

推動永續發展情形

維護單位：永續發展部

更新週期：每年 3 月底前

最近維護日期：113 年 3 月

項目	制度與措施及履行情形
環保	<ol style="list-style-type: none"> 1. 針對「內部流程」及「外部營運」推動相對應之節能減碳措施 <ol style="list-style-type: none"> (1)為減少「內部流程」對環境的衝擊，2022 年至 2023 年分別建置電子公文系統及電子採購系統，以減少紙張耗用，並優先以雙面列印、採購具環保標章之耗材。 (2)持續精進「外部營運」作業流程，提供保戶各項電子化表單，以達到節能減碳之目的，包括行動投保、電子保單、i-Life、E-Service、E-Notice、行動理賠等。 2. 溫室氣體管理： <p>於 2023 年擴大盤查範疇，再將全部外勤據點納入盤查，涵蓋 100%服務據點。並以 2022 年為基準年，執行內勤單位營運碳排放量減量 10%、五年 50% 之長期目標。2023 年內勤單位營運碳排放量為 3942 噸 CO₂e，較 2022 年減量 14.56%。</p> 3. 能源使用管理： <p>以 2022 年作為後續推動職場節電之檢討基準年，2023 年評估內外勤職場老舊設備汰換方案，將更換 LED 燈具、空調設備調整等作業時程。本年度持續針對既有辦公大樓，透過設備的定期保養及修繕，檢討老舊耗能設備，如空調系統，以降低能源消耗，並向員工宣導室內電燈照明減量、中午休息、上下班隨手關門關燈等節能方案，培養員工良好的綠色工作習慣、以及檢討外勤單位之空間使用坪效。2023 年投入經費新台幣逾 1,200 萬元更新自有物業老舊耗能空調主機及設施。2023 年持續導入 ISO 50001 能源管理系統，改善能源控管機制與設備運轉啟閉管理，促進節能減碳管理及能源有效使用，並通過第三方驗證。</p> 4. 再生能源運用：

項目	制度與措施及履行情形
	<p>新總部大樓建置之太陽能光電板，採 100% 自發自用模式，預計每年發電量為 47,552 度，於 2020 年 6 月開始商轉，直至 2023 年底發電總量為 136,053 度綠電，並已取得國家再生能源憑證中心認證，共計取得 100 張再生能源憑證。為達公司 2030 年自身營運淨零之目標，辦理總部大樓綠電採購，由總部大樓表達共同參與綠電採購之承租人共同分攤，藉此落實綠色營運及碳排管理，總部大樓自 2022 年 12 月起轉供綠色電力，截至 2023 年底凱基人壽分攤使用 1,071,160 度綠電。</p> <p>5. 環境管理： 持續依據「環保節能管理規範」落實各工作職場節能環保行動，另透過「環境保護委員會」檢視環境保護管理目標的執行成效，持續以綠色採購、氣候變遷因應、環境管理與節能減碳為三大環境永續推動方向。為強化環境管理，凱基人壽持續辦理總公司總部大樓及敦北大樓 ISO 14001 環境管理系統，並通過第三方驗證，以落實環境保護理解、政策及目標。</p> <p>6. 綠建築： 凱基人壽將綠建築標章納入不動產投資個案評估指標，2021 年首度自建的總部大樓以永續發展為設計核心，已取得內政部「黃金級綠建築標章」。除了自建的總部大樓外，桃園中茂亞太中心也於 2021 年取得「銀級綠建築標章」，大同大樓依都更計畫重建，更新後建築物導入黃金級綠建築及耐震標章設計，並於 2022 年 10 月取得候選綠建築證書，預計 2026 年完工。</p> <p>7. 水資源管理： 凱基人壽經由推動調小供水量、安裝節水墊片等相關節水措施，以實際行動響應聯合國永續發展目標，落實所有人都能享有供水及衛生系統。保險業用水主要集中於空調及民生用水，凱基人壽持續透過定期保養及維修，使用具省水標章之節水設備，提升水資源利用效率，2023 年總公司及各分公司用水量為 50,366 度</p> <p>8. 綠色採購： 選商優先參考 ESG 表現優良之供應商，並優先採購具節能環保標章(如具環保之星的電腦、螢幕等)、FSC (Forest Stewardship Council)森林環保認證相關產品及油電混合車或電動車，降低對環境影響。2023 年綠色採購實際執行結果為 5,492 萬元，並連續 8 年獲台北市環保局頒發「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀及三度獲行政院環保署「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。</p>

