時得由執行秘書洽請主任委員召開臨時會議。

職業安全衛生委員會之職責如下：

- (一) 對公司擬訂之職業安全衛生政策提出建議。
- (二) 協調、建議職業安全衛生管理計畫。
- (三) 審議安全、衛生教育訓練實施計畫。
- (四) 審議作業環境監測計畫、監測結果及採行措施。

- (五) 審議健康管理、職業病預防及健康促進事項。
- (六) 審議各項安全衛生提案。
- (七) 審議事業單位自動檢查及安全衛生稽核事項。
- (八) 審議機械、設備或原料、材料危害之預防措施。
- (九) 審議職業災害調查報告。
- (十) 考核現場安全衛生管理績效。
- (十一) 審議承攬業務安全衛生管理事項。
- (十二) 其他有關職業安全衛生管理事項。

凱基證券於執行職業安全衛生管理系統時，依據其訂定之管理程序，每年由受過職業安全衛生危害鑑別及風險機會評估訓練之各單位 ISO 45001 種子人員，依各單位權責、作業 / 流程等範圍，與利害相關者進行溝通，對公司內部可能造成的危害因子實施鑑別，以職業安全衛生政策為核心進行評估，落實風險控制，並將鑑別結果陳單位主管審核後交由勞安組彙整；勞安組針對高風險項目擬定建議對策、管制方案或程序並陳報總經理核准執行，並由勞安組對改善措施及目標方案之執行進度進行後續追蹤。於 111 年度鑑別出危害度最高的項目及防護措施如左表。此外，對於高風險項目會於年度管理審查會議進行追蹤，並將宣導事項於日常以 email 方式進行公告，或放置於公司內部網站 USO 專區。

此外，本公司於承攬合約中均載明同意遵守政府職業安全衛生法規暨內部職業安全衛生承攬作業規定，要求供應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。

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

職安證照				
類別	職業安全衛生管理員	職業安全衛生業務主管	急救人員	合計
人數	8	182	378	568

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

4.1 員工結構

4.2 人權關懷

4.3 職涯發展

4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

職業安全衛生教育訓練

	2020	2021	2022
課程場次	117	82	93
時數	16,288	6,047	13,171
人數	14,598	4,242	8,671
參與率	99%	99%	99%

註：

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

職業安全與健康風險

風險類型	預防與減緩措施
職業災害	<ul style="list-style-type: none"> 關懷意外傷害、因病住院員工 訂定緊急變計畫及通報機制

工傷 / 缺勤率

	2019	2020	2021	2022		
				男	女	合計
工傷死亡人數	0	0	0	0	0	0
工傷死亡率	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害人數	0	0	0	0	0	0
嚴重的職業傷害率	0	0	0	0	0	0
工傷總人數	36	45	30	11	35	46
工傷總天數	295	538	226.07	97.5	175.5	273
工傷率	2.04	1.73	1.12	1.08	2.06	1.69
工傷損失天數比率	16.74	20.74	12.86	9.54	10.31	10.02
缺勤人數	5,763	4,956	3,922	1,733	3,199	4,931
缺勤天數	19,690	17,607	21,760	8,047	18,185	26,224
工作總人天數	3,152,091	3,254,750	3,360,250	1,277,370	2,127,456	3,404,826
缺勤率 (%)	0.62	0.54	0.65	0.63	0.85	0.77

註：

- 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 x 1,000,000 (以每年50週、每週工時40小時、每500名員工之比率)
- 工傷率 (IR)：(工傷總人數 / 年度表定工作時數) x 1,000,000 (以每年50週、每週工時40小時、每500名員工之比率)
- 工傷損失天數比率 (LDR)：(損失總天數 / 年度表定工作時數) x 1,000,000
- 工傷的類型可包括死亡、肢體截肢、裂傷、骨折、疝氣、燒傷、意識喪失和癱瘓等。
- 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
- 缺勤天數包括病假、事假、工傷假(含通勤發生的交通事故)、生理假及家庭照顧假。
- 資料涵蓋100%正式員工；2022年缺勤率目標為1%，已順利達標。2022年並無員工因職業病死亡。
- 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。
- 2022年工傷46人裡，主要的工傷類型，為上下班途中發生之骨折及挫傷。

◆ 健康照顧與職場安全措施性

01 員工照顧

- ◆ 提供優於法規之健康檢查
- ◆ 聘用優於法規的特約醫師，定期提供職業病與一般傷病健康諮詢
- ◆ 關懷意外傷害、或因病住院員工
- ◆ 利用內部網站、電子郵件或電子佈告欄進行傳染病預防及健康宣導，共122期
- ◆ 凱證另有特約產後護理之家及幼兒園

02 健康管理

- ◆ 舉辦37場次促進健康、緩解壓力的健康講座
- ◆ 重視同仁心理健康，自2018年起提供EAP員工協助方案，在2022年6月擴大適用對象到派遣人員及承攬人員，並提供更完善的協助方案，讓同仁及工作夥伴們在面對挑戰時，能得到及時且專業的諮詢和協助
- ◆ 凱證建置職場健康管理系統：同仁個人健康管家APP，隨時可用

03 職安設施

- ◆ 設有自動體外心臟電擊去顫器(AED)、血壓計、輪椅及急救箱等設備。中壽取得「AED安心場所認證」；商銀、凱證另設有醫務室
- ◆ 同仁取得「室內空氣品質維護管理專責人員」合格證書
- ◆ 落實職場設備之自動檢查，上半年各一次環境監測(包含二氧化碳濃度與職場照度)

04 職場危害風險評估

- ◆ 四大計畫：異常工作負荷促發疾病預防管理計畫、人因性危害預防計畫、母性健康保護計畫、執行職務遭受不法侵害預防計畫

05 職災應變

- ◆ 定期檢修、申報職場消防安全設備與建築物公共安全
- ◆ 設置防火管理人及自衛消防編組，每年舉辦消防講習及逃生演練
- ◆ 積極配合、參與所在大樓管理單位舉辦之聯合消防講習或緊急疏散演練
- ◆ 訂定緊急應變計畫及通報機制
- ◆ 凱證防搶演練計102次(51間分行，上半年各舉行1次)

06 職場設施與活動

- ◆ 設有優於法規的員工健身房
- ◆ 簽署優惠合約之健身中心，補助同仁成立健康促進社團達30個
- ◆ 設置優於法規的員工餐廳，並取得「綠色餐廳」認證，提供同仁健康、營養、美味的午餐，力行每月1日不紅肉
- ◆ 辦公大樓大廳或戶外設置同仁休憩區域，提供身心舒壓空間；定點樓層設置咖啡機，提供同仁休憩飲品
- ◆ 設置優於法規的哺(集)乳室，獲得台北市政府「優良哺(集)乳室」認證
- ◆ 凱證及中壽榮獲衛福部國健署「健康職場認證」
- ◆ 流感疫苗施打共計146人次，量測血壓近2,000人次

07 結合社會關懷

- ◆ 凱證聘僱四位視障按摩師為正式員工，每週4天下午4小時提供同仁每次15分鐘的免費按摩服務，落實企業社會責任，獲得員工熱烈迴響，2022年因疫情考量，延至10/20開始提供服務，接受視障按摩服務的同仁達500人次
- ◆ 凱證2022年11月起提供同仁視障按摩服務，每週4天、下午4小時提供同仁每次20分鐘的免費按摩服務，落實企業民間共好，獲得員工熱烈迴響，每月服務人次可達240人/月
- ◆ 辦理捐血活動3場，共計275袋數，約70,000cc血量

08 COVID-19 應變

- ◆ 設立「防疫應變小組」，建立通報機制，即時布達最新消息及政策，並落實各項防疫措施
- ◆ 實施異地、居家辦公，推廣電話及視訊會議，發放快篩試劑，以實際作為響應政府防疫政策
- ◆ 對於居家隔離及確診同仁，以電訪或信件表達關懷

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

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

- 05 低碳永續環境
- 06 共創永續社會
- 07 附錄

4.3 職涯發展

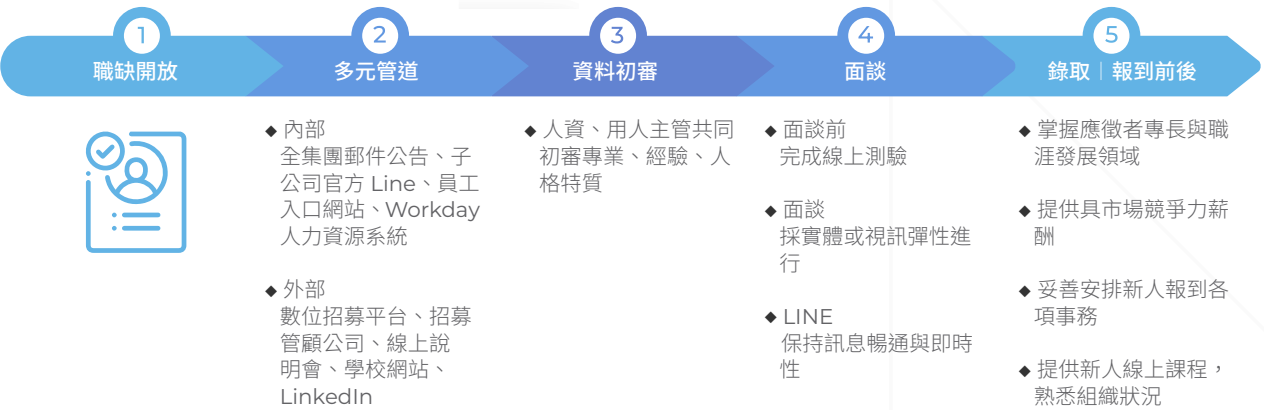
4.3.1 人才吸引與留任

因應國內外就業市場競爭及發掘金融科技之專業人才，我們運用數位科技，透過社群網站招募平台及數位線上招募說明會等多元管道，打破地域性限制廣邀國內、外優秀人才，經由公開、公平的甄選機制及提供視訊面談程序優化客戶體驗，提升數位化招募策略。此外，我們持續與大專院校進行產學合作，共同規劃課程與講座，更提供學生實地企業參訪，體驗職場工作氛圍與實務操作，了解企業環境永續發展之策略與實作；另我們也提供暑期實習機會，提升學生專業技能，為未來職涯發展奠下重要基礎。此外，我們於 2022 年重啟儲備幹部計畫 YOUth LEADership (YouLead)，為有潛力之年輕人才量身訂做專屬輪調計畫，以期培養集團未來金融領袖。

本公司同時訂有內部輪調制度、晉升條件機制與訓練發展規劃，使員工擁有發展空間及機會，並提供具有競爭力之薪酬與福利，持續與公司共同永續發展。

2022 年本公司以提供高效、彈性、線上的招募流程為目標，積極採用視訊面談，以數位化及年輕化的做法因應 COVID-19 疫情；我們也在 2022 年 11 月中上線在雲端之 Workday 招募系統，員工可以透過 Workday 系統隨時查看集團職缺與推薦親友應徵。

◆ 招募流程圖



◆ YouLead 培育計畫策略及藍圖



2022 年招募計畫		
類別	計畫內容	佔新進員工比例
社會新鮮人	為吸引優秀人才，本公司啟動第一屆「YOUth LEADership」(簡稱 YouLead) 徵才活動，建構 18 個月有系統、結構性、層次階段性的培育計畫策略及藍圖，培育金融業專業尖兵，為優秀人才量身打造個人職涯發展計畫。甄選過程亦邀請人才與本公司高階主管面對面對話(非面試)，創造有別一般企業儲備幹部的招募流程。2022 集團招募共 37 名 YouLead。招募對象不限學、碩士畢業生，招募流程也採數位化模式(含線上說明會、線上面試等)	0.82%
職場優秀人才	內部員工推薦、企業官網及外部人力銀行網站等管道招募優秀人才	99.18%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

因應本公司內部輪調制度、晉升條件機制與訓練發展規劃，使員工擁有發展空間及機會，並提供具有競爭力之薪酬與福利，持續與公司共同永續發展。配合本公司 ABCDE 策略中的 -B（最佳雇主）目標提升我們數位與創新人才招募，於國內外優秀人才庫尋找各類優秀人才。本公司招募策略，可分內部及外部人才兩大方向。

1. 內部人才：定期公告內部海內、外職缺，提供申請職務的輪調制度，增加不同職務之學習與發展機會。另提供員工推薦獎金制度，鼓勵員工推薦優秀人才，提升內部人才的凝聚力。
2. 外部人才：因應本公司數位提升策略，對於金融科技人才的需求不斷提升，招募更多具數位創新、數據分析、雲端科技等人才，並重視企業與校園人才接軌及企業異業合作，積極邀請年輕人才加入，帶動集團數位創新思維。

2022 年本公司引進「全球人力資源管理平台 Workday」，建置一致化之人力資源管理系統，逐步建置核心人事資料、招募、人才及績效管理、學習管理等模組。第一階段上線後，主管即可透過平台，即時取得重要資訊及指標數據（如職缺遞補狀態、員工訓練紀錄等）。第二階段將持續進行系統資料建置及優化，包含導入人力分析（People Analytics，PA）。上線後，主管將可透過 PA 功能，由多元與包容、組織布局、留才與人員流失、招募、特質與表現等五大面向，快速對人才管理做出分析及決策，促進優化組織結構、提高生產力，達成公司績效目標。

2022 年本公司共有 4,493 位新進員工。

2022 年新進員工人數與比率

年齡	區域	男		女		合計	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
低於 30 歲	台灣	657	78.8	835	81.3	1,492	80.2
	海外	19	2.3	19	1.9	38	2.0
30-50 歲 (含歲)	台灣	984	31.4	1,388	26.3	2,372	28.2
	海外	51	1.6	48	0.9	99	1.2
高於 50 歲	台灣	146	12.5	329	14.7	475	13.9
	海外	9	0.8	8	0.4	17	0.5
合計		1,866	13.7	2,627	19.3	4,493	32.9

註：新進人員比率為該年齡層新進正式員工人數除以該年齡層總正式員工人數。

2022 年離職員工人數與比率

年齡	區域	男		女		合計	
		人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)
低於 30 歲	台灣	184	22.1	211	20.5	395	21.2
	海外	14	1.7	16	1.6	30	1.6
30-50 歲 (含歲)	台灣	442	14.1	552	10.5	994	11.8
	海外	64	2.0	52	1.0	116	1.4
高於 50 歲	台灣	140	12.0	175	7.8	315	9.2
	海外	20	1.7	17	0.8	37	1.1
合計		864	16.8	1,023	12.0	1,887	13.8

- 註：
1. 離職率為該年齡層離職正式員工人數除以該年齡層總正式員工人數
 2. 2019-2022 年整體離職率分別為：10.4%、9%、16.8%、13.8 %
 3. 2019-2022 年自願離職率分別為：10.3%、7.8%、16.6%、12.9 %
 4. 資料覆蓋率為 100% 正式員工

為促進人才流動，鼓勵員工職涯多元發展，我們每月以內部公告方式，優先提供員工申請職務調動，調動範圍包括跨部門、跨公司、跨海內外。

內部職務調動

	2019	2020	2021	2022
新進員工總數	2,717	3,592	4,500	4,493
內部職缺總數	693	904	1,269	2,290
內部員工遞補人數	223	322	347	398
遞補率	32.2%	35.6%	27.3%	17.4%
新進員工平均聘僱成本 (元)	7,533	9,231	4,458	4,818

註：新進員工聘僱成本 = 年度聘僱新員工之總聘僱成本 / 所有新聘僱之員工數。
註：遞補率 = 自身員工填補的空缺職位總數 / 報告年度公司的空缺職位總數。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

4.1 員工結構

4.2 人權關懷

4.3 職涯發展

4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 2022 年產學合作專案

主辦單位	名稱	內容	受益對象	成果
開發金控	《企業創新與成長：金控公司》	與國立臺灣大學管理學院國際企業學研究所合作，共同開辦「企業創新與成長：金控公司實務」課程，由經營團隊共同授課，藉由個案討論結合公司實務運作，帶領學生深入認識集團綜效、永續、創新等三大主題，課程期間結合企業參訪，由金控總經理龐德明先生與學生座談分享公司發展策略、企業領導及經營實務、職涯發展建議。學生於課程結束後接受訪談，分享學習心得，給予「用心、創新、國際化」正面回饋，也指出本堂課程重視師生互動、小組討論，內容多元活潑，領導團隊及同仁等講師，不僅傳授豐富專業領域知識，也對未來就業帶來相當大的助益。	臺灣大學管理學院國際企業學研究所	受益學生 14 人
凱基證券	《種子實習計畫》	凱基證券視人才為公司重要資產，如同品牌宣言「致力於您的富足人生」，除了讓同仁與公司一起成長，更透過建置優質團隊，提升客戶體驗及信任，期能幫助投資人迎向富足的未來。故本計畫以育才為目的，為協助學生們順利邁出職涯發展第一步，與全台大專院校合作，係一套結合深度理論與實務及導師制度的在地實習課程。藉由完善的實習生訓練落實「首選雇主」的策略目標，也幫學生打下扎實基礎功，不僅深化學生的證券專業知識，也成功提升學生未來的職場競爭力。	全台大專院校之大四之學生	12 所大專院校參與：台灣大學、實踐大學、銘傳大學、元智大學、大葉大學、長榮大學、東海大學、中國科技大學、健行科大、南華大學、虎尾科技大學及高雄大學。 遴選出 27 位學生參與計畫，並有 21 位順利完訓。
凱基證券	《凱基證券 x Zuvio 校園合辦「大學生股神大賽」》	秉持凱基證券「致力於您的富足人生」的品牌精神及落實「數位躍升」及「顧客導向」策略，將幫助年輕投資人建立正確理財觀念，故與 Zuvio 校園合作；競賽為期 5 週，透過所規範投資標的及組合，於最後交易日結束後按總報酬率排名遴選出前 20 名優勝者，並由凱基證券提供獎金及獎狀以茲肯定。此不僅為報酬率數字的競賽，更希望幫助大學生深入提升對股票交易規則的理解與實務上的投資能力，以及對投資風險意識的重視，以期在畢業前養成良好投資理財習慣，進入職場後能逐步規劃自己的富足人生。	全台大學生	逾 7,000 名學生報名參與，最終前三名由台灣大學、長庚科大及東華大學學生分別以 27.35%、26.52%、24.78% 的投資報酬率奪下，特別是在 2022 年 5、6 月全球市場動盪的情況下，前 20 名學生投資績效成功打敗大盤，交出平均報酬率 20% 的好成績。
凱基證券	BMA (Brokerage Management Associate) 經紀事業菁英招募計畫	本計畫係針對有志學習專業財經能力與經紀業務的年輕優秀人才，所提供一系列完整投資理財培育計畫；計畫為期 12 個月，期間提供完整投資商品、專業知識及風險觀念等培訓，輔以 Mentor 引導及傳授實務經驗，以培育出全方位投資理財菁英。	全台大專院校畢業並對證券業有興趣之年輕優秀人才	自 2021 起首屆舉辦，至今累計共計 85 位年輕優秀人才的加入。
開發金控 開發資本 凱基證券	暑期實習計畫	透過暑期實習計畫，提供大專院校生實地體驗公司運作的機會，幫助學生了解金融業，同時協助其探索職涯，進而為金融業發掘未來人才。	國內外大專院校大三升大四、碩一升碩二生	受益學生 58 人
中國人壽	《China Life Internship Program (CLIP)》	2022 年度實習生計畫涵蓋產學合作、學期及暑期實習，學生透過專題與實務了解中國人壽企業永續發展方向，包含「實踐低碳轉型」、「創建普惠共榮」、「引導永續金融」、「深化盡職治理」，並透經驗參與志工活動，深入了解社區需求結合及集團的金融專業，推動台灣地方創生發展，並鼓勵實踐於生活中。除此之外，實習計畫也幫助學生實際了解金融業態，協助青年學子探索職涯，為金融業發掘未來人才。	國內大專院校大四、碩一碩二生	受益學生 32 人

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

人才留任

員工績效評估

本公司擁有公平的三階段績效管理制度：期初設定目標；期中績效目標追蹤或調整；期末自評與主管年度成果檢核及績方面談。期末的員工自評與主管評核提供多面向的績效評估，促進雙方對於績效成果進行溝通與回饋；此外，期末績方面談除評核各項成果，也對未來的自我期許與展望，進行雙向溝通與回饋，創造正向循環。

此外，績效評估除專業職能評核，也評估員工於法令遵循、資訊安全、風險管理、以及企業永續 ESG 方面的成果。評核結果將做為績效獎金、晉升、調薪及職涯發展之參考。

2022 年績效評估形式			
	已評估正式員工人數	佔正式員工比率	執行頻率
目標管理	9,218	98%	每年執行三次： 年初設定目標、年中檢討目標進行狀況、年底進行績效考核
多維度績效評估	9,195	98%	
正式員工表現評比排序	9,218	98%	

註：
1. 多維度績效評估包括 360 度、270 度及 180 度等維度。
2. 當年度第四季到職之正式員工及中壽外勤正式員工，不適用績效評估。

薪酬制度

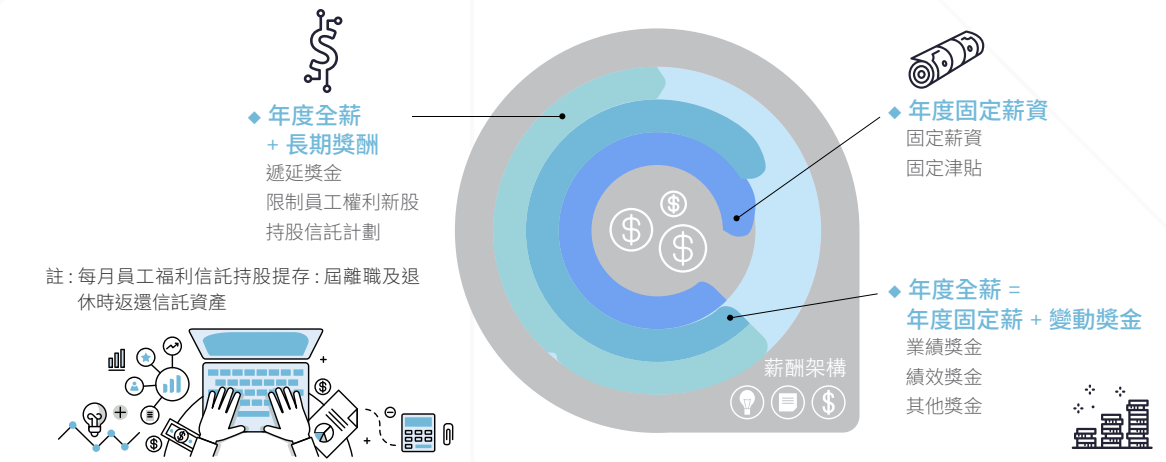
本公司薪酬獎金制度採績效導向，同步考量市場競爭力，將營運成果與個人績效連結，創造員工、公司及股東三贏。全體員工薪資條件皆遵守營運所在地之勞動法令要求，起薪依其專業能力及所擔任職務進行核敘，遵循平等任用之規則，提供具市場競爭力的薪資待遇，社會新鮮人起薪最高可達法定基本工資之 2.7 倍。

員工薪酬架構包括本薪、津貼及變動獎金，並依據整體經營成果及個人績效表現發放年度績效獎金，為優化資源分配，使績效優異或特殊貢獻者獲得相對應之獎勵，2022 年度員工敬業度調查報告顯示，不論員工或組織對員工同仁，均認同員工有因貢獻而獲得相應獎勵。

