



2023 永續報告書

Sustainability Report



凱基人壽
KGI LIFE

目錄 Content

經營者的話	03
關於報告書	04
認識凱基人壽	05
2023 重點績效	06
2023 年榮耀事蹟	08
【專欄】以公平待客鑄就永續未來： 凱基人壽的行動與承諾	09

1 永續經營 11

永續治理組織文化	12
永續發展策略	14
利害關係人議合	17
重大衝擊主題鑑別流程	19

2 深化盡職治理 23

經營績效	24
完善治理架構	26
五大治理主軸	29
誠信治理	30
風險管理	30
防制洗錢	32
資訊安全	34
法令遵循	36

3 引導永續金融 38

實現永續投資價值	39
發展數位金融創新	44

4 實現普惠共融 46

落實公平待客	47
實踐永續保險	50
落實金融友善服務	53

5 邁向共融社會 56

培育多元人才	57
多元包容職場	61
員工照顧	63
績效管理	64
職場安全	65
推動社會公益參與	66

6 實踐低碳轉型 74

氣候治理及策略	75
優化綠色營運及碳排管理	80
永續供應鏈管理	85

7 附錄 87

重大衝擊主題管理方針	87
報告書內文相關表格	88
GRI Standards 揭露項目對照表	91
PRI 聯合國責任投資原則對照表	92
SASB 永續會計原則揭露項目對照表	93
PSI 聯合國永續保險原則對照表	94
保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表	95
TCFD 氣候相關財務揭露項目對照表	96
永續揭露準則第 S1 號草案 「永續相關財務資訊揭露之一般規定」對照表	96
永續揭露準則第 S2 號草案「氣候相關揭露」對照表	96
UN Global Compact 聯合國全球盟約對照表	97
我國永續發展目標對照表	97
上市上櫃公司永續發展實務守則對照表	98
ISO 26000 社會責任指引對照表	98
會計師有限確信報告	99

經營者的話

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

凱基人壽：永續領航，共創價值

2023 年全球經濟逐漸擺脫新冠疫情與烏俄戰爭的陰霾，然而主要國家市場通膨仍處相對高點、以巴衝突等國際地緣政治緊張，使得全球政經局勢發展充滿挑戰，並伴隨著企業走向永續轉型的契機。

氣候變遷已成為全球關注議題，凱基人壽攜手金控母公司推動綠色營運且支持綠能政策，去年共同規劃、採購及轉供綠電，集團 2023 年全年度共減少 2,500 公噸碳排放。並參與台灣碳權交易所首批碳權交易，逐步實現集團淨零目標；同時響應金控支持全台地方創生團隊，透過社會參與，支持返鄉青年及當地弱勢孩童與長輩。在凱基人壽全體同仁的熱情投入下，2023 年整體志工時數達到 49,816 小時，年增率達 66%，展現全體員工對於弱勢關懷和深耕地方創生的積極行動。此外，為打造年輕活力之品牌形象，2024 年 1 月 1 日已正式更名為「凱基人壽」，母公司開發金控亦將於 10 月 9 日正式更名為「凱基金控」，持續提升品牌識別度與業務綜效，發揮「One KGI」的精神。未來將整合集團資源，加速集團各子公司全面性成長，提升「凱基人壽」品牌價值，實踐成為「最受推薦和信賴的壽險公司」之願景。

與國際接軌，永續治理再升級

企業永續治理與長期策略有越來越深刻的連結，我們也將「企業永續發展委員會」進一步提升至董事會下之功能性委員會層級，定期向董事會報告，完善永續發展策略，展現對永續議題的重視，與國際趨勢同步，確保永續策略與企業營運緊密結合，發揮最大綜效。

氣候變遷更是全球關注的焦點，我們將氣候風險納入風險管理政策，呼應國際倡議，致力於提升資訊透明度，強化氣候韌性。凱基人壽在氣候變遷下的風險管理與機會掌握，2023 年至 2024 年迄今屢屢獲得國內外權威機構的肯定，包括 AREA 亞洲企業社會責任獎之「綠色領導力獎」，以及 TSAA 台灣永續行動獎之「最佳企業氣候行動獎」之認可。

碳議題積極行動，邁向淨零未來

碳中和、淨零排放已是全球共識，凱基人壽響應金控 2045 淨零排放目標，緊隨國內外減碳共識，以「行動」為核心，從倡議、承諾到實踐，我們持續強化環境面減碳，導入 ISO 14067 碳足跡國際標準，取得環境部碳標籤證書。同時，我們也參照科學基礎減量目標倡

議 (SBTi)，規劃符合科學基礎的減碳目標，更榮獲台灣權威媒體《天下雜誌》評選為符合《巴黎協議》升溫不超過 1.5°C 目標的企業之一，也是唯一符合之壽險業者，顯示凱基人壽在減碳路徑上的卓越貢獻。

綠色金融是國際趨勢，我們在投資管理上著重永續層面的評估，並審慎控管高碳排產業的投資，同時引導資金流向永續發展產業。我們亦響應綠色金融相關國際組織的倡議，與全球夥伴共同推動綠色金融發展，創造正向影響力。

普惠金融與公平待客，實踐社會責任

凱基人壽長期秉持「公平同理，待客如己」的企業理念，積極響應政府政策，擴大微型保險的守護範疇，落實普惠金融；並持續強化高齡及弱勢金融友善措施，在服務層面導入數位平台無障礙認證、聽語障手語翻譯服務及多國語言口譯服務等，建構金融平權的友善環境。這與國際間對金融包容性、公平待客原則的重視相呼應，擴大社會安全守護網，展現企業的社會責任與永續價值。

自金管會 2019 年開辦「公平待客原則評核」以來，凱基人壽連續五度榮獲主管機關評選為「公平待客原則評核績優業者」，將持續落實公平待客的產業價值與社會共榮精神，連結青銀世代、社會各族群及各產業領域，全面實踐對保戶的守護和承諾。

數位轉型與資安並重，打造韌性未來

數位金融浪潮席捲全球，我們持續發展數位化，推出創新金融科技服務，提升客戶體驗。同時，我們強化資安管理，建構嚴密的資安防護網，確保客戶資料安全無虞。這不僅提升服務效率，更符合國際對金融機構數位轉型與資安防護的期待，打造更具韌性的未來。

展望未來，凱基人壽在經營團隊的帶領下，將持續接軌國際永續發展趨勢，把 ESG 深度融入壽險營運的各個層面。凱基人壽的核心價值在於以卓越資產負債管理，締造穩健的正利差，並在嚴謹的風險控管策略下，維持穩健成長的業務與獲利。凱基人壽致力於為保戶創造長期穩健的價值，並以成為最值得信賴的壽險公司為我們的永續目標。凱基人壽將與各界夥伴攜手合作，共創永續價值，為台灣打造更美好的未來，並為全球的永續發展貢獻一份心力。

經營者的話

關於報告書

關於報告書

本報告書為凱基人壽保險股份有限公司（以下簡稱凱基人壽）2023 年永續報告書（以下簡稱本報告書）。

報告書揭露期間

本報告書揭露凱基人壽自 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間企業永續發展相關資訊，因資料整合及透明度考量，報告書部分揭露內容並不侷限於 2023 年度。前一版永續報告書發行日期為 2023 年 6 月，今年度發行日期為 2024 年 8 月，下一版本預計發行時間為 2025 年 6 月。各年度報告書均可於凱基人壽企業網站永續發展專區下載。

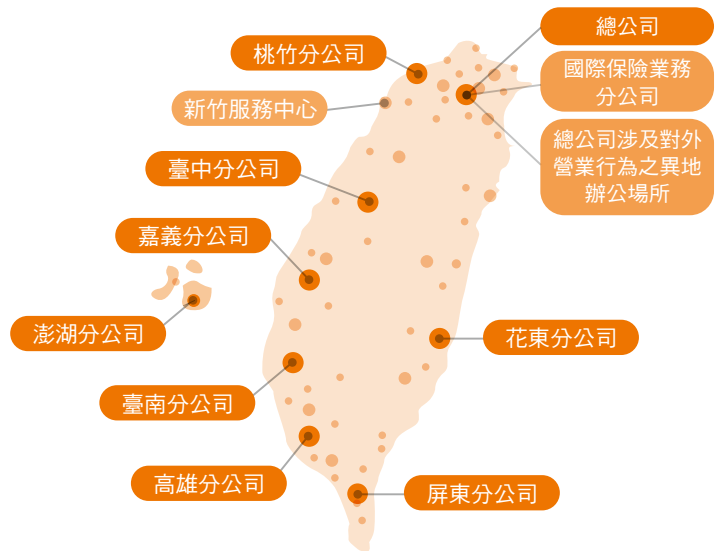


凱基人壽
永續發展專區

報告範圍與邊界

報告內文所描述之企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃等資訊，揭露資訊以臺灣的營運活動及海外投資活動做為本報告之範疇。

凱基人壽服務據點



9

分公司

1

服務中心

6

客服櫃台

137

通訊處



凱基人壽
詳細營運據點數量
與分佈

參考標準

本報告書依循或參考國際及國內規範或標準，加強本報告書於永續實踐上之揭露。

發布單位	依循項目
全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI)	▪ GRI 永續性報導準則 (GRI Universal Standard) ▪ GRI 金融服務業補充指引 (GRI Financial Services Sector Disclosures)
國際整合性報導委員會 (International Integrated Reporting Council, IIRC)	▪ 國際整合性報導架構 (Integrated Reporting, IR)
聯合國 (United Nations, UN)	▪ 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs) ▪ 全球盟約 (United Nations Global Compact)
聯合國環境規劃署 (United Nations Environment Programme, UNEP)	▪ 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) ▪ 責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)
氣候相關財務揭露工作小組 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, TCFD)	▪ 氣候相關財務揭露建議 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures)
永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)	▪ 保險產業準則 (Insurance Sustainability Accounting Standard)
國際永續準則委員會 (International Sustainability Standards Board)	▪ IFRS S1 永續相關財務資訊揭露之一般規定 (IFRS S1 General Requirement for Disclosure of Sustainability-related Financial Information) ▪ IFRS S2 氣候相關揭露 (IFRS S2 Climate-related Disclosures)
國際標準化協會 (International Organization for Standardization, ISO)	▪ ISO 26000 社會責任指引 (ISO 26000 Guidance on social responsibility)
臺灣證券交易所	▪ 上市（櫃）公司永續發展實務守則 ▪ 上市公司編製與申報永續報告書作業辦法
金融監督管理委員會	▪ 保險業氣候相關風險財務揭露指引
「中華民國產物保險商業同業公會」及「中華民國人壽保險商業同業公會」共同制定	▪ 保險業公司治理實務守則

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

報告書確信

本報告書內容依循 GRI 永續報導準則要求之品質原則（準確性、平衡性、清晰性、可比性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性）進行編製，亦符合 SASB 永續會計準則之保險產業準則，且由獨立第三方確信機構 - 勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte) 依據確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」（對標國際標準 ISAE 3000）執行有限確信工作，確信聲明書詳如附錄。

資訊類別	依循標準	查證機構
永續資訊	■ 確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」有限確信	勤業眾信聯合會計師事務所 (Deloitte)
環境資訊	■ ISO 14064-1: 2018 溫室氣體盤查 ■ ISO 14067: 2018 產品碳足跡 ■ ISO 14001: 2015 環境管理系統 ■ ISO 50001: 2018 能源管理系統	英國標準協會 (BSI)
資安資訊	■ ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 ■ BS 10012:2017 個人資料管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)
風險管理	■ ISO 22301:2019 營運持續管理系統	臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan)

利害關係人溝通與意見回饋

若對於本報告書及凱基人壽企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下方式聯繫凱基人壽



凱基人壽保險股份有限公司 永續發展部

地址：105 台北市松山區敦化北路 135 號 5 樓

電話：+886-2-2719-6678 分機 1884

電子信箱：ESG@kgilife.com.tw

認識凱基人壽

凱基人壽（原中國人壽）成立於 1963 年，為傳遞鮮明一致、年輕活力的品牌形象，於 2024 年 1 月 1 日更名為「凱基人壽保險股份有限公司」（下稱本公司），秉持「以客戶為中心」，持續提供客戶更多元的保險商品與服務。

疫後復甦之路充滿動盪，全球政治情勢緊繃、經濟通膨、氣候變遷、AI 革命興起，在不確定的時刻，更彰顯保險是安定社會的力量。本公司在公司治理、資安防護、綠色投資及客戶體驗上，備受眾多國內外指標獎項肯定，更是員工票選認同的幸福企業。

保險始終以人為本，我們將持續致力於客戶、員工、股東、社會的幸福人生，實踐永續經營目標，期許成為最受推薦和信賴的壽險公司。



凱基人壽品牌形象影片「致力於您的幸福人生」



凱基人壽「全心想出發」

凱基人壽基本資料

公司正式名稱

凱基人壽保險股份有限公司

總部位置

台北市松山區敦化北路 135 號 3、4、5、6、7 樓

成立時間

1963 年

轉投資之大陸保險公司

「建信人壽保險股份有限公司」已於中國大陸設立 24 家分公司，2023 年底分支機構達 235 家

主要產品類型

個人壽險、年金險、萬能保險、健康險、意外傷害險、團體保險、旅行平安險、微型保險及投資型商品等

主要市場

臺灣地區

員工數量

內勤員工共 2,392 人，外勤人員 15,160 人

淨銷售額

232,723 百萬元（營業收入）
159,553 百萬元（保費收入）

權益

148,337 百萬元

負債

2,259,738 百萬元

資產總額

2,408,075 百萬元



詳細資訊請參酌本公司 2023 年
年報

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

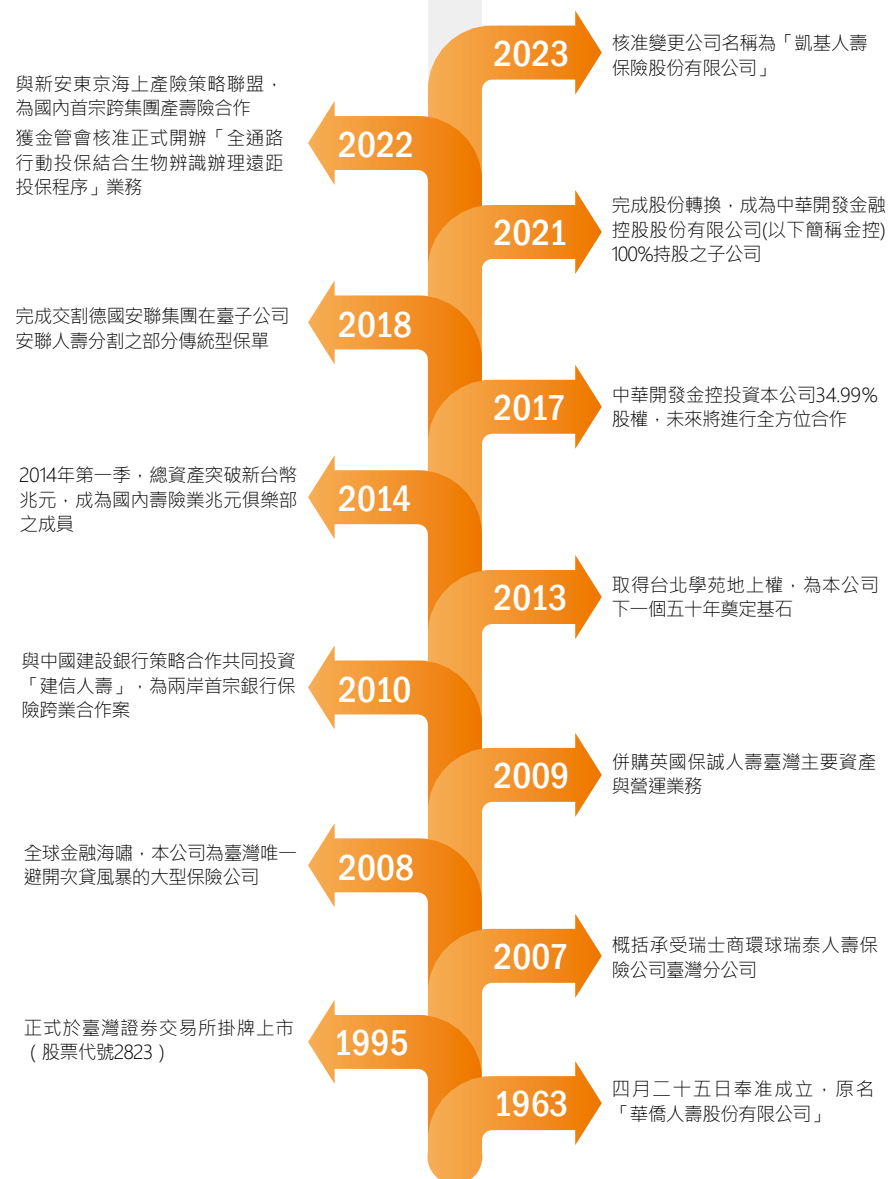
實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

凱基人壽歷年進程表



2023 重點績效

公司治理 Governance



公司治理

- 2023 年將「企業永續發展委員會」升格為董事會下之**功能性委員會**，以宏觀角度開創創新企業永續方案。
- 著重資產負債管理，持續推動分期繳商品，致力提升公司的長期價值；在市場動盪下，維持充裕的資本適足率，並以審慎的投資組合**締造穩健的收益率**。



風險管理

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



資訊安全

- 2023 年之資安預算對比 2022 年之**費用成長超過 10%**，近三年預算亦逐年成長，展現對於資訊安全之重視。
- 於 2023 年度偕同金控資安處共同舉辦資安月活動，為**國內首家推動資安月之金融集團**。



責任投資

- 2023 年底投資餘額總碳排放量約為 321 萬公噸，較基準年 2020 年底**減少約 28.5%**，且高碳排產業投資比例為 18.1%，持續達成低於總投資部位 26% 以下的目標。
- 至 2023 年，投入綠色投資金額約 33,840 百萬元，較 2022 年約**成長約 10%**。投資項目包含綠色債券、可持續發展債券、再生能源、ESG 主題基金、綠能科技等。



數位金融

- 凱基人壽面對金融科技浪潮來襲，深度布局數位與數據基礎建設，投入豐沛資源推動數位躍升，透過「**人工智慧**」、「**敏捷文化**」、「**數據驅動**」及「**雲端服務**」，打造全方位數位創新策略
- 應用 AI 智能助理「阿福」**，以自然語言處理技術量身打造壽險智能助理，2023 年持續迭代優化，問題解答覆蓋率較去年度提升 2.3 倍、使用量年提升 3.1 倍、使用人數提升 2.1 倍、**NPS 提升 76.8%** 的傲人成績。

社會責任 Social



落實 公平待客

- 參採 FCA 公平對待弱勢客戶指引，與時俱進修訂本公司「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」、「公平待客原則執行準則」，**擴大弱勢族群範圍（官方語言非第一語言等族群）**，將金融友善及身心障礙者權利公約 (CRPD) 相關內容納入董事、負責人、高階經理人及全體員工教育訓練。
- 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**，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。



實踐 永續保險

- 擴大微型保險守護範圍，透過保險費捐贈讓保險確實發揮安定社會的功能。**連續四年**獲身心障礙關懷獎，**連續九年**獲微型保險競賽績效獎，**連續兩年**獲微型保險推展卓越獎。
- 於銀行通路攜手霸菱投顧推出以**ESG 為核心之全權委託投資帳戶**，2023 年再擴展至業務員通路，擴大連結不同類型的投資型商品，提供客戶多元選擇並持續永續精神。
- 推出「基智人生健康保險」，為**業界首張**長年期「失智 + 壽險」保單，為保戶若不幸罹患失智症時所衍生的治療和照護龐大費用做好萬全準備。



人才創新 育成

- 導入 Workday 全球人事系統、CBI 面談、性格評量、AI 及大數據分析等技術工具**，推動人才招聘計畫，預計藉由數據資料分析，建立人才招聘指標及專屬招募常態模型，精準篩選出具備六大職能之人才。
- 持續推出實習生計畫，透過實習經驗加強自我專業能力以及更瞭解自我未來職涯的發展藍圖，2023 年共**聘用 35 名實習生**。
- 鼓勵同仁持續精進、取得專業證照。2023 年內勤同仁平均持有證照數為 3.03 張，**近 5 年均持續成長**。



多元包容 職場

- 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**，凱基人壽**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%**。
- 2023 年開辦「**人權必修 - 人權政策與友善職場**」課程，**完訓率達 100%**。

環境保護 Environment



氣候治理 與策略

- 2023 年凱基人壽為**落實氣候相關風險管控**，特遵循相關法規以及本公司風險管理政策等，訂定「氣候相關風險管理準則」，明訂公司氣候風險管理程序。



綠色營運

- 導入 ISO 14067 碳足跡國際標準，並取得**環境部碳標籤證書**。
- 凱基人壽與金控共同購入 3,000 噸碳權，成為「**首批**」**採購國際碳權**的金融保險業者之一。
- 2023 年導入電子採購系統，E 化服務總計**用紙量減省逾 894 萬張**，減少約 161 公噸之碳排放。



永續 供應鏈

- 優先選擇 ESG 表現優良之供應商，採購具節能環保標章、FSC 森林環保認證相關產品，2023 年**綠色採購達 5,492 萬元**。
- 連續 8 年**獲頒「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀及 獲頒「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

2023 年榮耀事蹟

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

永續經營



保險業亞洲獎

年度 ESG 創新獎



TCSA 台灣企業永續獎

企業永續報告 白金獎

台灣百大 永續典範企業獎

資訊安全領袖獎、人才發展領袖獎

社會共融領袖獎、創新成長領袖獎



《天下雜誌》2000 大企業調查

金融業第五名



亞洲企業商會

—亞太傑出企業獎—

優異勵志品牌獎



1111 人力銀行

幸福企業 金獎



國家品牌玉山獎

—最佳人氣品牌類—

「人生 GYM」品牌影片

邁向共融社會



《康健雜誌》

「CHR 健康企業公民」許諾認證



保險事業發展中心「臺灣保險卓越獎」

人才培訓專案企畫卓越獎 銀質獎



《卓越雜誌》2023 卓越保險獎

卓越人才培育獎

引導永續金融



TWSIA 台灣永續投資獎

機構影響力類壽險組「績優」

永續主題投資「金級」、股東行動獎「金級」



保險業亞洲獎

年度數位創新獎



《工商時報》數位金融獎

「數位普惠獎」金質獎



《財訊》金融獎

FinTech 創新應用 優質獎



金管會

「投資五加二新創產業及公共建設」

績效優良保險公司



國家品牌玉山獎

—最佳產品類—

數位智能訓練工具



《卓越雜誌》2023 卓越保險獎

卓越科技創新獎、卓越產品創新獎

卓越數位金融獎

實踐低碳轉型



經濟部

「Buying Power- 社會創新產品及服務採購獎」首獎



行政院環境部

「2022 年綠色採購及綠色消費推廣」績優單位

員工餐廳獲「環保餐廳認證」

實現普惠金融



TSAA 台灣永續行動獎

社會共融類 銅獎



財資雜誌

ESG 企業大獎 - 最佳多元共融倡議獎



金管會

—2023 年度微型保險競賽—

業務績優獎、身心障礙關懷獎

—2023 年高齡化保險競賽—

表現優良獎

「公平待客評核」連續五年 績優

「提高國人保險保障方案」暨「辦理微型保險業務」績效優良保險公司



TCCDA 臺灣客服中心發展協會

—CSEA 卓越客戶服務大獎—

最佳客戶體驗企業



保險事業發展中心「臺灣保險卓越獎」

保戶服務專案企畫卓越獎 金質獎

微型保險推展卓越獎 銀質獎



國家品牌玉山獎

—最佳產品類—

「醫卡新安重大傷病終身健康保險」



亞洲企業商會

亞洲企業社會責任獎 綠色領導獎



英僑商務協會

優良企業貢獻獎、最佳企業氣候行動獎

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄



以公平待客鑄就永續未來：凱基人壽的行動與承諾

在凱基人壽，我們堅信金融服務的核心在於公平與同理。隨著金融監督管理委員會對於金融業的公平對待客戶原則給予高度重視，我們認為，這不只是規範的要求，更是一種企業文化與社會責任的體現。作為一家深耕台灣逾六十載的壽險公司，我們的使命不僅於長期而穩健的經營一家壽險公司，我們更致力於建立一個包容、公平、並充滿同理心的金融生態系統。

培養公平企業文化—問責地圖與員工參與

凱基人壽長期以誠信為公司治理根本，透過建立問責制度及問責地圖，強化通路管理責任，精實對客戶權益之保護。此外，我們透過各種形式鼓勵全體人員內化公平待客思維，如連續五年舉辦的員工徵件活動，不僅表彰與落實優秀公平待客提案，也使員工對公平待客有了更深刻的認識和參與感。這種從內而外的文化建設，是我們實現公平待客承諾的重要基石。



自2019年主管機關開辦「公平待客評核」以來，凱基人壽2019~2023年**連續五年榮獲主管機關「公平待客評核」之績優壽險業者**，亦為極少數自2019年該評核開辦以來，年年均獲獎之保險公司。

普惠金融與社會共融—為弱勢群體提供堅實後盾

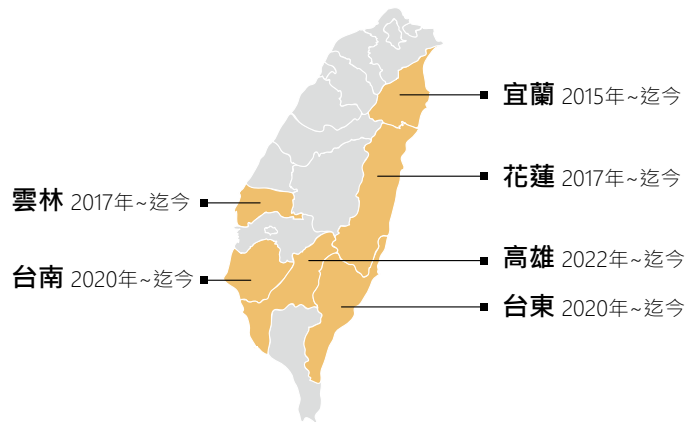
在普惠金融方面，凱基人壽積極推廣微型保險，2023年保障人數達到97,403人，理賠金額逾1,239萬元。這不僅為弱勢群體提供了及時的保障，也體現了我們對社會責任的承諾。同時，我們關注高齡、新住民、偏鄉及身心障礙族群的金融服務需求，領先業界建置多項金融友善服務，致力於消除因年齡、體況或語言等弱勢導致的金融落差，實踐多元共融的核心精神。

歷年投入微型保險成果

累計保障
45
萬人次

累計理賠
3,840
萬元

主要合作縣市(累計)



2023 年微型保險成果

理賠逾
1,239
萬元

連續九年榮獲金管會
微型保險競賽
「業務績優獎」
(2015~2023年)

業界排名
NO.2

保障人數
97,403人



業界排名
NO.2

總保費
2,137萬元



業界排名
NO.1

保費目標
達成率 251%



業界排名
NO.3

保額
293億元



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

防詐與金融知識培力 — 守護高齡弱勢，青年金融教育

面對數位金融服務的快速發展，金融詐騙問題日益嚴重。凱基人壽響應行政院打擊詐欺策略，推出「提醒防詐」、「一線阻詐」、「宣導識詐」三大行動，全力為保戶守住財務安全的最後一道防線。此外，我們也注重青年金融知識的培育，與多所大專院校合作，開設金融保險知識講座，培育年輕人的金融素養，為他們未來的財務管理能力打下堅實基礎。

積極投入詐騙防制成果



提醒防詐

在保單作業中與客戶的各項接觸點，告知相關款項重要資訊，提醒客戶防範詐騙。



宣導識詐

線上

1. 原創【智齡小學堂】金融知識防詐宣導網站，推廣財務安全知識及防詐觀念。
2. 製作【智齡小學堂微動畫】以國、台語短影音推廣防詐觀念，透過網路社群廣為傳散。
3. 拍攝【保險小學堂】系列影片，解說不同保險險種的特性。

線下

1. 成立志工團，攜手超過20個地方機構、弱勢團體與警政單位，共同推動金融防詐宣導活動。
2. 2023年共計舉辦22場。
3. 對象包括六大族群：銀髮高齡、身心障礙、經濟弱勢、原住民、新住民、青年學子。
4. 足跡遍布基隆、宜蘭、台北、新北、桃園、苗栗、台中、彰化、雲林、台南。

真實案例1 - 客服中心人員阻詐

一位高齡保戶，自2023年9月15日首次辦理借款便要求開立現金票300萬，客服同仁關懷用途，保戶稱為兒女買房頭期款，客服同仁全力勸告應以匯款方式進行，可留下證據為優，於是本次以匯款給付；數日後再次臨櫃欲借出餘額45萬，強烈表示要開現金票，並堅稱是買房需求不是詐騙；9月21日第三次臨櫃詢問配偶保單可借款金額150萬，表示為股票下錯單要補錢，客服同仁除觀察配偶是否知情，並苦口婆心建議應報警處理，保戶終於放棄本次借款離去。

數日後，保戶家屬來電感謝客服同仁及時勸阻，保戶也親自臨櫃感謝同仁，讓保戶得以止損，後續警方亦循線成功抓到車手。

真實案例2 - 業務人員阻詐

業務同仁在服務客戶時，客戶提到有一個投資管道很不錯，一個月利息1%，一年就有12%，他已先小額投資並領到好幾個月的利息，因此想將手上多家保險公司的儲蓄型保險全部解約，加上銀行存款，全部投入賺取利息。業務同仁警覺此為投資詐騙全力勸阻，客戶十分不滿，無法諒解為何不協助他解約，持續溝通數次後，客戶終於接受建議，留下凱壽保單，其他家保單則自行全數解約。

數月後，投資公司倒閉，客戶一輩子的存款與保險保障全部血本無歸，幸而未解約的凱壽保單期滿開始領生存金，讓客戶得以生活，同仁也獲得客戶的感謝與信任，幫助他成功守住最後一道防線。



一線阻詐

數位轉型與創新服務—數位科技與健康管理

在數位轉型的浪潮下，凱基人壽積極整合生成式 AI、大數據應用、區塊鏈技術等，為客戶提供全面的數位保險服務。這不僅提升了客戶服務的效率和品質，也使我們能夠更精準地滿足客戶的多元需求。2023 年，我們的努力獲得了 CSEA 卓越客戶服務大獎，這是對我們客戶服務品質的高度認可。

此外，我們也深知健康是客戶最重要的財富。因此，凱基人壽積極延伸保險保障的核心價值，讓保險從事後理賠走向事前的健康促進與預防，攜手 World Gym 共創健康心服務推動健康促進，亦與奇美醫療體系合作推出全數位化保戶智慧健康旅程管理服務，將健康管理推展至疾病預防，為客戶提供一站式的健康管理解決方案。這不僅反映了我們對客戶全面關懷的承諾，也展現了我們在創新服務方面的領先地位。

為社會帶來正面的改變

凱基人壽的經營目標，不只是追求業務上的成功，更重視的是透過我們的努力，為社會帶來正面的改變。在這條旅程中，凱基人壽將持續作為產業的先驅，不斷探索與實踐，確保我們的服務不僅滿足當下的需求，更為了一個永續與包容的明天而努力。我們堅信，通過持續的努力和創新，能夠為我們的客戶、員工及社會創造更多的價值和幸福。讓我們一起攜手，以公平待客為核心，鑄就永續的未來。

Chapter. 1

永續經營



永續治理組織文化

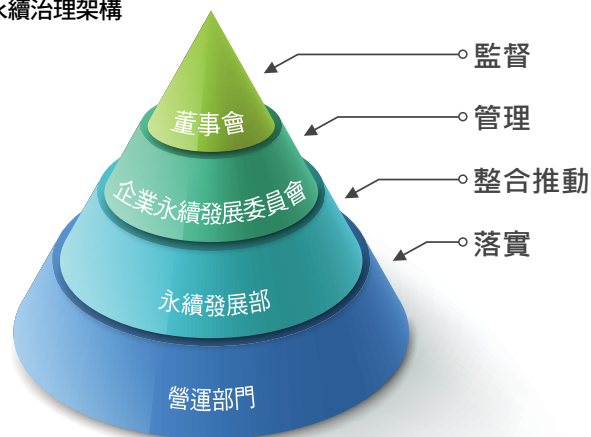
為發展永續經營精神、發揮正面影響力，凱基人壽運用本業職能的優勢和資源，連結聯合國永續發展目標 (SDGs) 及我國永續發展目標，響應全球 ESG 倡議趨勢，並擘劃【實踐低碳轉型】、【創建普惠共融】、【引導永續金融】及【深化盡職治理】[四大永續發展](#)主軸。

凱基人壽四大永續發展主軸下涵蓋十大 ESG 永續目標，包含「提升風險管理機制」、「優化綠色營運及碳排管理」、「轉型低碳商品服務」、「推廣普惠商品服務」、「推動社會公益參與」、「發展數位金融創新」、「持續人才創新育成」、「穩健永續投資發展」、「深化公司治理」及「優化永續供應鏈管理」，以全面實踐壽險業之於永續的企業責任，並且在治理面、環境面及社會面推動多項短、中、長期永續目標，將 ESG 深植為企業組織文化，提升凱基人壽在 ESG 作為上的執行效益，達成符合利害關係人需求與期待的永續成果。

永續治理架構

「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，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。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。

■ 永續治理架構



永續治理組織之執行情形

董事會

2023 年度呈報董事會或提請核議的提案共 8 件，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。

企業永續發展委員會

- 委員由董事會決議任之，2023 年「企業永續發展委員會」由 6 席董事委員組成，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。
- 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。
- 2023 年共召開 4 次企業永續發展委員會，並就重要議案進一步向董事會報告或提請核議。

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。

■ 企業永續發展委員會組織架構與職責



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

■ 凱基人壽永續發展里程碑

- 確立保險服務碳足跡基準數據，通過ISO 14067第三方查證
- 自主發布第一本TCFD氣候相關財務揭露報告書

2022

- 制定「責任投資政策」

2020

- 企業社會責任報告書導入TCFD揭露資訊

2018

- 企業網站建置英文企業社會責任專區
- 發布英文版本企業社會責任報告書
- 企業社會責任報告書導入SDGs與整合性報告書 (IR)精神

2016

- 成立「企業社會責任委員會」
- 制定「企業社會責任政策」

2014

- 「企業永續發展委員會」升格為董事會下之功能性委員會，轄下設置六大工作小組
- 修訂「企業永續發展政策」及「企業永續發展守則」
- 「企業永續發展部」修改名稱為「永續發展部」
- 訂定「氣候相關風險管理準則」並建立三道防線執行氣候相關風險監控之有效性

2023

- 企業社會責任委員會更名為「企業永續發展委員會」
- 成立「企業永續發展部」專責部門
- 企業社會責任報告書導入SASB揭露資訊
- 深化TCFD管理機制，以最高等級通過第三方符合性查核
- 深化永續投資作為、推動氣候行動方案，全球首家通過ISO14097第三方確證

2021

- 簽署成為TCFD Supporter

2019

- 自主遵循聯合國永續保險原則 (PSI)與責任投資原則(PRI)

2017

- 企業網站建置企業社會責任專區
- 制定「企業社會責任守則」
- 訂定ESG目標及持續檢討改善
- 企業社會責任報告書通過AA 1000保證標準查證

2015

- 自主發布第一本企業社會責任報告書

2008



永續發展里程碑

永續發展策略

為發展永續經營精神、發揮正面影響力，凱基人壽運用本業職能的優勢和資源，連結聯合國永續發展目標，擘劃「實踐低碳轉型」、「創建普惠共融」、「引導永續金融」及「深化盡職治理」四大永續發展主軸，進一步回應全球 ESG 倡議趨勢。凱基人壽 2023 年制定永續目標已全數達成，未來將持續訂定四大永續主軸目標與時程，以穩健腳步朝永續未來邁進。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄



2023 執行情形

短期目標

中長期目標

提升風險管理機制

- 訂定「氣候相關風險管理準則」
- 評估將氣候相關實體風險項目納入不動產投資流程
- 完成氣候實體風險及轉型風險之情境分析

- 新不動產投資標的納入氣候實體風險評估，目標調適後高風險件數比例低於 10%
- 導入「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」

- 定期檢視投資性不動產之氣候風險之安全性與潛在衝擊，強化防洪設施或備援措施或產險等，目標調適後高風險件數比例低於 3%
- 依「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」，發佈氣候相關資訊

優化綠色營運及碳排管理

- 擴大 ISO 14064-1 盤查範疇，涵蓋 100% 凱基人壽外勤據點
- 內勤單位營運碳排放量達 130%
- 總部大樓使用綠電約 100.6 萬度，達成率 143%
- 完成內外勤職場節水方案作業評估，43% 器具具省水標章
- 通過環境部環保餐廳認證

- 總部大樓 2024 年達成碳中和綠色大樓
- 執行內外勤單位營運碳排放量減量，2024 年國內自身營運碳排目標 5,620 噸
- 自有內外勤職場使用省水標章器具使用率達 50% 以上

- 持續維持總部大樓為碳中和綠色大樓
- 逐步達成自有內外勤職場使用省水標章器具使用率：2025 年 60% 以上、2027 年 70% 以上

低碳轉型商品服務

- 取得環境部保險服務碳標籤

- 執行保險服務碳足跡減量

- 就保險服務碳足跡減量成效，評估申請環境部減碳標籤



推廣普惠商品服務

- 微型保險保費為 1,439 萬元，業界排名第三名
- 連續 5 年獲得「公平待客原則」評核前 25% 之績優業者
- 運作管理各接觸點，Bottom up NPS 全年 YOY 成長 44%
- 體驗工程師團隊跟進客戶需求，提出 36 項改進建議，28 項已完成或進入排程
- 評議中心之妥處率為 97.85%，高於目標值 (90%)

