



2020

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

目錄 CONTENTS

董事長的話	03
2020 年永續卓越績效	04
關於本報告書	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	09
1.2 永續願景與價值	16

02 / 擘劃永續治理

2.1 營運概觀	22
2.2 治理架構	24
2.3 永續風險管理	31
2.4 資訊安全	46
2.5 誠信經營	48
2.6 稅務治理	51

03 / 智慧永續金融

3.1 責任投資	57
3.2 永續保險	66
3.3 責任銀行	70
3.4 客戶體驗	74

04 / 菁英永續人才

4.1 員工結構	90
4.2 人權關懷	91
4.3 職涯發展	95
4.4 幸福員工	100

05 / 低碳永續環境

5.1 能資源管理	108
5.2 永續供應鏈	122

06 / 共創永續社會

專案成果	131
6.1 公益捐贈	136
6.2 社區投資	137
6.3 商業倡議	140
6.4 員工參與	143

07 / 附錄

GRI Standard 揭露項目對照表	147
SASB 揭露指標對照表	156
查證聲明書	157

本報告書的封面及插畫是由中華開發文教基金會「技藝職能獎學金」長期培育的學生康善妍與其美術班同學的聯合創作作品 -- 以「動物印象 人生禮讚」為主題中，擷取其主要元素創作而成。以水彩描繪動物的神態，賦予永續生態、珍惜資源的概念，展現中華開發金控暨子公司致力推動永續金融，打造低碳環境，聚焦弱勢關懷與人才培育，為邁向永續社會而努力。



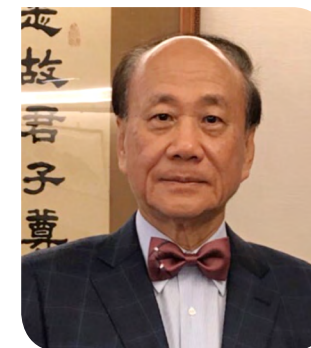
董事長的話

“

永續金融，趨力『淨零』轉型

董事長

張家記



開發金控融合聯合國於 2015 年發布的永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，在『擘劃永續治理』、『智慧永續金融』、『菁英永續人才』、『低碳永續環境』與『共創永續社會』五大永續發展策略框架下，2020 年集團總資產達 3.4 兆元，累積獲利為 125.5 億元，每股盈餘 0.86 元。同時，秉持永續經營理念，今年 2 月初執行二度公開收購轉投資中壽的計畫，綜合持股比例提升至 56%，完成持股過半目標。另外，我們發現年輕世代對永續發展議題高度關注，近年以新創團隊或社會企業等型態積極發聲；開發金控擁有超過 60 年的厚實投資實務經驗，提供新創與社企更多元完整的諮詢與服務，以逐步實踐永續發展的願景。

開發金控推動「永續發展 (ESG) 工程」成果豐碩，2020 年首度入選道瓊永續指數 DJSI，即同時獲列世界 DJSI World 與新興市場 DJSI Emerging Markets 指數；此外，已連續四年獲選倫敦富時企業社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Index) 成分股，及台灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股，更榮獲第六屆上市櫃公司治理評鑑 Top 5%、證交所「公司治理 100 指數」成分股，並蟬聯七年「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股。在「2020 TCSA 台灣企業永續獎」的綜合績效獎類，一舉進步至台灣企業 Top50，連續兩年榮獲「創新成長獎」及「氣候領袖獎」。

世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於年初發表《2021 年全球風險報告》，「極端天氣」與「氣候變遷」依舊佔據「最有可能發生的風險」排名第一、二位，而「衝擊最高的風險」毫無意外地由「傳染病」拿下。回顧 2020 年，係全球遭新型冠狀病毒 (COVID-19) 疫情肆虐，且國際政經情勢動盪和氣候危機持續惡化的一年，在在說明了全球經貿仍存在不確定性，企業將於疫後新常態時代面臨高度挑戰。

為理解氣候變遷的衝擊與影響，掌握國際管理趨勢與相關分析資料精準度、降低風險評估門檻都是當務之急。於是，開發金控 2020 年中聯手台灣大學、中華電信，以及安永會計師事務所，籌組「氣候韌性金融產學大聯盟」，推動橫跨產業、金融、學術界的四方合作計畫，鏈結專業與實務。希望運用台大在國內最具科學基礎，以及公信力之氣候變遷風險管理資料庫平台，透過中華電信將平台雲端化的先進數位技術，開發金控和安永將以金融及產業的實務經驗，透過平台分享給金融同業甚至其他產業，產業界無須重複投入資源，能更精準地與現行風險管理架構有效對接。以橫跨產學聯盟形式，呼應金管會發布的「綠色金融行動方案 2.0」，強化金融業面對氣候變遷之潛在風險管理與掌握商機的韌性，並協助產業加速低碳轉型，發揮金融影響力。

COVID-19 陰影持續籠罩全球，看準後疫情時代生醫產業的重要性及發展潛力，旗下子公司中華開發資本宣布成立第 2 檔新台幣生醫基金，規模約新台幣 31.1 億元，為國內今年規模較大型的生醫創投基金；「生醫貳基金」未來將透過資金投放發揮金融影響力，投資產業包括生技新藥 (含細胞與基因治療)、醫療科技、數位醫療與服務等大健康相關應用領域。疫情為全球社會經濟帶來嚴峻挑戰，2021 年能否走出疫情陰霾，有賴更多資金投入生技醫療產業驅動研發、帶來突破。

開發金控在 2020 金融博覽會以永續主題的「開發金控 - 永續金融館」，以氣候變遷切入，對外溝通在極端氣候下的金融業應該如何因應，同時呈現子公司的相關業務成績，包括綠色金融、綠色投資及普惠金融。為呈現 ESG 成績，特與文創基金投資戶霹靂布袋戲合作，由中華開發文教基金會小飛象及技藝職能獎學金得主陳振榮同學 (現為朝陽科大學學生) 以素還真為主角，繪製大型六格漫畫「永續，也可以很霹靂」，引發現場參展民眾的打卡熱潮。

我們認為，ESG 在環境、社會、公司治理的最重要概念就是永續，無論是新籌組的「氣候韌性金融產學大聯盟」、子公司的相關業務或者是社會公益面向都圍繞在永續發展。開發金控將深化集團各子公司之間合作，發揮團隊綜效，同時加速數位化腳步，以成為員工最嚮往企業、業界 ESG (環境、社會、公司治理) 領頭羊為目標！

2020年永續卓越績效

2020 同時獲選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

連續 4 年獲選倫敦富時社會責任指數 (FTSE4Good Emerging Market Index) 及臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股



**開發金控承諾為第一家達成
2045 年全資產組合淨零碳排放的金控
開發金控新大樓榮獲
「黃金級綠建築標章證書」**

環境 Environmental

- 連續 2 年榮獲 TCSA 臺灣企業永續獎 – 氣候領袖
- 聯手台灣大學、中華電信，以及安永會計師事務所，籌組「氣候韌性金融產學大聯盟」，協助企業強化氣候風險管理
- 綠色產業投資餘額約達 1,154 億元，中壽投資台積電及沃旭能源所發行之綠色債券達新臺幣 15 億元，凱基銀行共參與 8 件再生能源發電專案融資計畫，預估每年減少碳排放量達 1,497 萬噸
- 綠色採購累計金額達 \$18,855 萬元，較 2019 年成長 43.8%，獲頒台北市及行政院環保署「民間企業與團體綠色採購計畫」表揚

社會 Social

- 開發金控連續 2 年榮獲 TCSA 臺灣企業永續獎 - 創新成長獎
- 連續 2 年榮獲經濟部 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎
- 凱基銀行「台灣大車隊計程車司機貸款」專案榮獲 2020 年數位時代創新商務獎「最佳商業模式創新金獎」、「最佳產品創新金獎」及「評審團大獎」等三項大獎

公司治理 Corporate Governance

- 榮獲第六屆上市上櫃公司治理評鑑 Top 5%
- 連續 6 年獲選臺灣證券交易所「公司治理 100 指數」成分股、並蟬聯 7 年「高薪 100 指數」、「就業 99 指數」成分股
- 榮獲 TCSA 台灣永續企業獎 Top50
- 連續 3 年榮獲天下企業公民獎

關於本報告書

中華開發金融控股股份有限公司（以下簡稱「開發金控」）每年定期發行「企業社會責任報告書」，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2021年6月發行，揭露開發金控於2020年度（2020年1月1日至12月31日）的永續績效。

報告範疇

本報告書涵蓋之範圍為開發金控暨旗下中國人壽保險股份有限公司（以下簡稱「中國人壽、中壽」）、凱基商業銀行（以下簡稱「凱基銀行、商銀」）、凱基證券公司（以下簡稱「凱基證券、證券」）包含凱基投信及凱基期貨、中華開發資本股份有限公司（以下簡稱「中華開發資本、資本」）與中華開發資產管理股份有限公司（以下簡稱「中華開發資產管理」），揭露內容係以臺灣地區相關營運活動為報告範疇。且本公司係2017年9月完成公開收購中壽25.33%，至2019年底合併持股達34.82%，並於2021年2月2日完成收購中國人壽21.13%股權，加計子公司凱基證券已持有之中國人壽股份，綜合持股比例達55.95%，因而揭露數據自2019年起納入中壽子公司相關統計資料。財務數據係依據2020年股東會年報之範疇，包含開發金控綜合持股達55.95%的子公司中國人壽及海外子公司（開發金控之合併財務報表請參閱2020年股東會年報）。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」）。

本報告書所揭露之各項資訊及統計數據，係來自開發金控、中國人壽、凱基銀行、凱基證券（包含凱基投信及凱基期貨）、中華開發資本、中華開發資產管理、中華開發文教基金會與凱基慈善基金會之自行統計。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。財務數據部分係採用經會計師簽證後之公開資訊，皆以新臺幣為計算單位。

報告範疇

本報告書資訊揭露的依循項目如下：

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會(GRI)下之全球永續性標準理事會(GSSB)	GRI 永續性報導準則(GRI 準則)：核心選項
國際整合性報導委員會(IIRC)	整合性報告書(Integrated Reporting)之框架精神
美國永續會計準則委員會(SASB)	保險業指引
國際金融穩定委員會(FSB)	氣候相關財務揭露建議書(TCFD)
聯合國	· 永續發展目標(SDGs) · 全球盟約
環保及智能之環境主題	· 上市上櫃公司企業社會責任實務守則 · 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法

報告查證

本報告書揭露的資訊及數據，經查證機構認證及依循標準如下：

依循標準	查驗證機構
AA1000AS v3	英國標準協會(BSI)
國際財務報導準則(IFRS)	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte & Touche)
ISO 14001 環境管理系統 ISO 14064-1 溫室氣體盤查 ISO 50001 能源管理系統 ISO 27001 資訊安全管理 ISO 45001 職業安全衛生管理系統	英國標準協會(BSI) 臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS)

報告發行

本公司每年定期發行企業社會責任報告書，上一發行版本為2020年6月發行。歷年發行之中文及英文版CSR報告書，皆完整揭露於開發金控官網之「永續發展」項下，提供檔案供瀏覽下載。

CSR 報告書連結網址：

<https://www.cdibh.com/ch/CSR/Overview/CSRReport>



聯絡資訊

中華開發金融控股股份有限公司 集團行銷規劃處

地址 10504 臺北市松山區南京東路五段 125 號

電話 +886-2-2763-8800

信箱 csr@cdibh.com

公司網址 www.cdibh.com

CSR 網址 <https://www.cdibh.com/ch/CSR/Index>



公司網址



CSR 網址

企業概況



關於中華開發金控

開發金控係成立於 2001 年 12 月 28 日，旗下主要子公司為中國人壽、凱基銀行、凱基證券及中華開發資本。除致力提升股東報酬，開發金控亦積極透過責任金融，戮力實踐企業永續責任，希望在追求穩定獲利的同時，亦能發揮對市場及被投資公司的重大影響力，極大化我們所能創造的正面永續價值。

開發金控係臺灣上市公司中個人股東人數最多的公司之一，股東逾 50 萬人。2020 年底合併資產總額達新臺幣 3.4 兆元，合併權益達新臺幣 3,326 億元。

開發金控長期在臺灣整體產業發展過程中扮演重要的推手，並擁有深耕 60 年的產業投資經驗。

未來，開發金控將以壽險、商銀、證券及創投 / 私募股權四引擎齊力併發，提供全方位優質的金融服務，成為客戶最值得信賴的合作夥伴，打造成為「全球華人最具特色及領導性的金融集團」。

2020 年

公司名稱	中華開發金融控股股份有限公司
股票代號	2883
董事長	張家祝
代理總經理	許道義
員工總數	12,659 人
合併資產總額	新臺幣 3.0 兆元
實收資本額	新臺幣 1,496 億元
營運據點總數	327
公司地址	10504 臺北市松山區南京東路五段 125 號

營運據點

55

凱基銀行

—
臺北、昆山

98

凱基證券

—
臺北、香港、新加坡、
曼谷、雅加達

10

中華開發資本

—
臺北、上海 / 昆山、
福州、香港、紐約

1

中華開發資產管理

—
臺北

153

中國人壽

—
臺北

股東結構

本公司依金融控股公司年報應行記載事項準則揭露股東結構及主要股東之資訊如下表：

一、股東結構(普通股)，基準日 2021 年 4 月 13 日：

單位：股；%

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構及外人	合計
人 數	13	17	1,048	592,322	1,374	594,774
持有股數	114,125	639,271,345	3,130,009,152	7,619,963,945	3,600,496,434	14,989,855,001
持股比例	0.00	4.26	20.88	50.84	24.02	100.00

註 1：股東結構資料係依據本公司 2020 年年報 4.1.2 股東結構。

註 2：其中政府機構持股比例未超過 5%。

二、持股比例占前十名之股東：

臺灣銀行股份有限公司	1.91%	新制勞工退休基金	1.79%
花旗(臺灣)商業銀行受託保管挪威中央銀行投資專戶	1.53%	勞工保險基金	0.90%
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	1.23%	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	1.21%
興文投資股份有限公司	3.20%	元大臺灣高股息基金專戶	2.02%
景冠投資股份有限公司	2.78%	景匯投資股份有限公司	1.20%

註 1：主要股東資料係依據本公司 108 年年報 3.9 持股比例占前十名之股東，其相互間為關係人或為配偶、二親等以內之親屬關係之資訊。

註 2：董事長為同一人的公司為興文投資(股)公司(持股比例 3.21%)、景冠投資(股)公司(持股比例 2.78%)。另景匯投資(股)公司(持股比例 1.2%)為興文投資(股)公司百分之百持股之子公司。



01 / 永續經營策略

1.1 永續議題管理

1.1.1 利害關係人溝通

利害關係人鑑別流程與結果

開發金控重視利害關係人，期能將其重視的議題和公司永續經營目標相結合，我們透過不同的溝通平台，積極主動的和利害關係人維持良好互動，蒐集利害關係人最關注的經濟、環境、社會與治理之相關議題以及對公司永續經營的影響程度，據以發展公司策略、目標及年度計畫，呈現於企業社會責任報告書中。

參照 AA1000 利害關係人參與標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard)，邀請企業社會責任小組成員及高階主管共計 33 人，針對不同利害關係人對開發金控的責任、影響力、張力、多元觀點和依賴性等五個面向進行綜合評估，鑑別出 8 大利害關係人族群，包含政府與主管機關、投資戶、客戶、股東與投資人、員工、媒體、供應商、社區，進行重大性議題的資料蒐集分析與鑑別。

利害關係人	對開發金的重要性	利害關係人重視議題	溝通方式	溝通頻率及 2020 年溝通實績
政府與主管機關	政府與主管機關的政策直接影響公司營運方向	<ol style="list-style-type: none"> 法規遵循 洗錢防制及打擊資恐 公司治理與誠信經營 資訊與網路安全 顧客隱私與個資保護 	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與主管機關之政策討論會、座談會 配合主管機關監理與查核 拜會主管機關，建立直接交流機會 	<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、臺灣就業 99 指數成分股；並連續 7 年入選臺灣高薪 100 指數成分股 回應不定期的查核，並即時提供資訊
投資戶	投資戶的經營績效與企業獲利息息相關	<ol style="list-style-type: none"> 法規遵循 公司治理與誠信經營 營運績效 	<ul style="list-style-type: none"> 參與投資戶股東會與董事會行使投票權 舉辦路演 (roadshow)，與投資戶分享總體經濟與產業動態 拜訪及參與投資戶活動 	<ul style="list-style-type: none"> 常態性參與 142 家次投資戶股東會議及 539 家次投資戶董事會議 不定期舉辦路演 (roadshow)，拜訪 344 家次公司
客戶	優質的客戶服務體驗將有助於營收的穩定成長	<ol style="list-style-type: none"> 資訊與網路安全 顧客隱私與個資保護 法規遵循 服務品質與顧客關係管理 公平待客原則 	<ul style="list-style-type: none"> 廣宣稿及廣告、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」 客戶滿意度調查 理財講座及財富管理說明會 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期刊出於各廣宣媒體及社群媒體 臉書粉絲數：凱基銀行 105,111(+9%)/ 凱基證券 3.3 萬人 (+12%) LINE 好友數：凱基證券 24.7 萬人 (+71%) 客戶平均滿意度：凱基銀行 98.85%、凱基證券 97.4%；中國人壽 4 分以上比率達 99.16% (滿分 5 分) 凱基銀行舉辦 35 場金融理財講座，凱基證券舉辦 320 場財富管理講座

利害關係人	對開發金的重要性	利害關係人重視議題	溝通方式	溝通頻率及 2020 年溝通實績
股東與投資人	股東與投資人的信賴與支持，是企業永續經營的力量	<ol style="list-style-type: none"> 營運績效 服務品質與顧客關係管理 法規遵循 數位金融與創新 公司治理與誠信經營 	<ul style="list-style-type: none"> 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，如公司治理、重要業務發展、營運績效等股東及投資人關注之相關資訊 召開股東會 法人說明會（國內 / 國外） 設置股務及投資人關係聯絡窗口 國內外法人分析師來訪 國內外論壇 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞露出 / 重大訊息：2020 年中 / 英文重大訊息及公告各有 222 則 每年召開 1 次股東會並出版年報 每年舉辦 4 次國內法人說明會及線上法說會 常態性的透過聯絡窗口和股務及投資人進行雙向溝通 不定期接待 46 次國內外法人分析師之來訪，接待人數達 58 人 受疫情影響，暫緩舉辦國外法說會、國際論壇及拜訪國外重要投資人，改以線上說明會及英文版年報和國外投資人溝通
員工	員工是企業永續經營的基礎	<ol style="list-style-type: none"> 薪酬福利及人才發展 職場健康與安全 營運績效 員工人權、平等與多元化 勞資溝通 	<ul style="list-style-type: none"> 內部網站或內部電子郵件公告 勞資會議 企業工會 員工意見信箱 	<ul style="list-style-type: none"> 不定期公告各項員工福利事項（健檢、團險等）、福委會資訊、公司重要營運訊息、教育訓練課程資訊、年度績效管理作業等訊息，2020 年內部公告員工福利及訓練相關訊息 250 則以上 勞資會議：開發金控、凱基證券、中華開發資本每三個月辦理一次，凱基銀行每二個月辦理一次，2020 年全集團共計舉行 26 次 積極與企業工會互動，保持良好關係，子公司凱基銀行已於 2019 年 6 月 13 日與企業工會簽訂團體協約，凱基銀行 100% 正式員工皆受到此項團體協約之保障 常態性從員工意見信箱收集員工意見，了解員工需求
媒體	媒體是傳達重要訊息予利害關係人的主要溝通管道	<ol style="list-style-type: none"> 公司治理與誠信經營 資訊與網路安全 顧客隱私與個資保護 數位金融與創新 	<ul style="list-style-type: none"> 新聞稿 記者會 	<ul style="list-style-type: none"> 定期發佈新聞稿，新聞露出共 96 則提供公司最新動態以及產品服務訊息 不定期舉行記者會，來向媒體傳達重要訊息
供應商	供應商是促進永續經營的合作夥伴	<ol style="list-style-type: none"> 法規遵循 公司治理與誠信經營 供應鏈永續管理 綠色採購 	<ul style="list-style-type: none"> 簽署企業社會責任承諾書 開標前之說明會 辦理供應商稽查、供應商評鑑、供應商企業社會責任自評及供應商教育訓練暨優良供應商表揚 設置「開發金控採購管理」聯絡信箱 (procurement@cdbih.com) 參與政府綠色採購推廣活動 	<ul style="list-style-type: none"> 積極邀請供應商簽署企業社會責任承諾書（累計 975 家），主要供應商簽署比例達 100% 依業務需要，進行開標前相關供應商之說明會 供應商稽查 103 次、供應商評鑑 58 家、供應商企業社會責任自評 105 家 透過採購管理聯絡信箱，作即時雙向溝通，防疫期間已用於供應商教育訓練 連續第 3 年獲頒台北市環保局綠色採購獎、連續 2 年獲頒環保署綠色採購獎
社區	正向的社會是企業永續經營的最大後盾	<ol style="list-style-type: none"> 社會參與 營運績效 供應鏈永續管理 普惠金融 綠色營運 	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與各式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 	<ul style="list-style-type: none"> 員工參與公益活動之志工人次共計 5016 人次，志工時數 35,541 小時 開發創新加速器公共空間共舉辦 84 場免費創新創業講座，參與人次 2,024 人 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



1.1.2 永續議題鑑別

開發金控為了解各類重大利害關係人之意見，2020 年依各類利害關係人總數比例，委由經常與該類利害關係人互動之權責單位發放重大議題問卷，問卷回收後分析得到影響利害關係人決策與評估的程度，今年依據國內、外保險業標竿企業的重大主題鑑別結果，並蒐集開發金控內部高階主管意見，鑑別各永續議題對企業營運的重要程度，對照開發金 2020 年的重大主題鑑別結果並考量 2021 年永續趨勢，完成重大議題分析並微調矩陣圖。

2020 年與 2019 年調查議題與結果相較，提升『永續金融』、『數位金融與創新』、『氣候策略』、『公平待客原則』、『普惠金融』等五項議題對營運與利害關係人的重要性，而『資訊安全與個資保護』議題考量揭露層面及主題對象的不同，拆分為『資訊與網路安全』、『顧客隱私與個資保護』兩個議題，並考量保險業務特性鑑別『社會變遷因應策略』議題對金融市場具顯著影響且被標竿企業視為關鍵重大主題，故今年度新增納入為次要議題。最終鑑別出的重大議題共有 9 項，分別為風險管理、公司治理與誠信經營、資訊與網路安全、顧客隱私與個資保護、數位金融與創新、服務品質與顧客關係管理、法規遵循、營運績效、永續金融。



台北金融博覽會「開發金控 - 永續金融館」

開發金控致力於實踐 ESG，推動永續金融、普惠金融及數位金融科技創新，2020 年 11 月參與台北金融博覽會，以永續主題設立「開發金控 - 永續金融館」，並首次公開與國立台灣大學、中華電信、安永會計師事務所共同倡議之「氣候韌性金融產學大聯盟」(Resilience of Industries on Climate Change Enhancement, RICE) 氣候風險評估模型，協助企業強化氣候變遷韌性，透過影響力金融加速產業低碳轉型。引導大眾認識最夯的 ESG 與永續發展議題，並以員工志工擔任專人現場解說的方式，為參展民眾梳理氣候變遷因應、責任金融發展、以及金融商品設計的完整脈絡。另有多場小型座談，從數位創新、新創育成、氣候變遷及產業永續等不同面向，帶領民眾認識永續金融的多元面貌。

產金學攜手合作 - 氣候韌性金融產學大聯盟

協助企業強化氣候變遷韌性，透過影響力金融加速產業低碳轉型

聯盟倡議者



重大性議題鑑別方法

鑑別

22 個永續議題

參考國際永續發展趨勢、CSR 規範、國際標準 (DJSI、CDP、TCFD)、國內外產業現況及本公司營運目標，提出 22 個相關的永續議題

分析

6 家國內外標竿企業

依據國內、外保險業標竿企業的重大主題鑑別結果，將重大程度分為主要議題、次要議題、基本議題，對照開發金 2020 年的重大主題鑑別結果並考量 2021 年永續趨勢，調整重大主題的重要性排序

確認

9 項重大性議題

經由系統性的整合評估，完成開發金控 2020 年重大性議題矩陣圖，呈報於企業社會責任委員會，經由高階主管討論及確認矩陣圖，呈於董事會核決後，以 9 項對利害關係人、企業永續經營及企業對經濟、環境與社會皆產生衝擊的重大議題為主，並據以發展公司策略、發展目標及年度計畫，呈現於 2020 企業社會責任報告書中

重大性議題矩陣圖



重大性議題的影響與回應

重要性	重大性議題	對開發金的影響	衝擊範圍		衝擊範圍			GRI 特定主題	對應章節	頁數
			內部	外部	直接造成衝擊	促成衝擊	商業關係造成衝擊			
主要議題	公司治理與誠信經營	公司治理是建立健全管理並邁向永續的基石，也是誠信經營的最佳體現。	V	ABCD	V	V	V	205：反貪腐 415：公共政策	2.2 治理架構 2.5 誠信經營	24 48
主要議題	資訊與網路安全	數位化發展趨勢下，系統性能或服務中斷會導致高成本和聲譽風險。網絡攻擊的風險管理對於確保業務持續營運至關重要。	V	BCD	V		V	418：客戶隱私	2.4 資訊安全	46
主要議題	風險管理	建立嚴謹的風險控管，提升資源運用效率，進而創造新契機	V	ABCD	V		V	201：經濟績效	2.3 永續風險管理	31
主要議題	數位金融與創新	掌握金融科技發展趨勢，建立創新數位金融服務模式與客戶體驗	V	BC	V		V	203：間接經濟衝擊	3.4.1 數位金融	74
主要議題	服務品質與顧客關係管理	提升服務品質及創造優質客戶體驗，以建立客戶忠誠度	V	BC	V		V		3.4 客戶體驗	74
主要議題	法規遵循	遵循法規以落實誠信經營的企業文化	V	ABC	V		V	417：行銷與標示， 419：社會經濟法規遵循	2.5 誠信經營	48
主要議題	營運績效	提升公司營運與財務績效，創造股東與投資人價值	V	ABC	V			201：經濟績效	2.1.2 營運績效	22
主要議題	永續金融	響應國際責任金融倡議，發揮核心影響力，支持綠色低碳轉型，善盡企業社會責任，促進環境及社會永續發展。	V	AC	V	V	V	203：間接經濟衝擊 302：能源	3. 智慧永續金融	54-57
主要議題	顧客隱私與個資保護	確保資訊安全及客戶資料的隱密性，方能贏得客戶信任	V	BCD	V		V	418：客戶隱私	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77

內部衝擊：包含開發金控暨子公司、員工 外部衝擊：A 股東與投資人 B 客戶 C 投資戶 D 供應商

重大性議題的管理方針、評量機制及長期目標

重大性議題	策略	評量機制	長期目標	目標年	與薪資的連結
公司治理與誠信經營	建立誠信經營之企業文化及維持公司健全發展	<ul style="list-style-type: none"> 每年進行董事會內部績效評估，每三年進行董事會外部績效評估 由人力資源處擔任企業誠信經營之兼職單位，定期向董事會報告企業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 維持公司治理評鑑前 5% 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 適時導入金融科技，優化集團內法令遵循流程，提升法令遵循作業效率 取得 ISO37001 反賄賂認證 	2025	<ul style="list-style-type: none"> 主管年終考核項目包括誠信經營 不誠信行為發生導致受行政處分，將會影響主管當年度績效考核
資訊與網路安全	<ul style="list-style-type: none"> 持續精進集團資安管理制度 提升員工資安意識 提升維運及縱深防護能力 	進行資訊安全評估查核作業，例如，每月專案自行查核、主管機關不定期查核活動... 等	<ul style="list-style-type: none"> 保持資安零違規、個資零洩漏的紀錄 推動資安險涵蓋範圍更廣 持續維持 ISO 27001 證照有效性 社交工程違規員工教育訓練上課率應為 >95% 以上 社交工程違規比例 <4% 以下 金控持續進行部門及個人年度資安考核 KPI 商銀、證券及中壽將持續進行部門年度資安考核 KPI 並將資安考核列入個人年度 KPI 完成前一年度第三方顧問執行資安成熟度評估改善機會擬定及執行改善計畫 使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安檢檢測 >90 分 (含) 以上 	2025	<ul style="list-style-type: none"> 主管年終考核項目包括資訊安全績效考評。 資通安全事件將會影響主管當年度績效考核。
風險管理	<ul style="list-style-type: none"> 強化風險管理獨立機制 將新興風險納入風險管理範疇，且與傳統風險結合 建構良好的風險管理文化 	<ul style="list-style-type: none"> 每季召開風險管理委員會，檢視依內部分層負責呈報之市場、信用、作業、流動性風險控管報告與處理風險管理相關議題，並監督整體風險管理之執行 每年根據世界經濟論壇《全球風險報告》，篩選出當年度關鍵新興風險項目，由子公司相關單位評估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。 	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化風險管理質化、量化機制，作為訂定經營策略之依據 持續精進新興風險的衝擊與機會評估，以及因應機制 逐一建立可具體落實的新興風險目標，以及導入承作業務時之評估機制，並以氣候變遷風險的減碳目標為優先項目 減少 25% 未轉型之高碳排投融资 未來將更積極投入協助世界達到永續轉型，承諾 2045 年達成全資產組合淨零碳排 	2025	<ul style="list-style-type: none"> 主管年終考核項目包括風險管理 風險管理疏失事件將會影響主管當年度績效考核 新興風險 (ESG) 的目標與主管績效連結

1.1.3 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，推行國內財經、金融政策及商業法令，開發金控積極參與國內外協會以及各同業公會組織，如銀行公會、證券公會、信託公會、期貨公會，共計 46 個，藉以瞭解產業發展動態、法規研議方向與進度，確保公司治理順應時勢並具體回應各項倡議，持續邁向企業永續發展。

自 2016 年至 2020 年本集團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。

中華開發金控暨子公司參與的公 / 協會年度投入費用總額

投入費用總額 (新臺幣)	2017	2018	2019	2020
政治遊說、利益代表	0	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	0
商會組織或免稅組織 (如：智庫)	\$9,213,038	\$10,137,097	\$10,127,247	\$8,925,003
選舉和公投相關等	0	0	0	0
總額	\$9,213,038	\$10,137,097	\$10,127,247	\$8,925,003
資訊涵蓋率	100%	100%	100%	100%

本公司參與公 / 協會之倡議議題

倡議議題	參與方式的描述	投入該議題之總金額 (新臺幣)
協助政府推行金融政策及法規建置	<p>促進金融產業發展，協助政府推行金融政策及法規建置，同時協調同業關係，結合產業界共同推廣政策以增進共同利益。</p> <p>協會定期向主管機關提出政策建言，廣泛和國際相關組織進行交流合作，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，並為各會員與政府之溝通橋樑。</p> <p>以台北市銀行同業公會為例，其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（離岸風電）產業融資。</p> <p>本公司參與倡議「協助政府推行金融政策及法規建置」之相關組織協會並表示支持。共參與 15 家協會，在其中的 12 家協會擔任協會職務。詳細資料請參閱 2020 年中華開發金控暨子公司參與公 / 協會彙整表標示註 1 之協會。</p>	\$5,510,062
保障投資大眾	<p>本公司積極參與倡議「保障投資大眾」相關的組織協會，可有效防範及遏止詐欺案件之發生，並節省龐大社會成本的支出，讓市場健全發展。</p> <p>參與的組織協會中，「財團法人保險犯罪防制中心」，從事保險犯罪防制之研究分析、建立核保理賠通報及保險犯罪統計資料庫、協助保險犯罪調查及與檢、警、調及海基會等單位之聯繫、加強全民對保險之正確觀念等各項工作，以期防範及遏阻保險犯罪案件的發生，減少民眾財產損失，保障其投保權益。</p> <p>本公司參與倡議「保障投資大眾」之相關組織協會 並表示支持。共參與 5 家協會，在其中 2 家協會擔任協會職務。詳細資料請參閱，2020 年中華開發金控暨子公司參與公 / 協會彙整表標示註 2 的協會。</p>	\$1,629,539

2020 年中華開發金控暨子公司參與公 / 協會中支出最多金額的前三大費用

組織名稱	對象類型	投入該議題之總金額 (新臺幣)
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會	產業 / 貿易協會	\$1,962,062
中華民國信託業商業同業公會	產業 / 貿易協會	\$1,178,739
中華民國人壽保險商業同業公會	產業 / 貿易協會	\$1,140,000

2020 年中華開發金控暨子公司參與公 / 協會彙整表

協會名稱	職務
中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 ^(註1)	中華開發金控擔任監事一職
中華民國人壽保險商業同業公會 ^(註1)	中國人壽擔任常務監事一職及擔任理事
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
中華民國工商協進會 ^(註1)	中華開發金控擔任監事一職
台灣玉山科技協會 ^(註1)	中華開發金控擔任理事一職
台北市租賃商業同業公會	華開租賃擔任理事一職
台灣東協商會	中華開發金控擔任副理事長一職
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
中美經濟合作策進會 ^(註1)	中華開發金控擔任理事一職
中華民國期貨業商業同業公會 ^(註2)	凱基期貨擔任理事長一職、監事一職及候補理事一職
中華民國國際經濟合作協會 ^(註1)	中華開發金控擔任常務理事一職
台灣理財顧問認證協會	中國人壽擔任理事一職
中華民國人壽保險管理學會	中國人壽擔任常務理事一職
中華民國證券商業同業公會 ^(註2)	凱基證券擔任常務理事一職及凱基期貨擔任候補理事一職

協會名稱	職務
中華民國保險經紀人商業同業公會 ^(註1)	凱基保經擔任理事一職
股務協會	中華開發金控擔任理事一職
台北市商業銀行同業公會 ^(註1)	中華開發金控擔任理事一職
台灣反洗錢推廣協會	中華開發金控擔任理事一職
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、秘書一職及幹事一職
臺灣集中保管結算所股份有限公司	凱基證券擔任董事
臺灣期貨交易所股份有限公司	凱基期貨擔任董事
中華民國信託業商業同業公會 ^(註2) 、中華民國票券金融商業同業公會 ^(註1) 、中華民國金融治理與法令遵循學會、台灣保險法學會 ^(註1) 、台灣生物產業發展協會、兩岸生技產業發展促進會、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、台北市小貨車租賃商業同業公會 ^(註1) 、台北市小客車租賃商業同業公會、中華公司治理協會 ^(註2) 、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、社團法人台灣金融教育協會、中華財金高階管理人協會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心 ^(註2) 、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、台灣集中保管結算所股份有限公司、Asia Pacific Loan Market Association Limited、Factors Chain International	會員

註 1: 倡議議題「協助政府推行金融政策及法規建置」

註 2: 倡議議題「保障投資大眾」

1.2 永續願景與價值

1.2.1 永續願景與策略

中華開發金控的「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，除了確實回應利害關係人所關注的議題外，更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，希祈在企業經營的同時，也能善盡企業社會責任，並且為所有的利害關係人創造最佳的價值。


永續策略	策略意涵	執行策略	關鍵資本	對應 SDGs
擘劃永續治理	良好的公司治理是企業永續發展的重要基礎，開發金控堅持『擘劃永續治理』策略，以深化公司治理文化，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暨功能性委員會職能 落實誠信經營委員會運作，使誠信價值深植企業文化並影響員工行為 精進重要新興風險項目（如氣候變遷等）風險管理架構，接軌國際新興風險發展與策略趨勢，協助各子公司就所屬業務進行有關風險管控與減緩措施之調適規劃 	財務資本：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	  
智慧永續金融	為接軌國際『永續金融』發展趨勢，同時面對日新月異的金融科技發展，透過『智慧永續金融』策略，一方面於2020年8月於企業社會責任委員會轄下新增「責任金融」任務小組，以建立「責任金融」治理架構，並同步發展數位金融科技，尋求金融與跨領域夥伴或創新科技合作，提升金融服務體驗與品牌價值。	<ul style="list-style-type: none"> 於投/融資案之開發選案、評估、決策及管理階段，皆應考量 ESG 等永續經營因素，並透過議合與投/融資戶對話。 KGI inside「利他、共享」數位策略的深耕與發展，致力開放銀行推動與新創及數位平台業者合作提升客戶金融體驗，創造對消費者有利方便的金融環境。 鎖定具「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，擴大新創投資並大力扶植台灣在地新創團隊向國際發展。 	智慧資本：投入發展金融產品及創新金融服務所需資源	 
菁英永續人才	知識經濟崛起宣告終結工業時代，開發金控深信『菁英永續人才』的人才養成策略，得以帶領身處變局的企業、組織突圍。發掘企業願景與下一世代的服務需求之人力缺口，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，發展前瞻性人才養成規劃，整合集團學習平台資源，運用學習動機提升員工績效，並培育因應組織變遷人才。 規劃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，提升員工職能。 	人力資本：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	   
低碳永續環境	鑒於 TCFD 獲得全球大型企業與機構投資人的支持，承諾將以其建議之框架進行氣候變遷財務資訊的管理與揭露。開發金控藉由『低碳永續環境』策略，發掘在低碳經濟具有發展潛力的產業/企業，協力推動加速轉型。	<ul style="list-style-type: none"> 導入並強化 TCFD（氣候變遷之財務風險揭露）管理架構，落實低碳營運管理。 發揮企業影響力，支持綠色採購，促進供應商永續管理。 接軌國際氣候變遷管理趨勢，支持綠能及綠色轉型產業，並協力推動綠色金融。 	自然資本：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	  
共創永續社會	隨著「共享價值」概念逐漸影響世界知名企業營運模式，開發金控秉持『共創永續社會』策略，藉以達到創造社會價值來創造企業經濟價值。	<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，如重大災難救助、學術研究、關懷弱勢族群等，從各個面向落實社會關懷，並發揮關鍵影響力。 建立集團志工制度與推動中華開發公益平台，深植共享價值鼓勵員工參與，共創永續社會。 	社會關係資本：擴展公益關懷觸角，提升品牌認同感	    

價值創造模式

	2020 年投入	2020 年產出 (財務價值)	2020 年產出 (非財務價值)
財務資本	<ul style="list-style-type: none"> 合併資產總額 3.4 兆元 營業費用 13.27 億元 	<ul style="list-style-type: none"> 合併稅後淨利為 205.75 億元 (含非控制權益 80.27 億元) 合併股東權益報酬率 (ROE) 為 6.40% 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年首度入選道瓊永續指數 DJSI，即同時獲列世界 DJSI World 與新興市場 DJSI Emerging Markets 指數 連續 4 年獲選富時企業社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Index) 成分股、臺灣永續指數 (FTSE4Good TIP Taiwan ESG Index) 成分股 榮獲第六屆上市上櫃公司治理評鑑 Top 5% 子公司中國人壽、中華開發資本、凱基銀行、凱基證券、凱基投信均已簽署證交所「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 20,157 萬元 中壽 i-Agent 投入共 4,209 萬元 中壽專業證照考試費補助共 3,004,786 元 商銀系統研發費用投入共約 4 億元 (含主動式撥號系統建置、行動理財管理系統建置、行動銀 APP 數位革新專案、信用卡核心系統建置案、產品暨服務數位化專案、智能流程專案) 證券資訊服務與金融科技投入共 2,737 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 商銀平均每人持有證照數 5 張 i-Agent 使用率：92% ASA 系統 (新財管系統) 理財規劃客戶資產檢視報告書 10,384 份 新建置「證券高頻 GW」：提升下單速度，每年交易量至少增加 1,734.26 億元 	<ul style="list-style-type: none"> 視訊生調執行次數：3,338 次 行動銀行刷臉 / 指紋 / 圖形解鎖快速登入服務，逾 8.9 萬名客戶完成啟用設定 新建置「全方位行動下單平台」，以提升核心競爭力
人力資本	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練費用 8881.7 萬元 員工薪資費用 18,249 百萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 人力資本投入報酬率 (HC ROI) 12.21 員工平均教育訓練費用 8,664 元 (不含外勤人員)，較前一年增加 24.5% 員工平均薪資費用為 1,427 千元，較前一年增加 4% 	<ul style="list-style-type: none"> 連續 7 年列入證交所「台灣高薪 100 指數」 員工平均訓練時數 75.9 小時，較前一年增加 2.8% 教育訓練課程員工平均滿意度 89%
自然資本	<ul style="list-style-type: none"> 綠色採購金額 18,855 萬元 (vs 2019 年提升 43.8%) 環境保護費用 5,696 萬元 持續通過 ISO 14001 環境管理系統及 ISO 50001 能源管理系統第三方認證、並擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證範圍 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年度金控為連續第 2 年、中壽首次獲頒「108 年行政院環保署民間企業與團體綠色採購績優單位」 得標取得 34 張太陽能憑證，獲得 3 萬 4 千度綠電 	<ul style="list-style-type: none"> 溫室氣體排放量較 2016 年度減少 952.14 公噸 CO₂e，減量目標達成率 105.3%。 用電量較 2016 年減少 0.69 百萬度，減量目標達成率 103%。 用水量減幅約 1.6% 廢棄物總量減少 23.5%
社會關係資本	<ul style="list-style-type: none"> 公益總支出 179,378,943 元 員工志工人數 5,016 人；投入時間 35,541 小時 推動微型保險及小額終老保單 微型保險 33,178 人；小額終老 27,032 件 開發創新加速器共舉辦 84 場免費創新創業講座、舉辦 15 場新創一日董事會、2 場創業下午茶 公益信託基金 8 支 	<ul style="list-style-type: none"> 「助您一臂」小額循環信貸：申請 811 人，成功申辦 485 人，成功申辦率 60% 「計程車司機」小額循環信貸：申請 505 人，成功申辦 217 人，成功申辦率 43% 電信門號身份認證辦貸款 / 速還金 / 台灣之星專案信貸：啟用金額共約 2.5 億元 公益信託受託總金額 3,003 萬元 	<ul style="list-style-type: none"> 微型保險服務投保人次目標達成率近 174.6% 小額終老保單累計投保件數逾 2.7 萬件 投資 18 家新創公司 為社福團體創造近 400 萬元業績 (含友善小農、社會企業等) 「薪傳 100 x 課輔 100」的社會投資報酬率 (SROI) 為 4.9

1.2.2 永續發展目標與成果

	重大性議題	頁數	2020 年重點行動方案成果	短期目標	中期目標	長期目標	SDGs				
擘劃 永續治理	公司治理與誠信經營	24&48	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年首度入選道瓊永續指數 DJSI，即同時獲列世界 DJSI World 與新興市場 DJSI Emerging Markets 指數 連續四年獲選富時企業社會責任新興市場指數及臺灣永續指數成分 榮獲第六屆上市上櫃公司治理評鑑 Top 5% 連續三年入選天下企業公民獎 完成董事會外部績效評估作業 誠信經營委員會通過誠信經營風險評估機制，降低集團法令遵循風險 員工 100% 簽署誠信經營守則 精進新興風險管理架構，子公司評估新興風險對營運或資產之影響後，提出因應對策及潛在機會 	<ul style="list-style-type: none"> 提高公司治理評鑑及 DJSI 問卷得分項目 推動設置提名委員會 完成董事會外部績效評估 落實誠信經營委員會運作 落實 TCFD(氣候變遷之財務風險揭露) 情境分析 	<ul style="list-style-type: none"> 努力促成董事會運作達到公司治理評鑑及 DJSI 問卷之得分標準 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 評估規劃導入 ISO37001 優化氣候風險量化評估機制 因應新興風險所衍生的商機，產品發展單位設計相關金融產品與服務 	<ul style="list-style-type: none"> 強化董事會績效及功能 維持公司治理評鑑前 5% 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 取得 ISO37001 反賄賂認證 適時導入金融科技，優化集團內法令遵循流程，提升法令遵循作業效率 持續強化新興風險的財務影響力評估機制 持續強化風險管理質化、量化機制，作為訂定經營策略之依據 	  				
	法規遵循	49						風險管理	31	洗錢防制及打擊資恐	49
智慧 永續金融	永續金融	54-57	<ul style="list-style-type: none"> 於企業社會責任委員會轄下新增「責任金融」任務小組，以建立「責任金融」治理架構，自主遵循聯合國 PRI 責任投資原則、PSI 永續保險原則及 PRB 責任銀行原則 凱基銀行榮獲【臺灣服務業大評鑑】本國銀行「銀牌獎」，且其台灣大車隊專案榮獲 2020 年數位時代創新商務獎之「評審團大獎」 金控暨子公司皆獲得 ISO27001 驗證證書 深化公平待客觀念，中壽上線理賠防詐專案，保障保戶理賠權益並提升客戶服務體驗 	<ul style="list-style-type: none"> 完成綠色 / 永續投資項目盤點 完成投資組合之碳暴險分析 強化投資排除規範 盤點與永續保險原則實務之落差，舉辦內部 ESG 教育訓練，建立未來行動計畫 完成導入責任銀行之評估 盤點授信部位之 ESG 暴險 採用「Net Promoter Score (NPS)」，作為非財務性績效的關鍵衡量指標 建立集團卓越中心 (COE, Center of Excellence)，協助集團數位專案發展 達成使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安全檢測目標 	<ul style="list-style-type: none"> 針對 3 個暴險最高之敏感性產業別，發展特定產業別之投資指引 建立綠色 / 永續投資指引 舉辦外部講座 / 論壇，提升客戶、中介機構、供應商對 ESG 議題之了解 啟動導入責任銀行 建立負面表列排除產業 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 持續推出社群服務新功能，如智能客服、智能選股等，持續拓增好友數至 50 萬人以上 推出雜誌文章會員分級制度，深度經營文章延伸內容 複製成功異業合作經驗，擴大實現普惠金融場景應用 提升使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安全檢測目標 >5% 	<ul style="list-style-type: none"> 完成所有敏感性產業別之投資指引 導入外部 ESG 評比工具 / 資料庫 針對特定議題發展 ESG 評估指標，建置內部之 ESG 評比工具 / 資料庫 選定關鍵投資標的，開展與投資人溝通氣候議題之行動 提出 ESG 相關的產品 / 保單 完成責任銀行導入 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 優化社群官方帳號功能設計及互動，提升客製化服務體驗 提供線上客戶具深度及廣度的投資理財資訊，輔助客戶投資理財決策 保持資安零違規、個資零洩漏的紀錄 推動資安險涵蓋範圍更廣 提升使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安全檢測目標 >10% 	 				
	資訊與網路安全	46						顧客隱私與個資保護	77	服務品質與顧客關係管理	80&84

	重大性議題	頁數	2020 年重點行動方案成果	短期目標	中期目標	長期目標	SDGs		
<p>菁英 永續人才</p>	<ul style="list-style-type: none"> 薪酬福利及人才發展 員工人權、平等與多元化 勞資溝通 職場健康與安全 	<p>100&98</p> <p>91</p> <p>102</p> <p>92</p>	<ul style="list-style-type: none"> 教育訓練課程累計時數為 988,518 小時 凱基銀行已於 2019 年與其企業工會簽訂團體協約 榮獲衛福部國健署頒發「健康職場認證」 	<ul style="list-style-type: none"> 維持入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成分股 持續增加優於法規的員工福利項目 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行員工意見調查，提高員工滿意度 達成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證範圍達 100% 持續強化人權風險鑑別 	<ul style="list-style-type: none"> 建立人才吸引及留任之長期規劃 建立人權風險預防性補救措施及調適計畫 			
	<p>低碳 永續環境</p>	<ul style="list-style-type: none"> 永續金融 氣候策略 綠色營運 綠色採購 供應鏈永續管理 	<p>54-57</p> <p>38</p> <p>108</p> <p>127</p> <p>122</p>	<ul style="list-style-type: none"> 綠色產業投資餘額約達 1,154 億元 參與 8 件再生能源發電專案融資計畫，預估每年可協助減少碳排放量 1,497 萬噸 企業綠能授信餘額為 166 億元 持續取得 ISO 14001 環境管理、ISO 14064-1 溫室氣體盤查及 ISO 50001 能源管理系統認證 定期進行供應商評鑑，表揚落實企業社會責任之優良供應商 	<ul style="list-style-type: none"> 設立減碳目標 以 2016 年為基期，至 2021 年之溫室氣體排放量減少 3% ISO14064-1 溫室氣體盤查範圍商銀擴大至分行 100% 覆蓋率 擴大廢棄物統計覆蓋率至 75% 以上 年度廢棄物回收率 ≥ 98% 持續將「人權及環境永續面向」導入供應商檢核項目 研擬集團再生能源管理之中長期策略 逐年穩定提升綠電使用比率 自有大樓種電計畫 - 持續規劃評估子公司自有行舍建置太陽能電板 	<ul style="list-style-type: none"> 以 2016 年為基期，至 2023 年之溫室氣體排放量減少 3% 持續擴大 ISO14064-1 溫室氣體盤查範圍 持續通過 ISO14001 環境管理系統認證及能源管理系統 ISO 50001 外部認證 年度廢棄物回收率 ≥ 98% 持續推動以擴大集團公司納入供應商管理 持續增加綠色採購採購項目 再生能源使用率達 2.1% 	<ul style="list-style-type: none"> 2030 年達成自身營運淨零碳排 持續提高廢棄物回收成效 規劃建置集團採購平台，並納入供應商管理作業，並優先選用綠色採購廠商 		
		<p>共創 永續社會</p>	<ul style="list-style-type: none"> 普惠金融 社會參與 	<p>67&71</p> <p>130-145</p>	<ul style="list-style-type: none"> 持續推動微型保險服務投保人次目標達成率近 174.6% 持續推動小額終老保單，累計投保人數逾 2.7 萬人 提供年輕族群及微型企業主短期週轉資金之「速還金」小額循環信貸，申請 11,413 人，成功申辦 4,412 人 創新基金投資新創公司家數：2020 年 18 家 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：84 場，參與人次 2,024 人 	<ul style="list-style-type: none"> 於集團各公司建立志工制度，鼓勵員工參與志工服務 持續人才培育及創新育成 	<ul style="list-style-type: none"> 持續擴大社會參與與關懷公益觸角 維持平均每人每年參與 4 小時，鼓勵集團員工提升志工參與時數 將中華開發的理念推及媒體、股東、社會大眾、投資戶等所有利害關係人，拉大影響層面。以中華開發為圓心，持續擴大影響範圍 	<ul style="list-style-type: none"> 持續參與與辦理各項課程，以培養未來亞太地區乃至於全球之併購專業人才及創業創新人才 	



02 擘劃永續治理

開發金控擘劃永續治理策略重點與目標

主軸	目的	2020 年目標	2020 年執行成果	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
公司治理	強化董事會職能	<ul style="list-style-type: none"> 完成董事會外部績效評估 提高公司治理評鑑得分項目 	完成董事會外部績效評估作業，促使提升公司治理評鑑及 DJSI 問卷得分	<ul style="list-style-type: none"> 提高公司治理評鑑及 DJSI 問卷得分項目 董事平均親自出席率維持 90% 以上 董事進修時數均能符合規定 	努力促成董事會運作達到公司治理評鑑及 DJSI 問卷之得分標準	<ul style="list-style-type: none"> 強化董事會績效及功能 維持公司治理評鑑前 5%
法令遵循	強化誠信經營管理	<ul style="list-style-type: none"> 落實誠信經營委員會運作 加強與子公司法遵單位橫向聯繫 透過完善的教育訓練、宣導及監管機制，使誠信價值深植員工行為準則及企業文化 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 落實誠信經營委員會運作，通過修正誠信經營守則、檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則 辦理洗錢防制主管會議，並落實子公司重大法遵事項通報 辦理誠信經營線上宣導課程，員工參與完訓率達成 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 落實誠信經營委員會運作 辦理金控誠信經營風險評估，並督導各子公司建立誠信經營風險評估機制 透過完善的教育訓練、宣導及監管機制，使誠信價值深植員工行為準則及企業文化 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 	<ul style="list-style-type: none"> 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 評估規劃導入 ISO37001 依據誠信經營風險評估結果，優化集團誠信經營 辨識集團法令遵循弱點並加以強化，全面降低集團內法令遵循風險 	<ul style="list-style-type: none"> 員工參與誠信經營課程完訓率 100% 取得 ISO37001 反賄賂認證 適時導入金融科技，優化集團內法令遵循流程，提升法令遵循作業效率
風險管理	提升風險管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 落實 TCFD(氣候變遷之財務風險揭露) 情境分析 精進新興風險管理架構 協助強化子公司風險管理機制 	<ul style="list-style-type: none"> 完成以情境分析估算氣候變遷風險的預期損失評估，並盤點敏感性產業之投融资暴險 完成修訂風險管理政策，加入新興風險管理機制，並建置新興風險鑑別與管理流程 協助子公司判別產業風險及高風險集團，以及就避險性衍商新業務訂定管理機制 	<ul style="list-style-type: none"> 建立氣候目標治理及氣候風險量化評估平台 強化 ESG 投融资決策，並協助客戶低碳轉型 精進新興風險管理架構，且將重要新興風險項目納入風險指標及報告定期監控 	<ul style="list-style-type: none"> 因應新興風險所衍生的商機，產品發展單位設計相關金融產品與服務 持續強化 ESG 投融资決策及協助客戶低碳轉型 擬定氣候敏感性產業限額 	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化新興風險的財務影響力評估機制 持續強化風險管理質化、量化機制，作為訂定經營策略之依據 持續精進新興風險的衝擊與機會評估，以及因應機制 逐一建立可具體落實的新興風險目標，以及導入承作業務時之評估機制，並以氣候變遷風險的減碳目標為優先項目 執行信用評等時，財報反映氣候減損調整機制 減少 25% 未轉型之高碳排投融资 未來將更積極投入協助世界達到永續轉型，承諾 2045 年達成全資產組合淨零碳排
資訊安全	精進集團資安管理制度	<ul style="list-style-type: none"> 維持 ISO 27001 證照有效性 社交工程違規員工教育訓練上課率應為 >95% 以上 社交工程違規比例 <7% 以下 完成資安成熟度評估改善計畫 	<ul style="list-style-type: none"> 金控暨子公司皆取得 ISO 27001 認證 達成社交工程違規員工教育訓練上課率近 100% 金控、銀行、證券及中壽社交工程違規比例分別為 2%、0.94%、1.25%、6% 完成年度資安成熟度評估 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO 27001 證照有效性 達成使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安全檢測目標 社交工程違規員工教育訓練上課率應提升 1% 以上，社交工程違規比例降低 1% 達成每年一次資訊安全演練作業 	<ul style="list-style-type: none"> 持續維持 ISO 27001 證照有效性 提升使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安檢檢測 >85 分(含) 以上 社交工程違規員工教育訓練上課率應提升 3% 以上，社交工程違規比例降低 2% 試行每年兩次演練作業 	<ul style="list-style-type: none"> 保持資安零違規、個資零洩漏的紀錄 推動資安險涵蓋範圍更廣 持續維持 ISO 27001 證照有效性 提升使用第三方檢測平台進行對外資訊服務埠安檢檢測 >90 分(含) 以上 社交工程違規員工教育訓練上課率應提升 5% 以上，社交工程違規比例 <4% 以下 達成每年二次演練作業