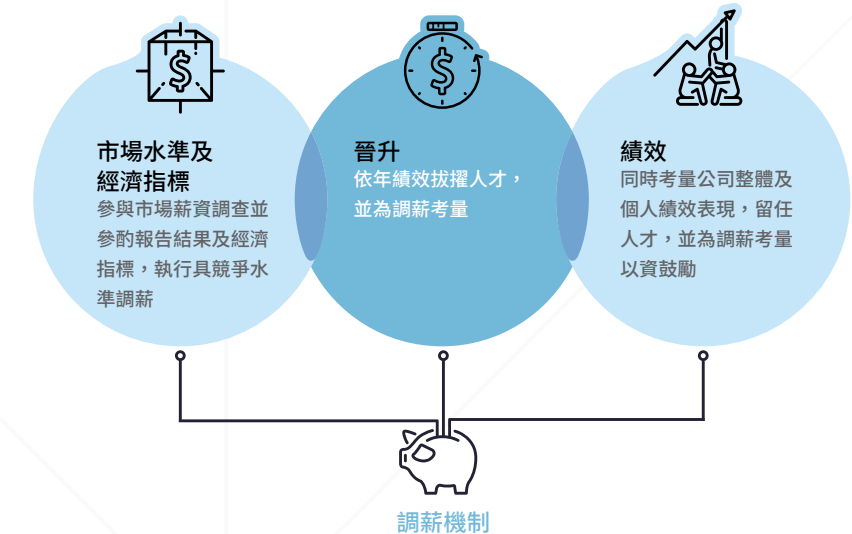
本公司每年參加市場薪酬調查，薪酬制度經薪酬委員會獨立董事審核，且依據市場薪資水準、經濟趨勢及個人績效表現，調整員工薪資，經由公平、周延的晉升機制，拔擢優秀人才，賦予更高職位及更好的薪酬，2022 年本公司平均調薪幅度為 4%，績優員工調薪幅度可達 10% 以上。

本公司董事、經理人薪酬政策依本公司薪資報酬委員會規定，應經薪資報酬委員會核議後施行，相關內容請參閱「2.1.4 薪酬政策」。

◆ 薪酬架構



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



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

4.1 員工結構

4.2 人權關懷

4.3 職涯發展

4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

非擔任主管職務之全時員工薪資			
	2020	2021	2022
年薪中位數	1,026,000	1,143,000	1,025,000
年薪平均數	1,268,000	1,468,000	1,243,000
非主管職全時員工人數	7,194	7,313	7,414

單位：元

註：數據計算方式與提報台灣證交所數據相同，年薪中位數較前一年度減少 10%、年薪平均數較前一年度減少 15%。

薪資與市場水準比較		
	男	女
全年平均經常性薪資高於市場比率	102.9%	65.0%
基層人員敘薪高於基本薪資比率	1~4.06	1.05~4.06

註：
1. 市場薪資來源為主計處公布之平均薪資。
2. 基本薪資係法定基本工資 (2022 年為新臺幣 25,250)。基層人員敘薪與基本薪資比 = 新進基層人員核薪 / 基本工資。
3. 男性同基本工資者僅一人，女性為基本薪資 1.05 倍者僅 2 人。

員工長期激勵機制

在留才方面，我們提供「長期激勵獎金」、「員工持股信託」、「限制員工權利新股」等中長期獎勵方式，以留住優秀專業人才。「員工持股信託」及「限制員工權利新股」與公司股價表現連結，並設定遞延機制，鼓勵員工與公司一起長期發展，達到永續經營之目標。

針對遞延獎金及限制員工權利新股規定，均明訂相當索回機制：重大風險承擔者亦適用薪資索回條款，所有重大風險承擔者總薪酬中可索回的比率為 66%。

1. 限制員工權利新股

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，屆滿後分 3 期既得。於績效衡量期間離職或退休者，或任何經本辦法取得之限制員工權利新股之員工，均應遵守本辦法之規定，若有違反之情事者，就其尚未既得部分視為未達成既得條件，本公司得予以無償收回並註銷。

2. 遞延獎金

係以年度績效表現衡量給予績效獎金，惟逾一定金額應依本公司績效獎金遞延準則辦理持股信託，並依規未有重大違反法令、違反僱傭或委任契約或依員工獎懲辦法等受記大過以上之懲戒等情事且仍在職者，視為既得條件達成並分 3 年既得，反之，則視為未達既得條件，處份後返還公司。

2022 年重大風險承擔者薪酬比率		
變動薪酬佔總薪酬比率	(A)	62%
	(B)	68%

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

2022 年女男平均薪資比較			
	男	女	女：男
高階主管（本薪）	3,964,409	4,034,742	102%
高階主管（本薪 + 所有現金發放之獎金）	7,604,502	7,728,436	102%
基層與中階主管（本薪）	1,117,746	1,078,518	96%
基層與中階主管（本薪 + 所有現金發放之獎金）	1,714,076	1,674,531	98%
非主管階級	875,580	899,852	103%

單位：元

調薪			
	男	女	女：男
2022 年	3.42%	3.47%	101.4%

單位：元

註：符合調薪資格者之資料覆蓋率 100%

年度總薪酬比較	
	2022
年度總薪酬最高個人：其他員工總薪酬中位數	142
年度總薪酬最高個人調薪比率：其他員工總薪酬中位數個人調薪比率	0

註：2022 年度總薪酬最高個人未調薪。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

員工敬業度調查

開發金控於 2020 年首次進行全公司全時正式員工之「組織意見問卷調查 (OAQ)」，藉此瞭解員工對公司在經營目標、流程效率、團隊合作、人才培育及創新思維等各方面的認同程度，以建立更好的勞資關係及增進員工對公司的認同感。2021 年開發金控 OAQ 調查結果為 61 分，2022 年成長至 68 分。

2022 年員工敬業度調查概況		
調查對象	共 8,939 人 佔全公司全時正式員工總數 92.7%	
有效填答數 及比率	男：3,320 (38.5%) 女：5,301 (61.5%)	有效填答份數：8,621 有效填答率：96.4%
	管理層 1,114 (13.0%) 非管理層 7,507 (87.0%)	
敬業度 調查結果	1. 男：67 分；女：68 分 2. 低於 30 歲：69 分；30-50 歲 (含歲) 68 分；高於 50 歲：65.5 分 3. 管理層：73 分；非管理層 68 分	合計：68 分

員工敬業度調查結果				
	2019	2020	2021	2022
結果 (分)	-	53	61	68
覆蓋率 (%)	-	98.6	96.2	96.4

註：
1. 調查分數量度為 1-5 分 (非常不同意：1 分、不同意：2 分、無意見：3 分、同意：4 分、非常同意：5 分)。調查結果係將同意 (4 分) 及非常同意 (5 分) 加總後所計算之百分比。
2. 員工敬業度調查係從 2020 年引進，故未有 2019 統計數據。

資深員工表揚

為感念伴隨開發金控走過多年的資深同仁，我們每年歲末年終之時，舉辦結合公益活動的「資深員工表揚活動」，邀請當年度服務年資滿 15、20、25、30、35 年的資深同仁，在充滿歡欣與感恩的活動中接受大家的掌聲與祝福，並獲贈紀念禮品和禮品。2022 年共有 532 位資深同仁接受表揚。

4.3.2 人力資本發展

本公司 5 年期 ABCDE 策略中的「B 一成為卓越雇主 (Become Employer of Choice)」，高度承諾發展人才、使員工得以發揮自身最高潛力。

開發金控運用多項員工培育方案，開發每位員工潛力，藉由「開發金融學習與發展學院」規劃員工職涯發展。

1. 學習方向：重點能力發展、行動學習、數位解決方案
2. 設計方法：建立以訓練和反饋文化為重點的學習型組織，並推動個人化的發展計劃，開發各類培訓課程以支持各種公司發展需求。
3. 實施方法：設計混合學習方式，透過數位化學習模組，開創各類線上影片、實體課程、論壇活動，學習知識和技能，在工作中應用成為各類專業中之翹楚。

開發金融學院並以 3E 發展架構規劃課程：

1. 教育訓練 (Education)：了解公司並建立專業知識、技能
2. 職務歷練 (Experience)：參與公司專案和在職學習以發展專業知識
3. 實務體驗 (Exposure)：與不同背景的人才交流、建立有意義的連結

開發金融學院為每位員工量身訂製個人發展計畫，促使員工以實力為基礎，加速個人、集團之發展；推行創新學習方式，利用數位化學習，將公司價值觀融入學習內容成果。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

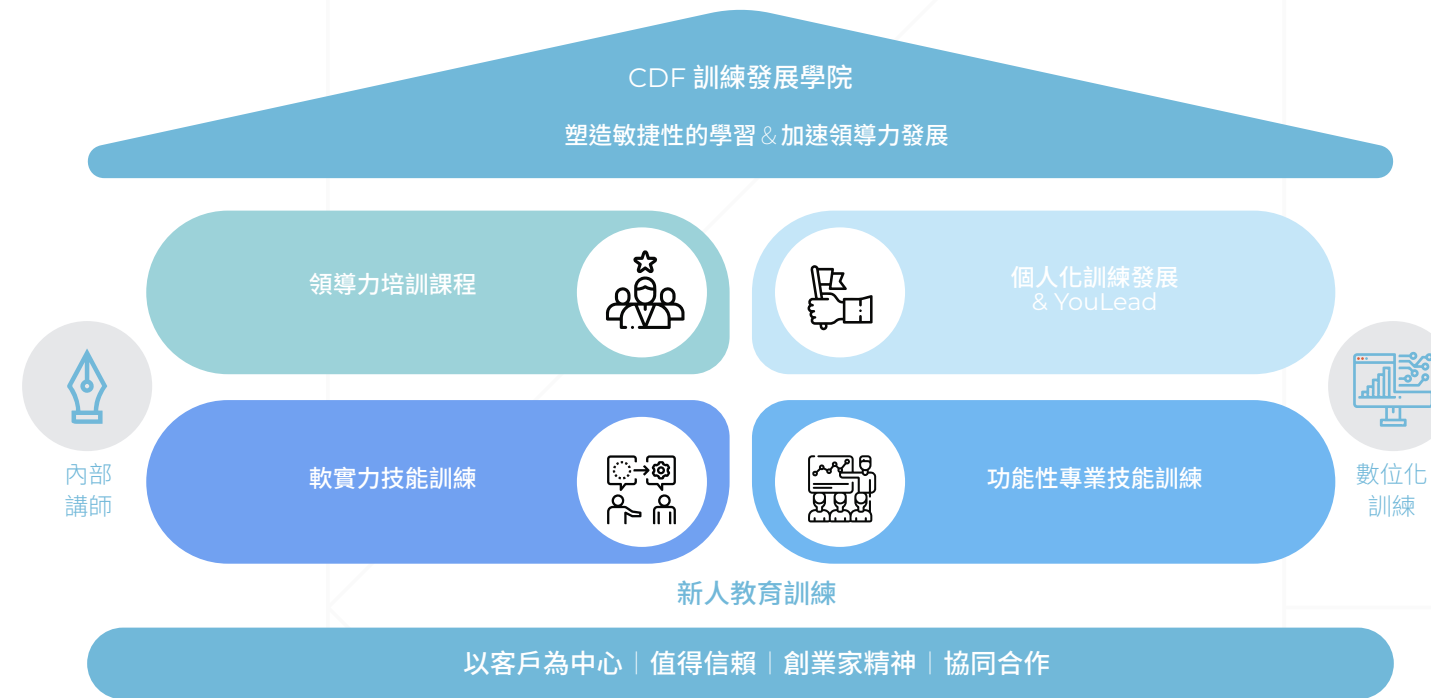
- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 人才培訓體系



2022 年教育訓練概況

單位：時；元

		男	女	低於 30 歲	30-50 歲 (含歲)	高於 50 歲	非主管職員工	主管職員工	全體員工平均
每人平均訓練時數 (小時)	強制性訓練	20.5	22.8	20.8	22.1	22.0	22.4	19.9	21.9
	非強制性訓練	16.3	16.8	15.7	17.5	14.8	15.3	21.7	16.6
	合計	36.8	39.6	36.5	39.6	36.8	37.7	41.6	38.5
每人平均訓練支出 (元)	強制性訓練	\$2,057	\$2,209	\$1,749	\$2,201	\$2,223	\$2,048	\$2,542	\$2,150
	非強制性訓練	\$2,864	\$2,633	\$2,057	\$2,757	\$2,981	\$1,874	\$5,966	\$2,723
	合計	\$4,921	\$4,842	\$3,806	\$4,958	\$5,204	\$3,922	\$8,508	\$4,873
員工訓練覆蓋率		100%							

註：表列之受訓員工係指全集團正式員工，但不含中壽外勤正式員工。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

4.1 員工結構

4.2 人權關懷

4.3 職涯發展

4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

◆ 2022 年員工發展培訓計畫

專案名稱	專案目標與商業效益	財務或非財務效益的量化商業效益	員工參與比率
 <p>訓練藍圖 及線上學習</p>	<p>開發金融學院協助員工發展技能和知識，從主管領導力提升及個人軟實力增進出發，除提供人脈網絡建立的機會外，更由線上學習來強化人才轉型，拓展訓練廣度及深度，共同實現我們的 ABCDE 策略重點。2022 年在金控層級執行訓練藍圖及線上學習專案如下，訓練對象包含金控及所有子公司員工：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 領導力訓練：依據不同職級導入 9 種多元領導力培訓主題，深化主管領導能力。 2. 軟技能訓練：學習實用方法，取得拓展專業的工具，舉辦超過 10 種核心軟實力培訓課程。 3. 加強英文學習以因應國際化的金融環境，本公司於 2022 年推出 Etalking 線上英文學習課程，提供員工彈性進修英文的機會，員工可自由選擇上課日期及頻率，以達到最好的學習成果。 4. 持續與全球知名的領英學習平台 (LinkedIn Learning) 合作，提供員工線上學習帳號，每位同仁均可於平台上超過 16,000 種不同類型課程自由選擇所需要的課程，透過手機或電腦，隨時進行學習，加速學習文化的發展、支援個人發展計畫與需求。 <p>從確實建立管理 / 專業職能的學習路徑及訓練來幫助員工精進專業技能，發展職涯關鍵知識和能力；並由多元管道推動學習風氣及提升學習覆蓋率，幫助組織績效提升。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 舉辦 26 堂領導力課程，滿意度為 4.7 (5 分量表)，課程獲得學員高度推薦達 9.1 分 (10 分量表) 2. 舉辦 56 堂軟實力培訓課程，滿意度為 4.8 (5 分量表)，課程獲得學員高度推薦達 9.3 分 (10 分量表) 3. Etalking：全集團將近 170 人參加，滿意度為 9.2 (10 分量表) 4. 領英學習平台：全集團有 79,707 人次參與。 5. 員工敬業度調查整體分數較 2021 年增加 7，成長 11%；在持續精進 (Learning) 面向，較 2021 年增加 6 分，成長 9%；在致勝能力 (Winning Capabilities) 面向，較 2021 年增加 8 分，成長 17% 6. 離職率相較 2021 年減少了 3% 	<p>各專案之全集團員工參與比率加總約 74%</p>
 <p>菁英發展計畫 (YouLead Program)</p>	<p>2022 年儲備幹部 YouLead 於 7 月 1 日起正式開始其為期 18 個月的全方位輪調訓練及實習課程，每位菁英安排於五個部門輪調，透過論調、參與跨部門甚至跨公司專案計畫，讓菁英人才快速吸收金融專業知識與經驗，再結合自身的企圖心，成為公司優秀的儲備人才。</p>	<p>2023 年公司預計招募 30 位 YouLead，規劃於 2023 年 7 月 1 日起正式開始為期 18 個月的全方位輪調訓練及實習課程。</p>	<p>2022 招募 37 位儲備幹部 YouLead，占全年新進員工人數比 0.8%</p>
 <p>專業職能</p>	<p>中國人壽： 除各領域專業訓練外，為能更貼近客戶的多元需求，中壽積極規劃 NPS 系列課程，強化同仁建立以客戶為中心之核心價值，凝聚企業文化共識。藉由系列課程讓同仁了解 NPS 的重要性和實用性，促進形塑服務文化。</p>	<p>NPS 系列課程學習時數達 11,566 小時，累計超過 8,000 人次參與課程。2022 年集團定期委由第三方顧問公司進行的第二次調查，中壽客戶淨推薦度分數 (NPS) 躍升至為壽險業界排名第一，服務品質備受客戶肯定。</p>	<p>NPS 課程員工參與率 100%</p>
 <p>數位創新</p>	<p>中國人壽： 鼓勵同仁參與內外部課程，強化大數據、人工智慧、雲端科技、生態圈、資安、保險科技營運等數位金融科技能力，提升同仁數位創新之思維及技能，儲備數位創新人才。</p>	<p>累計近 500 人次參與內外部數位創新課程，學習時數達 2,861 小時</p>	<p>員工參與數位創新課程人次約 20%</p>

註：2022 年員工敬業度調查中，員工訓練的部分整體滿意度成長 9%。

員工訓練成效評估

本公司每年定期評估員工績效及職能發展，以此為員工訓練成效之參考。2022 年正式員工除了第四季新進人員 (依績效管理辦法不需做績效考評) 外，共計 9,218 人，男女比例約為 37% 及 63%，均依循本公司績效管理辦法進行年中績效檢討及年底績效考核；另外，本公司績效評核係採員工自評及主管評核兩個維度 (180 度)，計有 9,195 人進行 180 度評估，占正式員工 98%，其中有 14 位高階主管接受 360 度評量。

人力資本投資報酬率

	2018	2019	2020	2021	2022
人力資本投資報酬率	12.16	14.67	12.21	8.07	5.09

註：計算公式：(淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用)) / 員工福利費用

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.4 幸福員工

4.4.1 員工福利

員工福利與退休制度

持續增進員工的健康福祉是我們的經營理念。2017 年開始，我們持續推動「員工關懷與健康照護計畫」，優化職場環境、醫療諮詢、健康檢查等項目，提供所有正式員工許多優於勞基法之福利與退休制度。團體保險，亦可投保意外及傷病住院醫療保險，具體展現我們對員工及其家人的關懷與照顧。我們亦設計優於勞基法之自請退休資格，予以員工更彈性的職涯規劃。2019 年迄今，我們提高生育補助、給予更彈性的工作安排，與外部機構簽約提供員工子女托育服務等，為解決少子化危機貢獻一分力量。2022 年推出「我們的福祉 Our Wellbeing」，包括身體健康 (physical health)、心理健康 (mental health) 及財務健康 (financial health)，藉由更多關懷員工的措施，提升員工福祉，進而打造最佳雇主的品牌。

員工關懷與健康照護計畫	員工彈性工時	上下班時間前後 30 分鐘之彈性工時，方便同仁照顧年幼子女；並提供中午 30 分鐘的彈性用餐時間，平衡工作與休息時間。
	居家工作安排	本公司因應 COVID-19 疫情訂定《職場疫情應變計畫》，於疫情期間，提供有效的資訊系統支援，辦理居家上班，兼顧營業不中斷，並提供分流上班同仁每日交通津貼補助。
	疫苗施打補助	COVID-19 疫情初期，提供同仁施打疫苗補助。
	強化團險保障	為員工投保防疫險保障 - 「新團體法定傳染病住院醫療健康保險」，並列入 2022 年團險保障內容。
	幼兒照護措施	本集團子公司分別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。提供何嘉仁全省幼兒學校及安親班等幼兒托育機構簽訂合約，針對安親學校註冊費折抵 1400 元、美語學校每學期第一個月月費折抵 500~1000 元，光華幼兒園：註冊費 9 折、免收課後照顧費 2000 元，東森幼幼、萌學園贈入學用品。
	員工協助方案	開發金控重視同仁心理健康，自 2018 年起提供 EAP 給予正式員工協助方案。在 2022 年 6 月擴大適用對象到非正式員工，如派遣人員及承攬人員，協助同仁處理個人 (心理、婚姻、親子、情感等) 及工作生活 (壓力、溝通、法律等) 難題，讓同仁及工作夥伴們在面對挑戰時，能得到及時且專業的諮詢和協助。
行員優惠存款	凱基商銀提供行員優惠額度適用優惠利率存款，並於每月入息，富足人生。	
員工福利信託持股計畫	為提升同仁未來退休或離職後生活之安定，以促進同仁的財務健康，自 2022 年推出員工福利信託持股計畫。	
母嬰照護福利	我們提供每次最高 20,000 元生育補助，鼓勵同仁為解決少子化危機貢獻力量。提供 20 間友善哺乳集乳室。	

育嬰留職停薪情形

	2020			2021			2022		
	男	女	總計	男	女	總計	男	女	總計
可申請人數	46	111	157	60	98	158	95	155	250
實際申請人數	16	103	119	8	56	64	33	123	156
應復職人數	24	86	110	24	109	133	33	103	136
實際復職人數	17	65	82	18	95	113	28	84	112
復職率 (%)	70.8	75.6	74.5	75	87.2	85	84.8	81.6	82.4
當年度復職滿一年人數	15	85	100	14	64	78	16	80	96
前一年度復職留任率 (%)	75.0	93.3	89.9	82.4	98.5	95.1	88.9	84.2	85.0

註：
1. 2022 年僅以當年度請產假人數及男性申請公司生育補助人數合計做為可申請人數。
2. 復職率 = 實際復職人數 / 應復職人數
3. 前一年度復職留任率 = 當年度復職滿一年人數 / 前一年度復職人數 (復職後留任未滿 1 年之原因包括自請辭職以及再次申請留職停薪)。

員工保險

我們提供員工完善的團體保險，包括定期壽險、傷害險、傷害醫療、住院醫療及癌症險等，延續防疫險列入長期團險保障等全面性照護保障，並在員工出差時提供旅行平安保險之保障。我們也照護員工家庭，提供員工眷屬配偶子女之傷害醫療、住院醫療及癌症險，及員工眷屬父母亦提供傷害醫療等保障優惠方案。

退休制度

依《勞動基準法》、《勞工退休金條例》訂有《員工退休準則》，按規定每月提撥退休準備金於「勞工退休準備金監督委員會專戶」(下稱舊制)及「勞工退休金個人專戶」(下稱新制)。舊制：每年按精算報告於法定 2%~15% 範圍提存。年度終了前，估算專戶餘額與次一年度應給付退休金總額之差額，再進行提撥補足，退休準備金與本公司完全分離，未列入財務報表。新制：依法按勞退薪資投保級距 6% 計提。目前除 2005 年 7 月 1 日前選擇舊制之確定福利計畫之員工外，其餘員工均適用新制確定提撥計畫。退休金年度提撥金額請參閱本公司《財務報告書》三三、退職後福利計畫。本公司依據勞基法及勞退條例規定制訂《員工退休準則》，本公司之員工退休福利皆按此準則予以退休金，總經理及經理人與一般同仁亦同為適用範圍，並無額外之離職金或退休福利制度。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

- 4.1 員工結構
- 4.2 人權關懷
- 4.3 職涯發展
- 4.4 幸福員工

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

4.4.2 勞資關係

為增進勞資關係，促進勞資合作，我們尊重且秉持誠意與企業工會溝通，透過定期舉辦勞資會議，凝聚勞資雙方共識，共創互利雙贏之目標。勞資會議勞方代表比例為二分之一，2022 年共舉行 28 次勞資會議。