項目	制度與措施及履行情形
社區參與	<p>1. 愛就 GO 志工團 共創永續價值</p> <p>為實踐促進社會多元、公平、共融的永續精神，凱基人壽長期推動企業志工，成立「愛就 GO 志工團」，串聯全台多家非營利組織的志工服務需求，提供同仁 4 天有薪志工假，鼓勵同仁依自身興趣和專長自由選擇及參與不同類型的志工服務，藉由和服務對象實際互動，培養同仁對多元議題的敏感度、同理心。愛就 GO 志工團每年服務時數屢創新高，2023 年達 9 成內勤同仁皆投入志工服務，累計服務時數近 5 萬小時，關懷對象擴及高齡長者、身心障礙、經濟弱勢、新住民及其二代子女等，匯聚志工投入的力量，為社會貢獻溫暖，落實「致力於您的幸福人生」的企業價值主張。</p> <p>2. 為地球保險 接力淨灘</p> <p>凱基人壽長期關注氣候變遷與永續金融議題，並以實際行動響應政府 2050 年淨零碳排國家目標，積極參與壽險公會「為地球保險」全台聯合淨灘活動，於世界地球日前夕，號召中南部地區 73 位同仁及其家屬前往雲林台西夢幻沙灘及高雄蚵仔寮海灘淨灘，共清出近 100 公斤海洋廢棄物，維護海域環境清潔，並強化同仁對海洋生態及水資源保育的重視，為邁向零碳、綠色、永續的未來努力。</p>

項目	制度與措施及履行情形
社會貢獻	<ol style="list-style-type: none"> 1. 微型保險 凱基人壽 2023 年持續與高雄市、台南市、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等六大地方縣市政府以及第三方社福團體三方共同合作，幫助弱勢民眾享有微型保險的基本保障。當突如其來的意外發生時，就能發揮其保障功用給予協助，減少意外對家庭經濟造成衝擊。近 10 萬名民眾受惠，為業界第 2 名且較前一年成長 19%。此外，凱基人壽亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落。於 2023 年凱基人壽同時榮獲「微型保險競賽業務績優獎」、「微型保險競賽身心障礙關懷獎」及「微型保險推展卓越獎-銀質獎」等三大獎項肯定，其中微型保險競賽更已連續九年獲獎，積極展現落實普惠金融與公平待客的精神。 2. 強化加值保戶健康 凱基人壽前瞻超高齡社會議題，積極提出因應對策，致力提供保戶健康加值服務，將對保戶的關懷，從事後理賠走向健康促進與預防。從 2020 年起領先同業與多扶事業合作，提供「無障礙旅遊」、「無障礙接送」等保戶加值服務，並舉辦保戶體驗活動，藉此喚起社會對於高齡長者與身心障礙者行的權益與社交需求的重視。2023 年擴大部署保戶健康加值服務，率先與「多扶事業」所創立的「養樂多扶聚樂部」跨業合作，提倡健康培力，透過健康講座、體適能課程、健走杖教學與旅遊等，協助屆退或退休族群培養正確運動知識及運動習慣，提前為樂齡健康生活做好準備。
社會服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 無家者友善扶持 街頭無家者平時多是孤身一人，日復一日為了基本溫飽而努力，少有和其他人溫暖互動的機會。凱基人壽同理他們面臨缺乏社會支持的困境，從 2022 年開始連年捐贈年節加菜金，協助「芒草心慈善協會」邀請無家者團聚圍爐，共享溫馨團圓飯。同時，凱壽長期關注弱勢族群，透過建立社會連結，為弱勢街友開啟一扇窗。2023 年響應「芒草心慈善協會」推出的「街遊」計畫，號召同仁加入志工行列，協助無家者成為地方導覽員，以專業解說創造和民眾互動交流的機會，也提升社會大眾對無家者的正面觀感。共參與 10 場次、投入 24 位志工服務人次及 128 小時服務時數。 2. 視障者友善支持 為協助視障者培養一技之長，凱基人壽攜手「台北市視障者家長協會」，導入企業志工及資源支持視障者培力。2023 年邀請視障音樂家到員工餐廳演出，以實際行動支持視障者，給予同仁與視障者交流互動的機會，提升對