2.1 營運概觀

2.1.1 產業趨勢及集團業務

關注全球及臺灣經濟動向

2021 年全球經濟預期在中美貿易戰及新型冠狀病毒疫情後緩步復甦。全球主要央行仍採行寬鬆貨幣政策，各國當局也陸續端出相關的經濟刺激計畫。政府除了改善投資環境及就業條件，適當鬆綁產金法規，加速推動數位金融，協助廠商進行產業升級或轉型並降低外部衝擊，台灣央行目前亦傾向於維持溫和寬鬆的資金情勢，預期在前述的政策利多推動下，將有助於穩定民眾及企業的融資需求或投資信心，亦可健全金融業的發展。

積極推動數位化金融服務，深耕台灣市場

開發金控面對當前全球經濟局勢，將持續致力於發展壽險、商銀、證券及創投 / 私募股權等四大業務，並將企業永續責任的概念落實於子公司業務，同時改善資本配置以提升股東權益報酬率。面對市場變動劇烈，凱基銀行及凱基證券積極推動數位化金融服務，持續擴大財富管理規模，透過多元化產品及服務升級，擴大客戶服務範疇。凱基銀行亦結合創新金融科技，致力於運用數位及內部流程簡化、推出友善社會的實體分行 Open Banking 新體驗。中國人壽在這波科技潮流下不斷創新、勇於嘗試，將科技運用在不同的保險場景中，已導入大數據精準行銷、AI 人工智慧，並呼應主管機關的創新期許，率先投入試辦，亦已正式獲得金管會有關「行動投保辦理身分認證程序業務試辦」同意，應用人臉辨識技術於投保流程中，領先業界邁入「刷臉投保」的保險新紀元。

面對少子化及人口老化之衝擊，凱基銀行與凱基證券除了持續與醫療機構合作以建構銀髮族財富管理體系，推出多種信貸專案以關懷社會弱勢族群。中國人壽持續經營退休規劃、醫療保障、長期照護、具外溢效果保險商品、重大疾病、疾病及意外殘廢扶助與長期照顧等市場，並著重於全方位的健康醫療保險商品開發。環境變遷方面，凱基銀行與中華開發資本採取責任投資策略及 ESG 考量的評估，協助綠能產業籌資，凱基銀行亦配合政府計畫成立融資專案，針對太陽能、風力及生質能發電產業建立風險評估及控管。

開發金控期望在追求長期且穩定的獲利的同時，亦能發揮對市場及被投資公司之重大影響力，建構環境、社會、公司治理三贏且具高獲利潛力的投資組合。展望 2021 年，開發金控將持續優化資產負債管理及投資獲利，配合風險控管及成本控管，進而提升獲利四引擎之效益。

2.1.2 營運績效

2020 年各子公司營運績效

公司	2020 年營運績效	主要業務
凱基銀行	<ol style="list-style-type: none"> 1. 核心利息及手續費收入較去年成長 10%，優於同業；2020 年稅後獲利新臺幣 42.3 億元 2. 優化存款結構；活期存款增加 44%，高於同業平均 21% 3. 放款規模成長 9%，高於同業平均 6%；2020 年底逾放比為 0.16% 	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受惠於整體業務提升，2020 年稅後淨利新臺幣 87.2 億元 2. 海外獲利成長 47%，持續貢獻逾兩成獲利 3. 凱基投信 2020 年營收成長 27%，資產管理規模由去年底 1,729 億元增為新臺幣 1,818 億元 	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 部分國際投資部位評價受疫情影響而調整，2020 年稅後淨損為新臺幣 10.4 億元 2. 第二檔新臺幣生醫基金規模達 31 億元，成功將國際資金導引到國內生醫產業，已積極展開投資佈局 3. 2020 年底總資產管理規模達新臺幣 468 億元，預計 2021 年將因持續募集多檔新基金而帶動成長 	創業投資、股權投資及資產管理等業務
中華開發資產管理	積極處分投資性不動產，2020 年獲利貢獻 1.2 億元	金融機構債權之評價、收買、債權管理、應收帳款收買、逾期應收帳款管理等業務
中國人壽	<ol style="list-style-type: none"> 1. 開發金控於 2021 年 2 月完成收購中國人壽 21.13% 股權，綜合持股比例已提升至 55.95% 2. 中國人壽 2020 年稅後淨利為新臺幣 155.5 億元，開發金控認列中國人壽稅後淨利新臺幣 42.7 億元 3. 2020 年底淨值達到新臺幣 1,797 億元；4Q20 發行次順位債新臺幣 100 億元增強資本水準持續優化商品結構，新契約價值利潤率提高至 26% 	經營人身保險之各項業務，以及配合法令規定之資金運用

財務績效

開發金控 2020 年稅後淨利為新臺幣 206.8 億元 (含非控制權益 80.2 億元)，每股盈餘 0.87 元，全年獲利相較去年衰退 1.1%。證券業務受惠金融市場有利環境，包含債券、承銷、經紀及海外業務皆有穩健表現，累計獲利貢獻 87.2 億元。商銀業務貢獻 42.3 億元，主要來自穩定性的淨利息收入及放款業務相關之手續費收入成長。開發資本投資業務受到新冠肺炎疫情衝擊，部分投資部位評價調整影響，全年虧損 10.4 億元。AMC 則積極處分投資性不動產，獲利貢獻 1.2 億元。另外，全年累計認列中壽之權益法投資收益 42.7 億元。

在併購中國人壽方面，開發金控於 2021 年 2 月完成公開收購中國人壽 21.13% 股權，持股比例由 34.82% 提升至 55.95%。此次中國人壽股東參與公開收購應賣的股權比例超過預期，達 25.76%，顯示多數股東仍對開發金控提高中國人壽持股比例的長期效益，抱持肯定看法。未

來金控獲利認列比重將更為多元平衡，並可有效提高股東權益報酬率。根據開發金控 2020 年公佈自結獲利，證券業在台股多頭下成為貢獻金控獲利最大比例之子公司，其次即為中國人壽，證券及人壽為金控獲利主要兩大引擎。中國人壽 2020 年稅後淨利創下歷史新高，公開收購完成交割後，獲利挹注也將依照新的持股比例認列。

子公司商銀、證券、資本、壽險四大引擎獲利逐漸展現綜效，未來將持續強化各子公司的銷售業務、產品開發力及銷售力等，深化客戶經營及營運規模，以提高營運收益與股東權益。展望 2021 年，開發金控將積極推動公司治理及永續發展，全面將 ESG 議題納入投資分析和決策過程；未來將以海外布局及加速國際化做為業務發展策略，帶動新的一波業務成長動能。

財務摘要

單位：仟元；%

分析項目	年度	最近五年度合併財務分析				
		2016	2017	2018	2019	2020
獲利能力	資產報酬率 (%)	0.68	0.75	0.50	0.68	0.60
	權益報酬率 (%)	3.57	5.94	5.35	7.56	6.22
	純益率 (%)	22.07	14.48	5.08	8.18	9.20
	每股盈餘 (元)	0.40	0.80	0.54	0.88	0.87
成長率	獲利成長率	(24.70)	104.19	(7.42)	60.44	(1.10)

註：詳細資訊請參閱本公司「2020 年開發金控股東會年報」

經濟價值分配

單位：仟元

	2016	2017	2018	2019	2020
淨收益	27,127,728	85,413,651	252,349,877	240,382,100	224,790,453
稅前淨利	7,110,829	14,519,798	13,441,879	21,565,807	21,948,393
營業費用	19,265,421	22,002,711	25,166,272	26,526,342	28,013,362
現金股利 每股 元	0.5	0.6	0.3	0.6	0.55
所得稅	1,123,925	2,154,331	627,239	1,911,986	1,272,107
員工薪資與福利	11,414,576	13,758,724	15,293,934	16,702,862	17,553,584
保留盈餘	16,798,782	20,870,156	22,095,706	30,976,678	34,190,500

註：詳細資訊請參閱本公司「2020 年開發金控股東會年報」

2.2 治理架構

開發金控公司治理結構



資料日期：2021年3月21日

2.2.1 董事會結構

董事會之選任機制、多元化及獨立性

本公司董事之選舉，依本公司章程第16條規定係採候選人提名制度，董事候選人由董事會決議通過後，送請股東會選任之；董事選任程序依本公司章程及「董事選舉辦法」之規定，以公平、公開及公正之方式進行。為促進董事會結構及職能之健全發展，本公司積極落實董

事會成員多元化方針，並審慎考量董事人選之獨立性及其經濟、環境、和社會主題之經驗，同時股東意見亦被納入考量。另為強化本公司董事成員多元化，本公司「公司治理實務守則」明訂董事會成員多元化政策，除兼任本公司經理人之董事占董事席次比率不宜過高，董事選任應就本身運作、營運型態及發展需求以擬訂適當之多元化方針，並考量各種多元化面向，例如：基本條件（如：性別、年齡、國籍、文化及種族等）、專業背景（如法律、會計、產業、財務、行銷或科技）、專業技能及產業經歷等。為使本公司董事兼任子公司或其他職務有所依循，本公司「公司治理實務守則」明訂本公司董事之兼職應依「金融控股公司發起人負責人應具備資格條件負責人兼職限制及應遵行事項準則」及相關法令之規定辦理，並訂有「董事長、總經理及董事兼職管理準則」，以落實董事兼職之管理。

本公司董事任期為三年，第7屆董事任期自2019年6月14日至2022年6月13日止，現任董事成員8名，其中包含3名獨立董事及1名自然人董事，獨立董事席次占董事會比例達37.5%，且兼任本公司經理人之董事僅1名，占董事席次比例12.5%，董事如有兼任子公司或其他職務均有依相關法令規定辦理，符合相關兼任職務之規定；8席董事成員中有2位為外籍人士、1名為女性董事，平均年齡約58歲，平均在任期間約為4.7年，且為強化董事會獨立性，3名獨立董事連續任期皆未超過三屆（9年）。董事成員背景橫跨金融、產業及學術界，具備豐富的經營管理經驗、國際經驗及足夠之專業知識與職能等執行業務所必須之知識、技能、素養及整體應具備之各項能力，董事會成員的組成能符合多元化。另為提升女性決策參與，本公司對董事會成員的組成亦重視性別平等，除本公司董事會已設有1名女性董事外，重要子公司董事會如壽險、銀行及創業投資等亦均設有女性董事席次，其中壽險子公司中國人壽董事長為女性、銀行子公司凱基銀行有2席女性獨立董事。

公司別	開發金控	中國人壽	凱基銀行	凱基證券	中華開發資本
男：女性董事比	7：1	6：3	4：4	8：0	9：2

資料日期：2021年3月31日

董事成員任期、背景及產業經驗

資料日期：2021年3月31日

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					外部董事獨立性情形 (註3)	
				基本條件			董事職能專長 (註1)				審計	薪資報酬	企業社會責任	風險管理	誠信經營		策略發展
				國籍	性別	年齡	專業知識 / 技能		金融業	其他產業							
董事長 (註5)	張家祝	非執行董事	13年1個月	ROC	男		●	A C			DE	FGHIJKL			●	●	
副董事長	Lionel de Saint-Exupéry	非執行董事	1年6個月	France	男	●		C	D	FGHIL					●	●	
董事 (註4)	Stefano Paolo Bertamini	執行董事	5個月	America	男	●		B		FGHIJKL			●	●	●	不適用	
董事	余珊蓉	非執行董事	1年10個月	ROC	女	●		A	D	GIL					●	●	
自然人董事	楊文鈞	非執行董事	11年11個月	ROC	男	●		A B C	D	FGHIJL					●	●	
獨立董事	林修葳	非執行董事	4年11個月	ROC	男	●		ABC	DE	FGHI	●	●		●	●	●	
獨立董事	杜紫軍	非執行董事	1年10個月	ROC	男		●		DE	FGIKL	●	●		●		●	
獨立董事	戴興鈺	非執行董事	1年10個月	ROC	男		●	BC		FGHIJ	●	●	●	●	●	●	

註1：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, L 國際經驗。

註2：本公司有2位獨立董事 (杜紫軍獨立董事及戴興鈺獨立董事) 有兼任除本公司 (含子公司) 外之上市 / 上櫃公司獨立董事, 該等兼職均有符合相關規定。

註3：外部董事符合獨立性情形係採用 RobecoSam 之 Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 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: (關於本國法令所採用標準請參考2020年年報資料)

- (1) 過去1年內, 董事未任職本公司高階主管。
- (2) 本年度及過去1年內, 董事及其家族成員未接受公司或任一子公司超過60,000美元, 但受美國SEC 4200條款允許者得不在此限。
- (3) 董事不得是任職公司或任一子公司之高階主管家族成員。
- (4) 董事非公司或經營團隊的諮詢顧問, 且與公司諮詢顧問沒有利害關係。
- (5) 董事與公司主要顧客或供應商沒有利害關係。
- (6) 董事與其他企業或其經營階層間沒有服務契約關係。
- (7) 董事與主要受公司捐獻之非營利組織沒有利害關係。
- (8) 過去1年內, 董事未任職於公司外部查核機構或擔任合夥人。
- (9) 董事與董事會獨立性運作無任何利益衝突。

依據 RobecoSam 之 Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2020 年度獨立董事之定義, 本公司有7名獨立董事。

註4：Stefano Paolo Bertamini 為內部董事 (本公司總經理), 故不適用前揭外部董事獨立性情形。

註5：本公司董事長為非執行董事且其獨立性係符合 RobecoSam 之 Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2020 年度獨立董事定義之標準。

董事職能專長

董事職能專長	產業經驗					專業知識 / 技能							
	金控	商業銀行	證券 / 保險	創業投資	政府與公共部門	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	國際經驗	
百分比 %	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
	50	50	62.5	75	37.5	87.5	100	75	100	50	37.5	75	

2.2.2 董事會運作情形

董事會運作績效

本公司董事會至少每季召開一次，遇有緊急情事時亦得隨時召集之，2020 年度共召開 19 次會議，全體董事實際出席率達 93% (含委託出席則為 99%)；本公司透過於「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」中將董事積極出席董事會訂為考核項目，並將董事實際出席率與其董事酬金做連結，俾促使董事實際出席率能夠至少達到 80% 以上。議事單位於事前預作規劃並擬訂議題，且皆依法令規定時限通知所有董事，並於會前提供充分之議事資料。有關本公司董事會運作情形，均依規定揭露在本公司股東會年報。

為維持公司治理良好運作，本公司訂定有「董事會議事規則」，明定應提董事會討論事項。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。

為落實公司治理，確保董事會對於公司的監督責任，2020 年各單位定期報告事項如下：

報告單位	報告頻率	報告內容
財務管理處	每月向董事會報告	經營團隊的營運績效
	每年向董事會報告	稅務管理之執行情形
風險管理處	每季向董事會報告	風險管理執行情形及重大風險相關資訊
法令遵循處	每半年向審計委員會及董事會報告	法令遵循業務之執行情形
	每年向審計委員會及董事會報告	1. 各部門法令遵循制度執行情形之考核結果 2. 子公司法令遵循制度執行情形之考核結果
稽核處	每半年向審計委員會及董事會報告	稽核業務綜合報告
	每年向審計委員會及董事會報告	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	每年向董事會報告	重大訴訟案件之處理情形
法務處／策略企劃處	每月向董事會報告	子公司董事會會議紀錄摘要
資訊安全處	每年向董事會報告	年度資訊安全規劃及執行報告

註：配合業務需要，自 2020 年 5 月起，將法務處子公司監理之職掌移列為策略企劃處職掌。

功能性委員會運作績效

為強化董事會職能、提高公司治理之品質及實踐企業社會責任，本公司原已於董事會下依職能設置審計委員會、薪資報酬委員會與企業社會責任委員會等功能性委員會；為精進董事會決策品質、強化公司治理及健全董事會功能，進一步於 2019 年 6 月 24 日第 7 屆第 3 次董事會通過將風險管理委員會的管理層級提升為隸屬於董事會下之功能性委員會，並於 2019 年 10 月 1 日第 7 屆第 6 次董事會通過設置誠信經營委員會，以及於 2019 年 12 月 30 日第 7 屆第 10 次董事會通過設置策略發展委員會；各委員會之職權事項詳參「2020 年開發金控股東會年報」。

2020 年度功能性委員會運作情形

註：資料日期 2021 年 3 月 31 日。

委員會	審計委員會	薪資報酬委員會	企業社會責任委員會	風險管理委員會	誠信經營委員會	策略發展委員會
成立年度	2011 年	2011 年	2014 年	2019 年	2019 年	2019 年
委員會成員組成	全體獨立董事	全體獨立董事	董事長、總經理、獨立董事、直接持股之銀行及證券子公司董事長、直接持股之銀行、證券及創業投資子公司之外部(獨立)董事	3 名獨立董事、總經理、直接持股之壽險、銀行、證券及創業投資子公司總經理	董事長、獨立董事、直接持股之銀行、證券及創業投資子公司之外部(獨立)董事、壽險子公司董事	獨立董事、自然人董事、董事及總經理
委員會成員人數 ^(註)	3 人	3 人	7 人	8 人	6 人	5 人
委員會成員中，具本公司或子公司獨立董事身分之比率 ^(註) (%)	100	100	28.6	37.5	50	20
2020 年度召開次數	13	12	4	4	2	5
出席率(實際出席)(%)	100	100	96.66	82.3	91.67	91.66
出席率(含委託出席)(%)	100	100	100	94.1	100	91.66



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」，每年進行董事會內部績效評估，評估範圍包括整體董事會、個別董事成員及功能性委員會之績效評估，並自 2018 年起至少每三年由外部專業獨立機構或外部專家學者執行評估一次董事會外部績效評估，以強化董事會績效評估之獨立性與有效性。



董事會績效
評估準則



2020 年開發金控
股東會年報

董事會內部績效評估

2020 年度董事會內部績效評估作業評估結果，業已提本公司 2021 年 1 月 28 日第 7 屆第 31 次董事會報告在案，並揭露於本公司網站及 2020 年開發金控股東會年報。

(一) 董事會運作績效自評

董事會績效評量指標包含六大面向、共計 42 項指標，評量結果「優(5)」28 項、「佳(4)」14 項，顯示董事會有善盡指導及監督公司策略、重大業務及風險管理之責，並能建立妥適之內部控制制度，且積極參與永續經營(ESG)事項，整體運作情況完善，符合公司治理之要求。

4.95 分	4.97 分	4.96 分	4.87 分	5 分	4.94 分
對本公司營運之參與程度	提升董事會決策品質	董事會組成與結構	董事之選任及持續進修	內部控制	對永續經營(ESG)之參與
11 項	11 項	6 項	5 項	7 項	2 項

(二) 董事會成員績效自評

董事會成員績效評量指標包含六大面向、共計 25 項指標，評量結果「優(5)」17 項、「佳(4)」8 項，顯示董事對於各項指標運作之效率與效果，均有正面評價。

5 分	5 分	4.78 分	4.93 分	4.94 分	5 分
本公司目標與任務之掌握	董事職責認知	對本公司營運之參與程度	內部關係經營與溝通	董事之專業及持續進修	內部控制
3 項	4 項	8 項	3 項	4 項	3 項

(三) 審計委員會運作績效自評

審計委員會績效評量指標包含五大面向、共計 26 項指標，評量結果「優(5)」25 項、「佳(4)」1 項，顯示審計委員會整體運作情況完善，符合公司治理之要求，有效增進董事會職能。

5 分	4.93 分	5 分	5 分	5 分
對本公司營運之參與程度	功能性委員會職責認知	提升功能性委員會決策品質	功能性委員會組成及成員選任	內部控制
5 項	5 項	7 項	4 項	5 項

(四) 薪資報酬委員會運作績效自評

薪資報酬委員會績效評量指標包含五大面向、共計 24 項指標，評量結果「優(5)」23 項、「佳(4)」1 項，顯示薪資報酬委員會整體運作情況完善，符合公司治理之要求，有效增進董事會職能。

5 分	4.93 分	5 分	5 分	5 分
對本公司營運之參與程度	功能性委員會職責認知	提升功能性委員會決策品質	功能性委員會組成及成員選任	內部控制
5 項	5 項	7 項	4 項	3 項

董事會外部績效評估

本公司已於 2019 年 12 月委請安永企業管理諮詢服務(股)公司辦理首次董事會外部績效評估，安永公司分別就董事會架構(Structure)、成員(People)、流程與資訊(Process and Information)等三大構面，以董事訪談、董事自評問卷及文件查閱等方式進行評估，評估內容涵蓋董事會架構與流程、董事會組成成員、法人與組織架構、角色與權責、行為與文化、董事培訓與發展、風險控制的監督，以及申報、揭露與績效的監督等八大面向；經安永公司綜合評估結果，本公司在「董事會架構」、「成員」及「流程與資訊」三大構面之綜合表現均為「進階」，該評估結果已提本公司 2020 年 4 月 27 日第 7 屆第 16 次董事會報告在案，並揭露於本公司網站及 2020 年開發金控股股東會年報。本公司將依據「董事會績效評估準則」，每 3 年執行 1 次董事會績效外部評估，透過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。

提升董事專業職能

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、企業社會責任(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，2020 年度課程如下表：

日期	課程名稱	講師
2020.6.30	董監資訊安全完全攻略	BSI 英國標準協會台灣分公司 蒲樹盛總經理
2020.10.27	氣候變遷的風險與商業機會	臺灣大學地質科學系 魏國彥兼任教授(前行政院環保署長) 臺灣大學校務研究暨社會責任辦公室主任及生物環境系統工程學系 童慶斌教授 福爾摩沙氣候智慧服務有限公司(FCS)共同創辦人及臺灣大學生物環境系統工程學系 曹榮軒博士

同時亦定期提供外部專業機構之進修課程或研討會訊息予董事並協助董事報名，使董事能夠透過持續進修多元課程增加其專業性。本公司董事已依「上市上櫃公司董事、監察人進修推行要點」規定進修，2020 年度董事總進修時數 93 小時(其中非執行董事進修時數為 78 小時)，進修情形請參閱「2020 年開發金控股股東會年報」。

設置公司治理主管

為有效發揮董事職能，本公司設有董事會秘書處，配置適任及適當人數之公司治理人員，負責相關公司治理事務，並訂有「處理董事要求之標準作業程序」，明定本公司處理董事要求之相關事項，協助董事能適時取得履行董事職責所需之資訊，有效提升董事會效能。本公司 2020 年 7 月 27 日第 7 屆第 20 次董事會決議通過，指定洪文昌副總經理專

任公司治理主管，洪文昌副總經理已具備於金融機構及公開發行公司從事股務管理工作經驗達三年以上之專業資格，符合公司治理主管之資格條件。本公司公司治理主管及人員之職責範圍及 2020 年度業務執行情形，均依規定揭露在本公司股東會年報。

2.2.3 永續治理架構

CSR 委員會組織架構與工作小組任務說明

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「企業社會責任委員會」，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，由集團內高階管理層及子公司董監事擔任小組長，就 ESG 議題面向，負責年度具體推動計畫之提出及執行。

為接軌國際『永續金融』發展趨勢，特於本公司 2020 年 8 月 24 日第 7 屆第 21 次董事會通過於企業社會責任委員會轄下新增「責任金融」任務小組，以建立「責任金融」治理架構，透過自主遵循聯合國 PRI 責任投資原則、PSI 永續保險原則及 PRB 責任銀行原則，將經濟、環境、社會三大構面的變遷衝擊納入投、融資的評估指標與各項營運活動。同時協助集團因應氣候變遷潛在風險強化組織韌性，逐步推動綠色金融並掌握低碳轉型相關商機，引導資金投入綠色或永續產業，以落實永續金融發展策略。

各工作小組於擬定 ESG 相關計畫時，會透過「利害關係人調查表」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，透過董事會或企業社會責任委員會等會議，與本公司進行意見交流與議合。企業社會責任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「企業社會責任委員會」之運作有所依循，本公司董事會通過訂定「企業社會責任委員會組織規程」，有關本委員會之委員組成、職權事項、工作小組任務及組長與成員之遴選方式、議事規則等事項，均依前揭組織規程之規定辦理。2020 年度共召開 4 次企業社會責任委員會，依據本公司「企業社會委員會組織規程」所定職權事項，審議年度例行重要議案，包括：報告 2019 年度工作計畫之執行情形、通過 2019 年度企業社會責任報告書，報告 2020 年度永續工程推動概況及通過 2021 年度工作計畫等議案。



註：資料日期：2021 年 3 月 31 日

2.2.4 薪酬政策

董事薪酬政策

本公司董事之酬金，依本公司章程第二十八條：「本公司董事之報酬，得依其對公司營運參與程度及貢獻並參酌公司營運績效與市場水準授權董事會議定支給。」本公司據此經薪資報酬委員會與董事會通過訂有「董事及功能性委員會委員酬金給付準則」，董事酬金（包括董事酬勞、每月固定報酬及出席費），均依該準則發放。董事酬勞依公司章程第三十三條規定，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後，提股東常會報告，並於股東會後再依本準則所訂之分配權數擬定分配內容，經提報薪資報酬委員會及董事會通過後發放之；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。本公司董事酬勞分配權數，除參酌金控同業市場水準外，並考量各董事對公司營運參與程度及貢獻、職務內容、未來風險等因素，同時連結董事個人績效結果綜合評估之。

CEO/ 經理人薪酬結構

本公司給付經理人之薪酬，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。本公司經理人之績效衡量的財務指標包括：淨收益目標 Net income, 股東權益報酬率 ROE, 以及相關財務指標，如 ROA 及 ROIC... 等。

本公司經理人之績效除與財務指標相關外，並且包括公司長遠發展必要之永續經營管理及接班人培育計畫等重要管理指標；經理人之績效衡量指標包括：

指標項目	當年度變動薪酬	長期變動薪酬
指標類別	%	指標項目
財務指標	45%	股東權益報酬率 ROE、淨收益目標 Net income、成本控制 Cost budget 淨收益目標 Net income, 股東權益報酬率 ROE, 以及相關財務指標，如 ROA 及 ROIC... 等
相對性財務指標		股東總回報率(Total Shareholder Return, TSR)、普通股股東權益報酬率(Return On Common Equity, ROCE)、每股盈餘(Earnings Per Share, EPS)等三項指標的同業排名
管理指標	30%	業務管理 Business、客戶淨推薦率 Customer NPS、數位化目標 Digital、員工滿意度 Employee engagement、人才發展 Talent development
特別指標	25%	風險管理 Risk Management、法令遵循 Compliance、ESG、資訊安全 Information security

開發金控推出限制員工權利新股，最重要的是納入為期三年的三項績效指標條件，將依績效指標達成狀況所對應之比例，分三年既得。本次限制員工權利新股共計發行普通股上限為 112,500 張，發行總市值上限約為 13.5 億元；因衡量指標的門檻設定非常嚴格，除非三項指標都達全體金控排名前四名，股票發放才會達上述上限。審慎參考並評估國外金融領先業者的案例後，挑選三項績效指標如下：

1. 股東總回報率(Total Shareholder Return, TSR)，分配權重 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(Return On Common Equity, ROCE)，分配權重 33%：2021 年 ~2023 年三年平均普通股股東權益報酬率
3. 每股盈餘(Earnings Per Share, EPS)，分配權重 33%：2021 年 ~2023 年三年平均每股盈餘

經理人之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。同時，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，並符合公司治理精神。本公司總經理之薪酬為員工平均薪酬之 25 倍。

本公司之長期獎勵機制包括：

- 遞延現金及遞延持股計畫，遞延期間為 3 年
 - (1) 本公司總經理 2020 年之股票獎勵，佔變動薪酬之比例為 66%
 - (2) 本公司遞延獎金獲配持股政策：

職務	獎金獲配持股金額佔本薪之比例
總經理	9.9
總經理以外之高階經理人	1.1

- 持股信託計畫，鼓勵員工長期投資，持有公司股票
- 認股權憑證，行使期限最長為 7 年

在台高階經理人持股價值與薪資比例：

職務	持有公司股票價值佔本薪之比例
總經理	9.6
總經理以外之高階經理人	2.1

* 所持有本公司及子公司中國人壽股票：含個人自有股數（無質權設定），以及員工持股信託與獲配未行使之員工認股權憑證等股數，亦無連結衍生性金融商品之持股，股數基準日為 2021 年 3 月 31 日。

2.3 永續風險管理

2.3.1 風險管理架構與政策

風險管理範疇

開發金控之風險管理範疇包含銀行、證券、創投、資產管理及保險等業種別，風險類別主要包含市場、信用、作業、資產負債管理及保險等風險類別，並依循國際標準與風險管理政策，針對上述類別制定相關風險管理準則，作為風險管理之依據。另因應全球性新興風險之出現，已於風險管理政策中規範本公司及子公司對於新興之重要風險項目等，亦應建立辨識、評估及因應機制，如資安風險、氣候變遷風險，並定期執行情境分析，據以管理相關風險。

風險管理架構

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。每季召開風險管理委員會，檢視風險控管報告與處理風險管理相關議題，並監督整體風險管理之執行，且定期向董事會報告，風險管理報告內容自 2021 年開始已納入新興風險項目之辨識、評估及因應報告。本公司風險管理單位之最高主管風控長負責綜理風險管理事務、督導本公司及子公司建立並遵循風險管理制度、監控風險暴險之妥適性及風險控管機制之有效性，並向總經理及風險管理委員會報告。

風險管理類別

針對各項風險來源，我們採用適當技術予以衡量，並評估各種風險部位的潛在損失與關聯性，作為經營管理的依據。為掌控風險承擔能力，依據相關法令與分散風險之考量，訂定各種業務額度限額，且明訂於市場風險管理準則、信用風險管理準則、作業風險管理準則及流動性風險管理準則等相關規章辦法中，並依風險類別及業務屬性訂定監控頻率。



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

風險類別	內容	監控 / 通報頻率
國家風險	針對子公司投融資暴險之座落國家或地區，控管集中度限額，並監控國家地區主權評等、CDS 變化及嚴重區域風險的影響，且加強高風險國家之管理。	每月評估與監控
產業風險	每月整合子公司高風險產業限額控管，並定期偵測產業之風險變化。	每月監控
市場風險	針對金融商品短期交易業務，每日評估與監控風險值限額、部位敏感性限額 (Delta、DV01、Vega 等)、停損限額，定期執行交易部位之壓力測試，檢視極端市價變化下之可能損失情形。定期陳報風管會與董事會。	每日評估與監控
信用風險	每月監控授信及有價證券投資業務之大額暴險 (企業及集團)；每季檢視子公司資產品質及備抵呆帳提列的妥適性。定期陳報風管會與董事會。	每月監控
作業風險	即時監控作業風險事件發生頻率及損失狀況。定期陳報風管會與董事會。	即時通報
重大風險	即時監控業務類及作業 / 內控類之重大風險事件，陳報金控經營階層。定期陳報風管會與董事會。	即時通報
資產負債管理	監控金控及子公司之資產負債及流動性風險管理情形。	定期監控
保險商品	監控遵循保險法相關規範	定期監控
永續與新興風險	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。	定期進行會議商討
氣候變遷風險	定期鑑別氣候變遷對業務或資產之實體風險與轉型風險，完成衝擊影響與因應措施之擬訂及評估潛在業務機會。	定期進行會議商討

本公司採取三道防線風險管理架構：

第一道防線：

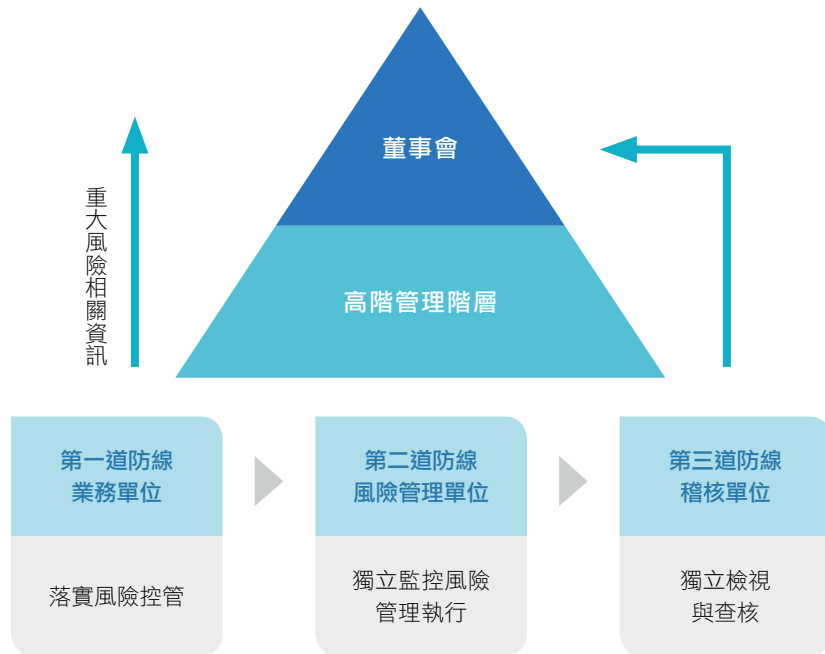
各單位負責在執行業務時，確認符合風險管理規章，落實每日之風險控管。

第二道防線：

設置獨立於業務單位外之風險管理單位，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：

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。



內部稽核

本公司採取三道防線風險管理架構，內部稽核單位為第三道防線，並依據「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」之規定，建立總稽核制，設立隸屬董事會之稽核處，協助董事會及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。

2020 年度已完成年度各項稽核業務，對金控各單位及子公司查核，除凱基銀行辦理關係人授信交易未提報董事會外，並無提列重大缺失事項，且所提缺失均持續追蹤，迄改善完成為止，其辦理情形詳參「2020 年開發金控股股東會年報」之「內部控制制度應加強事項及改善計畫」，對本公司及子公司整體營運、組織運作及制度建立之執行，具有相當助益。



目標績效：持續協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度有效運作，並適時提供改善建議，以合理確保內部控制制度。

2020 內部稽核制度執行情形：

執行方案	次數
內部控制制度缺失檢討座談會、集團內部稽核主管會議及稽核、法遵、風險管理聯席會議	4
一般業務查核、專案業務查核	12
衍生性商品交易查核	12
稽核意見追蹤覆核	12

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，除建構偵測經營風險監控指標、關鍵風險指標 (KRI)、作業風險自評、作業風險事件通報及內控制度自行查核制度等機制落實外，並定期分別向風險管理委員會、作業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，形成一致的風險價值觀，將風險管理行為貫徹於營運活動中。

風險管理文化的強化機制

財務誘因

為使風險管理機制有效執行，開發金控透過 MBO 及 KPI 考核將風險管理績效與獎酬連結。本公司經營階層之績效考核與獎酬除參考 ROE、預算達成率等財務指標外，亦納入風險管理與 ESG 永續目標等非財務指標；部門主管之獎酬與部門 KPI 考核結果連結，考核面向包括財務面、業務面及管理面（含內部控制與法令遵循）與風險管理相關之評估指標；員工績效考核除業務執行、成本效率、領導與團隊合作三構面外，並納入法令遵循與風險管理、ESG 永續目標二考核面向，其結果係升遷與績效獎金之參考依據。

員工主動鑑別、通報及回饋機制

現行重大風險及作業風險通報機制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，2020 年本公司及子公司共通報 31 件重大風險事件、1552 件作業風險事件。為進一步強化風險管理，另自 2020 年於績效考核表除了環境 / 社會 / 公司治理 (ESG) 項目，更增列風險管理的流程優化及創新，目的在於鼓勵員工提出對於風險議題（含新興風險）之解決方案，以財務激勵提升員工參與強化風險管理或機會評估之意願。凱基證券更率先舉辦流程優化競賽，導入 RPA(Robotic Process Automation) 流程自動化概念，鼓勵同仁提出以數位化提升效益，預防作業風險的創新計畫；再將好的案例未來推廣至各子公司。開發金控於 2020 年 11 月在台北金融博覽會，設立

「永續金融館」，透過多場小型座談及數位創新方式，由員工志工現場解說，引領大眾認識氣候風險管理及評估對開發金控風險管理的重要性，更希望協助金融產業強化氣候變遷韌性，加速產業低碳轉型的氣候變遷風險及永續發展議題。

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。

教育訓練課程

除針對新進人員集中辦理教育訓練（包括風險管理議題）外，全年度都會陸續開辦各種教育訓練課程（包括風險管理議題）給集團員工報名參加。以 2020 年而言，本公司及子公司共有 5,033 人參與風險管理教育訓練課程，參與總時數共 39,690 小時；參與風險管理教育訓練課程人數約佔總人數之 55%。

突發性市場變動之應變程序暨緊急應變計畫

對突發性市場變動，本公司及子公司訂有規範緊急應變程序，即：如遇金融市場重大變化，或發生重大風險事件，致對風險發生單位產生重大負面影響者，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（如：風險管理委員會）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。

本公司及子公司應針對包含有價證券及衍生性金融商品之交易部位彙總執行市場風險自設情境及歷史情境之壓力測試，評估於極端不利情況下可能遭受之損失，以反映受壓情況。壓力測試的結果應定期呈報本公司及子公司董事會及其風險管理委員會，並得視壓力測試結果，評估資本及營運上可採行之應變措施，管理潛在之市場風險。

流動資金、衍生性金融商品潛在風險之風險管理制度

流動資金之風險來源暨管理方法：

本公司為因應流動性管理需要，維持正常財務運作，降低流動性風險，訂有「流動性風險管理準則」，其控管指標包括：資金缺口限額、淨流動負債（流動負債扣除流動資產）、短期負債佔淨值比及單一對象借款動撥餘額占總可動用額度等。本公司主要流動性風險管理原則為妥善規劃資金流量，維持資金缺口與還債資金來源的平衡性、多元性以避免過度集中，子公司亦參酌本公司之「流動性風險管理準則」訂定相關機制，另主管機關針對商銀另訂有流動性覆蓋比率 (LCR) 及淨穩定資金比率 (NSFR) 控管流動性風險。本公司經由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。

債券交易擔保品價值變動管理方法：

有價證券債券業務借券人應依擔保規定比率交付擔保品，擔保品撥入本公司於集保結算所開立之證券借貸擔保專戶；借券人返還借券標的時，需經由借券人向證券商申請領回該筆擔保。各筆借券之擔保品總值低於擔保維持率時，借券人應補足擔保品差額。

衍生性金融商品潛在風險之管理方法：

本公司及各子公司衍生性金融商品交易評價皆涵蓋衍生性商品實體標的資產的市場價值變動在內；該衍生性金融商品交易評價損益依屬於業務避險或短期交易目的之不同，分別訂定妥善之損失上限管理。從事衍生性金融商品交易，遇交易對手發生倒帳、破產或因市價之變化方向不利於交易對手，致其無法或不願意履行合約則會面臨交易對手違約風險。本公司或各子公司與交易對手進行衍生性金融商品交易，若屬於中央清算衍生性金融商品交易者，每日透過中央清算針對本公司或各子公司與交易對手間衍生性金融商品交易公允價值評價損益變化進行保證金之撥補與徵提，以沖抵潛在的信用違約風險。若屬於非中央清算衍生性金融商品交易，業務單位於承作前應依個別交易對手申請額度，並由獨立管理單位控管額度使用狀況，進行每日預警與超限之通報及處理，以及保證金之徵提。且本集團將於 2021 年 9 月 1 日後適用 ISDA 的 IM(Initial Margin) 計提期初保證金新制，屆時依衍生性金融商品交易風險所需提供有效之有價證券擔保品將可以自有投資部位庫存或從公開市場取得無虞。

相關裁罰與改善措施

本公司所規範之重大風險事件分為業務類及作業 / 內控類 (包含主管機關之罰款或糾正事件)。2020 年子公司共陳報 31 件重大風險事件至本公司風險管理委員會與董事會，其中，13 件屬業務類 (係因辦理投資、授信或經紀業務而發生之業務面風險事件)，已由相關業務單位處理及辦理後續事宜；另 18 件屬作業 / 內控面疏失事件，已由相關權責單位提出改善措施，其中，主管機關金管會罰款案如次：

案件說明	違規金額	管理與改善措施
凱基銀行：因未落實審核業務員報告書未正確填寫保費來源，金管會於 2020/5/19 核處限期 1 個月改正及罰鍰新臺幣 60 萬元。	罰鍰新臺幣 60 萬元整	<ul style="list-style-type: none"> 加強銷售前、中、後控管檢核，並透過系統檢核及提醒。 加強訓練及宣導，本裁罰案所涉缺失之案關人員 (業務人員、單位法遵主管、直屬主管) 皆參加「裁罰案例研習班-壽險業」課程。
中壽：因辦理核保及銷售投資型產品作業疏失，金管會於 2020/7/27 核處 1 項糾正及罰鍰新臺幣 60 萬元。	罰鍰新臺幣 60 萬元整	<ul style="list-style-type: none"> 已發文合作通路重申收到客戶簽名空白要保文件將予作廢；另增訂客戶簽名空白要保文件表單檢核通報機制。 針對持續銷售之投資型商品，已根據每一投資型商品設計專屬之銷售過程錄音範本，並針對連結之投資標的特性、重要內容及相關投資風險進行說明。
凱基期貨：因經紀業務疏失，金管會於 2020/9/1 核處罰鍰新臺幣 48 萬元。	罰鍰新臺幣 48 萬元整	<ul style="list-style-type: none"> 已於公司官網建置國外交易所交易公告專區，供交易人查詢相關資訊。 已調整期貨主機系統之報價與結算價人工輸入、帳務更改、行情接收、未平倉損益、風險指標、買賣報告書等之負值處理。
凱基保經：因銷售作業疏失，金管會於 2020/9/18 核處糾正及罰鍰新臺幣 80 萬元。	罰鍰新臺幣 80 萬元整	<ul style="list-style-type: none"> 公司系統已新增要保人戶籍及通訊地址建檔查核作業，及轉送保戶申請地址變更之檢核功能。 公司已將預先簽署空白表單列為要保文件送保時之檢核重點；針對中途解約或部分提領應收取費用之投資型保險商品，已檢視修正電訪題目。
凱基證券：因營業員違反證券期貨法令，金管會於 2020/12/24 核處罰鍰新臺幣 336 萬元及停止經理人 6 個月業務之執行。	罰鍰新臺幣 336 萬元整	<ul style="list-style-type: none"> 強化內部人交易之控管，除現行「內部人員及其關聯戶交易控管作業辦法」之機制外，並訂定「經紀單位營業同仁內部人帳戶及相關交易控管須知」逐月檢核員工本人及其相關內部人交易帳戶之合計交易損益並採行相關控管措施。 對全體營業同仁重申行為規範及「內部人員於本公司營業處所使用網際網路委託交易，應依規定使用內部網路 IP」；並要求各層級主管查核內部人交易時，應於相關表單中詳細述明發生原因及查核結果。

2.3.2 新興風險管理

開發金控及子公司日常營運管理之風險主要包含市場、信用、作業、資產負債管理及保險等金融業務主要控管項目。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，本年度篩選出關鍵新興風險項目包括：政治及社會層面相關的區域風險及人口高齡化、資訊安全相關的數位不平等與資訊安全風險、環境相關的生物多樣性損失及氣候變遷與資源稀缺。

新興風險與機會

新興風險發生後所產生之衝擊力與日俱增，更影響了金融環境。如何有效評估相關風險並研擬因應措施，成為我們永續經營的重要課題。

● 新興風險鑑別程序



● 新興風險之衝擊、因應措施及潛在機會

經由新興風險鑑別程序，本公司鑑別出區域風險、人口高齡化風險、資訊安全風險、氣候變遷風險等四大類較關鍵的新興風險項目，並已由子公司評估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。本章列出區域衝突、人口高齡化、資訊安全，並持續關注流行性傳染病如下，2.3.3 再詳述氣候變遷風險管理。

新興風險類別	新興風險名稱	風險描述	對本公司營運衝擊	因應措施	潛在機會
地緣政治 (Geopolitical)	區域衝突	因中美貿易戰所造成的經濟困境，包括市場動盪、投資減少及供應鏈遭破壞導致生產率下降，已經拖累全球經濟表現，加上 covid-19 的發生，在各國採取的邊境管制與貿易壁壘下，更導致全球經濟衰退至 2008-09 年金融海嘯以來最低。由於中美兩大經濟體關係未見改善，地緣政治和貿易風險仍將是未來的重要關注點；台灣經濟以國際貿易為主軸，中國及美國又是台灣相當重要之貿易夥伴，故台灣受到中美貿易戰之影響相對重大。	<ul style="list-style-type: none"> 貿易戰爭或政經動亂等區域緊張將增加投資風險，降低客戶投資意願，且所涉產業與公司可能發生營運與財務轉差，將影響本公司投資、授信、租賃等業務及不動產價值；並將提高全球股市之不確定性及波動度，影響有價證券業務及部位價值；另不動產擔保品價值之波動將提高授信風險。 中美貿易戰及關稅壁壘使全球經濟產出減少，且提高供應鏈的斷鏈風險，此將增加企業資本支出、營運成本及獲利能力，因而影響本公司投資組合之價值及提高授信業務之風險。 區域風險亦可能導致保險業務理賠增加，甚至物資短缺或公司營運中斷。 	<ul style="list-style-type: none"> 慎選擇業務標的且分散業務來源，各項業務之評估，應將客戶、有價證券標的公司或不動產標的可能面臨之區域風險或斷鏈風險納入考量，業務方向應避免依賴單一生產地或單一市場，以降低區域風險。 有價證券業務具有暴險額、客戶集中度及標的集中度之控管機制，且市場有不同避險工具及管道，並會隨時觀察國際情勢，動態調整部位；另持續關注被投資公司上下游供應鏈關係及業績之變化，作為部位操作決策之參考。 不動產投資及房貸業務優先選擇區位好、交通佳或產品規劃適宜者，且掌握市場及客戶動向，及早因應。 強化備援、營運持續管理及災害回復計畫機制，以避免營運中斷，且能提早復原。 	<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；投資業務可朝高科技、高智慧財產或高質量服務之領域；而台商回流可增加廠辦、商辦、市區老舊大樓重建之業務機會。 市場大幅波動時，金融工具可能出現套利價差，不動產則可能以較低成本取得，有易租金報酬及資本利得。 強化職場備援機制可於緊急事件發生時，滿足客戶服務需求，亦可健全企業營運體質，提升聲譽及整體競爭力；而加速開發數位理賠服務則可創造市場競爭優勢。
社會風險 (Societal)	人口高齡化	國際上將 65 歲以上人口占總人口比率達到 7%、14% 及 20%，分別稱為高齡化社會、高齡社會及超高齡社會。台灣已於 1993 年成為高齡化社會，2018 年轉為高齡社會，推估將於 2025 年邁入超高齡社會。人口高齡化導致醫療照護支出增加，排擠消費及投資，降低生產活動的投資率。勞動力相對不足，技術創新能力下降，投資機會減少，進一步導致投資意願降低，影響集團借款人還款能力、投資標的價格波動等資產品質風險。	<ul style="list-style-type: none"> 高齡化社會將導致人口紅利逐漸消失，全球經濟增速下滑，而高齡客戶申購產品限制多，亦將減少對抵押貸款、高利率信貸及風險性金融投資之需求，並因存款減少而將改變銀行資金來源。 高齡化造成投資意願降低、生產力降低、投資標的價值波動，此將影響開發金授信、長期投資、有價證券及保險等業務。 人口高齡化使終身醫療之保險理賠增加（定期醫療險設有年齡上限）使公司支出增加；人口結構組成對於銀行、保險業務的發展與獲利有重大的影響，而台灣地區高齡化程度嚴重，開發金在台灣地區的暴險約占總暴險四成。 	<ul style="list-style-type: none"> 事前審慎評估人口高齡化風險對投資或授信客戶營運、財務之影響，且了解法人客戶投入自動化、智慧製造之程度，對勞力密集產業及客戶，強化定期評估等後續管理機制。 審慎評估產業發展趨勢，關注產業結構、業績及上下游供應鏈變化；且發展多項業務以分散獲利來源，並提高市場品牌形象以提升市佔率；另投資工具及投資建議須適時調整以符合高齡投資人習性。 授信及保單借款條件考慮借款人年齡及貸款期間之合理性，以降低高齡化所衍生還款能力弱化之違約風險。 終身醫療險設定理賠上限，以掌控風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 因應高齡化及勞動力不足，醫療及照護產業（包括醫療產品、器材、照護及新興醫療科技等）及工業自動化相關產業之授信、投資及財務顧問機會將增加。 發展高齡化、客製化金融商品與服務，如安養信託、房貸結合壽險、商業型逆向抵押貸款、境外結構型債券等符合退休理財需求之商品等；且評估長期投資標的、高齡化不動產及銀髮事業，以增加公司收入來源。 人口高齡化，遭有其借款還款能力降低情事，本於社會價值實踐而言，現對於重大災害事件發生時，業依事件給予免息或緩繳之關懷措施，亦可適時推動相關之另類關懷措施，善盡企業社會責任，藉以提昇公司優質服務商譽。

新興風險類別	新興風險名稱	風險描述	對本公司營運衝擊	因應措施	潛在機會
科技風險 (Technological)	資訊安全	<ul style="list-style-type: none"> 數位不平等係未來兩年的全球最有可能將面對的長期風險。存在數位落差的族群將受到排斥且不平等將持續加劇。 因金融機構高度仰賴系統穩定性，隨著數位工具改變人類互動型態，網路攻擊、錯誤信息傳播、資安詐騙等風險將大幅提高，並易產生個資、隱私保護與道德風險、系統停擺、客戶權益損害問題等，將導致主管機關裁罰、公司財產與信譽受損。 新興科技的快速崛起，除了帶來普遍資安風險，過度依賴 AI 演算法與資料庫、利用加密貨幣進行詐欺、洗錢及避稅等潛在風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 由於數位金融、雲端服務等創新金融業務與新興科技之應用，駭客攻擊事件造成之經濟損失日益提高，若網路服務發生疏失，成為洗錢或資恐通路，或發生舞弊等不當運用以致客戶資料及權益受損或發生資安重大風險事件影響正常營運，將可能遭受主管機關裁罰或國際組織制裁，嚴重時將對本公司產生重大商譽風險或財物損失。 交易系統中斷將影響客戶下單交易，衍生客戶糾紛；並導致持股部位及損益無法即時監控，且可能無法執行造市義務、避險交易，造成損失。 	<ul style="list-style-type: none"> 為因應資訊安全風險，集團已建立專責資安單位，加強資安宣導、資安教育訓練及定期進行資安社交工程演練，以提升員工資安意識，保護客戶財產、交易之安全性，及本公司業務之正常運作。並導入 ISO27001 ISMS 建置符合國際標準之資訊安全管理系統，全面提升資訊安全管理防護能力，且通過第三方驗證機構稽核工作。 除了持續精進資安管理制度以維持 ISO 27001 證照有效性外，藉由社交工程確認員工具有高度資安意識，並列入部門及個人年度考核項目。在維運及深化防護能力方面，集團已完成第三方檢測平台對外資訊服務埠安全檢測且持續投保資安險。 所屬子公司(證券及保險)已採用 BS 10012 標準，導入個人資料管理制度，並於 2020 年度取得 BS10012.2017 個人資料管理制度認證。 委請外部資安顧問協同進行合規檢視、資安評估及各項檢測及資安演練，針對弱點、風險進行修補、改善及系統化管控，以確保各系統有完善的設計規劃及並防護應變能力。 依去識別化原則，隱匿相關機敏資料。網際網路介面點均設有防火牆，並持續執行入侵偵測，且由專人每季檢視偵測內容後向主管報告。 增設佈署多層次加密、管控、檢測、偵測防護、防偽冒及備援設備與機制，並建置安全性資訊與事件管理 (SIEM) 監控確保系統能維持正常運作及保護客戶及營運資料之機密性、正確性、完整性。 	<ul style="list-style-type: none"> 藉由檢視及強化內部資訊安全系統，不但可加強客戶權益保護，亦可健全企業營運體質，提升聲譽及整體競爭力，且將有助於創新科技金融服務之創意發揮及協助金融弱勢族群以實踐普惠金融。 數位化趨勢加上疫情導致之居家辦公趨勢，將增加網路資安、數據管理工具、5G 基礎架構、加密軟體，混合雲等之投融资及財務顧問業務機會，包括資訊管理系統、內容安全、身分識別與加解密等項目。 接軌國內外最新個資保護管理要求，除可降低法令遵循風險，更可提高公司形象、促進業務推廣；而藉由新興科技如區塊鏈之加密與不可竄改性，並運用異業資料建立信用評分模型，協助個人授信及第三方業者篩選潛力客戶。 推動開放銀行，藉由金融服務碎片化、模組化、API 化的技術能力，透過金融元件服務平台 (KGI inside) 輸出數位生活業者，鑲嵌入各式金融場景為銀行創造更多獲客機會。