- 維持微型保險保費收入於業界排名前 3 名
- 評議中心妥處率 90% 以上
- Top Down NPS 目標整體 第 2 名

- 維持微型保險保費收入於業界排名前 3 名
- 評議中心妥處率 92% 以上
- Top Down NPS 目標整體第 1 名

推動社會公益參與，支持地方創生發展

- 攜手在地社區發展協會與公益團體共同辦理「防詐暨金融知識宣導講座」，總共辦理 22 場、吸引約 840 位金融弱勢民眾參與
- 結合壽險業核心職能，媒合各方需求，協助弱勢團體自立
 - 公益活動受益人次達 2 萬人
 - 年度內勤志工服務時數已創造 49,816 小時

- 志工活動合作家數及辦理場次較前年成長 10%
- 公益活動受益人次達 2 萬人
- 攜手在地社區發展協會及公益團體共同辦理「防詐暨金融知識宣導講座」，預計 2024 年將辦理至少約 16 場
- 與地方創生優先地區的大專院校合作，進行金融教育及實習計畫，預計 2 所
- 透過全台壽險顧問，與保戶共同參與地方創生場域的志工活動，預計 2 場

- 逐步提升志工服務時數，合作家數及辦理場次較前年成長 10%
- 公益活動受益人次逐年提升 5%
- 攜手在地社區發展協會及公益團體共同辦理「防詐暨金融知識宣導講座」，預計 2027-2028 年將辦理至少約 36 場
- 持續推展地方創生優先地區金融教育
- 擴展保戶志工活動，提升參與廣度

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

2023 執行情形

短期目標

中長期目標

發展數位金融創新

- 線上自助服務使用率已提升至 30%
- 取得 APP 無障礙認證

- 優化及簡化現行客戶申請線上會員的流程，加速線上投保及客戶體驗
- 與凱基銀行合作透過網銀核身提供客戶選項，簡化核身流程
- Digital NPS 目標第 3 名
- 線上服務使用率 35%

- 配合法規開放及新科技演進，透過 AI、虛擬身分等不同技術，為保戶提供更簡便與時俱進的服務
- Digital NPS 目標第 1 名
- 線上服務使用率 40%

持續人才創新育成

- 擴大發展主管領導力，建構永續轉型領導職能，訓練時數達 3,619 小時，成長 123%
- 推動年度實習生計畫，人數總計達 35 人，增加 9.3%

- 建立以企業價值為基礎之人事決策機制
- 透過訓練課程，提升人權重要性、加強員工認知，完訓率 100%

- 建立以企業價值為基礎的文化，成為全方位多元與包容的組織
- 齊備關鍵職位及提升接班板凳深度

穩健永續投資發展

- 依 PCAF 方法學完成投資組合碳盤查比例達 100%
- 使用 SBT 方法進行投資組合碳盤查，與 2020 年底相比，投資組合碳排放量減少約 28%
- 2023 年綠色投資金額 341.7 億，與 2020 相比成長約 11 倍
- 2023 年高碳產業投資餘額比例 18.1%

- 維持高碳產業投資比例低於 26%
- 與 2020 年底相比，至 2024 年底增加 20% 綠色投資部位

- 維持高碳產業投資比例低於 26%
- 與 2020 年底相比，至 2028 年底增加 40% 綠色投資部位

深化公司治理

- 董事會及功能性委員會議事流程統一，文件格式一致
- 第 23 屆董事進修總時數均達法定要求，且每人至少選修 3 小時永續發展相關課程

- 強化董事會與功能性委員會組織運作效能
- 董事進修時數符合規定；定期辦理績效評估、呈報董事發展規劃

- 強化董事會治理，由制高點推動永續經營、誠信治理
- 協助母公司持續優化公司治理評鑑排名及持續入選 DJSI 永續指數成分股

優化永續供應鏈管理

- 持續優化永續供應商管理，深植永續概念於產業價值鏈
 - 公告企業社會責任承諾書，新增世界人權宣言等國際公約規範
 - 採用已承諾淨零碳排供應商累計達 3 家
 - 向已承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 2,610 萬，已超過 1,000 萬元之目標
- 響應環保署綠色辦公室，實踐綠色採購
 - 2023 年綠色採購金額達 1,927 萬元，已達台北市環保局標準
 - 社會創新採購金額達 3,478 萬元，已超過 1,000 萬元之目標

- 淨零碳排
 - 推動供應商淨零碳排承諾累計達 4 家
 - 向承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 1,200 萬元
- 推動永續採購
 - 響應環保機關持續推動綠色採購，至少取得一項獎項
 - 鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,200 萬元

- 淨零碳排
 - 向承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 1,500 萬元
- 推動永續採購
 - 響應環保署持續推動綠色採購
 - 鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,500 萬元



引導
永續
金融



深化
盡職
治理



2023 年資本投入與產出

資本投入

資本產出

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

資本額
49,207 百萬元

資產總額
2,408,075 百萬元

財務資本

稅後淨利
10,178 百萬元

保費收入
159,553 百萬元

每股稅後盈餘
2.07 元

非主管職
平均福利費用
1,230,158 元

招募投入成本
2,641,006 元

人力資本

員工人數
內勤 **2,392**人
外勤 **15,160**人

員工留任率
內勤 **84.2%**
外勤 **84.0%**

新進員工人數 **2,092**人

儲備幹部招募人數 **10**人

教育訓練
總時數
內勤 **111,672**小時
外勤 **601,987.5**小時

教育訓練
費用
內勤 **10,208,937**元
外勤 **25,095,450**元
內勤專業證照考試費補助費用
1,815,333元

智慧資本

平均每人
持有證照數 **2.71**張

電話服務接聽率 **93%**

公益捐贈金額 **35,809,068**元

企業志工投入時數 **49,816**小時

公益活動場次數 **329**場次

微型保險合作 **6**大縣市

社會資本

來客數
客服中心 **106,448**人次
友善服務櫃台 **842**人次

滿意度調查
服務櫃台 **99.9%**
友善服務櫃台 **100%**
4分以上(5分制)
0800專線 **99.2%**

微型保單
服務人數 **729**人
當年度投保人數 **97,403**人

關懷長者與弱勢派員
服務件數(客戶)：**285**件

公益合作單位數 **60**間

公益活動受助人次 **37,506**人次

志工服務人次 **7,685**人次

綠色採購 **5,492**萬元

綠色機房建置坪數 **139.5**坪

ISO 14064-1
溫室氣體盤查職場數：全據點

ISO 14001環境管理系統

ISO 50001能源管理系統

自然資本

廢棄物
回收量 **127,466**公斤
回收率 **55.46%**

總用水量 **50,366**度

總用電量 **13,269,927**度

總排碳量 **7,289.06**公噸CO₂e

機房節能成效 **PUE 1.45**

推動綠色服務
減少用紙量 **894**萬張

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

利害關係人議合

參考往年採用 AA 1000 利害關係人議合標準的鑑別結果，以及標準企業作法，篩選出凱基人壽重要利害關係人共 9 類，包括 2021 年揭露之主管機關、合作通路、保戶、員工、媒體、供應商 / 承攬商、投資對象及公益團體 / NGO，以及股東（母公司）。透過多樣管道與利害關係人議合，即時了解利害關係人關注議題與意見回饋，作為重大性議題分析參考基礎，並據此調整相關管理措施或提供相應資訊，以達成良好議合效益。



主管機關

誠信經營金融保險業務，遵守主管機關之規範

溝通管道及頻率

- 提供主管機關報告或相關業務說明
- 不定期參與主管機關等相關座談會、研討會等，並提供建言，掌握最新規範及相關宣導事項
- 於企業官網揭露法規要求揭露事項

溝通績效

- 參與主管機關舉辦各項座談會，包含以下：
- 保險業防制洗錢及打擊資恐聯合作小組會議
 - 保險業風險管理討論會議、風險管理趨勢論壇
 - 保險業氣候相關財務揭露實務手冊宣導會
 - 保險業投融資組合財務碳排放相關討論會議
 - 保險業內部稽核座談會
 - 公司治理研討會
 - 保險商品適用消保法之相關宣導會議
 - 永續金融評鑑保險業討論會議
 - IFRS17 接軌相關法規修訂討論會議及研討會
 - 保險業資訊安全防護相關會議
 - 保險業作業委託他人處理應注意事項相關會議
 - 保險業保險經紀人公司及保險代理人公司防範保險業務員挪用侵占保戶款項相關內控作業相關會議



股東（母公司 / 投資人）

經營績效穩健成長，嚴謹的風險管理，創造母公司最佳價值

溝通管道及頻率

- 法人說明會
- 企業官網
- 公開資訊觀測站

溝通績效

- 金控舉辦法人說明會
- 於企業官網財務資訊專區，定期公告本公司各季中英文財務報告、股東會年報
- 於企業官網資訊公開專區，定期更新本公司財務概況、業務概況及公司治理等資訊
- 於企業官網永續發展專區，定期更新本公司推動永續發展成果
- 於公開資訊觀測站、保險業公開資訊觀測站，定期更新財務報告、年報、公司治理、推動永續發展等資訊



員工

員工為公司最重要的資產，提供良好培訓計畫及具競爭力的薪酬福利

溝通管道及頻率

- 每季舉辦勞資會議
- 多元化教育訓練及課程
- Workday 員工學習專區
- 發行員工園地內部刊物
- E 化溝通頻道：i-Agent 數位溝通橋樑、i-Link APP、內外勤 LINE@ 生活圈「凱壽 E 家人」及「凱基人壽 iTalk」、電子布告欄
- 內部網站提供員工申訴管道，申訴者可取得該資訊進行申訴

溝通績效

- 舉辦 4 次勞資會議，針對勞工動態、業務概況、勞工相關事項進行報告及充分溝通與討論
- 發行 12 次員工園地內部刊物



保戶

為滿足不同保戶之需求，提供多元且優質的保險商品與貼心的售後服務

溝通管道及頻率

- 郵寄、傳真、電話、網路留言、親臨櫃檯、親訪或是經由其他管道（包含但不限於財團法人金融消費評議中心、金融監督管理委員會保險局、各縣市政府等）向本公司提出諮詢或申訴
- 企業網站：諮詢留言、保戶專區、網路投保專區、利害關係人專區、防制洗錢宣導專區、免費電子報訂閱
- 社群平台：Facebook、Instagram、Line
- 線上互動工具：i-遊戲、i-探詢
- 免費客服專線 0800-098-889
- 海外諮詢專線：國際冠碼 +886-4-36083600

溝通績效

- 保戶電子報發行 12 次，共 102 篇文章
- 提供保戶分享卡，享有 2,820 家特約機構合作優惠
- 2023 年共受理 1,228 件申訴案件，其中高齡、身心障礙及弱勢者申訴案件約 176 件，占總受理件數之 14.3%
- 2023 年電話總接聽量共 571,851 通
- 2023 年企網留言數共計 7,206 則，案件皆於分派後 5 小時內與留言者首次接觸
- 2023 年接獲海外急難救助服務共 20 件
- 多國語言翻譯服務：
 - 於全台客服中心設置設置「多國語言翻譯機」，提供新住民無障礙體驗。
 - 「臨櫃翻譯預約服務」，透過三方通話，連線通譯員及時協助服務。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄



合作通路

與各個通路培養密切關係，提供優質商品打造雙贏合作模式

溝通管道及頻率

- 經代業務員諮詢專線：0809-008-800
- 銀保理專諮詢專線：0800-580-919

溝通績效

- 已與 28 家銀行及 15 家證券建立合作通路關係
- 與 12 家合作通路共同推動行動投保專案，讓 E 化成效成為業界領先指標
- 建構業界首家與銀行通路合作開辦零接觸、無紙化遠距投保業務的保險公司，與華南銀行、第一銀行、玉山銀行、凱基證券合作遠距投保，使凱壽在合作銀行數位投保合作家數市占率第一，亦響應公司保險數位政策及 ESG 永續治理
- 銀行保險通路全年核實業績達新臺幣 279.2 億元，其中六年期以上期繳保費 100.6 億元，是業界唯一連續二年在銀保通路達成長年期商品百億業績的壽險公司



公益團體 / NGO

投入企業資源與公益團體合作舉辦各項社會參與活動，以感恩的心回饋社會

溝通管道及頻率

- 每月舉辦企業志工服務活動
- 不定期贊助或捐贈扶持弱勢團體
- 依據議題不定期舉辦公益活動
- 社群平台溝通：Facebook、Instagram、Line

溝通績效

- 提供 21 間基金會金融防詐及友善高齡小物 (食用水壺、隨身口哨、反光吊飾、隨身酒精瓶等) 共約 1,686 個
- 與 60 個公益單位合作，共舉辦 329 場次公益活動，受益人次達 37,506 人次，志工服務時數達 49,816 小時



媒體

與媒體維持良好互動，主動提供相關新聞稿件，以強化品牌形象

溝通管道及頻率

- 設置專責單位
- 每月固定發布公司新聞稿，並不定期製作新聞專題
- 舉辦媒體活動
- 媒體關係聯繫維護，不定期舉辦餐敘
- 新聞稿發布加註時事及新聞重點提示，以利媒體引用
- 社群平台：Facebook、Instagram
- 企業網站「最新消息」資訊揭露

溝通績效

- 公共關係部做為專責單位，透過電子郵件、電話及通訊軟體等進行日常溝通
- 新聞稿發布 105 篇，主動發稿、主動提供稿件、資料或安排發言主管受訪創造之媒體聲量達 2,931 則，正面報導 100%
- 舉辦 2 次媒體活動
- Facebook 及 Instagram 發布貼文 425 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及 1,500 萬人次



投資對象

落實機構投資人盡職治理，對投資對象持續關注與溝通，善盡投資責任，以提高長期的投資效益

溝通管道及頻率

- 定期參加股東會、董事會
- 關注投資對象法說會及不定期針對重大議題進行了解

溝通績效

- 每月出具投資月報，檢討被投資公司績效並追蹤營運狀況，並呈核高階主管審閱；被投資公司每月關注率為 100%
- 於法規範圍內積極參與國內上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%



供應商 / 承攬商

積極進行供應商管理，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾

溝通管道及頻率

- 企網「供應商企業社會責任專區」資訊揭露
- 供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
- 供應商評鑑
- 永續供應鏈管理與企業 ESG EDM

溝通績效

- 綠色採購金額 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」
- 一般採購合約及營繕工程合約之供應商 100% 簽署企業社會責任承諾書
- 完成 13 家關鍵供應商永續稽核評鑑作業
- 營繕工程合約之供應商企業社會責任承諾書簽署率達 100%
- 營繕工程類供應商淘汰 32 家、新增 14 家，2023 度合格廠商降至 70 家

重大衝擊主題鑑別流程

凱基人壽參考母公司集團內部意見進行年度重大衝擊主題鑑別，以 GRI 最新準則將衝擊主題拆分為正 / 負面衝擊，並以內部問卷調查的方式分別進行正 / 負面衝擊主題之「衝擊影響程度」及「潛在財務衝擊」兩大面向綜合評估。2023 年透過「企業永續發展委員會」將衝擊主題評估問卷發放給六大工作小組之組長及組員進行鑑別，以此產出 2023 年重大衝擊主題矩陣與排序結果。

重大衝擊主題分析步驟

評估衝擊

2023 年將衝擊主題評估問卷發送給六大工作小組之組長及組員，針對 12 項正面及 12 項負面衝擊主題的「衝擊影響程度」及「潛在財務衝擊」兩個軸線進行評估、計算，同時將發生可能性納入考量因子，產出正面、負面重大衝擊主題矩陣。

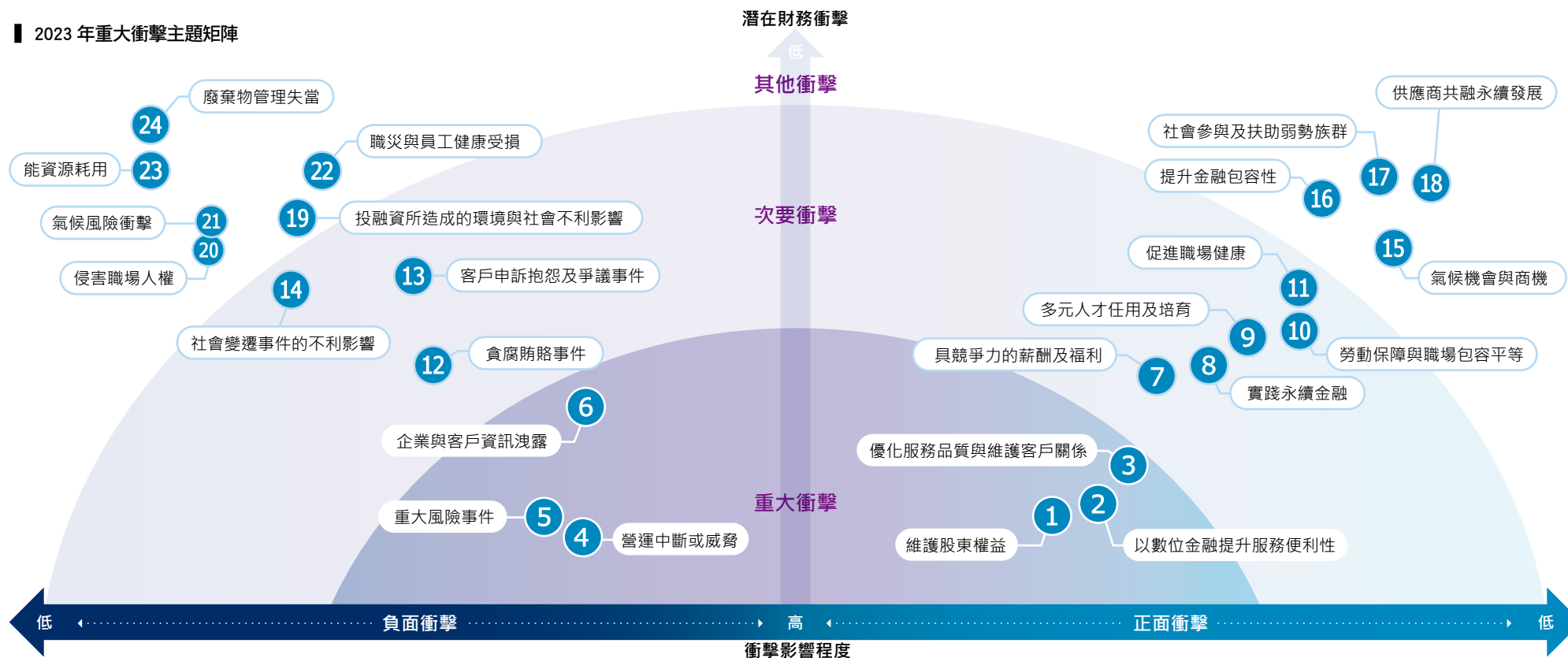
- » **衝擊影響程度**：考量該衝擊主題產生衝擊的對象、顯著程度，以及是否能透過管理措施緩解或補救等進行綜合評估。
- » **潛在財務衝擊**：考量該衝擊發生時對公司造成的財務影響，以及發生的可能性進行綜合評估。

排序重大性

將 12 項正面及 12 項負面衝擊主題區分成重大、次要及其他衝擊主題三個層級，產出 2023 年重大衝擊主題矩陣以及重大主題排序。

- » **正面衝擊**：「維護股東權益」、「以數位金融提升服務便利性」、「優化服務品質與維護客戶關係」等三項正面衝擊最為顯著。
- » **負面衝擊**：而「營運中斷或威脅」、「重大風險事件」、「企業與客戶資訊洩漏」等三項負面衝擊最為顯著。

2023 年重大衝擊主題矩陣



永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

重大衝擊主題

次要衝擊主題

衝擊主題	面向	說明
1 維護股東權益	正面	凱基人壽持續維持高營運績效及獲利，保障股東、員工及相關利害關係人之權益
2 以數位金融提升服務便利性	正面	凱基人壽透過數位服務，提升金融環境的便利性和可及性，使客戶能更方便使用金融服務；同時，也因為數位金融服務及產品可減少紙張或相關資源浪費，降低外部環境衝擊
3 優化服務品質與維護客戶關係	正面	凱基人壽公平對待每位客戶，建立透明的理賠機制與簡化申請門檻，亦針對不同族群提供輔助服務，確保客戶權益獲得保障
4 營運中斷或威脅	負面	若凱基人壽因自然災害（如地震）、基礎設施故障（如電力中斷）、或政治動盪（如戰爭、政治制裁）等無法預料的外部事件，導致日常業務與營運受到威脅或中斷，對公司財務造成重大影響，導致客戶及相關利害關係人權益受損
5 重大風險事件	負面	若凱基人壽因外部新興風險（例如 AI、地緣政治等所造成的潛在風險）、市場風險或內部信用、作業、流動性及其他風險管理不當，出現業務推行超過公司可承受之風險胃納、資本閒置等狀況，導致公司發生重大違規或經營損失，影響客戶、股東及其他利害關係人權益
6 企業與客戶資訊洩漏	負面	若凱基人壽因資安漏洞、遭受駭客網路攻擊、人為作業疏失、或員工未遵守個資隱私保護，導致客戶個資或企業機敏資訊外洩，使客戶、股東及其他利害關係人權益受損

衝擊主題	面向	說明
7 具競爭力的薪酬及福利	正面	凱基人壽透過提供具有競爭力的薪水及完善的福利制度，提供良好的工作與發展機會，以保障員工相關權益
8 實踐永續金融	正面	凱基人壽藉由投資業務，將資金引導至人權、綠色、低碳及有助於氣候調適的經濟活動，減低環境衝擊並減少能資源耗竭，提升整體經濟體系應對氣候變遷的韌性
9 多元人才任用及培育	正面	凱基人壽提供多元管道的任用及培訓計畫，促進不同背景與才能之員工能夠有機會入職，並在此工作環境多元發展
10 勞動保障與職場包容平等	正面	凱基人壽持續改善職場環境，提供員工良好健康的工作場所，協助其能於此工作時健康安全；同時亦提供女性、弱勢和多元族群友善良好的工作環境，創造工作機會
11 促進職場健康	正面	凱基人壽持續優化職場環境的安全、健康、衛生，提供員工良好健康的工作環境，確保員工工作時的身心健康
12 貪腐賄賂事件	負面	若凱基人壽因公司治理績效不佳、員工未遵守行為守則、或未落實誠信經營，導致發生不誠信、貪腐、詐欺、舞弊事件，進而影響公司整體營運，使客戶、股東及其他利害關係人權益受損
13 客戶申訴抱怨及爭議事件	負面	若凱基人壽因沒有落實公平待客、或因金融商品理賠申訴機制複雜、服務品質不佳、產品資訊不透明、強迫推銷及業務歧視等原因，產生客訴及消費爭議，導致客戶及相關利害關係人權益受損
14 社會變遷事件的不利影響	負面	若凱基人壽因為忽略社會變遷（例如高齡化、少子化、城鄉差距擴大等情況）導致客戶需求產生變化，無對應調整商品和服務，使得客戶、社區、人群無法得到相對應的商品或服務而權益受損

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

其他衝擊主題

衝擊主題	面向	說明
15 氣候機會與商機	正面	凱基人壽強化對氣候變遷機會掌握，透過投融資業務將資金引導至低碳及有助於氣候調適的經濟活動，提升整體經濟體系應對氣候變遷的能力
16 提升金融包容性	正面	凱基人壽提供弱勢或特殊族群優惠或額外的服務，致使該族群能更方便接觸和使用公司的服務
17 社會參與及扶助弱勢族群	正面	凱基人壽透由公益、慈善活動，或與公益團體、青創族群、小農等經濟弱勢族群合作，幫助這些群體增加工作機會、創造營收，帶動社區整體經濟發展
18 供應商共融永續發展	正面	凱基人壽透過會議、講座或其他議和方式，提升供應商對 ESG 的意識和管理作為，進而促進整體金融供應鏈永續發展
19 投融資所造成的環境與社會不利影響	負面	若凱基人壽於投融資活動中沒有充分考量 ESG 因子，提供資金給 ESG 績效不佳的公司（例如高碳排放之產業），導致該公司的營運活動對環境與社會產生負面影響
20 侵害職場人權	負面	若凱基人壽因內部管理機制、教育訓練或宣導不佳，發生侵害職場人權（例如性騷擾、強迫勞動、不當歧視等問題），導致員工權益受損
21 氣候風險衝擊	負面	若凱基人壽因未能有效降低溫室氣體排放，促使氣候變遷影響加重，加重外部環境負面影響，促使氣候相關災難（例如急降雨、高溫）頻繁化
22 職災與員工健康受損	負面	若凱基人壽因未能善盡提供安全衛生友善之工作環境，導致員工發生工傷、職災、超時工作或強迫勞動等，影響員工健康及權益
23 能資源耗用	負面	若凱基人壽因未能有效管理或導入節能產品，導致能資源消耗增加，進而加重外部環境負擔，影響人群居住環境
24 廢棄物管理失當	負面	若凱基人壽因未能有效管理公司廢棄物，導致廢棄物之減量、回收、再利用效率低落，進而加重外部環境負擔，影響人群居住環境

主題調整

2023 年與 2022 年相較，凱基人壽調整重大主題鑑別方式，改由以該主題所對應的正 / 負面議題進行重大性鑑別，因此在每項主題上，皆可看出該主題所呈現的正 / 負面衝擊內容。此外，2023 年除了評估該主題可能對外部造成的衝擊程度之外，亦增加對財務衝擊的評估考量。因鑑別方式的改變，因此在重大主題的數量、主題描述皆與 2022 年有顯著差異，其中 2023 年重大衝擊主題「以數位金融提升服務便利性」、「優化服務品質與維護客戶關係」、「重大風險事件」、「企業與客戶資訊洩漏」仍可對應 2022 年「數位金融與創新」、「公平待客與客戶關係維護」、「風險管理」、「資訊安全及個資保護」等四項。

年份	重大主題內容	數量
2022 年重大主題	資訊安全及個資保護、公平待客與客戶關係維護、公司治理與誠信經營、責任投資、綠色營運、防制洗錢與打擊資恐、風險管理、數位金融與創新、法規遵循、普惠金融、經營績效、社會參與	共 12 項
2023 年重大衝擊主題	維護股東權益、以數位金融提升服務便利性、優化服務品質與維護客戶關係、營運中斷或威脅、重大風險事件、企業與客戶資訊洩漏	共 6 項

重大衝擊主題與衝擊邊界

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營 1

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

價值鏈										
負面重大衝擊主題	重大衝擊主題對凱基人壽的意義	重大衝擊主題對應措施	內部	外部					回應 章節	回應 頁碼
			直接影響	因本公司商業關係造成直接影響		因本公司間接關係造成影響				
			凱基人壽	保戶	供應商承攬商	合作通路	投資對象	公益團體 / NGO		
維護股東權益 GRI 特定主題 / 自訂主題 GRI 201- 經營績效	穩健經營與成長是對股東及保戶最基本的承諾，透過提供多元的商品、審慎的投資與嚴謹的風險管理，創造豐碩的盈餘，帶動公司持續創新前進	開發多元化滿足顧客需求之商品，並拓展多元化與貼心服務，確保企業長期經營優勢	●	●			●		CH 2	24~25
以數位金融提升服務便利性 GRI 特定主題 / 自訂主題 自訂主題 - 數位金與創新	迎接數位時代來臨，從保戶需求出發，導入創新數位科技應用，提升服務品質並帶給保戶嶄新體驗	發展數位金融藍圖，從人員、科技及流程面向推動數位轉型，鞏固金融科技浪潮下的企業競爭力	●	●			●		CH 3	44~45
優化服務品質與維護客戶關係 GRI 特定主題 / 自訂主題 自訂主題 - 公平待客	致力提供保戶最優質的服務、最貼心的關懷，從商品銷售、售後服務到申訴處理，無微不至的替所有保戶著想，透過服務與關懷守護保戶的權益	成立公平待客委員會，定期將公平待客相關措施彙整及呈報董事會	●	●			●		CH 4	47~49
營運中斷或威脅 GRI 特定主題 / 自訂主題 自訂主題 - 持續營管理	確保在面臨突發事件而營運中斷時，能夠保持關鍵業務不間斷運行，並在最短時間內恢復運營，減少業務中斷造成的損失	持續強化營運持續機制，取得 ISO 22301營運持續管理系統驗證，確保保戶服務、理賠及新契約等關鍵業務不中斷。	●	●	●		●	●	CH 2	31
重大風險事件 GRI 特定主題 / 自訂主題 自訂主題 - 風險管理	為保障資產安全、提升服務品質，全面建立嚴謹的風險管理制度，從風險辨識、衡量、監控、回應至報告，全方位掌控相關風險	建立完善風險管理政策及組織，並以經營風險儀表板定期檢視並修訂風險指標與準則	●	●			●	●	CH 2	31
企業與客戶資訊洩漏 GRI 特定主題 / 自訂主題 GRI 418- 客戶隱私	建立資訊安全管理系統及個人資料保護管理系統，以最嚴謹的態度面對資訊安全與個資保護，確保個資隱私不外洩，讓保戶安心	設立資訊安全委員會及個人資料保護委員會，持續監督整體機制運作可行性，並達到全年無重大資安及個資事件之目標	●	●			●		CH 2	35~36

企業永續認知教育訓練

凱基人壽為同仁到經營管理階層提供全方位的永續教育訓練，以教育培訓引導永續經營之落實。全體同仁在 2023 年接受 ESG 議題教育訓練總時數達 23,468 小時，內容包括人權政策、公平待客、資訊安全、誠信經營、氣候風險、氣候相關財務揭露等議題。

董事亦針對永續相關主題持續進修，加強企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃。參與外部課程主題涵蓋以風險管理推動企業永續發展，公司治理、綠色金融與 IFRS17、反貪腐與吹哨者保護、公平待客暨金融友善等，全體董事 2023 年進行時數共達 157 小時以上。透過教育訓練，董事可掌握永續發展的重要性，並且以行動深化企業永續經營。

Chapter.2

深化盡職治理



經營績效

凱基人壽以穩健的資產負債管理為營運核心，長期以來締造豐碩的經營成果。2023 年在經濟發展不確定性持續的環境下，同時面對接軌財務新制的準備，凱基人壽仍透過嚴謹的治理制度，以穩健投資、優化商品結構以及拓展數位化服務等，持續實現良好的財務及業務表現。

財務績效指標

凱基人壽 2023 年新契約保費收入為新台幣 523 億元，總保費收入 1,596 億元，稅後淨利為 101.78 億元，每股稅後盈餘為 2.07 元，至 2023 年底總資產達 2.41 兆元。近八年期間，總資產成長更逾八成，在全球金融市場動盪的環境，以及受到氣候變遷及疫情等相關永續風險與機會影響下，凱基人壽仍在業務推展、獲利能力及資產品質上維持亮麗的表現。

秉持穩健經營原則，凱基人壽開發各類型商品滿足不同族群需求，整體業務不斷成長，財務穩健且兼顧保戶與股東之權益，其妥適之資產負債管理及良好之資本適足能力，均獲得主管機關肯定。

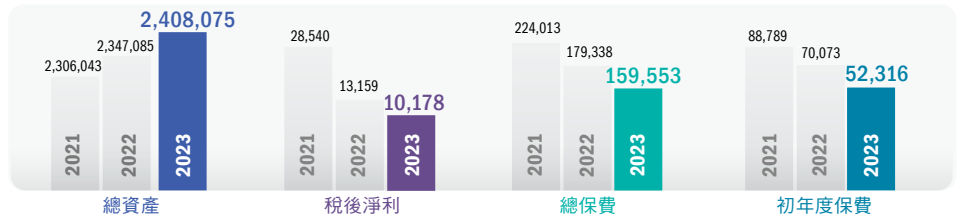


凱基人壽企網 /
資訊公開項目總覽



公開資訊觀測站
XBRL 路徑

重要財務績效指標^① (單位：新臺幣百萬元)



證券借貸抵押資產的總公允價值 SASB FN-IN-550a.2

2023年證券借貸抵押資產的總公允價值 0元

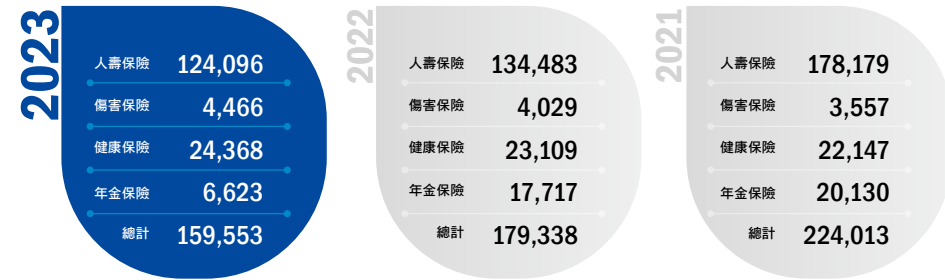
產生與分配的經濟價值 (單位：新臺幣百萬元)

	2023	2022	2021
營業收入	232,723	239,765	300,244
稅後損益	10,178	13,159	28,540
每股盈餘 ^② (單位：新臺幣元)	2.07	2.67	5.8
分配給利害關係人的經濟價值、員工薪資與福利	3,836	3,663	4,868

稅額 (單位：新臺幣百萬元)

	2023	2022	2021
支付 (退還) 之所得稅 ^③	0	0	3,456
稅額佔營業收入比例 ^④	0%	0%	1.15%

各險別之總保費收入 (單位：新臺幣百萬元)



① 總資產為當年度 12 月 31 日；稅後淨利、總保費及初年度保費為當年度 1 月 1 日至 12 月 31 日。
 ② 每股盈餘係按歷史增資後追溯調整計算而得。
 ③ 考量各年度實際支付 (退還) 之所得稅可能包含當期或過去年度的所得稅，此表格三年度「支付 (退還) 之所得稅」皆係指「當年度應支付之所得稅」。
 ④ 稅額佔營業收入比例 = 支付 (退還) 之所得稅 / 營業收入。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理 2

引導永續金融

實現普惠共融

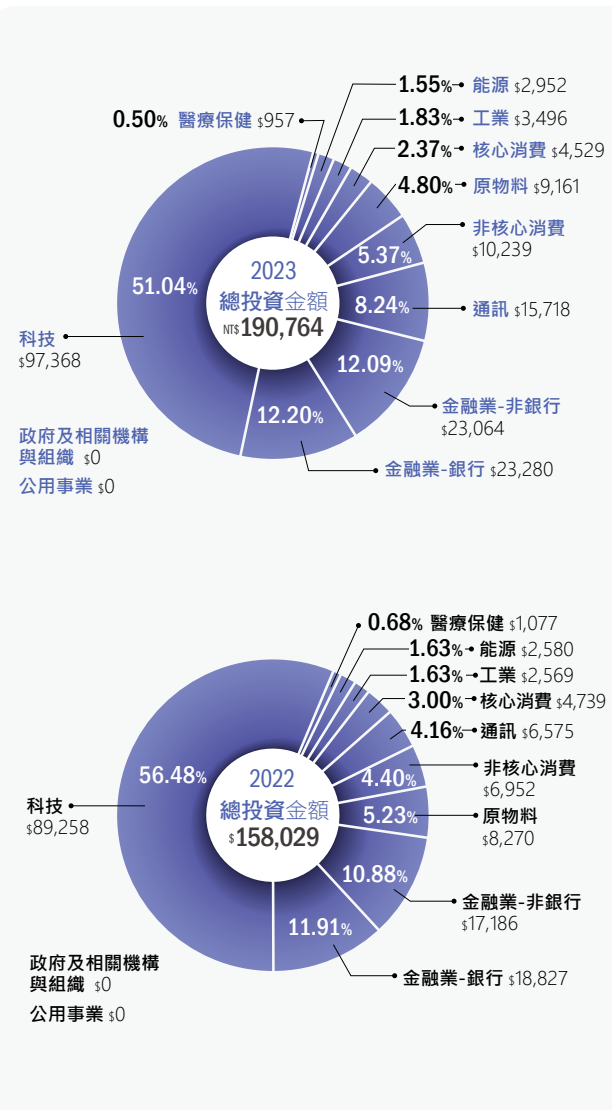
邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

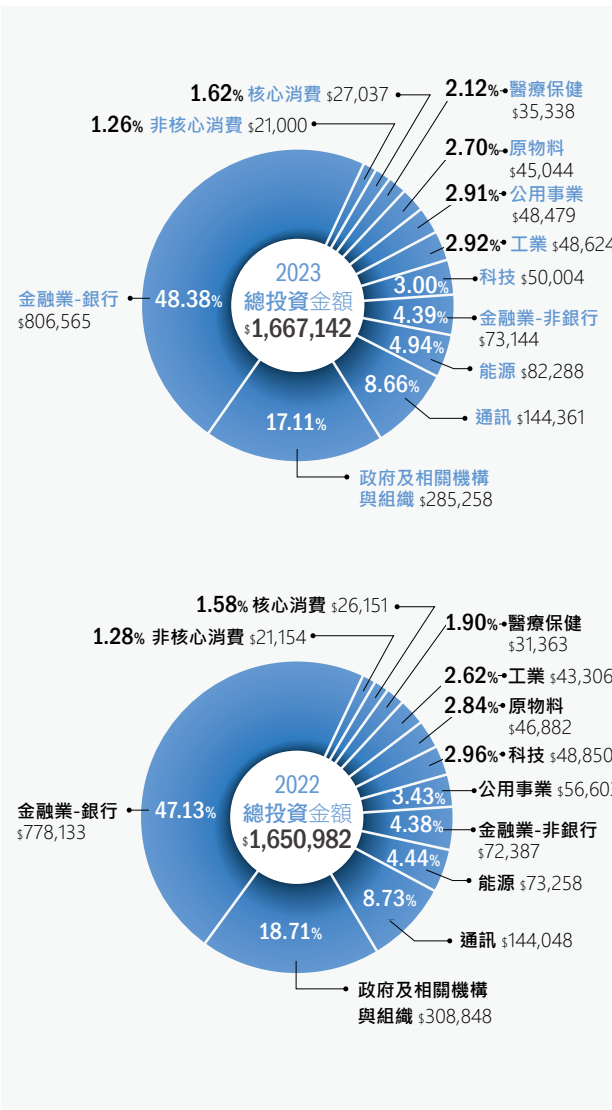
投資產業 - 股票投資金額及占比 (單位：新臺幣百萬元)