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

凱基商銀 2022 年參加企業工會之員工人數約佔全體正式員工總數之 35%，商銀為保障勞資雙方權益、加強雙方合作、提升工作效率，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。企業工會亦釋出善意，同意未加入工會的員工亦可受到團體協約之保障，亦即凱基商銀 100% 正式員工均已受團體協約保障。此外，凱基商銀各項勞資業務均尊重團體協約內容，勞資雙方溝通管道暢通，勞資和諧，凱基商銀受團體協約保障之正式員工佔開發金控集團正式員工的 18.3%。

我們於內部網站公告員工申訴程序，包括受理申訴之機構人員、申訴範圍、申訴程序等，並公告負責單位及申訴專線、傳真，由專人負責處理員工相關申訴與意見反應案件，以公平合法且合情合理的精神查明事實，妥善周延的處理員工申訴事件。2022 年本公司並無員工申訴案件。



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

 05 低碳永續環境

5.1 綠色營運

5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

05

低碳永續經營

5.1 綠色營運

107

5.2 永續供應鏈

114



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年聯合國氣候變遷大會 (COP 27) 落幕後，2050 年淨零目標已成全球共識，本公司亦承諾「2030 年前達到自身營運管理淨零碳排」目標，規劃各項去碳化措施及再生能源採購專案，並透過低碳營運作為，促使水資源、廢棄物循環再利用，為下一代創造永續未來。

重點策略與目標

策略	目標 2022 年	達成進度 2022 年	短期目標 2023 年	中期目標 2024-2025 年	長期目標 2025-2027 年
低碳營運	<ol style="list-style-type: none"> 開發金控用水量較 2020 年減少 3% 凱基銀行持續推動「電子互動帳單」優惠活動，提高信用卡 e 化帳單使用率至 45% 	<p>超額達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 2022 年開發金控用水量 214.61 百萬公升，用水量較 2020 年減少 7.58% 凱基銀行信用卡 e 化帳單使用率提升至 48% 	<ol style="list-style-type: none"> 減碳目標： 開發金控年度溫室氣體排放量 (範疇一、二) 減少 10% 擴大環境數據盤查與查證： ◆ 擴大 ISO 14064-1 盤查範疇，增加凱基證券至少三分之一的海外據點，及中國人壽全部外勤據點 ◆ 持續通過原 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證 綠色倡議 ◆ 綠色餐廳認證 ◆ 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 ◆ 凱基證券大直大樓參與台北市零碳標竿獎選拔競賽 	<ol style="list-style-type: none"> 減碳目標： ◆ 2024 年總部大樓碳中和 提升環境數據盤查與查證： ◆ 2024 年中壽完成外勤據點查證 ◆ 持續通過原 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證 持續推動能源 / 資源使用減量計劃 綠色倡議 ◆ 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 	<ol style="list-style-type: none"> 減碳目標： ◆ 2026 年較 2021 年減少 20% 溫室氣體排放量 (範疇一、二) ◆ 中華開發金控總部大樓持續碳中和營運、持續增加碳中和範疇點 提升環境數據盤查與查證： ◆ 持續通過原 ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 50001 年度認證 持續推動能源 / 資源使用減量計劃 綠色倡議 ◆ 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
	<ol style="list-style-type: none"> 與基期 2020 年相比凱基銀行整體分行用電量減少 10% (約當 5 家碳中和分行) 廢棄物回收率 ≥98% 擴大廢棄物盤查覆蓋率至 100% ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍證券及期貨分公司 100% 覆蓋率 環境管理系統 ISO 14001(金控)、能源管理系統 ISO 50001(證券) 持續通過年度認證 	<p>全部達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 凱基銀行整體分行用電量與基期 2020 年相比減少約 734.7 千度，約減少 10% (約當 5 家碳中和分行) 廢棄物回收 (含焚化後能源用途)662.86 噸，回收率 ≥98% 廢棄物盤查覆蓋率達 99.93% 凱基證券及期貨分公司、中壽北京代表處完成 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，覆蓋範圍達 99.99% (排除海外據點及中壽通訊處) 金控完成環境管理系統 ISO 14001 年度認證、凱基證券完成能源管理系統 ISO 50001 年度認證 			
支持綠能	<ol style="list-style-type: none"> 與基期 2020 年相比開發金控用電量及碳排放量減少 3% 	<p>部分達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 開發金控用電量 40,554.58 千度，相較於 2020 年基期減少 1.29% 開發金控類別一與類別二碳排放量 21,498.50 噸，相較於 2020 年基期減少 2.37% 	<p>◆ 規劃採購綠電</p>	<p>◆ 規劃採購綠電</p>	<p>◆ 規劃採購綠電</p>
	<ol style="list-style-type: none"> 開發金控研擬直購綠電計畫 研擬開發金控再生能源管理之中長期策略，以逐年提高綠電使用量 	<p>全部達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 開發金控於 2022 年已完成第一階段綠電採購，連續 5 年每年採購 500 萬度綠電 開發金控於 2022 使用 444.14 千度綠電 			
永續供應鏈	<ol style="list-style-type: none"> 推動綠色採購 	<p>超額達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 開發金控 2022 年綠色採購目標為 1.35 億元 (較 2019 年之 1.31 億元成長 3%)。2022 年綠色採購金額為 4.39 億元，超額達成 開發金控與中國人壽連續獲頒臺北市環保局綠色採購獎、環保署綠色採購獎及經濟部 Buying Power 等獎項 	<ol style="list-style-type: none"> 推動綠色採購 當地採購金額比例達 80% 主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比率 100% 持續宣導《供應商永續管理要點》 鼓勵供應商自身公司推行 ISO 認證或銷售產品取得節能減碳 ISO 認證 	<ol style="list-style-type: none"> 推動綠色採購 當地採購金額比例達 80% 持續增加供應商評鑑及自評家數 主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比率 100% 表揚優良供應商 	
	<ol style="list-style-type: none"> 主要 / 新供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比例 100% 持續進行供應商教育訓練 檢核項目持續導入人權及環境永續面向 當地採購金額比例達 80% 	<p>全部達成：</p> <ol style="list-style-type: none"> 開發金控 2022 年新增供應商及主要供應商共 274 家簽署《供應商永續責任承諾書》比例為 100% 舉辦年度供應商教育訓練，參與人數 60 人，會後以電子郵件向 274 家供應商進行 ESG 宣導及分享專題演講內容，覆蓋率為 100% 2022 年持續進行供應商檢核並推動人權風險與環境永續盡職調查，成功回收問卷達 220 家，覆蓋率 80.3% 當地採購佔整體採購金額達 97.32% 			

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

5.1 綠色營運

5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.1 綠色營運

5.1.1 環境政策與策略

開發金控環境治理機制

本公司 2011 年成立「環境管理小組」，2015 年納入董事會下功能性委員會「永續委員會」六大工作小組之一，並更名為「環境永續小組」，由永續委員會指派金控高階主管，領導各子公司代表，規劃執行開發金控環境政策，並於永續委員會陳報運作情形。

工作職掌：

1. 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
2. 訂定年度工作計畫，包括節能減碳方案、環境面向短、中、長期目標
3. 推動綠色採購及供應商管理

為強化高階管理階層對環境議題之重視，本公司高階管理階層薪酬獎勵與環境績效表現連結，評核環境相關解決方案，未來規劃將所有員工薪酬獎勵連結環境績效，提升員工參與強化環境管理之意願。

環境承諾與政策



5 大環境承諾
制訂環境永續政策

節能減碳，全員參與
保護環境，珍惜資源
預防污染，符合法規
溝通協調，敦親睦鄰
持續改善，永續經營

本公司的開發金控總部大樓、中壽敦北大樓均已取得 ISO 14001 環境管理系統認證，並每年持續通過複評至今 (包含 2021 年搬遷至新總部大樓)，子公司中國人壽於 2022 年取得 ISO 14001 環境管理系統認證。

本公司 2016 年設定至 2021 年前總計減量 3% 溫室氣體、用電量目標，皆已順利達成，並於 2021 年新訂目標以 2020 年為基準年，2022 年相較基準年減少溫室氣體排放量 2.37%。我們持續推動溫室氣體減量計畫，除提升台灣地區據點溫室氣體盤查及查證覆蓋率，且於 2022 年開始規劃及執行海外據點之溫室氣體盤查及查證作業。2022 年新總部大樓及凱基銀行北門分行自設太陽能板裝置，共產生 82.22 仟度綠電，相當於減少碳排放量 41.85 tCO₂e。並額外採購使用 444.14 仟度綠電，相當於減少 226.07 公噸碳排放。

本公司積極達成「2024 年達成總部大樓碳中和、2030 年自身營運管理達淨零碳排」目標，因此，於 2022 年簽署綠電採購合約，開發金控每年將採購 500 萬度綠電，共採購 5 年，逐步提高綠電使用率；其中總部大樓每年採購 200 萬度綠電，年度約減少 1,018 tCO₂e，並於 2023 年持續規畫第二階段綠電採購計畫。

環保倡議行動

我們持續推動環境保護，鼓勵開發金控同仁以實際行動參與節能減碳，為環境永續貢獻力量。

1. Earth Hour 地球一小時

本公司自 2015 年起，連續 8 年響應此全球環保倡議活動，全台各據點均關燈一小時，發揮企業正向影響力，實踐永續是開發金控的核心策略與價值，長期響應「Earth Hour 關燈一小時」，期盼藉此提醒大眾正視氣候變遷的關鍵議題，共同守護我們的地球。

2. 每月一日不紅肉

凱基證券在每月第一個星期一推行「一日不紅肉」活動已行之有年，當日僅料理魚、雞、鴨等非紅肉食材，翻轉大家對於金融業推動 ESG 的刻板印象，不僅讓員工午間用餐吃的健康、美味，更落實節能減碳、減緩全球暖化，進一步為氣候變遷貢獻正循環的力量。2022 年共有 7,701 人次參與，估算約減少 9.09 tCO₂e。(根據國家地理雜誌調查，每人一整年不吃紅肉的減排量為 430.9 tCO₂e，每人每天減少排碳 = 430.9kgCO₂e/365 天 = 1.18kgCO₂e，故 2022 年一日不紅肉活動減碳量 = 1.18kgCO₂e * 7,701 人次 = 9,087 kg CO₂e，文章網址：https://lowestc.blogspot.com/2008/04/blog-post_18.html)

3. 綠色餐廳認證

凱基證券員工餐廳通過環保署綠色餐廳認證，從日常餐飲中實踐永續發展精神，具體作為包含落實垃圾分類與廚餘回收；不提供一次性免洗餐具；重視在地食材，減少不必要的運送降低碳足跡；使用當季時令蔬菜設計多樣化餐點；每日透過休假系統預估用餐人數及統計剩餘餐點量，控管剩食份量，確實達成「源頭減量、在地食材、惜食點餐」，同仁不僅能享用更健康營養的餐點，更從日常生活中以實際行動減碳愛地球。

4. 員工健走競賽

開發金控展現豐沛的活力，旗下開發文教基金會透過健走競賽活動，凝聚子公司開發資本、凱基銀行、凱基證券、中國人壽同仁，讓員工在工作空檔，力行健康走萬步，2022 年 4 月有 1,735 名員工參與開發金控內「CDF Walker」健走競賽，其中有 68%、超過 1100 名員工，在一個月內完成每天行走萬步的目標。全體累計行走 6.7 億步，步行距離 494,793 公里、可繞地球 12.3 圈，並相當於減少 96 公噸碳排放。藉由日常「走路」的力量，開發金一步一腳印落實健康減碳生活，達成開發金控期望之 ESG 目標。

5. 淨灘活動

凱基證券員工主動發起淨灘活動，今年全台淨灘場次創下國內金融業第一！凱基證券鼓勵員工持續關心環境及弱勢，根據環保署海岸淨灘認養系統資料顯示，2022 年度同仁主動發起 25 場淨灘活動，共計 430 人參與，累積撿拾海洋廢棄物超過 900 公斤，從新北萬里、宜蘭蘇澳、高雄旗津到屏東小琉球等地，都有凱基人淨灘的足跡，展現守護海岸線的熱心及行動力。

6. 內部溝通宣導活動

節能減碳應從自身做起，本公司不定期透過內部信件向同仁宣導各項節能減碳措施與活動，例如響應世界地球日、環境日、關燈日、減塑、省紙、綠色採購、搭乘大眾運輸工具、E 化服務、資源回收等議題。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.1.2 溫室氣體管理

本公司自身營運產生之溫室氣體主要來自外購電力、大樓設備運轉、公務車使用之汽油及天然氣。面對全球暖化與因應氣候變遷，為有效掌握溫室氣體排放量，以利訂定減碳目標，以下為我們的里程碑：

- ◆ 自 2016 年起進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及查證
- ◆ 2018 年簽署支持「氣候相關財務揭露工作小組 (TCFD)」(請參閱「2.3.3 氣候變遷風險管理」)，逐步建構氣候風險管理機制
- ◆ 2020 年起開始導入「內部碳定價 (Internal Carbon Pricing, ICP)」制度
- ◆ 2022 年 4 月 7 日完成簽署承諾「科學基礎減量目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi)」。盼透過響應國際各類氣候倡議，以國際認定之科學方法，落實本公司於 2021 年提出之「2045 全資產組合淨零碳排」目標。

本公司公布之「2045 全資產組合淨零碳排」目標係以 2020 年溫室氣體排放量為基準年，2022 年盤查及查證範圍已涵蓋國內子公司所有據點及中國人壽北京代表處，未涵蓋包含中國人壽國內所有通訊處及海外子公司所有據點。整體盤查、查證覆蓋率達 99.99%，同時鑑別其他間接排放 (類別三) 溫室氣體排放量。然因本公司總部據點已於 2021 年 10 月遷移至新建大樓，2022 年執行碳盤查及查證之調查範疇，在總部方面與 2020 年相異，考量本公司「2045 全資產組合淨零碳排」目標係以 2020 年溫室氣體排放量為基準年，故仍決定 2020 年為基準年。2022 年類別一、二溫室氣體總排放量為 21,498.50 tCO₂e，人均排放量減少 7.75%。

為因應國內外趨勢及法規要求，本公司自 2022 年第 2 季起，按季將開發金控 (包含海外據點) 規劃和執行溫室氣體盤查及查證作業之情形向董事會提報。

	2022	2021	2020
碳盤查及查證覆蓋率	99.99%	99.27%	75.50%

註：2022 年盤查及查證範圍為開發金控、旗下子公司所有國內據點及中國人壽北京代表處，未涵蓋為中國人壽國內所有通訊處及海外子公司所有據點；中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%

◆ 2022 年溫室氣體管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
<ul style="list-style-type: none"> ◆ 溫室氣體排放量較 2020 年減少 3% ◆ ISO 14064-1 溫室氣體盤查及查證覆蓋率達 100% ◆ 通過 ISO 14001 環境管理系統認證與 ISO 50001 能源管理系統認證 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推動節能減碳方案，評估採購綠色電力 ◆ 持續並擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查及查證範疇 ◆ 持續辦理 ISO 14001 及 ISO 50001 年度認證作業 	<p>2022 年減碳達 2.37%</p> <ul style="list-style-type: none"> ◆ 依據 ISO14064-1 進行內部自行盤查，開發金控內部自行盤查率達 100%，ISO14064-1 查證覆蓋率達 100%。(排除子公司海外據點及中壽國內通訊處) ◆ 金控總部大樓、敦北大樓通過 ISO 14001 環境管理系統認證；金控總部大樓、凱基證券大直大樓通過 ISO 50001 能源管理系統認證 	<p>80%</p> <p>100%</p>
盤查類別三 - 類別六 (範疇三) 之溫室氣體排放量	<p>鑑別並盤查類別三 - 類別六之溫室氣體排放量，包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 商務差旅 2. 上游運輸配送 3. 下游運輸配送 4. 燃料與能源相關活動 5. 營運廢棄物最終處置 	類別三 - 類別六 (範疇三) 溫室氣體排放量 6,445.31 tCO ₂ e	-

備註：

1. 自 2022 年起盤查及查證範疇涵蓋開發金控所有據點及中國人壽北京代表處，未涵蓋包含中國人壽國內所有通訊處及海外子公司所有據點。
2. 本公司總部據點在 2021 年 10 月至 2022 年 7 月陸續搬遷，於 2022 年執行溫室氣體盤查時新舊大樓皆有納入盤查，故影響減碳目標達成率僅 80%。

溫室氣體排放量 (類別一與類別二)					單位：tCO ₂ e		
	2019	2020 (基準年)	2021	2022	2022 目標	目標達成率	與基準年增減比
類別一 (範疇一)	873.94	1,164.25	1,758.97	1,124.07	1,154.59	102.64%	-3.45%
類別二 (範疇二) (市場基準排放)	22,024.98	20,856.84	20,270.39	20,374.43	20,683.85	101.50%	-2.31%
類別二 (範疇二) (在地基準排放)	22,024.98	20,856.84	20,270.39	20,374.43	20,683.85	101.50%	-2.31%
總排放量	22,898.92	22,021.09	22,029.36	21,498.50	21,838.45	101.56%	-2.37%
人均排放量	2.83	2.68	2.42	2.47	2.66	106.98%	-7.75%
盤查覆蓋率	97.80%	97.80%	99.27%	99.99%	100.00%	99.99%	2.24%
查證覆蓋率	62.10%	75.50%	99.27%	99.99%	100.00%	99.99%	32.44%

註：

1. 盤查方法使用 ISO 14064-1:2018、溫室氣體盤查議定書 - 企業會計與報告標準、溫室氣體盤查登錄作業指引；GWP 值採用 2021 IPCC AR6；排放係數引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版。以上數據皆經過公正第三方 BSI 及 SGS 之查證。
2. 溫室氣體涵蓋種類；二氧化碳、甲烷、氧化亞氮、氫氟碳化物、全氟碳化物、六氟化硫、三氟化氮
3. 電力使用之排放係數為 0.509 (2020 年)、0.502 (2021 年)、0.509 (2022 年)、公斤二氧化碳當量 / 度。
4. 人均排放量 = 總排放量 / 盤查範疇正式員工人數。(2022 年為 8,696 人)
5. 盤查 / 查證覆蓋率 = 盤查 / 查證範疇正式員工人數 / 本公司正式員工人數 (除中壽外，不包含海外據點，中壽不包含所有外勤單位)，中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%。
6. 目標達成率 = -[(2022 年實際用量 - 2022 年目標量) / 2022 年目標量] + 1
7. 考量統計範疇改變，「目標較 2020 年減量 3% 比率」，推估 2022 年應達成目標值 = (2020 年總排放量 / 2020 年盤查範疇覆蓋率) × 97% (預計減量 3%) × 2022 年盤查覆蓋率。
8. 2022 年盤查範疇包含 8 棟大樓 (中華開發金控總部、國長大樓、南港軟體園區 1 樓及 8 樓辦公室、凱證大直大樓、台開大樓、凱銀中和大樓、城東大樓、中壽敦北大樓)、凱證 72 家分公司、凱基期貨台開總公司 (含台北分公司) 及 3 家分公司、商銀 51 家分行、華開租賃 2 家分公司、中壽 8 家分公司及北京代表處；其中國長大樓、南港軟體園區 1 樓辦公室、華開租賃 2 家分公司、中華開發金控總部 7 樓辦公室及北京代表處為 2022 年度新增盤查範圍。
9. 以營運控制做為彙整溫室氣體量之方法。
10. 類別二碳排放採所在地基準 (location-based)，皆為辦公大樓及營業單位之電力使用產生。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

溫室氣體排放量 (類別三至類別六) 單位：tCO2e

	2019	2020	2021	2022	2022 目標
類別三至類別六 (範疇三)	864.46	6237.65	7164.27	6,445.31	6185.91

自有交通工具溫室氣體排放量 單位：tCO2e

	2019	2020	2021	2022
排放量	312.60	240.69	259.31	295.37
統計範圍	97.80%	97.80%	99.27%	99.99%

註：
1. 本公司目前自有交通工具僅有公務車。
2. 排放係數及全球暖化潛勢 (GWP) 主要採用行政院環保署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。若有更新之係數，皆採最新版本。

其他間接溫室氣體排放

本公司營運規模持續擴大，為掌控因業務發展帶給環境的影響，2020 年起本公司對其他間接溫室氣體排放源進行盤查，藉由鑑別、分析及評估流程，找出改善機會點，擬定因應策略，有效降低營運作業活動與服務過程對環境可能產生的衝擊。

2022 年之類別三至類別六溫室氣體排放量為 6,445.31 tCO2e，與 2021 年相比 (相同盤查項目) 減少 718.96 tCO2e，原因在於減少包裹寄送及減少外購電力上游運輸所產生之碳排放。為降低商務旅行產生的碳排放，本公司持續升級會議室各項視訊會議設備，並鼓勵以視訊會議取代商務旅行。

內部碳定價機制

為符合利害關係人期待、改變公司內部行為，本公司導入內部碳定價機制作為氣候變遷轉型風險評估、決策與管理之參考依據。我們藉由影子價格計算營運碳排放之隱含成本，預計將此制度逐步導入，以內部費用方式，納入內部管理措施，持續推進公司內部往提高能源使用效率目標邁進。

內部碳定價方法學主要有二方法：第一，依據實際購買再生能源憑證的價格計算碳價，代表目前的實際碳成本；第二，依據全球主要國家中央銀行及金融監管機關組成之「綠色金融合作網絡體系」預測未來的碳價變化，進行風險衡量與管理。

本公司因應「2045 年全資產組合淨零碳排放」目標，採用第二種更具前瞻性的方法學計算 2045 年預期碳價格。我們使用「綠色金融合作網絡體系」透過「綜合評估模型」推估的台灣碳價格變化，考量台灣 2050 淨零政策及開發金控 2045 淨零目標，採用「有序轉型」情境推估碳成本為新台幣 10,083 元/噸 (347.7 美元/噸)，同時計算 2022 年本公司碳排放隱含成本如下表，適用於本公司於台灣之所有據點。

採用「有序轉型」情境推估 2022 年碳排放隱含成本

	碳排放總量 (tCO2e)	隱含成本 (新台幣)
類別一 (範疇一)、類別二 (範疇二) 自身營運	21,498.50	216,769,376
類別三 (範疇三) 商務差旅	170.02	1,714,311
合計	21,668.52	218,483,687