新興風險類別	新興風險名稱	風險描述	對本公司營運衝擊	因應措施	潛在機會
社會風險 (Societal)	流行性傳染病	新型冠狀病毒疾病 (Covid-19) 造成重大疫情及傷亡，全球破產數量激增，衝擊國際經濟活動以及金融市場，WEF 預估 5 年內將有 8,500 萬個工作機會被數位化取代，數位不平等下的教育差距和失業可能造成生計危機，恐致全球經濟進入長期衰退的風險。另 Covid-19 疫情之後，79% 企業正重新研擬其商業模式，由於工作模式持續轉變，引起的合併、網絡攻擊和數位詐欺浪潮。	<ul style="list-style-type: none"> 投資業務：本金控資產配置係以資產負債管理為主軸，因此投資標的以長期固定收益商品及具穩定配息之國內外績優股票為主，以累積經常性收益，雖然短期會受到市場波動發生未實現損失及淨值下降情形，惟就未實現損益相較本公司持有的市值規模佔比來看，尚屬可控。 授信業務：主要為較具市場規模客戶，且所屬產業及企業客戶承受風險能力相對較強，目前製造業客戶復工情形尚稱良好，而個人金融對象為臺灣客戶，臺灣防疫成效不錯，個人金融又有風險分散效果，故整體風險有限。 財富管理業務：財管客戶持有相關部位因疫情造成購買的金融資產價格下跌，已由專專執行電話關懷服務，請客戶保持冷靜，隨疫情趨緩，已恢復正常。 證券業務：因股票下跌，對融資維持率不足之客戶執行保證金徵提，或斷頭處分，確保本公司的權益。疫情增加營運變數，擬申請 IPO 公司之業績表現將受影響 	<ul style="list-style-type: none"> 投資業務：疫情所造成的恐慌及油價戰爭導致全球資產拋售，因此並非僅止於風險趨避。在各項資產價格皆下跌的環境下，投資策略宜保持穩健，並對於股價部位皆重新檢視，以確認投資的產業及公司具有競爭力，且能在險峻的經濟金融環境中永續經營，並確保信用安全。 授信業務：保有徵提擔保品以降低短期風險的機制，可視風險變化啟動。配合政策辦理政府紓因方案。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。 財富管理業務：分享全球金融市場的變化及拯救經濟措施，請客戶做好適當的資金配置，如持有投資級債券與美國長期債券，兼具避險與投資功能。 證券業務：因應台股下挫風險，加強融資客戶集中度及擔保品集中度的控管。於個別 IPO 案件加強與證交所及櫃買中心溝通，期能持續順利推動 IPO 案件申請承作，而個別籌資案件亦將加強評估其信用風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 投資業務：疫情帶動醫療、衛生清潔、在家辦公及遠距教學等防疫相關產業之成長，可增加投資機會。並可研議成立防疫相關之永續基金。 授信業務：疫情帶動醫療等防疫相關產業之成長，可增加潛在授信機會。看好台灣防疫醫療表現，來台置產客群可能增加，增加授信機會。 財富管理業務：因應市場快速變化，可提供客戶利匯率避險相關金融產品服務。疫情提升民眾健康醫療保障之意識及需求，可提高相關保費收入。 證券業務：未來營運環境不確定及風險性提高下，產業界併購及策略合作機會增加，可提高財務顧問收入。可提高防疫產業籌募基金的規模，以及證券承銷相關類股 IPO 的數量。

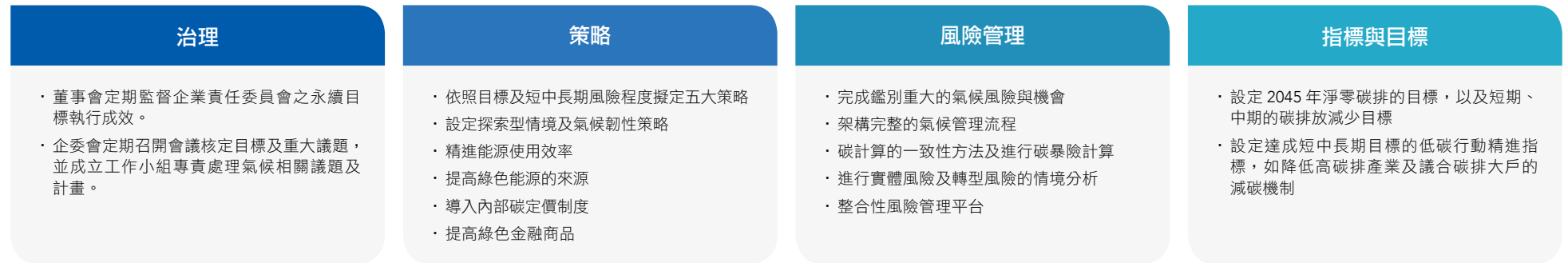
2.3.3 氣候變遷風險管理

開發金控已於 2018 年 12 月正式簽署 TCFD，故遵循該揭露架構，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。

本集團資產主要配置於有價證券投資，其次為授信資產，為了減緩氣候風險造成的間接損失，以及發揮金融影響力，朝向 2045 年全資產淨零碳排的目標，本集團已逐步將氣候風險與傳統風險的管理連結，也透過專案方式將每個階段的成果導入到正式的營運活動。

本公司持續關注氣候變遷與環境永續相關議題，並積極參與各種環境倡議，為了進一步對環境有所貢獻，本公司也於 2020 年 11 月台北金融博覽會展示永續金融的成果及氣候變遷風險的解決方案，也希望藉由氣候韌性金融產學大聯盟的成立，將具體可行的氣候風險的解決方案成果，分享給金融同業，以利發揮集體金融影響力，有利於我國及早達成碳中和的目標。

本公司已依循 TCFD 的氣候風險管理的主要作為



氣候治理

董事會

- 開發金控董事會授權「企業社會責任委員會」負責規劃及監控整體永續議題 (ESG) 及減排目標的執行成效，並由子公司在年度預算、營運計畫和風險管理政策上納入氣候變遷議題，董事會定期每半年監督「企業社會責任委員會」陳報氣候重大議題及目標的達成情形。
- 董事會定期每季監督「風險管理委員會」監控整體資產組合的重大氣候風險議題及決策。

企業社會責任委員會

- 「企業社會責任委員會」為落實永續金融目標的指導單位，主席為金控董事長，委員則由各子公司董、總與獨立董事擔任。
- 負責審核永續目標和指導六大任務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。

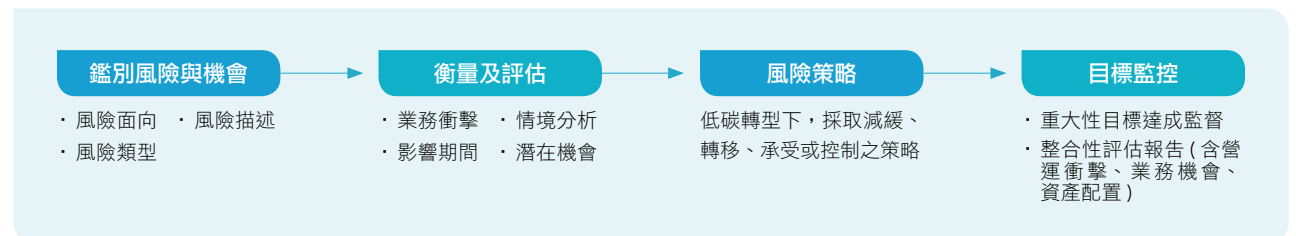
氣候相關工作小組

- 如公司治理、環境永續、責任金融等工作小組，由各子公司高階主管擔任組長，負責執行 Scope 1~3 之改善精進及對應之永續行動計畫，蒐集及訂定氣候風險與機會相關之指標和目標。
- 透過持續會議及專案方式掌握氣候重要議題，協助及監督各子公司建立氣候風險減緩調適措施，導入至正式的業務與管理作業。

氣候策略

- 遵循聯合國環保署金融倡議淨零銀行聯盟與淨零資產管理者倡議中之規定，在 18 個月內提出完整達成 2045 年淨零的低碳轉型路徑。
- 制定議合目標，每年針對特定對象進行議合，設定議合達成目標與覆蓋率，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提升臺灣整體永續競爭力。
- 制定產業目標，在了解產業的碳排放量與環境影響後，開發金控將以永續未來為前提，設定產業之投融資策略以及碳強度的目標。
- 制定投資組合目標，開發金控未來的所有投資組合與巴黎協定保持一致的投資組合，並最大程度地實現投資對永續發展目標的貢獻。
- 制定轉型目標，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，積極投入永續連結貸款 (Sustainability-linked loan, SLL) 之發展。

氣候相關風險管理



本公司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	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 	<ul style="list-style-type: none"> 造成本集團行舍或設備受損，導致財產價值受損及營運中斷，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。 	<ul style="list-style-type: none"> 自有不動產市場價格多反映受極端氣候影響的因子，不動產大多位於都會區，受到特殊地區之極端氣候風險影響相對小 適時啟動與完成備援之建置，降低職場服務中斷風險。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」，於災害發生時能迅速掌握各單位之受災情形及有效執行災後復原行動，以維持營運應變之規劃及調度。
實體風險	極端氣候事件之立即性風險	<ul style="list-style-type: none"> 融資戶抵押之擔保品價值減損 	<ul style="list-style-type: none"> 位於特殊地區之擔保品（如地勢低窪及山坡地住宅）可能受到損害。 	<ul style="list-style-type: none"> 收受擔保品會納入極端氣候風險考量，授信時會通盤考量反應擔保品風險溢酬
實體風險	持續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 	<ul style="list-style-type: none"> 長期的嚴重淹水區域可能造成營運據點無法營運 	<ul style="list-style-type: none"> 將發生淹水機率高的地點列為警示區域，作為選址的重要判斷因素。 致力加速數位化服務效能及優化客戶體驗，希望能著重在數位通路的推廣及提升線上交易的比重，亦將降低實體據點遭受天然災害的影響程度。 未來將持續回饋資料，細化模型，納入多樣因子，以優化淹水機率判定。
實體風險	持續升溫造成海平面上升之長期性風險	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 將發生淹水機率高的地點列為警示區域，作為投資及授信的重要判斷因素。 檢視現有房貸擔保品坐落地的風險程度，並評估在不同情境之長期可能損失與貸放比率之關係。 因應極端氣候檢視檢視房貸擔保品價權保障程度，適時調整授信政策及規範
轉型風險	政策及法規	<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 	<ul style="list-style-type: none"> 中長期影響為高碳排產業及碳排大戶的財務壓力上升，影響本公司往來意願或提高成本。 	<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。
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"> 中長期影響為傳統設備發電之企業或高碳排企業募資不易或舉債成本大幅上升。 	<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調研。
轉型風險	市場	<ul style="list-style-type: none"> 電動車快速成長搶占燃油車的市場，並改變能源種類的需求。 消費者行為改變，喜好綠色商品。 	<ul style="list-style-type: none"> 中長期影響為石油需求降低。 汙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。 採購綠電成本增加。 	<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。 提供綠色金融商品。
轉型風險	名譽	<ul style="list-style-type: none"> 投資人及消費者關注高碳排企業的程度增加 	<ul style="list-style-type: none"> 短中期影響為企業產能降低或供應鏈中斷。 本集團對高碳排產業及碳排大戶的暴險額將牽動市場對本公司的是否致力於低碳轉型的印象密切相關，亦影響到名譽風險。 	<ul style="list-style-type: none"> 對高碳排產業設限。 盤點企業碳排強度，重新進行資產調整。 與客戶議合簽署承諾書，或提供綠色投融資額度協助企業轉型。

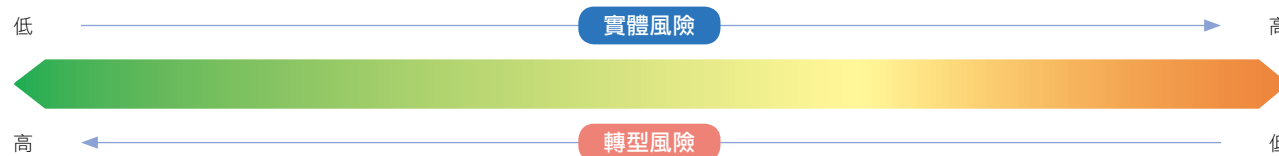
氣候風險情境說明

實體風險表示企業在面對氣候變遷的緩慢變化與極端氣候事件時，可能直接造成的損失，包含淹水造成營運據點的破壞、廠房損失，旱災缺水導致成本增加等；轉型風險表示在政策與市場的推動下，企業面臨低碳轉型的壓力時，可能造成的成本增加、營收下降，包含繳交碳稅的成本、下游廠商的減碳要求等。

本公司選擇全球的政策皆為積極減碳之情境 RCP 2.6，Disorderly 及 Orderly (相當 IEA 2DS 及 IEA SDS)，以及全球無積極減碳行動之情境 RCP8.5，Hot house world(相當 IEA CPS)，作為評估實體風險與轉型風險。

本公司評估範疇包含公司自身營運、上游營運供應商、下游投融资客戶；其中，透過情境分析評估資產(營運據點)與商業活動(房貸擔保品)主要為考量銀行房貸期限為 20 年，目前氣候災損評估的情境設定期間為 2021 年 -2040 年，故房貸業務及營運據點的生命週期一致。此外，2021 年開發金控總部將搬遷至新大樓，該建物係與環境友善並以永續發展為理念，亦納入本行的評估範疇。

對應情境



IPCC RCP 2.6 實體風險情境

屬於暖化減緩的情境。輻射強迫力約於 21 世紀末增加 2.6W，約升溫 0.9 度 ~2.3 度，且全球溫室氣體排放量為負值。

IPCC RCP 8.5 實體風險情境

屬於高度排碳的情境。表示各國並無任何減量作為，以致溫室氣體排放量不斷增加，輻射強迫力大於 8.5W/m2，約升溫 3.2 度 ~5.4 度。

NGFS Disorderly 轉型風險情境

積極轉型的非線性情境，其年排碳量將於 2030 年之後急速下降，排碳價格則於 2030 年急速攀升。且 2050 年全球碳排放量達到負值。

NGFS Hot house world 轉型風險情境

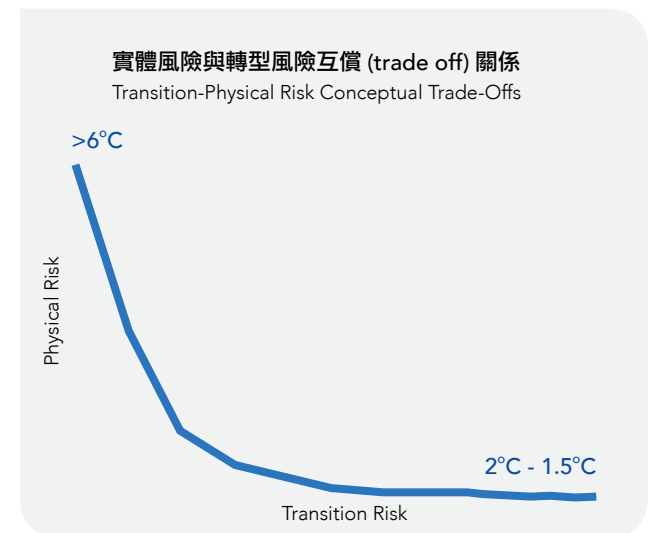
無積極轉型的情境，表示僅執行目前政策，並無採取任何減碳措施，其碳價格無提升。到 2050 年，估計溫度將上升超過 2°C，到 2100 年，則接近 4°C。

NGFS Orderly 轉型風險情境

積極轉型的線性情境，於 2020 年起年排碳量穩定下降，排碳價格則穩定上升，且 2050 年全球碳排放量達到負值。

在情境分析選擇上，根據 TCFD 建議考量合理性，分別採用有利及不利的未來狀況進行評估之，例如維持升溫 2°C 或更嚴苛的情境。而氣候風險可分為實體風險與轉型風險，此兩者通常具有互償關係，亦即一般而言高實體風險對應低轉型風險，而高轉型風險通常對應低實體風險。前者(高實體風險與低轉型風險)對應下圖即所謂實體風險情境偏向 RCP 8.5，且轉型風險情境為 NGFS Hot house world，即僅執行目前的政策而無積極轉型，採完全放任而無推動氣候政策，溫室氣體排放量將持續提高，以致全球溫度將相對大幅提高，此情境下將有嚴峻的實體風險，且因無推動氣候政策，故轉型風險低。

後者(低實體風險與高轉型風險)對應下圖即所謂實體風險情境偏向 RCP 2.6，而轉型風險情境為 NGFS Disorder 及 NGFS Order，為避免全球暖化加劇，各國政府及民間積極推動節能減量措施，如設置再生能源、推動碳稅等等，將付出轉型成本與適應調整費用，致產生龐大的轉型風險，但因較有效控制溫度致上升幅度較小，故實體風險低。



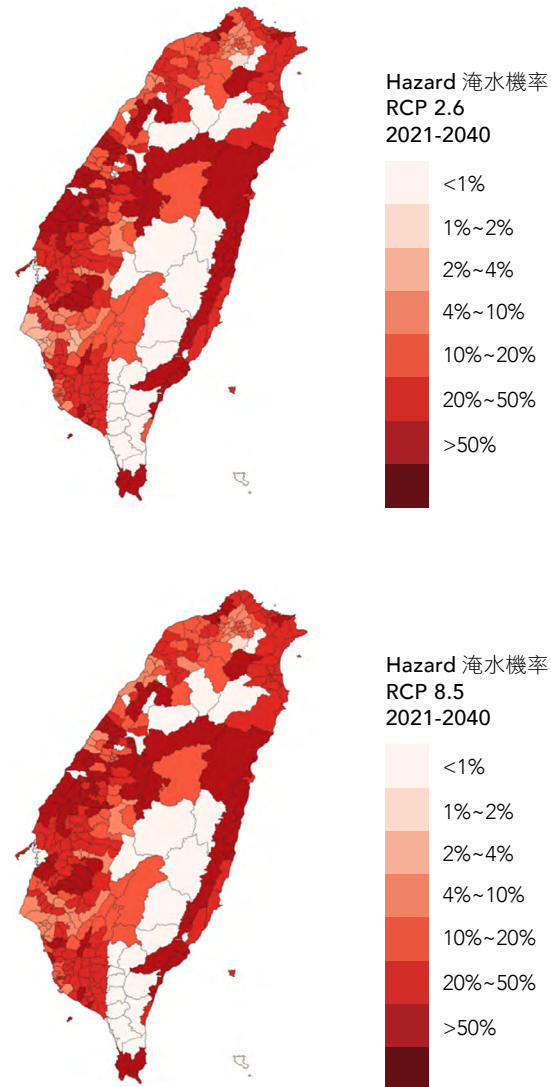
資料來源：Task Force on Climate-Related Financial Disclosures(2017b)

情境分析量化結果 - 實體風險

對應情境	實體風險	鑑別結果	財務影響	調適計畫
RCP2.6 與 RCP8.5	上游供應商	上游供應商定義為電力能源、資訊與電器設備、印刷紙類等三項主要的資源提供者。在實體風險中，在 RCP 8.5 及 RCP 2.6 的情境下，評估其供應商的主要工廠、電廠及總公司的淹水機率模擬，以 "GCM 環流模式推估未來可能的降雨強度" 對比 "內政部所公告的區域排水設計標準"，若未來降雨強度大於設計排水標準，即認定該區有淹水的風險。根據模擬結果，在 2021-2040 年，淹水機率在 RCP 2.6 及 8.5 兩種情境結果大致相同，電力能源的六家主要電廠平均淹水機率在 13%-25% 之間，資訊與電器設備之主要供應商淹水機率約在 4%-10% 之間，印刷紙類之主要供應商淹水機率亦為 4%-10%。統整其淹水風險，「資訊與電器設備」及「印刷紙類」的實體風險仍在可控範圍，而電力能源的淹水機率較高，或將造成設備短缺或是成本提升的衝擊。	主要供應商的實體風險災損率 ¹ 營業收入 本公司對資訊與電器設備及印刷紙類的主要供應商之採購金額，並考量其遭遇淹水機率，所評估的財務影響數合計約介於新台幣 61~152 百萬元。	為降低相關衝擊，平時可維持備援機制，增加或分散供應商作為抵銷供貨量減少的防備措施，降低集團的脆弱度，避免資源或設備短缺問題。 提高電子化線上業務申辦，亦提高無紙化比重。
RCP2.6 與 RCP8.5	自身營運據點	盤點銀行所有營業據點中，共有 2 家分行位於淹水機率高於 50% 之最高等級危害的區域；10 家分行則位於淹水機率 20%~50% 之區域。	位於淹水機率較高 (包含淹水機率高於 50% 及淹水機率介於 20%~50%) 之 12 家分行之年營收合計為新台幣 393 百萬元，占整體營收比僅約 3.5%，且水災影響不至於影響相關分行整年度之業務，故實質影響將更低。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 銀行為確保營運不中斷訂有「災害緊急應變對策作業要點」，其中對於淹水事件之應變亦訂有「天然災害防救須知」，規範災害前之預防措施及作為、災害發生之應變對策、災害發生後之勘災、通報及復原重建等作業，包含相關對策、須知含括人員據點、營運服務、系統運作等方面的預防演練及備援措施，提高銀行於淹水發生時的應變能力，降低相關的災害造成的實體風險及維持正常營運。 2. 銀行另致力加速數位化服務效能及優化客戶體驗，希望能著重在數位通路的推廣及提升線上交易的比重，亦將降低實體分行遭受天然災害的影響程度。 3. 未來將持續細化模型，納入多樣因子，以優化淹水機率判定。 4. 未來據點的設置、搬遷，會納入全台淹水模型的評估，做好妥善的因應規劃。 5. 開發新總部大樓係以永續發展為理念的，不但廣設貯留滲水池以調節微氣候外，並作雨水回收再利用以及建立雨污水分流系統，降低環境水污染，另外設置感應式照明控制系統、雙層帷幕電動百葉... 等裝置，以達日常節能之目的。新大樓已達成綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、室內環境、水資源及汙水垃圾改善等 7 項指標，亦榮獲「黃金級綠建築標章證書」。
RCP2.6 與 RCP8.5	下游客戶主要評估銀行的授信房貸業務	銀行授信房貸業務係依照過去歷史淹水紀錄對房價的損失影響程度，以臺灣各個行政區之設計排水標準與氣候變遷下之降雨量做比較，作為各區域淹水機率之計算基準，評估各區域擔保之不動產價值預期損失金額，本公司盤點銀行所有房貸擔保品可能損失分布。	<ol style="list-style-type: none"> 1. 盤點銀行各區域之房貸擔保品損失率 (模擬在 RCP 8.5 情境下且 Risk Neutral 認為房價受淹水影響一般情境下之損失率)，多明顯低於房價緩衝比率 (該比率為 100% 減去平均貸放比率)。 2. 房貸擔保品平均損失率約 4%，遠低於銀行整體房貸業務之房價緩衝比率約 50%。各區域中，兩比率差異最小區域之緩衝比率為 22.37%，損失比率為 14.25%，仍有 8.12% 之空間。 	<p>針對已經鑑別的實體氣候風險，研擬在淹水風險較高之區域之相對應的房貸評估程序、調適措施或內部規定，以及後續的計畫。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 評估不動產價值時，參考之比較成交案例以相同區域為主，其成交價格已反應該區域之正面或負面因素。 2. 授信政策後續擬將淹水損失率區分「高、中、低」，未來亦將研議新承作房貸業務之調適計劃。

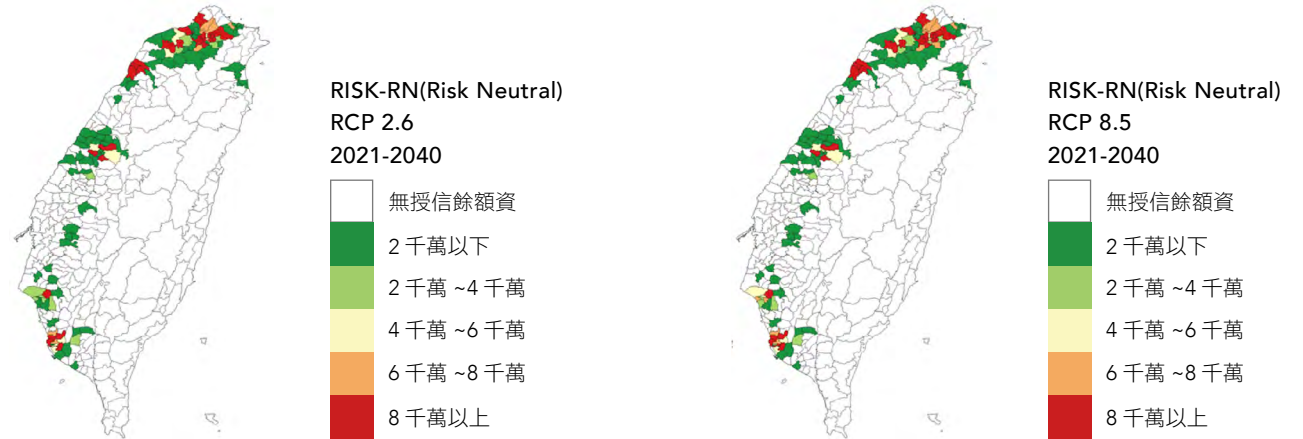
自身營運據點：

本公司盤點營業據點，依臺灣各個行政區之設計排水標準與氣候變遷下之降雨量做比較，作為各區域淹水機率之計算基準

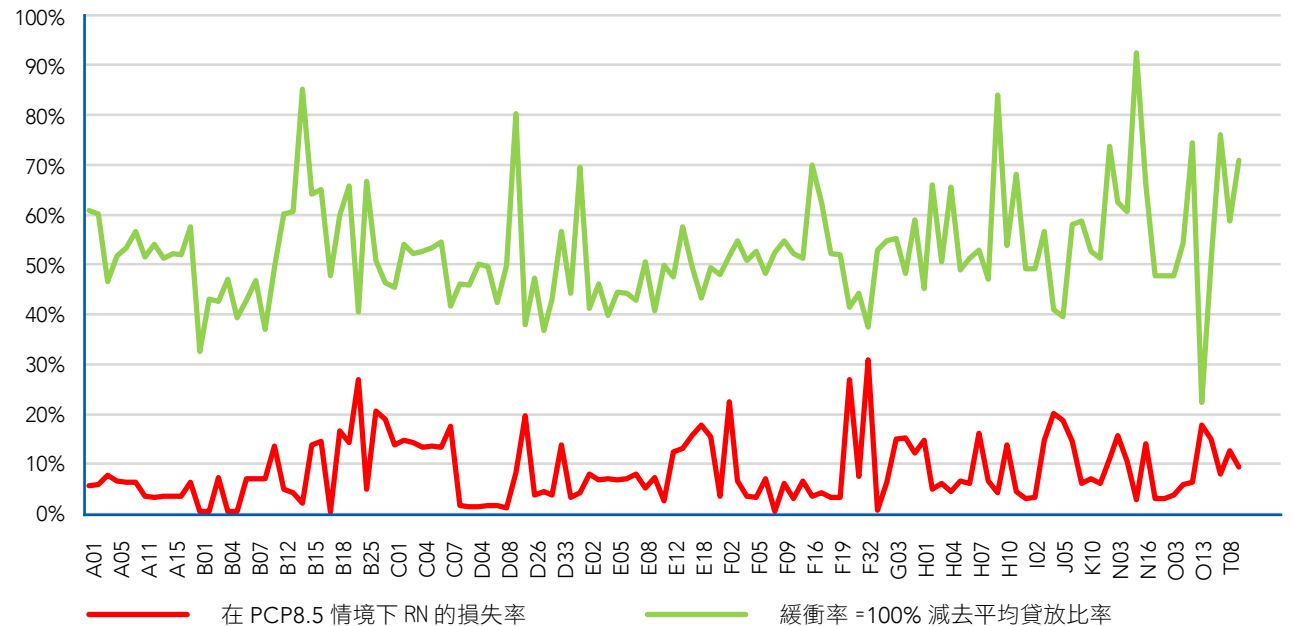


授信房貸業務

依照過去歷史淹水紀錄對房價的損失影響程度，以及未來各個區域之淹水機率做為計算基準，評估每個區域擔保之不動產價值損失金額。盤點銀行所有房貸擔保品可能損失分布，如下圖。



經進一步評估此實體風險減損的貸放風險，即便在嚴重 (RCP 8.5 且認為房價受淹水波動大) 情境下，最大損失比率均小於房屋價格的緩衝比率 (即 100%- 區域平均貸放比率)，可看出銀行於在評估不動產的未來價值及貸放成數均屬安全，如下圖。

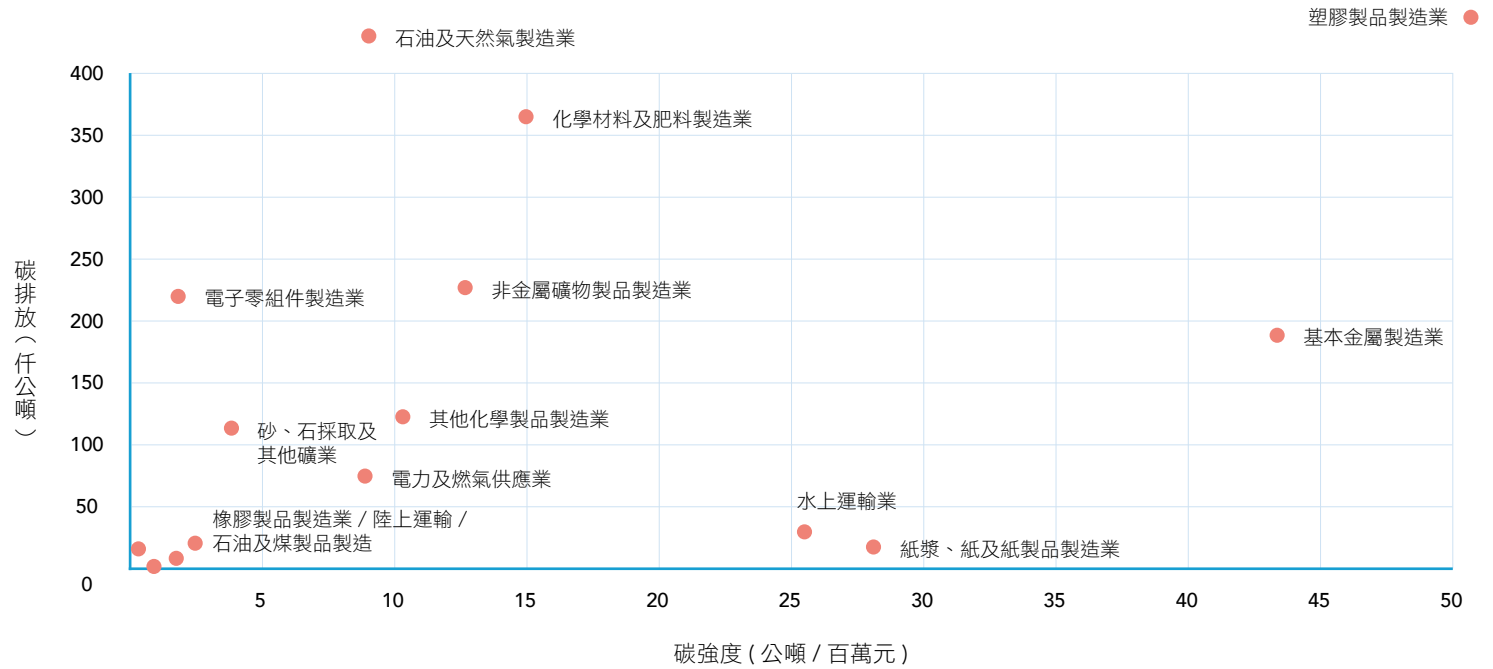


情境分析量化結果 - 轉型風險

本公司已研擬碳暴險的路徑規劃，並分別對自身營運、上下游客戶進行碳評估，並將作為進一步減碳目標之策略擬定。

對應情境	轉型風險	鑑別結果	財務影響	調適計畫
RCP2.6 與 RCP8.5	上游供應商	<p>主要供應商的災損或碳排情形： 供應商因相關政策規定，面臨低碳轉型而提升成本，因而造成成本轉嫁而提升資源價格。</p> <p>在轉型風險中，考慮在低碳轉型的發展趨勢下，可能面臨的衝擊。在「資訊與電器設備」、「印刷紙類」兩項資源中，開發金的綠色採購比例分別為 7.06% 及 6.51%，其餘的一般採購在台灣推動 2050 年碳中和目標的背景下，於 2021 到 2050 年間將面臨低碳技術的發展或是碳成本的提升，間接導致設備成本的提升。為支持低碳轉型，並達到開發金 2045 年全資產組合碳中和的目標，將致力於逐年提升綠色採購的比例。而在電力能源中，因應台灣 2050 年碳中和目標，預期 30 年間再生能源技術將急速發展，為達到淨零碳排，其電費將逐漸上漲，故開發金將逐年購買綠電憑證，並且透過再生能源電力自購及自行設置太陽能裝置等方式，提升再生能源使用比例，以因應電力轉型的衝擊。</p>	<p>在「資訊與電器設備」、「印刷紙類」以及「電力能源」等三項資源中，本公司之一般採購金額（即全部採購扣除綠色採購後）金額分別為新台幣 143、1,272 及 142 百萬元。</p> <p>根據 Bill Gates 在《如何避免氣候災難》(How To Avoid A Climate Change) 一書所提到，綠色溢價是指同種原物料在目前排碳狀況及零碳排放的技術成本差距。此以綠色溢價的差距比例來假設如果非綠色採購的供應商需要轉型至零碳排，則技術成本的提升將轉嫁到設備價格上，以此來計算可能造成的財務衝擊。</p> <p>故本公司目前的一般產品與綠色產品之間溢價比例（轉成低碳時需要增加的成本比例）分別為 15%、9%-15% 及 9%-15%，所計算出來的財務衝擊預估（金額 x 綠色溢價比例）分別為新台幣 21 百萬、115~191 百萬以及 13~21 百萬元，合計上述三項財務影響數約新台幣 149 ~234 百萬元。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分散供應商且提高電子化比重 落實供應商遵循永續供應鏈管理辦法及供應商企業社會責任施行要點；透過定期供應商 ESG 問卷調查，鑑別高風險供應商，進行稽核與輔導，降低發生斷鏈的風險
NGFS Orderly、NGFS Disorderly	自身營運	營運據點碳排 差勤交通碳排	<p>開發金針對範疇 1 及範疇 2 的營運碳排放以及範疇 3 的差旅碳排放進行實際碳定價，採用 shadow price 的方式估算碳排放的潛在成本，其定價是依照所採購之綠能憑證的價格推估，一噸碳的成本為新台幣 5,570 元。</p> <p>範疇 1 及範疇 2 的營運碳排放總共為 22,021.09 公噸，其隱含碳成本為新台幣 122,652 千元；範疇 3 內部成員差旅交通總排放量則為一年 194.42 公噸，隱含之碳成本約為新台幣 1,083 千元。故範疇 1、2 及 3 之加總碳成本合計為新台幣 123,735 千元。</p>	面對全球暖化與氣候變遷的危機，開發金控自主性設定溫室氣體減量計畫，以營運永續、客戶永續以及環境永續作為業務發展之基礎，將金控發展願景與企業社會責任整合，著手導入氣候相關財務揭露架構 (TCFD) 與內部碳定價評估 (Internal Carbon Pricing, ICP)，以建立具科學基礎 (Science-Based-Target, SBT) 之溫室氣體減量目標評估。
無特定情境 (係現階段法國銀行業實際經驗共識)	下游客戶	本公司已盤查了股票、債券及授信等共 70% 以上的資產組合，在不含政府債及電力公司投資部位下，碳排放量約 393 萬噸，主要為高碳排產業所產生。	<p>範疇 3 投融资暴險之高碳排產業組合約佔應計算碳暴險的 13%，需要在 2045 年前逐步調降部位，我們採用法國 ACPR (法國金融審慎監理總署) 近期所發布的該國壓力測試情境 "A first assessment of financial risks stemming from climate change: The main results of the 2020 climate pilot exercise" 進行 PD 差異分析，可得本集團投資組合未來中長期每年的影響金額會介於新台幣 15~412 百萬元之間，平均約為新台幣 149 百萬元。</p>	擬定高碳排產業調適策略並提高綠色產業或企業的資產配置比重，至 2025 年降低 25% 高碳排產業資產。

高碳排產業暴險之碳排盤點情形



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 ISO 14001 環境管理系統、ISO 50001 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。同時自 2016 年起主動簽署加入響應國際非營利組織碳揭露計畫 (CDP) 倡議，簽署支持 CDP 氣候變遷專案。

1. 溫室氣體排放量：範疇 1、2、3 的排放量與相關風險

開發金控每年進行溫室氣體盤查，並經 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證之溫室氣體範疇 1、範疇 2 之排放數據，建置 ISO 50001 能源管理系統，提高能源使用效率，並針對範疇 3 之員工商務差旅、影印紙、廢棄物焚化與寄送郵件等進行自主檢視，並設定減碳目標來評估開發金控在減少全球暖化的進程。

目標

持續節能減碳，並提高綠電比重，以 2020 年為基期，至 2030 年達到自我營運淨零碳排的目標。

- 於 2022 年承諾 25 家可優先達到碳中和之分行

2. 投融資資產組合溫室氣體排放量：範疇 3 的排放量與相關風險

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

持續提高綠色投融資，並降低高碳排組合，以 2020 年為基期，至 2045 年達到全資產組合淨零碳排的目標。

- 至 2025 年減少 25% 排放量
- 至 2030 年減少 50% 排放量

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，以維持金控暨子公司各企業的永續經營，開發金控暨子公司，均有訂定「資訊安全管理政策」/「資訊安全政策」，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商(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，皆應遵守資訊安全相關政策。

資訊安全治理組織

本金控茲訂定「資訊安全管理政策」和「資訊安全組織管理要點」及「資訊安全管理制度實施管理要點」，係資訊安全管理的最高指導原則，依照 ISO 27001 標準，採用「Plan-Do-Check-Act」(PDCA) 循環運作模式，建立資訊安全管理制度，並設立「資安管理委員會」，由金控資訊安全處資安最高主管資安長與金控總經理及法令遵循處、風險管理處、資訊處及其他各處一級主管擔任委員，每年召開會議，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。

本金控暨旗下凱基銀行、中國人壽均已成立資訊安全專責單位，負責專責資訊安全治理與規劃資訊安全方向與執行，同時，為健全組織營運管理之角度規劃與管理資訊安全風險，並提升整體資安能量，金控暨子公司每年均會定期召開資訊安全管理審查會議，負責資訊安全管理體系、相關內外部議題，以及利害關係人之要求，並會同相關部門進行議題之評估與管控，以風險角度隨時檢視內外部環境威脅，致力打造符合金融科技發展趨勢的成熟資安體系。金控旗下凱基銀行、中國人壽、凱基證券等子公司宣示管理階層支持資訊安全之決心，每年均針對資安聲明書與資安整體執行概況經資安單位主管與董事長、總經理、總稽核簽署後並呈報董事會進行核議，以落實強化董事會監督公司治理，並同時保障客戶之權益。

開發金控暨子公司凱基銀行、凱基證券、中國人壽，負責資訊及網路安全管理之最高主管均具有 IT 相關背景，開發金控於 2019 年 1 月 1 日成立資訊安全處，由孫克仲副總經理擔任資安長，孫克仲副總經理學歷為美國史丹佛大學工業工程研究所碩士，擁有 25 年以上 IT 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。

董事會之杜紫軍獨立董事，過去曾擔任行政院副院長兼國家資通安全會報召集人，負責國內政府機關強化資訊安全防護工作推動之最高機關首長，深具資訊安全背景。

國家資通安全會報為我國政府機關最高資訊安全組織，杜紫軍獨立董事曾於 2016 年負責擔任該單位最高首長，其所管轄之資安組織架構如下，

<https://nicst ey.gov.tw/Page/1AD9DA2B470FD4C0>

擔任本公司獨立董事後，每年均定期參加 IT/ 資安治理相關課程取得資安治理課程證書，以持續強化董事會董事資安治理相關專業知識。

資安管理組織圖



金控董事會透過訂定「資訊安全管理政策」及審議資訊安全處提報之資訊安全規劃執行報告，督導本公司建立適當資安管理機制，並檢視資安相關議題之策略規畫、控制措施及執行情形。金控董事會部分成員擁有 IT / 資安相關領域管理背景，如下：

1. 董事長張家祝，曾任國內政府經濟部部長，CNS 27001 台灣資訊安全驗證標準即為其任內管轄之經濟部標準檢驗局所推動之業務。
2. 獨立董事杜紫軍，過去曾擔任行政院副院長兼國家資通安全會報召集人，負責國內政府機關強化資訊安全防護工作推動之最高機關首長，深具資訊安全背景，目前亦擔任開發金控風險管理委員會之委員。

金控暨子公司董事亦有負責監管資安之相關工作，金控子公司每年會將前一年度資訊安全整體執行情形，由資訊安全專責單位主管與董事長、總經理、總稽核聯名出具資訊安全整體執行情形聲明書，並先提報金控風險管理委員會後，再呈報董事會。

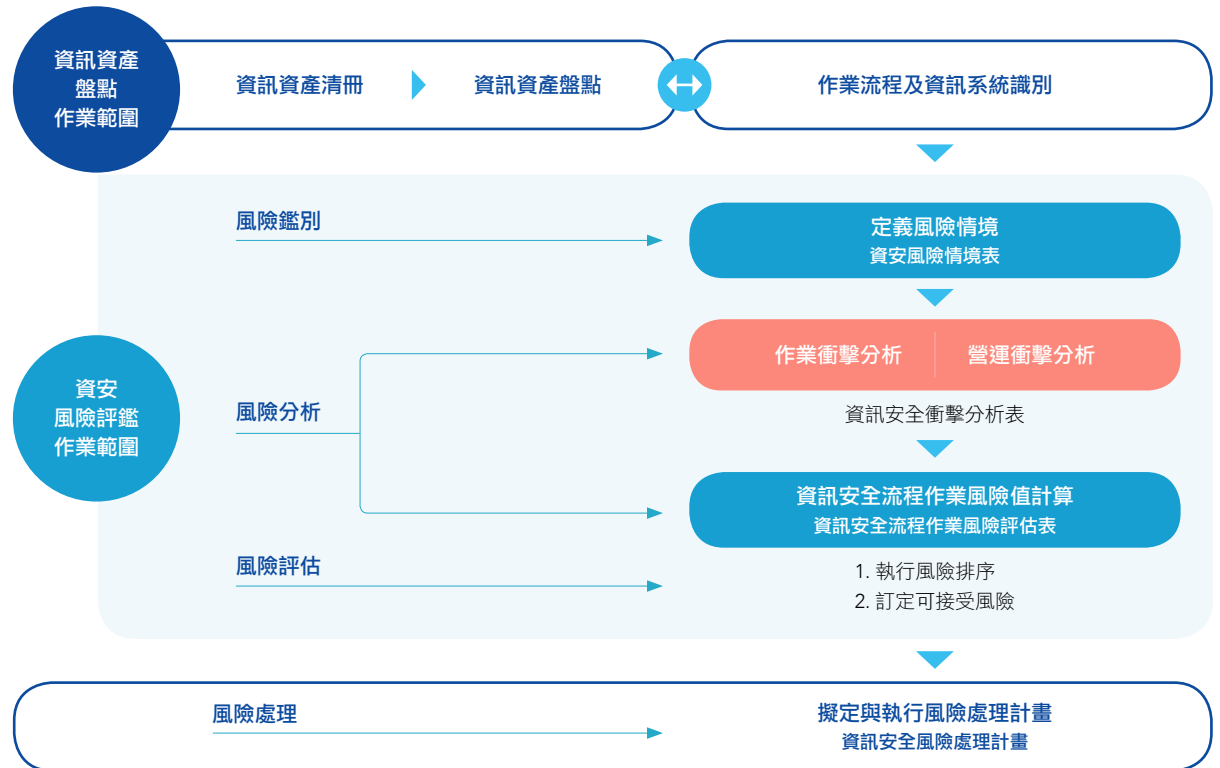
健全的資訊安全管理

開發金控暨子公司凱基銀行、凱基證券、中國人壽依據「營運持續管理要點程序規範」，皆訂定資訊作業持續管理要點程序規範，該規範均有訂定營運持續計畫 BCP、測試演練的頻率，目前金控規範每年至少執行一次，目前集團內子公司證券及中壽於 2020 年已完成每半年一次演練作業，故預計依現行集團內部執行狀況將調整規範為每半年一次。

開發金控暨子公司凱基銀行、凱基證券、中國人壽均取得 ISO27001 資訊安全管理系統國際認證，凱基證券、中國人壽並同步取得 BS10012 個資管理國際認證。並且為藉由保險降低如因危及資安及網路安全事件所造成公司的財務損失及商譽影響，中國人壽於 2018 年起投保電子商務及資訊安全保障責任保險，每年編列預算續保。

開發金控暨子公司凱基銀行、凱基證券、中國人壽，每年均有定期執行滲透測試進行模擬駭客攻擊檢測與弱點分析。

資訊風險盤點及評鑑方法流程圖



重視資訊安全的文化

本金控資安政策之佈達宣導方式，採每個月定期以資安通報方式進行。若發生資訊安全事件等情事時，將依本金控「資訊安全事件管理要點」程序進行資訊安全事件通報與處理。另金控暨子公司均依據營運持續計畫設有資訊業務營運持續應變分組，以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。

金控每年實施之教育訓練主題為一般人員資安宣導教育訓練、場次為一場次，時數為 3 小時。開發金控暨子公司均定期辦理資訊安全教育宣導及社交工程演練，提升員工資安意識，確保資訊系統之正常運作及資料保全。

2020 年金控暨子公司辦理之資訊安全宣導訓練均依規定辦理，如：資訊安全專責單位人員，每年至少應接受十五小時以上業課程訓練或職能。總機構、國內外營業單位、資訊、財務保管單位及其他管理單位之人員，每年至少須接受三小時以上資訊安全宣導課程。2020 年金控暨子公司共投入 25,892.5 小時資安教育訓練時數，以強化同仁資安意識。2020 年資訊安全教育訓練人數共 8,297 人，合格率 100%；另外，金控暨子公司全年共寄發 72,776 封社交工程郵件進行演練。以強化同仁面對處理釣魚郵件之警覺意識。

金控 / 子公司	人數	教育訓練時數 (小時)
開發金控	168	839
凱基銀行	2,492	7,626
凱基證券	3,214	9,762
中國人壽	2,423	7,665.5
合計	8,297	25,892.5

金控 / 子公司	第一次社交工程				第二次社交工程			
	人數	郵件演練件數	不合格人數	不合格比率	人數	郵件演練件數	不合格人數	不合格比率
開發金控	142	426	2	1.40%	164	492	4	2.44%
凱基銀行	2,457	7,371	58	2.35%	2,461	7,383	65	2.64%
凱基證券	3,214	9,642	157	1.66%	3,162	9,486	89	0.94%
中國人壽	2,328	18,624	131	5.63%	2,419	19,352	88	3.60%
合計	8,141	36,063	348	4.27%	8,206	36,713	246	3.00%

為使得每一位員工了解資訊安全 / 網路安全的重要性，開發金控暨子公司實施將資安管理與員工績效考核進行連結，其處分方式是當發生如：郵件社交工程演練成績不合格（觸發開釣魚演練網址連結或點擊附件檔案）、未準時完成資安教育訓練... 等未達成資安指標時，將扣減年度績效分數，以加強員工資安意識。

2020 年發生之資安事件

2020 年開發金控暨子公司資安事件 (Security breaches) 0 件。

2020 年開發金控暨子公司洩漏客戶個資事件 0 件。

2020 年開發金控暨子公司因資安問題影響客戶及相關總罰緩案件數 0 件。

2020 年開發金控暨子公司與資安漏洞或網路安全事件有關的罰款 / 罰金總額為 0。

2.5 誠信經營

2.5.1 誠信經營管理機制

誠信經營管理規範

為建立誠信經營之企業文化及健全發展，開發金控訂有「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工行為要點」及「子公司內部人員行為自律規範」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則」等規範，禁止不誠信行為，並明確要求本公司及各子公司人員於從事商業行為之過程中，不得直接或間接提供、收受、承諾或要求任何不正當利益，或從事其他違反誠信、不法或違背受託義務之行為，以公平與透明之方式進行商業活動；本於誠信經營原則，促進企業社會責任之落實。此外，本公司及各子公司人員不得洩露所知悉之公司商業機密予他人，亦不得探詢或蒐集非職務相關之公司商業機密；且應遵守證券交易法之規定，不得有從事內線交易之情形；並應確實避免利益衝突之情形。本公司並已簽署「人權承諾」，承諾關注無僱用歧視、符合國際人權與法令要求、確保結社自由、健康安全職場、平衡的工作環境、重視勞資關係、建立申訴機制、資訊安全與隱私保護等人權議題。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均揭露於 2020 年企業社會責任報告書第六章共創永續社會。2020 年度本集團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。

誠信經營管理機制

誠信經營管理規範

本公司於 2019 年 10 月設立誠信經營委員會，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並於 2019 年 12 月召開第一次會議，通過董事及高階經理人遵循誠信經營政策聲明書，相關人員已於 2020 年 2 月份完成簽署，之後新任之董事及高階經理人就任時亦須簽署遵循誠信經營政策聲明書。另自 2020 年起每年向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，向董事會提報主要缺失與改善狀況。

本公司及各子公司員工有違反「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工行為要點」及「子公司內部人行為自律規範」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。

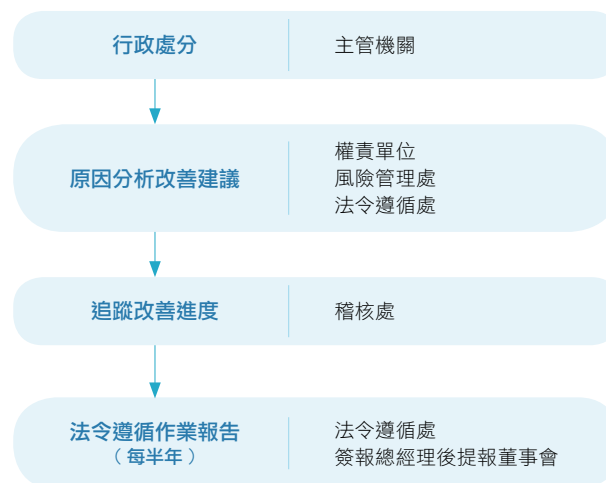
為彰顯對誠信經營之重視，開發金控將內稽內控及法令遵循之情形列為績效考核項目之一，也辦理相關的教育訓練，包括針對董事會成員辦理之教育訓練、向新進人員之宣導教育、以及對於業務人員宣導紀律規範之教育訓練等；本公司針對所有董事會成員及員工皆已宣導反貪腐及誠信經營相關要求及規範，並將相關內容錄製為線上教材，要求所有同仁皆需完成誠信經營課程，同仁完訓時，亦同時於線上簽署承諾遵守本公司誠信經營守則相關規定，以全面落實員工誠信、嚴守紀律之觀念。

吹哨人制度

依據「誠信經營守則」規定，本公司及各子公司人員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、電子郵件、電話等檢舉管道，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。2020 年本公司及各子公司透過「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件管道」之檢舉案件共計 1 件，已查處。

行政處分接獲處理流程



誠信經營教育訓練

2020 年因新冠肺炎影響，暫停辦理實體教育訓練課程，2020 年在台灣地區辦理誠信經營及反貪腐線上宣導課程。

線上課程名稱	課程時數	參與人數
2020 年誠信經營線上宣導課程	1	17,190 ^(註1)
誠信經營線上宣導課程完訓率		100%

註 1：參與人數計算涵蓋當年度所有受訓人員（含年度中離職者）。

註 2：開發金控的主要及新增供應商均 100% 簽署「供應商企業社會責任承諾書」，同意遵守勞工權益與人權（包括禁用童工）、勞工健康與職業安全衛生、環境保護及誠信經營道德規範等相關規定，開發金控並舉辦年度供應商教育訓練活動，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