SASB FN-IN-410a.1

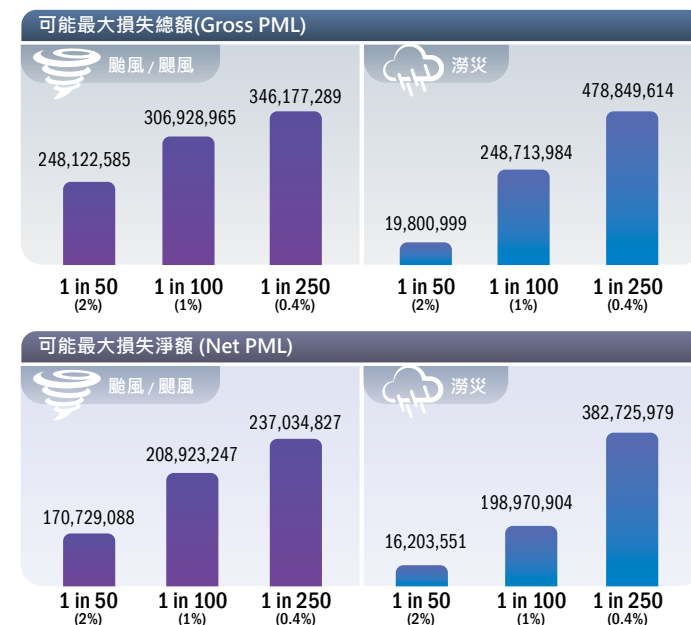


投資產業 - 債券投資金額及占比 (單位：新臺幣百萬元)

SASB FN-IN-410a.1



最大損失 (單位：新臺幣元) SASB FN-IN-450a.1



凱基人壽透過 1958 至 2022 年內政部人口統計資料及台灣地區天然災害損失統計報告為資料來源分析可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)^⑤。首先以統計資料之各年度災害傷亡發生機率為基礎，對各災害統計區間的發生機率 (前 2%、1%、0.4%) 進行進一步計算。可能最大損失總額 (Gross PML) 為年底期末有效契約保額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之理賠給付估計；可能最大損失淨額 (Net PML) 為年底期末有效契約自留保額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之理賠給付估計。考量公司資產及規模，前述之可能最大損失總額及可能最大損失淨額影響程度有限，尚屬公司可承擔範圍。

⑤ 此統計資料僅以受台灣地區天然災害影響之人數為主。

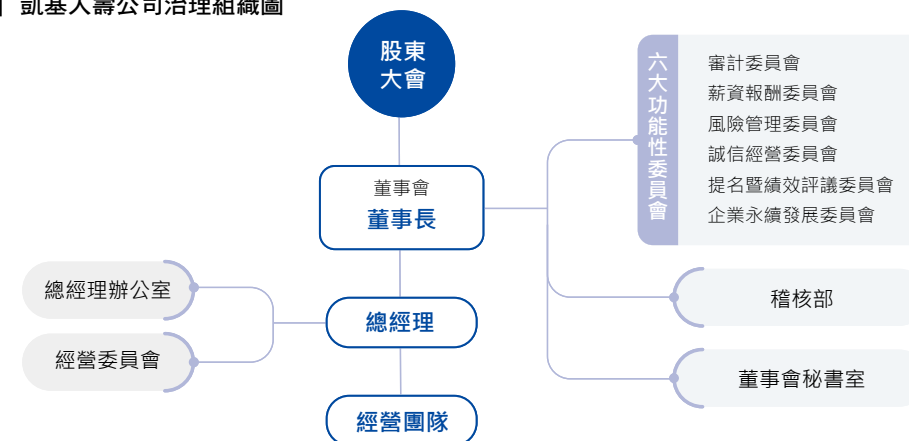
完善治理架構

凱基人壽具備健全的公司治理架構，股東會負責承認年度盈餘分派、決算表冊及盈餘轉增資發行新股等重大事項決策與審議；董事會負責公司營運計畫、重要經理人聘任等重大經營決策之審議。同時，為貫徹誠信經營承諾，並為避免利益衝突，董事對於會議事項，如有與自身或其所代表之法人有利害關係而有害於公司利益之虞者，均按「董事會議事規則」及「公司治理守則」相關規定予以迴避，且不得代理其他董事行使表決權，符合相關法令規定。

本公司於 2023 年積極響應主管機關及國內外法制趨勢，致力於健全公司治理運作、強化公司治理組織架構，包括對焦金控公司治理政策與制度，完成各功能性委員會之規劃與建置、統一議事流程與制度等。除董事會轄下既有之風險管理委員會、審計委員會、薪資報酬委員會、誠信經營委員會、提名暨績效評議委員會等五個功能性委員會外，本公司為強化董事會功能，第 22 屆第 16 次 (2023 年 3 月 30 日) 董事會決議通過修訂「企業永續發展委員會組織規程」，將「企業永續發展委員會」提昇至董事會下設之功能性委員會，故董事會下已齊備審計、風險管理、薪資報酬、誠信經營、提名暨績效評議、企業永續發展等六個功能性委員會，得秉持專業分工襄助董事會議案之預先審查、及職掌業務之有效推行。此外，本公司於第 22 屆第 25 次董事會 (2023 年 5 月 4 日)、第 22 屆第 26 次董事會 (2023 年 5 月 25 日) 決議通過修訂六個功能性委員會之組織規程，參採金控健全公司治理政策，由董事會秘書室擔任各功能性委員會之「議事單位」、相關職掌部門擔任「幕僚單位」，達成議事流程與文件規格一致性，並持續優化委員會的業務運營。2023 年相關措施之實行均高度提升董事會之議事與運作效能。

凱基人壽積極響應金管會「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」、「公司治理 4.0- 上市櫃公司永續發展行動方案」，並遵循「保險業公司治理實務守則」暨本公司「公司治理守則」相關規範，且為強化公司治理之運作，自 2019 年設置專職公司治理主管為負責公司治理相關事務之最高主管，提供董事執行業務所需資訊及法令遵循，協助董事執行業務並提升董事會效能，建立良好之公司治理績效。

凱基人壽公司治理組織圖



董事會

凱基人壽第 23 屆董事會經單一法人股東中華開發金融控股股份有限公司指派^⑥，該屆任期自 2023 年 5 月 27 日起迄 2026 年 5 月 26 日止。現任第 23 屆董事共 9 席，其中計有 4 席獨立董事 (佔董事會成員比例 44% 且任期皆未超過三屆)，並有 3 席女性董事，故女性董事比率已達董事席次的三分之一，全體皆具備國內外金融保險產業學識、經歷與文化，年齡分佈平均，全體董事之組成展現豐富、多元之特色，基本條件與價值彼此互補、相輔相成。

本公司董事分別有銀行、證券、保險、投資以及國際 (跨國) 產業經驗，並各自具有多年的會計、保險、投資、財務金融以及風險管理、資訊科技、經營管理等執行董事職務所必須之知識、經驗與技能，其展現高度之專業能力、產業經驗、文化背景。除已符合董事多元化及平等原則，其均富有實務經驗及專業能力，有助於提升董事會決策品質，強化內部監督機制及企業績效表現。

⑥ 董事會成員於其他董事會任職情形可參考 2023 年股東會年報「董事及監察人資料」所載。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理 2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理 2

引導永續金融

實現普惠共融

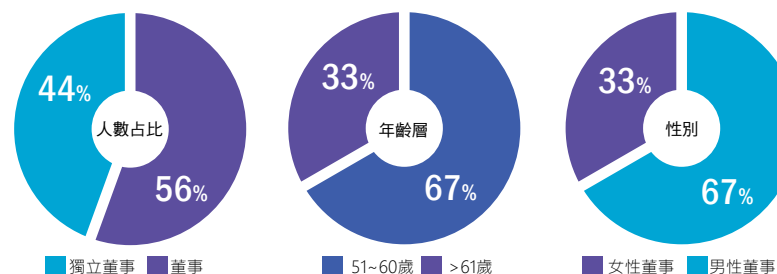
邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

凱基人壽自 2004 年起即持續購買「董監事暨重要職員責任保險」於董事任期內就其執行業務範圍依法應負之賠償責任提供責任保險保障，以降低並分散董事因錯誤或疏失行為而造成公司及股東重大損害之風險。2023 年之董監責任險之投保金額、承保範圍及保險費等重要內容，業經第 22 屆第 18 次 (2022 年 12 月 15 日) 董事會討論通過。2024 年之董監責任險之投保金額、承保範圍及保險費等重要內容，業經第 23 屆第 10 次 (2023 年 12 月 15 日) 董事會討論通過。

董事人數、年齡及性別分布



詳見 2023 年股東會年報「董事會組成多元化執行情形」p.23

董事進修

董事會為凱基人壽最高決策執行組織，審慎決議公司經營策略與方向。經營團隊定期列席董事會會議進行報告，與董事維持良好的溝通管道及互動模式，並協助董事會更深入了解公司營運狀況。此外，董事會亦持續監督企業氣候相關風險與機會之鑑別、管理、因應等規劃，並定期針對氣候變遷、ESG、綠色金融、公司治理、IFRS 17、資訊安全、公平待客、誠信經營暨反貪腐、洗錢防制等議題持續進修。其中，ESG 及綠色金融課程涵蓋「從綠色金融到淨零金融」、「淨零脈絡下企業風險因應及金融業定位」主題，邀請外部機構講師於公司舉辦之「IFRS17 國際接軌觀察及接軌 IFRS17 & ICS 兩制度下資產負債管理」課程，董事出席率更達 100%，顯見董事對該主題之充分重視及積極參與。另外，外部機構舉辦課程 (尚不含凱基人壽自辦) 時數比例高達整體時數 60% 以上，顯見董事對上述議題之濃厚興趣及高度重視，且累計時數共達 157 小時以上。

確認趨勢並追求穩定邁進

全體董事持續進修以確保在國內外產業、經濟與發展趨勢 (如綠色金融與 IFRS17、ESG 發展趨勢、資訊安全、氣候變遷、公平待客、公司治理 3.0-永續發展藍圖、誠信經營暨反貪腐等相關議題的進修資訊) 快速變化中能與時俱進



董事會績效評估

董事會績效評估可作為企業自我檢視、改善精進，永續經營管理之重要機制。為增進董事會有效運作及企業永續發展，建立優質的公司治理文化，凱基人壽訂有「董事會績效評估準則」，每年自主執行整體董事會、個別董事及功能性委員會的績效評估。

本公司董事會高度關注企業永續經營及公平待客議題，自 2019 年起即主動於董事會績效評估自評項目中增加「重視關注 ESG 議題」以及「積極推動公平待客原則」，充分展現凱基人壽不斷自我驅策永續經營發展的動能，以及重視、維護保戶權益之決心。此外，本公司於 2024 年 1 月修訂本公司「董事會績效評估準則」時，增加三個 ESG 之評估項目，包含：「董事會成員瞭解本公司所屬產業之重大 ESG 議題及其發展」、「董事會持續支持企業永續，並對 ESG 執行成效給予指導，以落實企業社會責任」以及「董事會定期檢視公司 ESG 議題面向之執行情形」，並將相關項目增列為問卷的第六個評估面向「對永續經營 (ESG) 之參考」。

另為落實「保險業負責人應具備資格條件兼職限制及應遵行事項準則」第五條定期對負責人兼任職務之績效予以考核之具體作為，個別董事績效評估自評考核項目中並包含「董事未兼任多家公司的職務 (含董監事)」；若董事有前述兼任情形，董事已確保兼任行為及兼職個數之有效執行，且無利益衝突或違反各兼職機構內部控制之情事」。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

本公司董事會、個別董事及各功能性委員會之績效評估由董事會秘書室執行，董事會績效評估問卷則針對「對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」、「董事之選任與持續進修」、「內部控制」以及「對永續經營 (ESG) 之參與」等六大面向進行評等。2023 年董事會績效評估總平均得分數為 100%，評等等級為「優」；個別董事績效評估分為「自我評估」及「同儕評估」，其總平均得分率分別為 99.71% 及 99.63%，評等等級皆為「優」；各功能性委員會績效評估總平均得分率皆為 100%，評等等級亦皆為「優」。

2023 年度董事會暨功能性委員會績效評估結果已呈報 2024 年 3 月 28 日第 23 屆第 16 次董事會，可作為未來遴選、提名董事，及訂定董事與功能性委員會成員個別薪資報酬之參考依據，以持續精進董事會運作之效能。本公司未來將持續積極配合主管機關公司治理藍圖及相關重要議題之推動及執行作為，俾增進凱基人壽董事會有效運作及企業經營永續發展，建立優質的公司治理文化。

董事薪酬政策

依據本公司「章程」第 24 條，本公司董事之報酬，依其對本公司營運之參與度、貢獻之價值及所承擔之責任，參酌國內外業界報酬水準，授權董事會議定之，惟獨立董事由董事會議定固定報酬。本公司同時訂有「董事薪酬給付辦法（準則）」，明定董事薪酬之結構（含董事酬勞、報酬、出席費等），及酌定董事酬金之參考因素等，包括應依各董事對公司營運之參與度、貢獻之價值及所承擔之責任，國內外業界報酬水準、並應考量公司未來風險等因素綜合評估等。而董事各項薪酬訂定之程序，應經薪資報酬委員會討論通過後，送董事會核定。

■ 功能性委員會

審計委員會	由全體獨立董事組成 ^⑦
獨立董事：4 人 / 總人數：4 人	
職掌概述	監督並確保本公司內部控制有效實施、遵循相關法令規範及公司存在或潛在風險之管控等
2023 年運作情形	- 共召開 16 次會議 - 審查決算表冊報告 - 委任簽證會計師 - 內部控制制度相關提案
重要議案及溝通情形	» 112 年股東會年報 p.40-78 · p.70

⑦ 董事會組成資訊統計至 2023.12.31，最新董事資訊請參考凱基人壽企業網站《[公開資訊](#)》。

薪資報酬委員會

由全體獨立董事組成

獨立董事：4 人 / 總人數：4 人

職掌概述 » 負責評估、訂定、檢討公司董事及高階經理人的薪資報酬與績效

2023 年運作情形

- 共召開 11 次會議
- 評估檢討董事及高階經理人年度工作績效與薪資報酬，並審核年度董事酬勞與員工酬勞提撥金額
- 通過修訂本公司「薪資報酬委員會組織規程」
- 通過修訂本公司「內勤員工績效管理準則」(原內勤員工績效管理辦法)

重要議案及溝通情形 » 112 年股東會年報 p.71-73

風險管理委員會

由 6 位委員組成，包含 4 位獨立董事及 2 位一般董事，且由具金融保險及財務專業背景的獨立董事擔任召集人

獨立董事：4 人 / 總人數：6 人

職掌概述 » 負責公司風險管理政策之擬訂，建立質化與量化管理標準，並確保各項風險管理機制之一致性、妥適性、穩定性與透明度，以將風險管理落實至日常營運中

2023 年運作情形

- 共召開 15 次會議
- 執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制之發展、建置及執行效能
- 協助與監督各部門進行風險管理活動
- 通過修訂本公司「再保險與巨災風險管理辦法」
- 通過修訂本公司「市場風險管理準則」並增訂「市場風險管理施行要點」
- 修訂本公司「信用風險管理準則」

重要議案及溝通情形 » 112 年股東會年報 p.76-81

誠信經營委員會

由 8 位委員組成，包含 4 位獨立董事及 4 位一般董事，並由董事長擔任召集人

獨立董事：4 人 / 總人數：8 人

職掌概述 » 持續強化董事會監督與管理功能，使治理架構備臻完善

2023 年運作情形

- 共召開 5 次會議
- 通過修訂本公司「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」
- 呈報年度誠信經營落實情形及誠信經營風險評估結果

重要議案及溝通情形 » 112 年股東會年報 p.82-88

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

提名暨績效評議委員會

由 4 位委員組成，並由獨立董事擔任委員會召集人

獨立董事：3 人 / 總人數：4 人

職掌概述 » 負責審議總經理遴選及繼任計畫；副總經理人選、年度績效及晉升；總經理轄下一級主管之繼任計畫

2023 年運作情形

- 共召開 9 次會議
- 通過修訂「提名暨績效評議委員會組織規程」
- 提報本公司重要管理階層發展規畫及運作情形

重要議案及溝通情形 » 112 年股東會年報 p.74-75

企業永續發展委員會

由 6 位委員組成，包含 2 位獨立董事及 4 位一般董事，並由董事長擔任召集人

獨立董事：2 人 / 總人數：6 人

職掌概述 » 議定永續發展年度計畫及策略方向、永續發展專案及活動計畫。追蹤與檢討永續發展年度計畫、策略方向、專案及活動計畫執行成效。定期檢視永續報告書

2023 年運作情形

- 共召開 4 次會議
- 呈報本公司 2023 年各季度氣候相關風險管理目標達成情形
- 呈報本公司「2023 年度永續發展目標達成情形及未來執行規劃」
- 通過持續響應金控綠電使用規畫，執行第二階段綠電採購計畫

重要議案及溝通情形 » 112 年股東會年報 p.89



112 年股東會年報

五大治理主軸



公司治理是凱基人壽型塑企業文化的重要基石，明確的治理架構以及完整的落實行動，曾六度獲得證交所公司治理評鑑 Top 5%，也是首家連續兩次獲得中華公司治理協會「CG6012 (2019) 公司治理制度評量」特優認證之公司。在成為金控百分之百持股之子公司後，凱基人壽仍秉持過往身為上市公司的標準嚴以律己，以誠信治理、風險管理、防制洗錢、資訊安全以及法令遵循等五大治理主軸，持續推展並深化治理作為。面對未來各種可能的新興挑戰，凱基人壽將與時俱進，在持續精進的治理策略下穩健發展。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

誠信治理

誠信經營管理政策

凱基人壽重視誠信經營，以「誠信經營守則」為最高指導原則，同時訂定「誠信經營行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理準則」等規範，據以落實誠信經營政策。

於 2023 年，全體董事、高階主管及全體內、外勤同仁均已完成誠信經營聲明書之簽署；內、外勤同仁亦已百分之百完成教育訓練課程。另為即時發現內部不誠信行為事件，凱基人壽已建立完善的檢舉制度，設置多元的檢舉管道、提供吹哨者權益保障措施，於 2023 年度之檢舉案件經調查均無「不誠信行為」，亦無違反誠信經營、貪腐等相關情事。此外，於 2023 年另提供問卷予全體內勤同仁，以瞭解誠信經營執行情形，並將調查結果及同仁提供之建議納入誠信經營政策及推動措施之檢討依據。

此外，為強化主管之責任，凱基人壽於 2022 年導入問責制度，於 2023 年啟動問責機制，釐清問責事件之責任歸屬，強化管理職能及完善公司治理架構。

誠信經營委員會

為強化董事會監督與管理功能，並提升企業誠信經營管理，於 2017 年設置隸屬於董事會之功能性委員會「誠信經營委員會」，並於 2021 年擴大委員會規模，將委員數增加至 8 位，其中半數為獨立董事；2023 年則為提升委員會於公司治理層面之高度，修訂董事長及獨立董事為本委員會之當然委員並由董事長擔任召集人。2023 年共計召開五次誠信經營委員會，全體委員 100% 出席，核定 2022 年誠信經營落實情形、誠信經營風險評估結果、2024 年誠信經營計畫、修訂「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」等內部規範，持續優化凱基人壽誠信經營制度。

誠信經營教育訓練

透過公開承諾、資訊宣達、定期教育訓練，由上而下形塑誠信經營之企業文化。

為深化公司誠信經營及自我法令遵循觀念，除將誠信經營相關規範揭露於企業網站外，企業網站與內部網站均發布誠信經營相關資訊。2023 年內、外勤同仁 100% 接受誠信經營教育訓練（含實體與線上課程），時數分別為 2,392 小時及 7,440 小時。另，2023 年度除提供誠信經營相關議題之教材供董事閱讀外，亦邀請外部講師就董事及高階經理人員進行反貪腐與吹哨者保護之法治宣導課程。

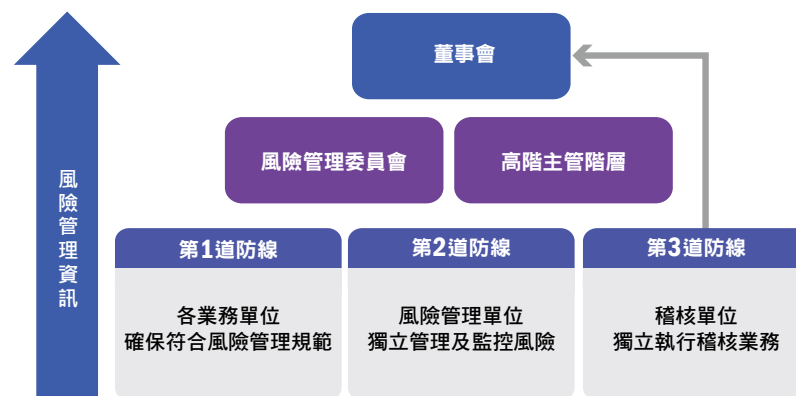
風險管理

風險管理政策

風險管理是金融保險業營運的主要議題，而凱基人壽更將嚴謹的風險管理設定為未來持續關注的經營目標，訂定並定期審視風險管理政策，作為內部風險管理機制的最高指導準則。政策明確揭示整體風險管理的目標與策略、組織與職責、資本適足性評估、風險胃納與限額訂定、辨識主要風險類別與其管理流程等，除了符合企業風險管理 (Enterprise Risk Management, ERM) 的趨勢之外，亦成為建置規範機制與執行實務的基礎。

風險管理組織

設立各級風險控制及監督單位，本公司風險管理組織架構涵蓋董事會、風險管理委員會、風控長、風險管理單位、相關業務單位（且各單位皆設有風險管理人員）及稽核單位，不僅建構風險管理資訊的全面性網絡，更將風險管理的需求及成效延伸落實至各業務執行單位，確保符合風險管理規範。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

主要風險辨識及回應 SASB FN-IN-450a.3 SASB FN-IN-550a.1



市場風險

依內部市場風險管理準則，進行利率、匯率及權益證券價格風險之管理。相關機制包含市場風險限額及預警指標管理、敏感度分析、壓力測試及回溯測試等。本公司另設立資產負債風險管理小組，負責衡量及監控資產負債相關風險。



信用風險

依內部信用風險管理準則，對發行人及交易對手等機構與持有標的進行監控。相關控管機制包含國家風險管理、信用風險值限額監控、信評變動監控、集中度控管等。



流動性風險

依內部流動性風險管理準則，進行資金及市場流動性風險之管理。相關機制包含以現金流量模型評估資金流動性風險、壓力測試等。



作業風險

藉由作業風險三大管理工具，風險控制自行評估作業 (Risk and Control Self-Assessment, RCSA)、關鍵風險指標 (Key Risk Indicators, KRI) 及風險事件資料蒐集 (Loss Data Collection, LDC) 之交互運用，持續監督、管理作業風險整體運作情形。



氣候變遷風險

主要分為實體風險及轉型風險。實體風險源於氣候變遷可能導致的極端氣候，對供應鏈或營運所造成之立即性損失，或長期性氣候變遷導致海平面上升、全球暖化等議題，對公司營運造成之長期性影響與損失。轉型風險源於社會受政策法規、低碳排技術及社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程中，企業所可能面臨之營運成本改變。

將氣候變遷風險納入本公司「風險管理政策」，並制定氣候相關風險管理準則，建立並定期追蹤氣候風險胃納指標。另本公司為分析氣候實體風險及轉型風險，分別定義高氣候風險區域及高碳排放產業，並參考國際標準設定氣候情境，透過情境分析，評估投資、營運和供應商等面向在不同氣候情境下可能受到氣候相關之衝擊，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低。未來將持續精進氣候變遷風險辨識、評估、因應計畫等，以降低未來衝擊，並回應外部利害關係人對本公司氣候變遷風險管理之期待。

風險管理科技化與自動化

透過市場風險管理系統產出風險值、壓力測試及回溯測試等結果，後續搭配內部報表自動化、視覺化分析平台流程之規劃及應用。以自動化流程更新資料及多重分析資訊，減少人工作業疏失，讓使用者能依照其需求選擇想呈現的數據圖表；以提高分析的品質與效率，並透過科技化產生之人力餘裕，增加研究及分析等方面之產出與附加價值。

營運持續管理

為確保人員安全、客戶權益、商譽及資產之保全，承諾於風險事件發生時，致力使傷害降至最低並維持營運不中斷，本公司於 2021 年導入營運持續管理機制，並頒布營運持續管理政策暨聲明供所有人員遵循。另亦以系統化方式針對巨災之風險，建立相關管理程序及應變計畫，並持續進行強化、改善，以提升應變認知及落實應變執行，確保本公司在可接受的最低服務水準下仍可持續提供關鍵業務。

本公司於 2022 年取得 ISO 22301:2019 管理系統驗證，經提升營運持續管理制度，於 2023 年持續通過 ISO 22301:2019 管理系統之定期審查，以營運持續國際標準來確保具備災後復原能力。

本公司於 2023 年透過舉行疏散演練、異地辦公演練、資訊系統災害復原演練及 6 場營運持續教育訓練，俾利各權責單位同仁熟悉災後業務之處理，以及遭遇巨災時的應對程序，以確保災難發生後同仁的人身安全及確保業務復原能力，降低巨災對本公司所帶來之衝擊，達到保戶服務、理賠及新契約等關鍵業務不中斷之目標，以達成穩健永續經營的承諾。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

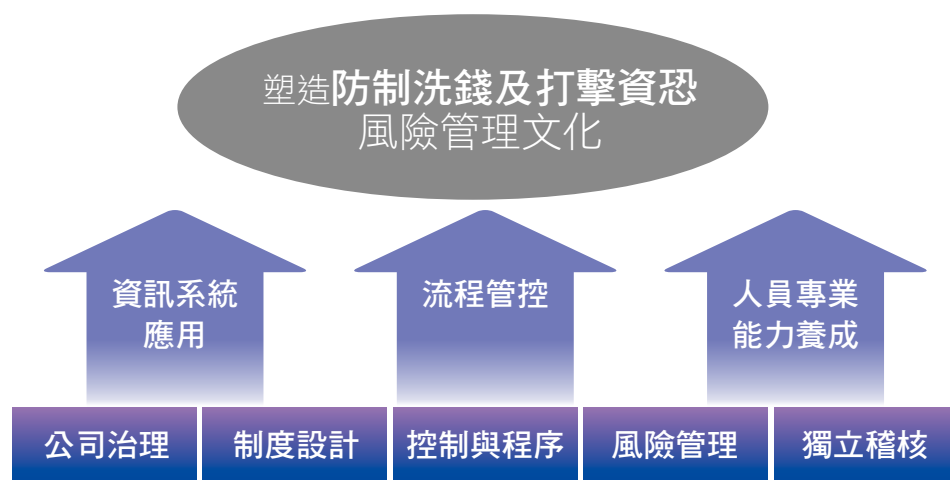
防制洗錢

防制洗錢及打擊資恐政策

凱基人壽定期檢視防制洗錢及打擊資恐相關內規及作業，適時檢討監控態樣及申報標準，以提升可疑交易申報之品質、強化阻斷犯罪之效能，並避免防禦性申報。另 2023 年陸續配合法令及實務作業修訂「評估洗錢及資恐風險防制政策」、「評估洗錢及資恐風險防制處理要點」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」^⑧、「防制洗錢及打擊資恐注意事項細部要點」及「防制洗錢及打擊資恐資料共享要點」。

防制洗錢及打擊資恐組織架構

就公司治理、制度設計、控制與程序、風險管理與獨立稽核等五面向，建置防制洗錢及打擊資恐之風險管理架構，透過資訊系統運用、流程管控及人員專業能力養成三管齊下，使洗錢及資恐風險防制意識融入組織文化。



為更進一步落實防制洗錢及打擊資恐機制，由總機構法令遵循主管擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，督導相關業務；專責主管依法至少每半年向董事會及審計委員會報告相關掌理事務，由董事會監督相關業務、風險評估與計畫之運作。

另外，亦設置「防制洗錢及打擊資恐」專責單位，綜理相關業務，並於各營業單位設立督導主管，由具有防制洗錢及打擊資恐相關專業資格之資深同仁或科級以上主管擔任，確保各營業單位落實第一道防線之功能。

持續精進防制洗錢及打擊資恐作業流程

凱基人壽全面性洗錢及資恐風險評估方法論除採用與金控一致之方式外，亦參考國內、外相關風險管理報告及趨勢，以可重複量測、可比較之方式建立固有風險指標及控制成效指標，並強化評估剩餘風險之論理基礎，藉由指標量測結果作為風險趨勢變化之監控基準，以瞭解本公司整體曝險情形及與國家風險評估之關聯性，另參酌公司之客群、產品及交易政策擬訂風險限額及風險胃納，以持續監控公司面臨洗錢及資恐風險之情形，建立完整之風險圖像。

2023 年全面性洗錢及資恐風險評估結果，符合凱基人壽風險限額要求及風險胃納水準，且依照「全面性洗錢及資恐風險評估報告暨防制計畫」所提議之優化項目，於每半年辦理法令遵循自行評估作業時，評估項目就姓名及名稱檢核、交易機制進行測試，確認系統邏輯之有效性，以持續精進防制洗錢及打擊資恐制度。

⑧ 因應「防制洗錢法」、「資恐防制法」暨其相關授權子法、自律規範之修訂，凱基人壽同步進行法令修訂前後之差異分析，確保相關作業即時因應調整。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

防制洗錢及打擊 資恐教育訓練

持續強化董事、高階主管及提升內、外勤同仁對洗錢及資恐風險防制之意識，定期舉辦教育訓練，就相關法令、作業異動、實務疑義與案例進行宣導或討論。2023 年共舉辦及參加 24 場教育訓練，總參訓人數 17,283 人。

針對已持有國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照同仁，推出補助年費及重新認證費方案，並鼓勵及補助營業單位中涉及防制洗錢業務之同仁取得國內外相關專業證照。2023 年內勤同仁新考取證照數為 67 張，近 5 年均持續成長。

防制洗錢及打擊資恐
專責單位人員
通過考試取得
國內外專業證照
達100%
全公司取得相關認證逾
840人次

防制洗錢及打擊資恐強化教育訓練作為



董事會

為確保建立及維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制負最終責任，須了解洗錢、資恐風險及因應措施。

2023年邀請臺灣高等檢察署檢察官兼辦行政院洗錢防制辦公室執行秘書講授「國際洗錢防制發展趨勢與保險業未來防制洗錢及打擊資恐工作之強化」，授課主題包含洗錢防制國際規範及發展趨勢、資恐與資武擴之制裁手段、金融科技應用與洗錢防制、國家洗錢資恐資武擴風險評估結果兼論保險業工作強化部分、我國國內最新法令介紹及防制洗錢政策。



專責主管、專責人員及 營業單位督導主管

依法令要求參與相關主題課程^⑨、完成測驗，並與外部專業訓練機構舉辦實體課程，以包班方式舉辦2場防制洗錢及打擊資恐人員在職班，講授金融犯罪防制、金融業反洗錢實務等議題，總參訓人數逾70人，總參訓時數超過949小時，完訓率達100%。



客戶及外部人員

防制洗錢及打擊資恐之落實，除屬公司須執行及努力之事項外，客戶及外部人員等之理解亦屬關鍵成效之一，凱基人壽透過不同管道積極向客戶及外部人員宣導防制洗錢認知與觀念。

- 1.企網設置「洗錢防制宣導專區」。
- 2.官方Facebook貼文。
- 3.提供相關網站連結、文宣、主管機關函轉等資訊供民眾瀏覽。
- 4.張貼實體海報於客服中心櫃檯處、業務通訊處。
- 5.如遇客戶詢問防制洗錢及打擊資恐作業問題，由前線同仁予以宣導說明。



內外勤同仁

每年以線上課程及課後測驗提供適當時數之基礎訓練，傳達防制洗錢及打擊資恐相關法令及重要觀念。內勤完訓率達100%，外勤完訓率近100%。

^⑨ 課程主題包含：最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範與標準、洗錢及資恐風險趨勢及態樣、防制洗錢及打擊資恐態樣暨案例分析（含前置犯罪威脅實例、反武器擴散）、防制洗錢及打擊資恐作業客戶審查及評估、企業誠信經營與道德及檢舉制度。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

資訊安全

資訊安全政策

凱基人壽已制定資訊安全政策並建置資訊安全管理系統，以確保資訊資產的機密性、完整性、可用性及資訊作業與服務的合規性為目標，推展資訊安全風險管理。為因應保險業務的拓展與多元性，2021 年起將資訊安全內部控制作業與相關規範拓展至全公司適用，使各業務單位除了扮演使用者的角色外，也能妥善擔任權責單位與維運單位的角色，進而提升公司整體的資訊安全管理。

資訊安全組織

本公司為確保資訊資產之資訊安全，依據國際資安管理框架導入管理制度來確保資訊安全堅實穩定，持續維持 ISO 27001 資訊安全管理系統驗證之有效性至今，並設置有「資訊安全委員會」，由管理階層擔任委員直接督導資訊安全管理制度之運作，並於 2018 年起成立「資訊安全部」作為公司資訊安全專責單位，設置副總經理層級之資安長負責掌管該部。資訊安全部定位為內控二道防線角色，負責監督與協助一道防線單位，此外各部門均設置資安人員擔任單位內資訊安全業務窗口，配合資產盤點、資訊作業持續、教育訓練等作業，精實對客戶權益之保護。

資訊安全對策與作為

為持續完善資訊安全相關管控作業，提升整體資安成熟度，本公司逐年提高資安預算，並持續招募具有經驗之內外部人員。資安部門專責人員 9 位，全公司各單位配置資安人員窗口 77 位。2023 年之資安預算對比 2022 年之費用成長超過 10%，近三年預算亦逐年成長，展現本公司對於資訊安全之重視。

近三年度資安執行預算



此外，除了持續完善各個面向的資安防護設備與管理措施之外，為善盡企業社會責任、降低資安事件發生之衝擊，本公司從 2018 年起，即已持續投保資安險，藉此除了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。



參與資訊安全聯防

本公司積極參與金融機構聯防，2017 年即申請加入由金管會推動的金融資安資訊分享與分析中心 F-ISAC 成為首批正式會員，並持續分享本公司資安設備去識別化後偵測與阻擋情資予 F-ISAC 進行整合分析，2023 年為保險組第一名，獲頒 112 年 F-ISAC 會員情資分享表現特優機構，使本公司能夠做到事前防患未然、事中防微杜漸與事後降低傷害，2023 年本公司已參與 22 場 F-ISAC 會議與研討會。

建立資安監控中心 (Security Operation Center, SOC)

本公司已建立資安監控中心 (SOC)，進行每日 24 小時 (7x24) 全天候即時監控、偵測與發現資安事件，以提升資安事件監控的能量。透過整合資安監控平台與資訊安全日誌事件管理與分析系統，進行多維度關聯分析，並藉由資安分析人員進行研判與建議，以達到精準的資安事件即時通報與預警之效益。資安事件的即時通報將大幅提升後續追蹤與應變處理的有效性，落實資安事件妥善處理，以降低危害程度。

系統備援及事件應變演練

因應外部多變的攻擊手法並降低遭遇突發緊急危難或異常事故所可能造成資訊作業中斷之衝擊，本公司定期辦理核心資訊系統災難備援演練、電腦系統資訊安全評估、對外網站滲透測試及全公司社交工程演練，以確保公司資訊設施的安全並保護機敏資料與顧客個人資料。另因政府機關、重要民生服務

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

網站屢屢遭受駭客組織發動分散式阻斷 (Distributed Denial of Service, DDoS) 攻擊，導致部份機關網站停擺，為加強 DDoS 攻擊的防禦及應變能力，本公司於 2023 年度進行真實 DDoS 攻擊演練，確認網站或重要主機承受 DDoS 攻擊的耐受度，並確認 DDoS 攻擊防護方案之有效性。

供應商資安管理與績效

為確保合作之第三方資安水準與本公司一致，對於與本公司有業務往來之廠商及其員工，除對其進行資安審查，並要求遵循本公司相關資安規範，本公司並訂有資訊系統作業委外管理辦法，從計畫、招標、合約、履約、驗收、保固、查核等階段均有規範，以保障本公司及客戶之權益。

此外，針對合作中供應商，本公司定期進行廠商服務評鑑，2021 年起更引入 Security ScoreCard 機制，檢視廠商本身對外系統之資訊安全成熟度，將其列入考評項目，以促使供應商更加重視資訊安全；每年度亦定期針對受委託廠商，進行督導與審核，其中包含資訊安全審查事項，用以確認受委託廠商之整體服務能力與水準，並列為後續選商之依據。