其他間接溫室氣體 (範疇三) 排放量及統計方法 單位：tCO2e

類別	項目	排放量	占比	統計方法			
類別三	商務旅行	飛機	34.99	20.58%	依據聯合國國際民航組織 (ICAO) 網站所提供碳足跡計算器當年度資料。		
		高鐵	68.69	40.40%	依據台灣高速鐵路股份有限公司網站所提供 2020 年高速鐵路運輸服務碳足跡資料。		
		台鐵	21.45	12.61%	依據台灣鐵路網站之復興號車種費率及環保署產品碳足跡資訊網 - 臺灣鐵路運輸服務 (電聯車) 之係數計算。		
		計程車	44.90	26.41%	依據財團法人工業技術研究院產品碳足跡計算服務平台 2015 年及 2014 年公告數據，及搭乘里程數。		
		小計	170.02	100.00%	X		
類別三	運輸造成之 間接溫室 氣體 排放	購買影印紙運輸	2.78	60.39%	依據行政院環保署公告之碳足跡，計算運送品項之總重量 x 運送距離。		
		影印機廠商定保維修	1.82	39.61%	依據行政院環保署公告之碳足跡，計算廠商辦公室至各辦公大樓距離 x 次數 x 機車碳排放係數。		
		小計	4.60	100.00%	X		
		送金單寄送至郵局運輸	0.01	0.00%	依據行政院環保署公告之碳足跡，計算運送品項之總重量 x 運送距離。		
		信用卡及帳單寄送至郵局運輸	0.26	0.02%			
包裹寄送過程運輸	1,591.12	99.97%					
股東會通知書寄送至郵局運輸	0.06	0.00%					
類別四	組織使用 產品之 間接溫室 氣體 排放	現金股利領取通知書寄送至郵局運輸	0.08	0.01%	依據行政院環保署公告之碳足跡，計算運送品項之總重量 x 運送距離。		
		小計	1,591.53	100.00%		X	
		總計	1,766.15	100.00%		X	
		類別四	燃料與能 源相 關活 動	外購能源之上游生產含運輸 (電力)		3,530.49	96.25%
				外購能源之上游生產含運輸 (柴油)	2.53	0.07%	
外購能源之上游生產含運輸 (汽油)	81.68			2.23%			
外購能源之上游生產含運輸 (天然氣)	33.36			0.91%			
外設 ATM 之電力使用	19.90			0.54%	依據經濟部能源局公告之最新電力排放係數。計算每度電 (功率 /1,000) x 24 (小時) x 365 (天)。		
類別四	營運廢棄 物最終處 置	小計	3,667.95	100.00%	X		
		廢棄物最終處置 (含焚化)	793.49	78.47%	以 2022 年平均每月本公司員工人數 x 環保署公佈每人每日一般廢棄物產生量 x 2022 年工作日 x 環保署公佈廢棄物碳排量係數計算。		
		生活垃圾清運服務	217.71	21.53%	依據行政院環保署公告之碳足跡，計算清運垃圾之總重量 x 運送距離。		
		小計	1,011.20	100.00%	X		
		總計	4,679.15	100.00%	X		
其他間接溫室氣體排放量總計		6,445.31	100.00%	X			
覆蓋率		99.99%					

註：
1. 類別三係運輸造成之間接溫室氣體；類別四係組織使用產品之間接溫室氣體排放。類別五與類別六經鑑別無重大性，因此未進行盤查。
2. 排放係數及全球暖化潛勢 (GWP, IPCC 第六次評估報告 -2021 年) 主要採用行政院環保署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。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.1.3 能源管理

我們積極研擬推動節能減碳的可行方案，響應綠色能源政策，減少對環境衝擊，追求與環境永續平衡發展。

本公司自 2017 年起興建的金控總部大樓即以永續發展為設計核心，規劃綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源及污水垃圾改善等七大評估指標設計總部大樓，並取得黃金級候選綠建築證書，且於 2021 年順利取得內政部頒發之「黃金級綠建築標章」。

2021 年搬遷至具黃金級綠建築標章之總部大樓，並將環境友善及節能減碳理念納入基地規劃及室內設備設計中，善盡綠化、保水及能源管理等元素。

基地綠化量：

以局部生態複層植栽進行綠化，塑造生態城市環境，提供生物多樣可能性，減緩都市熱島效應與地球暖化危機，預期減少 3,029 tCO₂e。

基地保水項目：

設置綠地及花園土壤截流保水，搭配滲透陰井及滲透側溝，連接雨水儲留槽，避免豪暴雨發生時，大量徑流排入公共下水溝，減緩都市洪峰。

日常節能項目：

建築物優化外殼節能設計，以追日系統自動調整日照角度，降低日射透過率，節省空調電能消耗。無日光照射時，自動開啟百葉引進日光，配合晝光控制周邊照明耗能。於辦公室、大廳、各層梯廳、地下室停車場等公共空間，皆設置高效能 LED 照明燈具及電子式安定器，減少照明耗能。

空調節能技術：

冰水主機採多台邏輯策略自動控制，送風節能採變頻無段變速，送水系統採變頻變速控制，冷卻水塔採濕球接近溫度控制，並連結中央監控能源管理系統，整合各項設備能源紀錄與控管功能，平衡調整空調系統、確認運作性能。

◆ 2022 年能源管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效
用電量較 2020 年節電 3%	<ul style="list-style-type: none"> ◆更換更為環保節能、高效率之空調設備及照明燈具 ◆總部大樓調控電梯、燈具照明及飲水機等用電設備啟閉時間 	<ul style="list-style-type: none"> ◆節能方案總計節電約 1489.92 仟度，約當減少 758.37 tCO₂e。 ◆2022 年度整體用電量為 40,554.58 仟度 (相當於 145,996.49 GJ)，較 2020 年減少 530.04 仟度 (相當於 1908.14 GJ)，約 1.29%；人均用電量為 4.66 仟度 (相當於 16.79 GJ)，較 2020 年減少 6.72%，有效降低各營運據點人員提供客戶服務所需能耗。 ◆於總部大樓及商銀行北門分行建置太陽能板。2022 年產生 82.22 仟度綠電，相當於減少 41.85 tCO₂e。 ◆開發金控於 2022 年購置使用 444.14 仟度綠電，相當於減少 226.07 tCO₂e。 ◆總部大樓及大直大樓通過 ISO 50001 能源管理系統認證
提升再生能源使用	<ul style="list-style-type: none"> ◆自建太陽能板發電 ◆採購綠電 	
通過 50001 能源管理系統認證	<ul style="list-style-type: none"> ◆辦理 ISO 50001 年度認證作業 	

註：考量本公司「2045 全資產組合淨零碳排」目標係以 2020 年溫室氣體排放量為基準年，故能源管理亦以 2020 年為基準年。

節能措施	投資金額 (元)	節約用電量		減少碳排放 (tCO ₂ e)
		(MWh)	(GJ)	
更換更為環保節能、高效率之空調設備及照明燈具	7,773,487	1,489.92	5,363.71	758.37
採購綠電	2,564,889	444.14	1,598.89	226.07
合計	10,338,376	1,934.06	6,962.60	984.44

註：
 1. 節約用電量計算方式：新舊設備之功率差 (瓦) x 一年之使用時數 (小時) / 1,000；節能措施之功率 (瓦) x 一年之使用時數 (小時) / 1,000；太陽能一年發電量 (度)
 2. 1 仟度 (MWh) 用電等於 3.6 千兆焦耳 (GJ)
 3. 依據本次溫室氣體盤查結果，每度電產生 0.509 kgCO₂e

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

5.1 綠色營運

5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

能源耗用

2022 年本公司能源使用量為 42,311.69 MWh，主要能源耗用為辦公大樓及營業單位之電力使用，占總能源耗用 95.85%；其次為公務車使用之汽油。2022 能源密集度為人均用電量 4.66 仟度；2022 年外購能源支出為 164,693,801 元。

能源費用		單位：新台幣元			
	2020 (基準年)	2021	2022	與基準年增減比	
電力	142,572,924	152,751,823	160,305,144	12.44%	
天然氣	931,468	747,991	729,250	-21.71%	
汽油	3,198,387	3,138,798	3,560,192	11.31%	
柴油	39,387	122,017	99,215	151.90%	
合計	146,742,166	156,760,629	164,693,801	12.23%	
盤查覆蓋率	97.80%	98.19%	99.99%	2.24%	

註：盤查覆蓋率 = 盤查範疇正式員工人數 / 本公司正式員工人數計算，中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%。

能源耗用量

	2019	2020 (基準年)	2021	2022	2022 目標	目標達成率	與基準年增減比
外購電力 (GJ)	148,020.80	147,904.63	145,365.33	144,101.60	146,677.91	101.76%	-2.57%
再生能源 / 電力 (GJ)	111.60	122.40	325.63	295.99	121.38	243.85%	141.82%
外購再生能源 / 電力 (GJ)	-	-	-	1,598.89	-	-	-
總用電量 (GJ)	148,020.80	147,904.63	145,690.96	145,996.49	146,677.91	100.46%	-1.29%
天然氣 (GJ)	3,411.97	2,975.18	2,585.09	2,327.51	2,950.51	121.11%	-21.77%
汽油 (GJ)	4,130.18	4,189.29	3,374.45	3,878.64	4,154.54	106.64%	-7.42%
柴油 (GJ)	82.27	55.37	169.71	119.44	54.91	-17.5%	115.70%
非再生能源總耗用量 (GJ)	155,645.23	155,124.48	151,494.59	150,427.19	153,837.87	102.22%	-3.03%
總能源耗用量 (GJ)	155,645.23	155,124.48	151,494.59	152,322.08	153,837.87	100.99%	-1.81%
人均用電量 (GJ)	18.31	18.00	16.00	16.79	17.85	105.94%	-6.72%
人均能源耗用量 (GJ)	19.29	18.92	16.64	17.52	18.76	106.64%	-7.42%
覆蓋率	97.80%	97.80%	99.27%	99.99%	100.00%	99.99%	2.24%

	2019	2020 (基準年)	2021	2022	2022 目標	目標達成率	與基準年增減比
外購電力 (Mwh)	41,116.89	41,084.62	40,379.26	40,028.22	40,743.86	101.76%	-2.57%
再生能源 / 電力 (Mwh)	31.00	34.00	90.45	82.22	33.72	243.85%	141.82%
外購再生能源 / 電力 (Mwh)	-	-	-	444.14	-	-	-
總用電量 (Mwh)	41,147.89	41,084.62	40,469.71	40,554.58	40,743.86	100.46%	-1.29%

註：

- 1,000 度電 (MWh) = 3.6 千兆焦耳 (GJ) ; 1 GJ = 277.78 kWh ; 1 仟卡 (kcal) = 0.000004 GJ。
- 依據能源局網站公告《排放係數表 6.0.4 版》之熱值換算，天然氣為 9,000 kcal/度 (立方公尺)、汽油為 7,800 kcal/公升、柴油為 8,400 kcal/公升。
- 2022 年盤查範疇包含 8 棟大樓 (中華開發金控總部、國長大樓、南港軟體園區 1 樓及 8 樓辦公室、凱證大直大樓、台開大樓、凱銀中和大樓、城東大樓、中壽敦北大樓)、凱證 72 家分公司、凱基期貨台開總公司 (含台北分公司) 及 3 家分公司、商銀 51 家分行、華開租賃 2 家分公司、中壽 8 家分公司及北京代表處。其中國長大樓、南港軟體園區 1 樓辦公室、華開租賃 2 家分公司、中華開發金控總部 7 樓辦公室及北京代表處為 2022 年度新增盤查範圍。
- 考量統計範疇改變，「目標較 2020 年減量 3% 比率」，推估 2022 年應達成目標值 = (2020 年總排放量 / 2020 年盤查範疇覆蓋率) x 97% (預計減量 3%) x 2022 年盤查覆蓋率。
- 目標達成率 = - [(2022 年實際用量 - 2022 年目標量) / 2022 年目標量] + 1。
- 盤查 / 查證覆蓋率 = 盤查 / 查證範疇正式員工人數 / 本公司正式員工人數 (除中壽外，不包含海外據點，中壽不包含所有外勤單位)，中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%。
- 人均使用量 = 能源消耗總量 / 盤查範圍正式員工人數。
- 2021 年起將再生能源 (電力) 納入電力使用量。
- 上述表格之再生能源皆為綠電 (包含外購以及自有太陽能板發電)

再生能源使用

本公司長期支持政府綠能政策，順應國際趨勢促進再生能源發展與低碳經濟轉型，2016、2017 年向台灣電力公司分別採購 20 萬度綠電，2019、2020 年向國家再生能源憑證中心分別認購 31 張太陽能憑證、34 張生質能憑證。此外，2020 年完成新總部大樓及商銀北門分行太陽能板建置，2021 年總計產生 90.45 仟度綠電。2022 年除新總部大樓及商銀北門分行自設太陽能板裝置產生 82.22 仟度綠電外，開發金控與中租集團簽署綠電採購合約，每年採購 500 萬度綠電，共採購 5 年，2022 年度共使用 444.14 仟度綠電，相當減少 226.07 公噸碳排放，並持續規畫增加綠色能源使用量。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.1.4 水資源管理

本公司重視水資源使用，設定節水目標、推動各類節水措施，減少水資源消耗。

◆ 2022 年水資源管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
用水量較 2020 年減少 3%	<ul style="list-style-type: none"> ◆採用感應式設備 ◆採用具省水標章之設備 ◆加強向同仁宣導珍惜水資源 	◆2022 年用水量為 214.61 百萬公升，較 2020 年減少 7.58%，人均用水量減少 12.64%。	106.8%

開發金控主要用水為民生及空調用水，水源皆取自當地自來水廠，未取用地下水及河川。大樓廚房、茶水間產生之廢水，亦經過淨化過程，排入政府所埋設之地下污水道。另廚房設置油水分離設施減少水污染，2022 年無洩漏情事。主要辦公大樓內廁所小便斗採感應式出水器有效利用水資源，廁所、茶水間之水龍頭亦加裝節水裝置，有效調控水資源；汰換設備時，優先採用具省水標章之設備。新總部大樓於 2021 年完成雨水回收系統建置，設計雨水貯集槽 693.5 立方公尺，提供大樓 1、2 樓公區廁所馬桶及小便斗沖水，以及綠化植栽噴灌使用，有效運用水資源。

取水量與耗水量							
	2019	2020 (基準年)	2021	2022	2022 目標	目標達成率	與基準年增減比
總用量 (百萬公升)	232.44	232.20	213.66	214.61	230.27	106.80%	-7.58%
總用量 (百萬立方公尺)	0.23	0.23	0.21	0.21	0.23	106.80%	-7.58%
人均用水量 (百萬公升)	0.0288	0.0283	0.0235	0.0247	0.0280	111.91%	-12.64%
碳排放量 (kgCO2e)	37.66	34.83	32.48	34.55	34.54	99.97%	-0.80%
覆蓋率	97.80%	97.80%	99.27%	99.99%	100.00%	99.99%	2.24%

- 註：
1. 本公司取水量與耗水量相同。
 2. 本公司取水均直接來自台灣自來水公司，根據 WRI 報告台灣非屬水資源壓力地區，水質檢測總溶解固體皆≤1,000 mg。
 3. 本公司無回收水統計，雖總部大樓設有雨水回收系統，目前尚無法測量回收量，故不列入。
 4. 依據台灣自來水公司公告每生產 1 度水之 CO2e 計算取 / 耗水產生之碳排放當量。
 5. 2022 年盤查範圍包含 8 棟大樓 (中華開發金控總部、國長大樓、南港軟體園區 1 樓及 8 樓辦公室、凱證大直大樓、台開大樓、凱銀中和大樓、城東大樓、中壽敦北大樓)、凱證 72 家分公司、凱基期貨台開總公司 (含台北分公司) 及 3 家分公司、商銀 51 家分行、華開租賃 2 家分公司、中壽 8 家分公司及北京代表處；其中國長大樓、南港軟體園區 1 樓辦公室、華開租賃 2 家分公司、中華開發金控總部 7 樓辦公室及北京代表處為 2022 年度新增盤查範圍。
 6. 考量統計範圍改變，「目標較 2020 年減量 3% 比率」，推估 2022 年應達成目標值 = (2020 年總排放量 / 2020 年盤查範圍覆蓋率) × 97% (預計減量 3%) × 2022 年盤查範圍。
 7. 目標達成率 = -[(2022 年實際用量 - 2022 年目標量) / 2022 年目標量] + 1；盤查覆蓋率 = 盤查範圍正式員工人數 / 本公司正式員工人數 (除中壽外，不包含海外據點，中壽不包含所有外勤單位)，中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%。
 8. 人均取 / 耗水量 = 總取 / 耗水量 / 盤查範圍正式員工人數。

5.1.5 廢棄物管理

開發金控營運產生廢棄物大多產自開發金控各項對內或對外之辦公業務，多為一般生活垃圾，屬於非有害廢棄物，沒有需要特殊處理之廢棄物、亦無產生有害廢棄物，且無長久堆積導致周遭環境髒污、惡臭之情況。另為處理各項廢棄物並將資源分類回收利用最大化，我們加強垃圾減量及資源回收分類宣導，鼓勵員工落實廢棄物回收，並持續擴大廢棄物盤查覆蓋率。

◆ 2022 年廢棄物管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效
落實廢棄物回收統計	<ul style="list-style-type: none"> ◆統計可回收及不可回收廢棄物資料 ◆新增可回收廢棄物數量所占比例統計 	資源回收總計 247.73 公噸，焚化後作為能源用途總計 415.12 公噸。兩者占廢棄物總量比率 98.55%

非有害廢棄物統計								單位：公噸
總類	項目	2019	2020	2021	2022	2022 目標	目標達成率	與基準年增減比
回收 / 再利用	回收 / 再利用總量	252.38	204.89	217.99	247.73	364.41	132.02%	20.91%
	掩埋處理	5.76	5.04	6.23	9.77	8.97	91.00%	93.86%
	焚化後做為能源用途	268.63	235.01	264.51	415.12	417.98	100.68%	76.64%
	焚化處理	-	-	-	-	-	-	-
	其他方式處理	-	-	-	-	-	-	-
非回收 / 再利用	其他未知方式處理	-	-	-	-	-	-	-
	總量	274.40	240.05	270.74	424.90	426.94	100.48%	77.01%
總廢棄物量 (回收 + 非回收)		526.78	444.94	488.73	672.63	791.36	115.00%	51.17%
回收 + 焚化後能源用途占比		98.91%	98.87%	98.73%	98.55%	-	-	-0.32%
覆蓋率		51.90%	54.50%	99.27%	99.93%	100.00%	99.93%	83.36%

- 註：
1. 依據行政院環境保護署 110 年環境保護統計年報，國內一般廢棄物處理方式主要有焚化發電 (近三年平均 97.7%) 和掩埋 (近三年平均 2.3%) 兩種。本表依此比例計算焚化與掩埋數量。
 2. 國內焚化爐皆有執行焚化熱能發電，故焚化之廢棄物全數計算為焚化後能源用途。
 3. 2022 年盤查範圍包含 8 棟大樓 (中華開發金控總部、國長大樓、南港軟體園區 1 樓及 8 樓辦公室、凱證大直大樓、台開大樓、凱銀中和大樓、城東大樓、中壽敦北大樓)、凱證 72 家分公司、凱基期貨台開總公司 (含台北分公司) 及 3 家分公司、商銀 51 家分行、華開租賃 2 家分公司、中壽 8 家分公司及北京代表處；其中國長大樓、南港軟體園區 1 樓辦公室、凱證 72 家分公司、凱基期貨台開總公司 (含台北分公司) 及 3 家分公司、華開租賃 2 家分公司、中華開發金控總部 7 樓辦公室及北京代表處為 2022 年度新增盤查範圍。
 4. 金控及資本 (含國內子公司) 總部大樓外據點之廢棄物量數據，係以總部大樓人均廢棄物量乘以人數推算；凱證 (含國內子公司) 除大直大樓外據點之廢棄物量數據，係以大直大樓扣除除餘後之人均廢棄物量乘以人數推算。
 5. 考量統計範圍改變，「目標較 2020 年減量 3% 比率」，推估 2022 年應達成目標值 = (2020 年總排放量 / 2020 年盤查範圍覆蓋率) × 97% (預計減量 3%) × 2022 年盤查範圍。
 6. 目標達成率 = -[(2022 年實際用量 - 2022 年目標量) / 2022 年目標量] + 1；盤查覆蓋率 = 盤查範圍正式員工人數 / 本公司正式員工人數 (除中壽外，不包含海外據點，中壽不包含所有外勤單位)，中壽有少數內勤單位同仁於通訊處 (外勤單位) 上班，未列入盤查範圍中，故覆蓋率未達 100%。
 7. 本公司營運產生廢棄物皆為非有害廢棄物，並無生成有害廢棄物或需要特殊處理之廢棄物。
 8. 本公司透過合法立案業者將回收 / 再利用廢棄物運至政府立案之資源回收廠進行處理；非回收之各項廢棄物亦透過合法立案業者月至政府立案之處理機構或掩埋場進行處理。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

資源管理及廢棄物減量措施

1. 建立標準化與一致性採購原則，以利資源共享，於單位調整時可重複使用，減少浪費。
2. 公司名片及年報採用 FSC 認證環保紙印製，影印紙均採購具 FSC 或 PEFC 認證之紙張。
3. 定期盤點及加強管理資訊設備、辦公家具等公司固定資產，並將閒置資產調撥使用，以減少資源浪費。
4. 善加使用電子郵件、電子佈告欄及電子公文系統等，取代紙張公文傳閱及簽核流程；定期性會議使用平板電腦取代紙本議程；開辦線上課程取代教室課程。
5. 租用具環保標章之影印機設備，並控管列印，設定雙面或多頁合一列印、回收紙張再利用，節省用紙量，並使用環保耗材以及使用後進行回收。
6. 以玻璃杯或瓷杯取代紙杯，員工餐廳不提供免洗餐具，鼓勵員工使用環保餐具；舉辦活動時不提供瓶裝水，宣導同仁自備飲水。

無紙化推動情形

開發金控持續推動無紙化政策，朝內部管理流程及對外客戶服務無紙化方向進行。

◆ 2022 年無紙化管理目標與執行情形

目標	執行方案、措施	執行成效
推動業務無紙化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 推動與提供客戶服務數位工具、行動投保、交易及財富管理等線上服務 ◆ 推動電子帳單、電子保單及數位通知使用 	減少耗用約 1.04 億張 A4 紙，約當減少 749.18 tCO2e
推動內部管理無紙化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 內部作業流程優化 ◆ 推動行政作業系統電子化，例如公文系統、採購系統等 	

綠色營運及綠色服務流程無紙化成效

2022 年	開發金控	凱基銀行	凱基證券	開發資本	中國人壽	合計
節省 A4 紙張數 (千張)	5.68	92,276.12	3,205.38 (另減少 11,072 個紙袋)	1.24	8,374.43	103,862.85
約當減少碳排放量 (tCO2e)	0.04	664.39	24.45	0.01	60.30	749.18

註：

1. 依據行政院環保署台灣產品碳足跡資訊網資料計算：生產一包 500 張 70g 的 A4 紙，約產生 3.6 kgCO2e，一張紙約產生 0.0072 kgCO2e；未漂白牛皮紙袋和麻袋用紙一個約產生 0.124 kgCO2e。
2. 凱基證券與中國人壽之綠色營運及綠色服務流程無紙化執行說明請參閱其出版之永續報告書。
3. 凱基證券無紙化成效範圍僅列內部使用電子表單及相關作業節省用紙。

環境維護

本公司致力社區環境營造，重視各辦公大樓及營業處所，除內部定期進行環境清潔與消毒（含垃圾清運、地毯及外牆清洗等），外部亦聯繫所在地的村里長協助維護環境清潔與進行消毒。在主要辦公大樓四周迴廊、露台及屋頂種植各類植物，施行綠化作業，以美化環境。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.2 永續供應鏈

5.2.1 供應商管理

開發金控 2022 年主要供應商總數 (交易金額達 100 萬元以上) 為 274 家 (與 2021 年 279 家相當), 佔全體採購金額約 84.65%(較 2021 年 88.03% 略低), 我們持續強化供應商永續管理, 傳達開發金控永續發展理念, 共同推動永續供應鏈。