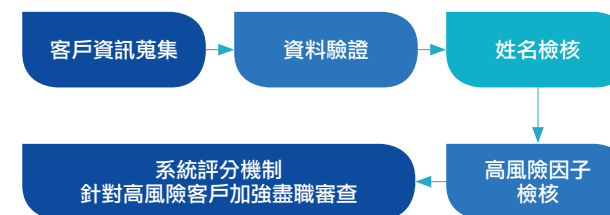
2.5.2 洗錢防制、打擊資恐及法規遵循

洗錢防制、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。

我們並逐步整合全集團使用相同的商用資料庫，並於金控建置集團資訊分享平台，加強集團間關於洗錢防制及打擊資恐的資訊分享；金控法令遵循處亦參照國家風險評估報告所揭露的 8 大類型「非常高度威脅的犯罪」，每月蒐集相關負面新聞資訊，彙整涉案人員名單後提供各子公司查詢。

客戶身分審查流程：



此外，每年均不定期舉辦洗錢防制相關之教育訓練課程，讓員工能持續學習、提高警覺，以應變多變的環境。

2020 年辦理之洗錢防制線上課程如下：

線上課程名稱	課程時數	參與人數
109 年防制洗錢與打擊資恐宣導系列(一)-1	1	78
109 年防制洗錢與打擊資恐宣導系列(一)-2	2	70
109 年防制洗錢與打擊資恐宣導系列(三)-1	1.5	37
109 年防制洗錢與打擊資恐宣導系列(三)-2	1.5	23

法規遵循

開發金控認為良好的法令遵循文化是強化公司治理的不二法門，因此「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。銀行及證券子公司亦均設置專責法令遵循部門，以統籌辦理各法令遵循事項；其餘子公司則依員工編制、管理架構、法律風險程度及持股比例等因素，設置法令遵循主管或由其管理公司或其母公司負責辦理法令遵循事宜。

為提升同仁對相關法令的認識，2020 年除前述誠信經營與洗錢防制相關實體課程，亦先後辦理下列線上法令課程。

2020 年辦理之實體法令課程如下：

課程名稱	課程時數	參與人數
閉鎖性公司與有限合夥評析	2.5	70
金控公司建置資料庫相關規範	1	16

為確保法令遵循制度落實執行，我們並對各部門法令遵循制度執行情形實施年度考核，考核結果送交績效管理部門，作為各部門年度績效考評，以及編制本公司內部控制制度聲明書重要參考。

違反誠信經營事件之揭露

本公司及各子公司員工有違反「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「員工行為要點」及「子公司內部人行為自律規範」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。2020 年度本公司及各子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。違反誠信經營案件而遭主管機關裁罰案件計有 2 件，相關單位業已確實檢討改善，並加強相關內部控制措施；且已依本公司獎懲暨相關規定，以及主管機關命令，對於相關人員或經理人給予停止業務執行至免職等處分，相關案件與商業夥伴無關，亦無涉及公共訴訟。

	類型	說明	改善措施
案件 1	貪腐事件	理財專員欺瞞及挪用客戶款項。經主管機關核處糾正。	明定客戶親臨櫃檯辦理存匯業務之標準作業流程及相關內部控制點，並研議系統與流程之強化監控措施。
案件 2	貪腐事件	業務人員代客操作、與客戶資金往來及詐騙客戶款項。遭主管機關對公司處以警告，並裁處罰鍰合計新臺幣 336 萬元，及停止案關經理人 6 個月業務之執行，並要求自行議處相關主管與失職人員（含內部稽核人員）。	重申業務同仁行為規範，並加強「善意關懷客戶訪談作業」。加強對於員工交易或異常行為之督導。加強對於內部人交易之監控。對於相關失職人員予以議處。

2.6 稅務治理

稅務治理政策

為因應稅務治理之國際趨勢，強化稅務法令遵循，善盡企業社會責任，達成永續發展之目標，本公司及子公司均應遵循實踐稅務治理政策如下：

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

承擔最適稅負 — 執行業務前應有完善之租稅評估，兼顧公司聲譽、風險控管及永續經營，以具稅負效率的方式支持營運所需，提升股東價值。

管理稅務風險 — 執行重大交易及決策前，審慎進行稅務風險及影響評估，有效管控稅務風險。

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

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

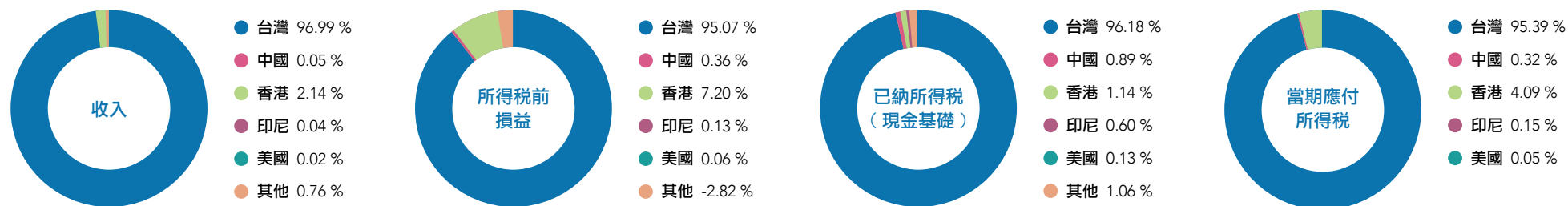
強化稅務專業 — 持續了解稅務法令新知及變化，並藉由教育訓練，強化本公司及子公司人員之稅務專業能力。

常規交易原則 — 關係人交易須符合移轉訂價相關法令規範及常規原則

治理機制

本公司 2019 年之稅務治理情形業於 2020 年提報董事會核備查訖。

開發金控集團 2020 年所得、稅負資訊



開發金控集團 2019 年及 2020 年所得稅資訊

項目	2019 年	2020 年
稅前淨利	21,566	21,948
所得稅費用	1,912	1,272
支付所得稅	975	1,992

資料來源：2020 年開發金控合併財務報告。 單位：新臺幣百萬元

有效稅率

開發金控集團之有效稅率、現金稅率及行業平均值如下：

項目	2019 年	2020 年	平均數	調整後平均數	行業平均值
有效稅率 %	8.87	5.80	7.32	23.67	21.10
現金稅率 %	4.52	9.08	6.82	22.56	24.66

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
行業平均值係參酌瑞士蘇黎士永續資產管理公司 (RobecoSAM) 發布之 2020 年 Sustainability Assessment Companion，依據全球行業分類標準的 24 個行業組計算之平均有效稅率及現金稅率。

開發金控集團 2019 年及 2020 年之稅率差異分析

開發金控集團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：

1. 本集團主要營運地區於臺灣，臺灣之所得稅率較國外低，以及本集團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。
2. 本集團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）以及使用已往年度虧損額扣抵等，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

移轉訂價文據及國別報告

經濟合作暨發展組織（以下簡稱 OECD）於 2015 年 10 月發布「稅基侵蝕及利潤移轉（BEPS）」行動計畫 13「移轉訂價文據及國別報告（Transfer Pricing Documentation and Country-by-Country Reporting）」成果報告，建議各國建立「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，並將國別報告之訂定、資訊交換及運用情形列入落實 BEPS 行動計畫結論最低標準之一，成為國際間檢視各國是否合作之重要指標，多國爰陸續參採發布 OECD 移轉訂價文據新規定。

為因應國際移轉訂價發展趨勢及符合國際組織檢視標準，提升課稅資訊透明度，有效防杜跨國避稅，並兼顧跨國企業移轉訂價文據之遵循成本，臺灣參酌上開 OECD 成果報告建議事項，於 2017 年 11 月 13 日修正發布營利事業所得稅不合常規移轉訂價查核準則，增訂跨國企業集團自 2017 年度營利事業所得稅結算申報案件起應送交「集團主檔報告」及「國別報告」之相關規定，以完備國際要求之移轉訂價三層文據架構。

開發金控 2020 年因循所屬子公司所在國及我國之規範，備妥 2019 年集團主檔報告，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。

外國帳戶稅收遵從法案及共同申報準則

為因應我國政府與美國簽訂外國帳戶稅收遵從法案（Foreign Account Tax Compliance Act，以下稱 FATCA）之跨政府協議（Intergovernmental agreement），及遵循本公司與美國國稅局（Internal Revenue Service）簽訂之外國金融機構協議（FFI Agreement），本公司於 2016 年 11 月訂定「外國帳戶稅收遵從法案遵循要點」。本要點適用範圍包含本公司及屬 FATCA 定義之外國金融機構（Foreign Financial Institution）之子公司。自 FATCA 生效日起，本集團各公司原則上不得接受下列對象之開戶或與下列對象往來：
不配合進行身分審查作業之客戶或受款人
未簽署協議之金融機構（Non-Participating FFI）

繼美國實行 FATCA 後，經濟合作暨發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development；OECD）也發布了共同申報準則（Common Reporting Standard；CRS）作為會員國間稅務資訊交換之標準。我國財政部於 2017 年 11 月 16 日發布「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」，依該作業辦法，我國金融機構自 2019 年起應進行盡職審查，並於 2020 年 6 月進行首次申報。本公司於 2019 年 1 月訂定「金融機構執行共同申報及盡職審查管理要點」規定：

1. 本公司所屬位於我國境內之子公司，如符合我國「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」所稱應進行申報之金融機構者，應進行稅務用途金融帳戶資訊交換盡職審查，審查後向稅捐稽徵機關申報應申報國居住者之稅務用途金融帳戶資訊。
2. 本公司所屬位於我國境外之子公司，如符合其所在國共同申報準則所稱金融機構者，應從其規定。



03 / 智慧永續金融



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上的表現，更以宏觀的角度考量投資標的在 ESG 上的表現，希冀在追求長期且穩定的獲利的同時，也發揮對市場及被投資公司的重大影響力；另外，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，致力於提升金融包容力。在全球數位狂潮推動下，因應科技潮流及使用需求，透過數位金融快速滿足顧客需求，運用科技的力量提升顧客體驗，並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，期待解決年輕世代的失業率或就業不足等問題。

主軸	行動方案	2020 執行成果	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
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 綠色產業投資餘額約達 1,154 億元 	建立氣候因應策略及政策	<ul style="list-style-type: none"> 建立綠色產業投資指引 增加 15% 綠色產業投資組合 	<ul style="list-style-type: none"> 選定關鍵投資標的，與被投資公司溝通氣候議題之行動 減少 25% 投融資組合之碳排放
	<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台幣 45.4 億元 在臺灣募集兩檔生醫基金，募集規模共新台幣 48.6 億元，及大陸募集生醫基金人民幣 7.3 億元 文創價值基金募集規模為新台幣 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	中華開發創新加速器 (CCIA): 為支持台灣新創企業育成，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，並整合中華開發金控、產業、師資、社群及媒體資源，協助新創立足台灣，邁向海外市場	<ol style="list-style-type: none"> 累計投資 18 家新創公司 舉辦線上及線下創新創業講座共計 84 場，累積參與共 2,024 人次 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，共舉辦四場企業與新創共創專場，分別為一場 CCIA 媒合會，媒合國內外團隊共 23 家；三場不同主題之 CEO 圓桌會議，參與之新創 25 家	<ol 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 80 場活動。 聯合基金股東及企業夥伴，提供新創更多與大企業深度合作之機會。 	<ol 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 80~100 場活動。 提供新創與大企業深度合作之機會。 	<ol 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 80~100 場活動。 提供新創與大企業深度合作之機會。 視疫情狀況，擬重啟新創海外參訪，帶領投資戶拜訪海外企業商社，拓展海外商機機會。

主軸	行動方案	2020 執行成果	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
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"> 參與一場次 ESG 投資相關論壇 納入 CSR 評估之投資研究報告比例達 100%，作為投資決策之重要評估標準之一。 積極參與上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 研究報告評估率達 100%，並揭露於研究報告中，作為投資決策之重要評估標準之一。 辦理投資分析人員 ESG 投資教育訓練。 預計 2021 年持有之國外基金及發行 ETF 所屬集團公司中簽署 PRI 之比例 80%。 於法規範圍內積極參與被投資公司股東會，參與率達 100%。 持續參與 ESG 投資主題論壇，掌握責任投資議題與趨勢。 持續投資於 5+2 產業，2021 年投資金額成長 5%，其中綠能太陽能電廠投資金額成長 50%。 投資型保險商品新增可連結之 ESG 標的，提供保戶更多元選擇。 	<ul style="list-style-type: none"> 針對 3 個暴露最高之敏感性產業別，發展特定產業別之投資指引 建立綠色 / 永續投資指引 建立氣候變遷聲明 (statement) 及減碳目標 投資標的議合策略，並辨識重點溝通對象，提出未來溝通規劃 	<ul style="list-style-type: none"> 完成所有敏感性產業別之投資指引 導入外部 ESG 評比工具 / 資料庫 針對特定議題發展 ESG 評估指標，建置內部之 ESG 評比工具 / 資料庫 選定關鍵投資標的，開展與投資人溝通氣候議題之行動
	投資評估流程納入 ESG 機制	<ul style="list-style-type: none"> 將「臺灣公司治理 100 指數」成分股納入國內股票資產池 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 或有不利永續經營之風險 	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應評估相關風險	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	適時評估採用 ESG 資料庫，持續優化相關機制
	發行 ESG 產品 - 凱基永續系列基金	<ul style="list-style-type: none"> 全球 ESG 永續高收益債券基金及新興亞洲永續優選債券基金分別於 2020 年 8 月及 9 月成立 截至 2020 年底，凱基全球 ESG 永續高收益債券基金 AUM 為 3,177 百萬元；凱基新興亞洲永續優選債券基金則為 1,828 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"> 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"> 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
	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"> 上市櫃被投資公司股東會之參與率為 100% 2020 年主動拜訪被投資公司次數總計 566 次 	<ul style="list-style-type: none"> 積極參與股東會 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 	適時參與 ESG 相關倡議組織	適時參與 ESG 相關倡議組織

主軸	行動方案	2020 執行成果	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
永續保險	落實永續保險原則，深植企業永續理念	持續進行永續觀念線上課程教育訓練，內動同仁完訓率 100%。	精進經營團隊永續趨勢之掌握，落實永續策略推動，邀請外部專業講師針對部門級(含)以上主管進行一場實體教育訓練。	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦外部講座/論壇，提升客戶、中介機構、供應商對 ESG 議題之了解 持續發佈相關研究報告，並尋求合作機會 	推出 ESG 相關之產品/保單
責任銀行	促進綠能升級並協助綠能科技產業籌集資金，預估未來三年整體綠色授信金額年複合成長率約為 3%-5%。	2020 年綠色授信餘額 16,578 百萬元	<ul style="list-style-type: none"> 完成導入責任銀行原則之評估 盤點授信部位之 ESG 暴險，深化導入赤道原則之精神，修改綠色融資審查原則為責任授信原則，並評估建立排除產業 	<ul style="list-style-type: none"> 啟動導入責任銀行原則 建立負面表列排除產業 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"> 完成責任銀行原則導入 評估整合投融资之氣候聲明/目標與相關產業指引 持續深化授信案件之 ESG 審查
客戶服務	擴大證券數位社群影響力	2020 年底 LINE 好友數至 24 萬人	LINE 好友數至 30 萬人	持續拓增好友數至 50 萬人以上	引導客戶透過 LINE 連結下單交易平台定期定額及基金等商品
	證券客戶進線的滿意度	97.4%	95% 以上	95% 以上	95% 以上
	提升壽險保戶滿意度	<ul style="list-style-type: none"> 銀行合作通路 100% 於合約中敘明須遵守公平待客原則 推動「櫃台快速理賠服務」，提升使用率達 50%。 完成建置客戶滿意度調查系統，客戶滿意度調查「滿意」比率達 97% 以上。 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 2 場公平待客教育訓練及 1 場員工參與活動 完成導入淨推薦值 (NPS) 機制，優化客戶體驗。 提升理賠發查精準度，相較無模型輔助精準度成長率 15%。 	秉持「公平待客、愛與關懷」的核心精神，建構客戶各層面之保障並提供完整服務為目標，以推動永續發展。	
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"> 凱基銀行台灣大車隊專案榮獲 2020 年數位時代創新商務獎「最佳商業模式創新金獎」、「最佳產品創新金獎」及「評審團大獎」等三大獎項 跨電信業創新合作速還金專案，核准 1,929 件 愛心捐款平台：與 15 家公益團體合作，協助其減省手續費用約 206 萬，節費率高達 78% 	<ul style="list-style-type: none"> 異業場域導客，提供線上預核額並以 API 串接場域營收以免除提供收入證明。 發展場景金融，異業合作 API 平台業者共同研議跨售本行產品導客之合作模式。 2021 年目標申請數 15,570 人，成功申辦 7,119 人 	複製成功異業合作經驗，擴大實現普惠金融場景應用	成為創新及異業合作業者，完善客戶金融體驗

主軸	行動方案	2020 執行成果績	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
普惠金融	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"> · 微型保險投保人數 33,178 人 · 小額終老保單累計投保保單逾 27,000 張 · 身心障礙人士投保 8,983 人 · 新增與 1 家銀行通路合作銷售網路投保商品 	<ul style="list-style-type: none"> · 微型保險服務投保人次較前一年度目標成長 15% · 小額終老保單，累計總投保保單較前一年度目標成長 20% · 身心障礙人士投保人數較前一年度目標成長 20% 	針對社會弱勢團體與特定族群，推動團體保險、意外傷害商品，提供個人、集體與團體投保之微型意外保險，滿足客戶多元之基本保障需求，並善盡社會責任	
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"> · 完成與中華電信合作之金融監理沙盒創新實驗專案計畫，協助運用電信行動身分認證於金融業新戶線上申請使用，共 5,205 人進行行動身分認證，99.4% 成功辨識本人 · 中壽於 2020 年 2 月成為全台首家啟動完成「刷臉投保」試辦的保險公司，並已服務 3,600 名保戶 	建立集團卓越中心 (COE, Center of Excellence)，協助集團數位專案發展	<ul style="list-style-type: none"> · 透過 Open Banking 架構，及符合監管的條件下，實現跨子公司及跨業的數據共享及數位身分認證識別應用 · 建構集團金融生態圈 	<ul style="list-style-type: none"> · 持續擴大集團卓越中心專業技能項目及最佳化開發效能 · 成為開放銀行業務市場領導者

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，進而建構一環境、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。

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訂有「責任投資政策」，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 PR 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 CSR 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」，以橫跨產金學的聯盟形式，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 CSR 報告書對外公開發告責任投資執行成果

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、固定收益類以及私募股權類等不同類型的資產，型塑適合其業務特性的投資前、中、後整體流程風險管控。

		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	●	●	●	●	●
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	●		●		

委外管理：實踐責任投資的方法

開發金控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。

中國人壽要求委外機構亦須遵循本公司責任投資政策各項指引框架，以及確認本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，以促進投資業界接受及執行 PRI 原則。

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理機關與管制法規，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	購買金融債券、可轉讓定期存單、銀行承兌匯票、金融機構保證商業本票	總額不得超過該保險業資金百分之三十五
	投資在公開發行之公司股票及有擔保公司債或達投資等級之公司債	合計不得超過該保險業資金百分之三十五
	國外投資	不得超過各該保險業資金百分之四十五
	中央政府所屬機構發行之債券投資	1. 該外國中央政府所屬機構須經國外信用評等機構認定中央政府支援程度在中級或相當等級以上，且該債券發行評等等級須經國外信用評等機構評定為 AA- 級或相當等級以上。 2. 保險業對每一外國中央政府所屬機構所發行債券之投資總額，不得超過該保險業資金之百分之五。
	投資外國銀行發行或保證之金融債券	1. 債券發行評等須經國外信用評等機構評定為 A- 級或相當等級以上，地方政府所屬國家之主權評等等級並須經國外信用評等機構評定為 AA- 級或相當等級以上。 2. 投資於每一外國地方政府發行或保證之債券之總額，不得超過該保險業經核定國外投資額度百分之五。

面對日趨嚴重的環境污染、氣候變遷、能源供需等生態危機、以及惡質產業經濟等問題，本公司為善盡企業社會責任，並得永續經營，特將社會責任導入投資政策中，進行標的選擇時參考下列原則：

- (一) 依社會、環境、與公司治理此三大面向，評估該投資標的之產品、營業項目、或其積極行為，選擇具企業社會責任之投資標的；
1. 社會 (Social)：係考量企業之勞工權益、人權、社會服務投入與社會貢獻等項目，或產品攸關社會安全、效率提升與各產業之領導企業。
 2. 環境 (Environment)：係考量企業針對環境保護之落實執行狀況，包括：產品、材料、製程、節能與廢棄物處理等。
 3. 公司治理 (Governance)：係考量企業之誠信經營、法規遵循、資訊透明、董監獨立、CSR 報告制定等項目。
- (二) 搭配國內外具知名度或公信力之法人機構，或政府機關所遴選之社會責任傑出名單和指數。

凱基銀行要求委外評估機構，須遵循本行責任投資相關政策，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。

子公司	類別	相對應的相關法規
凱基銀行	投資於債券及股票各類有價證券	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
凱基證券	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
	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
	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
持有外國相關債券及以固定收益商品連結衍生性金融商品之結構型債券	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	
		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

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，債券投資占了總投資暴險額的 84.71%。

單位：新臺幣百萬元

	股票	債券	衍生性金融商品	不動產抵押貸款	不動產
短期投資	3,027	43,376	0 (沒有投資)	0	0
長期投資	285,161	1,861,910	0	0	55,825
合計	288,188	1,905,286	0	0	55,825

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 88.03%，在考量投資標的的信用風險及流動性下，銀行業、政府機關、基金等產業為前三大產業占了整體投資組合 61.39%。

單位：新臺幣百萬元

產業別	股票	債券	衍生性金融商品
短期投資	4	29,720	0
長期投資	235,955	1,564,489	0
合計	235,959	1,594,209	0

排序	前十大產業名稱	餘額	佔比
1	銀行業	731,389	35.18%
2	政府機構	359,069	17.27%
3	基金業	185,830	8.94%
4	電信業	108,196	5.20%
5	證券及金融投資業	96,579	4.65%
6	保險業	87,587	4.21%
7	公用事業	78,543	3.78%
8	中央銀行	65,031	3.13%
9	金屬製品製造業	59,470	2.86%
10	石油和煤炭產品製造業	58,474	2.81%

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煤炭採集業、色情、毒品、洗錢、資助恐怖活動、奴役勞工、僱用童工、違反人權之產業或公司治理有問題者應不予投資。

有價證券投資部位的 ESG 評等品質

投資範圍

本集團之投資以具備公開交易資訊且具流動性之標的為主，大多為中長期投資目的之債券及上市櫃股票，此範圍之投資部位約佔總投資餘額約 87%，本公司採用的 ESG 評等定義及整體結果如下：

ESG 評等定義

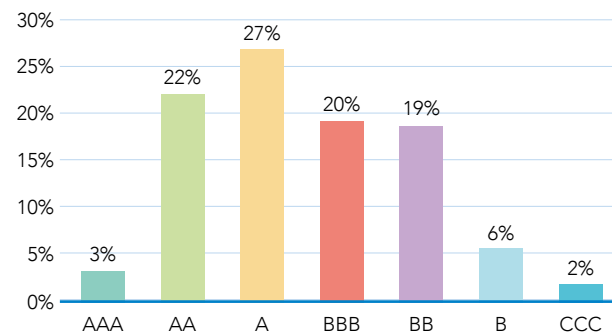
考量投資市場及評等資料的完整性，本公司選擇 MSCI ESG 評等作為篩檢資料，其 ESG 評等分為 AAA, AA, A, BBB, BB, B, CCC 等七個等級，又可區分三個群組，AAA~AA 等級為 ESG 的領先群，A~BB 等級為平均水準，B~CCC 等級為落後群。

投資組合的 ESG 成果良好

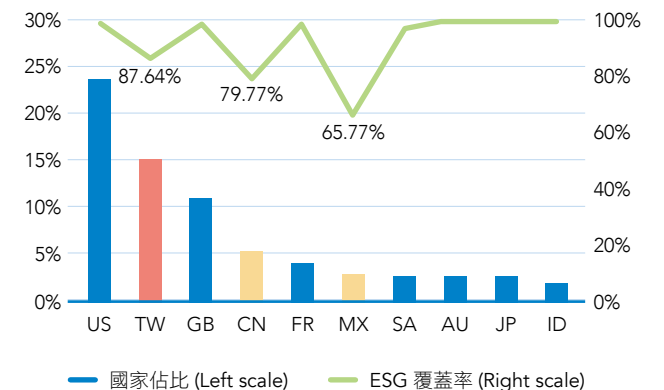
本集團投資業務經過審慎地對各面向的審視後進行投資決策，除了整體投資組合的 ESG Rating 覆蓋率達 94.1%，表現達到平均及水準之上的比率也高達 9 成，投資行為已能有效落實 ESG 的精神。以下為資產類別的表現情形。

債券部位有 ESG 評等的覆蓋率高達 94.77%，表現達平均及水準之上高達 92%。以投資標的國別來看，以美國暴險佔 24.26% 最高，前十大國家投資比重為 76.41%，其中 ESG 覆蓋率較低為我國、中國大陸及墨西哥。

ESG Rating Distribution_Bond

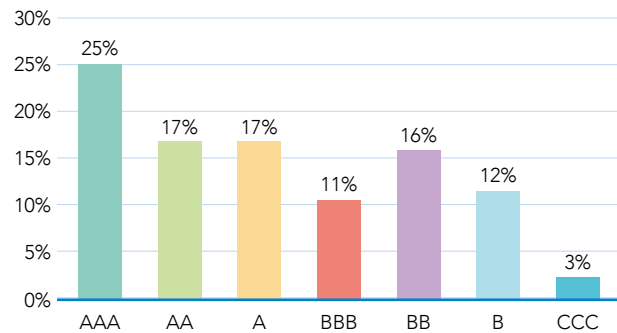


TOP10 債券暴險國佔比及 ESG 評等覆蓋率

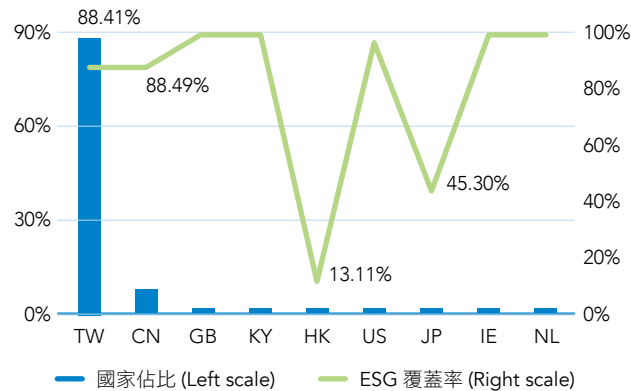


股票部位有 ESG 評等的覆蓋率達 88%，表現達平均及水準之上達 85%。以投資標的國別來看，主要為我國及中國大陸投資部位共佔了 97.88%。

ESG Rating Distribution_Listed equity



上市櫃股票暴險國佔比及 ESG 評等覆蓋率



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，開發金控旗下中華開發資本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.cdibh.com>)，除揭露盡職治理政策、利益衝突政策及投票政策外，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。

機構投資人盡職治理守則之遵循情形

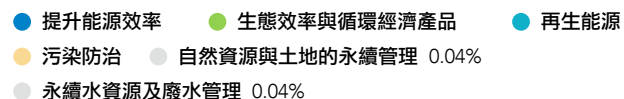
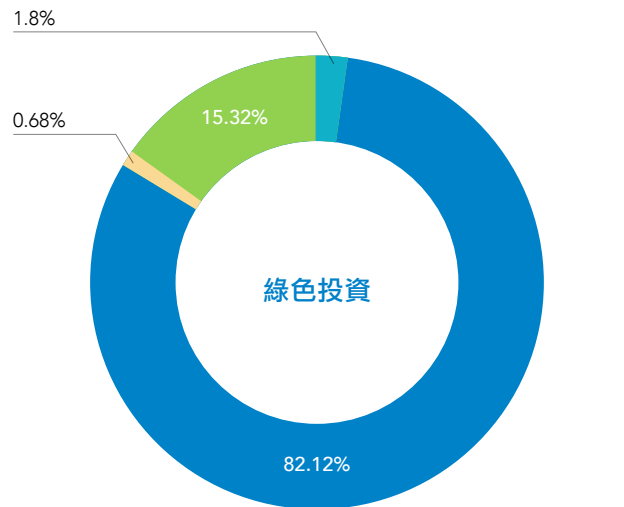
公司	機構投資人盡職治理守則之遵循情形
中壽	中國人壽定期發布「中國人壽被投資公司股東會投票結果揭露報告」，中壽每年參與投資之私募基金其管理公司至少 50% 為簽署 PRI 之會員。
中華開發資本	2020 年親自出席被投資公司股東會 (含電子投票出席) 計 142 家次、委託出席 2 家次、因故未出席計 4 家次。
凱基銀行	2020 年參與 2 家被投資公司股東會之投票 2 家皆為上市櫃公司，亦為入選 2020 年道瓊永續指數之成分公司，上市櫃被投資公司股東會之參與率達 100%。凱基銀行共參與表決 9 項議案，因表決議案皆無特殊性、或嚴重影響被投資公司營運者，故皆表示贊成，占總參與議案達 100%。 凱基銀行盡職治理守則及遵循情形揭露： https://www.kgibank.com/about_us/L02/L0206/L020604/
凱基證券	2020 年參與被投資公司股東會投票家數共 391 家 (93%)，其中電子投票 357 家 (91.3%)，親自出席 34 家 (8.7%)；依規定得不指派人員出席股東會之家數計 29 家。投票贊成議案總計為 1,937 個，占總參與議案達 99.5%，棄權比率為 0.5%；棄權理由係因發行公司經營權紛爭或小股東提案解任其現任董事，凱基證券為維持中立立場或基於發行公司穩健經營考量而棄權。其中投資臺灣證券交易所公司治理 100 指數及道瓊永續指數之臺灣企業家數比例分別高達 89% 及 96%。
凱基投信	2020 年總計出席 80 家股東會，上市櫃被投資公司股東會之參與率為 100%，總計表決 637 項議案 (含董監事選舉案數)，皆為贊成。由於被投資公司的營運穩定，且公司股東會議案為盈餘分配或配合法令修正的內部規章等議案，未有明顯不利公司永續經營或有損投資人利益之議案，因此未有不支持議案。另 2020 年主動拜訪被投資公司次數總計 566 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

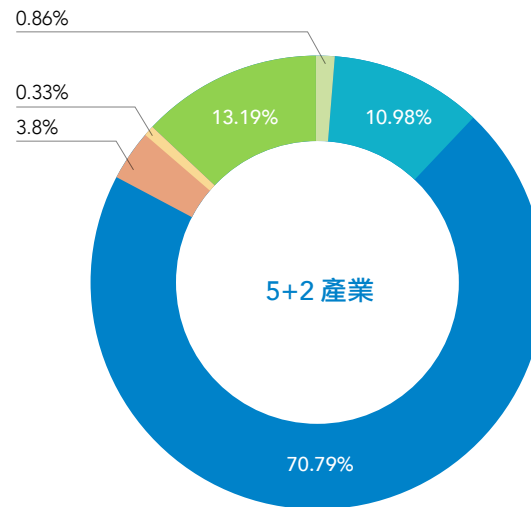
綠色投資

全球氣候變化日益加劇，公眾日趨關注商業活動對環境及資源的影響，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，綠色投資餘額共約 1,154 億元。



5+2 產業

開發金控積極響應政府政策，投資於 5+2 新創產業的總金額達新臺幣 371 億元。



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

被投資公司逸達生物科技公司於 2021 年接獲美國食品藥物管理局 (Food and Drug Administration, FDA) 之通知，得執行新成分新藥用於臨床試驗，未來若解盲成功，對於減緩 COVID-19 病症與促進醫療進步將有所貢獻。

被投資公司佳醫公司則專注於長照專業服務，強化老人安養及重症患者照護。

凱基銀髮商機基金、凱基醫院及長照基金為因應人口老化及高齡化社會趨勢，凱基投信發行投資於人口老化趨勢的產品，該產品投資範圍包含規劃全球退休金的資產管理業、監視個人健康的監控防護業、鎖定老年族群的休閒服務及消費必需品、追求健身與保養等健康美容產業。

鑒於全球人口老化趨勢持續加劇及慢性疾病人口增加，凱基投信再行募集聚焦於醫院、醫療器材、耗材及長照相關產業的產品，希望活絡相關產業之蓬勃發展，提昇老年生活及醫療照護品質。

智能製造投資

被投資公司州巧科技公司推動智能製造，跨足「醫療器械」及「雲端數據」等領域，促進技術創新。

農業投資

被投資公司達邦蛋白公司以 100% 純天然的原物料，以歐盟最嚴謹的標準，進而為食安把關。

社會投資

被投資公司 Weave Group 於香港專營共享公寓出租及物業管理，提供酒店式套房子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。

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、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 2020 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 358 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 92.7 億元；環保及智能之環境主題之優勢基金的 AUM 約為新臺幣 43.3 億元，總計約新臺幣 136 億元，占整體 AUM 比例約為 38%。

單位：新臺幣億元

ESG 主題基金		AUM
社會主題相關	文創基金	9.5
	創新基金	7.3
	生醫基金	75.9
小計		92.7
環保及智能之環境主題	優勢基金	43.3
合計		136.0

環境主題之產品

- 支持智能科技或環保創新產業：優勢基金

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

社會主題之產品

- 因應人口老化問題：生醫基金

基於全球人口老化、慢性病增加及所得提高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共兩檔基金外，另為整合兩岸生醫產業資源，亦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。其中被投資公司台睿生技公司以開發新一代抑制癌細胞口服抗癌藥物為目標，該藥物可有效毒殺癌細胞並抑制惡性腫瘤移轉。

- 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，期待為社會注入文化創意所帶來的正面發展力量，創造美好生活及友善環境的優質服務與產品。

- 支持創新產業發展：創新加速基金

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」，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 12.5 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、媒體資源及舉辦各類創業課程，讓臺灣新創公司獲得成長所需資源，以協助臺灣企業走向海外市場。

投資成果與績效

2018

1. 創新基金投資新創公司家數：11 家。
2. 投資戶專屬導師輔導專案 - 舉辦新創一日董事會：7 場；投資戶創業來聊 - 創業，有我陪你：3 場。
3. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：128 場。

2019

1. 創新基金投資新創公司家數：14 家。
2. 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：3 場。
3. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：129 場。

2020

1. 創新基金投資新創公司家數：18 家。
2. 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。
3. 開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：84 場。
4. 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。

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。

凱基投信於 2020 年首家發行納入 ESG 永續投資之高收益債券基金，藉由投資挑選重視 ESG 的全球高收益債發行企業，推動 ESG 永續投資。截至 2020 年 12 月底，凱基全球 ESG 永續高收益債券基金規模為新台幣 3,177 百萬元。凱基投信於 2020 年 9 月 9 日再度募集成立凱基新興亞洲永續優選債券基金，該基金以「永續投資」及「價值投資」為基金投資核心，在投資流程與決策中納入 ESG 面向，透過主動且廣泛的佈局策略，建構黃金比例與價值優先的投資組合，以追求基金總報酬。截至 2020 年 12 月底，凱基新興亞洲永續優選債券基金規模為新台幣 1,828 百萬元。截至 2020 年 12 月底，凱基投信發行的 ESG 及永續主題的債券基金規模共達新台幣 5,005 百萬元。

符合聯合國永續發展目標 (SDGs) 的投資

評估投資標除考量創造股東權益外，我們遵循聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 倡議，以促成十七項聯合國永續發展目標 (SDGs) 為原則，擔負起資金供應鏈中的企業責任，開發金控暨子公司的投資皆對應聯合國永續發展目標的投資績效。

財務顧問服務










凱基證券為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，並遵循機構投資人盡職治理守則，擬制定「責任投資政策」，作為推動與執行責任投資之指導方針。凱基證券規劃在評估投資標的、投資決策及投資管理等階段，皆應考量 ESG 等永續經營因素，以提升投資價值，並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

凱基證券於 2020 年參與國內五檔新台幣計價綠色債券之承銷或輔導銷售案件，合計發行金額 316 億元，帶來手續費收入合計約 309 萬元。中國人壽響應政府綠色金融行動方案 2.0 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，投資金額達新台幣 15 億元，以行動落實 ESG 投資精神。

綠色籌資

凱基證券 2020 年在資本市場主辦之股權籌資案件共計 29 件，主辦之籌資金額約有 220 億元，其中環保綠能案件共計 12 件，約占當年度主辦案件數的 41%；環保綠能之籌資金額超過 98 億元，約占當年度主辦籌資金額的 45%；其中綠能承銷收入超過 8 千萬，約占當年度總承銷收入的 31%。

SDGs	SDGs 分類	合計	
		投資餘額占比 (%)	投資家數占比 (%)
	消除貧窮	2.83%	0.94%
	消除飢餓	3.9%	3.29%
	健康與福祉	18.62%	18.78%
	教育品質	0.08%	0.47%
	淨水與衛生	0.77%	0.94%
	可負擔能源	2.14%	2.35%
	就業與經濟成長	9.56%	17.37%
	工業、創新與基礎建設	16.96%	12.2%
	永續城市	19.14%	24.88%
	責任消費與生產	14.99%	6.10%
	氣候行動	2.55%	1.88%
	和平與正義制度	0.79%	0.47%
	全球夥伴	7.67%	10.33%
總計		100%	100%

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 23,333,828 件、再保險 2020 年再保險的再保費支出為 1,436,951,000 元

3.2.1 永續保險政策

永續保險政策

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，以達成「最值得信賴的保險公司」之願景。

3.2.2 永續保險風險管理

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資本充足率管理中，中國人壽落實相關之規章辦法如下說明：

環境風險納入公司層面風險：

中國人壽已將氣候變遷等環境風險與新興 ESG 風險納入 2021 年之 ESG 目標，擬將氣候變遷風險與新興 ESG 風險納入風險管理程序。並持續新增或修訂營運管理 (BCM) 相關之規章辦法，納入新興 ESG 風險相關內容。另對董事會及高階管理層進行氣候變遷相關風險管理課程，將放入 2021 年的教育訓練中，由上而下推動全公司之風險管理文化。

環境風險納入資本適足率管理：

2021 年中國人壽擬在自我風險與清償能力評估 (ORSA) 報告中強化氣候變遷相關風險之評估結果，並擬透過氣候變遷情境分析，執行氣候變遷情境分析與壓力測試，評估該風險對公司的衝擊及財務影響力，呈現於 ORSA 報告或相關文件中。

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一〇九年度及民國一〇八年度」p.39, p.52 →

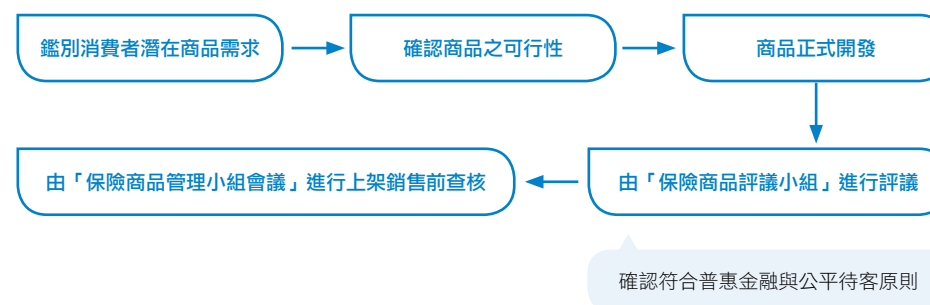
證券借貸抵押資產的總公允價值

單位：新臺幣仟元

項目	2020.12.31
證券借貸抵押資產 (securities lending collateral assets) 的總公允價值	0

3.2.3 永續保險商品

納入新興 ESG 機會與風險可能帶來的商品需求與價值



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，並推出微型保險商品，攜手縣市政府 (宜蘭縣政府、雲林縣政府、花蓮縣政府、臺南市政府、臺東縣政府)、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、提供到府服務、無障礙網頁、「金融友善商品」語音服務及「金融友善商品」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、適合長期看護需求的失能扶助保險、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。

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。研擬落實普惠金融的商品設計策略，提供微型保險、小額終身壽險、失智預防等健康外溢商品、身障終身綜合保險等具有社會價值之保險商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求，照護弱勢並促進民眾身心健康，強化社會安全網。
- 2 例如，近年來民眾的健康管理意識高漲，再加上疫情引發民眾危機意識，更關注自我的防護承受力。中國人壽希望喚醒民眾「重視預防與健康管理」的觀念，推出首張美元計價之外溢保單，【中國人壽醫卡美滿重大傷病外幣終身健康保險（美元）與中國人壽步步好康附加條款】商品，鼓勵被保險人持續運動，降低罹病風險，保持健康體況，以達到事前預防之效益，也能獲得額外達標保額。
- 3 此外，領先業界推出首張以失智議題為訴求的外溢保單一「中國人壽智由行照護終身保險」，一張保單可同時提供事前預防、事中因應、事後補償等三大功能，協助民眾打造失智保障網。
- 4 為發揚中壽愛與關懷與「公平同理、待客如己」的企業理念，響應衛福部失智友善社區、打造失智友善台灣，中壽除贊助台灣失智症協會投入失智關懷外，分別於 2019 年及 2020 年由全台客服中心及全台通訊處加入協會的「失智友善組織」，領先業界成為首家「失智友善保險公司」，另也推出淺顯易懂的認識失智漫畫、健康防失智網頁（收錄於保戶健康專區）及線下版失智資訊懶人包等，讓民眾進一步了解失智症及其預防，倡議失智友善社會。

普惠金融的執行成效

● 微型保險

為讓弱勢族群享有基本傷害險的身故與失能保障的需求，本公司推出「低保費」、「低保額」及「商品標示簡單易懂」的微型保險商品：「微型傷害保險」、「集體微型傷害保險」、「微型團體傷害保險」及「友愛微型團體傷害保險」，以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。同時亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務，拓展新興保險通路、擴大多元保險市場，更連續 6 年獲得主管機關肯定，藉此將保險保障推廣至每個需要關懷的角落，為弱勢家庭提供堅強的後盾。本公司同仁積極協助因意外身亡的微型保險保戶家屬備齊各式文件，迅速提供保險理賠金，傳遞給家屬溫暖感受，幫助並陪伴他們渡過人生難關，讓保險成為一股安定力量。提供全國近 3.4 萬名符合條件的經濟弱勢民眾保障。2020 年微型保險保費收入達新台幣 835 萬元。

微型保險	2018	2019	2020
受惠人數	21,505	21,959	33,178
保費收入	313 萬	457 萬	835 萬

● 身障保險

身障終身綜合保險 - 友保障終身保險

有鑑於身障者在投保上相對會面臨較多困難，包括要求體檢、加費、限制保額及承保範圍等，中國人壽秉持積極服務身障人士的精神，於 2019 年底領先業界推出全台首創特定輕、中度身障者可投保的終身綜合保險「友保障終身保險」，這張保單不用體檢，被保險人具備身心障礙證明，並向保險公司簡單告知一些問卷內容作為承保依據後，即可投保；且不會針對體況增加保險費（有些公司會依身障者體況再要求加費）；再者，針對申請理賠時，不會將此身體障礙列為除外不賠付的限制，突破許多保險公司的傳統思維。商品內容包含身故保險金或喪葬費用保險金、完全失能保險金、祝壽保險金、退還所繳保險費（並加計利息）、意外身故保險金或喪葬費用保險金、交通運輸意外身故保險金或喪葬費用保險金、公共建築物火災意外身故保險金或喪葬費用保險金、意外傷害住院日額保險金、老年住院醫療提前給付保險金、安心生命末期提前給付保險金等多樣化給付，使特定輕、中度身心障礙者能與一般民眾一樣能輕鬆享有終身壽險保障，落實普惠金融及公平待客。

為精準向身障族群推廣「友保障終身保險」，2020 年透過「台灣大車隊」雙北地區 32 台無障礙計程車隊之車體露出廣告，廣告期間 3 個月內預估進線叫車人次約 3.4 萬次、車體廣告接觸人次約 467 萬人次、車內廣告接觸人次約 12.1 萬人次，除傳達中國人壽身心障礙友善及公平待客的企業形象外，也提供身障者投保資訊。

● 小額終身壽險

小額終身壽險

我國已邁入高齡化社會，依據國家發展委員會推估，2026 年將邁入超高齡社會，鑒此，中國人壽掌握社會趨勢並配合政府政策，於實體通路和電商通路相繼推出「全民小額終身壽險」、「公教小額終身壽險」與「e 國民小額終身壽險」，目標讓更多國人能投保小額終老，落實建構社會基本防護網。2020 年持續推動小額終老保單，累計至 2020 年小額終老保險 共約 2.7 萬件、累計新契約保費約新台幣 4 億元。

3.2.4 永續保險實踐

● 永續保險內部意識推廣

為內化內勤同仁企業永續的思維，透過電子報方式傳遞新知及實體課程強化 ESG 相關知識及趨勢，包含新人教育訓練及其他與外部顧問合作舉辦相關教育訓練。2020 年共計辦理 38 場次、共計 2,665.5 小時之 ESG 教育訓練。

● 永續保險外部溝通

中國人壽透過新聞稿、保戶電子報、企業網站及每年發布 CSR 報告書與股東、保戶及相關利害關係人溝通 ESG 議題。

- 與政府單位合作：加入多項政府公協會推動保險業 ESG 管理，包含財團法人保險事業發展中心、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、金融資安資訊分享與分析中心等。

- 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。

● 失智相關外溢保單

智由行照護終身保險（失智相關外溢保單）

台灣逐步走向高齡化社會，失智人口亦快速增加。中國人壽為鼓勵保戶養成自我健康管理習慣，推出具外溢效果的健康管理商品「智由行照護終身保險 (2020)」，於商品設計納入預防機制，保戶僅須於手機下載「中國人壽 Keep Going」APP 並完成會員註冊，即可定期上傳運動及睡眠健康數據至資料庫，計算單月達標次數，視是否達成約定條件提供額外保障。此商品設計除培養保護健康習慣，亦降低保險業者損失率，並減少長壽風險下社會醫療的支出，達到保戶、保險業者、社會三贏的目標。除推出商品外，中國人壽更以事前、事中、事後的整體思維，建構失智防護網。2020 年新契約保費為新台幣 2,88.4 萬元。

- 與產業公協會合作推廣 ESG 風險：與「中華民國人壽保險商業同業公會」合作，研究社會趨勢及各產業議題，推動保險區塊鏈聯盟科技運用共享平臺，利用區塊鏈技術的分散式儲存及不可否認的特性，就跨公司電子化保單資料的統整及存證作業導入區塊鏈技術驗證其可行性。

- 與學術單位合作進行生物辨識技術：與「政治大學金融科技研究中心」合作，將人臉識別與中壽行動投保系統 (i-Easy) 結合，在既有的行動投保流程中加入人臉辨識身份認證機制，提供保戶身份確認方式新選項，保戶只要首次完成人臉註冊後，未來再次投保時，都可以快速辨識保戶身份。

● 永續保險流程機制

- 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。

- 定期查核相關銷售文件，如建議書、商品 DM，提供消費者完整且正確之資訊，落實告知與揭露原則。

- 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，並透過系統比對輔助監控相關資訊，以利快速辨識可疑交易案件、採取相對應風險管控措施。

- 辦理保險業務時，將蒐集、處理及利用大量的客戶個資，依 BS 10012 最新版標準，將個人資料保護管理最佳實務導入本公司所有單位及各地分公司，建立全面性的個人資料保護管理機制。

- 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，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。

● 透明的理賠流程

透過理賠實現對保戶的承諾，持續提升理賠申請作業進度之透明度，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。

● 商品設計

- 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，包含考量投資報酬率、死亡率、罹病率、脫退率、費用率、匯率及稅率等 ESG 議題，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。
- 商品設計策略落實普惠金融，提供微型保險、小額終身壽險、失智預防等健康外溢商品、身障者專屬終身綜合保險、因應疫情之防疫保險等具有 ESG 價值之保險商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求，照顧弱勢並促進民眾身心健康，強化社會安全網。
- 臺灣社會面臨高齡化帶來的「長壽」風險——「活得太老」、「儲蓄太少」、「退休太早」及「花得太快」成為常態。推動變額壽險商品，結合「保險」與「投資」二種功能，進入門檻低，且提供多元化的全權委託管理帳戶投資型保單，包含多種投資策略，投資區域、產業涵蓋多樣風險屬性不同的國內外投資標的，讓保戶享有兼具保障及資產配置效益的長期規劃工具。

● 銷售核保

- 業務員於銷售過程中應遵循誠信、公平待客原則，銷售時主動提供公司定期檢視核准之完整商品銷售文件（例如：建議書、商品 DM），了解消費者相關需求、評估客戶投資風險承受度並分析投資屬性後，依循公平合理、平等互惠及誠信原則，提供合適的金融商品服務予客戶，確保並無虛偽、詐欺、隱匿或其他足致他人誤信之情事。
- 依照「核保處理制度及程序」、「國際保險業務分公司 (Offshore Insurance Unit, OIU) 核保處理制度及程序」辦理核保作業；考量公司自身風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、財務及健康狀況等各項核保因素加以評估，謹守公平待客原則。
- 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，並透過系統比對輔助監控相關資訊，以利快速辨識可疑交易案件、採取相對應風險管控措施。
- 保險業務將大量蒐集、處理及使用客戶個人資料，故依據 BS 10012 個人資訊管理系統 (PIMS) 最新版標準，將個資保護管理最佳實務導入各通路，更於 2020 年擴大驗證範圍，公司全數業務皆須接受第三方驗證單位檢視，確保個資蒐集、處理及使用不逾越特定目的必要範圍。
- 以數位金融服務提升投保普惠價值，方便保戶透過行動載具完成行動投保及後續照會事項補件，大大減少文件往返遞送時間，提升核保效率。

● 投資管理

- 2020 年訂定「責任投資政策」並更新「機構投資人盡職治理守則遵循聲明」，在法令合規的基礎上，將 ESG 因素導入內部投資政策及決策作業中，除明訂「直接投資排除標準」，篩選 ESG 高風險產業投資標的，亦全面評估投資標的產業發展、營利表現及其永續作為，提升投資資產的價值。
- 每年定期檢視投資對象之整體營運狀況、永續 ESG 績效及企業社會責任績效，透過機構投資人出席股東會、行使投票權、適當與被投資公司之董事或經理人等經營階層對話與互動等議合方式，長期性善盡機構投資人盡職治理，以期持續增進公司、客戶、股東及其他利害關係人之利益。

● 售後服務

- 以客戶為中心，秉持愛與關懷的初衷，即時回應保戶多元化需求，以期建立穩定、長期的客戶關係，透過整體服務規劃、流程優化、硬體設備建制及前端服務執行，創造滿足每一位保戶的貼心服務價值。
- 加入「保全理賠聯盟鏈」，提供保戶一站式理賠申請服務，提升理賠服務效率。

持續提升理賠申請作業進度之透明度，被保險人可透過網路線上服務平台即時查詢保障內容及理賠申請進度，並收到受理、結案簡訊。此外，更推出「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。

3.3 責任銀行原則

3.3.1 責任銀行治理機制

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：

- 對於辦理高耗水及高污染產業達美金壹仟萬元以上之專案融資案件，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。
- 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。
- 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

	既有行動	行動說明	對應氣候風險因子	對應 SDGs
綠色營運	綠色採購	響應政府綠色採購政策，購買環保標章產品，透過降低碳排放量，可降低自身的溫室氣體排放。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 	  
	異地備援	建置異地備援中心，可降低極端氣候事件可能造成的營運中斷衝擊。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司實體風險 	 
	綠建築	新總部大樓取得黃金級候選綠建築證書，降低建築內部碳排放與能源使用。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 	  
	無紙化	持續推動業務及內部管理無紙化作業，藉由無紙化行為降低碳排放量，可降低自身的間接溫室氣體排放。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 	 
綠色金融產品	綠色融資	針對既有產業的 ESG 表現進行分析納入授信決策，可減少高氣候風險的標的，也可引導市場行為找尋氣候變遷下的機會。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 增加自身與全球機會 	  
	綠色授信	推廣綠能產業及節能、創能等能源轉型產業，可間接降低整體的碳排放量。	<ul style="list-style-type: none"> 增加自身與全球機會 	  
	綠色債券	透過銀行的優質評級及融資渠道，協助客戶取得充沛的低成本資金完成綠色計畫，間接降低整體的碳排放量。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 增加自身與全球機會 	  
	ESG 基金	發行全球 ESG 永續高收益債券基金，提高對於高品質 ESG 公司之融資與投資機會。	<ul style="list-style-type: none"> 增加自身與全球機會 	 
責任投資	責任投資	評估被投資公司在氣候相關議題表現，界定風險層級，可減少高氣候風險的標的，也可引導市場行為找尋氣候變遷下的機會。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 增加自身與全球機會 	  
	綠色投資	推動低碳經濟，自有資產針對綠色低碳產業進行投資，可降低整體及自身公司的間接溫室氣體排放。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 增加自身與全球機會 	  
其他服務	緊急災難救助	推動保單貸款優惠，提供極端氣候事件下的急難需求，加速保全對象從災害復原的能力，提升氣候韌性。	<ul style="list-style-type: none"> 降低客戶實體風險 	 
	數位金融服務	透過 E 化服務及線上平台，降低碳排放量，可降低自身的間接溫室氣體排放。	<ul style="list-style-type: none"> 降低公司轉型風險 降低全球實體風險 增加自身與全球機會 	  