項目	制度與措施及履行情形
	<p>視障者的認知。並贊助協會原創之視障者音樂劇《保溫箱的藝術家》，創造視障音樂人的就業機會，致力成就善的循環。</p> <p>3. 失智友善倡議</p> <p>凱基人壽多年來與台灣失智症協會倡議失智友善社會，2023 年度進一步將台灣失智症協會秘書長講授之「失智金融友善課程」納入必修，全體內勤員工 100%完訓，業務員也加入學習行列，培養員工成為超高齡社會中的失智友善種子。此外，也持續以實際行動支持協會失智友善倡議活動。連續兩屆金融業獨家贊助大專校院失智症方案設計競賽，支持失智症議題向下扎根。2023 年為唯一金融業者支持台灣失智症協會「國際失智症月限定展」活動。經營團隊一級主管到場親身參與，並再度捐贈凱壽與協會合作開發設計的緊急連絡卡防走失鑰匙圈，並於展場舉辦金融知識與防詐專場。2023 年底為協會輕度失智者與家屬舉辦財務規劃講座，以保險專業協助失智症家庭提前進行財務規劃，防範未然。</p>
社會公益	<p>1. 捐血公益 展現共善利他</p> <p>凱基人壽自 2016 年起全台接力舉辦捐血公益活動，號召北中南同仁及民眾發揮利他精神，把「捐血一袋、救人一命」從口號轉化成實際良善的行動，累計至 2023 年已主動舉辦 45 場次活動，募集超過 139 萬 cc 熱血，是凱基人壽持續與社會永續共好、讓愛延續善循環的最佳體現。</p> <p>2. 耶誕鞋盒送愛 溫暖偏鄉學童</p> <p>凱基人壽連續三年響應凱基慈善基金會送暖活動，由同仁捐出孩子們喜愛的文具及生活用品，將最真摯的祝福裝進鞋盒，送暖到偏鄉，累計募集近 500 份的禮物鞋盒，讓偏遠地區的孩子也能在寒冬中感受溫暖，一圓耶誕夢。</p> <p>3. 加值庇護商品 支持就業自立</p> <p>2023 年總經理率凱壽志工團至「瑪利 Young 快樂襪子店」，化身一日實習店長，體驗瑪利亞青年們的日常工作，更在兩小時內帶來超過新台幣 10 萬元業績，締造開店以來單日營業額新高，並支持「瑪利 MAMA 手做麵包展店計畫」，提供弱勢者就業訓練，為融入社會做好準備，扶持瑪利亞基金會發展具商業價值之產品與服務，成為真正落實以商業模式來解決社會問題的社會企業模範。</p>

項目	制度與措施及履行情形
消費者權益	<ol style="list-style-type: none"> 1. 落實公平待客精神 <p>凱基人壽秉持「愛與關懷」的核心精神、及「公平同理，待客如己」的服務理念，以超越金融消費者期待為目標，打造全體人員公平待客的企業文化，於 2019 年成立「公平待客委員會」，負責協助董事會積極推動各項行動方案，並制定「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平待客原則執行規範」作為營運的依循，確保提供金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者，也透過「執行→監督→優化」三道防線，嚴格進行內部控管，確保凱基人壽的商品與服務，從商品設計、廣告招攬、銷售過程、契約履行、保戶服務、客訴處理等面向，皆遵循金融消費者保護之規定，維護消費者最大權益，持續提供消費者滿意及貼心的服務。凱基人壽落實保護金融消費者權益，持續獲得主管機關肯定，連續五屆榮獲「金融服務業公平待客原則評核」績優表揚，更是自金管會評鑑開辦以來，保險業界中極少數每年蟬聯績優的業者。</p> 2. 新住民友善服務 <p>凱基人壽有鑑於新住民在日常生活或申辦金融服務時，常常面臨語言不通的困擾，為消弭新住民在獲取金融保險資訊上的溝通障礙，領先業界與「台灣新住民家庭成長協會」合作，為金融業首家導入「新住民多國語言真人翻譯服務」，提供越南語、馬來語、泰語、印尼語、緬甸語、菲律賓語、日語、韓語及英語等九國語言翻譯服務，透過協會多國通譯員的親身口譯，讓新住民客戶能夠以自己的母語溝通，充分了解自身相關權益。</p> 3. 聽障者友善倡議 <p>為提供聽語障消費者最適切的服務，凱基人壽 2022 年開始與「中華民國聽障人協會」合作，導入手語翻譯服務機制，幫助聽障者溝通無礙。並於 2023 年攜手協會保險知識講座及金融防詐講座，印製財務安全手冊與防詐口訣小物提供協會發送，提升聽障者保險保障和金融防詐的意識。此外，2023 年共舉辦六場「聽語障友善暨手語教育訓練」課程，並成立「手語社團」，同仁自發參加學習手語，進一步將手語能力運用於實務工作中。</p> 4. 強化資訊安全保護 <p>為持續強化個人資料及資訊安全防護能力並接軌國際風險管理趨勢，以提供安全無虞之資料保護環境，凱基人壽已依照 ISO 27001:2013、BS 10012:2017 個人資料管理系統(PIMS)建置資訊安全及個人資料保護管理制度，並採用「Plan-Do-Check-Act」(PDCA)循環運作模式，將個資保護及資訊安全意識逐步融入同仁日常作業中。由於依據保單生命週期辦理保險業務時，將會蒐集、處理及利用大量的客戶個資，為提升個資保護管理能力，持</p>