2022 年新增做法	
供應商管理項目	2022 年
推行供應商永續管理及無紙化作業	<ol style="list-style-type: none"> 將「供應商人權盡職調查」及「供應商 ESG 自評表」合而為一, 彙整為「供應商人權風險及 ESG 盡職調查表」 「2045 全資產組合淨零碳排」目標, 持續推廣至開發金控供應商響應 持續辦理前一年度遭裁罰供應商改善追蹤, 與供應商永續管理措施及宣導等, 均持續且採無紙化辦理。
供應商管理措施	<ol style="list-style-type: none"> 「供應商企業社會責任施行要點」更名為「供應商永續管理要點」, 將 CSR 及 ESG 提升為永續發展, 其附件「供應商企業社會責任承諾書」更名為「供應商永續責任承諾書」, 增訂禁止人口販運、重視弱勢族群 (如派遣勞工、移工及原住民等) 及集體協商等人權議題 新訂鼓勵供應商致力於取得或銷售具有 ISO 認證 (如: ISO-14001、ISO-50001、ISO-14064 及 ISO-14067 等) 及國內外環保標章認證之服務或產品。開發金控供應商簽署 ESG 承諾書自 2017 年至今均維持 100%。 開發金控內部各採購單位, 每季定期開會評估討論供應商管理等措施, 包含不定期檢閱《供應商永續責任承諾書》內容, 並持續提升改善。 優良供應商表揚從每年 3 家, 本年增為 5 家, 新增「綠色夥伴獎」及「卓越進步獎」各 1 家, 均予以公開表揚。 招標案件新增查詢供應商是否為政府採購黑名單及是否有司法訴訟案件情形, 若有前述政府採購黑名單及與開發金控有訴訟案件等情形者, 應不得或暫停往來交易, 餘供應商管理措施, 均持續辦理。

供應商管理程序			
管理方式	事前篩選及評估	事中管理	事後追蹤及宣導
管理程序說明	新增供應商時, 除考量其專業素質及實績表現外, 將辦理 ESG 檢核及交易風險評估	<ol style="list-style-type: none"> 於招標案件投標須知、資格文件之聲明切結文件、電子採購系統訂單等處, 均附帶環境保護、勞動人權、節能減碳及誠信經營條款或宣導內容。 採購合約制式條款均附帶誠信經營及 ESG 條款, 若供應商有重大違反情形時, 我方得依約終止或解除該合約並得要求損害賠償 	<ol style="list-style-type: none"> 於專案完成後辦理供應商評鑑, 其後辦理開發金控年度供應商評鑑結果彙整及分析 開發金控採購單位每季辦理溝通討論會議, 供應商管理及綠色採購均為主要議題, 定期檢討及評估供應商管理情形並持續提升 辦理年度供應商 ESG 情形檢核及分析, 並辦理供應商人權風險及 ESG 盡職調查, 以了解供應鏈 ESG 表現及危害或裁罰情形, 並加以分析 辦理年度優良供應商評選及表揚、供應鏈 ESG 專題演講與宣導
相關文件	<ol style="list-style-type: none"> 供應商登錄申請文件 《供應商永續責任承諾書》 	<ol style="list-style-type: none"> 投標須知及電子採購系統訂單 採購合約 	<ol style="list-style-type: none"> 供應商評鑑表 「供應商人權風險及 ESG 盡職調查表」 開發金控每季採購會議紀錄 供應商年會通知及 ESG 宣導

◆ 2022 年供應商永續管理成效

目標	執行方案、措施	成效
新增供應商 ESG 及交易風險評估	<ol style="list-style-type: none"> 首次交易達 50 萬元以上新增供應商, 邀請簽署《供應商永續責任承諾書》 進行環境危害情形、勞動裁罰情形、是否為政府採購黑名單及是否為開發金控利害關係人等檢核, 及查詢是否有環保標章或 ISO 認證 新增供應商由需求單位提出, 經檢核及評估由申請人及複核人員簽署, 由採購單位留存申請文件及評估與檢核紀錄 	125 家新供應商 100% 完成供應商評估及簽署《供應商永續責任承諾書》
主要供應商均須簽署《供應商永續責任承諾書》及 ESG 年度追蹤	<ol style="list-style-type: none"> 積極邀請主要供應商簽署《供應商永續責任承諾書》, 並執行 ESG 教育訓練及宣導 進行主要供應商年度環境危害情形、勞動裁罰情形、是否為政府採購黑名單及是否為開發金控利害關係人等檢核, 及查詢是否有環保標章或 ISO 認證 	274 家主要供應商, 100% 完成供應商評估、100% 完成簽署《供應商永續責任承諾書》
將「人權、環境永續面向」導入供應商永續管理	<ol style="list-style-type: none"> 辦理主要供應商「供應商人權及 ESG 盡職調查表」 持續對各供應商宣導本公司「2045 全資產組合淨零碳排」 	<ol style="list-style-type: none"> 依主要供應商多項勞動人權及 ESG 等關注議題請供應商自評分數 (1~5 分, 1 分最差 ~5 分最佳), 整體評分約 4.60 分 (供應商人權關注議題評分約 4.86 分, 整體 ESG 關注議題評分約 4.22 分), 整體回覆率約 80.29%(較 2021 年 78.5% 略高) 220 家 (約 80.3%) 主要供應商響應「2045 全資產組合淨零碳排」目標 274 家主要供應商全年僅 1 家 (約 0.36%) 有環保裁罰紀錄 (廢棄物清理法罰款合計 \$4,800 元, 2021 年無), 勞動裁罰紀錄全年共 21 家 (約 7.66%)
維持當地供應商比例達 80% 以上	為減少產品運輸過程產生不必要的耗損與資源消耗, 同時促進當地經濟發展, 積極向當地供應商採購	當地供應商占比 97.32%(與 2021 年 98.43% 相當)
綠色採購金額較 2019 年成長 3%	增加綠色採購項目及涵蓋面, 參與政府機關或外部評選	<ol style="list-style-type: none"> 開發金控 2022 年綠色採購目標為 1.35 億元 (較 2019 年之 1.31 億元成長 3%)。2022 年綠色採購金額為 4.39 億元, 超額達成 開發金控與中國人壽連續獲頒臺北市環保局綠色採購獎、環保署綠色採購獎及經濟部 Buying Power 等獎項
定期進行供應商評鑑, 表揚落實企業永續之優良供應商	每年辦理年度供應商評鑑, 就供應商整體表現等進行三階段評分 (共 5 級, A 最佳 -E 最差)	共評鑑 76 家供應商, 包括 8 家 A 級 (最佳)、59 家 B 級 (較佳)、9 家 C 級 (普通)、無 D、E 級整體評鑑分數 4.14 分, 與 2021 年 4.15 分相當

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年主要供應商類別占比及勞動密集度

單位：萬元 (採購總額含當地供應商及外地供應商)

供應商類別	勞動密集度	供應商家數	家數佔比	採購總額
資訊服務類	中低度	110	40.15%	102,174
其他及服務類	中高度	65	23.72%	60,375
工程類	高度	36	13.14%	33,439
資訊設備類	中度	23	8.39%	21,364
電器及設備類	中度	6	2.19%	5,573
餐廳及食材類	高度	12	4.38%	11,146
紙類及印刷品類	中高度	7	2.55%	6,502
交通運輸及通訊類	中度	13	4.75%	12,075
辦公事務用品類	低度	2	0.73%	1,858
合計		274	100%	254,506

永續供應鏈管理

2022 年持續對主要供應商辦理「供應商勞動人權暨 ESG 盡職調查」(1-5 分, 1 分最差 ~5 分最佳), 調查供應商之正職員工 / 約聘人員及其協力廠商於勞動人權、ESG、節能減碳及氣候變遷等關注議題之表現情形, 供應商自評整體得分 4.60 分表現良好。

2022 年人權盡職調查結果

項次	關注議題	關注內容	正職員工及約聘人員	協力廠商
1	勞動人權及個資保護	1. 禁用童工、禁止人口販運、避免強迫勞動、保障弱勢族群、重視集體協商等 2. 重視個資 / 隱私 / 資安、無僱用歧視、升遷機會均等、避免勞資爭議或罷工等	4.91	4.88
2	健康安全職場及避免營運風險	1. 建置健康安全工作環境、提供性騷擾防治宣導及申訴管道、防止意外及侵害人權 2. 鼓勵投保團體險、火險、產品責任險、公用意外險等, 降低風險及提高承受度	4.85	4.81
3	勞動法規及工作生活平衡	1. 遵循勞動及職業安全衛生法規, 確保薪酬符合法令規定使員工之工作生活平衡 2. 按時足額提撥勞工退休金準備, 自評期間是否有勞動裁罰紀錄情形	4.88	4.84
4	環保節能減碳及 ISO 認證	1. 響應環保及節能減碳措施, 自評期間是否有環保裁罰紀錄情形 2. 製造 / 銷售產品 / 服務, 取得國內外環保標章或 ISO 認證 3. 減少溫室氣體排放具體措施 (如購買綠色電力、減少水電紙張消耗、廢棄物 / 資源回收) 等	4.19	4.15
5	氣候變遷因應措施	鑑別氣候變遷對供應商之公司營運, 及可能帶來之機會與風險	4.39	4.32
整體自評得分				4.60

註：關注議題係問卷主要問項，其中就業歧視涵蓋「職場歧視」、「同工同酬」、「團體協商」議題，強迫勞動涵蓋「童工」、「人口販運」。
註：組織據點及供應商（包含其類型及所在地）皆未發生使用童工，和使用年輕工作者從事危險工作之情事。

新供應商評估

2022 年開發金控共有 125 家新供應商，新供應商 100% 均須完成資料檢核及交易風險評估，檢核及評估內容包含其專業素質、實績表現、納稅徵信情形、環境危害紀錄、勞動裁罰紀錄、政府採購黑名單及司法訴訟案件 (刑事、行政及懲戒項目) 等情形，並均已簽署「供應商永續責任承諾書」及保密、資安、個資告知等文件。主要供應商則依據裁罰情形評估其人權風險與環境風險。

◆ 2022 年新供應商評選標準



環境條件篩選

是否有環境危害記錄？



社會、人權條件篩選

是否有勞動裁罰記錄？



其他篩選條件

是否為政府採購黑名單？
是否與開發金控有訴訟情形或其他訴訟案件情形？
是否為利害關係人？
是否簽署承諾書？
是否為在地供應商？
是否具有 ISO 認證或環保標章？



誠信經營聲明

確認並聲明絕無重大違約記錄及影響商譽之訴訟案件

◆ 新、主要供應商簽署《供應商永續責任承諾書》比例

年度	2020	2021	2022
新增供應商總數	102 家	151 家	125 家
簽署比例	100%	100%	100%

註：本承諾書除有更新版本，不另請供應商重新簽署，並公告於企業官網。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

5.1 綠色營運

5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

2022 年經整體評估主要供應商勞動人權裁罰情形，僅少數於勞動工時及健康安全職場遭主管機關裁罰之紀錄，但整體未發生重大勞動人權風險與強迫勞動情形

鑑別年度	2020			2021			2022		
	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞動工時	健康安全職場	職場平等無歧視
資訊設備及服務類	3	0	均無	7	0	均無	3	0	均無
工程類	1	0		1	1		0	4	
電器及設備類	0	0		0	0		1	1	
其他及服務類	10	4		14	2		12	1	
全年遭裁罰家數	18			25			21		
主要供應商總數	300			279			274		
勞動裁罰比例	6%			8.96%			7.66%		

	2020	2021	2022
重度環境危害	未發生	未發生	未發生
中度環境危害 (水污染防治法)	資訊服務業 1 家	未發生	未發生
低度環境危害 (廢棄物處理法)	資訊服務業 1 家	未發生	未發生
輕度環境危害 (環境清潔)	服務業 1 家	未發生	服務業 1 家
供應商遭環保裁罰家數	3	0	1
主要供應商總數	300	279	274
比例	1%	-	0.36%

2022 年受裁罰供應商改善情形追

2022 年因環保危害受裁罰之供應商僅 1 家，為某超商轄下門市因違反廢棄物清理法遭新北市政府環保局裁罰 \$4,800 元，已釐清事實並改善完畢。2022 年因勞動危害情形遭裁罰之供應商共 21 家，經本公司追蹤僅 1 家通路業者訴願中，其餘 20 家已同意改善並擬定追蹤計畫。2022 年開發金控主要供應商，未發生因發生重大環保危害或勞動人權而遭停權、解約或終止合作關係等情形。

開發金控上述之新增供應商及主要供應商 100% 簽署《供應商永續責任承諾書》，其內容已明定「立書人願遵守本身及貴公司之企業永續發展、誠信經營政策，若違反或對環境與社會造成顯著影響或重大不誠信行為經查證屬實時，同意貴公司得依約終止或解除契約。」，除此之外，另有年度 ESG 教育訓練宣導、ESG 自評表、限期改善、集團公司停權 (停止交易) 及合約終止解除等，盡可能避免發生供應商對環境、勞動人權、社會等產生負面衝擊。

供應商議合

2022 年共辦理 76 家供應商年度評鑑，其中最佳 A 級 8 家、B 級較佳 59 家、C 級普通 9 家，無 D、E 級。本公司依年度評鑑結果、盡職調查及 ESG 自評、環保 / 勞動裁罰、綠色採購、ESG 及社會公益關懷、與開發金控往來程度等，遴選年度最佳供應商。經三階段評選後，優良供應商名單如下，並增列「卓越進步獎 (以 2022 年較 2021 年評鑑分數最佳者入選)」及「綠色夥伴獎 (以 2022 年綠色採購總額名列前茅者入選)」，公開表揚及提供需求單位優先考量 / 採用。



優良供應商 (3 家) :

資通電腦股份有限公司、利得數位科技股份有限公司、前進國際股份有限公司

卓越進步獎 (1 家) :

精誠軟體服務股份有限公司

綠色夥伴獎 (1 家) :

中菲電腦股份有限公司

此外，我們在企業官網、電子採購系統訂單及招標案件投標須知等處均附帶 ESG 宣導及「蒐集、處理及利用個人資料告知書」，且設有「開發金控採購管理」專用信箱等溝通管道，並於 2023 年 4 月 13 日辦理 2022 年度「供應商永續管理暨優良供應商表揚活動」，活動內容如下：

1. 2022 年度優良供應商頒獎表揚。
2. 供應商人權主題演講暨 ESG 宣導，涵蓋供應商人權及職業健康安全。
3. 供應商意見交流或 ESG 經驗分享。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

- 5.1 綠色營運
- 5.2 永續供應鏈

06 共創永續社會

07 附錄

5.2.2 責任採購

2022 年度本公司供應商均無交貨品質不佳或環境危害情形，我們持續推動《責任採購政策》，三項重點方針：



綠色採購

本公司自 2016 年響應政府，進行綠色採購，實際採購金額從 2017 年 5,119 萬元成長至 2022 年已達 4 億 3,944 萬元，成長超過 758%。綠色採購成長主因為綠色採購納入項目逐年提升 (例如擦手紙原本未全面施行綠色採購，現已全面採用具有紙類環保標章產品)。同時，2022 年新增加與有上述 4 項節能減碳相關 ISO 認證供應商之交易金額列入綠色採購。本公司已連續 4 年獲頒行政院環保署「綠色採購感謝狀」，連續 5 年獲頒台北市環境保護局「推動民間企業與團體綠色採購計劃感謝狀」。

開發金控 2022 年綠色採購目標為 1.35 億元 (較 2019 年之 1.31 億元成長 3%)。2022 年綠色採購金額為 4.39 億元，超額達成。

2022 年執行方案	
綠色採購必要項目	綠色採購優先項目
契購伺服器及契購 PC、NB、螢幕等設備，完全採用能源之星或綠色環保標章產品	租賃公務車輛優先選用綠色環保標章產品、服務類優先選用減碳標章產品
契購影印紙，完全採用 FSC 及 PEFC 等紙類環保標章產品	裝修工程優先選用綠建材標章及省水標章等產品
租賃影印機及其各色碳粉匣、圓鼓卡匣與契購印表機碳粉匣等，完全採用綠色環保標章產品。	各類設備或電器等優先選用綠色環保標章、節能標章或能源之星等產品
	優先考量及鼓勵供應商本身或銷售產品、服務，取得與節能減碳相關 ISO 認證 (ISO-14001 環境認證認證項目、ISO-50001 能源管理認證、ISO-14067 產品碳足跡認證、ISO-14064 溫室氣體盤查認證)

綠色採購實績

單位：萬元

	2020	2021	2022
資訊設備	12,721	9,825	8,695
資訊耗材	2,221	1,737	1,857
電器設備	1,746	1,299	410
建材及燈具 / 營繕工程	519	3,551	1,265
紙類 / 事務器具 / 其他	534	383	2,364
運輸 (租賃油電車，綠色環標)	629	953	1,744
運輸 / 高鐵 (碳標籤)	485	278	618
具 4 項節能減碳 ISO 認證之供應商交易金額	未實施	未實施	26,990
合計	18,855	18,026	43,944

當地採購績效

單位：萬元

	2020	2021	2022
採購金額	247,348	351,167	247,695
採購比例	84.6%	98.4%	97.32%

註：

1. 當地供應商係指在台灣有公司登記之廠商。
2. 本公司認定重要營運據點定義為開發金控及子公司於台灣之所有據點均屬之。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境



06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

06

共創永續社會

6.1 與青銀共創	123
6.2 與長者共樂	125
6.3 與弱勢共好	126
6.4 與環境共生	133



目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

開發金控的企業公民策略由永續委員會之社會公益小組負責，金控旗下之中華開發文教基金會、凱基慈善基金會與各子公司，長期致力於為社會公益利害關係人創造最大共享價值，實現永續社會的目標。開發金控於2021年啟動「共融力計畫 (Inclusive Vision)」，連結社會創新量能，推動台灣地方創生永續發展，以3-5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。

開發金控的「共融力計畫 (Inclusive Vision)」，透過集團志工深入社區了解所需，與社會企業合作，協助地方建立可長可久的支持系統，達成與青銀共創、與長者共樂、與弱勢共好、與環境共生的目標，作為永續台灣的堅實後盾。2022年，開發金控持續支持甘樂文創、伯拉罕共生照顧勞動合作社、幸福良食、及雙連梨等優質社會企業，在台灣北、中、南推動地方創生，除了協助甘樂文創所屬的台灣城鄉永續關懷協會成立全台第一家地方創生專業經理人人才培育學校，成功培力八名優秀的地方創生經理人；更透過志工的力量，為台中和平區部落的長輩修繕雞舍，助力部落創造每月3,000顆雞蛋的產值，朝向經濟自主的目標邁進。此外，開發金控2022年更推出「地方創生公益志工假期」，帶領同仁深入地方鄉鎮，除了提供志工服務，更實際了解在地地方創生團隊的目標與需求，並開始思考如何透過生活中有意識的消費與專業上的支持，協助地方的發展，創造更永續發展的社會。



目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

「共融力計畫」四大主軸

主軸	意涵	社會公益利害關係人	溝通方式	中長期目標
與青銀共創	運用金融專業培力與陪伴地方青年與有能力的長者創業或開展新商機	在地青年、長輩、政府單位、社會企業、員工、地創民間組織、客戶	<ul style="list-style-type: none"> 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地創團隊 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 參與並支持地創組織活動 運用媒體與社群向客戶宣傳開發金控與地方創生團隊的合作 	<p>中期 (2024-2025):</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立 3-5 個成功合作案例 創造超過 100 個工作機會 <p>長期 (2025-2027):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	透過志工力與企業核心能力賦能長者獲得經濟、社交、健康等資源，打造樂齡社會	在地長輩、社會企業、員工、公益團體、客戶	<ul style="list-style-type: none"> 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的社會設計 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 	<p>中期 (2024-2025):</p> <ul style="list-style-type: none"> 與在地團隊建立 1-2 個樂齡共生的成功典範 服務超過 300 人次長輩 強化開發金控在年長族群的認知與好感 <p>長期 (2025-2027):</p> <ul style="list-style-type: none"> 複製樂齡共生成功模式到更多地區 結合壽險、信託等商品，為長輩提供更多符合需求的金融保障
與弱勢共好	透過志工力與普惠金融建立並完善社會安全網	弱勢孩童 / 民眾、偏鄉孩童 / 民眾、公益組織、社會企業、員工、客戶	<ul style="list-style-type: none"> 結合公益組織與社會企業舉辦弱勢及偏鄉孩童關懷活動 舉辦弱勢孩童的志工陪伴活動 / 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 	<p>中期 (2024-2025):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>長期 (2025-2027):</p> <ul style="list-style-type: none"> 連結社會企業、公益組織的資源，協助建立地方支持系統 帶動客戶一起加入支持弱勢行列
與環境共生	透過環境共生倡議與實踐，推動地方環境永續	在地創生團隊、環保團體、社會企業、員工、學校、客戶	<ul style="list-style-type: none"> 與創生團隊討論友善環境的多元作法 與社會企業或在地創生團隊舉辦志工環保活動 與在地團隊及第三方研究機構合作環境友善專案，推廣環境永續 透過媒體與社群向客戶宣傳相關專案 	<p>中期 (2024-2025):</p> <ul style="list-style-type: none"> 成功倡議 1-3 個環保共生議題 提升開發金控企業公民形象 帶動客戶共同參與環保行動 <p>長期 (2025-2027):</p> <ul style="list-style-type: none"> 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	2020 年	2021 年	2022 年
現金投入	NT\$9,281 萬	NT\$9,972 萬	NT\$1 億 108 萬
時間投入	NT\$2,276 萬 志工時數 35,541 小時	NT\$3,600 萬 志工時數 44,471 小時	NT\$4,846 萬 志工時數 77,660 小時
實物捐贈	NT\$4,405 萬	NT\$580 萬	NT\$408 萬
管理成本	NT\$1,306 萬	NT\$925 萬	NT\$1,253 萬

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

重點策略與目標

開發金控「共融力計畫」運用核心能力，結合企業志工力，達成七大聯合國永續發展目標，創造利害關係人共享價值。面對台灣面臨的區域發展不均的問題，開發金控藉由「共融力計畫」的推動，達成與青銀共創、與長者共樂、與弱勢共好、與環境共生的目標，作為永續台灣的堅實後盾。

與青銀共創

開發金控長年投入創業投資、扶持新創企業、私募股權業務、和普惠金融，並運用相關核心能力，培力新創青年、有能力的長者、及相關新創人才返鄉創業，並提供資源平台發展地方創生、活化地域經濟，以回應潛在廣大顧客群的需求。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 每年將辦理 100 場創業講座，與趨勢論壇，媒合新創與開發金控合作企業
2. 每年計劃支持培育 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. 啟動「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，除了將強化開發金控支持青銀共創之企業形象、培力優質地方創生經理人以協助地方創生團隊永續經營，也藉此拓展開發金控在地方創生領域的品牌認知，創造未來更多商業合作契機。

與長者共樂

因應台灣社會高齡化趨勢，開發金連結社會創新量能，結合子公司中國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（SDG）3 健康與福祉、4 優質與平等教育、11 永續城市與社區之願景。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 協助偏鄉社區、原住民部落建置高齡照護服務
2. 與社會企業合作，由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

開發金控盼在幫助偏鄉弱勢族群與長者得以經濟自主、在地安老，落實企業社會責任的同時，亦有助於彰顯對公平待客及客戶服務的重視，提升潛在客戶數接觸，進而建立社會照顧安全網的品牌露出機會與形象，並為公司帶來業務機會與潛在合作夥伴。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

與弱勢共好

開發金以具體的作為回應聯合國永續發展目標 (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；同時以公益捐贈方式挹注資源，滿足偏鄉、低收入戶、視障等弱勢族群獲取多元資訊、基本服務、營養充足及資金支持的需求。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 推動每年微型保險有效契約人數超過 5 萬人，增進經濟弱勢者或特定身分者之基本保險保障
2. 每年針對偏鄉或弱勢族群舉辦至少 10 場金融講座
3. 在社群媒體上發布貼文曝光志工服務活動
4. 投入捐贈偏鄉教育資源使每年受惠兒童超過 10,000 名；或與學校合作協助弱勢兒童獲得營養餐食、發展特殊才藝、學習英語，及急難救助
5. 透過集團資源協助有需求之社福機構募款
6. 關懷多元面向弱勢族群，包括但不限於無家者、偏鄉兒童、身心障礙者等
7. 推出反詐騙宣導志工專案，協助全台民眾建構詐騙防阻知能
8. 不定期推廣集團同仁參與偏鄉志工服務
9. 不定期於偏鄉推廣藝術美育活動，消彌相關資源落差