資訊安全教育訓練

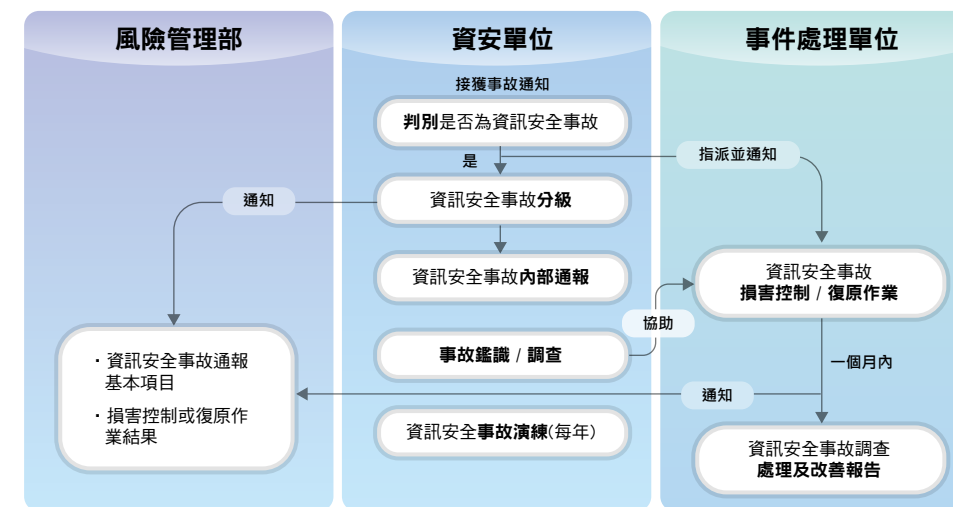
本公司資安專責同仁每年接受至少 15 個小時的資安專業訓練，各部門資安人員需參與至少 6 小時之資安宣導與作業課程，針對一般內部同仁，資訊安全部規劃每年度 3 小時之資安教育訓練、入職新人資安線上教育訓練，以及不定時對全公司進行電子郵件資安宣導，以持續提升本公司整體人員的資安素養。2023 年同仁完訓比率為 100%。本公司於 2023 年度偕同「金控資安處」共同舉辦資安月活動，為國內首家推動資安月之金融集團，並安排外部資安公司進行 16 場次資訊安全相關課程，提供給部門資訊安全人員以及資訊單位人員，藉以持續提升本公司員工之資訊安全意識與能力。

依據行政院公告之資通安全證照清單，資安專責單位同仁包含資安長在內，平均持有 2.0 張符合該清單之證照，本公司持續鼓勵同仁進行專業訓練及證照考取，以期打造最專業之資安團隊。

資安事件回報及處理機制

因應資訊安全情勢之日益嚴峻與情資來源的多元化及金管會推動之「金融資安行動方案」，為利用金控內資源整合及相互支援之運作優勢，本公司已建立內部跨單位「資訊安全事件處理小組」並加入金控建立之「電腦資訊安全事件應變小組」，俾利即時掌握及支援金控內成員資訊安全事件之應變處置，降低資訊安全事件造成之損害。另外重大資訊安全事件往往非僅影響單一機構，本公司已加入金融資安資訊分享與分析中心 (Financial Information Sharing and Analysis Center, F-ISAC)，透過機構間之聯防機制強化風險控管，提升跨金融機構之橫向通報應變與支援協處之運作機制與能力，達成聯防綜效。2023 年並未發生資安重大事件。

■ 資訊安全事故通報、處理與應變流程



個人資料保護管理制度

凱基人壽持續強化顧客個人資料保護與權益保障之機制，自 2017 年起依 BS 10012：2017 個人資訊管理系統標準，導入個人資料管理制度 (PIMS)，將個資保護管理深化為組織文化。於 2020 年起擴大驗證範圍至所有單位，完成歐盟個人資料保護規則 (General Data

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

Protection Regulation, GDPR) 之適用性評估機制之建置，且每年持續委請外部驗證機構辦理審查，並於 2023 年通過 BS 10012 驗證之複審作業，可見本公司個資管理系統運作展現高度持續改善的精神。

凱基人壽已成立個人資料保護管理委員會，由總經理擔任召集人，定期每半年召開會議，向各委員報告個資保護整體運作情形。會議內容包含個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題報告，探討資料隱私與資安議題，以持續推動、管理、督導個人資料管理制度之有效運作。另外，本公司設有「個資保護查核小組」，為檢視個人資料管理、管理程序與安全控管機制是否依規劃落實執行，並由具備個人資料管理系統主導稽核資格之人員協助辦理個資保護內部查核作業。

凱基人壽訂有個資事故應變與通報之程序，俾能即時因應與妥適處理個資事故，並設有個資事故緊急處理小組，依各成員職責與事故等級採取通報流程與應變措施，控制損害，並應於事故處理完成後檢討與研議矯正預防措施。另外，倘個資事故發生涉及客戶時，本公司將依個資法相關規範告知客戶，通知內容包含事故事實、本公司所採取之因應措施，並提供諮詢服務專線，提供客戶後續諮詢與協助，且本公司訂有當事人權利行使與申訴之相關制度，當接獲客戶行使相關權利與申訴時，將於法令要求之期限內妥善處理與回覆客戶訴求。

此外，凱基人壽 2023 年未有受到主管機關個資保護議題之裁罰，或發生經證實之資訊洩露、失竊或客戶資料遺失事件之情形。

個人資料保護教育訓練

導入 BS 10012 個人資訊管理系統標準至今，透過不斷檢討與持續優化的理念，強化個資安全維護機制運作效率，並整合運用個人資料管理制度所需資源，於 2023 年透過實體與數位課程共舉辦 11 場個資保護相關教育訓練，共 3,103 人次完成課程訓練，以提升每位員工的個資保護管理意識。

法令遵循

法令遵循風險管理制度

因應國內主管機關對金融法規愈趨嚴格，本公司已建立「法令遵循風險管理及監督架構」，每年依「法令遵循風險評估程序及方法要點」進行本公司法令遵循風險評估，評估各部門之固有風險、控制成效及剩餘風險，後續並針對固有風險為高風險之部門，就其相關控管措施及作業流程進行檢視，以強化控制成效，並透過「法令變動管理系統」輔助監控、整合，建立標準化之檢視流程，以利瞭解各部門就法令變動內規面與系統面，因應行動方案之進度與辦理情形。

法令遵循部每半年召開第二道防線定期溝通聯繫會議，與會成員除第二道防線單位（包含風險管理部、資訊安全部等），公司治理主管及稽核部亦會並同與會。第二道防線單位各自就內部控制、法令遵循作業、內外部查核就法令遵循事項提出之缺失等事項進行交流，以建立明確之橫向溝通聯繫機制。同時，為確保本公司各道防線就公司治理議題均有了解，亦視議題邀請相關之第一道防線單位與會。

此外，法令遵循部藉由提前參與新商品、新服務之規劃，提供完整且即時之法遵意見，迅速回應並有效控管法令遵循風險。每年定期辦理法遵檢測，追蹤改善，並安排相關教育訓練宣導；另亦建置同業裁罰案件之管理作業機制，透過自我檢視輔以抽樣方式，降低類似缺失發生的機會。

落實遵循「金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法」

根據金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法，自 2019 年起，新帳戶皆須進行盡職審查，並於隔年 6 月 1 日至 6 月 30 日完成申報。凱基人壽已於 2020 年 6 月完成首次申報，於同年年底前完成既有實體帳戶及既有個人較低資產帳戶盡職審查；此後每年如期完成年度申報。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

2

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

法令遵循教育訓練

為持續深化永續經營作為，本公司針對不同對象，分別就員工保密義務、公平待客原則、誠信經營（含反貪腐）、金融消費者保護、個人資料保護、利害關係人交易、外國帳戶稅收遵從法案（Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA）、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法、同業裁罰案例分析、新修訂法令暨自律規範概述等主題，舉辦相關教育訓練與宣導。

此外，為加強業務員自我法令遵循觀念使其不違反誠信經營、反貪腐或行為準則等相關情事，本公司要求業務員於業務招攬及服務上必須遵守法令規範。並定期舉辦內勤員工、業務人員、高階管理階層之法令宣導教育訓練，以及適時辦理主題式教育宣導，以確保本公司日常業務運作符合誠信經營原則，塑形法遵文化，以強化本公司員工之遵法意識。

法令遵循自行評估

「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定各部門每半年需執行一次法令遵循自行評估，透過自行評估作業辦理，發覺作業是否有所缺失，以期自我改正而達到符合法令之目的。2023 年上、下半年各部門各執行 1 次法令遵循自行評估，均無缺失件數。

裁罰及改善措施

2023 年本公司未有遭金管會裁罰之案件^⑩。金管會處分之同業違規事項，法令遵循單位蒐集相關資訊後，寄發予相關權責單位，據以檢視相關內部控制措施與規範，以掌握金管會最新之監理態度，預防有類同業違規事項發生之可能性，確保在招攬、商品及售後服務等各環節符合政府最新之法令規範。此外，目前就同業裁罰案件之管理作業，亦以風險為基礎評估風險較高之項目，透過相關單位自我檢視輔以抽樣方式，俾發覺是否存在有類似的缺失，以期自我改正並避免主管機關裁罰，再評估是否於後續納入法令遵循查核項目，俾利提升法令遵循業務成效。

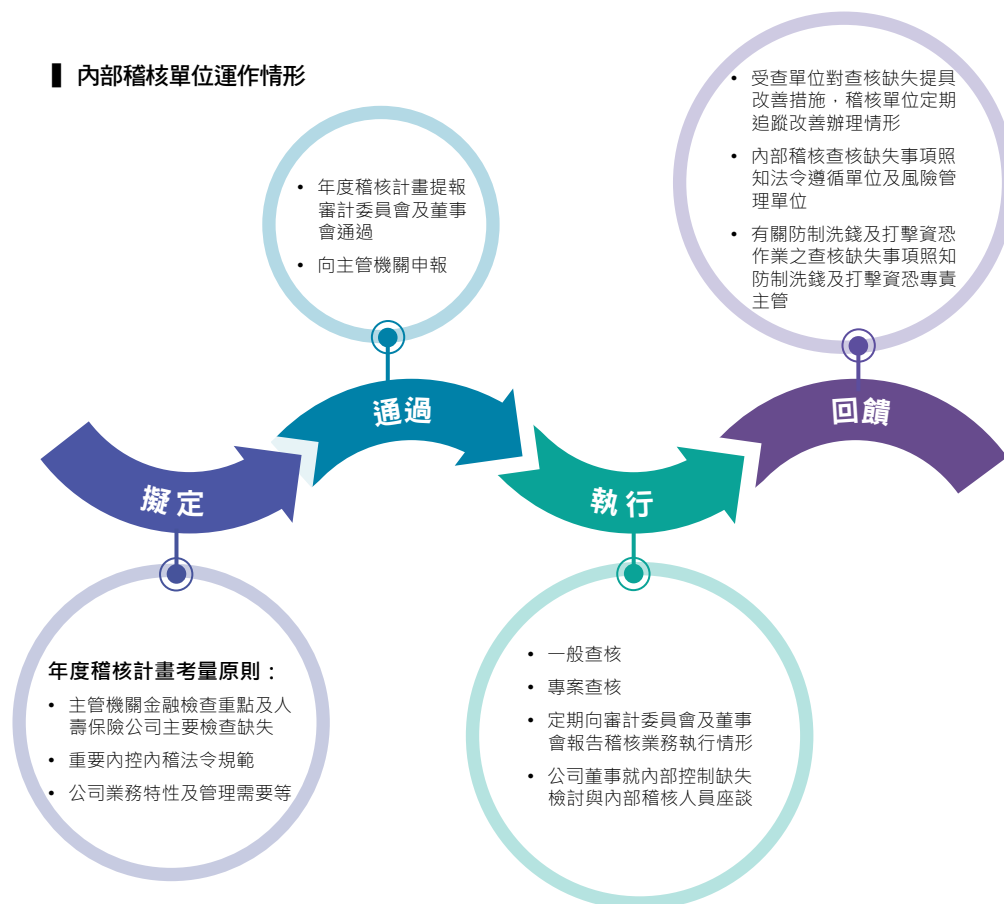
法令遵循單位每季彙整相關裁罰資料向董事會報告，俾利董事會瞭解金管會監理重點，進而檢視、評估與調整相關法令遵循作業，持續精進與優化，並向本公司辦理教育訓練，提升相關人員之法令遵循意識，降低法令遵循風險。

⑩ 凱基人壽 2022 年遭金管會裁罰之案件請參考企業網站《公開資訊專區》。

內部稽核

內部稽核單位隸屬於董事會，依董事會通過之年度稽核計畫、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等相關法令規定，對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要辦理專案查核，就金融服務業公平待客原則納入相關稽核作業之查核重點辦理查核，另對主管機關、會計師、內部稽核（含金融控股公司內部稽核單位）與自行查核所提列的檢查意見或查核缺失事項，持續追蹤改善辦理情形。此外，為落實公司治理，獨立董事與內部稽核主管之溝通情形已揭露於企業網站。

■ 內部稽核單位運作情形



Chapter.3

引導永續金融



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融 3

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

實現永續投資價值

隨著全球資本市場的發展，透過資金流形塑世界樣貌的力量也逐漸加大。身為擁有龐大資產的壽險業者，凱基人壽持續善用投資策略，希冀透過對產業的財務支持，達成永續生態圈的願景。

從社會責任投資 (SRI) 到 ESG 投資，凱基人壽回應國際發展脈動，持續向永續投資的道路邁進。從初期採用責任投資政策對投資標的進行負面篩選，到將 ESG 因子納入投資流程以正面條件篩選投資標的。同時，行使股東權力以落實機構投資人盡職治理，並執行氣候行動，以主題式投資支持再生能源發展。在發揮投資影響力的同時，也創造穩定的投資收益，持續實踐永續投資價值。

責任投資政策

凱基人壽為落實責任投資，爰依臺灣證券交易所「機構投資人盡職治理守則」及「聯合國責任投資原則 (UN PRI)」等相關規定，訂定本公司「責任投資政策」(以下簡稱「本政策」)，將環境 (Environmental)、社會 (Social)、公司治理 (Governance) (以下稱「ESG」) 導入本政策，以善盡企業社會責任，達永續經營之目標。

本公司於評估投資標的、投資決策及投資管理等階段，皆應考量 ESG 等永續經營因素，並履行盡職治理行動，以提升投資價值並促進本公司投資業務之健全發展。另，訂定投資排除標準，對潛在投資標的進行評估時，若主要營業項目有涉及環境污染、社會爭議及公司治理不良等負面表列清單所列情事，應排除不予直接投資。

投資後持續關注、分析與評估投資標的之相關資訊。如遇投資標的涉及排除標準所列情事，應立即檢視並評估該投資標的是否有相關改善情形或計畫，並於評估報告中說明凱基人壽採取之因應措施，如改變投資策略或限縮額度等。本公司未來將持續推動投資組合調整，並著重於倡議之推動，期許透過氣候行動帶動產業價值鏈的減碳作為。



責任投資政策

投資案件評估原則

本公司制定責任投資政策針對不同投資類別，將 ESG 議題納入投資分析及決策作業中。除明訂「投資排除標準」，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積極發展氣候風險以及碳排放管理機制。若主要營業項目有涉及環境汙染、社會爭議及公司治理不良等負面爭議情事，應排除不予直接投資。同時考量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永續發展傑出名單和指數作為參依據。

■ 負面表列清單 SASB FN-IN-410a.2

環境面	社會面	公司治理面
- 熱帶雨林伐木業 - 煙草業 - 多氯聯苯 - 核武	有具體事證證明涉及： - 非法博弈 - 色情 - 毒品 - 洗錢 - 資助恐怖活動 - 奴役勞工 - 僱傭童工 - 違反人權之產業	有具體事證證明董事會執行業務有違反法令、章程、股東會決議之情事，對股東或投資人權益有重大影響者

針對國外私募基金及 ETF 發行公司，除了評估其 ESG 政策，亦將是否簽署 PRI 作為篩選標準。

■ 投資案件評估原則 SASB FN-IN-410a.2

- E** 考量企業針對環境保護之落實執行狀況，如：產品之材料、製程是否符合環保標準產品或企業營運是否落實節能、減碳、廢棄物處理等
- S** 考量企業之勞工權益、人權保護、社會服務投入、社會貢獻等項目，或是產品攸關社會安全、效率提升，或身為產業領導企業者
- G** 考量企業之誠信經營、法規遵循、資訊透明、董監事獨立性、CSR報告制定等項目

針對私募基金，除評估其 ESG 政策外，並將該基金管理公司是否簽署 PRI 作為評估之篩選標準

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
永續發展傑出名單和指數



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融 3

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

投資決策整合 ESG 因子

為降低投資組合的整體風險，凱基人壽建立 ESG 檢核機制，採用 ESG 檢核表將 ESG 因子包括環境、社會及公司治理三面向整合於投資分析報告中進行評估該標的永續作為，於投資上市櫃股權及債券時，考量被投資公司的財務性績效，也審慎考量被投資標的 ESG 表現，利用外部資源如：MSCI ESG 資料庫，了解投資標的財務碳排放以及 ESG 級評級等各方面表現。除了評估投資組合碳排放量，並檢視相關負面爭議新聞以及是否為國內外永續發展傑出名單做為參考評估之一。

為有效評估及管理投資對象之氣候風險，本公司規劃氣候風險因子納入投資過程的檢核及審核，將就涉及較高氣候相關風險之投資標的強化審查機制，並定期評估投資標的所涉氣候相關風險之變動，以作為調整投資部位之依據。

責任投資流程

凱基人壽參考聯合國「責任投資原則 (PRI)」制定責任投資政策、投資政策、作業準則，依據不同資產類別將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程，投資決策考量 ESG 要素，同時利用 MSCI 和 BLOOMBERG 等資料庫，評估被投資標的 ESG 表現及財務績效，依評估結果決定是否投資或減碼，個股投資報告納入 ESG 評估項目比例達 100%。投資前需出具投資評估報告，投資評估報告參考投資對象之 ESG 報告書及其他相關資訊，報告中考量 ESG 面向，包括環境保護、勞資關係、公司治理、氣候行動其它永續活動等層面。並將投資對象氣候轉型風險，以碳排放量做為判斷標準，碳排放量越高、轉型風險越高。透過建立之高碳排產業清單，進一步檢視投資標的對於氣候風險是否執行或預備轉型計劃。

對於綠色債券的投資評估，除參考投資對象之 ESG 報告書或其他相關資訊，並檢視其所發布之綠色債券資金管理計畫、控管方式，以及預期環境效益，確保達成本公司之預期影響目標，作為調整投資決策之參考。並利用 ESG 檢核表及投資評估報告書，篩選具永續價值之投資標的。

投資後除了持續關注、分析並評估公司相關資訊，定期對被投資公司進行營運或產業鏈趨勢檢討，並將投資績效呈報最高核決主管並於永續報告書揭露責任投資成果。針對各類綠色、社會及永續債券，嚴格審查其之資金運用報告，確認是否符合本公司綠色投資方針，也確保資金用途為支持環境或社會永續發展。此外，根據 MSCI 資料庫所公布投資對象之碳排放量，定期計算投資組合碳排放總量與碳排放強度，做內部評估和管理，逐步調整並降低投資組合的碳排放量，以達成設定之環境保護目標。責任投資的涵蓋範圍包含：國內外上市、未上市櫃股票、債券、國外基金、國外 ETF 發行公司及基金管理公司。

責任投資流程圖



凱基人壽規劃將 ESG 議題納入投資流程的檢核或審核，依據總體經濟分析、產業研究、準備投資報告，決定投資標的，並於投資額度內，進行投資決策，透過定期投資組合碳排放盤查，進行投後監控及管理，並不定期評估投資標的所涉及 ESG 議題或重大負面消息，進行了解或出具投資報告，權責單位衡量其重大性是否需進行積極的議合與溝通。

對於國外基金、ETF 及基金管理公司，除評估其投資政策是否符合本公司責任投資政策外，並將該國外基金管理公司是否簽署責任投資原則 (PRI) 作為評估之篩選標準。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

3

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

機構投資人盡職治理

凱基人壽積極推動機構投資人盡職治理，參考「機構投資人盡職治理守則」，2018 年 6 月 21 日簽署「凱基人壽盡職治理守則」遵循聲明，2023 年制定「盡職治理政策」，善盡機構投資人角色，透過出席股東會、行使投票權、適當與投資對象之董事或經理人等經營階層對話互動等議合方式，以進一步瞭解與溝通被投資公司對產業所面臨之風險與策略，並致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識，並參與投資標的企業之公司治理，期望透過機構投資人的力量影響投資對象，以發揮機構投資人盡職治理之功能。

凱基人壽積極行使所有權，於法規範圍內 100% 參與國內被投資公司股東會；除部分議案受法規規範須棄權外，國內上市櫃 / 未上市櫃公司股東會議案投票率達 100%。此外，凱基人壽也參與中華民國人壽保險商業同業公會投資研究小組，推動 PRI 原則的落實與實踐，進一步推動投資業界接受及執行 PRI 原則。凱基人壽所持有的 100% 國外基金、國外 ETF 發行公司及 69%^① 國外私募基金之基金管理公司，均為 PRI 簽署成員，顯示凱基人壽致力於推動聯合國責任投資原則的落實與實踐。

■ 責任投資六大原則

原則 1 將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程

執行成果

- 制定責任投資政策、投資政策及作業規範手冊，投資決策考量 ESG 要素
- 投資前依 ESG 投資檢核評估投資標的及投後管理定期評估
- 主題性投資（再生能源、能源技術發展、綠色建築及運輸及永續水資源管理等）
- 藉由外部資源並依程序評估後建立高碳排放產業清單進行投資部位碳盤查
- 倘若被投資公司面臨重大裁罰案，本公司出具研究報告評估本案並持續追蹤該公司狀況

原則 2 積極所有權的行使，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務

執行成果

- 被投資國內上市櫃公司股東會之參與率為 100%、股東會議案投票率為 100%
- 被投資未上市櫃公司於評估報告及投後管理內皆納入，且股東會之參與率為 100%、參加投票率為 100%（除董監選舉議案因受保險法規範棄權，其餘各項議案均參與表決）

原則 3 對於所投資的機構要求適當揭露 ESG

執行成果

- 投資評估報告參考投資對象之 ESG 報告書及其他相關資訊

原則 4 促進投資業界接受及執行 PRI 原則

執行成果

- 所持有之 100% 國外基金、ETF 發行公司及 69% 國外私募基金為聯合國責任投資原則簽署成員，另設立 PRI 門檻於投資私募基金，並依 ESG 檢查表每年檢視自行投資國外債券發行公司 ESG 執行狀況

原則 5 建立合作機制強化 PRI 執行之效能

執行成果

- 鼓勵國外私募基金公司簽署 PRI
- 參與中華民國人壽保險商業同業公會，與業界共商壽險業投資實務
- 參與外部機構舉辦之 ESG 論壇及配合主管機關研議永續相關議題
- 邀請外部機構進行永續金融和 ESG 數據解析經驗分享

原則 6 個別報告執行 PRI 之活動與進度

執行成果

- 定期對責任金融小組報告投資組合碳盤查結果及高碳產業投資比例報告及檢討
- 定期檢視綠色投資增加幅度
- 透過永續報告書及機構投資人盡職治理報告，向利害關係人展現責任投資之執行成果

■ 2023 年度與國內被投資公司進行 ESG 議題議合及互動比例^②

	(E) 環境議題	(S) 社會議題	(G) 治理議題	ESG 交疊議題
次數	93	93	289	93
比例	20%	20%	60%	59%

① 因 2023 年有處分基金故有異動，截至 2023 年底，簽署 PRI 比例為 69%。

② 含議合問卷發放、股東行動等互動行為。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

2023 年度與國內被投資公司互動方式及拜訪比例

拜訪		共拜訪 171 家被投資公司，平均每家公司拜訪次數 1.39 次
股東會	上市櫃公司	實體出席 79 家上市櫃被投資公司股東會，出席率達 100%，議案表決數為 381 案，投票情形依股東會議案類型共計 382 件
	未上市櫃公司	實體出席出席 22 家未上市櫃被投資公司股東會，出席率達 100%，議案表決數為 107 案，投票情形依股東會議案類型共計 107 件

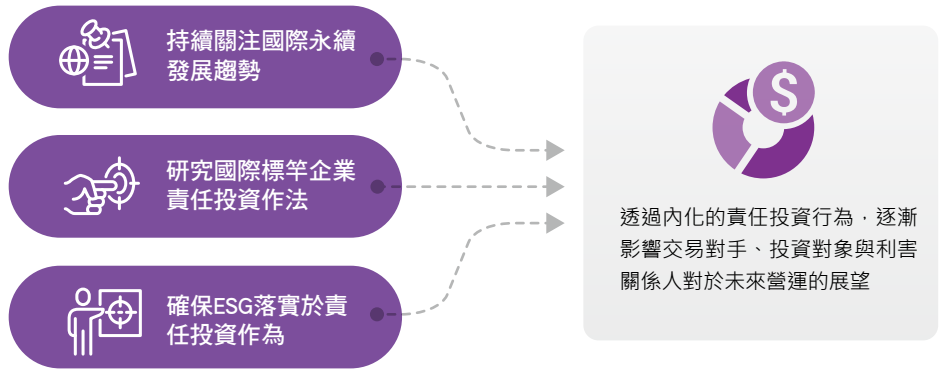


機構投資人盡職
治理守則遵循
聲明、盡職治理
報告、股東會
投票情形揭露、
各年度議合記錄

專責責任投資人員及 ESG 議題教育訓練 SASB FN-IN-410a.2

已設置專責責任投資管理人員，並針對投資管理人員進行 ESG 教育訓練及永續人才培訓，就國內外永續金融發展趨勢、法規架構及氣候變遷風險管理三大面向，進行訓練，以確保 ESG 價值落實於投資實務中，且教育訓練時數達 402 小時，並投入約 3.28 萬元培植 ESG 專責責任投資管理人員。

專責責任投資人員執掌



三大氣候行動

體認到氣候變遷已成為全球性風險，凱基人壽作為資產擁有者，期望透過資金的引導，攜手投資對象、共同創造氣候行動影響力。經跨部門會議討論，各投資部門透過資產組合碳排放分析提出各項潛在氣候行動，包含：調整持有部位與投資標的、參與股東會議、座談會、工作坊等方式，最後考量可行性等因素，選定「再生能源電廠投資」、「綠色債券投資」與「高碳排產業議合」三項具體氣候行動，作為現階段執行目標。

本公司本公司責任投資政策逐項檢核，並將逐項檢核的結果做為投資研究報告評估內容之一，依評估結果決定是否投資或調整投資決策。

綠色債券投資前參考投資對象之 ESG 報告書或其他相關資訊，檢視其所發布之綠色債券資金管理計畫、控管方式，以及預期環境效益，並利用 ESG 檢核表及投資評估報告書，篩選具永續價值之投資標的，報告中考量 ESG 面向，包括環境保護、勞資關係、公司治理、氣候行動其它永續活動等層面。

除了持續關注、分析並評估公司相關資訊，針對各綠色、社會及永續債券，審查其資金運用報告，以確保資金用途為支持環境或社會永續發展外，每月根據 MSCI 資料庫所公布投資對象之碳排放量，計算投資組合碳排放總量與碳排放強度，做內部評估和管理，逐步調整並降低投資組合的碳排放量，以達成設定之環境保護目標。

若主要營業項目有涉及環境汙染、社會爭議及公司治理不良等重大負面爭議情事，應排除不予直接投資。

再生能源電廠投資

為實踐企業永續價值並支持台灣再生能源產業發展，經凱基人壽投資及永續團隊審慎評估投資標的資格、案件風險及相關機會。至 2023 年止，凱基人壽對再生能源電廠投資約新台幣 15.08 億元（較前一年度增加 9%），2023 再生能源迴避碳排放量約 33.8 萬噸，依照凱基人壽預計投入資金比例計算，將產生約 10.7 萬噸迴避碳排放量。至 2023 年止，本公司對再生能源電廠之投資，預期裝置容量合計達 774 百萬瓦（較前一年度增加 20%）、發電量可達每年 10.3 億度（較前一年度增加 20%）。

凱基人壽積極投入再生能源產業，除了增加投資比例，也持續尋找具有發展並有實質環境效益之投資機會。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

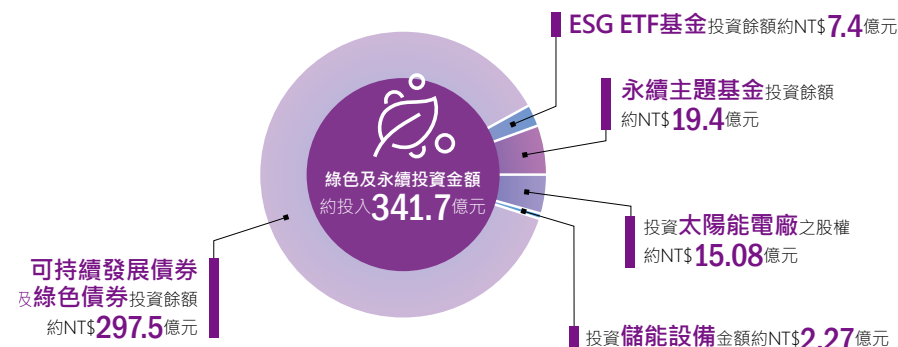
綠色及永續投資

凱基人壽積極投資國內外指標性綠色債券、永續相關基金及 ETF，預期資金將投入再生能源、提升能源效率、綠色運輸、永續水資源管理及綠色建築，截至 2023 年止，凱基人壽綠色及永續投資金額約投入 341.7 億元，較 2022 年約成長約 11%。投資項目包含綠色債券、可持續發展債券、再生能源、永續主題基金、綠能科技等。

其中投資綠色債券及可持續發展債券金額較 2022 年約成長 5%。估計將產生 43.6 萬公噸 / 年之溫室氣體減量效果。

凱基人壽響應政府綠色金融行動方案 3.0 促進綠色金融商品發展之政策，投資證券櫃檯買賣中心認可之綠色債券約 23 億元及 ESG ETF 基金約 7.4 億元等金融商品，支持我國潔淨能源發展，以金融行動落實 ESG 投資精神。

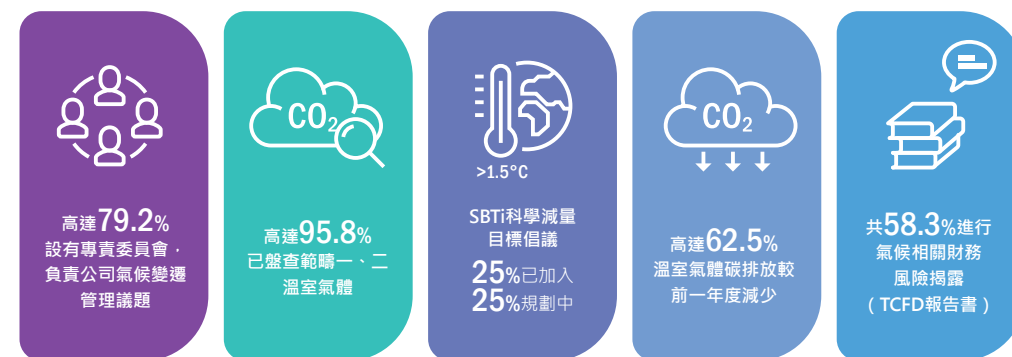
2023 年各項綠色及永續投資之實際執行成果



高碳排產業議合

經鑑別高碳排投資部位^③，凱基人壽於 2023 年對高碳排投資對象發出 93 份問卷，目標攜手投資對象展開氣候行動，藉由問卷鼓勵投資對象主動盤查、管理其溫室氣體排放量，設定減量目標，執行減量行動並追蹤減量成果。最後經由分析結果，了解不同規模與產業別之投資對象碳排情形、目前減碳措施、氣候行動及未來減碳目標等，並持續追蹤其碳排與其他氣候相關作為，以確認投資對象是否能逐步於設定年份達成自行設定之目標。

參與氣候議合之投資對象

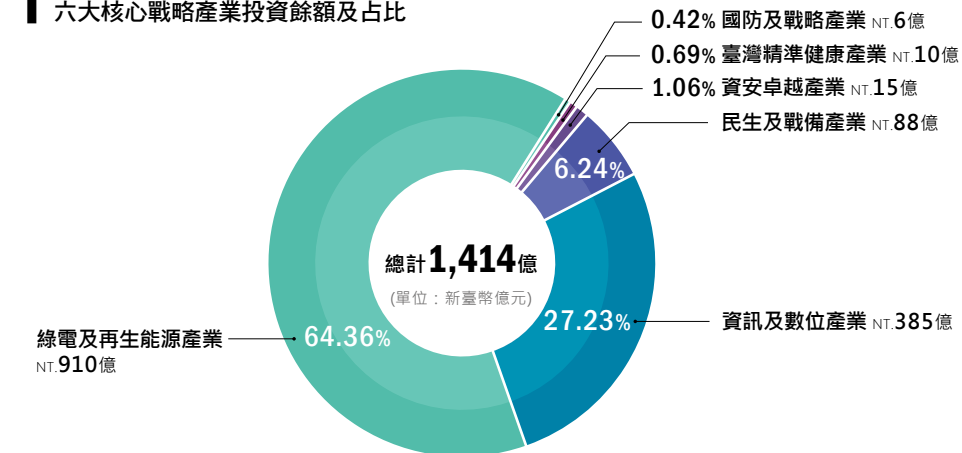


響應政府產業政策

積極投資六大戰略產業

繼五加二產業創新計畫後，配合政府推出「六大核心戰略產業投資」政策，凱基人壽持續積極投資、扶持天然氣發電、綠色能源及資安等企業。2023 年直接、間接投資於六大核心戰略產業之投資餘額達新台幣 1,414 億元。

六大核心戰略產業投資餘額及占比



③ 鑑別高碳排產業包含電力及燃氣供應業、砂、石採取及其他礦業、非金屬礦物製品製造業、其它化學製品、電子零組件、石油及天然氣礦業、塑膠製品製造業等產業。

發展數位金融創新

數位金融策略藍圖

凱基人壽面對金融科技浪潮來襲，深度布局數位與數據基礎建設，投入豐沛資源推動數位躍升，透過「人工智慧」、「敏捷文化」、「數據驅動」及「雲端服務」，打造全方位數位創新策略，打破傳統對於科技的冰冷想像，以創新技術提供「心」服務，致力於成為台灣最值得推薦與信賴的壽險公司。



(一) 人工智慧

持續提升 AI 技術能量，擴大應用場景，通過智能演算優化資源利用、降低碳排量、提升運營效率、強化風險管理等方面，提供永續創新的金融解決方案。

● AI 智能助理「阿福」

「阿福」為凱基人壽以自然語言處理技術量身打造的壽險智能助理，幫助業務員快速取得各種工作上的資訊，透過系統 API 串接，「阿福」不僅提供業務員客戶服務動態資訊，更

能幫助業務員提供溫暖貼心服務的機會，提升客戶品質，降低客戶電話諮詢的次數與等待時間，讓「阿福」成為業務員最信任、最依賴、最貼心的 AI 智能助理。

透過 2023 年「阿福」持續迭代優化，全年度共新增及優化超過 300 組知識點，並完成 7 項全新功能開發及上線，締造問題解答覆蓋率較去年度提升 2.3 倍、使用量年提升 3.1 倍、使用人數提升 2.1 倍、NPS 提升 76.8% 的傲人成績。

● 「Smile to Sign」遠距刷臉投保

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

● 「凱壽 i 生活」APP

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

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

凱基人壽 APP 截至 2023 年底，使用會員數已逾 20 萬人，累積使用人次更突破 230 萬次，APP 下載平台評分持續領先同業，數位服務深獲保戶及會員肯定。凱基人壽 APP 自上線後提供百餘項功能，包含保單查詢及變更、線上繳費、理賠申請及查詢、保單還借款、

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

3

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

3

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

健康管理、保戶優惠及預約櫃台服務等。透過跨域合作，讓健康管理、生活資訊融入客戶服務中，客戶如有就醫或健檢需求，也可使用合作醫院的諮詢服務與專屬健檢方案，亦即從保單服務延伸至健康生活服務，擴大客戶服務的廣度與深度，滿足人生旅程中的各項需求。

（二）敏捷文化

面對產業大環境的快速變遷、科技與商業模式的持續突破，數位用戶體驗的日漸重要。凱基人壽成立〈敏捷學苑〉致力將敏捷的文化植入企業 DNA 中，以快速響應變化、加速交付軟體、提升團隊產能、優化團隊合作、提升軟體品質及提升客戶滿意度。

2023 年，〈敏捷學苑〉輔導 8 個敏捷產品團隊，以敏捷工作方法達成專案目標；舉辦了 32 場專業課程、工作坊或相關活動，推廣敏捷學業知識及文化素養；提供數位化工具，支持團隊跨部門運作；落實用戶中心及數據驅動的管理思維。

（三）數據驅動

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

● 大數據平台

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

● 客戶分析資料市集

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

● 保障型商品目標客戶名單

以滿足客戶保障為優先，透過大數據分析與機器學習模型，找出保障型商品推動目標客戶名單，讓業務員優先安排拜訪活動，於已針對健康險、失智險及壽險分別進行推動。

● 適性測驗潛力預測

為提供客戶優質體驗，透過發展適性測驗問卷，利用數據分析，瞭解其人格特質，並找出具潛力之保險業務從業人員，進而提供其合適之培育方案，協助人才之培育、成長及留任，進而給予客戶穩定且長久之關係，完善且優質之體驗。

（四）雲端服務

● 雲端數據分析平台

凱基人壽致力透過數據驅動策略，以雲端服務及其完善的應用生態系，靈活拓展各類分析場景，同時結合機器學習技術提升作業效率與準確度，並降低佈建基礎運算設施所需投入的前期成本及維護人力，使凱壽能在動盪且多變的數位浪潮中，持續保持領先並引領數位轉型發展。