綠色授信

響應政府綠色產業政策

配合政府推動包含節能、創能、儲能及智慧系統整合之能源轉型。落實能源自主及促進新興綠能產業發展，期以產業需求帶動研發能量，以研發能量驅動產業發展，打造綠能創新產業生態系，研發下一代新興綠能產業技術，藉由推展太陽光電、風力發電、智慧電表等綠能產業，帶動綠能科技、產業發展，並創造綠色就業。

凱基銀行響應政府綠色產業政策，持續推動綠色金融，促進綠能升級並協助綠能科技產業籌集資金，預估未來三年整體綠色授信金額年複合成長率約為 3%-5%。

單位：新臺幣佰萬元

產品名稱	2018	2019	2020
綠色授信餘額	17,606	20,425	16,578

註：「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。

其他綠色授信

除以發展太陽光電、離岸風力、生質能源、地熱能源、海洋能源等多為專案融資外，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。

如呼應 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 2020 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	2020 年授信餘額
天衝能源	99MW	72 萬噸	\$2,215,985,772
辰亞電力 / 厚固光電	180MW	118 萬噸	
心忠電業	76MW	51 萬噸	
禾迅一號	75MW	50 萬噸	
台灣艾貴太陽能	70MW	48 萬噸	
彰芳 / 西島風力發電	589MW	1,030 萬噸	
城市發展電業	86MW	56 萬噸	
禧壹 / 達利能源	100MW	72 萬噸	
合計	1,275MW	1,497 萬噸	

註 1：電力排碳係數依據能源局公佈台灣地區 2019 年度電力排碳係數（公斤 0.509 CO₂/度）計算。

註 2：彰芳 / 西島風力為離岸風力發電計畫，其餘為太陽光電計畫。個別計畫年發電量將受工程設計、廠址、天候與設備效率等因素影響。

普惠金融

「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、或群眾募資平台計畫提案人，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。2020 年申請 811 人，成功申辦 485 人，成功申辦率 60%。

產品名稱	2018	2019	2020
貸款_助您一臂專案	418 戶	462 戶	485 戶

註：2018 年起推出「助您一臂」小額信貸專案。

「計程車司機」速還金

計程車司機因無法提具固定收入證明，很難取得傳統金融服務，若有資金周轉需求時往往只能求助於地下融資管道。凱基銀行基於實踐普惠金融理念，2017年7月起攜手國內運輸業龍頭台灣大車隊，主動提供計程車司機小額信貸服務，解決駕駛過往因職業特性，收入不穩定且無法提供銀行徵信所需提供之薪資單等相關財力證明，致無法與銀行往來、建立信用記錄等問題。運用台灣大車隊的大數據資料庫，客製「計程車司機信用評分模型」，將司機服務評比、

得獎記錄、載容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。2020年申請505人，成功申辦217人，成功申辦率43%。2020年榮獲有「數位創新奧斯卡」之稱的《創新商務獎》頒發「最佳商業模式創新金獎」、「最佳產品創新金獎」及「評審團大獎」等三大獎項，這也是專家學者對凱基銀行具體實踐普惠金融之肯定。

產品名稱	2018	2019	2020
貸款_計程車司機專案	421戶	455戶	217戶

貸款_低收入戶專案

低收入戶常因自身財力、工作特性無法提出財力證明，過去很難享有金融服務，凱基銀行為落實普惠金融理念、落實企業公民責任，為低收入戶族群推出專屬低利貸款方案，提供低成本資金供該族群運用，以鼓勵並協助弱勢族群透過合法金融管道取得資金週轉，同時長期累積往來記錄，以累積未來和金融機構往來信用資產。

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。

電信門號身份認證申辦信用卡及信貸

凱基銀行2018年首創電信與金融業共同運用電信行動技術，突破數位身分認證方式，跨業整合個人資訊與電信繳費評分，成為國內首件金融科技創新實驗，提供消費者嶄新便捷的數位金融體驗，也幫助從未與銀行往來的年輕族群或微型企業主，能獲得信用加分，進而取得更合理的金融服務價格，造福年輕新創等「信用小白」客群。2019年再度領先同業成為《銀行申請業務試辦作業要點》發佈後首家獲准試辦「手機門號辦貸款或信用卡」之銀行，並榮獲2019 TCSA台灣企業永續獎《創新成長獎-金融監理沙盒》以及2019財訊金質獎《Fintech創新應用獎》。電信門號身份認證創新已於2020/3/19試辦結束，並將持續藉此經驗提出符合普惠金融之各項金融服務申辦優化體驗。

產品名稱	2018	2019	2020
額度型貸款_速還金	戶申辦7,830件 / 啟用2.1億	申辦8,536件 / 啟用2.2億	申請11,413件 / 啟用2.35億

循環信貸「台灣之星」&遠傳電信專案

凱基銀行內部數據顯示，有小額信用貸款需求的年輕客戶，主要資金用途為購買工作需求用品，如電腦、手機、機車等，其次是支應家庭臨時性需求，如生活電器、子女用品、房屋修繕，這些消費性支出金額都不大，但有短缺卻會造成工作及生活上許多不便。凱基銀行秉持提倡正向理財的角度，與台灣之星、遠傳電信異業合作，提供新申辦門號之客戶優惠貸款，借款8萬年息只要8元，即使剛畢業或初入職場沒有信用紀錄，也有機會輕鬆取得資金，最高可省下13,000元的利息和相關手續費，幫助年輕族群取得優惠資金。

產品名稱	2018	2019	2020
電信門號身份認證辦信用卡	-	核卡746件	核卡74件
電信門號身份認證辦貸款	申辦76件 / 啟用金額173萬	申辦477件 / 啟用金額915萬	試辦期間至2020/3/19結束，申辦236件，啟用金額418萬

產品名稱	2018	2019	2020
循環信貸_台灣之星、遠傳電信專案	-	申辦36件 / 啟用金額56萬	申請166件 / 成功申辦71人 / 啟用529萬

註：2019年起推出電信門號身份認證辦信用卡及台灣之星循環信貸專案。

新創重點產業及微型企業貸款

為促進國內經濟穩定發展，凱基銀行配合政府政策，提供新創重點產業放款以及微型企業貸款。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。

金額：佰萬元

產品名稱	2018	2019	2020
新創重點產業放款	90,228	82,890	87,225
微型企業貸款	421	359	484

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 2020 年共受托管理 8 支公益信託基金，總管理金額逾新台幣 3,003 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	2020 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 6.25 倍牌告利率，增加學校收入 	服務 2 所學校、599 名員工
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（最多 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 6.25 倍牌告利率，增加基金會收入 	服務 31 間基金會、831 名員工

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	2018	2019	2020
文化創意產業放款餘額（佰萬）	4,993	5,640	8,273
文化創意產業放款（淨案件數）	144	105	149

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。持續導入新數據分析技術 (如 AI)，運用預測建模上，以新技術解決現有的業務問題或者服務缺口，產生業務效益，因應未來開放銀行 (Open Banking) 所帶來的挑戰。其次，突破產業壁壘，與異業共同合作行銷測試、分析，完整收集客戶價值鏈的行為數據，並且作端對端的分析與決策管理。透過數據轉型，對內及對外已實際創造價值，運用領先同業的優勢，持續精進優化。

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，2021 年將規劃上線 AI 智能客服功能，提供多輪情境對話及情緒偵測機制，運用機器學習，提高客戶問答之精準度，24 小時之無休服務，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。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

● 生物辨識 - 業界首創刷臉投保

中國人壽不斷創新、勇於嘗試，擁抱保險業金融科技 (InsurTech) 趨勢，將人臉辨識技術應用於投保流程中，在技術可行及風險可控的原則下，打造智能身分確認機制，配合最嚴謹的資訊安全與個資保護措施，讓保戶享有安全、有效率的金融服務，領先業界邁入「刷臉投保」新紀元。

生物識別技術具有不易遺忘、不易偽造、不易被盜、隨時隨地可用等特點，投保時，客戶僅需透過臉部掃描即可完成身分驗證作業；待試辦作業通過後，保戶更無需簽署紙本確認書，創造簡便且無紙化之投保體驗。此外，在電子簽名與錄影錄音全程中結合人臉辨識功能，強化本人簽署與投保意願確認之風險管理機制，能有效避免偽簽與詐騙的風險並減少客訴爭議案件，透過科技讓保戶享有更安全之金融服務。未來，將逐步運用人臉識別技術於售服相關行動工具，如行動保服、理賠、照會等，搭配行動載具照相功能，與資料庫照片模板進行比對，實現自助化精準核對身分及智能化風險管控。

● 視訊生調 - 節省保戶與業務時間成本

中國人壽導入「視訊生存調查」，讓保戶僅需安排視訊時間，即可於行動裝置通訊軟體執行生調作業，大幅節省保戶約訪等候時間與交通往返成本，並提升銀行或業務推廣員等相關人員的展業時間。此外，透過視訊生調錄影存證，亦可保障保戶及中國人壽雙方權益，提高整體服務品質。

● Q 寶 - 業務員的展業利器

「Q 寶」智能助理結合自然語言處理技術與壽險專家經驗，為業務員量身打造職能輔導與業務諮詢。透過不斷的對話訓練與業務經驗累積，Q 寶將達成功能優化與智能升級，未來將進階應用於智能客服平台，進而提升客戶體驗與滿意度。

● AI 智能教練 - 精準輔導業務新人

為培養業務新人行銷能量，中國人壽運用人工智慧技術，為業務新人量身打造 AI 智能教練，以角色扮演打造模擬的業務情境，與業務員練習行銷話術。同時，智能教練亦透過大數據分析業務員行為與行銷弱點，給予精準輔導，以提升業務新人行銷活動量與行銷轉換率，進而提升業務員收入。

● 大數據與 AI 平台暨行銷標籤庫

中國人壽積極建置大數據分析平台，並與外部顧問合作，透過「大數據資料集技術」及「AI 貼標技術」，自動化進行互動資料整理與關聯性定義，並建置行銷標籤庫，將客戶的屬性、行為、意圖及興趣等訊息以一致的資料架構製作成「標籤」，讓業務員依據不同的行銷情境、目標客戶，挑選不同的標籤，鑲嵌在客戶管理系統，「由客群尋找商品、由商品尋找客群」，達成精準行銷功效。未來目標進一步整合外部資訊，提供更到位、全方位的客戶資訊，讓業務員與客戶創造更精準、緊密的關係連結。

● 精準行銷名單 - 在對的市場找到對的客戶

透過大數據分析，從龐大的既有客戶名單中，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；此名單效益遠高於傳統人工分析結果，客戶再購率最高達 33%，近一年內刺激保費業績增長 26 億。

● 保障雷達圖 - 視覺化保單健診

傳統保單健診多以報表呈現繁複的保障狀況；中國人壽開發「保障雷達圖」，以雷達圖的形式，視覺化、清楚地呈現各個保障面向，拉近客戶與保單內容的距離。協助客戶規劃保險的過程中，更運用進階客戶分群，提供大數據整理出的保障水位，作為業務員替客戶規劃保障目標之標準、找尋缺口之參考，進而依據缺口推薦合適商品，成為業務員與客戶進行保單健診的起手利器。

● 理賠防詐專案 - 系統化風險識別與評估

結合大數據分析及過去的理賠數據與經驗，綜合考量保戶病史、投保紀錄、理賠申請時間及理賠歷史紀錄，2019 年完成建置「理賠防詐模型」，以數個辨識模型區分理賠案件之風險，篩選出高風險與低風險的保戶，分別進行審查或快速核賠作業，以系統化的風險評估預測，降低人工判斷誤差，目標大幅提升理賠作業效率及保戶滿意度。

凱基銀行 KGI inside: Open Banking 與普惠金融的實踐者

累計至 2020 年 12 月止，KGI inside 推出的創新金融服務元件已涵蓋生活繳費、身分認證、風險控管、大數據、線上申辦數位貸款與信用卡等五大類型應用；場景金融實現包括 PChome 集團 Pi 拍錢包、LINE 生活繳費王、全聯 PX pay、momo 購物網、Shopee、中華電信 Hami Pay、錢雜誌集團 CWmoney 理財筆記、信義集團旗下社區管理社區幫、亞太電信 GT Pay、餐飲 POS 系統開發商 iCHEF 資廚、AlphaLoan 實貸比較網、麻布記帳 MoneyBook、發票存摺超過 30 家業者，透過凱基銀行創新服務創造累計超過百萬繳費次數、30 億繳費金額及百億的數位信貸撥款量，除了創造更多商機，更大幅節省開發成本及提升客戶體驗與黏著度。

● 數位行動刷卡機服務：協助微型與新創產業落實支付行動化交易

為即時滿足行動支付時代延伸出的各式付款需求，數位行動刷卡機可不受限於實體電話專線的限制，只要網路在手，隨時隨地提供顧客立即刷卡支付服務，極適合外送服務業、商圈攤商及文創商展等非固定店點的無現金交易行為。從管理個人刷卡簽單，到商家簽單存根聯與請款聯的雲端化，真正落實支付行動化、交易無紙化的目標。

數位行動刷卡機，和電信業跨業合作，由凱基銀行動收單系統，搭載電信業物聯網晶片模組、SIM 管理平台，商家能透過平台即時偵測並控管刷卡機運作狀況，交易即時查詢、簽單雲端化、請款自動化，每天不到 10 元租金即能入手。同時支援 VISA、MasterCard、JCB、UnionPay 銀聯信用卡與三大行動支付 (Apple Pay、Samsung Pay、Google Pay)，讓消費者無須擔心資安問題，交易更有保障。自 2019 年開辦以來，合作企業達 869 家，1,182 台行動刷卡機啟用，以外送服務業、家電到府維修、商圈攤商及展場等非固定店點為多數。

創新數位金融產品與服務 - 凱基銀行

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 使用線上申辦貸款業務達 2.2 萬筆 (成長 10%)，年度申貸金額達 193 億元 (年成長達 31%)；放款金額達 113 億 (成長 6%)，線上使用比率達 85%
KGI Inside – 數位信貸	AlphaLoan	與全國最大貸款比價平台 AlphaLoan 合作，首創跨銀行貸款帳單管理功能，讓「滑世代」手機族能隨時在一個服務介面上，就享有跨銀行的信用貸款比價、申貸、還款繳費等一站購足式金融服務。
	CWMoney	Money 集團之 CWMoney 理財筆記串連 KGI inside 繳費及貸款功能，不但推出便民之自動繳服務，更為廣大記帳客群設計繳費同時即同步自動記帳功能，凡是信用卡費、水費、電費等 8 大繳費項目皆可使用，解決客戶帳單漏繳痛點，同時於 CWMoney 記帳客群若有急用金需求亦可透過 KGI inside 數位信貸完成。
KGI Inside – 生活繳費	LINE	攜手國內最大社群通訊平台「LINE」推出全新改版「生活繳費王」官方帳號，首創用戶可透過 LINE 平台使用 29 家銀行信用卡繳費，並成立愛心捐款專區，提供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。
	Pi 行動錢包	PChome 集團 Pi 拍錢包是全台停車繳費覆蓋率最高的行動支付，透過 KGI inside 串接信用卡及電信費、汽機車燃料費稅繳費功能，將銀行服務帶到客戶喜愛且常用的場景。
	有無科技	與信義房屋旗下之「社區幫」合作，首創以定額信用卡手續費繳納社區管理費功能，支援囊括全國共 29 家銀行信用卡，服務約 1,000 個社區住戶，可以信用卡透過手機直接繳社區管理費，讓生活更便利。
	亞太電信	與亞太電信合作電信繳費批次，協助公司內部成本節省 50-60%，並提供客戶於 GT pay 進行各項生活繳費，客戶於需要且常用的場景中同步解決生活大小事。

產品 / 服務	合作夥伴	內容說明
KGI Inside – 大數據分析	iCHEF 資廚	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。
生物辨識登入	委外 / 自行開發	自 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提升，2020 年度目標累計綁定裝置數 4.7 萬，實際達成 8.9 萬，2020 年度目標達成率 189.3%，未來將陸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"> 網銀暨行動銀行共推出超過 150 項優化 / 新增功能，提供客戶更便捷快速的線上交易體驗。 導入網銀密碼函數位化專案，全年線上設定密碼將近 8 萬筆，減少產製 3.2 萬份紙本密碼函。 新增手機門號轉帳服務，9 月上線迄今已有 2,316 戶完成手機門號綁定存款帳號設定。轉帳交易量 1,929 筆。
信用卡數位收單服務	台灣大哥大	<ul style="list-style-type: none"> 結盟電信業者共創「數位行動刷卡機」服務。個人刷卡簽單到商家簽單存根聯與請款聯皆存放至雲端，真正落實支付行動化、交易無紙化的便利。 試辦「行動身份認證」申辦信用卡 優化信用卡數位申辦平台，有效降低紙本申請書使用量 YOY 減降 54%、費用減降 54%。信用卡數位辦之總件數達 3.5 萬件；新戶數位辦佔其申請數之 85%
數位互動帳單	委外 / 自行開發	推出信用卡數位互動帳單，有效卡戶中 36.8% 卡友完成申請，全年減少發送紙本帳單份數近 11.6 萬份
交易便利化	委外 / 自行開發	<ul style="list-style-type: none"> 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

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，包含全體從業人員與業務往來廠商，秉持審慎嚴謹的態度，保障顧客隱私及個人資料安全。

另為使各界了解本公司及子公司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「隱私權保護政策」及「客戶資料保密措施聲明」並公告於本公司企業網站。



隱私權保護政策



客戶資料保密措施聲明

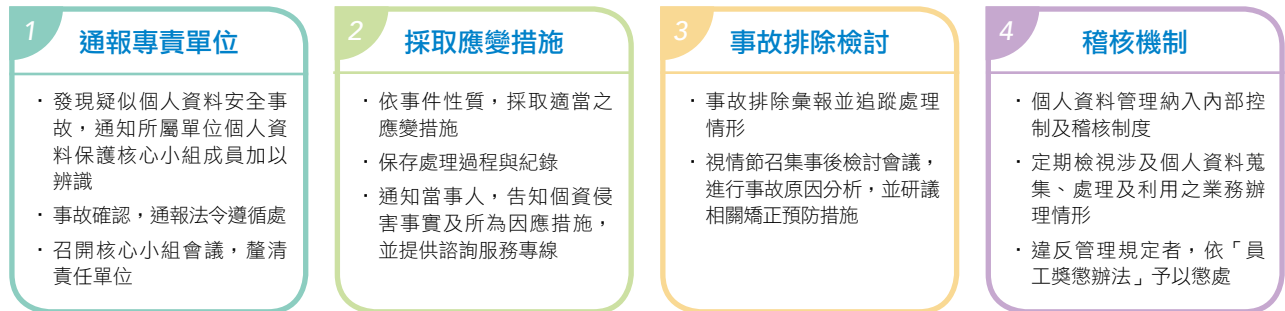
隱私保護風險管理機制

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」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。



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：

- 個人資料使用目的
- 個人資料類別
- 個人資料使用期間、地區、對象及方式
- 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
- 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：

- 客戶資料蒐集方式
- 客戶資料儲存及保護方式
- 客戶資料安全及保護方法
- 客戶資料分類與利用範圍及項目
- 客戶資料利用目的
- 客戶資料揭露對象
- 客戶資料變更修改方式
- 選擇退出方式
- 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 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。子公司凱基證券與中國人壽亦委請具公信力之外部驗證機構辦理 BS 10012:2017 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。另子公司中國人壽亦於 2020 年「臺灣企業永續獎」中獲得「資訊安全獎」。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。

2020 年無隱私權相關之申訴案件

2020 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。



落實方法

子公司	政策與程序	溝通方式與機制	溝通頻率
商銀	凱基銀行由董事會及高階主管共同督導訂定「消費者保護方針」，並依據金融監督管理委員會發布之「金融服務業公平待客原則」，制定本行「公平待客原則政策」；本行各項業務或商品，從設計、廣告、銷售、契約履行、服務諮詢至客訴處理等過程，建立並適時訂定符合各項公平待客原則之內部規章及行為守則，貫徹由上而下對公平待客之重視，形塑落實客戶權益保護為本行企業核心文化。	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。	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。

子公司	政策與程序	溝通方式與機制	溝通頻率
壽險	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 主動提供消費者完整且正確之資訊，定期查核相關銷售文件且若因法條或其他因素導致修改銷售文件時便即時更新為最新版本，如建議書、商品 DM，落實告知與揭露原則。 	<p>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；另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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 截至 2020 年 12 月總計超過 1,500 通來電，聽取商品語音介紹，主動進線諮詢共 188 通。 連續 2 年榮獲金管會「公平待客原則評核」績優保險公司
證券	<ol style="list-style-type: none"> 凱基證券訂定公平待客原則相關之內部規範共計 18 份，其中有 9 份規章係由董事會核定。 藉由三道防線分工落實執行公平待客原則政策，並由最高幕僚單位策略企劃部統籌規劃、推動與監督，彙總業務單位自行檢查結果，召開公平待客原則執行檢討會議，並向董事會報告執行情形。 	<p>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>	<p>證券業公平待客評核每兩年受評一次，凱基證券透過業務單位落實與遵守公平待客原則規範，法遵單位審閱規章、廣告內容及辦理教育訓練宣導，稽核單位辦理定期查核及追蹤改善情形，並由最高幕僚單位（策略企劃部）負責規劃推行監督執行情形，定期每年召開執行情形檢討會議，及向董事會報告。2018 年公平待客原則執行情形評核榮獲同業排名前 20%。2020 年評核結果尚待主管機關於 6 月底前公布。</p>

教育訓練

子公司	教育訓練人數	教育訓練時數
商銀	5,130 人	<ol style="list-style-type: none"> 2020 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（參訓人數 2,616 人）、下半年度線上課程 1.5 小時（參訓人數 2,514 人）。 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。
壽險	內勤同仁、主管及外勤同仁 合計 15,071 人次	<ol style="list-style-type: none"> 將身心障礙者金融友善服務內容及失智友善課程納入公平待客原則數位學習教材，全體內勤同仁逾 2,200 人次完訓 另針對董事會、高階經理人、各部門主管與代表進行教育訓練，舉辦 2 次公平待客實體課程，共計 240 人次完訓；內勤同仁受訓時數逾 10,620 小時 外勤「109 年金融服務業公平待客原則」課程時數為 3 小時，完訓人數 12,631 人，受訓總時數為 37,893 小時，完訓率 100%。 上述課程時數總計 48,513 小時
證券	2,446 人	<p>2020 年凱基證券內部自辦公平待客實體課程有 4 場，共計 12 小時，並提供相關線上課程 3 小時，參加人數 2,432 人；另加計外部單位舉辦相關課程之參加人數 14 人，總計 2020 年參加相關訓練之人數（含董事及負責人）共 2,446 人。</p>

違規事項

	違法事件件數	違法事件性質	違法事件背景	金錢損失總額	改善措施
凱基銀行	1 件	違反保險法之相關規定情事	辦理保險經紀人業務，對保戶以保單借款方式購買保單，未於業務員報告書正確填寫保費來源，核與保險法第 163 條第 4 項及第 8 項授權訂定之保險經紀人管理規則第 49 條第 23 款規定不符。	金管會 2020 年 5 月 19 日金管保壽字第 1090491902D 號函罰鍰新臺幣 60 萬元。	已加強保單銷售作業流程控管，並透過系統監控檢核。
中國人壽*	2 件	保險法相關規定	<ol style="list-style-type: none"> 公司辦理核保作業，對往來保險經紀人通路招攬案件，未要求保經公司於送件前應確實審核要保文件，亦並未建立確認保經公司落實辦理之檢核機制，核與保險法第 148 條之 3 第 2 項授權訂定之「保險業招攬及核保理賠辦法」第 7 條第 1 項第 3、4 款及第 17 條規定不符。 公司銷售投資型保險商品予 70 歲以上客戶，僅依示範話稿逐字向客戶說明保險商品，且未依連結投資標的特性說明相關投資風險等，核與「投資型保險商品銷售應注意事項」第 6 點第 2、3 項規定不符。 	於 2020 年 7 月 27 日核處罰鍰新臺幣 60 萬元整	<ol style="list-style-type: none"> 已建立檢核機制並要求保經公司落實送件前審核。 已依投資標的特性說明相關投資風險等調整投資型保險商品銷售過程錄音範本。
凱基證券	無因違反公平待客原則受主管機關裁罰或要求改善之情事	-	-	-	-

註：2020 年中國人壽已結訴訟案件（含判決確定及和解），並無因客戶行銷、傳達保險產品所生訴訟而造成之損失。

3.4.3 提供客戶優質服務

提供透明且優化的商品及服務

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

服務大使：

為了提升第一線客戶服務人員的榮譽感，中國人壽連續兩年舉辦服務大使選拔賽，鼓勵同仁共同創造優質的「感動服務」，建立服務典範，提升企業形象及客戶滿意度。2020 年共計有 26 名服務大使，其中再選拔 TOP5 服務大使共 10 名，進行公開表揚，彰顯公司對服務大使的重視。

服務課程：

電話服務中心於 2020 年度舉辦共 2 次自辦訓練課程，安排各地客服中心及電話服務中心參加，有助於提升同仁對客戶聲音與情緒的敏感度及掌握度，幫助同仁培養電話接聽及服務態度來創造細膩的客服溝通，以提升客戶體驗。



中國人壽企業
揭露裁罰資訊

凱基證券

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。另外，運用數位行為軌跡與行銷自動化服務，建立即時互動社群行銷平台，運用事件自動觸發功能，逐步引導客戶下載系統、了解推薦產品。並且運用系統自動化流程所收集之數據，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	2020 年成果
信用卡	客戶刷卡消費可經由網銀 / 行動銀點選擬分期項目	交易量較前年同期成長 11%。
交易服務	<ul style="list-style-type: none"> 基金：提供網銀 / 行動銀申辦多項基金交易，包含「定期定額日日扣」、「單筆申購」、「定期不定額」、「基金轉申購」、「智慧鎖利」及「基金到價通知」等多項服務 外匯：「定期定額換匯」、「匯率到價通知」 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 	<ul style="list-style-type: none"> 推動智慧鎖利資產配置基金投資法，交易量較前一年度成長 50%。 外匯收益成長 5%。
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 期單、線上申辦信貸或其他信用卡等。	電子帳單戶較前一年度成長 26%，佔有效卡戶比例提升至 38%。
信用卡消費服務	振興三倍券活動：為力挺政府振興經濟促進消費，凱基銀行配合政府「振興三倍券」專案，推出幸福方案，客戶綁定凱基信用卡刷卡消費 3,000 元，最高可獲得 1,100 元刷卡金，是少數無名額限制的銀行。其中，以凱基信用卡綁定指定行動支付刷卡享最高 20% 回饋，是市場唯一回饋最高的銀行。	振興三倍券活動：吸引高達流通卡 5% 卡友參加、並帶動新卡申辦成長 84%。
信用卡 / 產品使用	因應與京華城聯名卡合約到期，為提供更符合京華城卡友消費偏好的信用卡產品，規劃主打「行動支付」及「跨境網購」優惠的「魔 BUY 卡」，推出後開卡卡友的動用率高達 8 成以上。此產品採取分階段進行，先提供給京華城轉卡客群，讓既有卡友用卡無縫接軌，後續於 2020 年中正式對外發行，成為凱基銀行 2020 下半年發卡量最高的產品。	獲得國際組織 Mastercard 頒發「最佳產品行銷獎」。
企業網路銀行訊息自動通知	提供企業客戶外幣交易（存款、匯款、進出口、放款）及台幣放款交易單據 e 化	自 2017 年 11 月上線至 2020 年底，「自動化訊息通知服務」訂閱客戶總戶數 586 戶；截至 2020 年底總通知筆數共 53,603 筆。

註：數位申辦信貸每件申請書節省 4 張 A4 紙；契約書推估每件申請節省 6 張 A4 紙。參考行政院環保署臺灣產品碳足跡資訊網資料計算，A4 紙，70g(210mm x 297mm) 一包 500 張約產生 3.6 kg CO₂e。2020 年數位申請案件 17,959 件，線上數位立約 9,809 件，換計紙張為 130,690 張，預估可減少碳排放量 0.940968 mtCO₂e。

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。

社群網路	2020 年經營狀況	2021 年目標
 凱基銀行 Facebook 粉絲團	粉絲數：105,111 (+9%) 年度 PO 文則數：273 貼文觸及人數：約 234 萬次 貼文互動數：約 32 萬 貼文分享數：約 5.6 萬 私訊客戶則數：約 204 件	提昇年輕族群的參與互動，運用軟性話題進行金融知識宣導，同步加深與業務連結度。透過多元內容及場景延伸，強化粉絲對金融產品的熟悉與品牌印象。並持續深耕意見領袖與異業關係，吸引更多新粉加入，打造趣味且具影響力的金融生活圈。
 凱基證券 Line 官方帳號	好友數：24.7 萬人 (+71%) 綁定數：3.3 萬人 (+58%) 閱讀次數：60 萬 +	
 凱基證券 Facebook 粉絲團	粉絲數：3.3 萬人 (+12%) 年度 PO 文則數：210 則 貼文觸及人數：約 180 萬次 貼文互動數：約 5 萬 貼文分享數：約 2.5 萬 私訊客戶則數：約 4,000 件	持續以多元主題、互動採訪、專業報導有效發揮社群內容的影響力，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，為老化的台股市場注入新血。未來社群將推出『智能客服』新功能，給予消費者更好的建議與提醒，引導客戶迅速找到答案，自動化行銷客戶有興趣的商品，提升服務滿意度。

更普及的金融教育講座

為促進一般民眾對於金融市場與產品的瞭解，並落實社區服務經營，凱基銀行於全省舉辦各項金融理財講座，提供最新市場訊息及投資理財趨勢，透過與客戶的互動，滿足投資人對理財服務的需求。包含不定期舉行基金、保險、綜合投資理財等說明會，分享最新國內外投資趨勢及因應策略，幫助客戶在不同人生階段，都能掌握最適合的理財方式。2020 年全省共參與及舉辦 35 場交流活動，讓凱基銀行專注顧客服務的理念深入社區，貼近區域需求。

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。

	對象	內容	場次	參加人數
凱基銀行	開放客戶、非客戶之地區居民參加	全省各區部貴賓活動	35 場	611 人
凱基證券	客戶	小型客說會	171 場	4,059 人
	客戶	小型客說會	10 場	389 人
	客戶	線上客說會	67 場	3,535 人
	客戶	凱基證券全省投資理財講座(台股)	72 場	2,160 人
總計			355 場	10,754 人

身障友善服務機制

族群	包容性設施與政策
視覺障礙者 (全盲或弱視)	<p>凱基銀行</p> <p>凱基銀行「公用資訊及簡易功能網站」(無障礙友善專區)於2020年3月完成系統升級並取得無障礙網銀2.0標章,6月行動銀行APP新增「友善專區」服務,提供存款帳務查詢、約定及非轉帳轉帳等交易,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。9月功能上線後至年底使用次數達1,212次。</p> <ul style="list-style-type: none"> 【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相關交易服務。 【其他服務】臨櫃客戶由現場主管視客戶實際需要提相關服務,非臨櫃者得以電話詢問解答服務。 <p>中國人壽</p> <p>【金融友善專區無障礙網頁】於企業網站揭露包含環境、溝通及服務、商品、資訊、公告及統計等準則應告知的必要訊息,無障礙網頁的設計,協助對滑鼠操作有障礙之人士可快速瀏覽網站之任何資訊,協助視障者獲取圖片資訊,當網站上的圖片無法呈現時,一般民眾亦可經由替代文字說明取得相關資訊。</p>
聽覺障礙者和 語言障礙者	<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。 【交易服務】非臨櫃者可提供網路銀行、行動銀行交易服務,並24小時提供電話詢問解答。臨櫃客戶可於分行現場進行口頭、電話交易委託,由現場主管視客戶實際需要提相關交易服務。 【其他服務】E-mail 詢問解答服務
肢體障礙者	<p>凱基銀行</p> <ul style="list-style-type: none"> 【存款開戶】視覺障礙或不識字或身障之開戶申請人無法親簽時,如用印章代簽名者,須經見證人一人簽名證明,倘以指印、十字或其他符號代簽名者,須經見證人二人簽名證明,惟其見證人需為開戶申請人之親友或社福機構人員或非經辦開戶行員,始與簽名生同等之效力 【交易服務】非臨櫃者可提供電話銀行、網路銀行、行動銀行電子交易服務。臨櫃客戶可於分行現場進行口頭、電話交易委託,由現場主管視客戶實際需要提相關交易服務。 【其他服務】臨櫃客戶由現場主管視客戶實際需要提相關服務,非臨櫃者得以E-mail、電話詢問解答服務。 【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95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54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。

族群	包容性設施與政策																								
肢體障礙者	<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】中國人壽持續提供關懷措施予弱勢（視障、啞、身心障礙或行動不便）及長者（65 歲以上），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。 <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，其據點數及百分比詳如下表：</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>據點數 (百分比 %)</th> <th>自行設置</th> <th>承租大樓提供</th> <th>合計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>無障礙坡道</td> <td>2 家 (3%)</td> <td>34 家 (47%)</td> <td>36 家 (50%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙廁所</td> <td>6 家 (8%)</td> <td>22 家 (31%)</td> <td>28 家 (39%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙車位</td> <td>3 家 (4%)</td> <td>9 家 (13%)</td> <td>12 家 (17%)</td> </tr> <tr> <td>無障礙電梯</td> <td>5 家 (7%)</td> <td>28 家 (39%)</td> <td>33 家 (46%)</td> </tr> <tr> <td>結算櫃台高度降低</td> <td>59 家 (82%)</td> <td>-</td> <td>59 家 (82%)</td> </tr> </tbody> </table>	據點數 (百分比 %)	自行設置	承租大樓提供	合計	無障礙坡道	2 家 (3%)	34 家 (47%)	36 家 (50%)	無障礙廁所	6 家 (8%)	22 家 (31%)	28 家 (39%)	無障礙車位	3 家 (4%)	9 家 (13%)	12 家 (17%)	無障礙電梯	5 家 (7%)	28 家 (39%)	33 家 (46%)	結算櫃台高度降低	59 家 (82%)	-	59 家 (82%)
據點數 (百分比 %)	自行設置	承租大樓提供	合計																						
無障礙坡道	2 家 (3%)	34 家 (47%)	36 家 (50%)																						
無障礙廁所	6 家 (8%)	22 家 (31%)	28 家 (39%)																						
無障礙車位	3 家 (4%)	9 家 (13%)	12 家 (17%)																						
無障礙電梯	5 家 (7%)	28 家 (39%)	33 家 (46%)																						
結算櫃台高度降低	59 家 (82%)	-	59 家 (82%)																						

3.4.4 客戶肯定

開發金控向來重視客戶的聲音，為了落實「專注為您」以客戶為中心的企業文化，為進一步自我提升，除了顧客評分外，近年凱基銀行亦透過內部人員組成秘密客小組，定期訪查分行，以求確實追蹤及提升自我服務品質。凱基銀行積極實踐「We Care 專注為您」品牌理念，獲得 2020 年臺灣服務業大評鑑「本國銀行業銀牌獎」之殊榮，較 2019 年之銅牌獎更進一級，該獎項為工商時報於 2020 年評鑑 18 家國銀及金控集團旗下之銀行，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

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，2020 年凱基銀行持續對分行臨櫃之臺外幣交易、開戶、理財業務、新申辦貸款 / 信用卡業務、及客戶進線客服中心等客群進行滿意度調查，邀請客戶對於人員服務態度、作業熟練度、解說專業度等構面的體驗給予評分，總回收問卷數 2.4 萬筆，整體服務平均滿意度 98.85%。

各業務調查結果 (電話)

年度	2017	2018	2019	2020
完成問卷人數	5.4 萬	5.7 萬	4.5 萬	0.9 萬
滿意比率	99.77%	99.79%	99.87%	99.79%

各業務調查結果 (郵件)

年度	2017	2018	2019	2020
完成問卷人數	2,300	5,800	5,200	1.5 萬
滿意比率	93.14%	93.67%	96.13%	98.29%

各業務調查結果 (合計)

年度	2017	2018	2019	2020	2020 目標
完成問卷人數	5.6 萬	6.3 萬	5.0 萬	2.4 萬	-
滿意比率	99.50%	99.22%	99.48%	98.85%	95%

註 1：2020 年完成問卷數降低原因：

(1) 將部分原電話外撥執行之客群改為 mail 問卷執行

(2) 原客戶進線客服中心客群，也從線上導入語音系統評分改為 mail 問卷執行

註 2：問卷調查涵蓋銀行各客群，覆蓋率為 100%

凱基銀行網銀暨行動銀行於 2020 年共進行超過 150 項優化 / 新增功能，包含提供無障礙行動銀行服務，同時增加無障礙網銀非約定轉帳功能、提供手機門號轉帳服務及優化線上投資理財操作，新增現金點兌換 等等功能。滿足客戶無論在查詢、交易、對帳各項功能使用上之便利性 & 優異的客戶體驗。金融數位化滿意度調查結果如下：

網路暨行動銀行客戶滿意度調查結果

年度	2017	2018	2019	2020
完成問卷人數	756	1,053	1,026	1,189
滿意比率	84.13%	90.60%	92.20%	93.36%

中國人壽

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「愛心服務櫃台」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%。

電話服務滿意度調查：

中國人壽持續進行電話外撥滿意度調查，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。2020 年電話服務滿意度調查平均成績 4 分以上達 99.16% (滿分 5 分)。

年度	2017	2018	2019	2020
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	96%	100%	100%	99.16%

註：平均分數達 4 分以上為「滿意」

凱基證券

客戶進線的滿意度：

2020 年凱基證券針對來電客服中心隨機邀請 29,837 位客戶於接受電話服務後給予滿意度評分，以 1-5 分（滿分 5 分）進行調查。計有 23,674 位（約 79.3%）完成問卷，其中評等 4 分以上（滿分 5 分）者佔總填答者的 97.4%。

2020 年問卷完成率達成目標應為 75% 以上（080 客服中心每日進線數平均 300~400 通，完成率 75% 以上），2020 年 080 客服中心每日進線數平均為 316 通，實際問卷完成率 79.3%，已達成年度目標。

年度	2017	2018	2019	2020
邀請評分人數	31,538	25,768	28,562	29,837
完成問卷人數	26,127	19,871	22,533	23,674
問卷完成率	82.84%	77.12%	78.89%	79.3%
給予滿意評分人數	25,524	19,423	22,039	23,058
滿意比率	97.70%	97.75%	97.81%	97.4%

標準：1- 非常不滿意、2- 不滿意、3- 普通、4- 滿意、5- 非常滿意

數位雜誌滿意度調查：

凱基證券 2020 年【K-LOHAS 凱基樂活投資誌】內容滿意度大調查，共蒐集到線上有效問卷 824 份，整體滿意度調查 77% 受訪者給予理財作家 4 分以上好評。其中以股市進階實戰 (18.6%) 最受讀者青睞、理財觀念實務 (16.8%)，選股技巧 (16.6%)、ETF& 基金介紹 (16.0%)、產業與科技趨勢 (15.4%)、財經時事 (11.8%)、總經觀察 (4.8%)，多元的理財主題打入不同需求的閱讀偏好。

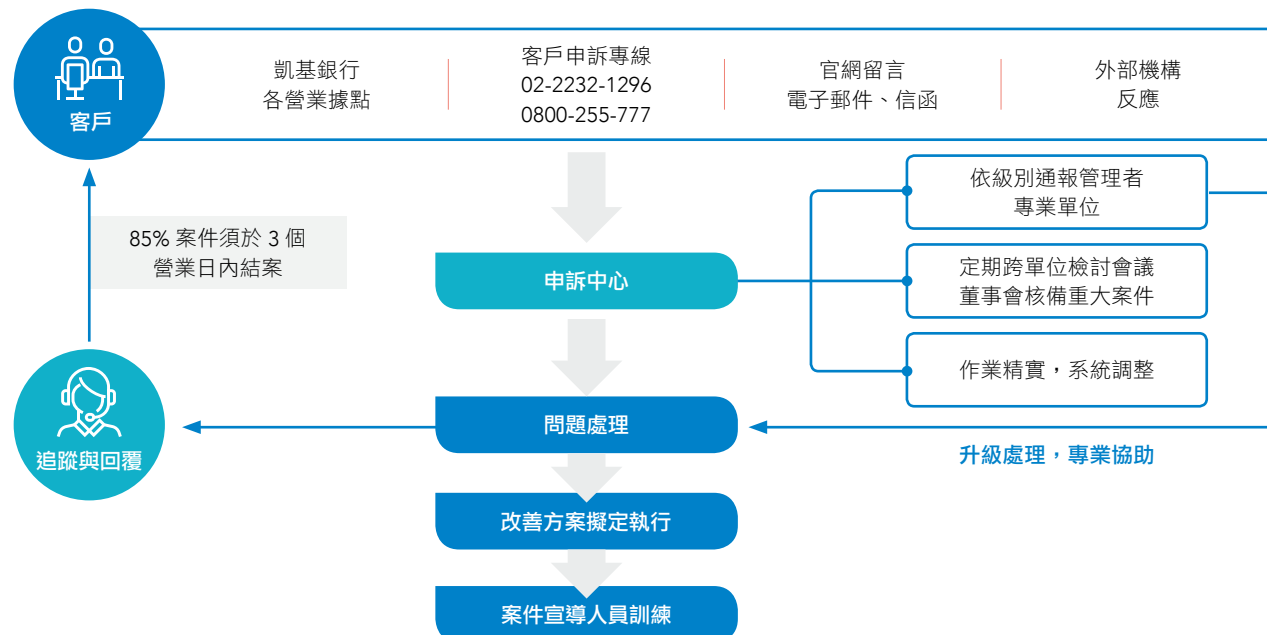
保單繼續率與理賠申訴率

	2020 年度	單位
保單繼續率	13 個月：98.8% 25 個月：97.8%	% (百分比)
理賠申訴率 (理賠申訴件數 / 申請理賠件數)	0.2108 ‰	‰ (萬分比)

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 53 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。



凱基證券建立完整的「客戶申訴與爭議處理準則」及客服中心平台。客服中心受理客戶意見後，將詳實記錄與分析客戶申訴內容，於當日立即通報主管，且於 3~5 日內回覆客戶處理結果，如與人員服務態度、作業流程及系統等問題相關，處理單位須提出相關改善措施，確保客戶申訴得以有效解決；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。並設有客戶服務專線 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。

客訴處理結果

2020 年凱基銀行客戶申訴案件為 235 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 44 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 45 項改善措施並確實執行，確保客戶申訴與爭議得以有效解決，持續優化客戶服務。

凱基銀客戶申訴統計與分析

客戶申訴統計分析	2018	2019	2020
申訴件數 (銀行)	218	209	235
3 營業日內結案比例	90%	91%	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	2018	2019	2020
教育訓練 / 抽測 / 案例宣導	42	39	28
調整現行作業流程	9	9	9
改善或強化系統功能	3	12	5
調整官網 / 語音 / 簡訊	5	2	2
調整作業手冊 / 教育訓練教材	1	2	1
調整表單樣式或通知書內容	2	2	-
檢測或汰換機器 / ATM	2	1	-
調整人力配置	-	-	-
改善措施項目合計	64	67	45

凱基證券為提升對客戶申訴與爭議處理之效率與品質，保護客戶權益，已經統計 2020 年所受理之客戶申訴與爭議案件為 111 件，大多數案件皆已結案並妥為處理完成，剩餘案件經本公司回函說明後迄今均未接獲客戶進一步訴求。

服務品質提升

凱基銀行每半年各執行一次秘密客訪查，2020 年共執行 2 次 (上下半年各一次)，每次訪查 53 家分行，主要評比項目為引導招呼、等候時間、流程提示、服務人員禮儀、服務人員專業度、分行內外環境區域整潔度、自動化設備 (ATM/ADM) 的操作順暢度等項目，同時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。

進線客服電話部份，2020 年有 81% 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，針對各式作業流程做細則規範，除了即時教育訓練，也定期更新優化，共有信用卡 12 項、貸款 3 項、靈活卡 5 項、存 / 財管 2 項、共用流程 8 項，合計共 30 項細則流程。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。



04 / 菁英永續人才



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，每位員工都是公司永續經營的重要夥伴。我們以具競爭力的薪酬福利廣納人才，致力營造優質工作環境，並提供多元發展管道，讓每一位員工都能發揮所長，與開發金控一同共創未來。

開發金控菁英永續人才策略的重點與目標

主軸	2020 年目標	2020 年執行成果	短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
推動人才吸引與留任機制	<ul style="list-style-type: none"> 規劃進行員工滿意度調查 參與 360 度評估機制的員工比例提高 10% 以上 加強員工教育訓練計畫 研擬員工之長期激勵獎勵方案 增加優於法規的員工福利 研擬導入 ISO45001 職業安全衛生管理系統驗證 維持入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成分股 	<ul style="list-style-type: none"> 凱基銀行進行員工敬業度調查，員工敬業度達 95%；全集團進行組織意見問卷調查 (OAQ)，參與比率達 69% 中國人壽安排精算領域主管同仁參與為期 16 週人工智慧研習班，落實 AI 知識技能 中國人壽推展英語培訓班，以提升中高階主管商用英語力，接軌國際 中國人壽設計「業務通路」及「售後服務」小 MA 計畫，儲備保險業務人才 參與多維度評估機制的員工比例達 30% 以上 提供員工生育補助最高每次新臺幣 20,000 元 凱基證券啟動導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證 維持入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成分股 	<ul style="list-style-type: none"> 維持入選證交所「臺灣高薪 100 指數」成分股 持續增加優於法規的員工福利項目 	<ul style="list-style-type: none"> 持續進行員工意見調查，提高員工滿意度 達成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證範圍達 100% 	建立人才吸引及留任之長期規劃
優化人權管理機制	<ul style="list-style-type: none"> 規劃完整的人權風險評估和管理流程 人權議題教育訓練提升至 70% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> 進行人權風險評估問卷，調查覆蓋率較前一年增加 10% 人權議題教育訓練達 92% 	人權風險議題鑑別調查覆蓋率提高至 20% 以上	<ul style="list-style-type: none"> 持續強化人權風險鑑別 每年提高人權風險議題鑑別調查覆蓋率 10% 	建立人權風險預防性補救措施及調適計畫

4.1 員工結構

截至 2020 年底，開發金控正式員工 13,019 人，非正式及契約制、承攬制員工 8,991 人，開發金控主要營運據點為臺灣，當地聘僱率為 99.8%，在各營運據點所在地，以當地員工為優先聘僱對象，臺灣以外地區之當地聘僱率為 94.8%。我們重視職場多元平等，2020 年開發金控女性員工占 63.1%，女性經理人主管占主管總人數 39.8%，女性業務主管佔業務主管總人數 64%，原住民族員工人數 78 人，占所有全職員工比例為 0.6%；身心障礙員工人數 115 人，占所有全職員工比例為 0.9%。

合約類型 / 地區	女		男		合計		
	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	人數	比率 (%)	
正式員工	台灣	7,939	61.0	4,504	34.6	12,443	95.6
	海外	272	2.1	304	2.3	576	4.4
	小計	8,211	63.1	4,808	36.9	13,019	100.0
非正式員工	台灣	5,430	60.4	3,010	33.5	8,440	93.9
	海外	158	1.8	393	4.3	551	6.1
	小計	5,588	62.2	3,403	37.8	8,991	100.0

多元化指標	百分比	女性比例目標
女性員工佔總員工比例	63.1%	60%
女性經理人主管佔全部經理人主管比例	39.8%	40%
基層女性經理人主管佔全部基層主管比例	43.3%	50%
高階女性經理人主管佔全部高階主管比例	33.3%	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	64%	60%
STEM 職位女性佔整體 STEM 員工的比例	33.2%	33.4%(1/3)

種族 / 族群類別	該族群員工佔所有員工百分比	該族群主管數佔所有主管數百分比
原住民族	0.6%	0.0%
亞洲人：本國籍	99.3%	99.7%
白人	0.1%	0.3%

正式員工類別	非經理人主管	經理人主管		合計	佔總員工比例
		一般	高階		
30 歲以下	女	945	0	0	13.1%
	男	766	0	0	
	小計	1,711	0	0	
30-50 歲	女	5,221	60	4	63.3%
	男	2,865	81	11	
	小計	8,086	141	15	
50 歲以上	女	1,904	48	29	23.6%
	男	964	62	59	
	小計	2,868	110	88	
合計	女	8,070	108	33	100%
	男	4,595	143	70	
	小計	12,665	251	103	

高階經理人主管定義：副總經理（含）及一級主管（含）以上之經理人

一般經理人主管定義：非屬高階主管之經理人

4.2 人權關懷

4.2.1 人權承諾及評估

我們承諾支持並遵循各項國際性人權公約，「中華開發金控人權承諾」涵蓋範疇包括全體員工，我們將持續檢視及貫徹執行。本公司 CSR 委員會轄下的「員工照顧小組」，依人權風險程度評估管理流程，進行全體員工的人權風險評估後，於集團內發放並彙總超過 2,000 份人權風險議題鑑別問卷，鑑別議題包括：禁用童工及禁止強迫勞動、確保結社自由、無雇用歧視及職場包容與平等等重要議題，鑑別問卷之調查對象包括員工、女性、原住民及約聘工，以評估開發金控工作場域中可能具有潛在人權風險議題之風險程度，問卷覆蓋率為 16.3%。其中鑑別出中低至極低的潛在風險，包括延長工時、勞資爭議、申訴管道和職場包容等議題，我們極為重視上述風險議題，立即採取減緩措施改善上述議題之風險程度，讓我們的員工能夠有平衡的工作與生活。2020 年開發金控員工接受人權相關宣導課程總時數為 64,497 小時，參訓員工比例為 92%；其中有關職場騷擾歧視防治之課程，總時數達 24,367.5 小時，參訓員工比例更達 95%；未來將持續規劃線上課程供員工修習，以有效提升員工參訓率。本公司無任何聘用童工之情形，2020 年公司內部並無任何違反人權之情事，有關本集團各子公司勞動檢查裁罰資訊，請詳公司年報。

中華開發金控人權承諾



人權承諾

開發金控認同並遵循國際人權公約所揭櫫之原則，包括「聯合國世界人權宣言」(Universal Declaration of Human Rights)、「聯合國全球盟約」(United Nations Global Compact)、「聯合國企業和人權指導原則」(United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights) 及「聯合國國際勞動組織」(International Labor Organization) 等各項國際人權公約規範，杜絕任何侵犯及違反人權的行為，並恪守當地政府勞動法令，透過定期的人權評估 (Human Right Assessment)，監督人權相關議題的執行與風險衝擊。完整承諾書內容，詳見：

人權風險程度評估管理

1

議題鑑別

定期檢視利害關係人關注之人權風險議題，鑑別各議題之風險程度。

2

程度評估

針對風險程度相對偏高之議題，討論、衡量與統計其風險值。

3

監督改善

提出風險減緩措施及管理目標，並建立監督改善之機制。

4

定期檢討

持續追蹤改善成效，並定期評估與調整人權議題之相關作為與承諾。

2020 年人權風險程度評估結果

評估結果顯示，本公司員工之工作與生活之平衡具有較明顯之風險，已採取必要之措施以減緩該項風險，包括向全體員工宣導工作與生活平衡之重要性、檢視加班超時單位之工作負荷量、評估調整工作量或增加人力或提高硬體設備效率等；進行上述減緩措施之據點數量共計 12 個（公司總部視為一個據點，每個分行或分公司分別視為一個據點）。

對象	議題	潛在風險族群	評估方法	評估結果	管理措施
全體正式員工	工作與生活之平衡	經常性延長工時員工	單月延長工時 >45 小時之員工 / 員工總數	2.65% 低風險	1. 持續宣導，並實施每日 / 每月延長工時總時數之限制 2. 針對延長工時時數高之部門，進行改善方案 3. 提供優於法令之健康檢查方案，聘任或特約專業護理師，提供健康諮詢服務

風險評估採 5 分量表，1 分為低風險，2 分為稍低風險，3 分為中風險，4 分為稍高風險，5 分為高風險。

針對其他議題，我們也將持續提升相關管理措施，以避免其風險之發生。

議題	管理措施
勞資關係	1. 分析勞資爭議因素，提出改善方案 2. 加強內部溝通，促進勞資雙方之互相理解與信任
申訴機制	1. 提供多元、順暢而保密之員工申訴管道 2. 依法、秉公處理員工申訴案件，解決員工關心議題
職場包容與平等	1. 持續提高身心障礙員工之任用比率 2. 持續增進職場環境之友善程度

類別	A 過去三年有接受人權 評估之比例 %	B (A) 中鑑別為具風險 的比例 %	C (B) 中已採取減緩措施 之比例 %	單位
員工	100%	2.65%	100%	員工數

4.2.2 職場健康與安全

我們關懷員工的健康，重視職場安全，從各面向提供同仁優質的工作環境、兼顧身心健康的職場。在守護同仁健康方面，職安護理人員依健檢結果，檢視並篩選高風險的員工進行個人健康追蹤，視個案情況請醫生判讀、面談或提供衛教資訊，以增進員工健康概念，提升員工身心健康。為持續加強工作環境安全與衛生，預防職業傷害與疾病的發生，我們導入 ISO 45001:2018 職業安全衛生管理系統標準，並由凱基證券於今年度通過查驗取得認證。