開發金控期許提升品牌在弱勢或特定族群中的能見度，間接深化關注此類議題族群中可能的潛在客群，發展普惠金融商品相關業務機會。

與環境共生

開發金控秉持「取之社會，用之社會」理念，致力投入發展綠色金融實績，以身作則倡議友善環境、淨零減碳行動，擴散永續金融影響力，並強化責任金融之企業形象，對應聯合國永續發展目標 (SDGs) 11 永續城市與社區、12 責任消費與生產、13 氣候行動。

對此，開發金控設定以下行動方案與目標：

1. 與社會企業合作發起減碳活動，例如植樹、淨灘等
2. 協助台灣在地小農生產與銷售，並推廣友善環境的永續農業
3. 持續執行「影響力奉茶計畫」，推廣設置奉茶站減少一次性包裝飲用水造成的廢棄物

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

6.1 與青銀共創

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	地方創生公益志工假期	鼓勵青年返鄉、促進社區平衡發展	凝聚企業內部力量，運用同仁專業與社會技能支持社會創新與地方發展	地方創生團隊、社區弱勢團體	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 帶領同仁到開發金控支持的地方創生團隊場域實際參與，強化同仁認同感 ◆ 與台灣北、中、南共四家地方創生團隊策略合作，藉由同仁實際參與，創造開發金控與地方創生團隊新合作機會 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 陪伴 100 人次弱勢兒童，近 3,000 小時志工服務時數 ◆ 為四家合作的地方創生團隊增加收入與人流
開發金控	協助甘樂文創推動地方正向影響力	社區教育支持系統、脆弱家庭子女教養	支持甘樂文創運用永續的社會創新模式培育在地弱勢兒童；協助複製甘樂文創成功模式到其他地區	脆弱家庭兒童、解決在地教育問題為目標的社會企業	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 藉由甘樂文創的良好形象，強化大眾對開發金控的品牌認同 ◆ 透過實際參與，開展開發金控在地方創生領域的品牌認知，創造商業合作契機 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 CSR 與地方創生團隊的成功案例，鼓勵更多企業投入地方創生，加速地方發展
凱基銀行	捐贈財團法人中小企業信用保證基金	充裕中小企業信用保證機構之資金，加強對中小企業融資及保證，使中小企業能取得銀行體系資金協助	持續推動捐贈保證基金，協助中小企業健全發展	本國中小企業或新創企業	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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；2022 年累計保證金額 2,535,580,656 元；累計送保件數達 5,644 件 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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	新創成長輔導推手	協助新創獲取募資、營運、行銷等相關知識及市場資訊	持續結合國內外資源，支持台灣新創企業育成，協助新創立足台灣，邁向海外市場	新創公司	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 發掘具潛力新創，挹注資源加以投資 ◆ 2022 年舉辦創新創業講座共計 101 場，累計參與共 2,076 人次；另舉辦新創一日董事會共計 12 場 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 3.1.4 責任投資之社會主題產品。

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

推動地方正向影響力

開發金控自 2021 年起支持由三峽返鄉青年林峻丞創立的甘樂文創及社團法人台灣城鄉永續關懷協會，除了捐贈辦公家具，也提供源源不絕的志工人力陪伴脆弱家庭的孩子。新北市三峽區為全台吸毒人口數最高的地區之一，衍生許多社會問題，其中教育資源不均更造成當地兒少犯罪率逐年增加。台灣城鄉永續關懷協會設立的「小草書屋」與「青草職能學苑」，從國小學童的課後陪伴到青少年的職業能力訓練，一路陪伴孩子長大，也為三峽注入新生的活力。2022 年開發金控協助台灣城鄉永續關懷協會設立第一家地方創生人才學校，培養八位優秀的地方創生 CEO；同時幫助小草書屋與青草職能學苑的孩子擴展兒少陪伴的多元課程，包括廚藝、陶藝、花藝、單車環島等，幫助約 50 名來自脆弱家庭的孩子發展一技之長並建立良好的生活態度。



開發金控志工以實際行動支持小草書屋

地方創生公益志工假期

開發金控自 2022 年 10 月啟動「地方創生公益志工假期」，與地方創生團隊合作，帶領來自全台各地、各子公司的同仁，走入鄉鎮山區與田原，為地方創生團隊提供志工服務，同時體驗當地生活和文化，以實際行動支持地方永續發展。從協助台南學甲幸福良食搭設老鷹棲架、為台中和平區部落的長輩修繕雞舍、陪伴苗栗卓蘭鎮的偏鄉學童運用農業廢棄物共創藝術作品，到協助新北三峽小草書屋的孩子學習一技之長，同仁在地方創生的第一線體認社區面臨的問題與創生團隊的付出、並透過實際的參與產生認同與支持。三個月內共有超過 300 名同仁參與公益志工假期，創造近 3,000 小時的服務時數，陪伴約 100 人次的弱勢孩童，為台中部落裡的長輩修繕了四間雞舍及雞跑道，後者成為長輩們贏得「2022 年友雞運動會」冠軍的重要關鍵，也帶給部落居民美好的回憶。2023 年「地方創生公益志工假期」將持續辦理，預計將吸引近千人次的同仁，共同創造地方創生的正向影響力。



棲架完成

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

6.2 與長者共樂

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	開發金與伯拉罕推動樂齡共生	超高齡社會的長者照顧與健康促進問題	<ul style="list-style-type: none"> 建立成功模式並複製到其他地區 	長者與其家人	<p>透過支持伯拉罕共生照顧勞動合作社在台中和平區部落建立「跨專業整合個案管理 (All in One)」成功模式，推動樂齡共生的高齡生活方式。對內強化同仁對高齡族群的了解，對外亦將開發金控運用社會創新關懷高齡長者的形象深植人心</p>	<ul style="list-style-type: none"> 協助建立台中和平區部落的弱勢長輩與身障者修繕雞舍環保堆肥設施，創造每月 3,000 顆雞蛋的產值，逐步達成經濟自主的目標 協助伯拉罕共生照顧勞動合作社培訓 14 名在地照服員，將 All-in-One 長者照顧模式擴展至極偏遠的梨山部落，幫助 28 名長輩獲得照顧並得以在地安老 支持團隊理念，並以實際行動助其於其他縣市推廣樂齡共生模式
中國人壽	失智友善倡議	人口老化、超高齡社會、失智症預防與照護、失智金融友善	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標：以「高齡金融守護者」自許，透過每年度與專業機構的多面向合作，增進失智友善作為 長期目標：針對超高齡社會趨勢提出因應方案，倡議高齡失智友善共好社會 	高齡長者、失智症患者及其家庭	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化同仁服務觀念和實務能力，落實同仁對高齡弱勢客戶的關懷與服務環節 2022 年導入台灣失智症協會高齡友善金融相關課程，啟發內勤同仁在服務流程設計與環境規劃上考量長者需求；讓前線服務人員學習辨識可能的失智者，了解失智者及其家庭之需求；業務同仁則在服務過程中得以提供更適切服務。內外勤同仁近 1100 名參與課程 參採台灣失智症協會發表之日本金融機構支持高齡客戶對策報告書，持續優化服務流程，力求保障金融弱勢族群的財務安全及自身權益 	<ul style="list-style-type: none"> 與台灣失智症協會共同研發製作 4,800 個新型預防走失輔具「緊急連絡卡鑰匙圈」，透過警政署、全台各縣市失智症協會據點及中壽六大客服中心發送，協助建構防走失守護網 獨家贊助首屆「大專院校失智症方案設計競賽」，將失智友善向下扎根，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題，以行動展現創意
中國人壽	偏鄉長者關懷	偏鄉資源匱乏，低收獨居及身障長者缺乏照顧資源	<ul style="list-style-type: none"> 持續提升對高齡族群之關懷服務，擴展中壽社會影響力 	偏鄉弱勢長者與身障者	<p>支持台中和平區部落弱勢長輩的防疫物資與照護經費，提升企業關懷弱勢長者之正面形象</p>	<ul style="list-style-type: none"> 所捐贈防疫物資與照護資源共使 410 人次弱勢長者受惠
中國人壽	中壽 X 多扶高齡 / 身障保戶無障礙旅遊服務	人口老化、超高齡社會、旅遊平權、無障礙友善	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標：提供無障礙服務方案與環境，維護身障及高齡客戶權益。預計 2023 年將服務擴大到屆退或退休族群，提倡以運動預防疾病觀念，與「養樂·多扶聚樂部」合作，舉辦「健走旅遊」協助微高齡長者培養正確運動知識及習慣 長期目標：與跨障別服務機構持續合作，共同倡議台灣社會無障礙環境，成為弱勢友善標竿金融業者 	保戶及其他家人	<p>中國人壽領先同業與專營無障礙接送的「多扶事業」，提供身心障礙者與高齡保戶附加價值服務；並與多扶旗下「多扶旅行社」異業合作規畫無障礙旅遊，提倡旅遊平權</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年與多扶旅行社合作舉辦高齡保戶「健身旅遊」，NPS(Net Promoter Score; 淨推薦值) 達 92 分

支持伯拉罕建立超高齡社會的共生典範

台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。開發金控自 2021 年起支持伯拉罕在和平區推動創新照顧與共生模式，由集團志工協力建置的部落生活美術館已成為當地長輩與兒童互動學習的重要據點。2022 年開發金控更與食二糧社會企業合作，支持部落裡的長輩養雞賣蛋，透過源源不絕的企業志工協助弱勢長輩修繕雞舍，為部落創造每月 3,000 顆雞蛋的產值，預計 2023 年將達到 7,000 顆，讓部落裡的長輩逐步達成經濟自主，建立超高齡社會互助共生的典範。



志工製作雞舍頂棚

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

 06 共創永續社會

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

07 附錄

6.3 與弱勢共好

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
開發金控	志工服務專案	偏鄉資源不足、疫情影響志工招募	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：提升志工服務時數每人年平均達 6 小時 ◆ 長期目標：志工服務時數每人年平均達 8 小時 	公益團體、社會企業	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 深化回饋社會之企業文化 ◆ 提升企業品牌好感度 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年志工服務總時數達 77,660 小時，較前一年成長 75%，受助人次超過 1 萬人
凱基證券	「玩具銀行」志工服務	偏鄉幼兒園及弱勢機構缺乏學習遊戲輔具	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 號召志工協助進行二手玩具整理、分類、清潔等工作，延續玩具的價值再將資源帶入偏鄉幼兒園及弱勢機構 	玩具銀行、偏鄉孩童	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年共計 6 場志工服務 150 人次參與，總志工服務時數達 648 小時
凱基證券	食物銀行「膳糧包裝」志工服務	弱勢孩童缺乏食物與生活用品資源	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 號召志工協助食物銀行包裝組合乾糧、食品、童書等，援助弱勢孩童 	食物銀行、弱勢孩童	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年總志工服務時數達 200 小時，協助裝箱超過 330 箱物資
凱基證券	捐血活動	疫情期間血荒嚴重	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 鼓勵同仁熱心響應捐血活動 	醫療院所、受捐血病患	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年共舉辦台北 2 場、台中 1 場捐血活動
凱基銀行	愛心捐款平台	使用一般銀行募款之捐款手續費較高	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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所需資金 	社福機構	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 爭取公益團體成為凱基銀行薪轉業務之潛在客戶 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年協助 42 家社福機構募得近 16 萬筆捐款，金額逾 2 億元，線上捐款之手續費成本大幅降低 80%

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基銀行	慈善機構志工活動	機構面臨日常營運人手不足問題	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 持續鼓勵同仁投入志工服務以協助慈善機構之日常營運 	慈善機構，如安得列基金會、伊甸基金會	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助慈善機構運作提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 協助安得列基金會、伊甸基金會推動食物銀行包裝及影片聽打。2022 年投入志工時數共 311 小時
中華開發文教基金會	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不足。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：持續於各縣市尋找具需求學校，以直接捐款方式補助偏遠學校營養午餐資源 ◆ 長期目標：持續關懷偏鄉午餐辦理困境，每年幫助萬名學童成長 	台東、雲林、嘉義、屏東、新竹、桃園、彰化、南投、宜蘭及高雄十縣市之偏鄉學校	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年投入 526 萬元補助 236 所偏鄉學校學童營養金，使 11,744 名學童受益；總共已累計投入 1,000 萬元，使 20,000 名學童受益
中國人壽	俠客 CEO 專案	校園服務性社團經費不足、學生社會參與度低	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：持續贊助大專院校社團在社區或偏鄉舉辦服務性活動，擴展愛與關懷企業精神 ◆ 長期目標：深耕永續實踐，擴展中壽社會影響力 	大專院校學生、弱勢對象及偏鄉孩童	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升年輕學子對中壽品牌好感度 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 鼓勵學生社團前進偏鄉或社區舉辦服務性活動 2 場，間接影響 354 人次社區居民及偏鄉孩童受惠
中華開發文教基金會	薪傳 100 x 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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：以直接捐款方式補助學校設立清寒獎助金間接幫助更多清寒學生 ◆ 長期目標：持續支持大學生及學童提升學習品質 	100 位清寒大學在職生及其課輔之 100 位弱勢學童。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升品牌形象增 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年共計投入 462 萬元，獎助 100 位清寒大學在職生擔任課輔志工累計時數 100 小時，使 100 位清寒大學生及 100 位學童受惠
中華開發文教基金會	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：補助弱勢學童學習才藝之師資及學習費用 ◆ 長期目標：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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 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 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年共投入 157 萬元，幫助具運動、舞蹈等優異潛力之學童學藝，總計補助 19 案，107 人受惠

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
中華開發文教基金會	贊助國家兩廳院「藝術零距離」	城鄉藝術教育資源落差	◆ 推廣北部地區藝術教育活動	北部地區學童	◆ 提升品牌形象及好感度	◆ 贊助北部地區 456 位學童進入國家兩廳院欣賞藝術節目
中華開發文教基金會	贊助新北市創生微電影競賽	藝術教育推廣活動	◆ 贊助藝術文化活動，協助地方創生，帶動偏鄉社區創生的契機與希望	偏鄉社會青年、高中及大專院校生	◆ 提升企業品牌形象	◆ 邀請 232 個單位及學校參賽，共有 66 組投件，14 件入圍，選出 5 位得獎作品
中華開發文教基金會	年度公益日活動	社福機構與社會企業拓展業務及建立品牌知名度不易	◆ 中期目標： 邀請社會企業及社福機構參與辦理公益日活動。結合偏鄉學校規劃義賣幫助偏鄉學童圓夢 ◆ 長期目標： 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器，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	◆ 辦理二場次公益日活動：共吸引 2,058 人參與本公益活動，創造 330 萬元營收，幫助社會企業及社福機構 ◆ 鼓勵企業員工友善消費、認識 SDGs 議題、以購買行動幫助偏鄉學校募集圓夢基金，打造社會共融力
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，協助弱勢學生就學，使其安心成長	弱勢學生	◆ 提升企業品牌形象	◆ 幫助清寒學生就學，協助弱勢學生發展特殊才藝 ◆ 2022 年共協助新北市、桃園市、屏東縣、雲林縣、南投縣等縣市，總計 185 所學校，469 名弱勢學生
凱基慈善基金會	「愛，讓機會萌芽」偏鄉照護計畫	偏鄉經濟弱勢家庭孩童營養不足、缺乏學習英語的資源	◆ 持續關懷弱勢學生營養補充，平衡城鄉教育資源差距、讓偏鄉學童有機會從小學習英語	弱勢學生	◆ 提升企業品牌形象	◆ 補助偏鄉雙重弱勢學生營養早餐和英語學習；增進弱勢學生健康發育，並打下英語基礎 ◆ 2022 年約共投入 850 萬元，總計協助 90 所學校

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基慈善基金會	急難救助	提供突遭變故之學生家庭或個人急難救助	◆ 持續關懷突發變故弱勢學生及家庭，保障其基本生活並度過難關	弱勢學生、家庭	◆ 提升企業品牌形象	◆ 協助突遭變故學生家庭度過難關，並視情況持續關懷，提供進一步協助 ◆ 2022 年度共協助 67 個案
凱基慈善基金會	耶誕禮物送偏鄉	偏鄉孩童資源不足	◆ 持續關懷偏鄉學童，帶領各地員工一起投入關懷偏鄉學童的需求	偏鄉弱勢學童	◆ 藉由歲末愛心禮物送暖到各地偏鄉，展現企業關懷在地的精神	◆ 連續七年舉辦送耶誕禮物給偏鄉學童，並由員工擔任志工，傳遞凱基與社會共好精神 ◆ 2022 年共計送出 615 份愛心禮物到 12 所偏鄉學校，參與志工 244 人
凱基慈善基金會	愛心麵包	提供庇護工場身心障礙院生穩定工作機會與收入	◆ 持續帶領員工一起關懷庇護工場身心障礙院生，使其生活穩定	身心障礙者	◆ 提升品牌形象	◆ 2022 年共計創造 924,000 元營業額，協助庇護工場訂單穩定，得以提供院生穩定收入，生活有保障
凱基證券	「幫盲讀書」志工服務	協助解決視障者無書可讀的困境	◆ 持續提供視障者足夠的學習與受教資源，藉由獲取資訊的能力提高視障者社會參與的意願	視障者	◆ 提升企業品牌形象	◆ 2022 年協助校對超過 1,000 本、總頁數 20 萬頁以上之電子書及有聲書
凱基證券	「舊書幫幫盲」計畫	解決視障者學習資源的短缺	◆ 與愛盲基金會合作，鼓勵同仁捐贈舊書，並將其轉為愛心善款，協助視障者提升學習資源	視障者	◆ 提升企業品牌形象	◆ 2022 年捐出近 500 本書籍

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
凱基證券	「發票助憨兒」計畫	喜憨兒缺乏學習與照顧資源	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：每年度募集發票至少 8 萬張發票捐助喜憨兒基金會作為學習與照顧資源 ◆ 長期目標：每年度募集達 12 萬張發票 	喜憨兒基金會、與基金會援助之障礙者	◆ 提升企業品牌形象	◆ 2022 年募集超過 11 萬張發票
凱基證券	「傳愛一圓憨兒夢」LINE 公益貼圖計畫	喜憨兒照顧缺乏資源	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 以憨兒繪製的畫作製成 LINE 公益貼圖，每次下載即捐出 1 元公益基金協助育成福利基金會進行各項憨兒照顧工作 	育成社會福利基金會與基金會照顧之障礙者	◆ 提升企業品牌形象	◆ 2022 年 LINE 貼圖下載突破百萬次，共捐出 114 萬元善款
中華開發文教基金會	公益麵包「愛心饅寶寶」訂購	身心障礙者就業機會及收入受限	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：支持華光社會福利基金會及蒙恩聽障烘焙坊達到自給自足目標 ◆ 長期目標：長期支持庇護工場穩定營運 	庇護工場身心障礙者	◆ 提升企業品牌形象	◆ 373 位同仁響應，創造新台幣 649,200 元營收，支持「華光社會福利基金會」與「蒙恩聽障烘焙坊」身心障礙院生學習自主生活以及就業培訓
中國人壽	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供經濟弱勢者或特定身分者適合的商品或行銷推廣服務 	經濟弱勢與特定身分族群，符合微型保險投保資格之民眾	◆ 2022 年微型保險有效契約人：92,631 人，創造營收超過 1,800 萬元	◆ 提供經濟弱勢民眾擁有基本保險保障
中國人壽	無家者扶持計畫	關懷並協助無家者族群自立、度過逆境。	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：攜手無家者 NGO，支持無家者安頓、培力，重新回歸社會 ◆ 長期目標：透過關注無家者議題，發揮企業影響力，為無家者撕去負面標籤 	無家者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 成為少數關注無家者議題之保險業，不僅提升大眾品牌形象，亦可強化主管機關正面印象、維持公平待客評鑑佳績，有助推展保險業務 ◆ 弱勢無家者若成功自立，未來有機會成為中國人壽之客戶 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提供近 120 名無家者圍爐享用餐 ◆ 提供無家者冷凍食品及料理包，協助無家者春節期間不斷炊 ◆ 捐助 405 劑快篩及消毒防疫物資，強化無家者安頓處之防疫措施；另協助提供 5 名無家者預防性隔離住宿費用

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

- 01 永續經營策略
- 02 擘劃永續治理
- 03 智慧永續金融
- 04 菁英永續人才
- 05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
中國人壽	扶持弱勢專案	社福團體及偏鄉弱勢孩童資源缺乏	<ul style="list-style-type: none"> 透過物資捐贈、定期捐款支持社福機構穩定營運，持續關懷弱勢對象困境，擴展中壽社會影響力 	友善環境小農、社福機構、偏鄉學童、失依兒少及長者、身心障礙者	<ul style="list-style-type: none"> 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，對內提高員工凝聚力與認同感 獲得消費者信任和忠誠度，增加商業競爭力 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年超過 1.5 萬人次受惠
中華開發文教基金會	技藝職能獎學金	高中職、大專院校藝術、體育、技職類優異學生在學習過程中需要資源	<ul style="list-style-type: none"> 中期目標：持續贊助高中職以上學生深化技能 長期目標：為社會培養多元人才 	具技藝職能潛力的經濟弱勢青年	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年獎助 77 件申請案，共投入達 3,171,406 元，使 118 位學生受惠 結合受助學生辦理「看見人才」舞蹈、游泳、美術等推廣班活動，使 363 人受益
中華開發文教基金會	贊助台中歌劇院「開門計畫」及「NTT 學苑」	城鄉藝術教育資源落差	<ul style="list-style-type: none"> 持續支持中部地區青年藝術教育推廣 	中部地區偏鄉學童	<ul style="list-style-type: none"> 提升品牌形象及好感度 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 年共贊助南投、嘉義縣 7 所學校，234 位師生欣賞節目演出 贊助 50 名高中生參加「NTT 學苑青年營」 贊助「藝術進校」計畫，專業表演團隊入校開授藝術課程，61 人受惠

志工服務專案

開發金控於 2021 年推出「共融力計畫」，結合志工力與金融專業，深入地方參與社會服務，2022 年更推出「地方創生公益志工假期」，鼓勵同仁到鄉鎮實際感受地方創生發展，同仁參與度與對土地的情感持續升溫，2022 年志工總時數達 77,660 小時，創歷年新高，較前一年成長 75%。

子公司中國人壽自 2012 年起推動「愛就 GO 志工團」，鼓勵同仁自發性參與社會服務，發揮自身影響力，更希望同仁取之於社會回饋於社會，培養同理心並帶回於職場及生活中。受到疫情影響，許多實體志工活動停辦，為減緩社福機構受到的衝擊，中國人壽與社福機構推出創新的線上志工，如：利用手機進行書籍掃描提供給視障者閱讀的線上書籍，或是以視訊說故事方式陪伴偏鄉或弱勢孩子，透過線上志工服務，兼顧防疫與愛心。

凱基證券則邀集同仁自行組隊進行淨灘，保護台灣海岸線與海洋生態。2022 年共號召 430 位志工參與 8 縣市 25 場淨灘活動，累積撿拾海洋廢棄物超過 900 公斤，足跡從新北萬里、宜蘭蘇澳、高雄旗津到屏東小琉球。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，在全台各地協助近 6,000 名民眾建構詐騙防阻知能，協助民眾保護自身及家人的財產安全。