數位創新應用

研討新型技術，挖掘既有作業流程，尋找改善優化場景；並積極與同業、異業進行策略結盟，以創造更優質的客戶體驗。

World Gym 異業合作 - 健康一起 GO 活動

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

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

Chapter. 4

實現普惠共融



落實公平待客

凱基人壽以健全公司治理與誠信經營為永續發展的基石，公平對待金融消費者，以永續經營實踐對客戶之長期承諾，落實凱基人壽「公平同理，待客如己」之企業理念，貫徹金融消費者保護之執行責任，長期達成金融永續發展之使命。

為深化公平待客文化及服務，參採 FCA 公平對待弱勢客戶指引，2023 年與時俱進修訂本公司「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」、「公平待客原則執行準則」，擴大弱勢族群範圍（官方語言非第一語言等族群）、將金融友善及身心障礙者權利公約 (CRPD) 相關內容納入董事、負責人、高階經理人及全體員工教育訓練，並依弱勢客戶特性及需求，以多元方式改善數位落差，俾使從最上位政策、推動策略、到落地執行的規範，均有明確依循標準。



秉持愛與關懷的核心精神，除持續督導並深化既有的公平待客作為，更積極因應金融消費者保護相關法令與主管機關政策，持續對焦國際上公平待客趨勢與最佳標準，用行動推廣優化各個層面，從保險的專業核心妥善運用 AI 大數據及智能科技，深度保障消費者權益，優化客戶體驗，並透過人的溫暖來傳遞服務價值，展現金融包容性，讓不同族群都能獲得適合的金融服務，擴大金融友善的涵蓋性及影響力，提供社會穩定的正向力量。



凱基人壽
公平待客專區

公平待客委員會

凱基人壽以客戶為中心啟動變革和創新，為提供客戶永續的金融方案，2019 年起設置「公平待客委員會」，由董事及高階主管擔任委員，定期督導推動狀況及提出建議。

「公平待客委員會」下設五大行動小組，每季召開委員會，進行小組推動報告，會議內容逐次提報董事會討論及建議。成立以來迄今已舉行 19 次會議，獨立董事亦 4 度參與委員會給予指導。2023 年向董事會呈報之議案，包括每季「公平待客委員會會議摘要及公平待客年度行動方案相關進度」、訂定及修訂「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平待客執行準則」等。

公平待客專責單位及推動方向

本公司為強化公平待客之推展與落實，先於法規在 2021 年即設置專責推廣執行單位，由副總經理層級主管領導，2023 年提高由資深副總經理層級主管領導，綜理「公平待客委員會」會務，進行跨單位溝通協調，協助本公司於公平待客原則之業務規劃及推展，透過全體員工設定公平待客績效考核指標項目，深化全體內外勤同仁公平待客工作文化，持續精進作業流程並接軌國際趨勢，將公平待客十大原則精神，落實於各項保險服務環節中。為提升整體公平待客推動成效，訂定公平待客指標及目標，定期追蹤執行情形，並於委員會中呈報。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄



聽障友善

為提供聽語障消費者最適切之服務，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。

■ 手語翻譯預約服務

- 透過 APP/ 官網 / e-mail / 友善專線等多元管道預約，臨櫃服務時將安排手語翻譯員視訊翻譯。

■ 金融知識與防詐講座

- 2023 年創業界之先，為聽障人專屬金融保險知識與防詐講座共 2 場，透過現場手語翻譯以及同步聽打，讓與會的聽障者也能提升金融知識與防詐能力。

■ 手語教育與社團

- 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。



身障友善

為回應社會對於高齡長者與身心障礙者的服務需求，凱基人壽積極提出因應對策，致力於了解與關懷弱勢客戶，全方位建構更優質的金融消費者服務，確實保障客戶的最大權益。

■ 保單生命循環享有差異化包容性服務

- 友善櫃檯及金融友善服務專線：各地客服中心無障礙設施列表公告於企網，並提供友善服務櫃台及專人優先協助，辦理各項保險業務，2023 年有 766 位保戶獲友善櫃檯服務。針對高齡客戶亦提供為弱勢客戶特設的金融友善服務專線，省去輸入 ID 步驟，快速轉接專人服務，2023 年共計服務 4,189 通。

- 弱勢到府服務：對於無法使用數位服務且外出不便的高齡者、行動不便、身心障礙、突遭重大事故之保戶，受理後 48 小時內與保戶取得聯繫並完成收送件服務，2023 年度共計協助 83 位保戶。

- 申訴人為身心障礙者、高齡者時，則配合其實際需要採取合適之溝通方式，如電話、面談、筆談、簡訊、電子郵件、書面、錄音等。



視障友善

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，並擴大普惠關懷，從線上數位面與線下服務面，改善數位落差：

■ 首家雙平台取得無障礙認證之保險公司

- 優化保戶 APP 以更貼近視障者的需求，通過台北市視障者家長協會 APP 無障礙認證，成為台灣首家獲此專業認證的保險公司。

- 企業網站無障礙專區通過數位發展部無障礙空間服務網檢測，取得 AAA 最高等級認證。

■ 視障服務的號召與實踐

- 號召同仁擔任協會服務志工，包含活動導盲志工、視障課程協助志工、書籍掃描志工等，讓同仁透過實際協助，更了解視障者日常會遇到的困難和需求，學習换位思考，進而能提供視障者更適切的友善協助。



高齡失智友善金融推動

2019 年起持續攜手「台灣失智症協會」，打造失智金融友善環境，2023 年凱基人壽從四大服務深化高齡金融友善：

■ 提升高齡者金融素養

- 為台灣失智症協會輕度失智者與家屬舉辦 2 場財務規劃及失智症預防講座，並舉辦金融知識與防詐專場，以保險專業協助失智症家庭提前進行財務規劃

■ 加強高齡友善服務文化

- 繼 2020 年全員完訓「失智友善」課程，並納入協會失智友善地圖成為業界首家失智友善保險公司，2023 年更進一步邀請協會秘書長講授「失智金融友善」課程，並全員 100% 完訓

- 結合集團資源共同舉辦「公平待客月」活動，透過電影讓同仁深入體會失智者及其家庭處境，並邀請台灣失智症協會分享失智者日常面臨的挑戰，並於後續提供集團全體同仁友善服務失智者的知識與方法，協助第一線同仁提供更貼心適切的服務。

■ 保險業高齡客戶服務指南 & 防走失鑰匙圈

- 參酌國內外高齡/失智資源，並諮詢失智症協會秘書長，發展保險業第一套「高齡客戶友善服務指南」，包含瞭解高齡特質、協助高齡者使用數位服務、守護防詐，以及辨識疑似失智者與對應作法等，作為內外勤一致的服務標準。

- 截至 2023 年度，捐贈 3,800 副防走失鑰匙圈，幫助失智者找到回家的路。

■ 倡議失智友善金融

- 響應國際失智症月，經營團隊一級主管到場和失智者交流、理解其需求；並再度捐贈凱壽與台灣失智症協會合作開發設計的聯名防走失鑰匙圈，參觀民眾對於緊急連絡卡的滿意度高達 4.3 以上。

- 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，以跨世代思維發想共好方案，為即將來到的超高齡社會做好準備。

■ 規劃合適之保險商品

- 推出「基智人生健康保險」，為業界首張長年期「失智 + 壽險」保單，為保戶若不幸罹患失智症時所衍生的治療和照護龐大費用做好萬全準備，保障內容具有四大特色：(1)一次給付關懷應急金 (2)分期給付年年照護 (3)豁免機制保障延續 (4)無理賠回饋保險金申領後再活用，享有高品質老年生活。



銀髮防詐金融教育

凱基人壽相信金融業於普及金融知識與提升民眾防詐意識能發揮至關重要的作用，攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，協助偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並避免高齡長者受騙。

■ 全年辦理 22 場「金融防詐宣導」，協助逾千位偏鄉及金融知識弱勢長者受惠。

■ 專為長者設計「智齡小學堂」網站，搭配網頁放大鏡功能，以白話、大字、圖文傳遞重要金融知識及常見詐騙樣態，提高長者日常警覺性，完成 13 線上四格情境漫畫，2022~2023 年透過社群等數位宣導總曝光逾 23 萬。

■ 2023 年啟動製作「智齡小學堂微動畫」影片，以簡單、便於分享的影音訊息，讓長輩更容易轉傳分享推廣防詐觀念，並將透過社群宣導擴大觸及人數。

■ 發放近 10,000 本防詐小物與高齡財務安全手冊，提醒長者避免詐騙，守護銀髮族群財務安全。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄



新住民友善

■ 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。
- 全台客服中心亦配置多國語言翻譯機，讓第一線服務同仁得以即時為新住民客戶提供協助。
- 首創推出「多國語言保險知識動畫影片」，以及白話易懂「保戶重要權益提醒」多國語言版，期盼協助新住民縮短金融知識落差，朝實現普惠金融目標邁進。
- 為新住民通譯員量身訂做金融保險知識與防詐課程，辦理「多國通譯員金融知識培訓暨防詐宣導講座」。



健康醫療

- 長期與和信治癌中心醫院合作，提供疑似罹患癌症的保戶專業的第二醫療意見 (Second Opinion) 醫療服務轉介，並依保戶戶籍地提供金額不等的車馬費補助，為保戶節省醫療負擔。



樂齡健康促進

- 為提倡健康培力，協助熟齡新大人為樂齡健康生活做好準備，2023 年為保戶規劃與「養樂•多扶」合作之健身旅遊，保戶整體滿意度達 4.8 分（滿分 5）。

公平待客教育訓練

為深耕公平待客之文化、落實金融友善之精神，凱基人壽依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，內容涵蓋金融消費者權益維護、最新法令趨勢、失智金融友善教育訓練、手語教育訓練、台語課程暨高齡友善溝通技巧等公平待客之相關議題，深化全員瞭解金融弱勢族群的需求，並能以同理心對待。2023 年度共辦理 19 項教育訓練，受訓人次達 51,009 人次，計 64,252 小時，深入培植全體內外勤同仁之友善文化與服務技巧。

- 2023 年度將協會秘書長講授「失智金融友善課程」納入必修課程，學習認識失智症、如何與失智客戶互動等，內勤員工 100% 完訓，將失智金融友善能力成為全體同仁「標配」，同時業務員也加入學習行列，培養成為失智友善種子。
- 為提供高齡客戶合適商品及友善服務，持續強化業務人員公平對待 65 歲以上客戶相關法治訓練，優於法規要求，安排每年度至少 2 小時培訓，內容含業務員應充分了解保險商品是否適合 65 歲以上之客戶及不適合銷售之對象與客戶特性。
- 2023 年同仁與客戶長照講座及保戶健康高齡講座等共 23 場，約 2,800 人參與。
- 借重瑪利亞基金會與身心障礙者及其家屬溝通、啟發同理心教學之實務經驗，邀請「善意溝通修復協會」創會理事陳怡成律師、張桂真律師、鄭若瑟醫師，於台北、台中舉辦共 3 場，「善意溝通公平待客工作坊」，共 221 人受訓，學習妥適與不同類型的客戶溝通。
- 與台北市視障者家長協會合作，辦理「視障友善教育訓練」課程，針對一線客服人員進行人導法教學，並實際體驗視障者的無光日常，以更利於提供適切的服務。
- 與多扶事業合作，辦理「身心障礙金融友善」課程，透過戶外實作體驗身障者的日常，創造身受感同的體驗，以提供適切到位的身心障礙友善服務。

公平待客員工提案活動

自 2019 年起迄今，持續辦理員工公平待客故事徵稿大賽，鼓勵內外勤同仁共同參與，5 年累積超過 1,400 件發想，2023 年以「公平待客提案活動 & 金句徵選」為主題，徵求深化公平待客執行提案與最能代表公平待客精神的金句口號，共獲 358 件提案，得獎之金句透過辦公職場電梯電視全天候持續播送，融入同仁的日常；歷年獲獎之提案在董事會高度支持下，亦逐步落實。

實踐永續保險

凱基人壽自主響應聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)，將 PSI 精神整合進整體策略規劃，並於營運管理系統、決策流程中納入考量 ESG 議題，強化掌握永續機會及風險，落實於商品設計、銷售核保、售後服務等壽險價值鏈環節。

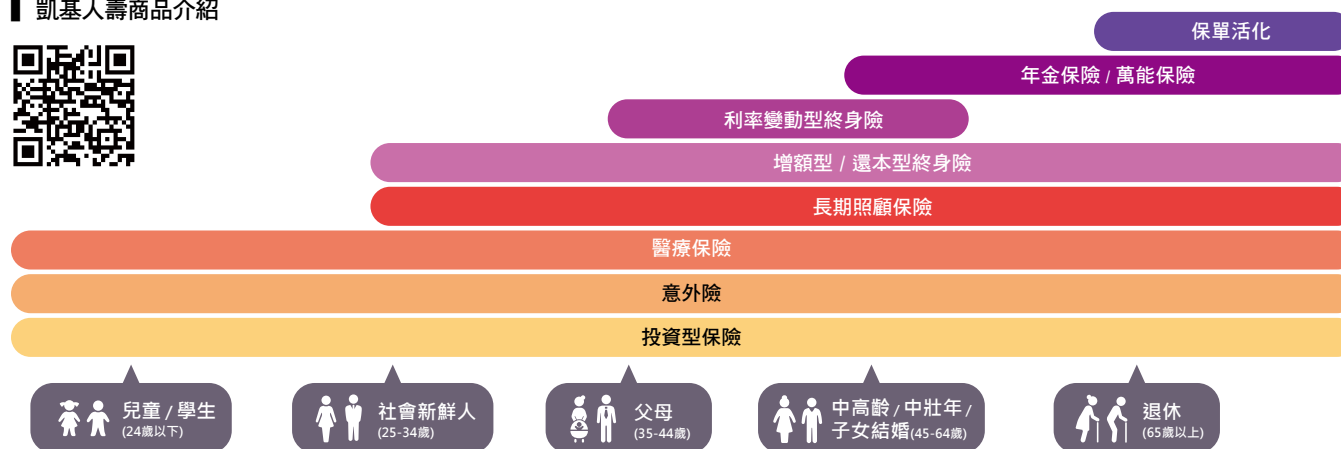
全方位保險產品服務

- (1) 開發創新且符合民眾需求的商品，並定期檢視各項精算假設，依「保險商品銷售前程序作業準則」每半年至少召開一次保險商品管理小組會議進行檢視，確保維護永續經營及消費者權益。
- (2) 商品設計落實普惠金融精神及公平待客原則，持續推廣微型保險、小額終身壽險、身障者專屬終身綜合保險、保障型保險商品專區專屬商品及長照商品等具有 ESG 價值之商品，以滿足不同人生階段、不同族群的多元需求。

產品開發設計流程



凱基人壽商品介紹



因應不同保戶需求及人口結構老化等因素，凱基人壽持續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，以及兼顧投資與保障需求的投資型保單，以滿足保戶生命週期的多元需求。保戶可以透過妥善的保險規劃來補足保障缺口，透過事前規劃，在未來生活、醫療及照護各方面維持應有的品質。

健康管理外溢保單

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

建構完善退休防護網

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

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

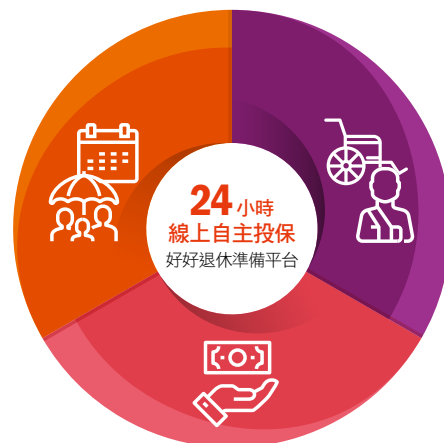
定期壽險

年期 5 年、20 年、70 歲滿期

保額 20 萬 ~ 450 萬

商品特色

保障期間採平準保費，因疾病或意外身故、完全失能，理賠金作為遺族照顧、失能照戶的經濟填補。



重大疾病險

年期 1 年、20 年

保額 10 萬 ~ 70 萬

商品特色

經醫師診斷符合七項重疾（重度）之一者，可理賠一次性給付保險金，填補工作收入中斷或自費醫療缺口。

小額終身壽險

年期 10 年、20 年

保額 10 萬 ~ 50 萬

商品特色

限期繳費終身保障，於所有壽險公司投保合計僅限三張保單。保額累計新台幣60萬。

微型保險

凱基人壽 2023 年持續與高雄市、台南市、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等六大地方縣市政府以及第三方社福團體三方共同合作，微型保險保費收入 2,137 萬元^①，為業界第 2 名且較前一年成長 19%，近 10 萬名民眾受惠，涵蓋「低收、中低收身分」、「輕度、中度身心障礙（含）以下身分」以及「符合老人福利法規定領取中低收入老人歲生活津貼之老人或其家庭成員」，幫助弱勢民眾享有微型保險的基本保障。當突如其來的意外發生時，就能發揮其保障功用給予協助，減少意外對家庭經濟造成衝擊。此外，凱基人壽亦積極與銀行通路、政府機關及民間團體合作，共同推廣微型保險服務至每個需要關懷的角落。

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

① 微型保險保費收入來自壽險公會資料。

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



連九年
微型保險競賽績效獎



連四年
身心障礙關懷獎



連兩年
微型保險推展卓越獎

2023 微型保險推廣情形



受惠人數 97,403 人



保費收入 2,137 萬元



保單件數 642 件

ESG 投資型商品

凱基人壽於銀行通路攜手霸菱投顧推出投資策略以 ESG 為核心之「霸菱綠色趨勢全權委託管理帳戶」，以綠色趨勢為主軸並搭配「低碳經濟、農業升級、移動革命、資源轉型」四主題方向進行帳戶標的配置；凱基人壽更於 2023 年再擴展至業務員通路，將本帳戶擴大連結至不同類型的投資型商品，提供客戶多元選擇並持續永續精神。

長照商品

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

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

銷售及核保

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

銷售服務

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

通路發展

凱基人壽為持續擴大營運規模，提升市佔率及提供保戶完善服務，長期深耕經營業務員通路、銀行保險、經紀代理、理財服務、團體保險及電子商務等通路，依各通路之任務及特性，推出符合通路需求之差異化商品，以維持通路銷售優勢及均衡發展。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

快速理賠及重大災難服務

臨櫃快速理賠

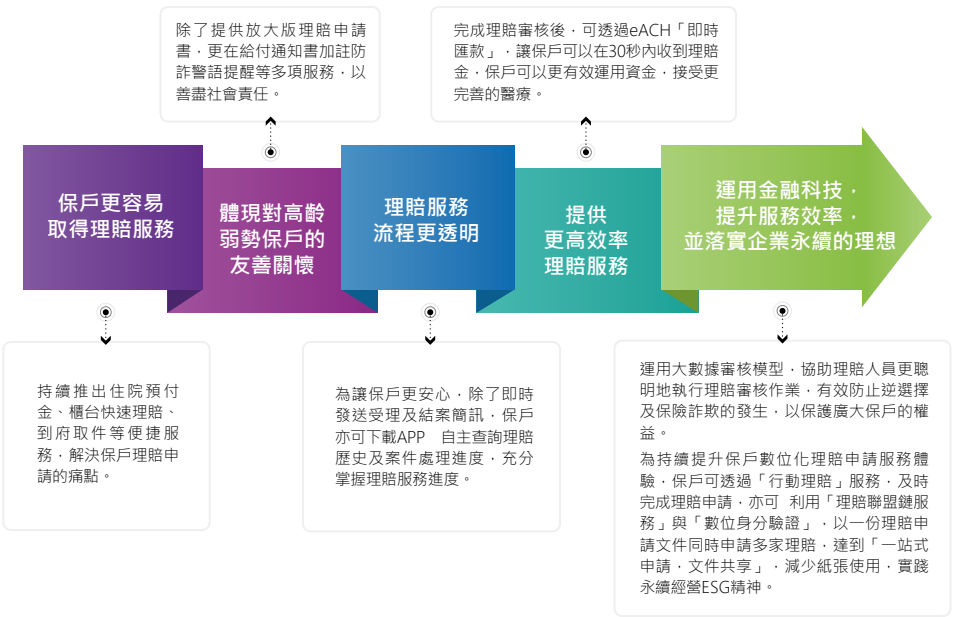
推出臨櫃快速理賠服務，符合條件最快 30 分鐘完成理賠審核，迅速彰顯壽險救急扶危的作用與價值。

重大災難服務

主動提前給付文件後補之重大災難服務，另針對保戶與非公司保戶之警義消提供身故及受傷者各 10 萬元（身故）、6 萬（加護病房）、2 萬元（一般住院）與 1000 元（門診）的慰問金。

理賠流程

透過便捷、友善、透明且高效率的數位化理賠服務，實現對保戶的承諾。



落實金融友善服務

推動電子化授權服務

透過電子化授權服務 (eDDA) 連接多家銀行，原有 13 家金融機構合作電子化授權服務，為擴大服務範圍，於 2023 年度新增 2 家金融機構客戶使用電子化授權服務，即截至 2023 年底共 15 家金融機構客戶可使用電子化授權服務；2023 授權成功件數 3,054 件，與 2022 年度相比 2023 年度提升 108%，除大幅提升服務使用率外，更有效簡化作業內容及縮短平均作業時間，未來亦將持續新增合作電子化授權行庫，增加電子化授權普及率，讓客戶不受時間、環境的限制，在創新的道路上，主動掌握授權進度，更加自主便利。

提供多國語言服務

為消弭新住民金融資訊的落差，2023 年凱基人壽與「新住民家庭成長協會」合作，領先業界啟動建置新住民友善服務：

- 金融業首家推出多語真人口譯服務，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，讓新住民能以自己的母語溝通。
- 首創九國語言版本之「保戶重要權益提醒」，包含投保、繳費、理賠等保單服務環節應注意事項，以及保險重要名詞，讓新住民以幫助新住民縮短金融知識落差。
- 領先業界，推廣多國語言保險動畫影片，內容聚焦保單權益、險種保障特性、投保注意事項等，並透過網路無遠弗屆特性，於官方 YouTube 頻道、及 FB / IG 社群平台推播共約 80 萬人次。
- 2023 年首創為新住民通譯員量身訂做「保險知識與防詐宣導課程」，台北市新住民家庭成長協會通譯員種子代表共計 32 位參加，滿意度 100%。

金融友善服務專線

落實客戶關懷精神，為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」，簡化電話語音輸入流程，由專人提供更快速、溫暖的服務。2023 年來電量共計 4,189 通為高齡長者專線提供諮詢服務，同時對高齡長者主動視其需求，提升情境式暖心服務，客製化『輔助記憶簡訊』共計 3,057 則。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

4

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

金融友善工作坊

2023 年持續推行跨部門金融友善工作坊，擴大包含整體保戶、身心障礙保戶、年輕保戶、高齡保戶之金融友善，邀集從商品到服務的 19 個環節單位共同 24 位代表參與工作坊，以 Bottom-Up 的精神，提出 15 大項金融友善想法與建議，串聯各單位共同為實質提升友善服務而努力。

另各作業環節、業務單位為全方位提升服務品質與專業職能，除保險業金融友善服務準則實務作業問答集與保險業務員協助身心障礙者投保機制等基礎訓練外，凱基人壽更進一步邀請外部講師，辦理失智金融友善、手語教育訓練、身心障礙者友善、金融友善善意溝通工作坊、台語課程暨高齡友善溝通技巧、視障友善及無光體驗教育訓練等專業課程，深入培植全體內外勤同仁之友善文化與服務技巧。

以客戶更理解、易懂、好讀的方式，與客戶溝通

為了讓客戶，尤其是 65 歲以上高齡長者，能夠更理解保險產品及客服人員與其通話傳達的內容，以客戶慣用的語言雙向溝通，及落實金融友善服務準則的精神，強化對高齡客戶關懷措施，2023 年持續以白話易懂方式進行電話訪問，包含：高齡長者投保電訪、保單停效前關懷電訪、高齡長者辦理保單權益變更電訪等，並新增高齡友善付款人電訪作業。維持將理賠申請書、繳費通知單、契約內容變更申請書（友善服務版）等文件，進行字體放大，更方便長者閱讀。

應付未付清理計畫

主動電訪找尋保戶，進行應付未付保險金給付電訪作業，確保應付款項受領人權益。2023 年應付未付電訪作業成功件數 1,392 件，給付金額達 3,999 萬元，與去年累計共支付金額達 9,707 萬元。

提升客戶信賴與推薦度

凱基人壽積極傾聽客戶聲音，定期委由第三方顧問公司進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2023 年底的調查結果，凱基人壽 NPS 推薦度分數不論在整體或數位通路表現皆為壽險業排名第一，成績較同業分別超出 12 分及 7 分^②，服務品質備受客戶肯定。更 2022 年成立「體驗工程師團隊」，專責聯繫於意見調查中回應之客戶，給予協助及關懷，並深入了解問題，讓客戶聲音得以即時反映及獲得解決，2023 全年聯繫近 1,500 名客戶，並與前後

台相關單位，包含：售服、資訊及行銷等部門體系推動各項改善方案，提供客戶卓越的服務體驗。

臨櫃服務

為了解保戶對櫃台服務的滿意度情形，並作為改善服務的依據，櫃台人員邀請臨櫃辦理業務之保戶針對服務滿意程度，以 1-5 分（滿分 5 分）進行「一般服務櫃台」及「友善服務櫃台」滿意度調查，並維持滿意度達 4 分以上。

各服務據點之無障礙設施設置

無障礙設施	台北 客服中心	桃竹 客服中心	台中 客服中心	嘉義 客服中心	台南 客服中心	高雄 客服中心
無障礙坡道（含活動式）或無階梯	●	●	●	●	●	●
無障礙廁所	●	●	●	●	●	●
無障礙車位	●	●	-	-	●	-
服務鈴	●	-	●	-	-	●
老花眼鏡	●	●	●	●	●	●
放大鏡	●	●	●	●	●	●
電梯	●	●	●	●	●	●
電梯點字板	●	●	●	●	●	●

電話服務

為提升滿意度訪查率，並更有效收集保戶意見，建置客戶滿意度調查系統，掌握客服人員通話中的服務態度、是否協助處理或妥善受理保戶的問題，深入了解客服人員的整體表現。

在面對台灣高齡化的社會時代，為落實以客戶為中心的核心價值，提升電話服務人員台語應對能力，遇到慣用台語客戶時，能以台語順暢執行電訪業務或電話諮詢服務，提升客戶服務體驗。

② 2023 年底調查結果，受調查之壽險同業整體 NPS 推薦度 14 分，數位通路 NPS 推薦度 27 分；凱基人壽整體 NPS 推薦度 26 分，數位通路為 34 分。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

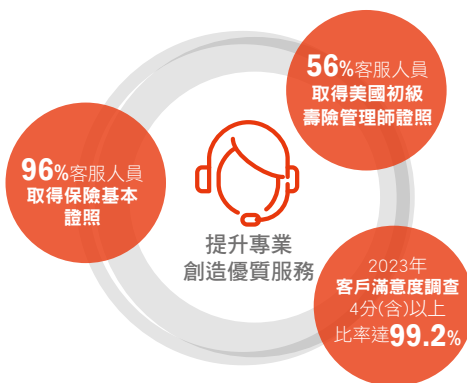
實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

4



推廣客戶使用「凱壽 i 生活」APP

2022 年開始保戶 APP 上線，為提升自助化服務，減少紙張使用（節能減碳），讓保戶可隨時隨地查詢，持續線上推廣保戶使用數位服務，2023 年共推廣 18,666 位。

蒐集客戶建議

鼓勵同仁積極蒐集客戶建議 Customer Voice，於 2023 年提列 451 筆，其中包含 95 筆電商或 APP 優化建議。

客戶申訴、處理流程及績效

提供多元申訴管道及完善的客訴處理程序，每週召開跨部門申訴案件討論會議，由副總經理級主管主持，召集相關單位就各項服務爭議案件處理過程，共同檢視、確立解決方案。更自 2023 年 11 月起每月召開申訴案件會議，由副總經理級主管主持，召集各業務管轄單位主管及相關行政單位主管與會，針對申訴案件進行爭點分析，並提出回饋改善方案，且分享相關之評議判例以作為各單位教育訓練之參考依據，在在為保護金融消費者權益進行多面向之管控。

客戶申訴管理

已成立「申訴委員會」，由總經理擔任主任委員，另由業務、商品、法務、售後服務及醫務等高階主管擔任委員。不定期召開申訴委員會議，由客服三部客戶申訴中心回饋申訴相關議題、申訴案例及整體資訊，並聽取委員建議供相關單位進行作業改善評估及追蹤。另客服三部客戶申訴中心對於重大、特定類型申訴 / 評議案件應提報「申訴委員會」進行說明、討論並擬定檢討改善計畫，如案情有重大或最新發展時，亦應隨時更新進度並通報相關部門及其體系主管；如係媒體介入或可能引起媒體關注之案件，並應通報公關部因應。2023 年雖因疫情仍持續致申訴案件量未有顯著減少，然所有相關部門均能以客戶為中心妥善處理，並達成「申訴 / 評議案件申訴率」、「申訴 / 評議案件申訴件數」及「申訴案件處理時效」之設定改善目標。

客訴處理流程

於財團法人金融消費評議中心公布之 2023 年人壽保險公司申訴率統計中，凱基人壽申訴率為 0.16‰，仍維持 21 家壽險公司排名前段之業者，且較 2022 年減少 0.06‰；申請評議的案件數量及比率亦較去年減少，且評議妥處率仍維持於 90% 以上。2023 年 159 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 112 件，非理賠申訴案件共計 47 件，高達 98.47% 的案件已妥處。

客訴處理流程



Chapter. 5

邁向共融社會



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

培育多元人才

內勤創新育成計劃

多元招募

因應數位轉型、綠色永續、客戶體驗的國際發展趨勢，在符合保險營運所需之各類知識技能上，強化「永續金融」概念人才的配置，招募企業永續規劃、智能營運企畫及客戶體驗設計等人才。同時，透過導入 Workday 全球人事系統、CBI 面談、性格評量、AI 及大數據分析等技術工具、推動人才招募計畫，預計藉由數據資料分析，建立人才招募指標及專屬招募常態模型，精準篩選出具備六大職能（客戶專注力、敏捷創新、團隊貢獻力、夥伴協作力、贏得信任力及高效執行力）之人才。

人才吸引

● 實習計畫

2023 年公司持續推出實習生計畫 (Internship Program)，並針對不同實習需求推出暑期、學期及學年度實習機會，提供在學或即將畢業的學生，提前進入職場學習參與企業各項工作流程，透過實習經驗加強自我專業能力以及更瞭解自我未來職涯的發展藍圖。同時也讓企業可深入校園與學生建立連結，宣傳公司品牌價值，提前達到儲備人才之效益，並讓學生有機會成為儲備幹部 (YouLead Program) 候選人。近 6 年共頒授 114 張實習證書給優秀的結業實習學生。2023 年共聘用 35 名實習生（含暑期、學期及學年度）。



實習生心得分享

「Mentor給我們很多獨立作業的時間，從手把手教學轉變為讓我們自己定義研究框架、報告邏輯，培養獨立思考的能力，然後設定檢核目標讓我們透過階段式報告的產出，Mentor也會很仔細地幫我們檢查每一份報告或產出，使我們不斷學習成長節，非常感謝Mentor在原本就很忙碌的工作節奏之中，仍能將資源投注在我們實習計畫上。」

● 產學合作計畫

凱基人壽以強化人才資本、培育產業人才，並善盡企業社會責任為目的，透過建立產學合作機制，加強青年人才的技術與實務能力，並提早對職場有所認知，加強自我職能，目前已與多家優秀公、私立學校簽立產學合作。

2019 -2023 年起共錄取 23 名產學合作學生，主管針對保戶實務作業、企業文化、及專業領域給予指導，另配合學校如期完成學生實習月記、學生實習成果心得報告及學生企業成效評估表回饋，已有多名同學於畢業後直接轉為正職人員，確實達到培育優秀校園人才與金融科技產業接軌。

● 儲備幹部培育計畫

儲備幹部 (YouLead Program) 計畫已連續辦理 8 年，為期 18 個月的人才培訓方案，招募人才只要大學畢業，不論科系，擴大任何跨領域的菁英一同加入。

凱基人壽自 2016 年起至今共招募 50 位儲備幹部，目前在職中 43 人，通過評鑑率 82.5%，在職晉升主管率 36.4%，儲備幹部通過評鑑後最快兩年內即晉升管理職，擔任管理職，持續不斷建構潛力管理人才，打造雙贏局面。

凱基人壽儲備幹部計畫提供完善的教育訓練與職務歷練，從到職參與金控共訓、凱基人壽共訓，熟悉金控旗下子公司各部門負責業務，與凱基人壽各部門業務職掌。共訓結束後，則開始進行凱基人壽的職務輪調歷練，計劃量身打造於經營策略處、通路總處、客服暨資訊總處及行銷處等領域，透過主管及同仁的教導及實作，累積工作上所需要的知識與技能，了解各部門的職掌以及不同部門間的運作流程，扎穩在壽險業的基礎。

在輪調期間鼓勵主動與高階主管對話，積極參與公司專案，歷練階段安排部門以上主管擔任 Mentor，使儲備幹部更聚焦策略性思維，目標在最短時間具備保險專業、策略性思維以及數位金融創新能力的 π 型保險管理人才。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

輪調計畫發展特色



職場培力

凱基人壽重視人才發展與養成，規畫人才培育訓練藍圖，強化領導管理訓練，深化主管永續領導力，並協助同仁發展專業能力、不斷建構整體數位職能，厚植金融科技人才資本，持續形塑學習型組織文化，賦能企業永續發展。

● 同仁發展

2023 年凱基人壽為滿足同仁職能發展需求及落實人才培育訓練藍圖，規劃領導管理、專業職能、數位創新、多元職能等相關課程，結合內外部課程及數位學習平台資源，建構完整培訓系統，厚植各階層人才。

領導管理

依不同管理轄幅導入架構性領導力培訓課程，深化主管領導能力，以帶領團隊達成目標

投入 累計超過900人次主管參與領導力課程，培訓時數達3,296.5小時

效益/產出 學習滿意度高達4.7分(5分量表)且課程獲得學員高度推薦達 9.1分(10分量表)

專業職能

為業務推動及發展目標，因應中長期業務的核保專業人才需求與培育，透過核保專業儲備人才認證學程提升人才優勢與企業競爭力

投入 磐石學程累計37人次參與課程，累計學習時數1,311小時

效益/產出 第一、二期完訓38人，實習核保儲備人力7人

數位創新

用實務演練課程及教練陪跑，培養凱基人壽內部敏捷教練人才，輔導團隊具備敏捷實戰能力。目標2025年，能同時育成10個敏捷團隊

投入 超過150人次實體基礎敏捷課程，總訓練時數達623小時

效益/產出 • 培育8個敏捷團隊
• 培訓5位內部敏捷講師，授課時數逾50小時
• 開設線上敏捷基礎課，課程滿意度達8.3分(滿分10分)

多元職能

軟實力：辦理近40場次核心軟實力培訓課程

自主學習：導入多元有趣的自主學習平台Hahow for Business，同仁可透過線上資源隨時隨地學習，滿足同仁跨領域的專業知識與職能，提升凱基人壽數位時代的線上學習資源

投入 累計近726人次同仁參與課程，學習時數達3,349小時

效益/產出 學習滿意度高達4.8分(5分量表)且課程獲得學員高度推薦達 9.1分(10分量表)

投入 採購2,300個個人學習帳號，鼓勵同仁自主學習

效益/產出 學習時數近10,000小時，課程評價滿意分數4.7分(5分量表)

● 專業證照獎勵

制定「內勤員工專業考試獎勵要點」及「內勤員工精算考試獎勵要點」，提供考試假、溫書假並補助考試費用、獎勵金等，鼓勵同仁持續精進、取得專業證照。2023 年內勤同仁平均持有證照數為 3.03 張，近 5 年均持續成長。

近 5 年內勤同仁專業證照取得情況（累計）

專業證照項目	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年
精算考試科目	419	395	348	301	254
投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照	545	470	348	196	132
核保、理賠專業證照	189	146	128	119	101
壽險管理師考試科目	6,094	5,863	5,692	5,197	4,758
總計	7,247	6,874	6,516	5,813	5,245
平均每人持有證照數	3.03	2.71	2.59	2.41	2.35

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

外勤發展培育途徑

人才吸納

凱基人壽近年來積極推動業務通路轉型、引領業界投入各項數位工具開發應用於人才培育、訓練及銷售，建構出高度數位化業務部隊，期間歷經新冠疫情、大環境變動等衝擊，業務員登錄人數仍逐年成長，2023 年較 2018 年的成長幅度高達 40%，淨增加人數達 4,600 人，位居壽險業之冠，並站穩業界前四大保險公司，且 2023 年業務員第 13 個月定著率為 85.89%，蟬聯業界第一。

培育計畫

專業的培育是業務員在業界能持續成長的致勝關鍵，2024 年凱基人壽宣布展開全新業務策略佈局，推出 36 個月的全方位「卓越經理人養成計畫」，透過挹注豐沛的內勤支援機制與最新數位位賦能資源等多元培育方案，一站式助攻業務員在 3 年內，由業務新人躍升為「專業團隊領袖經理人」，為團隊帶來更多創新與卓越發展的無限可能。

新推出的凱基人壽「卓越經理人養成計畫」著重在新進業務員定著及一站式主管培育兩大面向。在協助新進業務員定著方面，凱基人壽於業務新人階段的培育時間由 6 個月提高至 9 個月，除了提供財補專案，並設有班導機制，透過拉長學習戰線、專人激勵關懷進度等，逐步扎實業務員的專業基礎；新晉升成主管的業務員則安排陪練課程，強調服務行銷、開發名單的重要，持續鞏固銷售能力。完整的實體訓練之外，凱基人壽更全力打造體貼業務員的數位學習環境，鼓勵同仁隨時隨地易學易用。凱基人壽以線上線下同步的二刀流學習法，做為育才留才的重要基石。