項目	制度與措施及履行情形
	<p>續完善資訊安全相關管控作業，凱基人壽逐年提高資安預算，並持續招募具有經驗之內外部人員。2023 年之資安費用對比 2022 年之費用成長 10%，且自 2018 年起，即已持續投保資安險，藉此再次檢視本公司資訊安全整體狀況，並取得來自承保公司的資安專業顧問反饋，以期和國際資安觀念接軌。</p>
人權	<ol style="list-style-type: none"> 為貫徹平等及多元性政策，並營造和諧的職場環境，凱基人壽認同並支持「聯合國世界人權宣言」、「聯合國全球盟約」及「國際勞動組織公約」等各項國際人權公約，並參考前述原則等制定人權政策，不允許任何形式的違法歧視或侵犯人權之行為，使同仁均能獲得公平對等之待遇。同時，配合母公司開發金控進行人權盡職調查，由金控向全體員工發放「人權盡職調查問卷」，並揭露每年調查與執行結果，以便能更完善的規劃對於員工的照顧。並要求所有內外勤同仁必須完成「人權政策宣導」課程，以落實人權保障之理念。2023 年完訓率達 100%。 凱基人壽呼應聯合國永續發展目標，長期落實職場性別平等，女性主管占全體主管比例 47.04%；非主管職之女性員工占全體員工比例 64.41%。且內外勤薪資標準考量個人學經歷、工作職責及績效表現敘薪，不因性別而有所差異，落實性別平等。 凱基人壽根據「性騷擾防治辦法」之規範辦理，並定期檢核「性騷擾防治申訴委員會」成員。一旦發生性騷擾事件時，透過內外勤分流的專責電話、傳真與電子信箱提出申訴申請。受理申訴案件 7 日內，即成立調查小組，調查過程採保密方式進行，並提供所有相關當事人充分陳述意見與答辯機會。調查結果與報告於受理後 2 個月內完成及決議，並提供申復機會。2023 年內外勤均無性騷擾案件申訴之情形發生。
安全衛生	<ol style="list-style-type: none"> 為強化工作職場安全與健康，公司內部設有「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理單位」、「職場暴力預防及處置小組」三重組織，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，並定期辦理員工安全衛生教育訓練，落實及保障員工安全與健康。 新僱同仁皆須接受三小時一般安全衛生教育訓練，2023 年完成率為 100%。為強化在職同仁安全衛生觀念，特增加「人因性危害預防計畫」教育訓練，讓同仁了解人因性危害預防概念，以避免同仁因姿勢不良、過度施力及作業頻率過高等原因，促發肌肉骨骼疾病。 在職場安全與環境監測方面，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，也持續落實對職場設備安全衛生之自動檢查與上下半年各一次之環境監測，以確保作業環境之妥適性。

項目	制度與措施及履行情形
	<p>4. 每年提供內容及受檢頻率優於法令之健康檢查方案，依各工作場所規模由醫護人員每月、雙月或季辦理臨場健康服務，並定期提供員工健康促進及疾病預防的宣導訊息。</p> <p>5. 與消防單位合作，定期辦理消防講習及演練，並經常性實施消防器材檢查、消防設備檢修，使消防器材能夠在災害發生時發揮功用，以及設置 AED 安心場所，提供安全及舒適的環境。</p>
其他永續發展活動	<p>1. 「董事會」為本公司永續發展治理架構之最高監督單位，轄下設立「企業永續發展委員會」，並為董事會下之功能性委員會，以宏觀角度管理永續策略執行，展現推動企業永續發展之決心。另設置「永續發展部」負責整合推動各項永續作為，敦促各「營運部門」落實永續發展目標。</p> <p>2. 各組織之執行情形：</p> <p>(1) 企業永續發展委員會：委員由董事會決議任之，共計 6 席董事委員，其中包括 2 席獨立董事，董事比例為 100%，並由董事長擔任主任委員。每位董事各具其領域之專長與實務經驗，有助於提升委員會決策品質，強化內部監督機制及永續績效表現。</p> <p>(2) 六大工作小組：「企業永續發展委員會」轄下設置「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，完整涵蓋各面向的永續行動，協助推動本公司整體 ESG 相關事務。</p> <p>(3) 永續發展部：為永續業務專責部門，協助公司擬定永續經營方針、落實永續發展策略，並參考主管機關永續發展政策藍圖，推動公司永續作為。</p> <p>(4) 2023 年度企業永續發展委員會共召開 4 次會議，並就重要議案進一步向董事會報告或提請核議。</p> <p>3. 董事會對永續發展的職責，包括核定企業永續發展政策、制度或相關管理方針，並核定企業永續發展之具體推動計畫。2023 年度呈報董事會或提請核議的提案內容包括永續發展相關內部規範修訂、綠電使用規劃案、2023 年各季度氣候相關風險管理目標達成情形等。</p>