	2020	2021	2022
志工服務時數	35,541	44,471	77,660
公益投入金額	NT\$9,281 萬	NT\$9,972 萬	NT\$10,108 萬

註：
1. 公益投入金額計算範圍為各專案現金投入金額，並未包含實物捐贈換算金額。
2. 志工服務時數計算包含平日及假日總和

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

6.1 與青銀共創

6.2 與長者共樂

6.3 與弱勢共好

6.4 與環境共生

07 附錄

微型保險

中國人壽為響應政府推動微型保險政策，藉由經濟弱勢族群可負擔之保費，讓經濟弱勢或特定身分者也可投保微型傷害保險，提供基本安全保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊，給予弱勢家庭最及時經濟上的照護。此外，中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，落實普惠金融、促進全民皆可平等享受金融服務。

2022 年中國人壽微型保險全年保費收入逾 1,800 萬元，逾 9 萬民眾受惠。透過保險支持經濟弱勢族群更安穩走過不同人生階段，讓保險發揮安定社會的功能，協助所需民眾能維持生活正常運作。

2022 年新增與高雄市政府合作，提供約 1.1 萬名符合條件的低收入戶及身心障礙者享有微型保險保障，並與臺南市政府、財團法人台南市私立朝興社會福利慈善事業基金會攜手合作，由「低收、中低收身分」擴大承保範圍至「輕度、中度身心障礙 (含) 以下身分者」。

智齡小學堂

中國人壽期許成為「高齡金融守護者」，成立「高齡陪練志工團」，攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導公益活動。2022 年共舉辦 10 場，協助約 340 名偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並使長輩免於受騙。

除實體活動外，率業界之先創建專為長者設計的「智齡小學堂」網站，讓長者可不受時間及空間限制，學習重要金融智識與保本防詐概念等。網站設計強調白話、大字、圖像說明，搭配網頁放大鏡功能，讓長者可以輕鬆閱讀，並推出高齡財務安全手冊及高齡防詐便條紙，透過全台客服中心以及高齡或弱勢相關機構，發放近 10,000 本防詐小物，提醒長者免於被詐騙，守護銀髮族群財務安全。

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」以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長才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。

2022 年共獎助 77 個申請案、108 位青年學子。受獎助學子之優異表現包括：

1. 就讀臺南一中之國際青少網球國手李羽芸 (18 歲)，至 2022 年 11 月累計獲 17 座國際青少年賽事雙打冠軍，並代表國家出賽金恩盃。目前台灣女子網球排名第一，青少年世界排名第 37 名。
2. 國立體育大學卓宜萱 (22 歲)、卓宜岑 (21 歲)，兩人於 2022 年獲得 ITF 埃及賽事女雙冠軍，此為卓宜萱第 7 座冠軍、卓宜岑第 2 座冠軍，且卓家姊姊目前世界女子成人排名 800 多，將繼續向前邁進。
3. 宜蘭高中足球隊睽違 15 年重返榮耀，勇奪 2022 年全國足球錦標賽冠軍。
4. 新北市安康高中舉重選手陳冠伶 (17 歲)，獲 2022 年中運舉重高女組 55 公斤冠軍，並入選 2022 年哥倫比亞世錦賽國手。



宜蘭高中足球隊

俠客 CEO 專案

中國人壽 2022 年共贊助 2 所大專院校服務性社團，服務 354 名偏遠及弱勢孩童與居民，攜手全國大專院校的年輕學子投入公益服務的行列，培養關懷社會、服務學習的能力，並贊助年輕學子發起「友善環境」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「理財保險觀念推廣」服務性活動，期盼匯集眾人之力，為台灣社會注入更多正面及安定的能量。

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

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

07 附錄

6.4 與環境共生

子公司 / 單位	行動方案	待解決的問題	中長期目標 (中期：2024-2025 長期：2025-2027)	受益對象	商業效益	社會效益
中國人壽	採購盛產蔬果捐贈社福機構，協助台灣在地小農產銷	氣候變遷使農作物產銷失衡且銷售不易	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 結合產地與社福機構需求創造多贏，展現壽險業價值鏈影響力 	在地農民、社福機構照護之弱勢孩童及長者	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業環境永續共好及關懷弱勢之正面形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 超過 1,900 人次弱勢孩童及長者受惠
凱基證券	設置員工專屬小農商品採購平台，號召員工支持小農		<ul style="list-style-type: none"> ◆ 透過實際購買行動支持友善環境農法，鼓勵在地低碳消費，並連結企業與社區達成共好共利之企業文化 	全台有機小農	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業品牌形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年共計採購 88 箱小農商品
中國人壽	影響力奉茶站計畫	減廢、減塑	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 中期目標：透過「影響力奉茶站計畫」減少一次性包裝飲用水造成的廢棄物 ◆ 長期目標：喚起社會大眾更加重視塑膠垃圾問題 	市民及奉茶站周邊觀光客	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 發揮壽險公司環境倡議的影響力，創造經濟與環境生態雙贏的局面 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年相當於減少 16,225 支塑膠瓶使用量，總減碳量達 1,508.96 公斤
凱基證券	發起「揪團來淨灘」志工活動	海洋污染日漸嚴重	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 不定期號召同仁組隊至全台灣海岸線淨灘，保護台灣海岸線與海洋生態 	一般民眾	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 提升企業守護環境之公益形象 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 2022 年完成 8 縣市共 25 場淨灘活動，累積撿拾海洋廢棄物超過 900 公斤，總累積志工 430 人次，志工服務時數達 1,720 小時

影響力奉茶站計畫

作為循環減碳 100+ 倡議企業中唯一的保險業者，2022 年中壽持續響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動。為推廣減少瓶裝廢棄物理念，中壽在雙北、花東觀光地區及單車行經路線設置奉茶據點，透過「奉茶」APP 飲水共享地圖分享據點位置，鼓勵市民及周邊觀光客找到免費飲水機，享受乾淨的飲用水，從源頭取代使用一次即丟棄的瓶裝水，喚起大眾對於塑膠垃圾問題的重視。「奉茶」APP 藉由資通訊科技打造有趣的飲水體驗，創造出「產品即服務」的新循環經濟商業模式，進而達成源頭減塑與降低碳排目標，發揮壽險公司環境倡議的影響力，創造經濟與環境生態雙贏。中壽所支持的奉茶站於 2022 年共減少 16,225 支廢棄塑膠瓶，總減碳量達 1,508.96 公斤，相當於 125.75 棵樹一年的碳吸附量。



放在認養飲水機上的圖示



奉茶據點貼紙

目錄

關於本報告書
董事長的話
2022 年永續卓越績效
企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

 07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表
SASB 揭露指標對照表
查證聲明書

07

附錄

GRI Standards 揭露 項目對照表	135
SASB 揭露指標對照表	140
查證聲明書	145

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 揭露指標對照表
- 查證聲明書

GRI Standards 揭露項目對照表

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
	GRI 2：一般揭露 2021		
	2-1 組織詳細資訊	關於本報告書	3
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於本報告書	3
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於本報告書	3
	2-4 資訊重編	關於本報告書	3
	2-5 外部保證 / 確信	關於本報告書 7 附錄	3 134~147
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	企業概況 4.3.1 人才吸引與留任	6 95~100
	2-7 員工	5.2.1 供應商管理 4.1 員工結構	114~116 91
	2-8 非員工的工作者	4.1 員工結構	91
	2-9 治理結構及組成	2.1.1 董事會結構	23~24
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.1.1 董事會結構	23~24
	2-11 最高理單位的主席	2.1.1 董事會結構	23~24
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	關於本報告書 2.1.3 永續治理架構 2.2 風險管理 2.3 氣候專章	3 27 29~36 37~46
	2-13 衝擊管理的負責人	2.2 風險管理 2.2.2 新興風險管理	29~36 33~36
	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於本報告書 1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別 2.1.3 永續治理架構	3 9~15 27
	2-15 利益衝突	2.1.2 董事會運作情形	25~26
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.1.2 董事會運作情形 2.2 風險管理	25~26 29~36
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.1.2 董事會運作情形	25~26
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.1.2 董事會運作情形	25~26
	2-19 薪酬政策	2.1.4 薪酬政策	27~28
	2-20 薪酬決定流程	2.1.4 薪酬政策	27~28
	2-21 年度總薪酬比率	2.1.4 薪酬政策 4.3.1 人才吸引與留任	27~28 95~100
	2-22 永續發展政策的聲明	董事長的話 關於本報告書 1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別 1.1.2 產業議題推動與倡議 2.2.1 風險管理架構與政策	4 3 9~15 16~17 29~32

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

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	2-23 政策承諾	2.5 誠信經營	50~55	
		3.1 責任投資	62~69	
		3.2 永續保險	70~73	
		3.3 責任銀行原則	74~76	
		3.4 客戶體驗	77~88	
		4.2.2 職場健康與安全	93~94	
		4.3.1 人才吸引與留任	95~100	
		5.1.1 環境政策與策略	107	
		5.2.2 責任採購	117	
		2-24 納入政策承諾	2.5 誠信經營	50~55
			3.1 責任投資	62~69
			3.2 永續保險	70~73
3.3 責任銀行原則	74~76			
3.4 客戶體驗	77~88			
4.2.2 職場健康與安全	93~94			
4.3.1 人才吸引與留任	95~100			
5.1.1 環境政策與策略	107			
5.2.2 責任採購	117			
2-25 補救負面衝擊的程序	3.4.2 顧客隱私與權益保護		79~82	
	4.2.1 人權承諾及評估		92	
	4.4.2 勞資關係		104	
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	29~32		
	2.5.2 落實誠信經營	50~51		
	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82		
2-27 法規遵循	4.2 人權關懷	92~94		
	2.5.5 相關違法事件揭露	54		
2-28 公協會的會員資格	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82		
	4.2.1 人權承諾及評估	92		
2-29 利害關係人議合方針	1.1.2 產業議題推動與倡議	16~17		
	1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別	9~15		
2-30 團體協約	1.1.2 產業議題推動與倡議	16~17		
	4.4.2 勞資關係	104		

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards

揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
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	1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別	9~15
	3-2 重大主題列表	1.1.1 利害關係人與重大主題鑑別	9~15
	3-3 重大主題管理	1.1.2 產業議題推動與倡議	16~17
關鍵主題及其對應之 GRI 準則			
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	4.1 員工結構	91
	405-2 女男基本薪資和薪酬的比率	4.3.1 人才吸引與留任	95~100
公司治理與誠信經營			
GRI 205：反貪腐 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.5.1 誠信經營架構與原則	50
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.5.2 落實誠信經營	50~51
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.5.5 相關違法事件揭露	54
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	1.1.2 產業議題推動與倡議	16~17
		2.5.2 落實誠信經營	50~51
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	29~36
		2.3.3 氣候風險管理	40~45
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	79~82
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	2.4 資訊安全	47~49
		3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82
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	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-2 危害辨識、風險評估及事故調查	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-3 職業健康服務	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-6 工作者健康促進	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	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	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-9 職業傷害	4.2.2 職場健康與安全	93~94
	403-10 職業病	4.2.2 職場健康與安全	93~94
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	4.2.1 人權承諾及評估	92
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	4.2.1 人權承諾及評估	92

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
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	3.1.4 責任投資成果	66~69
		3.3.2 責任銀行實踐與推動	74~76
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1.4 責任投資成果	66~69
		3.2.2 永續保險商品	70~71
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	4.3.1 人才吸引與留任	95~100
	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	4.4.1 員工福利	103
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.3.1 人才吸引與留任	95~100
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.4.1 員工福利	103
	401-3 育嬰假	4.4.1 員工福利	103
多元人才任用及培育			
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.4.1 員工福利	103
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 員工福利	103
	202-2 雇用當地居民為高階管理階層的比例	4.1 員工結構	91
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.3.1 人才吸引與留任	95~100
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.4.1 員工福利	103
	401-3 育嬰假	4.4.1 員工福利	103
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 人力資本發展	100~102
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.3.2 人力資本發展	100~102
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.3.1 人才吸引與留任	95~100
次要主題及其對應之 GRI 準則			
能源消耗			
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	5.1.3 能源管理	110~111
	302-3 能源密集度	5.1.3 能源管理	110~111
	302-4 減少能源消耗	5.1.3 能源管理	110~111
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	6
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	123~133
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	123~133
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-2 顯著的間接經濟衝擊	6 共創永續社會	123~133

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards

揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

GRI 準則	揭露項目	對應章節	頁碼
其他主題及其對應之 GRI 準則			
廢棄物管理			
GRI 306：廢棄物 2020	306-4 廢棄物的處置移轉	5.1.5 廢棄物管理	112~113
	306-5 廢棄物的直接處置	5.1.5 廢棄物管理	112~113
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	117
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	114~116
	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	114~116
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	114~116
	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	114~116
氣候機會與風險管理			
GRI 201：經濟績效 2016	201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.3.3 氣候風險管理	40~45
自訂重大主題			
以數位金融提升服務便利性		3.4.1 數位金融	77~78
		3.4.3 提供客戶優質服務	83~85
優化服務品質與客戶申訴管理		3.4.3 提供客戶優質服務	83~85
		3.4.4 客戶肯定	86~88
投融資的 ESG 風險與機會		3.1 責任投資	62~69
		3.3 責任銀行原則	74~76
管理因應社會變遷造成的影響		2.2.2 新興風險管理	33~36

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

SASB 揭露指標對照表

會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
因向客戶推銷和溝通保險產品相關資訊而引起的法律訴訟導致的金錢損失總額	FN-IN-270a.1	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82
理賠申訴率	FN-IN-270a.2	3.4.4 客戶肯定	86~88
理賠申訴率	FN-IN-270a.2	3.4.4 客戶肯定	86~88
說明告知客戶產品資訊的方法	FN-IN-270a.4	3.4.2 顧客隱私與權益保護	79~82
依產業別和資產類型揭露投資資產總額	FN-IN-410a.1	3.1.2 投資組成與風險分析	64~65
說明將 ESG 要素納入投資管理流程與策略的方法	FN-IN-410a.2	3.1.1 責任投資原則與政策 3.1.2 投資組成與風險分析 3.1.3 審核流程	62~63 64~65 66
與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	FN-IN-410b.1	開發金控旗下中國人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
說明如何透過產品與產品設計促進健康、安全或對環境負責的行動與行為	FN-IN-410b.2	3.2.3 永續保險產品	72
被保險產品因氣候相關的自然災害可能導致的最大損失	FN-IN-450a.1	開發金控旗下中國人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
根據事件類型和地理區域，揭露來自 (1) 建模的自然災害和 (2) 非建模的自然災害造成的損失毛額與淨額 (扣除再保險)	FN-IN-450a.2	開發金控旗下中國人壽之產品不涉及產險類別商品，其餘子公司亦無相關產險商品，故本指標不適用	NIL
將環境風險納入 (1) 個別合約的承保流程和 (2) 公司層面風險和資本充足率管理中的方法之描述	FN-IN-450a.3	(1) 開發金控旗下中國人壽係屬壽險業，其投保人個別合約與環境風險關聯性較低，不適用此指標 (2) 3.2.2 永續保險風險管理	70~71
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	中國人壽目前僅有非中央清算衍生性金融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「中國人壽保險股份有限公司個別財務報告暨會計師查核報告民國一一〇年度及民國一〇九年度」p.39, p.52	NIL
借券交易擔保品的總公允價值	FN-IN-550a.2	總公允價值為 0	NIL
描述系統性非保險活動與資本風險和流動性風險的管理方法	FN-IN-550a.3	2.2.1 風險管理架構與政策	29~32
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	3.2 永續保險	70~73
不同職級員工的性別與美國地區之種族 / 族裔群體比例：(1) 高階管理人員 (2) 初階及中階管理人員 (3) 專業人員 (4) 其他全體員工	FN-IB-330a.1	4.1 員工結構	91

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 揭露指標對照表
- 查證聲明書

會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼																																																														
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	<p>(1) 承銷：NT\$ 167,549 千元；(2) 顧問：NT\$18,186 千元；(3) 證券化交易：0；總收入 0 千元</p> <table border="1"> <caption>前 10 大承銷按行業別</caption> <thead> <tr> <th>產業類別 (TICS)</th> <th>承銷件數</th> <th>承銷金額 (新台幣仟元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>26 電子零組件</td><td>5</td><td>6,826,484</td></tr> <tr><td>27 電腦周邊</td><td>2</td><td>3,348,726</td></tr> <tr><td>30 汽車零件製造</td><td>2</td><td>1,759,453</td></tr> <tr><td>31 其他運輸工具</td><td>2</td><td>4,295,400</td></tr> <tr><td>52 貨運承攬</td><td>2</td><td>776,651</td></tr> <tr><td>64 金融服務</td><td>5</td><td>12,035,500</td></tr> <tr><td>26 電子零組件</td><td>5</td><td>6,826,484</td></tr> <tr><td>27 電腦周邊</td><td>2</td><td>3,348,726</td></tr> <tr><td>永續發展股權承銷案件總計</td><td>18</td><td>29,042,213</td></tr> <tr><td>全數股權承銷案件</td><td>34</td><td>37,529,798</td></tr> <tr><td>永續發展案件占比</td><td>53%</td><td>77%</td></tr> </tbody> </table> <table border="1"> <caption>前 10 大財務顧問按行業別</caption> <thead> <tr> <th>小類名稱</th> <th>金額 (新台幣仟元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>光電材料及元件製造業</td><td>1,850</td></tr> <tr><td>半導體製造業</td><td>770</td></tr> <tr><td>其他專業、科學及技術服務業</td><td>200</td></tr> <tr><td>汽車製造業</td><td>1,500</td></tr> <tr><td>其他金融服務業</td><td>9,866</td></tr> <tr><td>航空運輸業</td><td>1,760</td></tr> <tr><td>紙漿、紙及紙製品製造業</td><td>1,500</td></tr> <tr><td>半導體製造業</td><td>540</td></tr> <tr><td>鋼鐵製造業</td><td>100</td></tr> <tr><td>永續發展相關之財務顧問及輔導服務收入</td><td>18,186</td></tr> <tr><td>財務顧問及輔導服務總收入</td><td>70,835</td></tr> <tr><td>永續發展案件占比</td><td>26%</td></tr> </tbody> </table>	產業類別 (TICS)	承銷件數	承銷金額 (新台幣仟元)	26 電子零組件	5	6,826,484	27 電腦周邊	2	3,348,726	30 汽車零件製造	2	1,759,453	31 其他運輸工具	2	4,295,400	52 貨運承攬	2	776,651	64 金融服務	5	12,035,500	26 電子零組件	5	6,826,484	27 電腦周邊	2	3,348,726	永續發展股權承銷案件總計	18	29,042,213	全數股權承銷案件	34	37,529,798	永續發展案件占比	53%	77%	小類名稱	金額 (新台幣仟元)	光電材料及元件製造業	1,850	半導體製造業	770	其他專業、科學及技術服務業	200	汽車製造業	1,500	其他金融服務業	9,866	航空運輸業	1,760	紙漿、紙及紙製品製造業	1,500	半導體製造業	540	鋼鐵製造業	100	永續發展相關之財務顧問及輔導服務收入	18,186	財務顧問及輔導服務總收入	70,835	永續發展案件占比	26%	NIL
產業類別 (TICS)	承銷件數	承銷金額 (新台幣仟元)																																																															
26 電子零組件	5	6,826,484																																																															
27 電腦周邊	2	3,348,726																																																															
30 汽車零件製造	2	1,759,453																																																															
31 其他運輸工具	2	4,295,400																																																															
52 貨運承攬	2	776,651																																																															
64 金融服務	5	12,035,500																																																															
26 電子零組件	5	6,826,484																																																															
27 電腦周邊	2	3,348,726																																																															
永續發展股權承銷案件總計	18	29,042,213																																																															
全數股權承銷案件	34	37,529,798																																																															
永續發展案件占比	53%	77%																																																															
小類名稱	金額 (新台幣仟元)																																																																
光電材料及元件製造業	1,850																																																																
半導體製造業	770																																																																
其他專業、科學及技術服務業	200																																																																
汽車製造業	1,500																																																																
其他金融服務業	9,866																																																																
航空運輸業	1,760																																																																
紙漿、紙及紙製品製造業	1,500																																																																
半導體製造業	540																																																																
鋼鐵製造業	100																																																																
永續發展相關之財務顧問及輔導服務收入	18,186																																																																
財務顧問及輔導服務總收入	70,835																																																																
永續發展案件占比	26%																																																																
ESG 要素的投資和貸款現狀	FN-IB-410a.2	<p>已整合 ESG 要素的投資總件數 285 件、總金額 NT\$50,187,379 仟元</p> <table border="1"> <caption>前 10 大投資按產業別</caption> <thead> <tr> <th></th> <th>總件數</th> <th>總金額 (新台幣仟元)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>金融服務業</td><td>44</td><td>17,636,359</td></tr> <tr><td>公共行政及國防；強制性社會安全</td><td>11</td><td>7,372,441</td></tr> <tr><td>石油及煤製品製造業</td><td>9</td><td>3,809,132</td></tr> <tr><td>電力及燃氣供應業</td><td>14</td><td>3,623,174</td></tr> <tr><td>證券期貨及金融輔助業</td><td>9</td><td>3,600,810</td></tr> <tr><td>其他金融服務業</td><td>6</td><td>1,767,087</td></tr> <tr><td>塑膠及合成橡膠原料製造</td><td>3</td><td>1,609,278</td></tr> <tr><td>半導體製造業</td><td>19</td><td>1,278,284</td></tr> <tr><td>其他電子零組件製造業</td><td>10</td><td>1,123,813</td></tr> <tr><td>電信業</td><td>4</td><td>920,712</td></tr> </tbody> </table>		總件數	總金額 (新台幣仟元)	金融服務業	44	17,636,359	公共行政及國防；強制性社會安全	11	7,372,441	石油及煤製品製造業	9	3,809,132	電力及燃氣供應業	14	3,623,174	證券期貨及金融輔助業	9	3,600,810	其他金融服務業	6	1,767,087	塑膠及合成橡膠原料製造	3	1,609,278	半導體製造業	19	1,278,284	其他電子零組件製造業	10	1,123,813	電信業	4	920,712	NIL																													
	總件數	總金額 (新台幣仟元)																																																															
金融服務業	44	17,636,359																																																															
公共行政及國防；強制性社會安全	11	7,372,441																																																															
石油及煤製品製造業	9	3,809,132																																																															
電力及燃氣供應業	14	3,623,174																																																															
證券期貨及金融輔助業	9	3,600,810																																																															
其他金融服務業	6	1,767,087																																																															
塑膠及合成橡膠原料製造	3	1,609,278																																																															
半導體製造業	19	1,278,284																																																															
其他電子零組件製造業	10	1,123,813																																																															
電信業	4	920,712																																																															