● 主任升襄培育

因應公司 i_AG 1.0 的轉型工程，延續至 i_AG 2.0 的組織發展，規劃多項重點舉措，以「晉陞」及「育才」為主軸，自 2021 年起推出「業務主任晉陞業務襄理」培育計畫，透過關鍵職能課程及增員實戰演練，課後再由直屬主管持續深化輔導，以厚植專業行銷力及強化組織發展力。為期三年的培育計畫，截至 2023 年 12 月參加專案培訓的業務主任共 1,251 人，其中 247 人成功晉陞業務襄理，升襄率為 19.7%、優於通路平均升襄率 4%。

● i-Study

針對業務人員職能相關的八大方向進行課程規劃，包含行銷專業、組織發展、行政售服、數位工具、法令課程等。學習內容不僅涵蓋法令各項必修課程，也針對新商品知識、數位賦能，平台累計已開設超過 600 堂課程，逾 250 小時線上必修課程。

2023 年起更以豐富知識庫為基礎，量身打造業務人員學習藍圖系統，同仁將可依藍圖規劃依序完成必修課程，充實自身職能。

● RFA 退休理財規劃顧問課程

凱基人壽致力於遵守公平待客原則並持續增進業務同仁專業能力。為訓練全方位的專業退休理財規劃人員以協助高齡、樂齡與一般消費者，透過多元退休金融商品做出最適切的資產配置以及理財規劃，特地引進 RFA 退休理財規劃顧問課程。截至 2023 年共計 887 位業務同仁參與 RFA 退休理財規劃顧問課程並完訓，當中通過測驗人數為 466 人，通過率 53%；完成顧問認證申請合計 430 人，完訓者認證率高達 92%。

■ RFA 退休理財規劃顧問課程活動花絮



● 健康長照系列培訓

因應台灣超高齡社會時代即將來臨，凱基人壽持續關心客戶的健康生活，致力打造客戶幸福人生，於 2023 年舉辦健康長照系列培訓，推動全面性的紮實培訓，協助提升業務同仁於長照議題、健康照護的專業，成為高齡 / 長照健康的最佳守護者：

1. 長照桌遊體驗

共舉辦 24 場桌遊體驗，運用桌遊強化同仁長照概念與專業，讓同仁在不同模擬情境中觀察高齡者、失能者、照顧者等在不同年齡或不同性別的需求，從而思考能如何實際善用個人專業、規劃來服務保戶。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

5

2. 失智症認識及預防講座

凱基人壽與台灣失智症協會長期合作，為國內首家「失智友善保險公司」，2023 年攜手台灣失智症協會共同舉辦講座，與高齡保戶、失智症照顧者及業務同仁，分享醫療專業觀點、交流個案實例及風險預防等概念，提供同仁及保戶於長照的最新資訊；同時結合績優同仁的實際照顧經驗，瞭解如何以保障規劃降低長照可能帶來的衝擊，共同為樂齡生活、長照風險及早做好準備與預防。

3. 通訊處長照培育

培養 189 位通訊處長照種子講師，於通訊處全面轉訓覆蓋至全體業務同仁。培訓主題包含提前準備長壽風險作法、長照政策相關補助及限制、如何減輕轉嫁長照需求者的家庭負擔等，共計 3,843 位業務同仁完訓。

■ 照種子講師培訓



4. 醫師線上微課與直播課程：

邀請醫師與護理人員，以醫療專業視角及實際經手臨床個案，提醒照顧者的離職及身心健康風險、失智量表 / 巴氏量表等狀態判定等資訊，讓同仁深入瞭解長照帶來的照護問題，梳理、建構正確觀念知識，賦能同仁具備守護、服務客戶的能力。

■ 專業醫師微課程



● 數位行銷工具培訓及應用

為擴大數位工具的推廣與應用，並充分發揮新興科技對業務發展的價值，2023 年以數位種子為對象，於北中南地區召開 21 場的轉訓課程，以期業務人員提升兼顧保險需求規劃之專業性與商品適合度原則的能力。

2023 年已服務 68,861 位保戶進行保單健檢，產出 167,142 份保單健診報告，全年整體月使用率達 50%，顯示此功能對業務員分析客戶保障缺口並提供適切商品，有所助益。

1. AI 增員智能教練

自 2022 年起全面運用「AI 智能增員」工具，2023 年深化推動讓業務同仁在增員招募的推進以及主管輔導效益都有顯著的成長，並且提升了業務同仁的信心與技能，讓凱基人數站穩業界前四大保險公司，且 2023 年業務員第 13 個月定著率為 85.89%，蟬聯業界第一。

此外，多元化將 AI 數位應用深入各個業務面向，在數據加值服務、AI 科技賦能和生態圈聯盟持續拓展，善用科技不斷提供創新服務，提供永續的金融解決方案。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

2. AI 智能商品對練

凱基人壽取得業界首創「AI 智能商品對練」工具，運用新科技來協同仁熟悉商品並加速商品銷售。由系統依據回覆內容給予個人化評分及建議，於完訓後交由直屬主管檢視訓練成果，再提供個別指導或進階演練，縮短主管陪練及驗收的時間，進而升新進同仁及主管之產能。

據統計，頻繁使用 AI 智能商品對練的業務新人，平均產能較其他業務新人高出 20%。並且透過 AI 智能商品對練的功能，可以減少業務主管對業務人員的基礎培訓時間，使每位主管每月可節省 2.3 天的輔導時間，轉而投入於銷售活動和業務發展。

現行商品對練多為直屬主管協助新進業務員，無形中增加直屬主管的行政負擔及時間

- 人 直屬主管協助
- 地 場地與時間安排
- 時 新商品銷售話術需花費2-3周練習



1 工具化
創建新進同仁對商品話術演練的習慣

2 模組化
業務主管銷售話術系統/模組化

3 效率化
縮短主管陪練及驗收的時間

透過智能商品對練工具來輔以新進業務員學習基礎商品知識

多元包容職場

成長夥伴

提供多元及平等的就業機會，並制定政策保障工作人權。重視平等及多元性，並以職能為依據對待全體同仁。2023 年員工總人數為 17,552 位，其中內勤員工 2,392 位，外勤員工 15,160 位。

員工流動情形

近年內勤同仁人數持續成長，2023 年新進內勤同仁共計 264 人，占全體內勤同仁比率為 11.04%，其中女性為 140 人，占新進人員 53.03%；離職人數為 378 人，占全體內勤同仁比率為 15.8%，自願離職率為 15.26%，新進人數與離職率較前一年度下降主要因為凱基人壽透過嚴謹的遴選過程，確認人員適配度，提供協助減緩新人流動，同時也積極推動工作流程優化，提高員工滿意度，藉此促進組織穩定度；另外，為了建置長期留才的工作職場，凱基人壽也因應市場趨勢，提供具競爭性的薪資與福利，吸引優質人才加入，營造穩固的企業文化及創造更優質的工作環境。

員工組成多元性

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，凱基人壽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。

另外，持續聘用身心障礙及少數族群，身障同仁享有與正職同仁一樣的權益與機會。除了主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用外，在硬體工作環境上，提供無障礙設施；並鼓勵身障同仁持續於專業領域精進，報考工作所需專業證照，提升職場競爭力。近幾年身障同仁數量逐年上升，平均任職年資為 11 年，其中有 73% 為任職 10 年以上者，更不乏有任職 20 年以上的身障同仁。在適才適所的原則下，亦主動提供部分職缺優先且足超額任用原住民，截至 2023 年底已僱用原住民達 40 人。



年度	聘用身障人數	聘用原住民人數
2023	66 人	40 人
2022	73 人	43 人
2021	70 人	54 人

落實人權保障

凱基人壽致力於就業平等，建立多元化工作團隊，打造尊重、開放、包容及免於騷擾的工作職場環境，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，並於 2022 年制定「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」，針對多元、平等的工作環境、工作與生活之平衡、重視勞資和諧、健康安全職場和禁用童工及禁止強迫勞動面向進行調查，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。

對於職場安全與健康促進，除恪遵各項勞動法令規範之外，落實建構健康、安全、永續及舒適之職場環境，主動關懷同仁健康及管理異常工作負荷情形，避免超時工作，定期實施勞安相關教育、員工免費健康檢查及醫師臨場服務，全面照顧同仁身心靈健康；尊重員工籌組及加入各類社團之權利，提供多元溝通機制及平台，暢通勞資溝通管道，確保和諧雙贏的勞資關係。

2023 年「2023 人權必修 - 人權政策與友善職場」課程共計開課 1 場次，內勤同仁完訓人數為 2,392 人，完訓率達 100%。

性騷擾防治程序

依據「性騷擾防治要點」之規範辦理性騷擾事件，並定期檢核「性騷擾防治申訴委員會」成員。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。於受理申訴案件 7 日內成立調查小組，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。

凝聚同仁向心力

2023 年告別新冠疫情，迎向各種改變與挑戰，為穩定同仁內心並凝聚團隊向心力，持續透過 EDM、影片進行內部溝通，塑造「共創、共融、共好」的職場氛圍，創造連結、凝聚團隊，強化利他思維，進而驅動正向改變，引導同仁思考如何為自己、保戶、公司或社會提升價值，一起從日常成就偉大，讓愛與關懷的企業文化深植於每位同仁心中。

心人生講座 +
心分享暖心故事 +
擁抱改變創意圖文
總曝光數
近 55 萬次

心人生講座－曝光數達 8.7 萬人次

面對劇變時代，為強化同仁心理韌性，鍛鍊更強大的內在正能量，邀請瑪利亞基金會創辦人莊宏達醫師講授「心人生講座」，以正向及圓融的生命智慧，帶領同仁一起翻轉舊思維，跨越生命種種挑戰，並引導同仁從同理及利他角度出發，以客戶為中心的理念來服務內外部客戶，從工作及生活中實踐生命價值。講座同步以實體及遠距線上型式舉辦，讓同仁不受時間及空間限制，透過電腦或行動裝置即可參與課程，2023 年共有近 500 位同仁參與，講座精華更剪輯成短影音與同仁及大眾分享，累積曝光數達 8.7 萬人次。



心人生講座影片



同仁有感回饋

透過莊醫師的分享看見更多生命的美好，參與志工服務幫助他人，學習對服務對象懷抱尊重、耐心和同理心，每個人付出微小的心力，就能讓社會多一份關懷與支持。

心分享暖心故事－曝光數達 41.5 萬人次

節錄《角落微光：小鎮醫師的故事》，透過共 29 則創意圖文與同仁溝通，傳遞書中暖心小故事的正念，鼓勵同仁於工作或日常中多觀察他人的需要，落實愛與關懷之企業文化，並盡一己之力成為善循環的起點，讓社會充滿更多愛與希望。2023 年累積曝光數 41.5 萬人次，更收穫同仁回饋書中的短篇故事很溫暖人心，有許多值得借鑑學習之處，期許自己也能在日常中播下善的種子，成為他人的小確幸。



擁抱改變創意圖文－曝光數 4.2 萬人次

信念帶來行動，以遊戲結合金句的創意溝通，鼓勵同仁擁抱改變、積極行動，共計發布 8 則圖文素材，曝光數 4.2 萬人次。在有限時間與專注度的溝通挑戰下，每季以互動性高的遊戲為創意，如迷宮、大富翁、拼圖、占卜籤詩，成功吸引同仁目光，同仁參與遊戲之後，亦不吝分享所感受到的祝福與支持，因而在團隊中激發正向漣漪，產生團隊共好的動能，迎接新世代的挑戰。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

員工照顧

福利項目

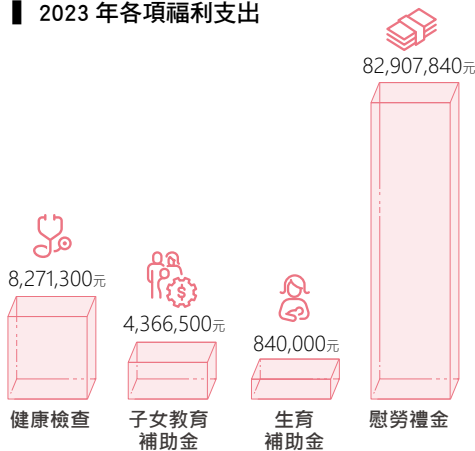
凱基人壽以追求員工身體、心理及財富健康之員工福祉為目標，積極打造健康安全的工作環境，並提供內勤正職員工豐富且多元的福利項目。除優於法令規定之端午、中秋、春節之三節節金、生日禮金、婚喪慶弔及員工住院相關補助、休假、健康檢查等外，自 2023 年起將產假由八週增加為十週，陪產檢及陪產假由 7 日增加為 8 日，為員工打造工作與生活平衡的幸福職場。福利項目擴及員工眷屬及子女，除全額補助員工之配偶及子女參與公司團體保險項目外，有在學子女之員工均可申請子女教育補助，並為積極鼓勵同仁生育，提供員工本人或配偶生育補助金每胎 2 萬元；同時自上而下落實永續發展之企業價值，自 2023 年起志工假自二日增加為四日，以鼓勵同仁積極參與公益活動以回饋社會，上述各項員工福利皆為凱基人壽照顧員工精神的落實，也深受員工喜愛。

此外為照顧員工之財富健康，自 2022 年起本公司推出員工福利信託持股計畫，同仁每月可提供一定金額，公司並相對提撥相同補助金額作為獎勵，2023 年度整體參與率高達 90.3%。

育嬰留停

為體恤需照顧幼兒而犧牲職涯發展之同仁，在同仁育嬰假的需求上全力予以支援。2023 年內外勤共計 94 位同仁提出育嬰留職停薪申請，其中以女性同仁提出申請為主，約占 72.34%，而男性同仁比率也持續成長。近年來申請育嬰留職停薪的同仁留任率佳，2023 年內勤同仁復職率達 80.6%，留任率達 87%；外勤同仁復職率達 86%，留任率達 97%。由此可見，凱基人壽持續推動工作生活平衡，體恤需照顧幼兒職工之需求，復職率及留任率均維持高標水平。

2023 年各項福利支出



育嬰假統計

項目		內勤			外勤		
		男	女	總計	男	女	總計
2023	申請育嬰留停總人數	4	18	22	22	50	72
	實際復職人數	4	21	25	20	37	57
	應復職的人數	4	27	31	23	43	66
2022	該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數	0	20	20	19	45	64
	實際復職人數	2	21	23	19	47	66
復職率 ^①		100%	77.8%	80.6%	87%	86%	86.4%
留任率 ^②		0%	95.2%	87%	100%	95.7%	97%

① 復職率 = (2023 年實際復職的人數 / 2023 年應復職的人數) x 100%。
② 留任率 = (2022 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2022 年實際復職人數) x 100%。

退休福利

凱基人壽重視員工退休生活，已訂定員工退休辦法並設立「勞工退休準備金監督委員會」，對於適用勞退舊制之員工，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，存入台灣銀行退休基金專戶，並於每年年終前，檢視該基金專戶餘額是否足以因應次一年度符合退休條件同仁之退休所需，若有不足則於次年度三月底前補足差額；對於選擇勞退新制之員工，則按月提撥工資 6% 退休金至員工於勞工保險局的個人退休金專戶；如月薪超過勞工退休金月提繳工資分級表所訂上限，公司並就超出部分按月提列 6% 之退休準備。為感謝本公司退休人員服務多年之辛勞，使同仁能感受到公司對人員之重視，自 2018 年 5 月起於同仁退休時提供琉璃獎座 1 座及免費健康檢查，2023 年共計 10 人。

獎酬政策及結構

凱基人壽之獎酬政策之規劃係考量經理人及員工所負職責、公司經營績效及其個人表現、吸引並留用人才之市場行情及未來風險之關聯合理性等因素，給予該職務相對合理之市場薪酬。除每年參與外部顧問機構辦理之市場薪酬調查以掌握本公司獎酬水準競爭力外，董事及高階經理人之績效與薪資報酬政策制定、報酬給付並會定

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

期經由薪資報酬委員會負責監督審議後，交付董事會討論，以確保薪酬政策與公司長期策略一致，並致力於達成員工、雇主及股東三贏之目標。對於一般員工之獎酬策略，則採「對外具競爭力、對內具公平性」的理念原則；內外勤薪酬皆符合主管機關規定的薪資標準，並考量個人學經歷、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。

另依據本公司薪資報酬委員會組織規程，設有一高階經理人薪酬標準，此薪酬標準係參考國內外業界的薪酬水準和公司未來風險等因素而規劃，並經由薪資報酬委員會及董事會審議通過。每位高階經理人加入時，公司將參照前述薪酬標準，依據其職責、經歷及市場獎酬水準提出薪資建議，並呈交薪資報酬委員會及董事會核定。

同時為確保高階經理人之獎酬與公司、股東之長期利益結合，本公司設定有績效考核、及績效獎金發放等相關辦法，以確保高階經理人之績效指標設定與公司整體目標連結，個人績效表現亦直接影響其年度獎酬水準。本公司所有高階經理人績效目標之設定均包含經營績效等財務構面、ESG 等非財務構面及法令遵循等內控治理等指標，並於年度終了時按公司整體獲利、個人績效等因素評估後提報年度績效獎金，交由薪資報酬委員會及董事會審議。高階經理人績效獎金並設定有績效獎金遞延機制，以按比例分三年度發給、發放當時須在職之索回機制，深化經理人與公司長期利益之結合。

此外，高階經理人之績效目標設定均包含有相當比重之 ESG 相關年度目標。除在董事會績效評估納入 ESG 考核項目外，每年各部門皆會將當年度 ESG 績效目標執行況、次年度執行規劃呈報企業永續發展委員會審議，本公司年度之企業永續發展目標依照四大永續主軸「實踐低碳轉型」、「創建普惠共榮」、「引導永續金融」、「深化盡職治理」為方向，向下開展為所有部門之永續發展年度目標，該目標之達成情形並將影響經理人之年度變動獎酬，以朝共同致力於成就企業永續發展之長期目標而前進。

高階經理人績效目標及衡量指標

衡量指標		說明
財務指標	公司發展營運及財務績效	如：稅後淨利、稅後 ROE、總收入以及壽險業相關關鍵財務績效指標
非財務指標	ESG、NPS、數位化、員工敬業推動與執行	呼應 ABCDE 策略，制定三大構面、7 大非財務指標，展望未來金融服務前瞻趨勢，加速組織轉型，提升客戶體驗與員工福祉，以期成為業內標竿。
內控與治理	強化內稽內控遵循、推動實踐組織使命願景與價值	法令遵循、內稽內控、資安作業之遵循
		提倡使命、願景與價值之相關實踐作為

績效管理

為實踐公司年度策略目標並建立績效導向之文化，每年度進行期初工作目標訂定、期中達成狀況晤談、期末績效成果考核之績效管理循環，透過由上而下的績效管理機制，建立全體同仁對 ESG 策略願景藍圖的共識，進而引導同仁將 ESG 落實於日常工作中。2023 年度績效評估適用人員參與率達 100%。

員工績效評估統計

人員類別	女	比例	男	比例	總計	比例
主管	203	14.0%	222	25.3%	425	18.2%
非主管	1,249	86.0%	657	74.7%	1,906	81.8%
總計	1,452	100.0%	879	100.0%	2,331	100.0%



績效管理循環課程

績效評估是重要的管理工具之一，為協助主管與同仁提升績效管理技能，分別於年初、年中及年末時，舉辦績效目標設定、績效評估、績效面談與回饋等課程，讓管理者學習有效的績效面談技巧，建立信任關係、給予建設性的回饋，應用教練技巧引導同仁思索職涯發展，讓員工獲得適當的學習成長，進而達成留才的目的。

360 度評鑑

領導力發展為促進組織營運發展策略達成的關鍵舉措之一，積極導入國際級 Heidrick & Struggles 360 度領導力評鑑工具，能進一步與內部組織加速發展調查 (OAQ) 結果鏈

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

5



組織加速發展調查 (OAQ Survey)

凱基人壽透過第三方專業機構實施員工問卷調查，透過傾聽員工的意見與心聲，了解公司須改進之處並逐步凝聚共識，作為擬定中長期經營策略之重要參考，員工在公司經營上，將扮演更重要的角色。

此問卷共包含 105 題選擇題以及 3 題開放性問題，著眼於提高績效的 13 項驅動要素：客戶優先、活力領導、目標明確、承擔責任、精簡流程、致勝能力、創新思維、勇於挑戰、團隊合作、超前部署、持續精進、適應變化及強韌性等。

2023 年將近 100% 的填答率反映了同仁對工作的熱忱，且評分結果提前達成原訂 2025 年之目標 (80%)，連續三年的評分提升顯示凱基人壽對員工承諾的重視與落實。凱基人壽依據年度調查結果，持續致力於精實流程以提升整體營運績效，朝向成為「首選雇主」的目標邁進。

職場安全

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鑑別、規劃、督導、執行、評估及改善。

職業安全衛生委員會

職業安全衛生委員會共設有主任委員 1 名，委員 7 名，其中包括 4 位勞工代表，占全體委員人數的 50%。2023 年共召開 4 次例行性及 2 次臨時性職業安全衛生委員會會議，以審議、建議公司各安全衛生政策及提案，並通過年度「職業安全衛生管理計畫」，落實員工的安全與衛生管理。凱基人壽設有職業安全衛生管理單位，以擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施。

職場安全衛生教育訓練

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，特於 2023 年辦理線上一小時之一般安全衛生在職教育訓練，共有 2392 位同仁完訓 (完成率 100%)，課程主題為「人因性危害預防計畫」，讓同仁了解人因性危害預防概念、認識常見肌肉骨骼疾病原因及如何預防和處理辦公室肌肉骨骼傷害，並可透過肌肉骨骼症狀調查表進行初步的自我評估，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。

職場安全衛生監測與管理

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^③，以確保作業環境之妥適性。另因應地震、火災、緊急救護等突發事件，成立自衛消防編組，積極配合與參與大樓管理單位舉辦之聯合消防講習或緊急疏散演練。

③ 監測項目包含二氧化碳濃度與職場照度。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

5

2023 年職業安全績效^④

	男性	女性	總計
工傷率 (IR) ^⑤	0.001%	0.003%	0.004%
缺勤率 (AR) ^⑥	0.337%	0.767%	1.104%
損工日數率 (LDR) ^⑦	0.002%	0.103%	0.105%

醫護人員臨場服務

為提供舒適安全健康的工作環境，除於全台主要服務櫃檯持續提供血壓計免費使用，並於總公司、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場所設置自動體外心臟電擊去顫器 (Automated External Defibrillator, AED) 之急救設備；2023 年於各工作職場設置 144 位經外部訓練合格之急救人員^⑧辦理急救事宜，並提供急救藥品及器材發送各工作職場。

僱用 8 位護理師辦理勞工健康服務，並針對健康檢查結果異常及職業健康相關高風險等之勞工，辦理健康指導、健康追蹤及個案管理，提供同仁即時性緊急救護處置，亦透過電子郵件及內網進行多項傳染病防治與健康宣導。另委由中央主管機關認可之職業安全衛生顧問服務機構，特約醫護人員執行勞工健康管理方案，針對勞工體檢報告進行分析，並對異常項目進行分級，篩選中高健康風險員工進行一對一健康諮詢及適當健康指導，2023 年全年度於全台 13 處職場共辦理 23 場醫師臨場服務及 74 場護理臨場服務。

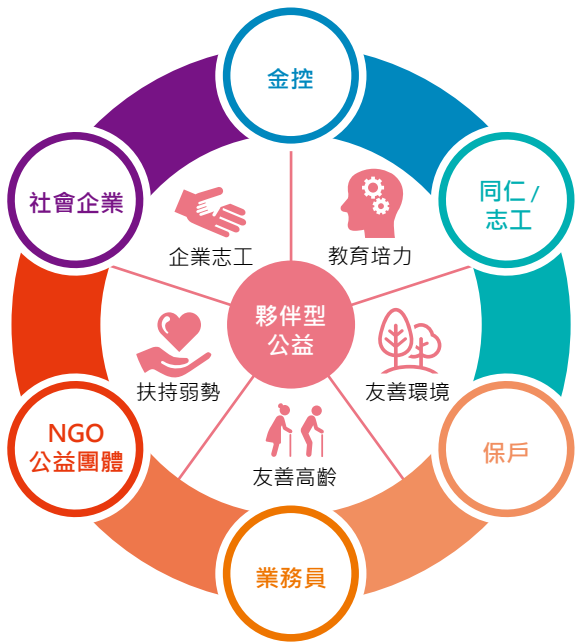
④ 1. 此表格數據僅內動人員統計。2. 2023 年無任何工作人員或非工作人員發生因公死亡事件、嚴重的職業傷害及職業病。
⑤ 1. 2023 年工傷類別以上下班及公出之交通事故為主。2. 工傷率 = 工傷事故總件數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。
⑥ 缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 x 總人數) x 100%。
⑦ 損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 x 總人數) x 100%。
⑧ 2023 年共計 56 人參與急救新訓及回訓。

推動社會公益參與

深耕台灣 60 年，凱基人壽深刻感受保險安定社會的力量，秉持「We Share We Link」企業核心精神，從公平待客、金融友善的平權理念出發，結合集團資源，攜手利害關係人共同關注弱勢族群需求，發展出創新的「夥伴型公益」，跨族群、跨世代地連結非營利組織、企業內部員工及客戶等，透過自身金融影響力，共同協作擴大壽險業的普惠價值，讓更多社會大眾關懷並支持弱勢團體，以行動實踐永續共好的願景。

凱基人壽以「夥伴型公益」策略為基點，持續以「教育培力」、「友善環境」、「友善高齡」、「扶持弱勢」、及「企業志工」五大議題為主軸，發揮壽險業「以人為本」的精神，利他精神為初衷，從各面向關注及回應社會需求，串連公益團體、社會企業、NGO 等公益夥伴共創最大價值，以創新的思維及積極的行動力，持續推動永續善循環。

凱基人壽以「夥伴型公益」策略模式落實社會參與，連結各利害關係人擴散正面影響力，共同協作擴大壽險業的普惠價值



教育培力



俠客 CEO 扶植學子 開拓公益視野

凱基人壽 2023 年共贊助 2 所大專院校服務性社團，服務逾 700 名偏遠及弱勢孩童與居民，攜手全國大專院校的年輕學子投入公益服務的行列，不僅培養關懷社會、服務學習的能力，並贊助年輕學子發起「友善環境」、「教育培力」、「扶持弱勢」、「理財保險觀念推廣」相關的具體服務性活動，期盼匯集眾人之力，為台灣社會注入更多正面及安定的能量。

支持新住民子女中文教育 適應台灣生活

凱基人壽以實際行動支持台灣新住民家庭成長協會「2023 年度新住民子女多元輔導服務」，透過提供免費的中文教學與課業輔導，並有通譯人員提供翻譯協助理解，幫助甫回台且缺乏資源的新住民子女儘早適應台灣生活。112 年度共計有新住民子女 1,710 人次接受服務。

支持失智症議題 向下扎根

凱基人壽連續三屆金融業獨家贊助台灣失智症協會「大專校院失智症方案設計競賽」，鼓勵年輕世代關注高齡失智議題，以行動展現創意，提出跨世代共好方案，為即將來到的超高齡社會做好準備。2023 年共有來自 64 間大專校院，79 個科系，共計 517 人次投稿。

普及金融教育 落實普惠價值

凱基人壽發揮企業社會影響力，針對銀髮高齡、年輕學子、身障人士等金融弱勢族群，推動金融教育普及舉措，朝實踐普惠金融目標邁進。

深耕全台地方社區，促進金融教育普及化

考量全台地方社區人口高齡化嚴重，規劃前進台北、新北、桃園、台中、彰化、雲林、台南等地區，攜手在地社區發展協會及合作微型保險捐贈機構，包含：台南市秀峰公記慈善會、雲林縣社會福利工作人協會等，共同合作辦理保險理財知識教育講座，進行防詐騙宣導，以及強化保險保障知識等觀念，共完成 13 場講座辦理，吸引近 485 位高齡長者參與。

年輕人金融教育推廣

積極投入年輕學子的金融教育扎根，協助提升防詐及金融素養，以提早認識金融服務與消費保護，進而對於自身財務能有妥善管理能力。如參與金控【Z 世代青年金融主題教育專案 - 青年防詐教案共創工作坊】，攜手各子公司與靜宜大學第一線教授，以產學合作方式共同研擬教案、教學方式及培訓種子講師；亦前進天主教聖家堂、台中科技大學金融保險系和新店高中等進行分享，累計辦理「防詐暨金融知識宣導講座」共 4 場次，參與人數 155 人次。另亦辦理大專青年保險學習營共 12 場次，參與人數 371 人。

擴大公益團體合作，助攻身障、失智家屬保險知識提升

考量台灣失智時鐘加速及身心障礙人數持續攀升，及兼顧金融弱勢保險保障權益，攜手中華民國聽障人協會、台灣失智症協會等機構，共辦理 4 場講座，結合公司商品保障內容作為授課教材，助金融弱勢族群強化風險抵抗力，共吸引約 160 人參與。

陪練新住民通譯員，助其化身種子導師

考量對母語非中文的金融消費者，若要進行金融商品服務的諮詢，往往因為語言溝通障礙，無法清楚表達自己的問題和需求。凱基人壽有鑑於此，與「台灣新住民家庭成長協會」合作導入「新住民多國語言真人翻譯服務」，並透過培訓與凱壽合作之通譯員為目標，共辦理 1 場次、向 40 位通譯員代表溝通金融保險知識、投保注意事項、保單權益等內容，將其培訓為種子講師，可以幫助更多新住民夥伴。

推多國語言保險動畫影片，助新住民提升金融素養

為助全台超過百萬人口的新住民及其子女強化風險保障意識，領先業界率先製作越南、印尼、菲律賓、泰國、馬來西亞 5 國語言版共 15 支保險知識動畫影片，內容聚焦保單權益、險種保障特性、投保注意事項等，並透過網路無遠弗屆特性，於官方 YouTube 頻道、及 FB/IG 社群平台推播，協助近 80 萬人次提升金融保險素養。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

5

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

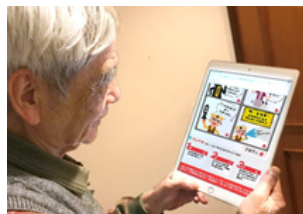
實踐低碳轉型

附錄

友善高齡

首創智齡小學堂 推動高齡金融培力

凱基人壽期許成為「高齡金融守護者」，率業界之先創建專為高齡長者設計的「智齡小學堂」網站，讓高齡長者可不受時間及空間限制學習重要金融智識與保本防詐概念等。網站設計強調白話、大字、圖像說明，搭配網頁放大鏡功能，讓高齡長者可以輕鬆閱讀。完成 13 篇線上四格情境漫畫，累計數位宣導總曝光逾 23 萬。因應網路通訊已逐漸成為高齡族群獲取資訊、相互溝通的重要管道，凱壽進一步於 2023 年底製作動畫版國台語智齡小學堂防詐影片，便於長者於社群間傳播及擴散，彼此提醒守護財務安全。



此外，亦攜手地方高齡機構推動樂齡防詐宣導活動，協助偏鄉、部落住民及弱勢長者提升基本保險知識，弭平城鄉落差，並避免高齡長者受騙。凱基人壽相信金融業於普及金融知識與提升民眾防詐意識能發揮至關重要的作用。

導入養樂·多扶聚樂部 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。



2023 年滿意度
4.8 分
(滿分 5)

首創「保險業高齡客戶友善服務指南」

為使內外勤同仁能提供高齡長者一致且高品質的服務，凱基人壽首創建置保險業第一套高齡服務標準「保險業高齡客戶友善服務指南」，涵蓋高齡需求辨識、溝通應對方式、失智友善服務措施以及協助高齡長者消弭數位落差等，該指南納入教育訓練並製成手冊發送內外勤一線服務同仁一致遵循。

攜手台灣失智症協會 推動失智友善倡議

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。



友善環境



為地球保險 響應壽險業接力淨灘

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。



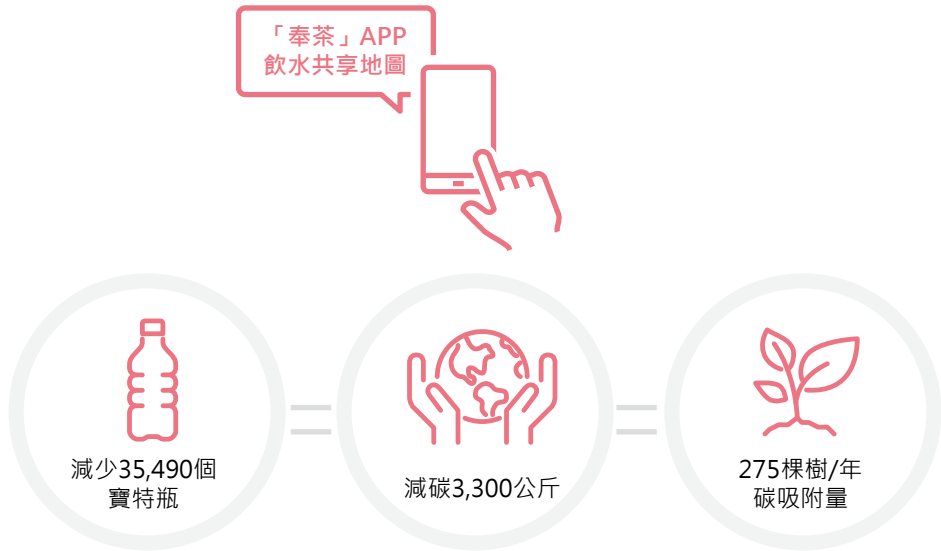
關燈一小時 響應 Earth Hour 減碳愛地球

為促使社會大眾正視全球氣候變遷及極端氣候劇增議題，凱基人壽與金控共同響應由世界自然基金會 (WWF) 所發起的 Earth Hour 關燈一小時活動，於每年三月關閉總公司及各分公司非必要照明，2023 年有 6 棟據點共同響應，累計減少近 1,000 度用電量，也藉此呼籲在全球氣候變遷下，改變過度消耗地球資源的生活習慣，共同實踐低碳生活，守護下一代的未來。



影響力奉茶站計畫

2023 年凱基人壽持續響應結合永續環保及社會創新的「奉茶」行動。為推廣減少瓶裝廢棄物理念，在雙北、花東觀光地區及單車行經路線^⑨設置奉茶據點，透過「奉茶」APP 飲水共享地圖分享據點位置，鼓勵市民及周邊觀光客找到免費飲水機，享受乾淨的飲用水，從源頭取代使用即丟棄的瓶裝水，喚起大眾對於塑膠垃圾問題的重視。「奉茶」APP 藉由資訊科技打造有趣的飲水體驗，創造出「產品即服務」的新循環經濟商業模式，進而達成源頭減塑與碳排減量，發揮壽險公司環境倡議的影響力，以創造經濟與環境生態雙贏的局面。凱基人壽自 2022 年所支持的奉茶站，統計至 2023 年底共減少 35,490 支廢棄塑膠瓶的使用，總減碳量達 3,300 公斤，相當於 275 棵樹一年的碳吸附量。



⑨ 凱基人壽在淡水商圈－文化觀光協會、大稻埕商圈－堤樂通、三峽老街－禾乃川國產豆製所，以及花蓮市－麗軒國際飯店、台東縣太麻里－原住民族家庭服務中心設置奉茶站。

扶持弱勢



深耕捐血公益 展現共善利他

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。

耶誕鞋盒送愛 溫暖偏鄉學童

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。



凱基人壽 X 瑪利亞基金會

加值庇護商品 支持就業自立

繼 2022 年與「Merry Young 快樂襪」共同開發聯名款環保再生快樂襪，2023 年總經理率領志工團至「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。



保單結合公益 擴大保障價值

凱基人壽長期支持瑪利亞基金會為弱勢建立支持系統，從就養、就醫、就學、就業四大面向落實對身心障礙者的照顧，致力降低其生活風險，也透過提供工作機會就業自立、融入社會，賦予身心障礙者實現夢想與自我人生價值，擁有尊嚴的生活。凱基人壽整合企業資源，透過經費贊助、志工投入、號召同仁自發性捐款以及舉辦「一份保單一份愛」邀請保戶投保做公益等方式，支持社福機構永續發展、共創社會共融價值，同仁及保單捐款金額總計約 400 萬元。提供中高齡身心障礙者融入社區的生活支持，落實保險保障、安定社會的理念，以行動轉動愛與善的美好循環。



多元療育 豐富生活

不僅滿足弱勢基本生活需要，凱壽更進一步關注生命本身的自我實踐，支持瑪利亞基金會推動極重度多重障礙孩童音樂治療，贊助特殊聲響樂器及音樂輔具研發，透過音樂療育孩童心靈，並增進其語言發展、人際互動及認知表達情緒的能力，於耶誕前夕的感恩音樂會，這群天使們在老師引導下展現學習成果，感受演奏音樂及在舞台展現自我的喜悅。



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

友善守護弱勢 實踐社會共融

凱基人壽與瑪利亞基金會長期合作，除了支持心智障礙學員藝術治療畫班運作，幫助提升學員軟實力及獲得藝術療癒外，更贊助極重度多重障礙服務大樓設備經費，讓每年可以有超過 1.2 萬名的身心礙者得到更完善的照護服務；並支持歷史相片牆牆面重建，協助展現機構服務理念提升社會能見度。凱基人壽期許透過自身金融影響力，讓更多社會大眾關懷並支持弱勢團體，並持續攜手公益夥伴創造最大的價值，一同實踐永續共好的願景。

• 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，在溫飽之餘，更能深化人際支持和連結，協助無家者重拾自立，避免流浪生活的循環。累計扶助 240 人次。同時持續為芒草心協會、人生百味、慕哲人社等無家者服務機構提供保險保障，讓這群「弱勢守護者」擁有基本保障，能無後顧之憂的服務無家者，協助建構更完整的社會安全網。