職業安全與健康風險預防和減緩措施

風險類型	相關預防和減緩措施
員工健康與職業災害	<ul style="list-style-type: none"> 辦理員工勞、健保外，亦透過定期健康檢查、醫師臨場服務 主動慰問表達關懷意外傷害或因病住院員工 定期舉辦勞工職場安全衛生及消防安全、災害防制等講習 訂定緊急應變計畫及通報機制 聘任或特約專業護理師，提供員工基本的護理服務，不定期宣導醫療保健新知
職場安全與健康	<ul style="list-style-type: none"> 中國人壽設有「職業安全衛生委員會」(註 1)、「職業安全衛生管理單位」、「職場暴力預防及處置小組」，由各級職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員、醫師、護理人員及急救人員等組成，針對各項安全衛生事務進行規劃、督導、執行、評估及改善 設置職業安全衛生業務主管及管理員、急救人員等，定期實施安全衛生教育訓練課程，以提升員工安全衛生觀念，達到職場零災害之目標。為促進員工健康及預防職業病，不定期提供醫療保健資訊及辦理健康講座
職災防治與環境監測	<ul style="list-style-type: none"> 針對新進人員、在職員工、安衛主管、急救人員、防火管理員及護理師相關課程依需求予以執行內 / 外部相關課程訓練 定期辦理職場消防安全設備檢修與建築物公共安全檢查之申報，也持續對職場設備落實安全衛生之自動檢查與上半年各一次之環境監測(包含二氧化碳濃度與職場照度)，以確保作業環境之妥適性

註 1：中壽之職業安全衛生委員會為常設組織，設有主任委員 1 名與委員 7 名，其中包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 50%，每季定期召開委員會，以審議、建議公司各安全衛生政策及提案。

中壽之職業安全衛生委員會組織圖



員工健康照顧與職場安全措施

1 員工照顧

- 提供內容及受檢頻率**優於法規**之健康檢查方案
- 聘用或特約專業護理師，辦理同仁的健康促進與衛生指導、工作相關傷病防治，及急救緊急處置
- 利用內部郵件或電子佈告欄進行傳染病預防及健康宣導

3 職安設施

- 設置自動體外心臟電擊去顫器(AED)、血壓計、輪椅及急救箱
- 開辦 AED+CPR 急救課程，提供同仁及時之醫療照顧
- 中國人壽取得「AED 安心場所認證」，另外凱基銀行及凱基證券設有醫務室

5 職災應變

- 定期辦理職場消防安全設備檢修與建築物公共安全檢查之申報，設置防火管理人及自衛消防編組，每年依規定舉辦 2 次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，用以強化同仁面對突發災害之緊急應變能力
- 凱基銀行亦於 2020 年辦理防搶演練計 107 次

2 健康管理

- 簽訂**優於法規**的特約醫師定期提供健康諮詢，開辦促進員工健康、緩解壓力的健康講座達 45 場次
- 洽請專業機構提供同仁心理諮商之舒壓管道
- 為落實無菸工作環境，定期進行菸害防制宣導
- 辦理癌症篩檢、捐血等活動，以及安排同仁接種流感疫苗，接種人數達 110 人

4 職場危害風險評估

- 辦理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、母性健康保護計畫及執行職務遭受不法侵害預防計畫等四大計畫

6 結合社會關懷

- 凱基銀行為了提供**優於法規**的身心障礙人員就業機會，並使同仁在工作繁忙之際得以舒筋減壓，自 2018 年 9 月起導入四位視障按摩師成為正式員工，於週一到五每天下午四小時提供同仁每次 15 分鐘的免費按摩服務，除能照護員工身心健康外，亦使視障員工發揮所長，協助其融入職場，真正落實企業社會責任。開辦至今持續獲得員工熱烈的迴響，2020 年度接受視障按摩服務的同仁約有 3,097 人次

員工健康照顧與職場安全措施

7 職場設施與活動

- 辦理健走活動及競賽等有益身心之活動
- 設有**優於法規**的員工健身房及簽署優惠合約之健身中心以提昇同仁運動意願，並補助鼓勵同仁成立健康促進社團達 52 個
- 設置**優於法規**的員工餐廳，提供同仁健康、營養、美味的午餐，並力行每月 1 日不紅肉
- 設置**優於法規**的溫馨寧靜的集(哺)乳室，並獲得台北市政府優良集(哺)乳室認證
- 中華開發資本、凱基證券及中國人壽皆榮獲衛福部國健署頒發「健康職場認證」

8 COVID-19 應變

- 對全球性重大疫情，造成企業營收損失及影響同仁健康，訂定職場疫情應變計畫，與政府攜手共同防疫，並保護同仁健康及確保企業持續營運

我們提供員工實用的職場健康與安全之訓練課程，內容包括指導同仁以正確姿勢與習慣使用電腦，以有效協助日常使用電腦進行工作之同仁維護自身健康。

職業安全訓練	2018	2019	2020
總課程場次	45	162	117
總訓練時數	5,706	39,825	16,288
參與人次	4,707	12,468	14,598
課程參與率	98%	99%	99%

註 1: 職業安全相關課程規範集團員工每 3 年需修習 3 小時相關課程，2018 年應受訓人數為 4,809 人，2019 年為 12,594 人，2020 年應受訓人數為 14,408 人。

註 2: 中國人壽資料自 2019 年報告併入，2018 年之數據未包含中國人壽。

公傷率

	女	男	合計
公傷總人數	30	15	45
公傷總天數	397	141	538
公傷率(%)	1.66%	0.83%	2.49%
公傷損失天數比率(%)	21.95%	10.97%	32.92%
缺勤人數	3,576	1,380	4,956
缺勤天數	12,571	5,036	17,607
缺勤率(%)	0.61%	0.42%	0.54%

公傷率 (IR) : (公傷總件數 / 年度表定工作時數) × 1,000,000 (以每年 50 週、每週工時 40 小時、每 500 名員工之比率)

公傷損失天數比率 (LDR) : (損失總天數 / 年度表定工作時數) × 1,000,000*

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

缺勤率

	2017	2018	2019	2020
缺勤總人天數	7,538.5	10,571	19,690	17,607
工作總人天數	1,690,864	1,683,738	3,152,091	3,254,750
員工缺勤率	0.45%	0.63%	0.62%	0.54%
資料覆蓋率 (員工佔比)	100%	100%	100%	100%

註 1: 2017 年之缺勤天數包括病假及公傷假。

註 2: 中國人壽資料自 2019 年報告併入，2018 年之前數據未包含中國人壽。

註 3: 2018 年起之缺勤天數包括病假、事假、公傷假、生理假及家庭照顧假。

4.3 職涯發展

4.3.1 人才吸引與留任

為因應人才快速流動、國內外競爭及金融科技之衝擊，我們透過校園徵才、內部員工推薦、公司網站及外部人力銀行網站等多元化的管道招募優秀人才，經由公平的甄選及面談程序後僱用。各項人力資源管理制度均遵循勞動相關法令規範辦理，員工權益都受到合法保障。我們重視就業平等，因此，所有員工不因個人性別、種族、宗教信仰、黨派、性別取向、職級、國籍、年齡等因素，而受差別待遇或任何形式之歧視。

人才吸引

員工招募計畫

類別	計畫名稱	佔新進員工比例
社會新鮮人	開發金控 - 菁英發展計畫 (MA Program) 自 2002 年以來，開發金控每年招募 10~20 位 MA，為 MA 規劃豐富而完整的專業課程，讓 MA 能夠快速的吸收金融專業知識與經驗，結合自身的企圖心，成為優秀的儲備人才	15%
	中國人壽 - 青年學子培育計畫 與學校簽訂產學合作計畫，深入校園與學生建立連結，宣傳公司品牌價值，協助學生提早進行就業準備，讓企業培養及儲備未來保險人才	
	凱基證券 - 在學菁英育成計畫 提供在學學生透過實際參與金融產品研發、風險管理專案執行、上市上櫃輔導評估、客戶服務與業務開發等，培養實務經驗，提前儲備工作能力	
職場優秀人才	透過內部員工推薦、公司網站及外部人力銀行網站等多元化的管道招募優秀人才，並提供具有競爭力之薪酬與福利，廣納各領域優秀人才加入開發金控	85%

開發金控 2020 年共計引進 3,592 位新任員工，無論是職場新鮮人從開發金控展開職涯的最佳起點，或是國內外優秀人才加入開發金控共創未來，都是我們的好夥伴。2020 年之新進人員比率為 10%。

		女	男	合計	%
30 歲以下	台灣	804	746	1,550	43.7%
	海外	11	9	20	
30-50 歲	台灣	1,059	691	1,750	49.9%
	海外	15	28	43	
50 歲以上	台灣	149	77	226	6.4%
	海外	0	3	3	
合計		2,038	1,554	3,592	100%
%		56.7%	43.3%	100%	100%

為促進人才流動，鼓勵員工職涯多元發展，我們充分運用整體資源，開放集團內職缺優先供內部員工申請職務調動，並依當年度營運管理之需求，進行公司內跨部門或跨子公司之間的員工職務調動，調動範圍包括海外子公司。

	2017	2018	2019	2020
新進員工總數	1,020	1,036	2,717	3,592
年度內部職缺總數	-	261	693	904
當年度職缺由內部員工遞補數（內部人才流動）	-	61	223	322
遞補率	-	23.4%	32.2%	35.6%
新進員工平均聘僱成本	5,690	4,200	7,533	9,231

說明：中國人壽資料自 2019 年報告併入，2018 年之前數據未包含中國人壽。2017 年末統計內部職缺資訊。

離職員工人數分布

		女	男	合計	%
30 歲以下	台灣	134	119	253	24.7%
	海外	21	15	36	
30-50 歲	台灣	381	279	660	62.6%
	海外	30	44	74	
50 歲以上	台灣	67	63	130	12.7%
	海外	4	15	19	
合計		637	535	1,172	100%
%		54.4%	45.6%	100%	100%

2020 年離職率為 9%。2020 年自願離職率為 7.8%。

產學合作專案

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
開發金控	政治大學「企業併購課程」擔任導師	<ol style="list-style-type: none"> 於政治大學「企業併購課程」擔任導師，協同學撰擬報告及研提併購方案，及與同學分享併購實務流程及談判過程。 於期末報告擔任評審，就各組所提併購方案提供分析意見。 	政治大學法學院、商學院學生	受益學生 50 人

人才留任

員工績效評估

我們重視員工的長期績效表現，建立公平的績效管理制度，透過績效管理三階段：期初設定目標、期中追蹤調整、期末檢核成果，檢視員工在績效評核期間的各項成果。除了個別專業功能之績效評核，我們規範員工進行績效評核時，應評估法令遵循、資訊安全、風險管理、以及 ESG 等方面的成果。績效評核結果將做為績效獎金、晉升、調薪及職涯發展之參考。

員工績效評估形式	佔正式員工比率
目標管理	100%
360 度回饋 / 多維度績效評估	48.3%
正式員工表現評比排序	100%

註：開發金控及各子公司之多維度績效評估，包括 270 度及 180 度等不同維度。

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」、「員工認股權憑證」等中長期獎勵方式，以留住優秀的專業人才。「員工持股信託」及「員工認股權憑證」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。

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，誠摯邀請當年度服務年資滿 15、20、25、30、甚至 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。2020 年共有 428 位資深同仁接受表揚。

員工敬業度調查

隨著集團規模日漸擴大，員工的心聲更受到重視。2019 年子公司凱基銀行首次進行員工敬業度調查，調查主要構面包括組織文化與員工敬業、工作掌握與平衡、團隊合作與發展等，在調查分數量度為 1~6 分且以 4 分以上為同意標準下，該項敬業度調查結果達 95%。2020 年開發金控更加擴大規模進行全集團員工之組織意見問卷調查 (OAQ)，參與調查之人數比例達 69%，有效填答率為 93%，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)，這項調查之整體結果為 53%，其中女性同仁調查結果為 53%，男性同仁調查結果為 54% (數字經四捨五入)，管理層同仁調查結果為 51%，非管理層同仁調查結果為 54%。開發金控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。

調查對象	開發金控 8,964 人 佔集團正式員工總數之 69%	
有效填答數及比率	男：2,939(35.2%)，女：5,407(64.8%) 管理層 974(11.7%) 非管理層 7,372(88.3%)	有效填答份數：8,346 有效填答比率：93%
敬業度調查結果	男：54%，女：53% 管理層 51%，非管理層 54%	合計：53%

執行說明：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，減去不同意 (2 分) 及非常不同意 (1 分) 之加總，所計算之百分比。

	2017	2018	2019	2020
員工敬業度調查結果 (百分比)	85	87	95	53
員工調查覆蓋率	73.1	73.1	19.5	69

註：2017~2018 年數據為教育訓練的員工滿意度

4.3.2 人力資本發展

重視員工發展是我們一貫的理念，秉持這項理念，我們持續為同仁提供最佳的教育訓練資源與環境。「開發金融學院」、「凱基 e 學苑」及中國人壽教育訓練中心為全體同仁共享的知識交流中心與經驗分享平臺；2020 年員工對於訓練課程內容及學習環境、平臺，平均滿意度達 89% 以上。為了因應快速變化的金融環境及客戶需求，我們持續執行員工發展計畫，培育全方位金融專業人才。

2020 年教育訓練概況

			男	女	30 歲以下	30-50 歲	50 歲以上	非主管	主管		
每人平均訓練時數	強制性訓練	55.0									
	非強制性訓練	20.9									
	合計	75.9									
每人平均訓練支出	強制性訓練	3,650									
	非強制性訓練	5,014									
	合計	8,664									
員工訓練覆蓋率		100%									
			每人平均訓練時數	強制性訓練	53.3	56.0	109.3	48.7	41.9	50.1	89.7
			非強制性訓練	20.8	21.0	49.9	18.5	11.3	11.3	88.7	
			合計	74.1	77.0	159.2	67.2	53.2	61.4	178.4	
			每人平均訓練支出	強制性訓練	1,788	1,862	577	1,813	1,260	1,565	2,085
			非強制性訓練	2,456	2,558	793	2,491	1,730	2,012	3,002	
			合計	4,244	4,420	1,370	4,304	2,990	3,577	5,087	

人才培訓體系



員工發展培訓計畫

培訓專案名稱	專案目標與商業效益	產出的量化商業效益（財務或非財務效益）	參與員工比率
數位轉型 培訓計畫	<p>A. 專案描述 強化人才轉型，融合國際知名顧問公司人才培育之精髓，設計出三大系列的通訊處銜接訓練課程，2020年持續強化「轉型」專案，擬定五大關鍵舉措，包含數位工具再進化、獎勵辦法再創新、培訓系統再升級、主管輔導再固化、全新成襄計畫，使業務運作數位化、行動化，讓資料管理更便捷，與客戶快速溝通有效率，擴大增員利基，並協助業務部隊進化升級。同時整體推動四大運營策略面向：商品轉型、競賽活動、數位工具、售服支持，達成轉型升級組織進化。</p> <p>B. 專案目標與商業效益 協助業務通路轉型計劃全面推廣落地，大幅鞏固業務團隊戰力，三大主要對象及目標：</p> <ul style="list-style-type: none"> · 主管大師：建立培育新人之關鍵知識及能力，透過提升專業知識及能力來節省 / 降低成本、提升滿意度、提升工作效率等效益 · 增員高手：熟練有效增員的系統及關鍵實務技巧，促使人力招募成本下降，新進人員年輕化有活力 · 行銷尖兵：厚實銷售、商品之知識及能力，促進銷售商品的能力，提升業績 	<p>從 2018 年轉型專案啟動至 2020 年底，組織發展各項指標皆有大成長，整合相關表現，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 增員動能：新登錄業務員人數連續三年持續攀升，截至 2020 年 12 月，業務員人數為業界第五大 2. 組織年輕化：轉型促進組織成員年輕化，新進業務員平均年齡下降，專案新人平均年齡約 32 歲（降低 1 歲） 3. 平均薪資：精英專案新人月收入最高達 5 萬元 4. 新人定著率：第 13 個月定著率近 8 成，為業界最高 5. 晉升率：追蹤近兩年精英專案新人，晉升主任職級比例達 63% 6. 數位力提升：新增優化各項數位工具，i-Agent 使用率達 9 成 	<p>2020 年轉型持續推動深耕、固化，參與轉型計畫的業務主管覆蓋率為八成</p>
英語培訓方案	<p>A. 專案描述 2020 年推出英語培訓課程，提供課程全額補助與獎勵計畫。中高階主管著重於商業口語表達能力提升，一般同仁培養自主學習英語能力與基礎養成，再搭配多益英語檢定前後測評估學習成效，鼓勵同仁有目標性的學習。</p> <p>針對不同程度之學員共安排約 94 小時不同類型之課程，其中包含真人線上教學、Facebook 社群媒體教學、實體 workshop 講座及補助參加 TOEIC 考試等。</p> <p>B. 專案目標與商業效益 培養中高階主管及同仁自主學習英語能力與基礎養成，鼓勵同仁有目標性的學習，因而提升英語能力及自信心，更加了解客戶及其需求，溝通更順暢</p> <ul style="list-style-type: none"> · 提升服務創新能力及執行力 · 更加了解國際趨勢及產業發展，引進更多符合客戶需求的商品 · 提升專業知識及與客戶溝通的技巧 	<ul style="list-style-type: none"> · 多益英語檢定：68% 的學員後測成績有進步，33% 的學員後測成績進步超過 50 分 · 中高階主管學習成效 · 商業口說培訓：30% 的主管在課程結束後口說級別有提升 · 英語培訓方案參與同仁的整體滿意度調查分數為 4.45(5 分量表)，共計花費 \$677,100 	<ul style="list-style-type: none"> · 受訓主管佔部門級以上主管人數比率 10% · 受訓學員佔科級主管以下人數比率 5%
菁英發展計畫 (MA Program)	<p>每年招募 10~20 位 MA，並為 MA 特別設計為期一年的全方位訓練及實習課程，由金控及主要子公司之總經理及高階主管為 MA 揭示集團經營理念、發展策略與未來期許，並安排各主要業務主管，為 MA 規劃豐富完整的專業課程，讓 MA 能夠快速的吸收金融專業知識與經驗，結合自身的企圖心，成為優秀的儲備人才，與集團共創美好未來</p>	<ul style="list-style-type: none"> · 2020 年共計 22 位 MA，訓練時數達 3,168 小時 · 數位金融 MA，是凱基銀行培育數位金融及 FinTech 業務人才的重要資源 	<p>占 2020 年新進員工 1.7%</p>
「業務通路」 儲備幹部計畫	<p>於 2020 推動此計畫，透過招募優秀具潛質之新鮮人，錄用後經由課程講授、實務操作及輪調培訓，加快其熟悉保險業的經營特性及作業流程，培育成為業務通路領域未來傑出之專業人才。</p> <p>培育期間將歷練業務通路規劃單位及壽險營業部，共計 4.5 個月。經完成 4.5 個月之培育後，由主管評估分發進入其一部門進行深耕發展。</p>	<p>以國立大學為主或排名尚佳之私立大學之風管、保險、商管、理工系所應屆畢業或工作經驗在 2 年以內之新鮮人為招募對象，成功任用 8 名優秀業務通路儲備人才。</p>	<p>任用 8 (8/439=1.82%)</p>
「售後服務」 新鮮人招募計畫	<p>為了儲備售後服務體系人才，2020 年首度舉辦聯合招募，延攬優秀具潛質之社會新鮮人加入，預計招收 10-15 名，組別包含契約、保服、保費、理賠及客服中心等。</p> <p>經由聯合招募錄取之同仁，除考量其學經歷背景外，也重視新鮮人之意願，適性分派至任用組別，並安排到職即參加售服體系新人培育訓練，分派部門後由資深同仁或主管親自指導，於部門內深耕培育發展。</p>	<p>2020 年總共錄取 15 名，通過試用期考核及留任共計 13 名。</p>	<p>任用 15 (15/439=3.42%)</p>

員工訓練成效評估

自 2020 年起，我們參考柯氏模式 (Kirk Patrick Model) 之概念，逐步導入訓練評估方式，以衡量員工學習成果，展現人力資本投入的效益。

評估層級	評估標的	評估方式	2020 年評估結果
L4 結果層次 Result	員工對公司之實質貢獻	實際成果	人力資本報酬率 12.21
L3 行為層次 Behavior	員工工作行為之改變	實作 / 績效評核 / 360 度評核	360 度評核全體平均分數由 4.23 提高為 4.29
L2 學習層次 Learning	員工在技能 / 知識 / 態度之表現	學習測驗 / 評估結果	必修課程通過率 100% 法遵測驗平均分 90 分
L1 反應層次 Reaction	員工對訓練之滿意度	訓練滿意度問卷調查	平均滿意度 89%

我們對於人才的培育不遺餘力，深信同仁和公司的共同成長，更能提升團隊競爭力，創造永續價值。因此，我們積極導入人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI) 的評估指標，估算人力資本每投入 1 元所能創造的效益，並作為未來投入資源，持續優化人才留任制度的參考依據。

	2016	2017	2018	2019	2020
人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI)	1.69	5.61	15.85	13.80	12.21

HC ROI 之計算公式：(淨收益 - (營業費用 - 員工福利費用)) / 員工福利費用
註：2018 年起之資訊包含中國人壽。

4.4 幸福員工

4.4.1 員工福利

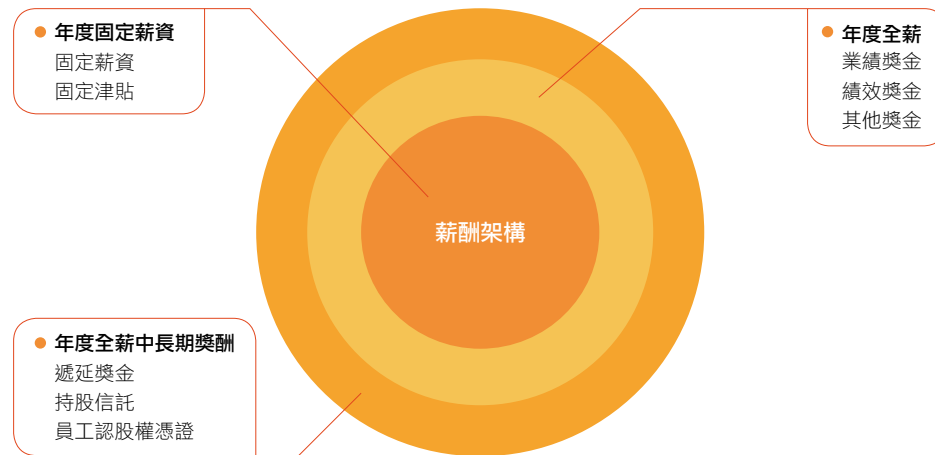
薪酬制度

為延攬及留任優秀人才，本集團整體之薪酬獎金制度採績效導向，輔以市場競爭力之考量，將公司整體營運成果與個人績效連結，以創造員工、公司及股東三贏的成果。員工之薪資條件皆遵守營運所在地之勞動法令要求，員工之起薪依其專業能力及所擔任職務進行核紓，遵循平等任用之規則，不因種族、年齡、國籍、籍貫、性別、出生地、宗教等因素而

有差別待遇或有任何歧視。我們重視全體員工之薪酬福利，提供具市場競爭力的薪資待遇，社會新鮮人依其任用職位之不同，起薪最高可達法定基本工資之 2.7 倍；本公司給予新進員工之起薪，不因性別而有所差異。

本集團員工之薪酬架構包括本薪、津貼及變動獎金，依據整體經營成果及個人績效表現發給年度績效獎金。每年並參加

市場薪酬調查，依據市場薪資水準、經濟趨勢及個人績效表現等因素調整員工薪資，經由公平周延的晉升機制，拔擢優秀人才，賦予其更高之職責及相對更好的薪資報酬，與公司一同共創未來。2020 年本公司調薪幅度平均約為 3%，績優同仁調薪幅度可達 5%-10% 以上。



2020年本公司「非擔任主管職務之全時員工人數」為7,194人，與前一年相較增加2.3%，「非擔任主管職務之全時員工薪資平均數」為1,268千元，與前一年相較增加13.4%，「非擔任主管職務之全時員工薪資中位數」為1,026千元，與前一年相較增加11.9%。性別同工同酬的薪資揭露覆蓋比例為100%。

國內員工層級	女 (平均薪資)	男 (平均薪資)	比率 (%)
高階主管階級 (計算本薪)	4,444,435	3,900,501	113.9
高階主管階級 (計算本薪+所有現金發放之獎金)	15,226,657	10,734,763	141.8
一般主管階級 (計算本薪)	1,505,619	1,555,853	96.8
一般主管階級 (計算本薪+所有現金發放之獎金)	3,645,327	3,763,616	96.9
非主管階級	1,319,189	1,578,871	83.6

員工福利與退休制度

有健康的員工，才能促進公司美好的未來，持續增進員工的健康福祉，是我們的經營理念。自2017年以來，我們持續推動「員工關懷與健康照護計畫」，持續優化職場環境、醫療諮詢、健康檢查等項目，我們提供優於勞動基準法規定之年度休假，以及優於法規規定的壽險、意外險及住院醫療險等團體保險，員工之配偶、未成年子女與父母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。2019年起至今，我們大幅提高生育補助、給予更彈性的工作安排，以及與外部機構簽約提供員工子女托育服務等，2020 (或者 2021) 年將持續提升對母嬰方面之照顧福利，包括優於法令之產假及陪產假等，為解決少子化危機貢獻一分力量。

員工關懷與健康照護計畫

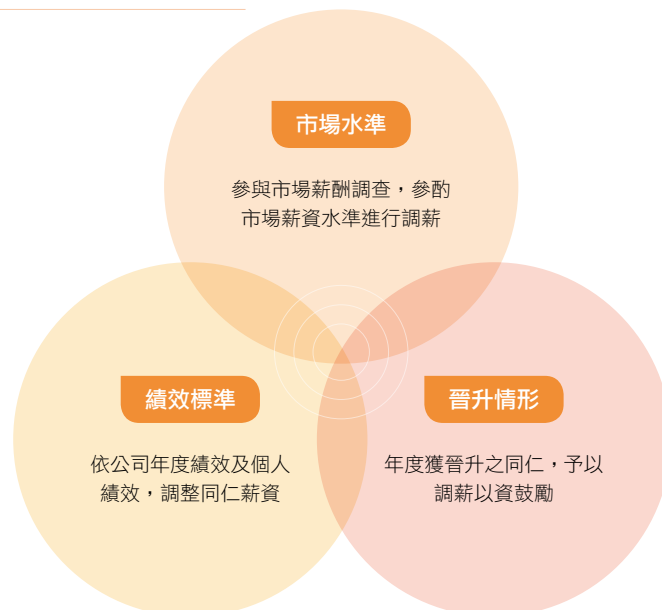
員工彈性工時：提供上下班時間前後 30 分鐘之調整彈性上班工時，方便同仁照顧年幼子女；並提供中午 30 分鐘的彈性用餐時間，讓同仁得以適時安排，平衡工作與休息時間。

居家工作安排：面對全球性 COVID-19 疫情，開發金控訂定職場疫情應變計畫，啟動員工居家辦公之安排，透過有效的資訊系統支援，同仁得以依自身健康情形及公司整體之規畫安排分批在家工作，同時兼顧工作與個人健康。

疫苗施打補助：因應 COVID-19 疫情，同仁有個人防疫需求，自費接種政府單位提供之 COVID-19 疫苗者，公司補助相關費用。

幼兒照護措施：本公司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。

調薪機制



母嬰照護福利：為提高同仁生育意願，我們提供最高每次新臺幣 20,000 元的生育補助，以鼓勵同仁一同為解決少子化危機貢獻一分力量。

育嬰留職停薪情形

	2019			2020		
	女	男	合計	女	男	合計
2020 年可申請人數	133	113	246	111	46	157
2020 年實際申請人數	48	13	61	103	16	119
應於 2020 年復職人數	64	14	78	86	24	110
2020 年實際復職人數	47	11	58	65	17	82
2020 年復職率 (%)	73.4	78.6	74.4	75.6	70.8	74.5
前一年度復職留任率 (%)	77.1	37.5	71.4	93.3	75.0	89.9

註 1:2020 年以合計當年度請產假人數及男性申請公司生育補助人數為可申請人數。

註 2: 復職率 = 實際復職人數 / 應復職人數

註 3: 復職留任率 = 前一年度復職且留任 1 年以上人數 / 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。)

員工保險及退休制度

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、住院及醫療，以及癌症險等全面性照護保障，並在員工出差時提供旅行平安保險之保障。對於員工眷屬 (含配偶、子女)，亦提供包括傷害醫療、住院及醫療，以及癌症險等照顧眷屬之團體保險保障。

我們依「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以及勞工退休金個人專戶。

確定提撥計畫	確定福利計畫		
<ul style="list-style-type: none"> 本公司及國內子公司依「勞工退休金條例」訂定之員工退休辦法，依員工每月薪資 6% 提撥至勞工保險局之個人退休金專戶。2020 及 2019 年度依「勞工退休金條例」認列之確定提撥退休金費用分別為 635,366 仟元及 615,934 仟元。 海外子公司依當地法令規定辦理，按提撥金額認列退休金費用，2020 及 2019 年度按提撥金額認列退休金費用分別為 2,716 仟元及 8,064 仟元。 	本公司及國內子公司依「勞動基準法」對正式聘用員工訂定之退休辦法，員工退休金之支付係根據服務年資及退休時之基本薪資計算給付。		
		2019	2020
	確定福利義務現值	3,169,236	3,379,741
	計畫資產公允價值	(2,126,435)	(2,168,700)
	淨確定福利負債	1,042,801	1,211,041

4.4.2 勞資關係

為增進勞資關係，促進勞資合作，定期舉辦勞資會議，其中勞方代表比例為二分之一，透過勞資會議共同協商各項員工事項；2020 年共舉行 26 次勞資會議，討論事項包括員工延長工作時間、彈性工時方案等議題。

我們尊重企業工會，並秉持誠意與企業工會溝通，透過勞資雙方代表面對面溝通，有效凝聚共識，勞資雙方協調合作，維護全體員工權益，共創勞資互利雙贏之目標。子公司凱基銀行已於 2019 年 6 月 13 日與企業工會簽訂團體協約，凱基銀行 100% 正式員工皆受到此項團體協約之保障。2020 年參加工會或受團體協約保障之員工人數佔台灣正式員工之 30.8%。

為使同仁意見能充分反映，我們於內部網站公告員工申訴程序，內容包括受理申訴之機構或人員、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。2020 年本公司並無員工申訴案件，亦無任何公司內部歧視或騷擾之申訴。



為保障員工權益，如發生勞動基準法第 11 條之情事，得經預告終止勞動契約。

預告期間依下列規定辦理：

繼續工作三個月以上一年未滿者，於 10 日前預告之。

繼續工作一年以上三年未滿者，於 20 日前預告之。

繼續工作三年以上者，於 30 日前預告之。



05 / 低碳永續環境



全球暖化日趨嚴重，為了保護我們的環境，開發金控持續推動集團內員工及利害關係人參與節能減碳政策，配合各項低碳營運作為，降低溫室氣體排放、水資源循環再使用並減少廢棄物，自 2019 年起更攜手子公司中國人壽共同打造低碳永續環境，以善盡企業社會責任，發展永續再生家園。

開發金控低碳永續策略重點與目標

落實低碳營運管理

2020 年目標	2020 年執行成果
<ul style="list-style-type: none"> 以 2016 年為基期，持續提高 2020 年節能減碳成效： <ol style="list-style-type: none"> 溫室氣體排放量減少 2.5% 用電量減少 2.5% 用水量減少 2% 擴大 ISO 認證盤查覆蓋率至 65% 以上 持續擴大廢棄物統計覆蓋率 	<ul style="list-style-type: none"> 節能減碳措施較基準年執行成效： <ol style="list-style-type: none"> 溫室氣體排放量較 2016 年減少 952.14 公噸 CO₂e，減量目標達成率 105.3%^(註1)；人均排放量減少 0.26 公噸 CO₂e，目標達成率 106.5%^(註1) 用電量較 2016 年減少 0.69 百萬度，減量目標達成率 103%^(註1)；人均用電量減少 346.50 度，目標達成率為 104.1%^(註1) 用水量較 2016 年減幅約 1.6%，人均用水量減幅為 6.4% ISO 14064-1 (溫室氣體盤查) 除查證 7 處主要大樓，並擴大至凱基期貨及商銀 53 家分行，自行盤查覆蓋率為 97.8%^(註3)，查證聲明書覆蓋率達 75.5%。另外，ISO 14001 (環境管理系統) 及 ISO 50001 (能源管理系統) 已於 2020 年 10 月通過外部機構 (SGS) 年度追蹤審查作業 2020 年增加城東大樓納入廢棄物統計範圍，盤查覆蓋率已逾 54.5%。廢棄物總量較 2016 年減少 23.5%，人均廢棄物量減少 29.7%

短期目標 2021

- 以 2016 年為基期，年度節能減碳目標：
 - 溫室氣體排放量減少 3%
 - 用電量減少 3%
 - 用水量減少 2%
- 擴大 ISO 認證盤查覆蓋率持續增加
- 年度廢棄物回收率 ≥ 98%
- 擴大廢棄物盤查覆蓋率至 75% 以上

中期目標 2022~2023

- 以 2016 年為基期，年度節能減碳目標：
 - 溫室氣體排放量減少 3%
 - 用電量減少 3%
 - 用水量減少 2%
- 擴大 ISO 認證盤查覆蓋率持續增加
- 年度廢棄物回收率 ≥ 98%
- 持續擴大廢棄物盤查覆蓋率統計範圍
- 完成 2030 年達成自身營運淨零碳排之低碳轉型路徑規劃。

長期目標 2023~2025

- 持續提高節能減碳成效：溫室氣體 / 節電量 / 節水量 / 廢棄物回收
- 擴大 ISO 認證盤查覆蓋率持續增加
- 持續擴大廢棄物盤查覆蓋率統計範圍
- 監測與修正 2030 年達成自身營運淨零碳排執行路徑

因應氣候變遷支持綠能

2020 年目標	2020 年執行成果
<ul style="list-style-type: none"> 持續採購再生能源憑證達 50 張 自有大樓種電計畫 - 規劃商銀台南市北門分行屋頂建置太陽能電板 	<ul style="list-style-type: none"> 取得生質能源憑證 34 張，約當 3 萬 4 千度綠電使用量 北門分行太陽能電板硬體已建置完成，於 110/03/26 取得國家再生能源憑證中心核發之查核報告，並開始累計發電量。
短期目標 2021 <ul style="list-style-type: none"> 研擬集團再生能源管理之中長期策略，以逐年穩定提升綠電使用量 自有大樓種電計畫 - 持續規劃評估子公司自有行舍建置太陽能電板 	中期目標 2022~2023 <ul style="list-style-type: none"> 綠電使用量佔集團整體用電量之比率逐年提升 自有大樓種電計畫 - 持續規劃評估子公司自有行舍建置太陽能電板
	長期目標 2023~2025 <ul style="list-style-type: none"> 綠電使用量佔集團整體用電量之比率逐年提升 自有大樓種電計畫 - 持續規劃評估子公司自有行舍建置太陽能電板

促進供應商永續管理

2020 年目標	2020 年執行成果
<ul style="list-style-type: none"> 新增供應商皆檢核是否具有環標與 ISO 等認證、是否有環害記錄或勞動裁罰記錄 發揮企業影響力，邀請供應商簽署「企業社會責任承諾書」，並執行教育宣導 維持在地供應商比例達 80% 以上 支持綠色採購，以 2019 年為基準年，綠色採購總額增加 3% 將「環境危害或勞動裁罰紀錄」納入供應商自評表檢核項目 定期進行供應商評鑑，表揚落實企業社會責任之優良供應商 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年新增供應商共 102 家，已 100% 完成檢核 交易金額達 100 萬元以上之主要供應商及所有新增供應商合計 300 家，均已簽署「供應商企業社會責任承諾書」，達成率為 100%，2021 年 3 月 31 日採取線上方式完成供應商社會責任宣導活動 在地供應商比例約 84.56%。 綠色採購累計金額達 \$18,855 萬元，較 2019 年成長 43.8%，獲頒台北市及行政院環保署「民間企業與團體綠色採購計畫」表揚 除辦理「供應商企業社會責任自評表」及供應商鑑別人權風險外，2020 年增加執行對供應商環境影響鑑別 辦理供應商年度評鑑，共計 58 家：A 級 10 家、B 級 38 家、C 級 9 家、D 級 0 家與 E 級 1 家。自評分數(1~5 分)以增加鑑別度，共完成 105 家自評，平均分數約 4.42 分(2019 年完成自評共 93 家)，此外，於 2021 年 3 月 31 日已完成執行優良供應商遴選並予以公開表揚
短期目標 2021 <ul style="list-style-type: none"> 發揮企業影響力，積極邀請供應商簽署「企業社會責任承諾書」，並執行教育宣導 持續將「人權及環境永續面向」導入供應商檢核項目 提高綠色採購金額，維持在地供應商比例達 80% 以上 支持綠色採購，積極參與政府機關綠色採購計畫 定期進行供應商評鑑、供應商自評及，表揚落實企業社會責任之優良供應商 	中期目標 2022~2023 <ul style="list-style-type: none"> 持續增加供應商評鑑及自評家數，提升供應商管理能力 完成主要供應商 100% 簽署「企業社會責任承諾書」，並執行教育宣導 提高綠色採購金額，維持在地供應商比例達 80% 以上 支持綠色採購，積極參與政府機關綠色採購計畫 定期進行供應商評鑑，表揚落實企業社會責任之優良供應商 逐步擴大供應商管理及其碳排量統計
	長期目標 2023~2025 <ul style="list-style-type: none"> 完成主要供應商 100% 簽署「企業社會責任承諾書」，並執行教育宣導 提高綠色採購金額，維持在地供應商比例達 80% 以上 支持綠色採購，積極參與政府機關綠色採購計畫 定期進行供應商評鑑，表揚落實企業社會責任之優良供應商 規劃集團採購平台建置，並納入供應商管理作業，為優良供應商增加合作機會、待觀察供應商及拒絕往來供應商等資訊，集團公司均能參考適用 規劃集團採購平台建置，預計納入綠色採購標示項目，讓同仁優先選用

綠色減碳倡議專案

2020 年目標	2020 年執行成果	
<ul style="list-style-type: none"> 凱基信用卡持續推廣「綠點生活」紅利積點兌換專區，鼓勵卡友使用環保減碳生活用品 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 32% 持續規劃減碳倡議活動，鼓勵員工培養健康生活且力行節能環保 	<ul style="list-style-type: none"> 卡友兌換綠點生活紅利商品，佔整體紅利商品類兌換 1.4% 電子互動帳單使用率為 38% 舉行【KGI Walker 邁向 2021】員工健走競賽，累積總步數逾 2.2 億步，換算步行公里數為 134,764 公里，約可繞行地球 3.4 圈，減少碳排放量逾 191 公噸 	
短期目標 2021	中期目標 2022~2023	長期目標 2023~2025
<ul style="list-style-type: none"> 規劃推出電子存摺。 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 40% 舉行商銀同仁健走競賽，鼓勵員工少坐電梯、少坐車以降低碳排放量 鼓勵員工少坐電梯、少坐車以降低碳排放量 推動低碳飲食『每月一日不食紅肉』活動，響應低碳生活 	<ul style="list-style-type: none"> 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 43% 健走競賽推廣至商銀、金控、資本、證券 推動低碳飲食『每月二日不食紅肉』活動，響應低碳生活 鼓勵員工少坐電梯、少坐車以降低碳排放量。 請各部門檢視作業程序，減少一次性紙張消耗，改以電子檔辦理 研擬擴大無紙化流程適用範圍 	<ul style="list-style-type: none"> 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% 健走競賽推廣至商銀、金控、資本、證券 推動低碳飲食『每月三日不食紅肉』活動，響應低碳生活 鼓勵員工少坐電梯、少坐車以降低碳排放量 請各部門檢視作業程序，減少一次性紙張消耗，改以電子檔辦理 研擬擴大無紙化流程的適用範圍

註 1：2020 年溫室氣體排放量及能源管理，考量數據統計範疇之改變，依據年度盤查覆蓋率及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估應達成目標值：2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5%(預計減量 2.5%) × 97.8%(2020 年統計覆蓋率)。

註 2：覆蓋率以員工人數計算 (包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

註 3：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至合併持股達 34.82% 之子公司，且以上揭露數據自 2020 年起納入中壽子公司溯及自 2016 年相關統計資料。



5.1 綠色營運

5.1.1 環境政策與策略

開發金控秉持保護環境、珍惜資源及永續經營的理念，於 2011 年成立環境管理小組，訂定規範綠色採購原則，2015 年成立企業社會責任委員會及 ISO 環境小組，發佈環境政策及訂定環境管理作業規範，2016 年簽署加入響應 CDP 碳揭露專案，設定供應商企業社會責任管理規範，並積極設定相關節電目標，作為集團節能減碳之評估標準，2017 年擴大 ISO 標準涵蓋範圍，2018 年更進一步擬定中長期溫室氣體減量目標，作為集團中長期之環境努力方向。2020 年持續推動溫室氣體減量計畫，響應政府之環保政策，以環境永續發展為主軸，落實集團整體對環境承諾。

開發金控環境承諾與政策

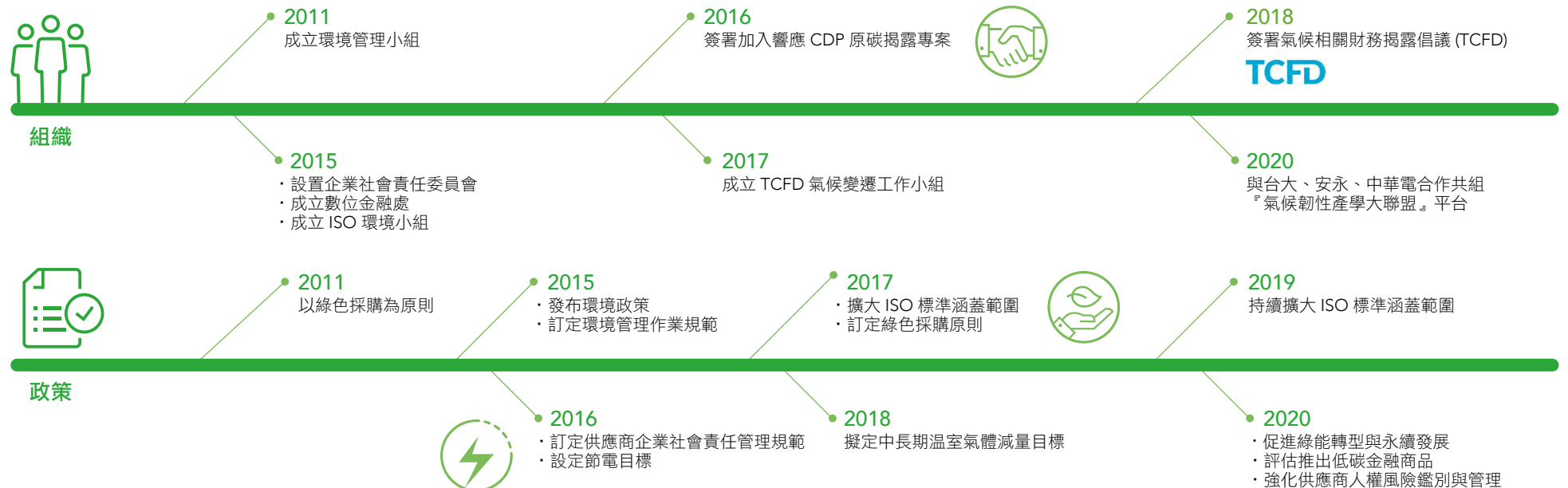
達成既定減碳承諾與提出更積極的目標。

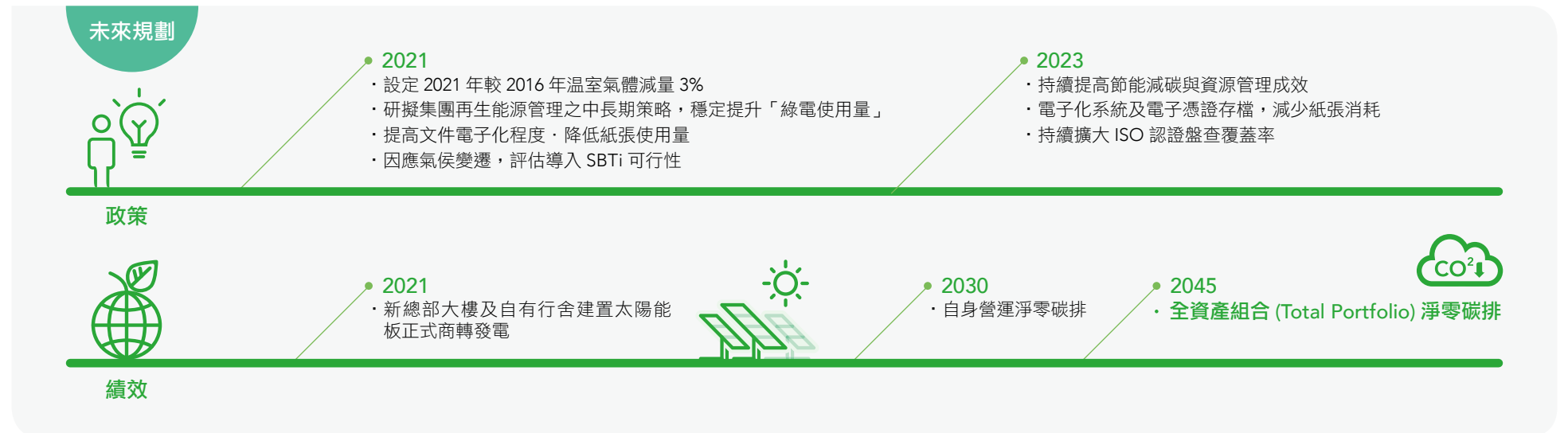
在過去的一年，我們持續推動自主性溫室氣體減量計畫，原以 2016 年為基準年，設定 2021 年減量 3% 的中期溫室氣體減量目標，已在 2020 年度達成，除了努力朝著原規劃 2030 年全集團碳排放量較 2016 年減少 10% 的長期目標邁進外，更將積極提升至更有雄心願景的承諾，並具體以科學為基礎的方式進行目標設定與執行規劃。2021 年 4 月 28 日開發金控承諾 2045 年達成全資產組合 (Total Portfolio) 淨零碳排，且 2030 年達成自身營運淨零碳排，為達成 2045 年全資產組合淨零碳排，開發金控提出五大具體策略，包含自願遵循聯合國環保署金融倡議淨零銀行聯盟與淨零資產管理者倡議，

制定議合、產業、投資組合及轉型目標（詳見本報告書第二章 2.3.3 氣候變遷風險管理之氣候策略），並採用「碳淨零目標」作為未來集團內部管理之方向，並依據外部驅動力的變化，建立不同的未來發展情境，規劃各階段執行路徑及具體行動，以利公司營運及決策的整合分析。

開發金控的
環境政策

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





開發金控環境治理機制

成立企業社會責任委員會，負責企業責任政策年度計畫之執行，委員會下依其任務性質設置各小組，有關環境保護及節能減碳之議題由環境永續小組負責，執行督導、評估環保綠能政策與措施，積極推動相關活動，營造永續生活的環境。

環境永續小組由企委會指派集團內高階主管擔任組長，領導組員（各子公司負責環境維護單位代表），以有系統、有組織的方式，於集團內全面推動環境保護及節能減碳政策，並追蹤管理成效，以確保政策之推動與落實；為提升全體同仁對永續議題認知，環境永續小組並不定期於集團內推出教育宣導訊息及相關活動號召，節能減碳實際行動。

環境永續小組主要工作內容如下

- 年度工作計畫之草擬
- 年度節能減碳之方案擬定
- 訂定環境面向（溫室氣體、水、電、廢棄物回收）之 KPI 及短中長期目標
- 推動綠色採購及供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
- 彙總年度計畫之執行結果呈報企委會 / 金控董事會

為強化對於氣候變遷風險之管理，規劃負責營運之高階管理階層薪酬獎勵，連結環境 / 社會 / 公司治理 (ESG) 的績效表現，並逐步將環境 / 社會 / 公司治理 (ESG) 項目納入員工之工作目標及績效評核表，評核內容包含對氣候變遷等與環境有關新興風險之解決方案，以鼓勵提升員工參與強化新興風險管理之意願。

本公司官網設置「永續發展專區」，揭露本公司環境管理政策，供大眾了解相關環境議題及節能減碳措施，及其推動成效。

可掃描 QR Code 或點選連結網址：
<https://www.cdibh.com/ch/CSR/Index>，
進入「永續發展專區」了解。



環保倡議行動

為善盡地球公民及企業社會責任，我們持續推動環境保護，並鼓勵集團同仁以實際行動參與節能減碳，為環境永續貢獻力量：

1. 響應「Earth Hour 地球一小時」全球性環保活動，自 2015 年至 2020 年連續六年響應歐萊德關燈 1 小時活動，一起與世界響應守護地球，共同發揮企業正向影響力，為呵護我們的環境盡一份心力。



2. 自 2017 年起持續推動低碳飲食「每月一日不紅肉」活動，鼓勵同仁多吃蔬食。採購當季、在地之新鮮食材，以減少人工加工及交通運輸，並以適量、節能方式烹煮，以降低廚餘、垃圾之產生；2020 年「每月一日不紅肉」活動約 7,212 人次參與，估算約減少 5.5 公噸 CO₂e。

3. 響應節能減碳倡議，凱基銀行自 2020/12/14 起舉行【KGI Walker 邁向 2021】員工健走競賽，為期 30 天，統計至 2021/1/12 活動結束，累積總步數已逾 2.2 億步，換算步行公里數為 134,764 公里，約可繞行地球 3.4 圈，減少碳排放量逾 191 公噸。

4. 為鼓勵卡友使用環保減碳生活用品，凱基銀行信用卡持續推廣「綠點生活」紅利積點兌換專區，豐富品項並提供兌換優惠，藉此支持環保產業發展、邀請客戶實踐環保生活。

5. 宣導「節能減碳愛地球」，不定期寄發電子郵件給所有集團同仁，宣導節能減碳從每天日常生活中做起，鼓勵同仁們用行動守護地球，具體實行多搭乘大眾運輸工具、走樓梯、多吃蔬食及當令食材、空調設定在 26°C 以上、推廣 e 化服務、力行減塑及資源分類回收等。

6. 參與 CSR 在天下 2020 年舉辦之「為淡水河做一件事」倡議活動，集團內部以 Edm 佈達及問卷蒐集同仁響應保護河川之作法，並且觀看《一個河生物的告白》紀錄片，活動期間全集團共號召逾 2,400 位同仁熱情響應，開發資本亦邀請 24 家投資戶共同響應倡議活動；凱基銀行同時亦於「凱基銀行愛自己分享家」Facebook 官方粉絲團上呼籲正視環境永續之迫切性，邀請同仁及客戶一同為台灣水資源的復甦盡一份心力。



5.1.2 溫室氣體管理

開發金控為金融服務業，營運中主要溫室氣體排放來自外購電力及大樓設備運轉、車輛使用之汽油及天然氣之消耗。於 2016 年開始進行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證，自 2017 年起逐年擴大溫室氣體盤查查證範圍，至 2020 年查證範圍已涵蓋主要辦公大樓及凱基銀行 53 家分行，以國內外總員工人數計算覆蓋率為 97.8%；為有效掌握溫室氣體排放量以訂定有效之減碳計畫，我們除了逐年擴大溫室氣體排放量統計範圍，更增加其他間接排放溫室氣體之排放源的鑑別。2020 年統計範圍總排放量（類別一及類別二），較 2016 年溫室氣體排放量減少 952.14 公噸 CO₂e，較當年度目標量減少排放 1,233.82 公噸 CO₂e，達成中期目標（較 2016 年減少 2.5%），目標達成率 105.3%；人均排放量較 2016 年減少 0.26 公噸 CO₂e，目標達成率 106.5%。

註 1：溫室氣體排放量目標統計僅包含類別一及二，未包含其他間接溫室氣體排放數據統計（類別三～六）。

註 2：2020 年溫室氣體排放量，考量數據統計範疇之改變，依據年度盤查覆蓋率及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估應達成目標值：2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5% (預計減量 2.5%) × 97.8% (2020 年統計覆蓋率)。

“

面對全球暖化與氣候變遷的危機，開發金控自主性設定溫室氣體減量計畫，以營運永續、客戶永續以及環境永續作為業務發展之基礎，將金控發展願景與企業社會責任整合，著手導入氣候相關財務揭露架構 (TCFD) 與內部碳定價評估 (Internal Carbon Pricing, ICP)，並進行氣候變遷情境與公司營運及決策的連結分析，以作為建立具科學基礎 (Science-Based-Target, SBT) 之溫室氣體減量目標之參考評估。