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
說明將 ESG 要素納入投資銀行和經紀活動的方法	FN-IB-410a.3	<p>納入其投資銀行和經紀活動的方法</p> <p>凱基證券主辦承銷案件時，除符合向主管機關申報或申請之相關規定外，擬先行積極與被輔導公司溝通，檢視輔導公司是否依規定揭露其 ESG 執行情形、是否具重大環保事件及相關罰款等議題以及評估其改善情形，據此措施將永續轉型的理念融入輔導程序中，具體措施包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 督促被輔導公司推動及重視永續發展，並鼓勵被輔導公司於公開說明書允當表達該公司推動永續發展之執行情形 從各個面向確認被輔導公司之 ESG 執行進度： <ul style="list-style-type: none"> ◆環境議題：建立及執行合適的環境管理制度、提升能源使用效率、評估氣候變遷的風險與機會、溫室氣體盤查及管理、水資源使用量盤查及管理、廢棄物產生量盤查及管理 ◆社會議題：人權保障、員工福利措施、員工安全與工作環境、員工培訓、消費者保護與客戶權益、供應商管理 ◆公司治理：董事會之組成與職責、董事選舉方式、公司內部職能分工、利害關係人溝通管道、資訊揭露 <p>凱基證券辦理之股權承銷業務皆須填列臺灣證券交易所（以下稱「證交所」）及中華民國證券櫃檯買賣中心（以下稱「櫃買中心」）相關檢查表，確認承銷案件之公司營運、財務狀況及公司治理等情勢皆無風險，自 2023 年起更進一步評估承銷案件之永續發展執行情形，包含環境議題—能源使用、氣候變遷、溫室氣體排放、水資源及廢棄物管理等；人權議題—人權保障、員工福利措施、職安衛措施、客戶權益及供應商管理等政策，以及針對是否涉及重大環保事件等議題執行評估，經評估後若無相關風險方可辦理股權承銷業務。</p>	NIL
		<p>納入企業實務中的具體實施方法</p> <p>凱基證券主辦承銷案件時，除符合向主管機關申報或申請之相關規定外，擬先行積極與被輔導公司溝通，檢視輔導公司是否依規定揭露其 ESG 執行情形、是否具重大環保事件及相關罰款等議題以及評估其改善情形，據此措施將永續轉型的理念融入輔導程序中，具體措施包含：</p> <ol style="list-style-type: none"> 督促被輔導公司推動及重視永續發展，並鼓勵被輔導公司於公開說明書允當表達該公司推動永續發展之執行情形 從各個面向確認被輔導公司之 ESG 執行進度： <ul style="list-style-type: none"> ◆環境議題：建立及執行合適的環境管理制度、提升能源使用效率、評估氣候變遷的風險與機會、溫室氣體盤查及管理、水資源使用量盤查及管理、廢棄物產生量盤查及管理 ◆社會議題：人權保障、員工福利措施、員工安全與工作環境、員工培訓、消費者保護與客戶權益、供應商管理 ◆公司治理：董事會之組成與職責、董事選舉方式、公司內部職能分工、利害關係人溝通管道、資訊揭露 <p>凱基證券辦理之股權承銷業務皆須填列證交所及櫃買中心相關檢查表，確認承銷案件之公司營運、財務狀況及公司治理等情勢皆無風險，自 2023 年起更進一步評估承銷案件之永續發展執行情形，包含環境議題—能源使用、氣候變遷、溫室氣體排放、水資源及廢棄物管理等；人權議題—人權保障、員工福利措施、職安衛措施、客戶權益及供應商管理等政策，以及針對是否涉及重大環保事件等議題執行評估，經評估後若無相關風險方可辦理股權承銷業務。</p>	NIL
		<p>納入 ESG 要素的監管方法</p> <p>凱基證券於股權投資業務及債券投資業務之投資評估程序中，納入 ESG 相關指標作為投資決策之參考依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 自營股票現貨投資業務遵行責任投資政策，採用國內外知名評鑑機構 MSCI、Sustainalytics、台灣公司治理評鑑排名等 ESG 評分指標，定期檢視投資標的之 ESG 相關風險資訊，投資標的如符合下列指標之一：1.MSCI 之 ESG Rating，位於 AAA~BB；2.Sustainalytics 之 ESG 風險評分，位於 0~30；3. 台灣公司治理評鑑排名，位於前 5%~80%，則評估無重大風險，反之，則評估為高 ESG 風險標的，並設定投資上限。若投資標的無 ESG 指標分數，則視同高 ESG 風險標的。如有例外情形，需敘明理由及投資額度，經核准後方可辦理。 債券投資業務涉及國內集中市場股權商品之投資評估，係透過蒐集公開資訊觀測站國內上市上櫃公司於公司治理專區所揭露之永續報告書、企業 ESG 資訊等訊息，佐以臺灣集中保管結算所網站上所公布國內外 ESG 評等機構出具之評級或評分（包含國內公司治理評鑑結果），並就本公司可取得之國內 ESG 裁罰等資訊予以整體評估擬投資標的是否發生顯著 ESG 風險致可能對股東權益或企業價值有重大不利衝擊。 <p>外國債券投資標的之評估則透過 Bloomberg 資料庫蒐集有關資訊，如發行人或經 Bloomberg 認可其債券所募集之資金運用於減輕環境破壞、環境保護、防止氣候變遷等創造環境永續性之綠色債券（green bond）、提升社會福祉、資助低薪或弱勢團體、避免弱勢族群持續邊緣化等之社會責任債券（Social Bond），或綜合前述目的、用途之可持續債券（Sustainability Bond）等，再採用 Bloomberg 所提供該等債券之標章（Icon）等方式，予以辨識為符合 ESG 之投資標的。</p>	NIL

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
		<p>企業認為 ESG 趨勢對一般產業，以及特定產業的影響</p> <p>綠色債券： 凱基證券於 2022 年合計辦理 12 檔永續發展債券：含 8 檔綠色債券、2 檔社會責任債券、1 檔可持續發展債券、1 檔可持續發展連結債券，合計承銷金額為 82.8 億元，相較 2021 年 37 億元，成長率達 124%</p> <p>綠色籌資： 凱基證券 2022 年度之認購售權證部分，與綠能相關標的之權證共發行 773 檔。此外由凱基證券擔任 ESG 或綠能相關 ETF 之流動量提供者共 5 檔、參與券商共 11 檔。</p>	NIL
說明將 ESG 要素納入投資銀行和經紀活動的方法	FN-IB-410a.3	<p>ESG 要素納入評估並影響企業的觀點</p> <p>凱基證券於股權投資業務及債券投資業務之投資評估程序中，納入 ESG 相關指標作為投資決策之參考依據：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 自營股票現貨投資業務遵行責任投資政策，採用國內外知名評鑑機構 MSCI、Sustainalytics、台灣公司治理評鑑排名等 ESG 評分指標，定期檢視投資標的之 ESG 相關風險資訊，投資標的如符合下列指標之一：1.MSCI 之 ESG Rating，位於 AAA~BB；2.Sustainalytics 之 ESG 風險評分，位於 0~30；3. 台灣公司治理評鑑排名，位於前 5%~80%，則評估無重大風險，反之，則評估為高 ESG 風險標的，並設定投資上限。若投資標的無 ESG 指標分數，則視同高 ESG 風險標的。如有例外情形，需敘明理由及投資額度，經核准後方可辦理。 2. 債券投資業務涉及國內集中市場股權商品之投資評估，係透過蒐集公開資訊觀測站國內上市上櫃公司於公司治理專區所揭露之永續報告書、企業 ESG 資訊等訊息，佐以臺灣集中保管結算所網站上所公布國內外 ESG 評等機構出具之評級或評分（包含國內公司治理評鑑結果），並就本公司可取得之國內 ESG 裁罰等資訊予以整體評估擬投資標的是否發生顯著 ESG 風險致可能對股東權益或企業價值有重大不利衝擊。 <p>外國債券投資標的之評估則透過 Bloomberg 資料庫蒐集有關資訊，如發行人或經 Bloomberg 認可其債券所募集之資金運用於減輕環境破壞、環境保護、防止氣候變遷等創造環境永續性之綠色債券（green bond）、提升社會福祉、資助低薪或弱勢團體、避免弱勢族群持續邊緣化等之社會責任債券（Social Bond），或綜合前述目的、用途之可持續債券（Sustainability Bond）等，再採用 Bloomberg 所提供該等債券之標章（Icon）等方式，予以辨識為符合 ESG 之投資標的。</p>	NIL
因涉及舞弊、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、瀆職或其他違反金融產業相關法規，經相關法律程序而產生之財務損失總金額	FN-IB-510a.1	2.5.5 相關違法事件揭露	54
說明吹哨者政策與程序	FN-IB-510a.2	2.5.4 法令遵循	52~54
企業員工具有投資相關調查、顧客投訴案件、私人民事訴訟（業務相關）或其他監管程序等紀錄的員工數和比率	FN-IB-510b.1	2.5.4 法令遵循	52~54
與專業誠信有關（包含注意義務）的調解和仲裁案件的件數	FN-IB-510b.2	2.5.5 相關違法事件揭露	54
與專業誠信有關（包含注意義務）的法律訴訟產生的財務損失總金額	FN-IB-510b.3	2.5.5 相關違法事件揭露	54
說明確保專業誠信（包含注意義務）的方法	FN-IB-510b.4	2.5.1 誠信經營架構與原則	50
全球系統性重要銀行（G-SIB）分數	FN-IB-550a.1	本公司非屬 G-SIB，故不適用此指標	NIL

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

會計指標	指標編碼	對應章節	頁碼
說明壓力測試結果及如何將其整合至資本適足性規劃、公司長期策略和其他商業活動	FN-IB-550a.2	<p>一、資本適足性規劃：</p> <p>依據本公司「風險管理政策」，為有效管理本公司營運有關之風險，並強化本公司競爭優勢及配合業發展略，本公司審慎控管資本適足比率，保持符合主管機關要求法定之最低比率以上，以維持足夠資本俾支持營運所產生之風險，並透過資本配置平衡風險控管與業務發展，有效分配資源，達成資本配置最適化的目標。</p> <p>在資本規劃及適足性管理程序方面，本公司於編列年度預算時，依據公司策略規劃、風險政策、總資源，做為業務部門制定預算績效目標、策略重點和風險資本配置之依據，以達成公司策略目標及有效管理全公司風險。本公司財務部門定期進行壓力測試監控資本適足比率概況，以符合主管機關及內部規範之規定，並於每月向主管機關申報。且根據壓力測試結果，分析各項業務 RAROC 或業務對資本適足性之影響，以達成資本配置最適化。本公司亦訂定內部資本適足比率預警指標，於市場業務過熱致公司整體風險資本及資源不足時，致資本適足比率降至預警指標以下，依據壓力測試結果重新分配各業務部門風險資本，必要時得召集相關業務部門進行討論，調整各單位資本配置。</p> <p>另本公司為瞭解交易性部位市場風險承受程度，風險管理部會定期執行壓力測試，衡量投資組合中市場風險因子極端變動的損益影響數，以瞭解對於業務投資組合損益的可能衝擊。</p> <p>本公司壓力測試採歷史情境分析與自設情境分析，測試結果均定期陳報本公司風險管理委員會及董事會。</p> <p>以本公司 2021/12/30 庫存不變下，自設模擬情境在各國股價指數皆下跌 15%、殖利率曲線平行上升 100bps、各外幣匯率對台幣皆貶值 10% 以及各商品指數皆下跌 25% 之情境（情境最差之預期損益）下，本公司交易性部位預估虧損金額約為新台幣 21.05 億元。</p>	NIL
重大風險承擔者變動薪酬總額比例	FN-IB-550b.1	2.1.4 薪酬政策	27~28
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	27~28
揭露有關第三等級資產與負債評價之監督、控制和驗證政策	FN-IB-550b.3	<p>本公司資產、負債公允價值屬第三等級之評價流程，係依據本公司訂定之「資產評價作業要點」辦理，如遇公允市價不易取得或無活絡市場之商品交易，由相關部門評估公允價值之合理性，並由會計部依評價結果入帳。</p> <p>除了部分金融工具採用長投評價管理系統評價，業務單位依系統裡的評價方法，採用合適之評價方法或模型估計公允價值，其餘金融工具因本公司已取得證券商自有資本適足比率進階計算法下之選擇權採用敏感性分析（Delta-Plus）法之相關資格，該些金融工具若採用為計算資本適足比率及其他法定比率所需使用之金融商品評價模型，另須遵循本公司訂定之「使用模型管理作業要點」規定辦理，業務單位若有金融商品評價模型新增異動需求，由業務單位向風險管理部提出模型（含參數）新增異動申請並提供相關應備文件，經風險管理部依規定進行模型及參數之驗證及核准程序，並將結果通知資訊單位、模型開發及使用單位、稽核單位、會計部、財務管理部及管理部等單位，模型驗證結果為「通過」者，相關單位使其將其納入實際業務運作中採用，或將模型建置於資訊系統中，以確保跨部門與跨產品間所採用之計算方法與模型及資料具有一致性。風險管理部每季亦會覆驗模型，當季內若未有任何變更之模型，僅就各項參數之正確性、適用性進行覆驗，並會同相關單位向臺灣證券交易所股份有限公司及財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心申報上一季「證券商使用模型管理作業自行檢查表」。另外，本公司持有之投資性不動產並非按公允價值衡量，依國際財務報導準則及證券商財務報告編製準則等規定，須於財務報告揭露其公允價值之資訊，其公允價值層級亦屬第三等級，公允價值係參考外部鑑價報告。</p>	NIL
承銷、顧問和證券化交易的件數及金額	FN-IB-000.A	債券承銷 123 件、債券承銷收入 121,893 千元 財務顧問及 IPO 主辦輔導案 n/a 件、70,835 千元	NIL
依行業別揭露自營投資和貸款的件數及金額	FN-IB-000.B	285 件 50,187,379 千元	NIL
固定收益、股票、貨幣、衍生性等商品的造市交易件數及金額	FN-IB-000.C	<p>固定收益：0 檔、交易金額 NT\$0</p> <p>股票：ETF 造市：164 檔 / NT\$ 55,616,273 千元、股票造市：72 檔 / NT\$67,044 千元</p> <p>貨幣：非造市商</p> <p>衍生性：股票期貨 158 檔 / NT\$12,770,241 千元、認購售權證：14,901 檔 / NT\$109,877,098 千元</p> <p>商品：無</p>	NIL

目錄

關於本報告書

董事長的話

2022 年永續卓越績效

企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

07 附錄

GRI Standards
揭露項目對照表

SASB 揭露指標對照表

查證聲明書

查證聲明書

bsi.



獨立保證意見聲明書

中華開發金控 2022 永續報告書

英國標準協會與中華開發金融控股股份有限公司(簡稱中華開發金控)為相互獨立的公司，英國標準協會除了針對中華開發金控 2022 永續報告書進行評估和查證外，與中華開發金控並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書之目的，僅作為對中華開發金控 2022 永續報告書所界定範圍內的相關事項進行查證之結論，而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外，對於其他目的之使用，或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人，英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中華開發金控提供之相關資訊所作成之結論，因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內，英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問，將由中華開發金控一併回覆。

查證範圍

中華開發金控與英國標準協會協議的查證範圍包括：

1. 查證作業範疇與中華開發金控 2022 永續報告書揭露之報告範疇一致。
2. 依照 AA1000 保證標準 v3 的第 2 應用類型評估中華開發金控遵循 AA1000 當責性原則(2018)的本質和程度，以及特定永續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

我們總結中華開發金控 2022 永續報告書內容，對於中華開發金控之相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。基於保證範圍限制事項、中華開發金控所提供資訊與數據以及抽樣之測試，此報告書內容為實質正確之呈現。我們相信有關中華開發金控的環境、社會及治理等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之永續績效資訊展現了中華開發金控對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準 v3 查證能力之團隊執行，以及策劃和執行這部分的工作，以獲得必要之訊息資料及說明。我們認為就中華開發金控所提供之足夠證據，表明其符合 AA1000 保證標準 v3 的報告方法與自我聲明依循 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中華開發金控政策進行高階管理層訪談，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 25 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查重大性評估流程
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查財務與非財務報告相關的會計系統之廣度與成熟度
- 審查內部稽核的發現
- 藉由與負責收集資料管理者的會議，查證報告書中的績效數據與宣告
- 審查資料收集的流程與確保數據的準確性，數據追溯至最初來源並進行深度抽樣
- 比對財務數據與經會計稽核的財務報告數據之一致性
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其相關 AA1000 當責性原則(2018)中有關包容性、重大性、回應性及衝擊性原則之流程管理進行審查

結論

針對 AA1000 當責性原則(2018)之包容性、重大性、回應性及衝擊性、永續性績效資訊與 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2022 年報告書反映出中華開發金控已持續尋求利害關係人的參與，並建立重大永續主題，以發展及達成對永續具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露環境、社會及治理的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華開發金控之包容性議題，除持續展現由最高管理階層支持之永續作為，亦於組織階層落實展開。

重大性

中華開發金控公布對組織及其利害關係人之評估、決策、行動和績效會產生實質性影響與衝擊之重大主題。永續性資訊揭露使利害關係人得以對公司之管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華開發金控之重大性評估流程與重大性議題。

回應性

中華開發金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中華開發金控已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中華開發金控之回應性議題。

衝擊性

中華開發金控已鑑別，並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。中華開發金控已經建立監督、量測、評估和管理衝擊之流程，從而在組織內實現更有效之決策和結果管理。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中華開發金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書描述之我們的查證方法，特定績效資訊係在中華開發金控與英國標準協會協議之查證範圍內，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，中華開發金控 2022 永續報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

中華開發金控提供依循 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具相關性的主題準則(包含適用的經濟、環境與社會資訊的揭露項目)之重大主題，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，此自我宣告涵蓋了中華開發金控的永續性主題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準 v3 我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述之範圍與方法。

責任

這份永續報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為中華開發金控負責人所有。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 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，具有主導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:

Statement No: SRA-TW-789038
2023-06-23Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Ni-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
A Member of the BSI Group of Companies.
Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan

...making excellence a habit.™

目錄

- 關於本報告書
- 董事長的話
- 2022 年永續卓越績效
- 企業概況 - 關於中華開發金控

01 永續經營策略

02 擘劃永續治理

03 智慧永續金融

04 菁英永續人才

05 低碳永續環境

06 共創永續社會

查證聲明書

聲明書編號 TW2300193GG

溫室氣體查證聲明書
2022 年溫室氣體排放資訊

中華開發金融控股股份有限公司

台北市松山區敦化北路 135 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量 83,1708 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量 1414.3105 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體排放量 1,497.472 公噸二氧化碳當量

簽署人

船柏宇
知識與管理事業群副總經理
日期: 2023年05月30日
版次: 1

TOP66A-15-6 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
臺北市民權西路 156 號 2 樓 21 室
1(02) 22992779 1(02)22994453 www.sgs.com

bsi.
Opinion Statement

Greenhouse Gas Emissions Verification Opinion Statement

This is to verify that: China Life Insurance Co., Ltd. 中國人壽保險股份有限公司
3-4-5-6-7F. 臺灣
No. 135, Dunhua N. Rd. 台北市
Songshan Dist. 松山區
Taipei City 106-106 敦化北路 135 號
Taiwan 2-4-5-6-7樓 105405

Holds Statement No: GHGEV 785486

Verification opinion statement
As a result of carrying out verification procedures in accordance with ISO 14064-3:2006, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The Greenhouse Gas Emissions with the China Life Insurance Co., Ltd. for the period from 2022-03-01 to 2022-12-31 was verified, including direct greenhouse gas emissions 21,5371 tonnes of CO₂ equivalent and indirect greenhouse gas emissions from purchased energy 7,039,829 tonnes of CO₂ equivalent.
- No material misstatements for the period from 2022-03-01 to 2022-12-31 Greenhouse Gas Emissions calculation were revealed.
- Data quality was considered acceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1:2018.
- The emission factor used for electricity for the year 2022 is not published by Taiwan government so far, the emission factor used for electricity is 0.589 kilograms of Carbon Dioxide equivalent per kWh instead which may potentially result in different Greenhouse Gas Emissions calculation.

The other selected indirect GHG emissions listed in the attached table on the next page were also reported and thus verified with limited assurance, and data quality was not considered unacceptable in meeting the principles as set out in ISO 14064-1: 2018.

For and on behalf of BSI: *Peter Pu*
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu
Originally Issue: 2023-04-24 Latest Issue: 2023-04-24 Page: 1 of 4

...making excellence a habit™

聲明書編號 TW2300116GG

溫室氣體查證聲明書
2022 年溫室氣體排放資訊

凱基商業銀行股份有限公司

台北市松山區敦化北路 135 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量 245.4663 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量 8,429.9433 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體排放量 8,675.410 公噸二氧化碳當量

簽署人

船柏宇
知識與管理事業群副總經理
日期: 2023年04月28日
版次: 1

TOP66A-15-6 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
臺北市民權西路 156 號 2 樓 21 室
1(02) 22992779 1(02)22994453 www.sgs.com

聲明書編號 TW2300178GG

溫室氣體查證聲明書
2022 年溫室氣體排放資訊

凱基證券股份有限公司

台北市明水路 700 號

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量 542.3888 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量 11,379.9554 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體排放量 11,921.484 公噸二氧化碳當量

簽署人

船柏宇
知識與管理事業群副總經理
日期: 2023年06月25日
版次: 1

TOP66A-15-6 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
臺北市民權西路 156 號 2 樓 21 室
1(02) 22992779 1(02)22994453 www.sgs.com

聲明書編號 TW2300177GG

溫室氣體查證聲明書
2022 年溫室氣體排放資訊

凱基期貨股份有限公司

台北市東區南港路一段 2 號 13 樓

經本公司依據 ISO 14064-3:2006 完成查驗並符合下列標準要求

ISO 14064-1:2018

直接溫室氣體排放量 41.5068 公噸二氧化碳當量
間接溫室氣體排放量 653.4399 公噸二氧化碳當量
直接與間接溫室氣體排放量 694.947 公噸二氧化碳當量

簽署人

船柏宇
知識與管理事業群副總經理
日期: 2023年06月26日
版次: 1

TOP66A-15-6 2207
台灣檢驗科技股份有限公司
臺北市民權西路 156 號 2 樓 21 室
1(02) 22992779 1(02)22994453 www.sgs.com

bsi.
Certificate of Registration

OCCUPATIONAL HEALTH & SAFETY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 45001:2018

This is to certify that: KGI Securities Co., Ltd. 凱基證券股份有限公司
KGI Futures Co., Ltd. 凱基期貨股份有限公司
No. 700, Mingshui Rd. 臺灣
Zhongshan Dist. 台北市
Taipei City 明水路 700 號
Taiwan 104451 104451

Holds Certificate No: **OHS 745145**
and operates an Occupational Health and Safety Management System which complies with the requirements of ISO 45001:2018 for the following scope:
The provision of securities and futures financial services.
提供證券及期貨金融服務

For and on behalf of BSI: *Chris Cheung*
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2021-05-19 Effective Date: 2023-12-19
Latest Revision Date: 2021-08-04 Expiry Date: 2024-05-18

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

bsi.
Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: China Development Financial Holding Corporation (Building D) 8F. 凱基發展金融控股股份有限公司
No. 19-3, Sanzhong Rd. 臺灣
Nangang Dist. 南港區
Taipei City 明水路 193 號
Taiwan 115601 115601

Holds Certificate No: **IS 720679**
and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:
The provision of (1) development, operation and maintenance of information system, network and server room management and other supporting activities for China Development Financial Holding Corporation within IT Department; (2) management of related information security activities for China Development Financial Holding Corporation within Information Security Department.
This is in accordance with the Statement of Applicability dated 23 September 2022.

For and on behalf of BSI: *Michael Lam*
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2019-12-19 Effective Date: 2022-12-19
Latest Revision Date: 2022-11-07 Expiry Date: 2025-12-31

Page: 1 of 2

...making excellence a habit™

07 附錄

- GRI Standards 揭露項目對照表
- SASB 揭露指標對照表
- 查證聲明書



中華開發金控

CHINA DEVELOPMENT FINANCIAL

永續報告書