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。

• 新住民友善服務

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。

全台客服中心亦配置多國語言翻譯機，讓第一線服務同仁得以即時為新住民客戶提供協助；並首創推出「多國語言保險知識動畫影片」，以及白話易懂「保戶重要權益提醒」



多國語言版，期盼協助新住民縮短金融知識落差，朝實現普惠金融目標邁進。此外，更進一步創業界之先為新住民量身訂做「多國通譯員金融知識培訓暨防詐宣導講座」，為新住民通譯員量身訂做金融保險知識與防詐課程，並贊助協會「新住民子女多元輔導服務」專案，以實際行動支持「弱勢守護者」，協助新住民子女儘早適應台灣生活。

• 聽障者友善倡議

為提供聽語障消費者最適切的服務，凱基人壽 2022 年開始與「中華民國聽障者協會」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。



同時，為讓服務人員同理聽障者的溝通邏輯，凱壽亦為同仁規劃專業課程，學習以表情、肢體語言，配合手語等多元方式，使溝通更順暢，並請聽障者協會秘書長以自身是重度聽障者的角度，分享聽障族群與聽力退化長者所面臨的各種處境與需求。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。透過專業技能學習，凱壽 2023 年亦獨家擔任聽障者協會「聽障者社會參與活動」專屬志工，全年度志工共參與 25 場次、投入 50 位志工服務人次及 200 小時服務時數。

• 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。



同時，亦號召同仁擔任協會服務志工，服務內容包含活動導盲志工、視障課程協助志工、書籍掃描志工等，讓同仁透過實際協助，更了解視障者日常會遇到的困難和需求，學習换位思考，進而能提供視障者更適切的友善協助。2023 年共計參與 44 場次、投入 148 位志工服務人次及 556 小時服務時數。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

5

實踐低碳轉型

附錄

企業志工

愛就 GO 志工團 共創永續價值

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 天有新志工假，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。

2023
志工投入
49,816
小時

愛就 GO 志工團歷年時程表



強化運用專業職能 優化多元客群服務

愛就 GO 志工團實踐企業社會責任，響應環境永續目標，積極舉辦淨山、淨灘、社區清潔等活動。更結合保險核心職能，為銀髮族、聽障者、視障者、失智症家庭等金融知識弱勢者，提供防詐觀念與金融知識，運用自身專業協助民眾消弭金融認知落差，擴大壽險業的普惠價值，多面向實踐永續行動。

凱基人壽亦和專業機構合作，鼓勵同仁加入社團及參與培訓，增進對多元族群之認識和同理，並藉此提升志工服務品質。如攜手聽障人協會，成立社團讓同仁學習手語；與台北市視障者家長協會合作，教導同仁應用人導法服務需要幫助的視障者；與多扶事業合辦高齡及身心障礙培訓體驗營，強化同仁更理解受助對象的需求，進而提供更妥適的服務。未來也將持續關注社會脈動，號召同仁投入志工服務，形塑公平同理的企業文化，讓愛與關懷永不止息。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

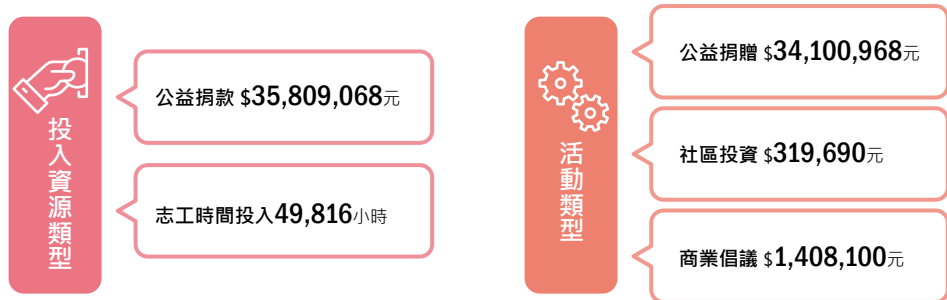
邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

社會參與 B4SI 投入、產出與效益衡量

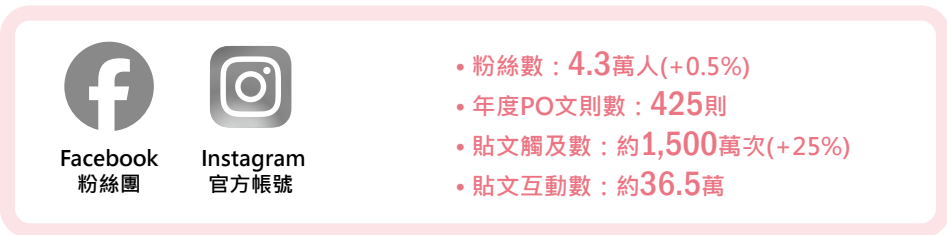
凱基人壽 2023 年總計與 60 間公益單位合作，推動 316 場次公益活動，並幫助 21,997 人次弱勢對象及民眾。透過社會參與活動，不僅讓民眾接觸並更加認識凱基人壽的企業理念與服務，更讓參與同仁將公益融入生活，主動尋求社福機構志工服務機會，自主捐贈或訂購扶助公益團體之商品。凱基人壽期望透過提供捐贈及物資等資源，在滿足受助者需求的同时，增加與人群互動的機會，並提供被看見的舞台，提升其自信心、價值及社交能力。



更聚焦的社群經營

社群經營依品牌宣傳波段主軸，運用創意圖文、流行影音等多元數位型態設計溝通素材，以貼近生活場景的內容，創造共感體驗，陪伴客戶致力幸福人生。同時亦聚焦永續倡議、公平待客、友善弱勢金融、獲獎榮耀分享等主題推廣，善用社群創意強化 ESG 亮點包裝，讓關懷更有溫度，持續擴大曝光聲量，協助提升品牌知名度及好感度。

社群經營成果



更多元的文化藝術活動投入

凱基人壽透過企業資源挹注文化藝術活動以促進文化發展，落實文化永續，與文化部推動永續發展方向「維護社會公益」之「企業促進文化發展」實踐範疇一致，2023 年度透過公益捐贈及廣告合作，貢獻企業一己之力，打造多元文化藝術活動、豐富永續發展作為。

• 捐贈中華開發文教基金會公益計畫專案

凱基人壽 2023 年捐贈「中華開發文教基金會」1,350 萬元，協助其推動多項公益計畫，包括：扶植藝術、技職與體育人才、獎助弱勢學童及提供國中小學營養午餐補助金等，總受益人次為 14,552 人。

凱基人壽期望透過企業力量的支持持續為國內藝文環境注入活水，中華開發文教基金會已連續五年參與台中歌劇院「開門計畫」，積極落實文化平權與促進國民文化近用的權利，2023 年邀請苗栗、南投、彰化縣 4 所學校，共 147 位師生認識歌劇院、欣賞英國巴羅蘭德舞團《老虎童話》演出，感受五感全開的劇場體驗。此外，中華開發文教基金會亦提供技藝職能獎學金，贊助「中華民國霹靂舞國手選拔」積分賽發掘國內霹靂舞高手，秉持著「教育是最好的投資」理念，支持年輕世代拓展潛能、築夢踏實。

• 參與「法文版音樂劇《悲慘世界》音樂會」廣告合作

凱基人壽兼顧提倡國人藝術文化素養以及培育專業藝術人才之發展，透過企業資源挹注，參與首度以法語音樂會形式來台的「法文版音樂劇《悲慘世界》音樂會」，由華貴娛樂主辦，法國 Cityprod 公司製作，與台北愛樂管弦樂團聯合展演，於 2024 年 1 月 6 日及 1 月 7 日台北小巨蛋盛大開演。精選的大陣仗規模音樂劇演員，無論是歌聲甚至外型，都與書中描繪極為接近；演員身上超過 200 件富有細節的服裝與表演呈現了完整的故事敘事，加上被國際媒體譽為具有質感，且演出水準一流的台北愛樂現場交響樂隊的舞台配置、首度啟用高規格 L2 音響設備重現經典，讓觀眾感同身受，進入雨果的文學世界，是臺灣觀眾首度親臨《悲慘世界》的音樂會版本。

Chapter. 6

實踐低碳轉型



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

氣候治理及策略

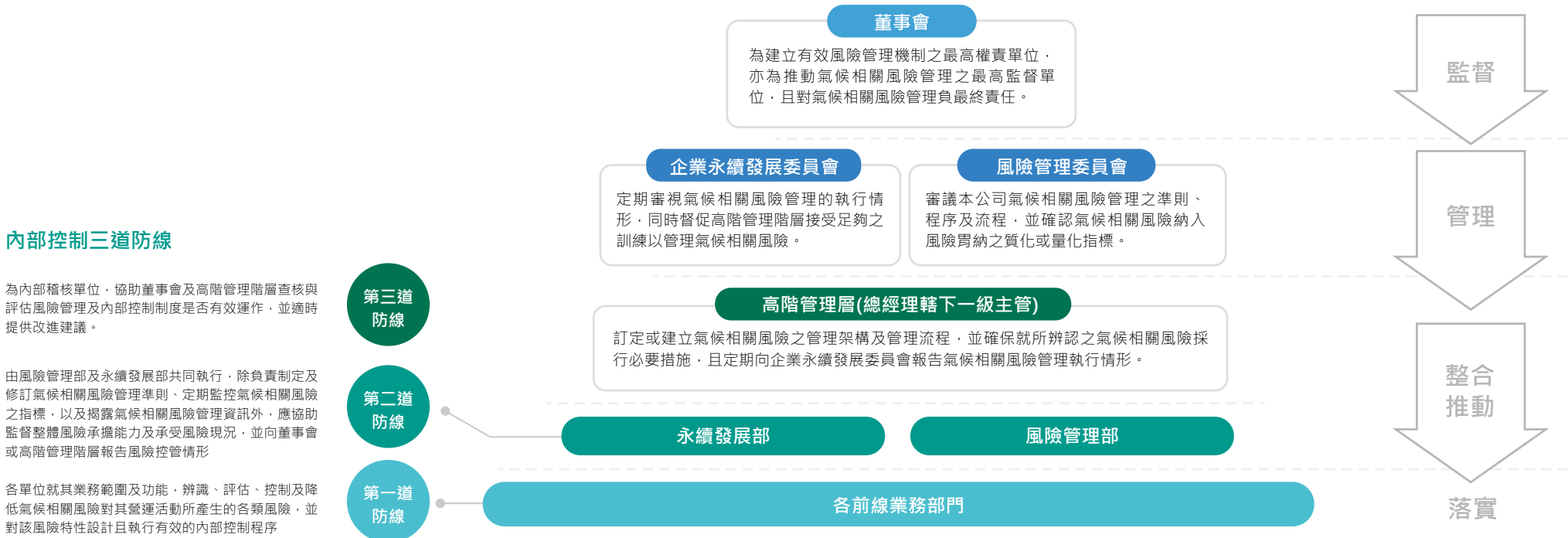
全球極端氣候事件頻傳，凱基人壽依循主管機關政策，緊隨國內外氣候風險管理發展趨勢的脈動，以「行動」為核心，從倡議、承諾到實踐，在氣候風險管理的道路上，建立一道道重要的里程碑，期許透過永續金融行動，與內外部利害關係人共同實現永續環境的願景。

有鑑於氣候變遷帶來的威脅逐年加劇，凱基人壽一方面採取減碳行動以降低對環境的影響，另一方面也規劃相關的調適作為以減緩氣候變遷對自身營運可能帶來的影響。除了進一步優化現行的氣候風險管理架構，並擴大情境分析應用的場景及對象，以更完整評估潛在的氣候風險。此外，凱基人壽導入「保險服務碳足跡盤查」，為日後自身營運減碳規畫，建立可供依循的基準線。

氣候治理架構

2023 年凱基人壽為落實氣候相關風險管控，特遵循相關法規以及本公司風險管理政策等，訂定「氣候相關風險管理準則」，明訂公司氣候風險管理程序。

■ 氣候治理組織架構



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

氣候風險辨識與衡量

凱基人壽依據本公司「氣候相關風險管理準則」，第一道防線各單位就其業務範圍及功能，辨識、評估、控制及降低氣候相關風險對其營運活動所產生的各類風險，並對該風險特性設計且執行有效的內部控制程序，從而發掘的相關氣候機會。依照「氣候相關風險管理準則」之定義，氣候風險可分為實體風險及轉型風險。前者為源於氣候變遷所致之立即性極端天氣事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失，後者為源於社會受政策法規、技術和社會偏好之影響，在低碳經濟轉型過程中，公司所可能面臨之營運成本改變。

氣候風險辨識

凱基人壽依循 TCFD 氣候風險管理架構，透過問卷調查各相關部門，由各相關部門評估不同氣候相關風險類型對投資組合、人壽保險商品、營運活動及供應商的潛在財務影響，並與傳統財務風險連結，藉此鑑別出凱基人壽的氣候風險與機會。

1. 投資組合氣候相關風險

凱基人壽評估投資對象若屬於高氣候風險產業（如高碳排、高耗能或高汙染產業），可能因氣候法規變動、碳費徵收、新興或低碳技術之成熟或等因素，使得投資對象營運成本增加；或是因市場需求改變、社會大眾觀念提升，使得投資對象營收下降，進而影響該公司之獲利能力，導致本公司投資收益減少。

另外，針對本公司不動產投資若位於高氣候風險地區（如易受淹水災害之地區），亦可能因氣候災害事件使資產價值有所受損，影響本公司資產減損損失增加或未來處分時收益減少。

2. 人壽保險商品氣候相關風險

針對人壽保險商品，國際間評估因實體風險影響的時間及範圍存在重大不確定性，故仍屬潛在具不確定性之風險。本公司未來將持續關注主管機關法規或市場變化，評估氣候變遷所帶來之極端氣候災害事件是否有可能造成保戶人身安全或健康之危害，使醫療或壽險理賠支出上升，進而增加公司理賠成本。

3. 營運活動氣候相關風險

凱基人壽評估營運活動也可能面臨氣候相關法規風險，隨著國內碳費徵收政策發展，可能使得公司營運據點之營運支出成本增加。

另外，若內勤營運據點位於高氣候風險地區，極端氣候災害事件可能造成公司營運中斷，亦可能造成公司營運據點或設備受損，進而導致營運成本及修繕費用增加。

4. 供應商氣候相關風險

供應商主要面臨之氣候相關風險為實體風險，若供應商之營運總部、據點或廠房位於高氣候風險地區，可能因氣候災害事件受損而影響其供貨能力，進而使本公司之採購困難或成本增加。

氣候風險衡量

為分析氣候實體風險及轉型風險，本公司分別定義高氣候風險區域及高碳排產業，並參考國際標準設定氣候情境以衡量氣候風險對公司各項業務之衝擊。透過情境分析，評估組織在不同氣候情境下，投資、營運和供應商等面向可能受到的氣候相關衝擊，以確保氣候相關風險能被有效控制或降低。

1. 實體風險衡量

凱基人壽在評估氣候實體風險時，使用我國科技部國家災害防救科技中心所製作氣候變遷災害風險圖，以淹水危害度及脆弱度為指標，分析在升溫情境 1.5°C 及 4°C 情境下各區域氣候風險等級，最後將標準化後風險分數較高之區域定義為高氣候風險區域。

此風險情境分析應用對象包括本公司不動產投資組合、營運據點及重大供應商所在地。根據分析結果顯示，在升溫 1.5°C 及 4°C 的情境下，高氣候風險投資性不動產佔比為 26%，總金額約占全部投資性不動產 10%，經調適措施後，位於高風險地區的投資性不動產件數占比為 2.6%，金額約占全部投資性不動產 0.2%，分布於高雄市；營運據點方面，在升溫 1.5°C 及 4°C 的情境下，高氣候風險營運據點占比為 45%。凱基人壽針對內勤營運據點皆已採取調適措施，例如設有防水閘門或備有沙包、配置抽水馬達、緊急避難措施，並將所有內勤據點納入持續營運管理計畫 (BCM) 當中。經調適措施後，所有營運據點之氣候風險皆為低級風險；在重大供應商方面，不論在在升溫 1.5°C 或 4°C 情境下，重大供應商營運據點位於高風險地區的占比皆為 3.7%，主要分布於新竹市。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

2. 轉型風險衡量

針對轉型風險，凱基人壽採用由各國中央銀行與監理機關組成之綠色金融體系網路 (Network of Central Banks and Supervisors for Greening the Financial System, NGFS) 所提供之各國具一致性的氣候情境設定。選定「有序轉型 - Net Zero 2050」、「失序轉型 - Delayed Transition」及「全球暖化失控 - NDCs」等三種氣候情境進行情境分析，並以各情境下之碳價來分析預估未來碳費支出之可能性。

有序轉型 (Net Zero 2050)

在此情境下，各國立即執行積極的氣候政策。並根據生質能源的發展情況，使用碳移除技術來加速減碳。預期到 2050 年可以達成二氧化碳淨零排放，並且有 50% 的機率，將世紀末全球升溫控制在 1.5 °C 以下。而由於各國逐步加強碳價 / 碳稅與其他政策，致使轉型風險較高。

失序轉型 (Delayed 2°C)

在此情境下，各國直到 2030 年才開始執行新的氣候政策，有 67% 的機率，將世紀末全球升溫控制在 2°C 以內。由於各國延後執行氣候政策的時間，可能使碳移除技術較為落後而推升碳定價，但仍低於 Net Zero 2050 情境。若再考慮資本成本及能源供給等因素，轉型風險則將高於 Net Zero 2050 情境。

全球 暖化失控 (NDCs)

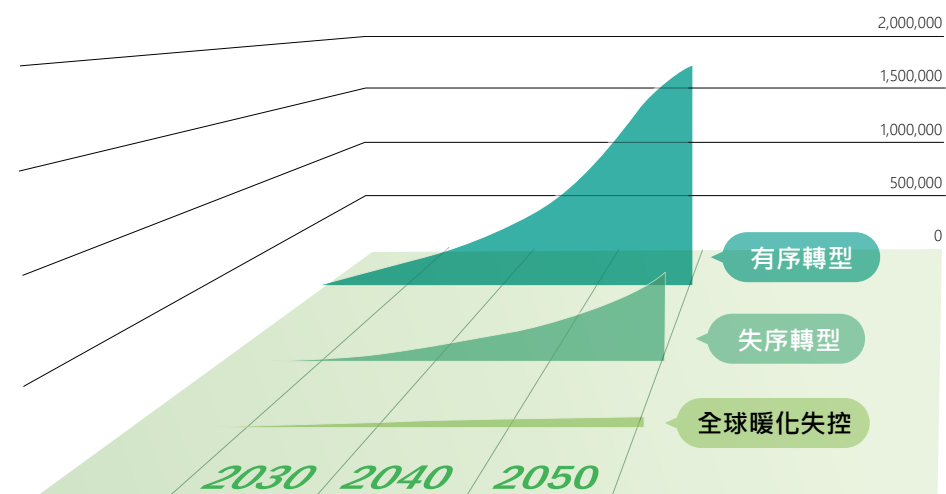
在此情境下，各國持續沿用較中性的氣候政策至世紀末。雖然碳排放量有下降，但仍導致全球溫度上升 2.6°C。由於碳稅及其他政策的壓力較小，相對轉型風險較低。

由於高碳排產業未來受轉型風險因子（如碳費徵收）影響的可能性高，凱基人壽以其做為執行氣候情境分析之標的，評估投資對象在有序轉型、失序轉型及全球暖化失控此三種情境下的溫室氣體排放量，並據以計算情境碳價，評估投資對象之碳費支出影響數與獲利能力影響程度。

凱基人壽 2023 年底整體股權及債權投資對高碳排產業投資餘額約佔總投資資產 18%，並持續在降低比例。投資部位較大的產業為電子零組件製造業、石油及天然氣礦業、與電力及燃氣供應業。

不同氣候情境下有價證券投資碳費支出

投資對象碳費支出
(單位：百萬美元)



經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

3. 氣候風險重大性標準設定

凱基人壽考量氣候風險意涵及各業務類別特性，訂定氣候相關風險之判斷指標，並依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。



氣候風險回應

凱基人壽針對氣候風險對不同層面的影響，發展氣候風險管理因應策略及行動，並定期追蹤氣候風險管理及變動情形，以有效管理氣候風險。

■ 轉型風險因子

影響面向	潛在財務影響	風險因子傳導結果	可能發生期間	影響程度辨識	因應策略
投資	投資收益減少	市場風險、信用風險	短期、中期	低度至中度	- 再生能源電廠投資 - 綠色債券投資 - 高碳排放產業議會
營運	營業費用增加	作業風險	中期	低度	- 數位保險服務 - 內外勤職場節能減碳規劃 - 再生能源採用

■ 實體風險因子

影響面向	潛在財務影響	風險因子傳導結果	可能發生期間	影響程度辨識	因應策略
投資	資產減損損失增加 / 處分利益減少	市場風險	中期、長期	低度	不動產投資氣候曝險管理
營運	營業收入減少	作業風險	中期、長期	低度	執行營運持續管理計畫 (BCMs)
供應鏈	營業費用增加	作業風險	中期	低度	- 永續供應商管理 - 綠色採購
商品	理賠支出增加	保險風險	長期	低度	持續追蹤氣候風險對人壽商品之影響，以納入相關設計規劃。

氣候指標及目標

有效的氣候關鍵指標與目標，將能引導氣候風險管理及推動淨零策略各相關工作之推展，凱基人壽基於各部門的業務規畫，系統化設定短、中、長期氣候風險管理目標，並定期追蹤相關成果績效，以回應內外部利害關係人對氣候管理之目的與期待。凱基人壽評估氣候相關風險及發掘氣候相關機會，並根據評估結果制定具體策略及執行計畫，透過目標設定及每年指標追蹤，期待能有效降低氣候變遷對投資活動及營運活動所帶來之影響。

策略	指標	短期目標	中期目標	長期目標
轉型風險	投資標的議合	於議合 / 投票準則中，包含 ESG 因子		
	減少高碳產業曝險	高碳產業投融比例低於 24.5%		
	投資組合減碳	SBT 減碳目標		
	減碳營運管理	內外勤單位營運碳排放減量 / 老舊設備汰換方案作業 / 擴大執行減碳及環保永續相關之倡議	2024 年總部大樓成為碳中和綠色大樓 執行內外勤單位營運碳排放減量，2024 年國內自身營運碳排目標 5,620 噸 自有內外勤職場使用省水標章器具達 50% 以上	執行內外勤單位營運碳排放減量 自有內外勤職場使用省水標章器具達 70% 以上
實體風險	不動產投資氣候曝險管理	新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估 定期檢視投資性不動產氣候風險，強化調適措施，目標調適後高風險件數比例低於 10%	新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估 定期檢視投資性不動產氣候風險，強化調適措施，目標調適後高風險件數比例低於 6% 自行投資開發之新造建物，100% 依綠建築標準設計	新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估 定期檢視投資性不動產氣候風險，強化調適措施，目標調適後高風險件數比例低於 3% 自行投資開發之新造建物，100% 依綠建築標準設計
	永續供應鏈管理	落實供應商自評制度 / 逐年增加淨零碳排供應商及社創組織採購金額	完成供應商企業社會責任自評表 (14 家 / 年) 鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,200 萬	完成供應商企業社會責任自評表 (15 家 / 年) 鼓勵供應商加入社會創新組織，並向社創組織採購金額達 1,300 萬
	氣候風險管理 (制度面)	持續完善氣候風險管理機制 / 落實「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，每年至少完成一次備援與復原計畫演練 導入「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」	維持與適時調整天災相關營運持續管理機制，每年至少完成一次備援與復原計畫演練 依「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」，發佈氣候相關資訊
氣候相關機會	低碳轉型	與 2020 相比，綠色投資增加 20% 行動投保率 (非 AG 通路)：較 2023 年成長 5% 推動無紙化行政流程，含 E-notice 電子通知單 / 電子化通知，用紙節省量年成長率 5%	與 2020 相比，綠色投資增加 30% 持續提升行動投保率 (非 AG 通路) 推動無紙化行政流程，含 E-notice 電子通知單 / 電子化通知，用紙節省量年成長率 5%	持續增加綠色投資比例 持續提升行動投保率 (非 AG 通路) 推動無紙化行政流程，含 E-notice 電子通知單 / 電子化通知，用紙節省量年成長率 5%
	推動永續環境	綠色採購 / 節能減碳	向承諾淨零碳排之供應商採購總金額達 1,200 萬 推動供應商淨零碳排承諾累計達 4 家	持續向承諾淨零碳排之供應商採購 持續推動供應商淨零碳排承諾

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

優化綠色營運及碳排管理

電子化服務

環保意識逐漸被社會重視，也改變了金融業商品服務的提供方式與消費行為。凱基人壽持續精進作業流程，簡化人工處理程序，提供保戶在保單生命週期各階段更環保且便利的綠色服務，期盼藉由數位行銷工具、E化表單及平台服務，以及E化管理，降低紙張列印、郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體，與保戶一同為愛護地球盡一份心力。2023年電子化服務總計共節省894萬張紙，減少約161公噸之碳排放。

■ 嶄新E化數位服務體驗，減少碳排放產生



數位行銷工具

1. 團險網路服務平台

推動團險網路服務平台，以電子化服務及流程取代紙本填寫，提供要保單位線上申請員工加退保服務，被保險人亦可於線上查詢投保內容。2022年專案件要保單位申請團網服務系統之申請率達85%；未來規劃以使用者為中心出發，持續功能優化以提升要保公司線上加退保使用率。

2. 行動投保 APP 服務

推動行動投保 APP 服務，以降低客戶投保過程中所耗用的要保文件紙張數，客戶透過行動投保 APP 投保可線上進行資料檢核，降低填寫錯誤或漏填所致照會，提升要保文件填寫內容的正確性，同時節省文件印製、遞送、掃描、建檔、倉儲等成本，達到節能減碳的效益。

截至2023年底，總計57家銀行、保經代公司正式加入行動投保方式進件的行列，全年度有15.9萬份保單以行動投保方式進件，年度節省要保文件紙張使用數達95.4萬張。凱基人壽將持續致力於「節能、減碳」之推展，並提供更即時、快速及便捷的數位服務給客戶。



E化表單及平台服務

3. 電子照會單

配合行動投保，自2019年起分階段建構E化新契約作業流程，讓業務員及保戶可透過行動載具線上直接回覆照會，提升照會處理效率。2022年採用行動照會方式進行案件回覆比率約為60%，平均每案件可減省3至5天作業時間。

4. 電子化保單

保戶於新契約投保時可同時提出電子保單的申請，透過第三方公正機關查證後，將保單存放於容易存取的載具，保戶可快速取得保單，隨時查閱，權益不受影響且減少保單遺失問題。2023年起增加電子化保險契約條款選擇，提供QR code供保戶下載保單條款服務，提升保戶接受度。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

■ 占該年度新契約保單之比率



5. 電子通知單 (E-Notice)

以 e-mail 取代紙本保單、通知信函、單據，減少書面列印與郵寄，同時將電子檔置放於企業網站，供保戶即時下載查詢。2023 年累積寄送 6,043,418 封電子報，使保戶能在具有效率及響應環保的方式下獲取資訊；另持續推動無紙化行政流程，包含 E-notice，節省近 5,278,368 張用紙，與 2022 年相較成長 17.3%。

6. 電子服務平台 (E-Service)

提供全天候零距離的電子服務平台 (E-Service)，保戶能即時快速的查詢保單內容及辦理保單異動服務，有效簡化保戶填寫紙本之不便，亦降低申請中郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體，節省近 157,506 張用紙。

7. 應用程式 APP (凱壽 i 生活)

2022 年凱壽 i 生活 APP 正式上線，只要下載安裝並完成註冊，保戶就可隨時隨地進行保單查詢、保單變更與投資標的轉換與部分提領等最常使用的服務，有效簡化保戶填寫紙本之不便，節省近 626,250 張用紙。

8. 行動理賠

為提供更便捷、快速及優質的理賠服務，自 2021 年推出行動理賠服務，提供服務人員與保戶快速提出理賠申請並降低紙張列印及郵寄所產生之溫室氣體；2023 年總計節省逾 10 萬張用紙；另一方面，案件審查人員可藉由平台之初步檢核加速案件處理，讓保戶安心且放心。

E 化管理

9. 電子公文系統

過去公文資料採用傳統人工及紙本作業，凱基人壽發展電子公文系統，藉由電子化加速行政效率與處理時效、提升作業品質、減輕員工負擔、節能減紙愛地球。2023 年累積 21,629 件電子公文，節省近 86,516 張用紙，與 2022 年相較成長 16.7%。

10. 電子採購系統

電子採購系統於 2023 年 9 月上線，經過 3 個月的使用，除已產生加速行政效率與處理時效、提升作業品質、減輕員工負擔、降低人工遞送避免遺失掌握時效等效益外，因作業皆不須印出紙本，計減少 448 件採購案之印製，如以每件採購案平均 26.4 頁紙張估計，2023 年已減少 299,376 張用紙，預估未來將因使用時間拉長、習慣改變等因素，節約效益將較 2023 年更為擴大。

環境管理

為落實環境與能資源管理策略，凱基人壽持續進行溫室氣體盤查，並導入環境與能源管理系統，以系統化方式完善環境相關資源管理，推展具體管理作為。凱基人壽「環境保護委員會」，由 9 位各功能別主管擔任委員^①，負責制定及修訂委員會規程、環境保護政策相關辦法及規範，並監督節能減碳、廢棄物管理、環境衛生、環境保護等措施之執行結果。2023 年召開 2 次會議，檢討環保措施之執行情形，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，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。

綠色不動產

凱基人壽總公司於 2021 年至 2022 年間陸續搬遷至新總部大樓，以環境友善及節能減碳理念納入基地規劃及室內設備設計中，善盡綠化、保水及能源管理等元素，取得黃金級綠建築標章。

① 設有主任委員 1 位、副主任委員 1 位、委員 7 位；另設 1 位執行秘書，負責綜理會務及會議聯繫事宜。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型 6

附錄

- **再生能源發電使用：**總部大樓已建置之太陽能光電板，採自發自用模式，並於 2020 年 6 月正式商轉。2023 年發電量已達 45,317 度，對凱基人壽在支持永續環境之議題上，具有實質響應政府支持再生能源發展之具體作為。
- **持續響應綠建築購置：**為降低環境衝擊，執行綠建築標章取得計劃，2022 年啟動大同大樓都更重建計畫，導入黃金級綠建築及耐震標章設計，並於同年 10 月取得候選綠建築證書，預計此大樓 2026 年完工。
- **2022 年設定省水目標為：**完成評估內外勤職場省水標章器具，2023 年底已完成統計內外勤職場省水標章（包含馬桶、水龍頭、小便斗）總共為 973 座，其中 423 具省水標章，省水佔比達 43%。



環境保護宣導

2023 年除積極參與各環保議題，廣為宣達節能環保理念外，亦配合前述環保議題，透過凱基人壽官方 Facebook 及 Instagram 計執行 61 篇貼文，內容包含永續、環境、環保、少肉多蔬、低碳、減塑、綠色採購、地球日、森林日、關燈日等議題，累計創造 249 萬次瀏覽，3.8 萬次互動按讚、留言、分享。

溫室氣體管理

凱基人壽自 2015 年開始進行總公司及主要分公司^②辦理溫室氣體盤查，2020 年擴大辦理年度溫室氣體盤查邊界，將全部分公司^③納入溫室氣體盤查，2022 年將全部海外據點納入盤查，並於 2024 年 3 月取得 ISO 14064-1:2018 版溫室氣體盤查第三方驗證。

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^④。2023 年內勤單位營運碳排放量為 3,942 噸 CO₂e，較 2022 年減量 14.56%。

除擴大盤查邊界，2018 年起逐年將盤查範疇增加，將類別三、四、五、六之汽油、柴油、電力、廢棄物、員工差旅及影印紙運輸、租賃影印機維修、郵局包裹、郵局送金單等納入盤查，2023 年新增總部大樓餐廳及外勤單位有使用天然氣數據，相關資料將作為凱基人壽進行溫室氣體減量計畫之參考。

另，2023 年針對範疇三下游租賃資產項目進行盤查，經自行估算其碳排放量為 37,900 噸 CO₂e。

溫室氣體排放^⑤

	直接排放			間接排放		總計	排放強度 ^⑦	
	類別一 ^⑥			類別二	類別三、四			
	固定 排放源	移動 排放源	逸散 排放源					
2023	排放當量 (公噸 CO ₂ e/年)	83.834	21.449	460.138	6,327.481	1,656.947	8,549.851	0.029 公噸 CO ₂ e /百萬元
	類別占比	565.423						
		6.61%			74.01%	19.38%	100.00%	
2022	排放當量 (公噸 CO ₂ e/年)	0.000	27.683	183.853	4,109.842	837.145	5,158.524	0.018 公噸 CO ₂ e /百萬元
	類別占比	211.537						
		4.10%			79.67%	16.23%	100.00%	

能源使用管理

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。

② 主要分公司包含：桃竹、台中、嘉義、台南、高雄等地之分公司。
③ 主要分公司包含：桃竹、台中、嘉義、台南、高雄等地之分公司。
④ 因 2022 年增加新總部大樓、桃竹及屏東分公司等多單位職場異動，故規劃以 2022 年作為後續基準年。
⑤ 組織邊界設定方法為「營運控制權法」；溫室氣體排放係數值係引用環保署溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版，2023 年參照市場基準法計算方式。
⑥ 類別一計算的溫室氣體包含七大類，凱基人壽僅排放 CO₂、CH₄、N₂O、HFCs 等其中四類，其餘種類之排放量為 0，2023 年度增加天然氣、緊急發電機 - 柴油排放統計。
⑦ 為類別一與類別二之溫室氣體排放總量除上當年度之營業收入（百萬新台幣）。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

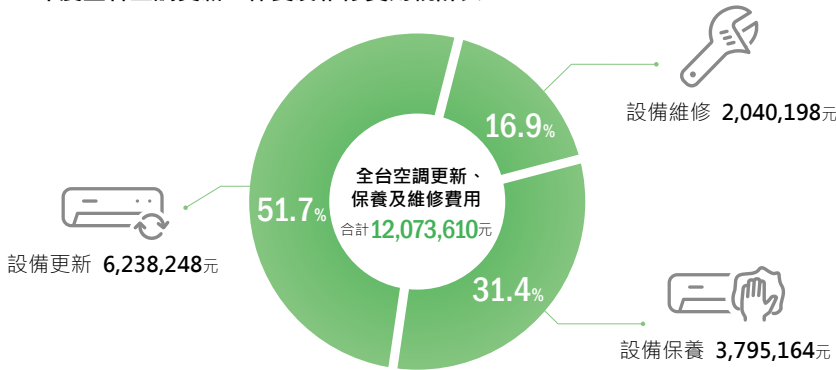
邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

2023 年度全台空調更新、保養及維修費用統計表



凱基人壽總公司各單位於 2022 年完成遷入總部大樓，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。

近五年電力使用情形	2023 年	2022 年	2021 年	2020 年	2019 年
非再生能源用電量 (度)	12,782,626	13,124,069	13,163,506	12,220,468	12,261,969
再生能源用電量 (度)	1,012,902	145,858	48,452	0	0
用電量 (十億焦耳)	46,181	47,771.7	47,563.1	43,993.7	44,143.1
營業額 (百萬元)	232,723	239,766	300,244	323,248	339,115
能源密集度 (度 / 百萬元)	55	55.34	44.00	37.81	36.16
盤查範圍	涵蓋公司全據點 (共 52 個台灣據點與 1 個海外據點)	新總部大樓及分公司共 10 處職場	總公司及分公司共 9 處職場		

再生能源憑證

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 967,585 度綠電。

水資源管理

凱基人壽於 2012 年起即揭露總公司敦北大樓用水量，並推動調小供水量、安裝節水墊片等相關節水措施。凱基人壽以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。用水主要集中於空調及民生用水，持續透過定期保養及維修，使用具省水標章之節水設備，致力提升資源利用效率，以及持續宣導同仁節水等措施。2023 年總公司及各分公司用水量為 50,366 度^⑧。

近三年水資源使用情形	2023	2022	2021
用水量 (度)	50,366	48,525	44,086
營業額 (百萬元)	232,723	239,766	300,244
用水密集度 (度 / 百萬元)	0.22	0.20	0.15
盤查範圍	新總部大樓及分公司共 10 處職場		

廢棄物管理

凱基人壽產生之廢棄物皆屬無害廢棄物，分為一般廢棄物及可回收廢棄物二種，並持續推動總公司及各分公司執行廢棄物管理作業，經由資源回收，落實資源再利用政策。2023 年共計 9 處職場之垃圾平均回收率 55%。

近三年廢棄物回收情形	2023	2022	2021
總廢棄物量 (kg)	229,830	180,324	165,097
回收率 (%)	55	47.57	51.06
盤查範圍	新總部大樓及分公司共 9 處職場	新總部大樓及分公司共 9 處職場	新總部大樓及分公司共 10 處職場

⑧ 2023 年 4 月新增總部大樓 B2 員工餐廳用水量，2023 年員工餐使用 9,471 度。若扣除本項，節水率可達 0.24%。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