2020 年目標	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 2016 年減少 2.5% 擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證範圍 通過年度 ISO 14001 環境管理系統第三方認證作業 	<ul style="list-style-type: none"> 推動職場節能減碳方案 持續並擴大辦理 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證 依 ISO 14001 國際標準持續辦理環境管理系統年度認證作業 		<ul style="list-style-type: none"> ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證自行盤查查證統計覆蓋率達 97.8%^(註1)，查證聲明書覆蓋率達 75.5% 取得 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證 完成通過年度 ISO 14001 環境管理系統第三方認證作業 	100%
進行其他間接排放(類別三-六)之溫室氣體盤查	擴大其他間接排放溫室氣體盤查查證項目： 1. 商務差旅 2. 購買影印紙運輸 3. 送金單寄送至郵局運輸 4. 信用卡及帳單寄送至郵局運輸 5. 包裹寄送過程運輸 6. 股東會通知書寄送至郵局運輸 7. 現金股利領取通知書寄送至郵局運 8. 電力輸配損失 9. 柴油輸配損失 10. 汽油輸配損失 11. 天然氣輸配損失 12. 外設 ATM 之電力 13. 影印機廠商定保維修 14. 廢棄物最終處置		其他間接排放溫室氣體排放量約為 6,237.65 公噸 CO ₂ e	100%

註 1：覆蓋率以員工人數計算(包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查查證統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

註 2：人均排放量為「自行盤查查證統計範圍之各類數據總數」÷「自行盤查查證統計範圍員工人數」取得之值。

溫室氣體盤查：(類別一與類別二)

單位：公噸 CO₂e

年度	2016 ^(基準年)	2017	2018	2019	2020	2020 年目標量 ^(註3)	目標達成率 ^(註3)	前一年度增減比
直接溫室氣體排放量(類別一)	1,063.43	997.95	819.80	873.94	1,164.25	1,076.47	91.8%	33.2%
間接溫室氣體排放量(類別二)	21,909.80	21,811.22	23,879.07	22,024.98	20,856.84	22,178.44	106.0%	-5.3%
溫室氣體總排放量	22,973.23	22,809.17	24,698.87	22,898.92	22,021.09	23,254.90	105.3%	-3.8%
人均排放量	2.94	2.93	3.05	2.83	2.68	2.87	106.5%	-5.4%
覆蓋率(以員工人數計)	94.2%	95.0%	97.8%	97.8%	97.8%	-	-	0.0%
查證覆蓋率	31.7%	56.0%	59.7%	62.1%	75.5%	-	-	21.6%

註 1：人均排放量為「自行盤查查證統計範圍之各類數據總數」÷「自行盤查查證統計範圍員工人數」取得之值。

註 2：覆蓋率以員工人數計算(包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查查證統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

註 3：考量數據統計範疇改變，2020 年納入統計覆蓋率及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估 2020 年應達成目標值。2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5% (預計減量 2.5%) × 97.8% (2020 年統計覆蓋率)。

註 4：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司回溯自 2016 至 2020 年之相關統計資料。

2016 年統計範圍為開發大樓、大直大樓、中和大樓及其他據點 (包括南港園區辦公室、台開大樓、商銀各分行及證券各分公司)，2017 年統計範圍增加宏啟大樓及華開租賃辦公室，2018 年統計範圍增加凱基期貨總公司及各分公司，2019 年統計範圍增加中國人壽總公司及 5 家分公司，2020 年將凱基銀行 53 家分行納入統計範圍。

年度使用汽油 (主要為自用商務車使用) 溫室氣體排放量：

年度	2016 ^(基準年)	2017	2018	2019	2020	2020 年目標	前一年度增減比	與基準年年增減比
直接溫室氣體排放量 (公噸 CO ₂ e)	472.28	369.48	344.48	312.6	240.69	478.15	-23.0%	-49.7%
統計範圍	94.2%	95.0%	97.8%	97.8%	97.8%	-	0.0%	3.9%

溫室氣體排放類別占比：

單位：公噸 CO₂e

類別	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs	PFCs	SF ₆	NF ₃	合計
排放量	21,248.51	460.99	7.41	304.19	0.00	0.00	0.00	22,021.09
占比	96.49%	2.09%	0.03%	1.38%	0.0%	0.0%	0.0%	100.0%

其他間接溫室氣體排放盤查項目彙總：

未來集團員工人數與業務量可能持續增加，為掌控因業務發展所帶給環境的影響，2020 年開發金控增加對間接溫室氣體排放源盤查，透過對排放源的鑑別、分析及評估等流程，找出改善機會點，擬定因應策略，以有效降低營運作業活動與服務過程中，對環境所可能產生的衝擊。

其他間接溫室氣體排放盤查項目 (類別三、四) 依 GHG Protocol Scope3 子類別分類：

類別三：運輸造成之間接溫室氣體排放數據統計

序號	項目	推算排放量 (單位：公噸 CO ₂ e)	占比
▶ 商務旅行：			
1	商務差旅	194.42	100%
合計		194.42	100%
▶ 上游運輸配送：			
1	購買影印紙運輸	5.81	100%
合計		5.81	100%
▶ 下游運輸配送：			
1	送金單寄送至郵局運輸	0.0112	0.001%
2	信用卡及帳單寄送至郵局運輸	47.00	5.087%
3	包裹寄送過程運輸	876.79	94.9%
4	股東會通知書寄送至郵局運輸	0.0484	0.005%
5	現金股利領取通知書寄送至郵局運輸	0.0558	0.006%
合計		923.9054	100%

類別四：

序號	項目	推算排放量 (單位：公噸 CO ₂ e)	占比
▶ 組織使用產品之間接溫室氣體排放燃料與能源相關活動：			
1	外購能源之上游生產含運輸 (電力)	4,473.99	97.67%
2	外購能源之上游生產含運輸 (柴油)	1.19	0.03%
3	外購能源之上游生產含運輸 (汽油)	67.06	1.46%
4	外購能源之上游生產含運輸 (天然氣)	38.41	0.84%
合計		4,580.65	100%
▶ 資本物品的排放：			
1	外設 ATM 之電力使用	35.45	94.76%
2	影印機廠商定保維修	1.97	5.3%
合計		37.42	100%
▶ 營運廢棄物：			
1	廢棄物最終處置 (含焚化)	495.45	100%
合計		495.45	100%

另外，『類別五』使用來自組織之間接溫室氣體排放及『類別六』其他之間接溫室氣體排放情況尚未進行盤查。

各項其他間接溫室氣體盤查項目數據統計說明：

類別三：運輸造成之間接溫室氣體排放數據統計

商務旅行：

- 商務差旅 / 3,972,130.8 公里 / 194.42 公噸 CO₂e

自 2015 年開始估算及揭露員工商務差旅搭乘大眾交通工具所產生之碳排放量，包含飛機、高鐵、臺鐵及計程車，依各交通工具所產生之碳排放量（飛機之碳排放量係參考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；高鐵之碳排放量係參考台灣高速鐵路股份有限公司網站所提供 2017 年高速鐵路運輸服務碳足跡資料；臺鐵及計程車之碳排放量係分別參考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）及搭乘之里程數，估算商務差旅所產生之碳排放量。其中 2015 及 2016 年統計範圍為開發金控及中華開發資本員工，2017 年起涵蓋開發金控、中華開發資本、凱基銀行及凱基證券員工，2019 年增加中國人壽公司之員工，2020 年統計範圍已涵蓋全集團子公司，以員工人數計算覆蓋率為 97.8%。

2020 年商務差旅統計 - 各類交通工具碳足跡比重

交通工具類別	飛機	高鐵	台鐵	計程車	合計
碳足跡占比	20.2%	43.7%	13.4%	22.7%	100%

上游運輸配送：

- 購買影印紙運輸 / 92,146 包 141,523.29 公斤 / 5.81 公噸 CO₂e

依據行政院環保署公告之碳足跡，由供貨廠商送至公司之距離，即影印紙總重量 × 運送距離計算碳排放量

下游運輸配送：

- 送金單寄送至郵局運輸 / 23,810.9 公斤 / 0.0112 公噸 CO₂e

參考行政院環保署公告之碳足跡，以送金單重量 × 運送距離計算碳排放量。

- 信用卡及帳單寄送至郵局運輸 / 1,537,613 封 36,186.75 公斤 / 47.00 公噸 CO₂e

參考行政院環保署公告之碳足跡，以信用卡及帳單重量 × 運送距離計算碳排放量。

- 包裹寄送過程運輸 / 5,014 公斤 / 876.79 公噸 CO₂e

參考行政院環保署公告之碳足跡，由委託郵局包裹重量寄送至客戶端計算碳排放量

- 股東會通知書寄送至郵局運輸 / 1,843,834 封 10,694.24 公斤 / 0.0484 公噸 CO₂e

依據行政院環保署公告之碳足跡，由印刷單位提供至郵局之距離計算碳排放量。

- 現金股利領取通知書寄送至郵局運輸 / 2,464,449 封 12,322.25 公斤 / 0.0558 公噸 CO₂e

參考行政院環保署公告之碳足跡，由印刷單位提供至郵局之距離計算碳排放量。

類別四：組織使用產品之間接溫室氣體排放

燃料與能源相關活動：

- 外購能源之上游生產含運輸（電力） / 4,473.99 公噸 CO₂e

外購電力造成之輸配損失，依據環保署公告之碳足跡計算輸配損失之碳排放量。

- 外購能源之上游生產含運輸（柴油） / 1.19 公噸 CO₂e

外購柴油造成之輸配損失，依據環保署公告之碳足跡計算輸配損失之碳排放量。

- 外購能源之上游生產含運輸（汽油） / 67.06 公噸 CO₂e

外購汽油造成之輸配損失，依據環保署公告之碳足跡計算輸配損失之碳排放量。

- 外購能源之上游生產含運輸（天然氣） / 38.41 公噸 CO₂e

外購天然氣造成之輸配損失，依據環保署公告之碳足跡計算輸配損失之碳排放量。

- 資本物品的排放：外設 ATM 之電力使用 / 69,642 度 / 35.45 公噸 CO₂e

ATM 電力購自台灣電力公司，依據經濟部能源局公告之電力排放係數，若當年度係數於查證前未公告，以最新公告值為基準。每度電（功率 / 1,000）× 24（小時）× 365（天）計算每台 ATM 碳排放量。

- 影印機廠商定保維修 / 1.97 公噸 CO₂e

參考行政院環保署公告之碳足跡，以廠商辦公室至各辦公大樓距離 × 次數 × 機車碳排放係數計算碳排放量。

營運廢棄物：

- 廢棄物最終處置（含焚化） / 每日 1.1226 公斤 / 人 / 495.45 公噸 CO₂e

依據環保署公佈每公斤 / 人 / 日廢棄物碳排放量係數 × 本公司統計之廢棄物總量。以 2020 年 12 月 31 日集團人數 × 每人每日一般廢棄物產生量 × 廢棄物處理碳排放量係數 × 250 日（以 250 工作日 / 年）計算碳排放量。

- 增加其他間接排放之溫室氣體排放源鑑別

合計 6,237.65 公噸 CO₂e / 國內員工人數計算覆蓋率為 97.8%

註 1: 覆蓋率以員工人數計算（包含海外員工並扣除中壽外勤人員），分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

註 2: 本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上其他間接溫室氣體排放揭露數據自 2020 年起納入中壽子公司相關統計資料。

為提升企業內部營運風險管理，保持競爭力，規劃導入內部碳定價機制，促使以公平、具成本效益方式，來減少溫室氣體排放，開發金控於今年開始訂定內部碳定價，針對 Scope1、2 營運自身的碳排放量以及 Scope 3 差旅碳排放進行實際的碳定價，採用 Shadow price 的方式估算碳排放的潛在成本及進行碳定價，以制定組織內部階段性目標，作為規範減碳基礎，預計於 2021 年上線。其定價依據是依照所採購之綠能憑證的價格推估，一噸碳的成本為新台幣 \$ 5,570 元。

Scope 1、2 營運碳排放總共為 22,021.09 公噸，其隱含碳成本為 \$ 122,652 千元；scope3 內部成員差旅交通總排放量則為一年 194.42 公噸，隱含之碳成本約為 \$ 1,083 千元。加總後的碳成本共為 \$ 123,735 千元。

根據碳定價的計算結果，訂定三種不同假設作為未來集團管理之參考目標與相對應碳成本，包含以「年度預算目標」、「總預算目標」以及「碳淨零目標」作為營運前提。2021 年 4 月 28 日開發金控承諾 2045 年達成全資產組合 (Total Portfolio) 淨零碳排，且 2030 年達成自身營運淨零碳排，因此採用「碳淨零目標」作為未來集團內部管理之方向，並依據外部驅動力的變化，建立不同的未來發展情境，規劃各階段執行路徑及具體行動，以利公司營運及決策的整合分析。

以內部碳定價 (Internal Carbon Pricing, ICP) 做為未來碳管理策略方向
以科學為基礎的方式進行目標設定與執行規劃
碳管理三階段：碳排盤查、目標訂定、路徑規劃



溫室氣體減量方案

開發金控業務型態多為一般辦公場所，主要為外購電力，能耗以照明設備及空調設備為大宗，因此 2020 年主要節能方案優先考量汰換耗電量較大之設備，並調整分行招牌燈亮燈時間，推估當年度節電量約 15.84 萬度，相當於減少 80.64 公噸 CO₂e 碳排放量。

項目	2020 年執行方案	2020 年效益	投資成本 (萬元)
空調設備更新	1. 凱基銀行陸續將分行行舍使用之老舊空調設備汰換為新式環保冷媒或變頻 2. 節電空調設備，共計更換 13 台 3. 大直大樓升級冰水主機共 3 台	節省約 102,222.17 度 / 減少約 52.03 公噸 CO ₂ e (推算一年節省約 388,567.50 度)	532.82
照明燈具更新	1. 凱基銀行共更換 117 盞 LED 燈具 2. 中壽台中分公司大樓共更換 384 只 LED 燈管	節省約 4,763.4 度 / 減少約 2.42 公噸 CO ₂ e (推算一年節省約 5,629.00 度)	10.99
亮燈時間調控	凱基銀行 39 家分行戶外橫式及直式廣告招牌每日減少亮燈時間 2 小時	年度節省約 51,447 度 / 減少約 26.19 公噸 CO ₂ e	0

註 1：上述節能方案若以整年度使用量推算節電量可達 44.56 萬度，約當 1,604.16 千兆焦耳 (GJ)，以參考臺灣電力公司 2019 年度每度平均電價 3.43 元計，年度約可節省 152.86 萬元，若以投資成本約 543.81 萬元，估計 3.56 年可回收。

註 2：碳排放量依經濟部能源局公告之 2019 年度電力排放係數 0.509 (kg CO₂e/度) 計算而得。

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，期望盡最大可能減少對環境的衝擊，追求與自然環境永續平衡發展。2020 年主要成效如下：

2020 年目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
用電量較 2016 年節電 2.5%	<ul style="list-style-type: none"> 空調設備及照明燈具更新為環保、節能、高效率之設備 調控招牌燈亮燈時間 	節能方案節電量約 15.84 萬度，相當於減少 80.64 公噸 CO ₂ e 碳排放量，2020 年度用電量較 2016 年減少 69.32 萬度，目標達成率 103% ^(註 1) ，人均用電量減少 346.50 度，目標達成率 104.1% ^(註 1)	103%
支持政府再生能源政策	購買再生能源憑證	2020 年 12 月 1 日透過「國家再生能源憑證中心」得標取得 34 張生質能憑證，共獲得 34,000 度綠電	100%

註 1：考量數據統計範疇改變，2020 年納入統計覆蓋率及及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估 2020 年應達成目標值。2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5% (預計減量 2.5%) × 97.8% (2020 年統計覆蓋率)。

能源使用

開發金控主要之能耗為外購電力，占 97%，為集團內各公司辦公大樓及營業單位營運使用。其次為汽油，主要為公務車使用。2020 年外購能源支出為 142,572,924 元，其它能源之費用為 4,169,242 元，合計為 146,742,166 元。

年度能耗支出說明：

單位：新台幣元

年度費用	2016 ^(基準年)	2017	2018	2019	2020	前一年度增減比	與基準年增減比
電力	162,976,083.00	154,917,434.00	159,935,443.00	153,597,747.00	142,572,924.00	-7.2%	-12.5%
天然氣	1,142,469.00	1,197,197.00	1,374,160.00	1,378,589.00	931,468.00	-32.4%	-18.5%
汽油	4,762,224.00	4,122,421.00	4,342,978.00	3,819,597.00	3,198,387.00	-16.3%	-32.8%
柴油	46,682.65	29,604.85	49,840.44	61,415.50	39,387.00	-35.9%	-15.6%
合計	168,927,458.65	160,266,656.85	165,702,421.44	158,857,348.50	146,742,166.00	-7.6%	-13.1%
統計範圍覆蓋率	94.2%	95.0%	97.8%	97.8%	97.8%	0.0%	3.9%

註 1：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司回溯自 2016 至 2020 年之相關統計資料。

註 2：覆蓋率以員工人數計算(包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

開發金控營運以外購能源為主，為落實提升節能減碳效益，積極研擬推動可行方案，2020 年之能源使用量 155,461.64 千兆焦耳較 2016 年基準年總用量 160,690.58 千兆焦耳減少 3.3%，能源密集度減少 8.0%

能耗統計		2016 ^(基準年)	2017	2018	2019	2020
外購電力	總用量(度)	41,777,815.00	41,506,794.00	43,297,140.00	41,116,888.10	41,084,620.03
	人均使用量(度)	5,345.85	5,324.81	5,338.13	5,084.95	4,999.35
天然氣	總用量(度)	97,541.00	94,010.00	98,665.00	94,777.00	82,644.00
汽油	總用量(公升)	200,006.76	156,461.06	145,880.01	132,377.61	134,272.00
柴油	總用量(公升)	2,370.00	1,337.00	1,912.27	2,448.65	1,648.00
統計員工人數(b)		7,815.00	7,794.98	8,110.92	8,086.00	8,218.00
能源密集度(a/b)		20.56	20.29	20.27	19.29	18.92
換算為千兆焦耳 GJ(a)		160,690.58	158,123.43	164,418.78	155,986.65	155,461.64
換算為千瓦 kWh		44,636,630.24	43,923,526.43	45,672,249.22	43,329,971.21	43,184,133.34
覆蓋率(以員工人數計)		94.2%	95.0%	97.8%	97.8%	97.8%

註 1：外購電力、天然氣和汽油 2016 年統計範圍為開發大樓、大直大樓、中和大樓及其他據點(包括南港園區辦公室、台開大樓、商銀各分行及證券各分公司)，2017 年統計範圍增加宏啟大樓及華開租賃辦公室，2018 年統計範圍增加凱基期貨總公司及各分公司，另本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司回溯自 2016 至 2020 年之相關統計資料；柴油統計範圍為開發大樓、大直大樓、中和大樓、台開大樓及城東大樓，中國人壽為敦北總公司、桃竹分公司、台中分公司、嘉義分公司、台南分公司及高雄分公司等主要辦公大樓。

註 2：人均使用量僅計算外購電力，且僅包含開發金控組織內部能源消耗。
 註 3：考量數據統計範疇改變，2020 年納入統計覆蓋率及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估 2020 年應達成目標值。2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5% (預計減量 2.5%) × 97.8% (2020 年統計覆蓋率) = 42,318,922.4 度。2020 年目標達成率為 103% (實際用電量 41,084,620.03 度)

註 4：數據來源為繳費單、大樓分攤表、採購紀錄或使用紀錄。

註 5：依據能源局網站公告排放係數管理表 6.0.4 版提供之熱值進行換算。

註 6：覆蓋率以員工人數計算(包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為 100%。

註 7：人均使用量為「自行盤查統計範圍之各類數據總數」÷「自行盤查統計範圍員工人數」取得之值。

開發金控支持政府綠能政策，順應國際趨勢促進再生能源發展與低碳經濟轉型，於 2016～2017 年向「台灣電力公司」購買綠電，合計取得 400,000 度，2019～2020 年透過「國家再生能源憑證中心」認購分別取得太陽能憑證 31,000 度及生質能憑證 34,000 度。由於電力是主要耗用的能源與溫室氣體排放源，規劃評估自有大樓及辦公場域屋頂建置太陽能發電系統之可能性，2020 年已完成新總部大樓及凱基銀行北門分行建置，預計自 2021 年起商轉發電自用。

內部能源總用量	2016		2017		2018		2019		2020		2020 目標
	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	GJ	MWh	MWh
非再生能源 (non-renewable energy)	160,690.58	44,636.63	158,123.43	43,923.53	164,418.78	45,672.25	155,986.65	43,329.97	155,461.64	43,184.13	45,183.93
再生能源 (renewable energy)	720.00	200.00	720.00	200.00	0.00	0.00	111.60	31.00	122.40	34.00	50.00
總用量	161,410.58	44,836.63	158,843.43	44,123.53	164,418.78	45,672.25	156,098.25	43,360.97	155,584.04	43,218.13	-
統計範圍覆蓋率	94.2%		95.0%		97.8%		97.8%		97.8%		-

註 1：2016、2017 年響應政府節能政策，各年度向台灣電力公司購買 200,000 度綠電。

註 2：2019 年透過國家再生能源憑證中心認購太陽能憑證 31 張，約當獲得 31,000 度綠電。

註 3：2020 年透過國家再生能源憑證中心認購生質能憑證 34 張，約當獲得 34,000 度綠電。

註 4：考量數據統計範疇改變，2020 年納入統計覆蓋率及及目標較 2016 年減量 2.5% 比率來推估 2020 年應達成目標值。

非再生能源用量 2020 年應達成目標值 = (2016 年統計總量 / 2016 年統計範圍覆蓋率) × 97.5% (預計減量 2.5%) × 97.8% (2020 年統計覆蓋率) = 45183.93MWh。

5.1.4 水資源管理

開發金控為節約並保護水資源，力行節約用水，持續進行空調設備汰舊換新，裝設使用具省水標章之節水及感應式設備，提升水資源利用效率，並持續向同仁宣導節水措施。2020 年自來水總用量較 2016 年減幅 1.6%，人均用水量減幅約 6.4%。

2020 年目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
用水量較 2016 年減少 2%	1. 採用感應式設備 2. 採用具省水標章之設備 3. 加強向同仁宣導珍惜水資源	2020 年用水量減幅約 1.6%，人均用水量減幅約 6.4%	100%
規劃建置雨水回收設備	新總部大樓建置雨水回收設備，作為草坪澆灌之用，以減少自來水之使用	於 2020 年完成建置啟用	100%

開發金控主要的用水為民生及空調用水，使用之水源皆取於當地自來水廠，無直接取用地下水及河川；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，以減少水污染，2020年並無洩漏情事。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器，以有效調控水資源；於汰換設備時，優先採用具省水標章之設備。新總部大樓於2020年完成雨水回收設備建置，將作為草坪澆灌使用，以更有效地運用水資源。

2016年-2020年水資源使用統計

年度		2016 (基準年)	2017	2018	2019	2020	2020年目標	目標達成率
自來水	總用量(度)	235,904.96	232,003.24	237,582.00	232,442.65	232,198.00	240,022.02	103%
	回收再利用水的總量(度) ^(註4)	0	0	0	0	0	-	-
	回收再利用水量占取用水總量比例	0	0	0	0	0	-	-
	人均使用量(度)	30.19	29.76	29.29	28.75	28.25	30.72	108%
	碳排放量(kg CO ₂ e)	38,216.60	37,584.52	38,488.28	37,655.71	34,829.70	-	-
覆蓋率(以員工人數計)		94.2%	95.0%	97.8%	97.8%	97.8%	-	-

註1：依據臺灣自來水公司全球資訊網所公告歷年每生產1度水之CO₂排放約當量計算碳排放量。

註2：數據來源為繳費單或大樓分攤表。

註3：本公司係2017年9月完成公開收購中壽25.33%，至2019年底合併持股達34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司回溯自2016至2020年之相關統計資料。

註4：考量數據統計範疇改變，2020年納入統計覆蓋率及目標較2016年減量2%比率來推估2020年應達成目標值。

2020年應達成目標值 = (2016年統計總量 / 2016年統計範圍覆蓋率) × 98% (預計減量2%) × 97.8% (2020年統計覆蓋率)。

註5：覆蓋率以員工人數計算(包含海外員工並扣除中壽外勤人員)，分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數。若以國內範圍自行統計覆蓋率為100%。

註6：新總部大樓預計於2021年開始進駐，因此2020年尚未統計回收再利用水之使用度數及總量。

註7：人均使用量為「自行盤查統計範圍之各類數據總數」÷「自行盤查統計範圍員工人數」取得之值。

5.1.5 廢棄物管理

開發金控為金融服務業，營運過程中所產生的廢棄物多為一般生活垃圾，並無須特殊處理之特殊廢棄物。為將資源分類回收利用最大化，鼓勵員工落實廢棄物回收，除了加強垃圾減量及資源回收分類宣導，並持續擴大廢棄物盤查覆蓋率。2020年廢棄物分類回收總計439.89公噸，回收量佔廢棄物總量比率達98.9%，與2016年比較維持相同水準。廢棄物總量為444.94公噸，較2019年526.78公噸減少15.5%，較2016年減少23.5%，人均廢棄物量減少29.7%。

廢棄物處理情形

2020 年目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
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 	回收總計 439.89 公噸，回收量占廢棄物總量比率 98.9%	100%

開發金控將廢棄物分為可回收及不可回收項目，均為無害之廢棄物，2016 年 - 2020 年廢棄物處理方式及數量統計結果如下：

種類	項目	處理方式	2016	2017	2018	2019	2020
總廢棄物量			581,775.84	539,928.10	541,019.00	526,776.00	444,935.17
可回收 / 再利用 / 轉售廢棄物	紙類	委由廠商回收	146,433.84	133,831.00	139,472.70	128,752.20	113,450.61
	寶特瓶		4,138.90	4,196.90	3,701.80	4,096.20	5,018.67
	鐵、鋁罐		5,226.20	6,459.40	7,315.30	6,919.60	5,243.05
	廚餘		114,290.80	116,708.80	110,314.90	112,039.00	78,105.68
	燈管、燈泡		302.10	460.00	713.30	574.00	3,071.00
	一般垃圾	委由廠商運送至焚化爐	304,844.94	272,428.29	273,631.48	268,632.71	235,005.18
	小計		575,236.78	534,084.39	535,149.48	521,013.71	439,894.20
	棄置廢棄物		6,539.06	5,843.71	5,869.52	5,762.30	5040.97
	回收率		98.9%	98.9%	98.9%	98.9%	98.9%
	覆蓋率		50.7%	50.9%	51.3%	51.9%	54.5%

註 1：紙類、保特瓶、鐵鋁罐、廚餘及一般垃圾，自 2016 年起開始統計；2019 年統計範圍為開發大樓、大直大樓及中和大樓等主要辦公大樓，2020 年新增加城東大樓，以員工人數計算覆蓋率為 54.5%。

註 2：使用後之碳粉匣，由事務機供應廠商進行回收，並以環保方式處理。

註 3：燈管、燈泡自 2016 年起開始統計，回收之燈管主要為 PLL 及 T5 燈管；統計範圍為開發大樓、中和大樓及南港園區辦公室。

註 4：機密文件之管理遵循個資法等相關法令規範，銷毀時以水銷方式進行並指派同仁全程監毀，銷毀後回收製成再生紙漿，可減少森林之砍伐；電腦硬碟等資料儲存設備，則由資訊單位先進行破壞，再交由廠商回收，以避免個資或機敏資料外洩。

註 5：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司回溯自 2016 至 2020 年之相關統計資料。

註 6：國內一般廢棄物處理方式主要有焚化發電（約佔 97.9%）和掩埋兩種。

註 7：覆蓋率以員工人數計算（分子為自行盤查統計範圍員工人數，分母為人力資源處每月提供之員工人數之年平均數）。

註 8：棄置廢棄物為無法回收再利用之不可回收項目，數量 = 總廢棄物量 - 可回收 / 再利用 / 轉售廢棄物。

註 9：回收率為可回收之廢棄物總重量 ÷ 廢棄物總重量。

資源管理及廢棄物減量措施

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。

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。

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。

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。

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。

以玻璃杯或瓷杯取代紙杯，員工餐廳不提供免洗餐具，鼓勵員工使用環保筷；舉辦活動時不提供瓶裝水，宣導同仁自備飲水。

裝修工程依法使用一定比例以上之綠建材，以減少對地球環境之負荷。

“

開發金控持續推動營運無(少)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。2020年業務及服務無紙化減少 5,345.34 公噸 CO₂e 之排放量，較 2019 年減幅達 76.3%；內部管理流程電子化減少約 90.24 公噸 CO₂e 之排放量，較 2019 年減少排放量提升 28.5%。

業務及服務無紙化推動情形

2020 年目標	執行方案、措施	執行成效	達成率
持續推動業務無紙化	<ul style="list-style-type: none"> 凱基證券及凱基銀行提供線上申辦服務、業務交易及財富管理業務等項目新增可回收廢棄物數量所占比例統計 凱基證券及凱基銀行提升電子帳單及 eDM 寄送比重 鼓勵使用企網銀線上交易 	減少約 7.42 億張 A4 紙耗用量，相當於減少 5,345.34 公噸 CO ₂ e 之排放量	100%
推動內部管理無紙化	<ul style="list-style-type: none"> 凱基銀行作業流程簡化擴大適用範圍(新增法審、作業) 金資停車場、採購系統..... 	減少約 1,253.3 萬張 A4 紙耗用量，相當於減少 90.24 公噸 CO ₂ e 之排放量	100%

業務及服務無紙化成效如下：

單位	項目	推估效益			
		節省 A4 紙張數(千張)		約當減少碳排放量 ^(註1) (kg CO ₂ e)	
		2019 年	2020 年	2019 年	2020 年
凱基銀行	網路銀行、行動銀行等業務無紙化	2,502.80	11,794.81	18,020.12	84,922.62
	線上申辦、電子帳單、eDM 等無紙化服務	44,371.24	41,291.01	319,472.95	297,295.26
凱基證券	線上開戶、電子對帳單等無紙化服務	6,543.06	113,357.39	47,110.05	816,173.22
	委託單無紙化	363,339.41	572,281.14	2,616,043.73	4,120,424.18
中國人壽	綠色服務流程(含 E-notice、E-service、電子保單、行動投保)	4,300.00	3,683.86	30,960.00	26,523.78
合計		421,056.51	742,408.20	3,031,606.85	5,345,339.06

註 1：參考行政院環保署臺灣產品碳足跡資訊網資料計算：A4 紙，70g (210mm x 297mm) 一包 500 張約產生 3.6 kg CO₂e 換算。

註 2：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2019 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司自 2019 及 2020 年之相關統計資料。

註 3：凱基銀行 2020 年上半年因疫情影響，限縮客戶實體活動舉辦，故活動 EDM 通知減少。將『業務及服務無紙化成效』兩項目加總後節省之 A4 紙張總數較 2019 年增幅 13.3%。

內部管理流程電子化成效如下：

項目	單位	推估效益			
		節省 A4 紙張數 (千張)		約當減少碳排放量 ^(註) (kg CO ₂ e)	
		2019 年	2020 年	2019 年	2020 年
採購作業電子化	中華開發金控	0.50	0.54	1.80	3.91
	凱基銀行	8.38	6.85	30.18	49.28
	凱基證券	17.62	16.39	63.42	118.02
	中華開發資本	6.20	4.50	22.33	32.43
作業流程簡化	凱基銀行	9,726.59	12,504.72	70,031.44	90,033.97
合計		9,759.29	12,533.00	70,149.17	90,237.61

註：參考行政院環保署臺灣產品碳足跡資訊網資料計算：A4 紙，70g (210mm x 297mm) 一包 500 張約產生 3.6 kg CO₂e 換算。

環境維護

本集團致力社區環境營造，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；2020 年開發金控在環境保護的總費用約 5,696 萬元。

5.2 永續供應鏈

5.2.1 供應商管理

本集團持續強化採購內控作業及外部供應商管理涵蓋面，已制定「供應商企業社會責任施行要點」，並持續提升供應商管理措施，透過事前篩選、履約管理、實地查核、供應商年度評鑑及年度自評、不定期辦理供應商企業責任宣導及優良供應商年度表揚等措施，依據供應商的專業素質與證照 / 證書、實績表現、友善環境、供應商人權議題及氣候變遷 ... 等條件進行遴選與鑑別，並邀請其簽署「供應商企業社會責任承諾書」，同意遵守勞工權益與人權（包括禁用童工）、勞工健康與職業安全衛生、環境保護及誠信經營道德規範等相關規定，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。

2020 年新增加做法如下：

供應商管理項目	2020 年狀況	2020 年新增加做法
「供應商企業社會責任承諾書」	2016 年版承諾書涵蓋面向： (1) 實踐原則 (2) 勞動權益及人權方面 (3) 環境保護方面 (4) 誠信經營道德方面	增加新版承諾書涵蓋面向 (1) 實踐原則 (2) 勞動權益及人權方面 (增加供應商罰則、勞動人權、資訊安全及個人隱私權保護等承諾) (3) 環境保護方面 (4) 誠信經營道德方面 (5) 在地主要供應商重新簽署新版承諾書比例達 100%
新增供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」	首次交易且金額達 \$20 萬元以上之新增供應商才簽署	要求所有新增供應商均應簽署『供應商企業社會責任承諾書』
「供應商企業社會責任自評表」	自評結果僅是或否	將自評結果調整為自評分數 (1~5 分)，以期增加鑑別度
擴大集團公司供應商管理涵蓋面	以金控、資本、商銀、證券及中壽等公司為主	於金控、資本、商銀、證券及中壽等主要公司，新增子公司資產管理及孫公司資本管理顧問、凱基期貨、凱基投信、凱基投顧及華開租賃等

依契約要求，進行監督及管理，避免對環境及社會產生重大負面影響，善盡企業社會責任。如有違反且對環境、社會及勞動人權等造成顯著影響，且限期要求改善後未改善或改善不完全者，本集團得隨時終止或解除其契約、依約罰款或停權處分，情節重大者並自合格供應商名單中剔除等方式處理，2020 年度無供應商遭本公司新增裁罰或停權等情形 (惟供應商評鑑結果有 1 家供應商，因查獲報價不實故評鑑為 E 級，後續將避免與其交易)。

1. 遴選合作供應商時，本集團均確保依循責任採購原則，並要求往來供應商共同遵循勞動人權保障、禁用童工、環境維護及誠信經營等規範。2020 年主要供應商交易總額占總採購金額比例約 91.22%。

2. 截至 2020 年為止，本集團已取得供應商簽署承諾書累計共 975 份，年增 45.3%。其中，在地之主要供應商 * 簽署承諾書比例 2017~2020 年均維持 100%，新增供應商均簽署承諾書方面，2018~2020 年亦維持 100%。

3. 2020 年本集團簽署承諾書之主要供應商及新增供應商共計 300 家，經查核均無重大環境危害，遭環保裁罰記錄共 3 家 (約 0.98%，裁罰總額約 \$67,200)。經檢視本集團主要供應商及新增供應商之勞動裁罰記錄均無重大勞動危害，共 20 家有發生勞動裁罰情形 (約 6.56%，裁罰總額約 \$1,403,792)。

* 主要供應商指當年度與本集團交易金額達 100 萬元以上者。

2020 年主要成效如下：

2020 年目標	執行方案、措施	2020 成效
新增供應商篩選	新增供應商時，除考量其專業素質及實績表現外，將檢核其是否有環境危害記錄或勞動裁罰記錄	新增供應商共 102 家，100% 檢核後環境危害記錄為 0，勞動裁罰記錄僅 1 家（違反勞基法第 24 條第 1 項及第 30 條第 6 項，非屬重大情形）
供應商實地查核	依個案及內外作業規範辦理供應商實地查核	實地查核共 103 家，均符合相關規範
持續供應商簽署承諾書範疇	凡本集團新增供應商均須簽署「供應商企業社會責任承諾書」	新增供應商與主要供應商共 300 家，在地供應商簽署承諾書比例達 100%
供應商年度評鑑	本公司依據相關作業規範，於年度終了前應辦理年度供應商評鑑，就供應商提供服務之品質、正確度、完整性及整體性等進行評分，依據評分高低分級 A(最佳)-E(最差)，作為日後採購選商參考。	辦理供應商年度評鑑共 58 家，其中： A 級(最佳)10 家(約 17.24%) B 級(較佳)38 家(約 65.52%) C 級(普通)9 家(約 15.52%) D 級(較差)0 家 E 級(最差)1 家(約 1.72%)
供應商自評	邀請 240 家主要供應商等進行自評範疇如下：	已 105 家供應商完成自評，平均自評分數約 4.42 分(達成率約 88.3%)，各項自評指標得分及達成率如下：
	1. 購買環標產品提升能源效率	1. 本項平均自評分數約 4.19 分(約 83.8%)
	2. 產品服務有環標或 ISO 認證	2. 本項平均自評分數約 3.58 分(約 71.5%)
	3. 自評年度沒有環保裁罰記錄	3. 本項平均自評分數約 4.87 分(約 97.3%)
	4. 重視勞動人權無僱用歧視	4. 本項平均自評分數約 4.94 分(約 98.9%)
	5. 健康安全職場	5. 本項平均自評分數約 4.71 分(約 94.2%)
	6. 工作場域保險	6. 本項平均自評分數約 4.70 分(約 93.9%)
	7. 資安與隱私保護	7. 本項平均自評分數約 4.61 分(約 92.2%)
	8. 遵守勞動法規平衡工作條件	8. 本項平均自評分數約 4.80 分(約 96.1%)
	9. 有氣候變遷營運備援計劃	9. 本項平均自評分數約 3.67 分(約 73.4%)
10. 有減少溫室氣體排放措施	10. 本項平均自評分數約 4.11 分(約 82.2%)	
供應商獎勵	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年度優良供應商遴選方式如下： <ol style="list-style-type: none"> 集團公司供應商評鑑 A 級供應商及評鑑 B 級供應商得分較高者 供應商有完成「供應商企業社會責任自評表」者 評估相關名單 CSR、ESG 及 CDP 等面向、三年內均無環保或勞動裁罰紀錄者與本集團合作等 凡獲本公司評選為優良供應商者： <ol style="list-style-type: none"> 製發年度優良供應商獎牌及公開表揚 後續其若參加本公司綜合評選採購案時，於綜合評分及價格項目以外得予加分(最多 1 分)做為獎勵 內部公告提供需求單位優先採用 	<p>經評選後 2020 年度優良供應商共 3 家獲選，2021 年 3 月 31 日已公開表揚並製發優良供應商獎牌。</p> <p>大同世界科技股份有限公司 TSTI Tatung system technologies Inc.</p> <p>移通數碼科技股份有限公司 MDBS Digital Technology Co., Ltd.</p> <p>精誠資訊股份有限公司 SYSTEMEX Corporation</p>

註 1：本集團據點遍佈全臺，在地供應商係指在臺灣有公司登記之廠商。

註 2：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2020 年底合併持股達 34.82%，故以上揭露資訊(除特別註明者外)自 2019 年起納入中壽子公司相關統計資料。

永續供應鏈管理

本公司為金融服務業，供應商主要為資訊服務類、工程類及一般服務類等類型。

供應商類別	勞動密集度	數量	佔比
紙類及印刷品類	中高度	8	2.67%
餐廳及食材類	高度	10	3.33%
資訊服務類	中低度	101	33.67%
工程類	高度	38	12.67%
其他及服務類	中高度	75	24.99%
資訊設備類	中度	31	10.33%
辦公事務用品類	低度	11	3.67%
交通運輸及通訊類	中度	12	4.00%
電器及設備類	中度	14	4.67%
合計		300	100.00%



新供應商評估

本集團 2020 年新增供應商共計 102 家，除考量其專業素質及實績表現外，並檢核其是否有環境危害或勞動裁罰紀錄，評估結果如下：

新增供應商評估	評估內容量	受評估之供應商數	用此永續條件篩選之新供應商比例
環境條件篩選	是否有環境危害記錄	102 家	100%
社會、人權條件篩選	是否有勞動裁罰記錄	102 家	100%
其他篩選條件	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？	102 家	100%
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	102 家	100%

供應商簽署承諾書情形

項目 \ 年度	2016	2017	2018	2019	2020
簽署比例	54.3%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

註 1: 本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2020 年底合併持股達 34.82%，以上揭露數據納入中壽子公司相關統計資料。

註 2: 因應本公司簽署人權承諾，已於 2020 年 2 月實施新版「供應商企業社會責任承諾書」，2020 年在地之主要供應商 100% 已重新簽署、新增供應商亦均 100% 簽署新版承諾書。

既有供應商人權風險評估

本公司於 2017 至 2020 年連續四年亦執行全部上述供應商之人權相關風險鑑別，詳如下表。鑑別結果，2020 年曾遭勞動裁罰之供應商共 20 家 (約 6.56%)，人權風險比例最高者為勞働工時相關議題，為減緩風險，本集團不定期提醒各供應商，應重視勞働人權及可能因觸犯法規遭裁罰之相關條款，並進行供應商教育宣導等風險減緩措施。2018 年至 2020 年人權相關風險占比略呈下降趨勢，本公司將持續關注及檢核供應商之勞働權益保障情形。

項目	鑑別年度	2018 年			2019 年			2020 年		
	供應商人權鑑別風險	第 1 類	第 2 類	第 3 類	第 1 類	第 2 類	第 3 類	第 1 類	第 2 類	第 3 類
	供應商類型 \ 鑑別範疇	勞働工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞働工時	健康安全職場	職場平等無歧視	勞働工時	健康安全職場	職場平等無歧視
供應商類別	紙類及印刷品類	1	-	未發生	-	-	未發生	-	-	未發生
	餐廳及食材類	-	-		-	-		2	-	
	資訊服務類	-	-		-	-		2	-	
	工程類	-	-		-	-		2	-	
	其他及服務類	8	3		15	7		12	2	
	資訊設備類	1	-		1	-		1	-	
	辦公事務用品類	-	-		-	-		-	-	
	交通運輸及通訊類	-	-		1	-		-	-	
	電器及設備類	1	1		3	-		1	-	
供應商勞動裁罰次數	11	4	0	20	7	0	20	2	0	
全年遭裁罰家數	15			21			20			
主要及新增供應商總數	203			252			300			
供應商勞動裁罰比例	7.39%			8.33%			6.67%			
勞動裁罰情形簡述	1. 未置備出勤紀錄及未記載至分鐘為止 2. 延長工時超過法令規定及未加給工資、未嚴實申報勞退提繳工資 3. 未防止有墜落、物體飛落或崩塌等之虞之作業場所引起之危害									
遭裁罰依據及條款	1. 勞動基準法第 24 條、第 30 條、第 32 條 2. 勞退條例第 15 條、職業安全衛生法第 6 條									

主要供應商環境危害情形鑑別

本公司於 2018 至 2020 年連續三年評估主要供應商之環境危害情形，2020 年有 3 家供應商發生環保裁罰記錄共 \$67,200 元。

年度 \ 項目	輕度環境危害 (環境清潔)	低度環境危害 (廢棄物處理法)	中度環境危害 (水汙染防治法)	重度環境危害	供應商遭環保 裁罰家數	全年 供應商總數	比例
2020 年	服務業 1 家	資訊服務業 1 家	資訊服務業 1 家	無	3	300	1.00%
2019 年	服務業 1 家	辦公設備業 1 家	辦公設備業 1 家	無	2	252	0.79%
2018 年	未發生	通訊業 1 家 辦公設備業 1 家	未發生	無	2	203	0.99%

供應商議合

本公司於採購系統訂單及招標案件投標須知等處，均有附帶供應商企業社會責任宣導內容。不定期辦理供應商教育訓練活動及互動溝通。本公司已於 2021/3/31 完成 2020 年「中華開發金控集團供應商教育訓練暨優良供應商表揚」，教育訓練內容如下：

1. 本集團供應商管理政策及供應商管理措施。
2. 2020 年供應商管理新作法。
3. 2020 年供應商企業社會責任自評表新作法。
4. 多元的供應商溝通管道與本集團企業社會責任政策。
5. 2018 年至 2020 年供應商勞動人權鑑別情形。
6. 全球暖化對環境影響宣導。
7. 本集團綠色採購項目及綠色採購獲獎情形。
8. 優良供應商遴選方式及 2020 年本集團優良供應商表揚。
9. 本公司在企業社會責任及環境永續之成果。

5.2.2 責任採購

2020 年度本集團內金控、資本、證券、銀行及中壽皆無供應商交貨品質不佳或重大環境危害等情事發生，我們將持續推動責任採購政策並集合供應商的力量，共同致力於環境保護與企業社會責任之實踐。

責任採購政策

識別實際需要原則：
需求單位於每次請購前應詳細評估與分析，確認為必要且不過量的採購，以避免浪費。

節能採購原則：
優先選擇低污染、低耗能及可回收，具備環境保護認證標章或依據相關認證標準所製造之設備或產品。

減少一次性物品採購原則：
應採購可重複使用及耐久用品，降低環境危害。

2020 年目標	2020 年執行方案、措施		成效
以 2019 年綠色採購總額 (\$13,111 萬) 增加 3% 為目標	綠色採購必要項目	綠色採購優先項目	1. 2020 年度金控為連續第 3 年獲頒、中壽為連續第 5 年獲頒「臺北市環保局民間企業及團體綠色採購績優單位」 2. 2020 年度金控為連續第 2 年、中壽為首次獲頒「108 年行政院環保署民間企業與團體綠色採購績優單位」 3. 本集團 2020 年綠色採購總額約 \$18,855 萬元，較 2019 年綠色採購總額提升約 43.8%。其中符合環保署認定 20 個國內外環保標章總額約 \$8,373 萬元
	1. 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	1. 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籤產品	
	2. 契購影印紙，完全採用 FSC 及 PEFC 等紙類環保標章產品	2. 裝修工程優先選用綠建材標章及省水標章等產品	
	3. 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。	3. 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	
持續採用在地供應商比例應達 80% 以上	2016 年起統計在地供應商採購金額比例，並於 2017 年訂定在地供應商採購金額比例應達 80% 以上		2020 年在地供應商採購金額比例為 84.56%
擴大綠色採購涵蓋面	擴大集團公司納入綠色採購範圍，及陸續將供應商營運活動等納入碳排放量統計		2020 年綠色採購涵蓋面從金控及主要子公司（資本、商銀、證券、中壽），擴大到子公司資產管理及資本管理顧問、華開租賃、凱基期貨、凱基投信、凱基投顧等孫公司，並增加影印紙運送、及影印機維修服務等供應商碳排放量統計（2020 年合計約 7.78 公噸 CO ₂ e）

註：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2020 年底合併持股達 34.82%，且以上揭露資訊自 2019 年起納入中壽子公司相關統計資料。

責任採購實績

1

開發金控自 2016 年啟動綠色採購政策，綠色採購項目共分為資訊設備、資訊耗材、電器設備、建材燈具 / 營繕工程、紙類 / 事務器具及運輸等類型。逐年擴大綠色採購涵蓋面，2020 年統計範圍已包含集團內子公司及孫公司，透過結合上下游供應商，共同建立綠色供應鏈。另外，增加供應商營運所產生之碳排放量統計，2020 年盤查納入影印紙運送及影印機維修服務等項目，合計產生之碳排放量約 7.78 公噸 CO₂e，期望發揮企業影響力，透過採購及業務上配合，對合作夥伴推廣環境保育概念，共創永續發展契機。

2

2016 年綠色採購總額約 \$4,177 萬，2020 年綠色採購總額已達 \$18,855 萬元，較 2019 年綠色採購總額提升約 43.8%。2020 年金控已連續 3 年獲頒臺北市環保局綠色採購獎、中壽為連續第 5 年獲頒。此外，2020 年年金控連續第 2 年及中壽首度榮獲行政院環境保護署頒發 2019 年綠色採購獎，我們將秉持環境永續理念，持續推動綠色採購。

單位：萬元

項目 \ 年度	2017	2018	2019	2020
資訊設備	667	1,195	2,631	12,721
資訊耗材	1,078	1,391	1,465	2,221
電器設備	446	301	223	1,746
建材及燈具 / 營繕工程	1,887	773	6,370	519
紙類 / 事務器具 / 其他	397	473	1,097	534
運輸 (租賃油電車, 綠色環標)	644	518	752	629
運輸 / 高鐵 (碳標籤)	0	743	573	485
合計	5,119	5,394	13,111	18,855
獲獎實績	中壽連續 2 年榮獲臺北市政府環保局綠色採購獎	<ul style="list-style-type: none"> 金控首度榮獲臺北市政府環保局綠色採購獎及首度榮獲行政院環境保護署綠色採購獎 中壽連續 3 年榮獲臺北市政府環保局綠色採購獎 	<ul style="list-style-type: none"> 金控連續 2 年獲頒臺北市政府環保局綠色採購獎 中壽連續 4 年獲頒臺北市政府環保局綠色採購獎 	<ul style="list-style-type: none"> 金控連續 3 年、中壽連續 5 年獲頒臺北市政府環保局綠色採購獎 金控連續第 2 年及中壽首次獲頒行政院環保署綠色採購獎

註：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2020 年底合併持股達 34.82%，且以上揭露資訊自 2019 年起納入中壽子公司相關統計資料。

近四年在地採購績效

項目 \ 年度	2017 年	2018 年	2019 年	2020 年
在地供應商採購比例	99.0%	99.1%	96.7%	84.56%

註 1：本公司係 2017 年 9 月完成公開收購中壽 25.33%，至 2020 年底合併持股達 34.82%，且以上揭露資訊自 2019 年起納入中壽子公司相關統計資料，並回溯至 2016 年之統計數據。

註 2：2020 年在地供應商比例降低，係因本年某案與外國資訊服務供應商簽訂長年期外幣服務合約所致。



06 / 共創永續社會



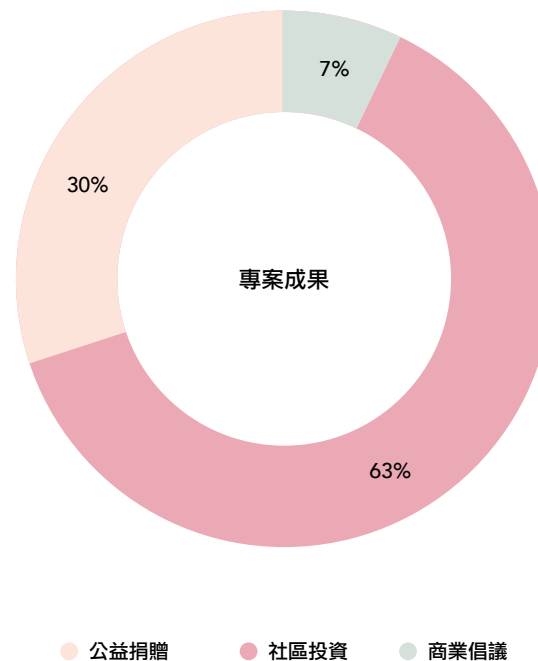
開發金控以專業投資見長，『教育是最有價值的投資』，我們期許為台灣的教育資源注入新的動能，照顧偏鄉及弱勢學子脫離貧困，提供向上流動的機會，並培養其社會競爭力。此外，在實踐社會公益的過程，開發金控致力將社會投入與核心業務結合，以長年在創業投資及私募股權業務領域的核心競爭力，積極打造國際型的資源平台，創造新創公司、策略投資人與資產管理績效三贏的局面；並以金融科技的專業能力，為公益團體免費架設『線上愛心捐款平台』，協助公益團體有穩定的捐款收益。開發金控以至少 3-5 年的中長期計劃，推動互惠的商業倡議，同時關注平等的教育機會，持續推動長達 10 年以上的社區投資，提供偏鄉弱勢學童更豐沛的教育資源和機會，希冀提升關懷面向的深度與廣度，創造正向且長遠的影響，讓社會效益極大化。

開發金控旗下中華開發文教基金會、凱基慈善基金會與各子公司，從公益捐贈、社區投資、商業倡議及員工參與等四大形式，促進 8 項聯合國永續發展目標 (SDGs) 達成，包括消除貧窮、消除飢餓、健康與福祉、教育品質、就業與經濟成長、減少不平等、和平與正義制度及全球夥伴等，優先聚焦在發展 SDG4 教育品質、SDG8 就業與經濟成長及 SDG17 全球夥伴三大領域。

為引領大眾認識 ESG 的國際趨勢與永續發展議題，在 2020 年台北金融博覽會，開發金控打造唯一以「永續金融」為主題的展覽館 - 「永續金融館」，首度曝光由開發金控和台灣大學產學合作，建置國內最具科學基礎及公信力的氣候變遷風險管理資料庫平台，與國立台灣大學、中華電信、安永會計師事務所共同倡議「氣候韌性金融產學大聯盟」資料庫運作原型，呈現開發金控推動責任金融的各項成果，並透過多場小型座談，結合員工志工假機制，在金博會現場以導覽志工服務，為參展民眾介紹氣候變遷因應，帶領民眾認識永續金融概念、責任金融發展、以及金融商品設計的完整脈絡，推廣永續發展趨勢及觀念貢獻力量。

為鼓勵同仁積極參與志工活動，建立了中華開發公益平台，各子公司同仁更自發參與各項公益活動，2020 年度員工參與各項專案，共有員工 5,016 人次響應、累計近 35,541 志工時數，並為社福團體創造 543 萬元業績。

專案成果



2020 年度公益慈善專案總投入

現金投入 NT\$9,281 萬

時間投入
員工志工 5,016 人次
志工時數 35,541 小時


實物捐贈
NT\$4,405 萬
免費提供場地舉辦創新創業講座
84 場、創業下午茶 2 場

管理成本 NT\$1,306 萬

目標	專案	短期目標 (2021)	中期目標 (2022~2023)	長期目標 (2023~2025)
擴展公益關懷觸角	「愛，從小學起」專案	受益人數 400 人	至 2023 年累計受益人數達 1,200 人	至 2025 年累計受益人數達 1,800 人
	「愛，讓機會萌芽」專案	受益人數 1,000 人	至 2023 年累計受益人數達 4,000 人	至 2025 年累計受益人數達 6,000 人
擴大社會參與	「愛心禮物鞋盒」活動	參與員工、志工 500 人，贈送 10 所偏鄉學校	至 2023 年累計參與員工、志工 2,000 人，贈送 40 所偏鄉學校	至 2025 年累計參與員工、志工 3,000 人，贈送 60 所偏鄉學校
	協助庇護工場身心障礙者之「愛心麵包」活動	認購金額 63 萬元	持續舉辦「愛心麵包」活動至 2023 年，逐年增加認購總金額 5%	持續舉辦「愛心麵包」活動，至 2025 年，逐年增加認購總金額 5%
	「午餐的約會」活動	舉辦 2 場次，參與志工每場次 10 人，共 20 人	至 2023 年累計舉辦 6 場次，參與志工 60 人	至 2025 年累計舉辦 10 場次，參與志工 100 人
	公益日活動	每年舉辦一場次，採購金額 80 萬元，並幫助偏鄉國小生圓夢，參與志工人數 20 人	至 2022 年累計舉辦 3 場次，逐年增加社會企業採購總金額 5%	至 2025 年累計至 5 場，逐年增加社會企業採購總金額 5%
持續人才培育及創新育成	創新育成	<ul style="list-style-type: none"> 持續擔任政治大學企業併購課程業師及模擬競賽導師 繼續擔任第十一屆亞太地區企業併購模擬競賽導師 於中華開發創新加速器辦理各項創業課程 	整合開發金控豐富資源及本集團各領域專業人士提升師資，並配合時勢所趨適時調整課程內容及重點	持續參與與辦理各項課程，以培養未來亞太地區乃至於全球之併購專業人才及創業創新人才

公益慈善 主軸	SDGs	行動方案 內容	主辦單位	2020 年投入		2020 年績效	
				金額 / 時數	受益對象 (人次, 校, 團體)	商業效益	社會效益
公益捐贈	 	新冠肺炎急難救助	凱基慈善基金會	投入金額 2,360 萬元	日本國民及台灣弱勢民眾和團體	提升品牌形象及品牌好感度	全球皆受新冠肺炎疫情衝擊，捐贈防疫物資協助國內外需要之單位對抗疫情。
社區投資	 	中華開發「薪傳 100 × 課輔 100」獎助學金計畫	中華開發文教基金會	<ul style="list-style-type: none"> 500 萬元 10,000 小時 	100 位大學生和 100 位弱勢學童	<ul style="list-style-type: none"> 增加凱基銀行開戶數 100 戶 提高品牌好感度及認同感 培養並吸引優秀人才的程度 	<ul style="list-style-type: none"> 每年 100 位學童受益，提高學習品質及學習意願 每年 100 位大學生受益，改善經濟狀況 鼓勵熱心助人的社會良善價值
	 	透過虛實整合舉辦偏鄉小學金融保險知識教育活動，並整合其他公益專案資源，擴大推廣金融保險知識活動範疇	中國人壽	<ul style="list-style-type: none"> 捐贈金額 52.5 萬元 實物捐贈 52 萬元 志工投入 266 人次，共投入時數 1,064 小時 	受益單位 27 個 (包含偏鄉小學、社福團體)、受益人次 1,849	<ul style="list-style-type: none"> 提升公司知名度及好感度 - 連續 4 年榮獲經濟部中小企業處 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎 為產業培養優秀人才 	<p>教育培力</p> <p>在疫情期間投入執行費用逾 84 萬元，推廣健康新食尚與微笑抗疫，帶領偏鄉學童重視健康。</p> <p>關懷社會</p> <p>攜手 5 位新銳藝術家及偏鄉學童，以虛實整合方式抗疫，線上活動超過 80 萬人瀏覽</p> <p>製作酷食舞影片及米學堂懶人包，並透過社群平台分享擴散，瀏覽數近 7 萬次，串聯借食與感謝善循環。</p> <p>在地認同</p> <p>在疫情趨緩時，製作偏鄉旅遊治愈懶人包，塑造偏鄉景點魅力，線上瀏覽數逾 26 萬人次，活化在地特色，讓更多人看見偏鄉美</p> <p>永續循環</p> <p>結合國際趨勢，導入循環經濟概念，提高格外品的資源利用，為友善小農創造近 50 萬元業績，共同創造社會價值。</p>
	  	愛，讓機會萌芽	凱基慈善基金會	549 萬元	50 校	提升企業形象及好感度，更多人認識凱基	<ul style="list-style-type: none"> 共計補助 50 個偏鄉學校，1,177 名學生 協助弱勢偏鄉學生上課前可填飽肚子，讓上學更有精神，學習更有效率 補助偏鄉學校學生有機會學習英語，開展視窗，看到更寬廣的世界。
	 	愛，從小學起	凱基慈善基金會	543 萬元	394 人	提升企業形象及好感度，更多人認識凱基	協助經濟弱勢學生留在學校就學，解決家庭困難，並讓孩子不因家庭困境影響學習，有機會厚植自身學力，翻轉人生。

公益慈善 主軸	SDGs	行動方案 內容	主辦單位	2020 年投入	2020 年績效		
				金額 / 時數	受益對象 (人次, 校, 團體)	商業效益	社會效益
		「線上愛心捐款平台」	凱基銀行	於官網架設「線上愛心捐款平台」, 提供模組化節費募捐平台系統予公益及社福團體免費使用	國內 28 家公益團體	<ul style="list-style-type: none"> 爭取公益團體成為凱基銀行新轉業務之潛在客戶 擴展凱基銀行知名度, 提升客戶好感度並開發新客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 協助公益團體無須建置 IT 系統即可線上接受捐款, 並拓展知名度 推出至 2020 年底捐款總筆數超過 1,015 筆, 累積捐款金額近新台幣 2 百萬元 2020 年捐款金額較前年同期成長 64%
		KGI inside 平台「愛心捐款」數位服務	凱基銀行	運用「KGI inside」開放應用程式介面提供 open API, 協助社福機構系統接財金公司電子化繳費稅平台, 有效降低捐款手續費。	國內 17 家社福機構	<ul style="list-style-type: none"> 爭取公益團體成為凱基銀行新轉業務之潛在客戶 擴展凱基銀行知名度, 提升客戶好感度並開發新客戶 	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年 2 月推出至今受理捐款總筆數逾 6.8 萬筆, 累積捐款金額近新台幣 8 千萬元 社福機構可節省 78% 捐款手續費成本 公益團體拓展知名度, 提升曝光率
商業倡議		「中華開發創新加速器」新創投資及創業課程輔導計畫	中華開發創新加速器	<ul style="list-style-type: none"> 12.9 億創新加速基金 邀請有產業經驗及專業領域的創業導師, 輔導新創團體, 並提供免費的場地資源舉辦新創一日董事會: 15 場; 導師演講之創業下午茶 2 場 因疫情影響, 限縮實體活動, 轉以數位化方式進行線上及線下創新創業講座共計 84 場, 其中包含一場「抗疫抗起來! 國發基金紓困方案說明會」, 除了本業投資的支持之外, 也全力協助新創獲取更多外部資源及資金, 共同渡過疫情難關; 一場與自律聯盟合作之「當社企遇到創投諮詢 Day」, 把創投對成功企業的觀察分享給社會企業, 協助其思考未來計畫及擴大社會影響力。 擴大海內外社會影響力, 與具充分海外新創資源之「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, 培養及鏈結新創資源, 輔導及媒合更多優質新創團隊, 促成投資機會。 	<ul style="list-style-type: none"> 新創公司: 18 家 (累計) 84 場活動累積參與共 2,024 人次 時代基金會合作案績效: <ol style="list-style-type: none"> 共舉辦四場企業共創專場: 遠傳、LINE、緯創及研華高通專場, 深入促成企業與新創深度合作及投資機會。 於 Meet Taipei 舉辦 CCI 媒合會, 媒合國內外團隊共 23 家。 舉辦三場不同主題之 CEO 圓桌會議, 如: <ul style="list-style-type: none"> 疫情危機中如何進行募資? 危機中如何尋找商機? 危機中如何開拓全球市場? 每一主題由業師帶領新創深入探討, 並從中挖掘潛力新星。 	<ul style="list-style-type: none"> 18 家 (累計) 新創公司成為中華開發資本的投資戶 投資新創之案源數增加 中華開發創新加速器知名度及在責任投資的影響力 創造集團各子公司及新創業務合作機會 媒合基金投資者、大型企業及客戶與新創合作機會 中華開發創新加速器與其他創投之服務及社會影響力差異化 	<ul style="list-style-type: none"> 獲得創業發展所需的資金的新創公司家數: 18 家 (累計) 年輕人及新創團隊藉由免費創新創業講座及課程, 獲得專業指導克服創業難題 84 場活動累積參與共 2,024 人次 新創團隊獲得企業媒合的機會 員工參與人數、自我滿意度及社會價值認同度提升

公益慈善 主軸	SDGs	行動方案 內容	主辦單位	2020 年投入		2020 年績效	
				金額 / 時數	受益對象 (人次, 校, 團體)	商業效益	社會效益
商業倡議	 	捐贈財團法人中小企業信用保證基金	凱基銀行	捐款新台幣 28,274,995 元； 2020 年累計保證金額 2,703,088,477 元	本國中小企業或新創企業累計送保件數 4,347 件	<ul style="list-style-type: none"> · 倘若中小企業發生償債困難，信保基金將代位清償銀行放款，降低銀行融資風險及損失 · 增加承做中小企業融資的信心及規模，有效提升高利差放款收益 	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
員工參與	  	2020「年度公益日活動」	中華開發文教基金會	<ul style="list-style-type: none"> · 投入 NT\$653,400 · 志工 800 人 	受益公益廠商 14 家 受益學校 1 間	<ul style="list-style-type: none"> · 提高品牌好感度、品牌偏好度 · 培養社會企業成為客戶 	<ul style="list-style-type: none"> · 增加社會大眾公益意識 · 擴大員工社會公益參與度 · 增加社會企業及弱勢團體庇護工場營收
	 	愛心禮物鞋盒	凱基慈善基金會	<ul style="list-style-type: none"> · 總計募集並送出超過 400 個禮物鞋盒 · 參與同仁約 400 位 	雲林、嘉義、屏東等 6 所偏遠學校學生	提升企業形象及好感度，更多人認識凱基	擴大員工社會公益參與度
	 	「凱基志工日」服務長者	凱基銀行	2020 年參與志工 28 人次，服務時數 112 小時 ^(註) (* 註：因新冠肺炎疫情影響，2020 年 2 月起暫停養護中心志工服務)	服務老人安養護中心的長者約 350 人	建立良好社會形象，讓機構員工、長者及家屬認識凱基銀行進而創造金融服務的機會	<ul style="list-style-type: none"> · 提升品牌價值：社福機構、長者及其家屬體驗到凱基銀行力行企業社會責任 · 提升參與員工本身的自我價值，及團隊凝聚力
	  	愛就 GO 志工團	中國人壽	總計投入 2,748 人次、19,559 小時	受益單位 82 間、 受益人次共 68,106 人次	提升企業形象，增加員工向心力，有助增加開發新客戶的機會	<ul style="list-style-type: none"> · 運用企業本身資源，串聯社福團體、友善環境小農、社會企業，受益單位共 82 個 · 連結同仁共同以實際的購買力力挺社福團體，活動超過 7 成以上同仁踴躍參與愛心點券認購，實際購買，實現共好

導入公益投資社會報酬分析 (SROI)

「薪傳 100 x 課輔 100」為中華開發文教基金會一項長期投入超過十年的計畫，每年投入 500 萬元，受益大學生及課輔生每年 200 人，為了解「薪傳 100 x 課輔 100」專案的社會影響力，我們於 2017 年起導入公益投資社會報酬分析 (SROI) 的評估框架，每年評估此專案帶給主要利害關係人的改變以及所造成的社會效益，並嘗試將此效益以貨幣化的形式進行計算與呈現。其中分母為「成本」，指的是我們於此專案投入的經濟成本（捐款 500 萬元），分子「社會效益」則為大學生、受輔學童、大學生家庭、學童家庭、學校師長在學生課業進步、促進家庭關係和諧、減輕老師教學負擔等所產生的社會效益。2020 年依據此專案的實施情形予以估算後，此專案的 SROI 為 4.9，即投入 1 元的成本，可創造 4.9 元的社會效益。展望未來，計畫舉辦課輔教學正確態度輔導的課程，幫助清寒大學生建立正確的教學態度、培養同理心、互助心，以期幫助清寒學童提升學習興趣及增強自信心，希冀提升社會影響力，創造更大效益。

6.1 公益捐贈



2020 年全球皆受新冠肺炎疫情嚴重衝擊，開發金控暨旗下基金會率先響應捐贈防疫物資協助國內外需要之單位對抗疫情。此外，開發金控對於社會緊急救難事件，透過公益捐贈提供長期且持續的援助，讓相關受創的族群，在鎂光燈退去後，能得到所需的關懷與協助，例如：八仙塵爆受創學生、台南震災失依兒少。同時，凱基慈善基金定期捐贈相關補助予遭遇急難變故的家庭。



社會緊急救難

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
開發金控	台南震災失依兒少信託基金	為 2016 年台南震災中的失依兒少成立 400 萬元信託基金，使其未來就業生活無虞，此信託基金並由子公司凱基銀行承作	失依兒少	400 萬元教育基金，2020 年持續提供失依兒少學業、生活、才藝等各方面的所需
中華開發文教基金會	八仙塵塵爆燃意外	針對 2015 年的新北市八仙樂園粉塵爆燃意外受創學生的長期學雜費補助計畫，自 2015 年起延續至受創學生完成大學學業。	受創學生	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年補助 69 萬元，27 人次 2015 年起累計補助達 1,981 萬元，589 人次
凱基慈善基金會	學生家庭急難救助	提供突遭急難變故之學生家庭急難救助補助，協助其度過難關	家境清寒學生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 154 萬元 幫助 49 個學生家庭
凱基慈善基金會	新冠肺炎疫情急難救助	全球皆受新冠肺炎疫情衝擊，捐贈防疫物資協助國內外需要之單位對抗疫情。	日本國民及台灣弱勢民眾和團體	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 2,360 萬元 共計捐助日本政府 22 萬個口罩，國內臺中市、金門縣、花蓮縣等縣市政府及弱勢團體 185 萬個口罩。
泰國凱基證券	新冠肺炎疫情急難救助	<ol style="list-style-type: none"> 捐贈 Ramathibodi Foundation 抗疫。 捐贈 Somdech Phra Pinklao Hospital 購買抗疫醫療器材。 	<ol style="list-style-type: none"> 一般民眾 醫護人員 	投入金額 150 萬泰銖

6.2 社區投資



開發金控社區投資聚焦於四大面向，分別為教育扶助、偏鄉及身心障礙、低收入與經濟弱勢及社會企業與微型企業，前三類多以教育類投資為主，2020 年累計投入約 3,139 萬元、涵蓋全台灣超過 500 所學校、約 13,000 名學生受益。除了學子的教育投資外，子公司凱基銀行為充實中小企業信用，2020 年捐贈財團法人中小企業信保基金 28,274,995 元，為優質中小企業與新創企業創造更友善的融資環境。



教育扶助

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發金控	亞洲青年論壇 Asia Youth Forum	贊助長風基金會與清華大學立德計畫合辦第一屆「亞洲青年論壇」，由長風青年領袖營學員與清華大學等全台共 15 所大專院校學生規劃執行。	來自台灣、美國、越南等逾 10 國的全台大專院校學生	贊助金額 30 萬元
中華開發文教基金會	薪傳 100 X 課輔 100	這項計畫自 2006 年起，已邁入第 13 年，該獎學金與一般坊間的獎助學金不同，中華開發「薪傳 100 X 課輔 100」計畫，獎助 100 位清寒大學在校生擔任課輔志工，需於一年內針對弱勢學童完成 100 小時課輔服務，即可獲得五萬元獎助學金。因為受獎者同樣來自弱勢家庭，因此更容易以「同理心」發揮大手牽小手的力量。 這項計畫不僅幫助清寒學童提升學習興趣及增強自信心，也同時讓受獎助的大學生培養同理心、互助心，增強自信心、表達能力，進而建立積極正向的態度及觀念。	家境清寒的大學在校生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 500 萬元 受益大學生 100 人 受益課輔生 100 人，約 10,000 個課輔志工小時 100 所學校受惠 累計至今已投入約 7,000 萬元，受益人次達 2,800 人。

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發文教基金會	我們班的小飛象—小天份大未來	<ul style="list-style-type: none"> 提供獎助金幫助具特殊天份如音樂、美術、體育等項目的國小、國中清寒學童發展優勢潛能，也為社會培育多元的人才。小飛象計畫自 2009 年起，連續推動十年，有多位長期接受贊助的學童都已在社會上發光發熱，如籃球員高國豪、青年舞蹈家李家名都是基金會長期培育的優秀學子。 為讓小飛象計畫培育學子展現成果，每年會於暑假辦理夏令營活動。2020 年為中華開發暑期籃球夏令營，由「我們班的小飛象：小天份大未來」計畫培育的籃球選手高國豪擔任講座講師及教練，展現培育成效，邀請員工子女報名參加籃球課程，並邀請開發金控員工籃球友誼賽。 	<ul style="list-style-type: none"> 具潛力之個人或團體 弱勢學童、員工及員工子女 	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 126.2 萬元 受益人數 101 人 22 所學校受惠 參與員工 27 位
中華開發文教基金會	技藝職能獎學金	延續「小飛象計畫」精神，持續幫助國中以上學童深化技藝，故於 2017 年推動「技藝職能獎學金」，針對高中、大學、研究所清寒學生精進技藝，以長期培育為目標，幫助學子成為職場達人的技藝職能人才培育計畫。	具潛力之高中職以上在學生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 245 萬元 受益人數 128 人 累計至今已投入 595 萬元，受益人數達 356 人。
中華開發文教基金會	公益助學	延續基金會「技藝職能獎學金」的人才培育計劃，邀請長期培育的畢業學生擔任授課老師，開辦各項課程，除了提供員工更多元的社團學習活動，並可磨練老師教學能力、學以致用、自力更生。自 2017 年起每年開辦課程，陸續有水彩班、舞蹈班及吉他班等。	弱勢學生、員工及員工眷屬子女	<ul style="list-style-type: none"> 參與人次 84 位 累計至今參與人次達 352 人
中華開發文教基金會	公益桌曆	延續基金會「小飛象計畫」及「技藝職能獎學金」的人才培育計劃，邀請長期培育的美術班學生擔任桌曆畫家，提供創作舞台及獎學金，參與創作中華開發金控的專屬桌曆。	弱勢學生、學校	2020 年參與人次 27 位
中國人壽	俠客 CEO	連續 14 年，每年號召全國大專院校的年輕學子們一起關懷社會、培養服務學習的能力，中國人壽贊助年輕學子發起「友善環境」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「理財保險觀念推廣」相關的服務性活動，具體實踐公益參與，為台灣社會注入更多正能量，累積一步一腳印的力量，讓「愛的接力」在各地巡迴接棒。	大專院校學生、偏鄉學童、當地居民	2020 年共 8 所大專院校獲得贊助，幫助 725 位偏鄉學童及當地居民；累積至今已投入超過百萬，近 30 所大專院校獲贊助。
中國人壽	愛就 GO 319 行動學堂	配合疫情狀態，以虛實整合概念，讓關懷不中斷，設計健康酷食舞，以線上線下串聯方式，傳遞健康飲食觀念，與偏鄉小學齊心防疫，守護孩子健康成長。持續捐贈校方閱讀基金，讓孩子從閱讀累積知識，獲得安定的力量，在防疫期間提高偏鄉孩子身心免疫力。	偏鄉學童、教師	<ul style="list-style-type: none"> 疫情期間與 4 所偏鄉小學舉辦虛實整合的酷食舞推廣活動，並製作 2 支偏鄉療癒旅遊懶人包，線上瀏覽數近 7 萬人次，引發大眾共鳴與關注 共投入 50 萬餘元，受助對象近 400 人
中國人壽	愛就 GO 玩美力計畫	以公益理念結合新銳藝術家與藝術型社會企業教育培力，為偏鄉學校導入美學教育。2020 年結合疫情以虛實整合概念，與 5 位新銳藝術家及近百位偏鄉孩童舉辦創意抗疫活動，讓孩童藉由創作提升防疫觀念，也為社會注入微笑防疫、愛與關懷的正向力量。 為了讓孩子的美學天份被看見，中國人壽更進一步將學童所創作的圖像及藝術作品商品化，作為電子卡片（E 卡）與中國人壽 57 週年生日禮盒外包裝展現，贈予利害關係人，形成良善循環。	偏鄉小學、社會企業、教師、新銳藝術家	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年進行 3 波線上防疫活動，與 5 位新銳藝術家及近百位偏鄉學童合作，線上活動瀏覽人次超過 80 萬人次。 至今累計投入逾 285 萬元，共 13 所偏鄉小學受惠，受益偏鄉師生達 557 人。 已連續 4 年獲得經濟部中小企業處「Buying Power 社會創新產品及服務採購獎」的肯定。
中國人壽	育成心智障礙者繪畫比賽	連續 12 年贊助育成基金會「心智障礙繪畫比賽」，更進一步積極協助推廣庇護商品，目標讓心智障礙孩子的繪畫作品與努力付出被更多人看見，並讓社會大眾有更多機會瞭解心智障礙者。	心智障礙孩子	自 2009 年起累計幫助心智障礙者及其家庭成員超過 6,000 人次

偏鄉地區與身心障礙

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發文教基金會	營養 100 分	自 94 年起推動「營養 100 分計畫」，補助全台十縣市偏鄉國中、小學童營養加菜金，每年為一萬多名學童補充成長所需營養。	偏鄉中小學生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 491 萬元 10,523 位學童受益 補助 201 所學校 累計至今已投入 8,500 萬元，受益人次超過 15 萬人。
中華開發文教基金會	國家兩廳院「藝術零距離」	提供偏鄉學童進入兩廳院聆賞藝術演出，協助縮減國內弱勢學子藝術學習落差。自 2009 年起即贊助國家兩廳院「藝術零距離」計畫，協助偏遠地區學童、薪傳志工及弱勢學童親近藝術表演活動，得以進入國家兩廳院聆賞藝術演出，獲得極佳迴響。(疫情延後舉辦)	弱勢家庭及偏鄉學童	投入金額共 10 萬元
凱基慈善基金會	愛，讓機會萌芽	2016 年起進行「愛，讓機會萌芽」偏鄉弱勢學童照護計畫，協助偏鄉弱勢學生有機會學習英語，並補充營養，不至因環境與經濟困境而影響受教權	經濟弱勢、偏鄉地區之雙重弱勢學生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 549 萬元 補助 50 所偏鄉學校
中國人壽	食安綠學堂	2014 年起，定期採購友善小農當季水果，提供給偏鄉小學及弱勢孩童，讓他們補充營養，並將友善環境觀念傳遞給下一代。 2020 年除持續採購外，更與在地青農合作，穩定提供有機米糧予偏鄉小學及育幼院，並深入偏鄉學校，透過產地走訪食農教育，拉近孩子與食物的距離，將「與環境共好」的信念及「健康飲食」的觀念，傳承給最親近土地的偏鄉孩童。	偏鄉小學、社福團體	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年提供 4 間偏鄉小學及 4 間社福團體，總計超過 500 名學童受惠。 累計投入逾 220 萬元，共 40 個偏鄉小學及社福團體受惠，受益人數達 2,235 人。

低收入戶與經濟弱勢

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
開發金控	金融服務業教育公益基金	為盡企業社會責任，響應臺灣金融服務業聯合總會之活動，協助弱勢家庭青年學子完成課業學習	弱勢家庭青年學子	捐贈 100 萬元
中華開發資本	贊助 / 協助忠義育幼院院童及忠義基金會	<ul style="list-style-type: none"> 發起義賣 2020 公益手札及筆記本 2020 三起公益活動：「童窗喜閱樂 - 幸福上學去」、「有愛共醫 WAY- 依依兒醫療費」、「童聚圓家 - 蒲公英助養」公益活動 	育幼院童	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年義賣公益手札及筆記本募得新臺幣 10,698 元善款 2020 年三起公益專案共募得新臺幣 26,400 元善款
凱基慈善基金會	愛，從小學起	自 2012 年起發起「愛，從小學起」學童助學金活動，資助家境清寒學生，保障生存與就學的權利	家境清寒學生	<ul style="list-style-type: none"> 投入金額 543 萬元 幫助 394 位學生 115 所學校受惠 2012 年起九年來已投入超過 3,000 萬元，提供弱勢家庭學生獎助學金，累計協助超過二千名弱勢學生安心就學

微型企業、社會企業及社福團體

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中國人壽	愛心展售會	已連續舉辦 12 年，從過往單純彙集友善環境小農商品及社福團體之商品至現場展售，到近年來擴大展售會意涵，轉化為「愛與夢想的舞台」，讓社福團體與弱勢孩童現場表現其才藝，並透過參與接觸人群，獲得肯定、提升自信。 2019-2020 年更首度發行愛心公益點券，全台超過 7 成以上同仁踴躍參與認購，透過實際購買行動支持弱勢團體、友善小農一起共好。	社福團體、 友善環境小農	<ul style="list-style-type: none"> · 展售會 1 場 · 扶持社福團體及友善環境小農 7 家 · 業績達 120 萬元 · 較去年成長 2 成 · 累計至今已投入近 150 萬元，觸及人數近 14,000 人。

6.3 商業倡議



中華開發金控子公司中華開發資本做為臺灣創投業的領導者，擁有全台近四成的創投市占率，60 年來參與及推動臺灣每一階段產業升級及轉型。其豐富的投資經驗帶來綿密且深厚的產業關係，隨著新創企業生態系驅動新經濟蓬勃發展，開發資本除了募集創新加速基金，在 2017 年成立中華開發創新加速器，成為與新創團隊接軌的重要平台，運用其長期累積的創業投資經驗，提供新創業者虛實整合的創業資源，從實體空間到專業課程、引薦具實務經驗與專業知識的創業導師、企業媒合、創投人脈、社群經營、媒體曝光等資源，進一步媒合台灣、國際資金與市場，協助新創企業加值成長。

為引領大眾認識 ESG 的國際趨勢與永續發展議題，在 2020 年台北金融博覽會，開發金控打造唯一以「永續金融」為主題的展覽館 - 「永續金融館」，首度曝光由開發金控和台

灣大學產學合作，建置國內最具科學基礎及公信力的氣候變遷風險管理資料庫平台，與國立台灣大學、中華電信、安永會計師事務所共同倡議「氣候韌性金融產學大聯盟」資料庫運作原型，並呈現開發金控推動責任金融的各項成果，以從數位創新、新創育成、氣候變遷及產業永續等不同面向的多場小型座談，以及輕鬆活潑和參觀民眾互動的活動，分享全球最新永續投資脈動與理財新知，帶領民眾認識永續金融的多元面貌，超前部署 2021。



利害關係人溝通

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
開發金控	2020 金融博覽會	開發金控於 2020 金融博覽會展示集團推動普惠金融及數位金融科技创新成果，並首次公開積極推動「氣候韌性金融產學大聯盟」氣候風險評估模型，為參展民眾梳理氣候變遷因應、責任金融發展、以及金融商品設計的完整脈絡。	參展民眾及公司員工	規劃及執行「台北·金融博覽會」員工參與計畫，包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 結合志工假機制，規劃金博覽會現場導覽志工服務，金控及子公司投入志工服務共 84 人次，服務時數 484 小時。 2. 結合員工教育訓練，規劃金博覽會現場講座活動共 6 場，金控及子公司同仁完成教育訓練共 48 人次。

藝文扶植與教育扶助

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發文教基金會	藝文人才扶植	贊助各項表演活動，如贊助國家兩廳院「2021TIFA 臺灣國際藝術節」，藉以提升企業的品牌形象。	藝文團體、學校及員工	投入金額 200 萬元
中華開發文教基金會	國家兩廳院「好哲凳計畫」	自 2020 年贊助兩廳院「廳院青一好哲凳」計畫，將藝術議題帶入校園，預計從 2021 年舉辦 11 場講座，與青年學子進一步對話，深化對藝術的思辨。	高中青年	投入金額共 20 萬元
中華開發文教基金會	臺中歌劇院「開門計畫」/NTT 學苑	自 2017 年開始贊助該計畫，企業挹注資源帶領中彰投、嘉義雲林等縣市偏鄉學子走入劇場，使表演藝術成為陪伴中區學子成長的養分。另外，為培育中部藝術行政人才，自 2019 年起對表演藝術有興趣之高中生，舉辦「NTT 學苑」之藝術行政人才培訓課程。	偏鄉中小學校師生及一般高中生	<ul style="list-style-type: none"> · 投入金額共 50 萬元 · 受益人數 300 人 · 受益學校 7 所 · 累計至今投入金額 200 萬元，受益人次達 1,076 人，受益學校 28 所。
開發資本管顧 / 中華開發資本國際 (CCIC)	與 MIT 合作協助台灣新創團隊跨足海外市場	贊助 MIT Hong Kong Innovation Node 主辦之 MIT Entrepreneurship and Maker Skills Integrator (MEMSI) 計畫及 Demo Day，藉由和國際知名學院 MIT 合作，除了促進台美人才交流及創業界之間的合作，提供台灣新創於海外發展機會，也讓創投業務發展遍及全球，長期有助提升企業的國際知名度及集團整體於海外的業務發展	MIT 及香港大學等學校學生	贊助 MIT Hong Kong Innovation Node 主辦之 MIT Entrepreneurship and Maker Skills Integrator (MEMSI) 計畫 100,000 美元；於 MEMSI Demo Day 遴選 34 家學校來自香港及 MIT 商學、工程學院學生參與
凱基證券	贊助榮星文教基金會	贊助音樂教育	榮星文教基金會	<ul style="list-style-type: none"> · 提升品牌知名度、曝光度與形象 · 投入金額 20 萬元 · 受益人數約 130 人

社會企業及微型企業創業

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
開發金控	與 AAMA 台北搖籃計畫建立策略合作夥伴關係	長期與 AAMA 台北搖籃計畫建立策略合作夥伴關係，協力培育優秀新創，使集團深入志(創)業育成生態系統，透過與每一期入選之創業家深入互動，亦有助於帶動金控與新創之商業合作機會，建立長期互惠之緊密關係。	AAMA 台北搖籃計畫創業家	與 AAMA 協力推動創業育成，於 2020 年 5 月 23 日於中華開發創新加速器舉辦 AAMA 九期團隊決選會選出 26 家最具爆發力之新創。 另持續以集團資源協助新創並發揮跨售綜效，2020 年度跨售成交開戶家數共計 11 家
中華開發資本	中華開發創新加速器	打造臺灣最大創新創業資源整合平台「中華開發創新加速器」，本著投資主業與培育相輔相成之初心，提供首屈一指之專業投資服務，另設有企業媒合、公共空間、導師諮詢、創業課程等，提供一系列的資助、贊助或免費資源輔導新創業者及投資戶成長所需，成為其跨足海外打國際盃的最大助力。開發金控亦藉此平台，發掘具潛力十足的新創公司，挹注資源加以投資。	社會企業 / 新創業者	<ul style="list-style-type: none"> 創新基金投資新創公司家數：18 家 (累計) 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 中華開發創新加速器公共空間舉辦免費創新創業講座：84 場，活動參與共 2,024 人次
凱基銀行	線上愛心捐款平台	考量許多中小型公益團體缺乏資源，無經費或人力架設線上捐款平台，凱基銀行於 2017 年首創業界之先，運用核心金融專業職能 - 金融科技，在官網架設『線上愛心捐款平台』，與國內 28 家公益團體合作，提供模組化節費募捐平台系統予公益及社福團體免費使用，幫助其搭建便捷、安全的線上捐款機制，協助公益團體有穩定的捐款收益，同時讓各公益組織團體能夠獲得更多曝光機會，讓客戶以信用卡及金融卡捐款，將愛心轉化成實際力量	28 家公益團體	<ul style="list-style-type: none"> 推出至今捐款總筆數超過 1,015 筆，累積捐款金額近新台幣 2 百萬元 2020 年捐款金額較前年同期成長 64% 受益的公益團體家數與前年同期持平
凱基銀行	「KGI inside」愛心捐款數位服務	運用「KGI inside」數位服務開放應用程式介面 (Application Programming Interface, 簡稱 API)，提供 open API 協助 17 家社福機構的系統介接財金公司電子化繳費稅平台，有效降低社福機構每一筆線上捐款須支付給金融機構的手續費。	17 家社福機構	<ul style="list-style-type: none"> 2020 年 2 月至 12 月底「KGI inside」平台經手的捐款近 6.8 萬筆、金額逾 8 千萬元 17 家受助之社福機構加總起來的手續費成本較以往大幅降低 78%，能擁有更多資源用在受助族群照顧上
凱基銀行	捐贈財團法人中小企業信用保證基金	長期藉由支持中小企業信保基金，支持微型事業及社會企業取得資金擔保及貸款	微型企業與社會企業	捐款 28,274,995 元

6.4 員工參與



開發金控建立了中華開發公益平台，各子公司同仁也自發組成志工團體，目前金控員工每年享有4日志工假，希冀鼓勵更多同仁積極參與志工活動，從基層的教育補助、弱勢扶持，到扶植新創，為社會持續挹注永續發展的能量，落實SDG1、SDG8、SDG10與SDG17，並強化開發金控的在地連結、品牌形象。2020年在疫情嚴峻衝擊下，許多活動都被迫取消，同仁仍積極投入各項志工活動，全集團共有員工5,413人次響應，累計近35,541志工時數。尤以子公司中國人壽的「愛就GO志工團」，最為積極參與，貢獻愛心及心力，共創造近2萬小時志工時數。

除了志願服務，開發金控也鼓勵員工因應重大社會事件採取公益行動，2020年爆發新冠肺炎疫情，中華開發文教基金會長期關懷台東原愛布工坊，布工坊因疫情關係觀光客減少，難以銷售手工布包等產品，因此基金會主動發起「口罩護套公益預購活動」，與布工坊共同開發口罩護套，接續動員集團員工，發起公益預購，活動訊息一發出不到三小時，即收到364個訂單，賣出所得不僅協助慈善團體度過疫情難關，同時也為同仁健康把關，解決員工在疫情爆發初期口罩短缺問題。



從基層的教育補助、弱勢扶持，到扶植新創，為社會持續挹注永續發展的能量。



送愛到偏鄉地區

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發文教基金會	午餐的約會	由同仁組隊前往偏鄉資源不足學校擔任午餐一日志工，關心偏鄉小校學童午餐狀況並為學生（師生）加菜。2020年由凱基銀行總經理帶隊至苗栗縣鯉魚國小為孩子們準備萬聖節大餐。	偏鄉國小師生	<ul style="list-style-type: none"> 投入創造志工時數120小時 受益人次84名
凱基慈善基金會	愛心禮物鞋盒	凱基證券員工發起禮物鞋盒募集愛心物資，送至偏鄉做為學生的耶誕禮物，2020年更擴大辦理邀請開發金控集團成員共同參與發揮愛心，送交凱基慈善基金會分送雲林、嘉義、屏東等6所偏遠學校作為耶誕禮物，讓學童感受溫馨的節慶氣氛。	雲林、嘉義、屏東等6所偏遠學校學生	<ul style="list-style-type: none"> 總計募集並送出超過400個禮物鞋盒 參與同仁約400位

同仁自發性參與社會服務

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中國人壽	愛就 GO 志工團	中國人壽 2012 年即成立並推動「愛就 GO 志工團」，透過同仁自發性參與社會服務，秉持中國人壽「We Share We Link」的核心精神，與近 10 家社福機構合作，服務類別涉及協助身心障礙者社區適應、陪伴育幼院童與弱勢長者、生態淨灘、格外品包裝等。 為提升員工社會參與度，2014 年起內勤同仁享有一日志工假，並每季公開表揚績優單位主管與團隊，鼓勵更多同仁積極投入社會服務的行列。	身心障礙者、育幼院童、弱勢長者等	內勤及外勤同仁，共創造 19,559 小時的志工時數，受助人次達 68,106 人次
凱基銀行	「凱基志工日」服務長者	凱基銀行與中華社會福利聯合勸募協會合作，在企業內部推出關懷高齡者的「凱基志工日」，透過與安養護中心合作，以提供同仁志工假的方式，鼓勵凱基人每個月利用一個周末半天的時間，至北、中、南三區的養護機構服務、陪伴高齡長者。	服務老人安養護中心的長者約 350 人	<ul style="list-style-type: none"> 自 2013 年志工日推出以來已累積逾 1,388 人次參加，服務時數達 5,552 小時 2020 年參與志工 28 人次，服務時數 112 小時^(註) (註：因新冠肺炎疫情影響，2020 年 2 月起暫停養護中心志工服務)
中國人壽	多扶無障礙假期	與專營「無障礙假期」的多扶旅行社異業合作，由同仁偕同身障或高齡長者及其親友共同參與一日遊活動，除讓照護的家屬暫離壓力獲得喘息外，也藉此喚起社會大眾對於身障弱勢與高齡長者保健醫護需求的重視。	身心障礙者及高齡老人之照護家庭	服務來自 10 個身障家庭的 27 位照護者



員工團購力量大，支持社福團體及社會企業自立

主辦單位	專案名稱	專案內容	受益對象	2020 年度成果
中華開發文教基金會	年度公益日活動	每年為回饋社福團體及社會企業夥伴，於歲末年初舉辦「社會企業公益市集」，邀請同仁共襄盛舉。為刺激同仁購買商品，基金會預先發售公益券，購買公益券的同仁可獲得基金會限額補助。2021 年 1 月 20 日共邀來 14 家庇護工場、社會企業、在地小農舉辦一日市集，並幫助雲林偏鄉國小圓夢，籌募才藝班經費，義賣當地特產黃金薯，不僅同仁踴躍參與，更動員親友團購，當日營業額破 112 萬。	社會企業及社福團體	約 800 人次的同仁熱情參與，義賣市集交易營業額 112 萬
中華開發文教基金會	公益麵包「愛心饅饅」訂購	「愛心饅饅」團購自 2014 年開始推動，長期與新竹關西「華光社會福利基金會」庇護工場合作，邀請開發金控同仁一次預訂一整年份的院生手工製作公益麵包，再由華光每個月固定配送麵包，開發金控同仁自工場成立不久，即開始訂購，大量且穩定的訂單是支撐工場最重要的力量，這批訂單除讓工場有固定收益，庇護員工也因此累積更多磨練烘焙實作的機會。	身心障礙的院生	<ul style="list-style-type: none"> 募資約 28 萬元 受益院生 200 位 200 人參與愛心團購
凱基證券	公益麵包訂購	員工集體每月固定訂購兩家庇護工場烘焙產品，並將認購之愛心麵包部分轉贈育幼院及弱勢社區食物銀行，讓愛加乘。	<ul style="list-style-type: none"> 庇護工場身心障礙院生 社區獨居長者 育幼院生 偏鄉弱勢學童 	<ul style="list-style-type: none"> 認購約 71 萬元愛心麵包 庇護工場 33 位老師院生受益 育幼院 50 位院童受益 約 145 位獨居長者受益 595 位同仁參與
中國人壽	愛心團 GO	致力發揮企業公益價值，結合壽險本業定期定額的精神，中壽邀請同仁揪團公益、定期定額訂購商品，長期支持弱勢團體及友善小農，維持穩定工作與收入，同時讓公益行動變得更加簡單、平易近人，降低參與行動門檻，進而擴大同仁公益參與。 同仁訂購產品後，可選擇自用產品或將產品轉贈予社福機構，進一步擴散、分享永續價值，拉近彼此心的距離。	<ul style="list-style-type: none"> 弱勢團體 友善小農 社福團體 	2020 年「愛心團 GO」總業績超過 162 萬元，並再提供社福機構逾 60 萬元之物資。



康善妍

GRI Standard 揭露項目對照表

GRI 準則	揭露項目	章節	頁數
GRI 102：一般揭露 2016	102-1 組織的名稱	關於本報告書	5
	102-2 活動、品牌、產品與服務	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-3 總部位置	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-4 營運據點	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-5 所有權與法律形式	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-6 提供服務的市場	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-7 組織規模	企業概況 - 關於中華開發金控	6
	102-8 員工與其他工作者的資訊	4.1 員工結構	90
	102-9 供應鏈	5.2.1 供應商管理	122
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	關於本報告書	5
	102-11 預警原則或方針	2.3.1 風險管理架構與政策	31
	102-12 外部倡議	1.1.3 產業議題推動與倡議	13
	102-13 公協會的會員資格	1.1.3 產業議題推動與倡議	13
	102-14 決策者的聲明	董事長的話	3
	102-16 價值、原則、標準及行為規範	2.5.1 誠信經營管理機制	48
	102-17 關於倫理之建議與顧慮的機制	2.5.1 誠信經營管理機制	48
	102-18 治理結構	2.2.1 董事會結構	24
	102-19 授予權責	2.2.1 董事會結構	24
	102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	2.2.3 永續治理架構	29

GRI 準則	揭露項目		
GRI 102：一般揭露 2016	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	2.2.1 董事會結構	24
	102-23 最高治理單位的主席	2.2.1 董事會結構	24
	102-26 最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	2.2.3 永續治理架構	29
	102-27 最高治理單位的群體智識	2.2.2 董事會運作情形	26
	102-28 最高治理單位的績效評估	2.2.2 董事會運作情形	26
	102-29 鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	1.1.1 利害關係人溝通	9
	102-30 風險管理流程的有效性	2.3.1 風險管理架構與政策	31
	102-31 經濟、環境和社會主題的檢視	1.1.1 利害關係人溝通	9
	102-32 最高治理單位於永續性報導的角色	2.2.3 永續治理架構	29
	102-33 溝通關鍵重大事件	2.3.1 風險管理架構與政策	31
	102-34 關鍵重大事件的性質與總數	2.3.1 風險管理架構與政策	31
	102-35 薪酬政策	2.2.4 高階薪酬政策	30
	102-40 利害關係人團體	1.1.1 利害關係人溝通	9
		1.1.2 永續議題鑑別	11
	102-42 鑑別與選擇利害關係人	1.1.1 利害關係人溝通	9
		1.1.2 永續議題鑑別	11
	102-43 與利害關係人溝通的方針	1.1.1 利害關係人溝通	9
1.1.2 永續議題鑑別		11	
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.1.1 利害關係人溝通	9	
	1.1.2 永續議題鑑別	11	
102-45 合併財務報表中所包含的實體	關於本報告書	5	
102-46 界定報告書內容與主題邊界	1.1.1 利害關係人溝通	9	
	1.1.2 永續議題鑑別	11	

GRI 準則	揭露項目		
GRI 102：一般揭露 2016	102-47 重大主題表列	1.1.1 利害關係人溝通 1.1.2 永續議題鑑別	9 11
	102-48 資訊重編	關於本報告書	5
	102-49 報導改變	關於本報告書	5
	102-50 報導期間	關於本報告書	5
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	5
	102-52 報導週期	關於本報告書	5
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	5
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告	關於本報告書	5
	102-55 GRI 內容索引	GRI Standards 揭露項目對照表	147
	102-56 外部保證 / 確信	查證聲明書	157
重大主題			
風險管理			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	2.3 永續風險管理	31
	103-3 管理方針的評估	2.3 永續風險管理	31
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 氣候變遷風險管理	38

GRI 準則	揭露項目		
公司治理與誠信經營			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	2.2.1 董事會結構	24
		2.2.2 董事會運作情形	26
		2.5.1 誠信經營管理機制	48
GRI 205：反貪腐 2016	103-3 管理方針的評估	2.2.1 董事會結構	24
		2.2.2 董事會運作情形	26
		2.5.1 誠信經營管理機制	48
GRI 415：公共政策 2016	205-1 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.5.1 誠信經營管理機制	48
	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.1 風險管理架構與政策	31
		2.5.1 誠信經營管理機制	48
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.5.1 誠信經營管理機制	48
GRI 415：公共政策 2016	415-1 政治捐獻	2.5.1 誠信經營管理機制	48
服務品質與顧客關係管理			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	3.4 客戶體驗	74
	103-3 管理方針的評估	3.4 客戶體驗	74
顧客隱私與個資保護			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
	103-3 管理方針的評估	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
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	77

GRI 準則	揭露項目		
資訊與網路安全			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	2.4 資訊安全	46
	103-3 管理方針的評估	2.4 資訊安全	46
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	46
法規遵循			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	2.5.2 洗錢防制、打擊資恐及法規遵循	49
	103-3 管理方針的評估	2.5.2 洗錢防制、打擊資恐及法規遵循	49
GRI 417: 行銷與標示 2016	417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
	417-3 未遵循行銷傳播相關法規的事件	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
GRI 419: 社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	2.5.2 洗錢防制、打擊資恐及法規遵循	49
營運績效			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	2.1.2 營運績效	22
	103-3 管理方針的評估	2.1.2 營運績效	22
GRI 201: 經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1.2 營運績效	22

GRI 準則	揭露項目		
永續金融			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	3.1 責任投資 3.2 永續保險 3.3 責任銀行原則	57 66 70
	103-3 管理方針的評估	3.1 責任投資 3.2 永續保險 3.3 責任銀行原則	57 66 70
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 3.2.4 永續保險實踐 3.3.2 責任銀行實踐與推動	63 68 70
	203-2 顯著的間接經濟衝擊	3.1.4 責任投資成果 3.2.4 永續保險實踐 3.3.2 責任銀行實踐與推動	63 68 70
GRI 302: 能源 2016	302-5 降低產品和服務的能源需求	3.1.3 責任投資成果	61
數位金融與創新			
GRI 103：管理方針 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
	103-2 管理方針與其組成部分	3.4.1 數位金融	74
	103-3 管理方針的評估	3.4.1 數位金融	74
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	302-5 降低產品和服務的能源需求	3.4.3 提供客戶優質服務	80
次要議題			
洗錢防制及打擊資恐			
GRI 419：社會經濟法規遵循 2016	419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	2.5.2 洗錢防制、打擊資恐及法規遵循	49

GRI 準則	揭露項目		
公平待客原則			
無對應 GRI 指標			
氣候策略			
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 氣候變遷風險管理	38
普惠金融			
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	103-1 解釋重大主題與其邊界	1.1.2 永續議題鑑別	11
社會變遷因應策略			
無對應 GRI 指標			
薪酬福利及人才發展			
GRI 201：經濟績效 2016	201-3 定義福利計劃義務与其它退休計畫	4.4.1 員工福利	100
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	100
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
	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	100
	401-3 育嬰假	4.4.1 員工福利	100
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	98
	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 4.3.2 人力資本發展	95 98
社會參與			
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	130

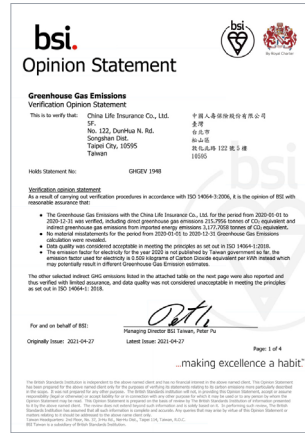
GRI 準則	揭露項目		
供應鏈永續管理			
GRI 201：經濟績效 2016 GRI 202：市場地位 2016	201-3 定義福利計劃義務與其它退休計畫	5.2.1 供應商管理	122
	202-1 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	5.2.1 供應商管理	122
GRI 408：童工 2016	408-1 營運據點和供應商使用童工之重大風險	5.2.1 供應商管理	122
GRI 409：強迫或強制勞動 2016	409-1 具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	5.2.1 供應商管理	122
GRI 414：供應商社會評估 2016	414-1 使用社會準則篩選之新供應	5.2.1 供應商管理	122
	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	122
基本議題			
綠色營運			
GRI 302：能源 2016	302-1 組織內部的能源消耗量	5.1.3 能源管理	116
	302-2 組織外部的能源消耗量	5.1.3 能源管理	116
	302-3 能源密集	5.1.3 能源管理	116
	302-4 減少能源消耗	5.1.3 能源管理	116
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	130
GRI 305：排放 2016	305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	5.1.2 溫室氣體管理	111
	305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	5.1.2 溫室氣體管理	111
	305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	5.1.2 溫室氣體管理	111
	305-4 溫室氣體排放密集度	5.1.2 溫室氣體管理	111
	305-5 溫室氣體排放減量	5.1.2 溫室氣體管理	111
GRI 306：廢汙水和廢棄物 2016	306-2 按類別及處置方法劃分的廢棄物	5.1.5 廢棄物管理	119

GRI 準則	揭露項目		
綠色採購			
GRI 204：採購實務 2016	204-1 來自當地供應商的採購支出比例	5.2.2 責任採購	127
員工人權、平等與多元化			
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.2.1 董事會結構 4.1 員工結構	24 90
	405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	4.4.1 員工福利	100
GRI 406：不歧視 2016	406-1 歧視事件以及組織採取的改善行動	4.2.1 人權承諾及評估	91
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	91
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	91
GRI 412：人權評估 2016	412-1 接受人權檢視或人權衝擊評估的營運活動	4.2.1 人權承諾及評估	91
	412-2 人權政策或程序的員工訓練	4.2.1 人權承諾及評估	91
勞資溝通			
GRI 402：勞 / 資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	4.4.2 勞資關係	102
GRI 407：結社自由與團體協商 2016	407-1 可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	4.4.2 勞資關係	102

SASB 揭露指標對照表

會計指標		對應章節	頁碼
為客戶提供透明資訊與公平建議			
FN-IN-270a.1	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	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
FN-IN-270a.2	理賠申訴率	3.4.4 客戶肯定	84
FN-IN-270a.3	客戶保留率	3.4.4 客戶肯定	84
FN-IN-270a.4	說明告知客戶產品資訊的方法	3.4.2 顧客隱私與權益保護	77
為客戶提供透明資訊與公平建議			
FN-IN-410a.1	依產業別和資產類型揭露投資資產總額	3.1.2 投資組成與風險分析	59
FN-IN-410a.2	說明將 ESG 要素納入投資管理流程與策略的方法	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	57 59 61
激勵負責任行為的保單			
FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術相關的淨保費收入	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	
FN-IN-410b.2	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	3.2.3 永續保險產品	66
環境風險			
FN-IN-450a.1	被保險產品因氣候相關的自然災害可能導致的最大損失	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	
FN-IN-450a.2	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）	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	
FN-IN-450a.3	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	(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	- 66
環境風險			
FN-IN-550a.1	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	3.2.2 永續保險風險管理	66
FN-IN-550a.2	債券交易擔保品的總公允價值	3.2.2 永續保險風險管理	66
FN-IN-550a.3	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	2.3.1 風險管理架構與政策	31
企業營運指標			
FN-IN-000.A	有效保單的數量，分為產物保險、人壽保險與再保險	3.2 永續保險	66

查證聲明書



bsi.



獨立保證意見聲明書

中華開發金融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書

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融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與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融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任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查閱開發金控提供之相關資訊所作成之結論,因此查證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,將由開發金控一併回覆。

查證範圍

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融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任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融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書內容,對於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,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。我們相信有關開發金控 2020 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露之績效資訊展現了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。我們認為就開發金控所提供之足夠證據,表明其依據 AA1000 保證標準 V3 的報告方法與自我聲明符合 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

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,我們抽樣訪談了一個外部利害關係人(團體)
- 訪談 30 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 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

2020 年報告書反映出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,以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書中已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息,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實踐社會責任願景與策略,亦於組織階層落實展開。

重大性

開發金控公布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開發金控之重大性議題。

回應性

開發金控執行來自利害關係人的期待與看法之回應。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開發金控之回應性議題。

衝擊性

開發金控已識別,並以平衡和有效之量測及揭露方式公正展現其衝擊。開發金控已建立監督、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,這份報告書涵蓋了開發金控之衝擊性議題。

績效資訊

基於本聲明書所述之我們的查證方法,特定績效資訊係在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,中華開發金融控股股份有限公司 2020 年企業社會責任報告書揭露之數據與資訊是可信賴的。

GRI 永續性報導準則

開發金控提供有關依據 GRI 永續性報導準則之自我宣告,與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題,至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果,我們確認報告書中參照 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的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,此自我宣告涵蓋了開發金控的社會責任與永續性主題。

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

這份企業社會責任報告書所屬責任,如同責任信中所宣稱,為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。本查證團隊係由其專業背景,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:

Peter Pu, Managing Director BSI Taiwan



Statement No: SRA-TW-2020095
2021-05-27

...making excellence a habit.™

Taiwan 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.



中華開發金控
CHINA DEVELOPMENT FINANCIAL

10504 臺北市松山區南京東路五段 125 號

電話：+886-2-2763-8800

www.cdibh.com