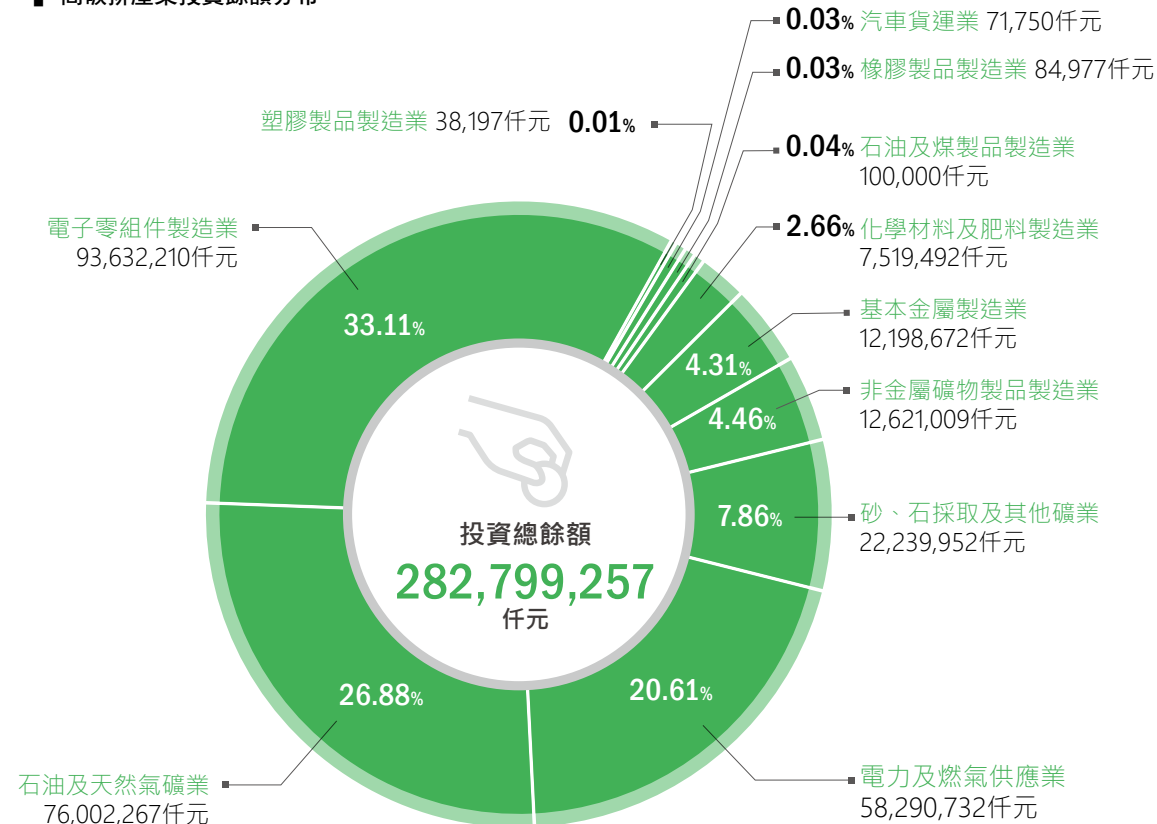
投資組合碳盤查

2023 年啟動投資組合碳盤查，以了解目前投資組合碳暴露，並作為低碳投資轉型的決策依據。凱基人壽依循碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)《金融業溫室氣體核算和揭露全球性標準》，每半年針對準則涵蓋的六種投資資產類別^⑨進行碳排估算。

凱基人壽依循金控對高碳排產業之篩選標準，並以主計處行業標準分類別，分別計算投資組合中各產業別投資總額、總碳排量及碳排密度^⑩，以分析投資部位中的高碳排產業，並綜合考量各產業投資比重，作為後續部位調整之依據。

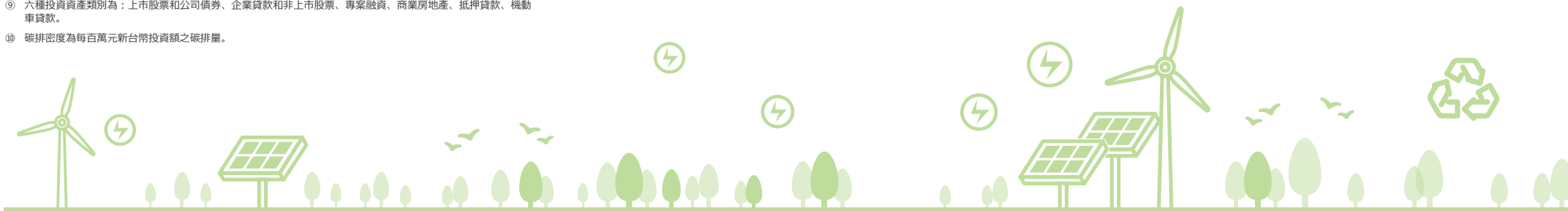
經盤查，2023 年底投資餘額總碳排量約為 321 萬公噸，較基準年 2020 年底減少約 28.5%，且高碳排產業投資比例為 18.1%，持續達成低於總投資部位 26% 以下的目標。藉由初步盤查投資組合碳排現況，凱基人壽得以確認重點排放標的與高碳排產業投資額度；將持續評估投資組合產業及企業成分，逐漸將投資組合引導至低碳產業，以達成 2045 年資產組合淨零碳排目標。

高碳排產業投資餘額分布



⑨ 六種投資資產類別為：上市股票和公司債券、企業貸款和非上市股票、專案融資、商業房地產、抵押貸款、機動車貸款。

⑩ 碳排密度為每百萬元新台幣投資額之碳排量。



永續供應鏈管理

凱基人壽供應商主要分為「辦公用品與設備」、「勞務」及「營繕工程」等三大類，為凱基人壽致力於供應商永續發展之實踐，特制定「供應商永續管理辦法」，與合作供應商共同遵循勞工權益與人權、勞工健康與安全、環境保護、誠信經營道德規範等相關法令規定，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展。2023 年以永續經營理念支持在地化供應商，在地採購金額比例達 89.88%，未來更將持續增加。

供應商遴選皆依循凱基人壽採購規範，選商時公平、公正、公開並參考 ESG 表現優良供應商，2023 年共舉行 28 場供應商遴選作業，遴選後優勝廠商，皆符合需求標準，並經由公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序，積極控管供應商的供貨品質、交期與價格。要求所有遴選廠商簽署「供應商永續責任承諾書」；倘涉及勞工安全衛生事項等相關法規，則應遵循凱基人壽承攬商安全衛生及環境管理辦法。

2023年新簽署
「**供應商永續責任承諾書**」
供應商家數達**75**家
簽訂合約含《**企業社會責任及誠信經營條款**》之
採購案件計**187**件



永續供應商管理

供應商評鑑為企業永續風險評估的一環，藉由評鑑了解供應商對企業永續投入的程度，因此，凱基人壽每年辦理關鍵供應商評鑑，同時加強企業永續的倡議與推廣，故依據內部「供應商永續管理辦法」訂定「供應商永續管理自評暨供應商評鑑表」，評鑑供應商就四類題組之權重進行自評（「勞工權益與人權」50%、「勞工健康與安全」10%、「環境保護」30%、「永續管理」10%），採購單位依供應商提供之佐證文件強度進行評分，以檢視供應商相關政策及執行情形，使促進環境、社會與公司治理生態之平衡及永續發展。

2023 年執行 13 家關鍵供應商企業社會責任自評暨供應商評鑑，較 2022 年新增 1 家關鍵供應商，因應 2023 年於環境保護面高關注議題，優化「供應商永續管理自評暨供應商評鑑表」，除原已包含議題外，並提高「環境保護」的比例，加入與循環經濟相關的題目。此次 13 家供應商得分分別為 90~100 分共 2 家，80~90 分共 11 家，合格標準為 80 分以上，合格率为 100%，顯見供應商對於永續管理自評項目皆有相關作為。

為建立永續經營文化、傳遞永續發展趨勢與知識，以 EDM 方式宣導凱基人壽 ESG 之短中長期規劃及永續供應鏈管理推動要素與價值，審慎選擇重視 ESG 發展的供應商作為合作夥伴，並積極落實供應商管理政策，邀集供應商及供應鏈上中下游共同來面對未來企業永續經營的挑戰。另 2023 年更積極響應政府政策「Buying Power 創新產品及服務採購獎勵機制」，與 10 家合格社會創新組織合作，採購總額較 2022 年增加 144%。

受委託機構績效評估

為有效掌握受委託機構之服務資格、品質，處理期限、配合度，對目前作業委外之受委託機構，每年至少進行一次內稽內控督導檢核暨滿意度調查；評核結果將列入廠商評選及續約之依據。2023 年 5 月辦理作業委外流程訓練，各委外單位於 8 月完成績效評估。凱基人壽將與評選結果優異、通過評選廠商進行續約合作。

營繕工程承攬商危害告知

制定「承攬商安全衛生及環境管理辦法」加強承攬商對安全衛生及工作環境之管理提高各項作業之安全進行。截至目前營繕工程之承攬商無任何職業災害發生。營繕工程以公平公正公開方式遴選廠商，廠商除優先透過公司「年度合格廠商資料庫」遴商參與工程報價。不動產部每年至少更新 10% 之年度合格廠商，以確保工程品質與承攬價格之競爭能力。營繕工程類供應商 2023 年合格廠商共 70 家，包括新合格廠商為 14 家。

個人資料保護

為尊重當事人之權益，並確保採購案件涉及個人資料檔案於蒐集、處理或利用時，以誠實及信用方法為之，凡「涉及個人資料蒐集、處理及利用」之案件，受託供應商皆應簽署「供應商個資保護能力評估表」，以確保供應商具備個人資料保護之能力。2023 年簽署「供應商個資保護能力評估表」共計 35 家，涵蓋比例 100%。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

6

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型 6

附錄

綠色採購

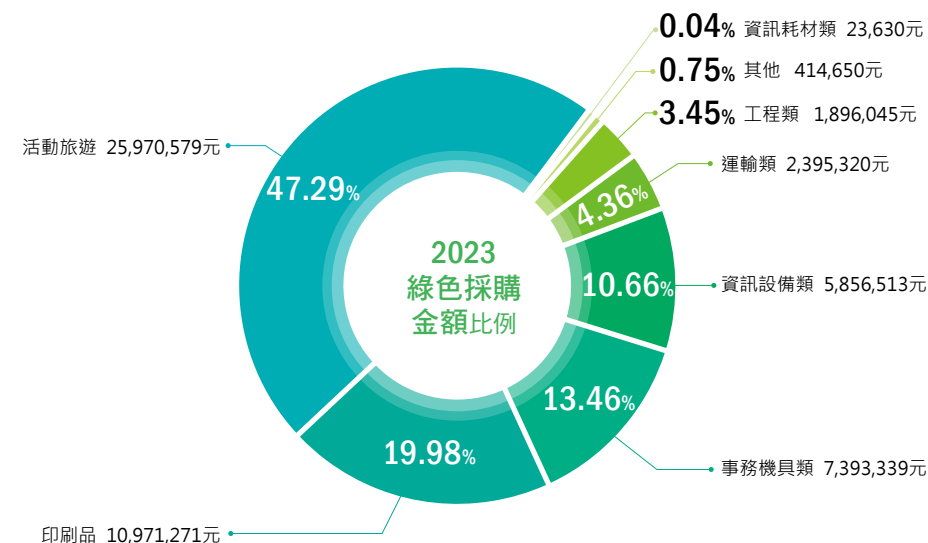
選商優先參考 ESG 表現優良之供應商，並優先採購具節能環保標章（如具環保之星的電腦、螢幕等）、FSC (Forest Stewardship Council) 森林環保認證相關產品，以及年度員工獎勵旅遊，採用「綠色旅遊」，以環保、低碳方向規劃旅遊行程，減少因旅行、交通或食宿所帶來的資源消耗。2023 年綠色採購實際執行結果為 5,492 萬元，包含資訊類及影印紙等，並連續 8 年獲台北市環保局頒發「推動民間企業及團體實施綠色採購計畫」感謝狀及三度再獲行政院環境部「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。

歷年綠色採購執行結果



註：2021 年搬遷新大樓，大量投入綠色採購資本支出，故綠色採購金額較前一年度成長 308.8%。

2023 年綠色採購金額比例



Buying Power

購買力讓愛更有力。凱基人壽長期支持社會企業，以多元型式與社會企業合作，2023 年度再度榮獲「Buying Power 創新產品及服務採購獎勵機制」，首獎殊榮。此獎項由行政院經濟部為鼓勵企業採購社會創新企業產品或服務所設立，自 2017 年開辦以來，凱基人壽已連續七年獲此國家級的肯定，此次獲得首獎殊榮，採購金額逾新台幣 3,300 萬元，發揮價值鏈影響力，並鼓勵供應商成為社會創新組織資料庫登載業者，因而加入資料庫登載業者，占總金額 45.8%，成效顯著，未來將持續鼓勵不同產業供應商成為 Buying Power 登錄對象，為社會提供創新產品與服務。

此外，凱基人壽也採購瑪利亞社會福利基金會所販售特別挑選對環境友善的栽種農法或經過公平價格保障的認證標章咖啡豆提供員工飲用，將 ESG 永續作為融入日常營運中，擴散社會正向影響力，並且實踐「首選雇主」之承諾。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

附錄

重大衝擊主題管理方針

2023 重大衝擊主題	對應 GRI 指標 / 自訂主題	承諾	政策 / 管理系統	溝通 / 申訴機制	評量機制 / 管理指標
對應章節：CH 2					
- 維護股東權益 - 營運中斷或威脅 - 重大風險事件 - 企業與客戶資訊洩漏	- GRI 201- 經濟績效 - 自訂主題 - 持續營運管理 - 自訂主題 - 風險管理 - GRI 418- 客戶隱私	- 秉持穩健經營原則，堅守六大通路平衡發展策略，開發各類型商品滿足不同族群需求。 - 確保災難發生後之業務復原能力，降低衝擊，達到保戶服務、理賠及新契約等關鍵業務不中斷之目標，以達成穩健永續經營的承諾。 - 調整內部風險管理作業，以隨時監控各項重大風險及新興風險。 - 秉持維護資訊安全及個資保護理念，持續提高個人資料保護管理能力暨資安監控及防護水準、建立標準化及文件化之資安及個資作業流程。	- 依據「營運持續管理政策」暨相關政策聲明，以確保員工安全、客戶權益、本公司商譽及資產保全，持續提供不中斷之保戶服務。 - 設有「風險管理委員會」及專責的風險管理部，以建構傳遞風險管理資訊的全面性網絡。並以風險管理政策作為全公司風險管理機制的最高指導準則。 - 設置「資訊安全委員會」，及成立「資訊安全部」專責單位，確保資訊資產之安全。 - 設置「個人資料保護管理委員會」及「個資保護查核小組」，落實個人資料管理程序與安全控管機制。	- 溝通管道：金控股東會、金控法說會、企業官網財務資訊專區 - 內外部利害關係人風險管理查核及會議，包含：主管機關查核及會議、金控稽核、凱壽內部稽核等。 - 定期識別與彙整「資訊安全利害關係人列表」，並鑑別與資安管理相關議題，定期於資訊安全委員會會議中呈報。	- 新契約保費收入、總保費收入、稅後淨利、每股稅後盈餘、總資產金額。 - 持續維持 ISO 22301: 2019 營運持續管理系統驗證。 - 每季召開風險管理委員會，呈報風險管理相關報告。 - 每半年召開資訊安全委員會，辦理資訊安全管理制度政策辦法年度審閱。 - 每半年進行資訊安全內部查核、每月進行資訊安全指標量測。 - 每半年召開個人資料保護管理委員會，報告個資保護整體運作情形。 - 持續維持 ISO 27001: 2013 資訊安全驗證及 BS 10012: 2017 個人資料管理系統驗證。
對應章節：CH 3、CH4					
- 數位金融與創新 - 優化服務品質與維護客戶關係	- 自訂主題 - 數位金融與創新 - 自訂主題 - 公平待客	- 以客戶為中心，隨時因應市場環境變化，結合 AI 人工智慧學習、大數據分析與團隊協同合作，提供客戶更優化的服務體驗，致力成為保險科技 (InsurTech) 的指標壽險公司。 - 落實「公平同理，待客如己」理念，致力於消費者需求導向及弱勢族群專屬的商品，給予保戶完善的關懷與協助，落實公平待客精神。 - 秉持「以客戶為中心」的精神，以同理心與民眾需求出發，創新有感的服务品質。	- 深入布局數位與數據基礎建設，投入豐沛資源推動數位躍升，透過「人工智慧 AI」、「敏捷文化 Agile」、「數據驅動 Data」及「雲端服務 Cloud」，打造全方位數位創新策略，提供永續創新的金融解決方案，管理內部營運及外部服務之數位金融應用。 - 設置「公平待客委員會」，並由專責部門監督公平待客及金融友善之推動及執行成果，落實保護弱勢及消費者權益。 - 導入「客戶淨推薦度調查 (NPS)」，歸納客戶痛點，進一步推動改善方案。 - 設置「客戶滿意度調查系統」，以更有效收集客戶感受及意見。	- AI 智能助理「阿福」、「凱壽 i 生活」APP - 客戶服務管道：各地客戶服務中心臨櫃服務、免費客服專線、企業網站諮詢留言、書面郵寄、傳真、電子郵件服務信箱等。 - 外部申訴管道：主管機關、財團法人金融消費評議中心、各地縣市政府消保官等。	- 參與國內 / 外數位金融應用相關獎項評比。 - 部門公平待客原則自評管理評量，以及主管機關辦理之公平待客原則評核成績。 - 電話服務中心全年度客戶滿意度。 - 定期召開「申訴委員會」跨部門申訴案件討論會議，共同檢視並評估申訴相關議題。 - 受理申訴案件處理期程、處理結果回覆比率及評議案件妥處率。

報告書內文相關表格

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

2023 年反貪腐政策和程序之溝通及訓練人數統計

反貪腐指標 ⇨		反貪腐溝通		反貪腐教育訓練	
對象		人數	百分比	人數	百分比
治理單位成員		9	100%	9	100%
員工	內勤部門及科級主管	372	100%	372	100%
	內勤一般員工	2,020	100%	2,020	100%
	外勤業務主管	3,863	100%	3,863	100%
外勤業務員		11,297	100%	-	-
供應商		75	100%	-	-

內外勤教育訓練統計

內勤	2022			2023		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
主管教育訓練總時數	14,127.5	16,794.4	30,921.9	9,802	9,622	19,424
非主管教育訓練總時數	37,103.5	66,527.0	103,630.5	32,309	59,939	92,248
小計	51,231.0	83,321.4	134,552.4	42,111	69,561	111,672
主管總人數	250	240	490	197	175	372
非主管總人數	698	1,345	2,043	719	1,301	2,020
小計	948	1,585	2,533	916	1,476	2,392
主管人均教育訓練時數 ^①	56.51	69.98	63.11	49.8	55	52.2
非主管人均教育訓練時數	53.16	49.46	50.72	44.9	46.1	45.7
外勤	男性	女性	合計	男性	女性	合計
	男性	女性	合計	男性	女性	合計
主管教育訓練總時數	67,528	152,673	220,201	53,557.5	122,269.5	175,827.0
非主管教育訓練總時數	106,467	188,104	294,571	154,707.0	271,453.5	426,160.5
小計	173,995	340,777	514,772	208,264.5	393,723.0	601,987.5
主管總人數	1,388	2,787	4,175	1,248	2,603	3,851
非主管總人數	4,491	8,027	12,518	4,342	8,015	12,357
主管人均教育訓練時數	48.65	54.78	52.74	42.91	46.97	45.66
非主管人均教育訓練時數	23.71	23.43	23.53	35.63	33.87	34.49

① 主管機關給予員工教育訓練一年期補訓彈性，故 2022 年外勤員工教育訓練時數統計至 2023 年 3 月已全數完成。

內勤員工架構—依年齡層、職級及學歷分佈

職級分佈		2022			2023		
		部門主管 (含)以上	科主管	一般員工	部門主管 (含)以上	科主管	一般員工
男性	人數	71	179	698	38	159	719
	占比	66.98%	46.61%	34.17%	63.33%	50.96%	35.59%
女性	人數	35	205	1,345	22	153	1,301
	占比	33.02%	53.39%	65.83%	36.67%	49.04%	64.41%
30 歲 (含)以下	人數	0	10	389	0	2	277
	占比	0.00%	2.60%	19.04%	0.00%	0.64%	13.71%
30-50 歲	人數	44	282	1,458	23	182	1,421
	占比	41.51%	73.44%	71.37%	38.33%	58.33%	70.35%
50 歲 (不含)以上	人數	62	92	196	37	128	322
	占比	58.49%	23.96%	9.59%	61.67%	41.03%	15.94%
博士	人數	4	1	1	2	0	3
	占比	3.77%	0.26%	0.05%	3.33%	0.00%	0.15%
碩士	人數	65	139	386	43	110	422
	占比	61.32%	36.20%	18.89%	71.67%	35.26%	20.89%
學士 / 專科	人數	37	241	1,568	15	198	1,497
	占比	34.91%	62.76%	76.75%	25.00%	63.46%	74.11%
高中職 及以下	人數	0	3	88	0	4	98
	占比	0.00%	0.78%	4.31%	0.00%	1.28%	4.85%

內勤員工聘僱類型

聘僱類型	2022					2023				
	男性	百分比	女性	百分比	全體	男性	百分比	女性	百分比	全體
不定期員工 ^②	948	37.6%	1,576	62.4%	2,524	911	38.2%	1,471	61.8%	2,382
定期員工 ^③	0	0.0%	9	100.0%	9	5	50.0%	5	50.0%	10

② 不定期員工為與員工簽訂沒有期限的合約，只要工作內容具備繼續性，除非被裁員或自動離職，否則可以持續工作。有資遣費、雇主須提繳退休金。
③ 定期員工為只有在特殊情況與員工簽訂有限期合約，如有臨時性、短期性、季節性或特定性的工作，契約到期就須離職，無法繼續工作，除非雇主願意續約。無資遣費、雇主須提繳退休金。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

外勤員工架構—依年齡層、職級及學歷分佈

職級分佈		2022		2023	
		承攬業務人員	業務主管	承攬業務人員	業務主管
男性	人數	4,186	1,389	3,988	1,251
	占比	36.17%	33.21%	35.30%	32.38%
女性	人數	7,386	2,793	7,309	2,612
	占比	63.83%	66.79%	64.70%	67.62%
30 歲 (含) 以下	人數	2,790	652	2,463	530
	占比	24.11%	15.59%	21.80%	13.72%
30-50 歲	人數	6,497	2,311	6,435	2,105
	占比	56.14%	55.26%	56.96%	54.49%
50 歲 (不含) 以上	人數	2,278	1,226	2,399	1,228
	占比	19.69%	29.32%	21.24%	31.79%
博士	人數	0	0	1	0
	占比	0.00%	0.00%	0.01%	0.00%
碩士	人數	555	173	576	165
	占比	4.80%	4.14%	5.10%	4.27%
學士 / 專科	人數	7,071	2,649	6,926	2,445
	占比	61.10%	63.34%	61.31%	63.29%
高中職 及以下	人數	3,939	1,367	3,794	1,253
	占比	34.04%	32.69%	33.58%	32.44%

外勤員工聘僱類型

聘僱類型	2022					2023				
	男性	百分比	女性	百分比	全體	男性	百分比	女性	百分比	全體
部份工時員工 ^④	1,389	33.21%	2,793	66.79%	4,182	1,251	32.38%	2,612	67.62%	3,863
承攬契約員工 ^⑤	4,186	36.17%	7,386	63.83%	11,572	3,988	35.30%	7,309	64.70%	11,297

④ 部份工時員工：本公司與業務主管簽定雙合約（承攬契約及聘僱契約），適用勞基法（部份工時制）。

⑤ 承攬契約員工：本公司與業務員簽訂承攬契約，並無從屬關係，且不適用勞基法。

內勤員工按性別及年齡別區分之新進、離職及自願離職人員統計^⑥

年齡			30- 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計	
			男	女	男	女	男	女		
新進人員	2022	人數	52	92	123	175	11	26	479	
		百分比	2.05%	3.63%	4.86%	6.91%	0.43%	1.03%	18.91%	
	2023	人數	49	51	65	79	10	10	264	
		百分比	2.05%	2.13%	2.72%	3.30%	0.42%	0.42%	11.04%	
離職人員	離職人員	2022	人數	44	43	111	194	29	29	450
		百分比	1.74%	1.70%	4.40%	7.69%	1.15%	1.15%	17.83%	
	2023	人數	33	48	95	169	17	16	378	
		百分比	1.38%	2.01%	3.97%	7.07%	0.71%	0.67%	15.80%	
	自願離職人員	2022	人數	44	43	105	185	11	17	405
			百分比	1.74%	1.70%	4.16%	7.33%	0.44%	0.67%	16.05%
		2023	人數	33	48	94	165	11	14	365
			百分比	1.38%	2.01%	3.93%	6.90%	0.46%	0.59%	15.26%

外勤員工按性別及年齡別區分之新進、離職及自願離職人員統計^{⑥⑦}

年齡			30- 歲 (含) 以下		30-50 歲		50 歲 (不含) 以上		總計	
			男	女	男	女	男	女		
新進人員	2022	人數	402	490	496	823	99	227	2,537	
		百分比	2.55%	3.11%	3.15%	5.22%	0.63%	1.44%	16.10%	
	2023	人數	324	459	297	563	48	137	1,828	
		百分比	2.14%	3.03%	1.96%	3.71%	0.32%	0.90%	12.06%	
離職人員	離職人員	2022	人數	237	314	306	460	80	152	1,549
			百分比	1.50%	1.99%	1.94%	2.92%	0.51%	0.96%	9.83%
		2023	人數	340	393	543	778	123	245	2,422
			百分比	2.24%	2.59%	3.58%	5.13%	0.81%	1.62%	15.98%
	自願離職人員	2022	人數	237	314	306	460	80	152	1,549
			百分比	1.50%	1.99%	1.94%	2.92%	0.51%	0.96%	9.83%
		2023	人數	340	393	543	778	123	245	2,422
			百分比	2.24%	2.59%	3.58%	5.13%	0.81%	1.62%	15.98%

⑥ 內勤員工總人數（百分比分母），2022 年為 2,533 人、2023 年為 2,392 人；外勤員工總人數（百分比分母），2022 年為 15,754 人、2023 年為 15,160 人。

⑦ 外勤新進、離職人員統計含承攬契約之業務人員。

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

新進同仁薪資範圍

新進人員薪資範圍與當地基本工資		2021	2022	2023
內勤				
基層 作業員工	薪資範圍	最低 24,000 元， 另依經驗、學歷調整	最低 25,250 元， 另依經驗、學歷調整	最低 26,400 元， 另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.00:1	1.00:1	1.00:1
大學專業 行政人員	薪資範圍	最低 28,000 元， 另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元， 另依經驗、學歷調整	最低 31,000 元， 另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.17:1	1.11:1	1.17:1
外勤				
基層 業務主管	薪資範圍	依契約所訂之勞動契約工作所得項目支給， 每月基本工資之給予不低於主管機關所訂定每工時之工資		
	與主管機關基本工資比	1.00:1	1.00:1	1.00:1

各職級性別薪酬比率

職位層級	2022				2023			
	基本薪資比率		全年報酬比率		基本薪資比率		全年報酬比率	
	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性
部門主管（含）以上	0.80	1	1.18	1	1.07	1	1.31	1
科主管	0.95	1	1.00	1	0.97	1	1.01	1
一般員工	0.88	1	0.89	1	0.84	1	0.85	1

非擔任主管職務之全時員工平均薪資、中位數及與前一年度之差異

項目	2022	2023	差異
非擔任主管全時員工薪資總額（單位：元） ^⑧	2,440,235,223	2,464,133,834	1%
非擔任主管全時員工人數（單位：人） ^⑨	2,309	2,297	-1%
非擔任主管全時員工薪資平均數（單位：元）	1,056,836	1,072,762	2%
非擔任主管全時員工薪資中位數（單位：元）	916,406	949,748	4%

非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異

項目		2022	2023
非擔任主管職務員工人數 ^⑩		2,501	2,361
非擔任主管職務之員工平均 福利費用及與前一年度之差異	每人平均福利費用	1,179,929	1,230,158
	每人平均福利費用成長率	-13.85%	4.26%

年度薪酬比率

最高薪個人與薪資中位數的比率 ^⑪	最高薪個人薪資成長與薪資中位數成長的比率
31.01	-14.31

公協會參與彙整

凱基人壽積極響應重要永續發展倡議，參與外部公協會，並擔任相關職務，除了加入保險金融業相關的產業公會、研究各項新興議題，也與同業、學術界及主管機關保持良好的交流互動。針對金融友善之高齡、身障及弱勢議題，中國人壽與專業的協會合作，共同倡議失智友善、高齡身障障礙弱勢族群之金融平權。

類型	凱基人壽參與組織名稱	職務 ^⑫
同業公會	中華民國人壽保險 商業同業公會	副理事長
	中華民國精算學會	理事
學會	中華民國人壽保險管理學會	常務監事
	台灣保險法學會	-
	中華民國金融治理與 法令遵循學會	理事
	國際壽險管理協會	-
協會	社團法人臺灣理財顧問 認證協會	-

類型	凱基人壽參與組織名稱	職務 ^⑫
協會	台灣失智症協會	-
	社團法人中華民國聽障人 協會	-
	社團法人台北市視 障者家長協會	-
	社團法人台灣芒草心 慈善協會	-
	台灣新住民家庭成長協會	-

⑧ 全時員工係指工作時數達到凱基人壽規定之正常上班時數或法定工作時數者（大致為平均每周工作時數超過 35 小時者）；且對於任職給薪期間不滿 6 個月者，依規定其人數及相關薪資金額皆不計入。

⑨ 因計算「薪資平均數」之「員工薪資總額」受各月給薪人數增減變化之影響，故「全時員工人數」依規定採「加權平均」之統計概念計算。

⑩ 非擔任主管職務員工人數依照證交所揭露規範進行計算。

⑪ 本表薪資中位數未涵蓋最高個人薪酬。

⑫ 凱基人壽參與相關公協會擔任職務統計至 2023 年 12 月 31 日止。

GRI Standards 揭露項目對照表

使用聲明：凱基人壽已依 GRI 準則報導〔報導期間 2023.01.01~2023.12.31〕期間的內容

項目編號 / 項目標題	報告書章節	頁碼
GRI 1：基礎 2021		
發布 GRI 內容索引	附錄	91
提供使用說明	關於報告書	04
GRI 2：一般揭露 2021		
2-1 組織細節	認識凱基人壽	05
2-2 永續報告所包含的實體	關於報告書	04
2-3 報告週期、主題與聯絡人	關於報告書	04
2-4 資訊重編	2023 目前無資訊重編情形	-
2-5 外部保證 / 確信	關於報告書	04
2-6 活動、價值鏈與其他商業關係	認識凱基人壽 [CH 6] 永續供應鏈管理	05 85
2-7 員工	附錄 - 報告書內文相關表格 ▪ 內勤員工聘僱類型：分為「不定期員工」與「定期員工」兩類，其皆屬全職員工 ▪ 外勤員工因行業特殊性無法按照 GRI 2-7 員工分類做區分	88~89
2-8 非雇用工作者	附錄 - 報告書內文相關表格	89
2-9 治理結構與組成	[CH 2] 完善治理架構 ▪ 與組織衝擊相關之能力：請參考 凱基人壽民國 112 年股東會年報 p.23 ▪ 利害關係人代表：請參考 凱基人壽民國 112 年股東會年報 p.11-18 ▪ 本公司未以執行董事 / 非執行董事做職稱上之區分	26~29
2-10 最高治理單位的提名與遴選	[CH 2] 完善治理架構	26~27
2-11 最高治理單位的主席	[CH 2] 完善治理架構	26
2-12 最高治理單位在監督風險管理的角色	[CH 1] 永續治理組織文化 [CH 2] 完善治理架構	12 26、28

項目編號 / 項目標題	報告書章節	頁碼
2-13 衝擊管理責任的委任	[CH 1] 永續治理組織文化 [CH 2] 完善治理架構	12 26、28~29
2-14 最高治理單位位於永續性報導的角色	[CH 1] 永續治理組織文化 [CH 6] 氣候治理及策略	12 75
2-15 利益衝突	[CH 2] 完善治理架構	27
2-16 溝通重要關鍵議題	[CH 2] 完善治理架構	28~29
2-17 最高治理單位的群體智識	[CH 2] 完善治理架構	27
2-18 最高治理單位的績效評估	[CH 2] 完善治理架構	27
2-19 薪酬政策	[CH 5] 員工照顧	63~64
2-20 薪酬決定的流程	[CH 5] 員工照顧	63~64
2-21 年度總薪酬比率	附錄 - 報告書內文相關表格	90
2-22 永續發展策略的陳述	經營者的話	03
2-23 政策承諾	[CH 2] 完善治理架構 [CH 5] 多元包容職場 [CH 6] 永續供應商管理	26 62 85
2-24 嵌入政策承諾	[CH 2] 完善治理架構 [CH 5] 多元包容職場 [CH 6] 永續供應商管理	26 62 85
2-25 整治負面衝擊的流程	[CH 4] 落實金融友善服務	55
2-26 尋求建議與提升意識的機制	[CH 4] 落實金融友善服務	53~55
2-27 法律與規範的合規	[CH 2] 法令遵循	37
2-28 公協會的會員資格	附錄 - 報告書內文相關表格	90
2-29 利害關係人的溝通管道	[CH 1] 利害關係人議合	17~18
2-30 團體協約	凱壽無團體協約之簽訂	-

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

項目編號 / 項目標題		報告書章節	頁碼
GRI 3：重大主題 2021			
3-1	重大主題的鑑別流程	[CH 1] 重大衝擊主題鑑別流程	19
3-2	重大主題的列表	[CH 1] 重大衝擊主題鑑別流程 附錄 - 重大衝擊主題管理方針	19~21 87
3-3	重大主題管理	附錄 - 重大衝擊主題管理方針	87
GRI 201：經濟績效 2016			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH 2] 經營績效 請參考凱基人壽民國 112 年及 111 年度財務報告暨會計師查核報告 p.9-11、p.80、p.83	24
201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	[CH 2] 經營績效 [CH 6] 氣候治理與策略	25 76~79
201-3	定義福利計劃義務与其它退休計畫	[CH 5] 員工照顧	63
201-4	取自政府之財務補助	無政府財務補助	-
GRI 205：反貪腐 2016			
205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	涵蓋 100% 營運據點	-
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH 2] 誠信治理 [CH 6] 永續供應鏈管理 附錄 - 報告書內文相關表格	85 88
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	無貪腐事件	-
GRI 305：排放 2016			
305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 類別一、直接溫室氣體排放：類別一計算的溫室氣體包含七大類，凱基人壽僅排放 CO ₂ 、CH ₄ 、N ₂ O、HFCs 等四類，其餘種類之排放量為 0	82
305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 類別二、輸入能源的間接溫室氣體排放	82
305-3	其它間接（範疇三）溫室氣體排放	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理 對應 ISO 14064-1:2018 「類別三、運輸的間接溫室氣體排放」、「類別四、使用產品的間接溫室氣體排放」、「類別五、與使用產品有關的間接溫室氣體排放」、「類別六、其他來源的間接溫室氣體排放」	82~84

項目編號 / 項目標題		報告書章節	頁碼
305-4	溫室氣體排放密集度	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理	82
305-5	溫室氣體排放減量	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理	82
305-6	破壞臭氧層物質的排放	無破壞臭氧層物質排放	-
305-7	氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)、及其它重大的氣體排放	無氮氧化物 (NOx)、硫氧化物 (SOx)、及其它重大的氣體排放	-
GRI 405：員工多元化與平等機會 2016			
405-1	治理單位與員工多元化	附錄 – 報告書內文相關表格 董事性別分布：男 67%；女 33% 董事年齡分布：51-60 歲 67%；61 歲以上 33%	88-89
GRI 417：行銷與標示 2016			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	[CH 2] 法令遵循 內部控制制度聲明書	37
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	[CH 2] 法令遵循 內部控制制度聲明書	37
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	[CH 2] 資訊安全	34~36

PRI 聯合國責任投資原則對照表

PRI 六大原則		對應章節
原則 1	將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	[CH3] 責任投資政策 [CH3] 責任投資流程
原則 2	積極所有權的行使，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	[CH3] 機構投資人盡職治理
原則 3	對於所投資的機構要求適當揭露 ESG	[CH3] 責任投資流程
原則 4	促進投資業界接受及執行 PRI 原則	[CH3] 機構投資人盡職治理
原則 5	建立合作機制強化 PRI 執行之效能	[CH3] 責任投資流程 [CH3] 機構投資人盡職治理
原則 6	個別報告執行 PRI 之活動與進度	[CH3] 責任投資流程 [CH3] 機構投資人盡職治理

SASB 永續會計原則揭露項目對照表

經營者的話	揭露主題	指標代碼	指標性質	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
關於報告書	透明資訊與公平待客	FN-IN-270a.1	量化	向新 / 舊客戶行銷和傳達保險產品訊息，而產生相關法律訴訟所造成的損失總額（因販售商品而產生的法律費用金額）	2023 年已結訴訟案件（含判決確定及和解案件）並無因客戶行銷、傳達保險產品所生訴訟而造成之損失。	-
認識凱基人壽		FN-IN-270a.2	量化	客訴率	[CH 4] 落實金融友善服務 於財團法人金融消費評議中心公布之 2023 年人壽保險公司申訴率統計中，凱基人壽申訴率為 0.16‰，仍維持 21 家壽險公司排名前段之業者，且較 2022 年減少 0.06‰；申請評議的案件數量及比率亦較去年減少，且評議妥處率仍維持於 90% 以上。2023 年 159 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 112 件，非理賠申訴案件共計 47 件，高達 98.46% 的案件已妥處	55
2023 重點績效		FN-IN-270a.3	量化	保單繼續率	保險業公開資訊觀測站 - 凱基人壽股份有限公司各項財務業務指標 保單繼續率以金管會「人身保險業提升保險服務招攬品質計畫」計算，其中十三個月保單繼續率達 96.89%；二十五個月保單繼續率達 94.13%	-
2023 年榮耀事蹟		FN-IN-270a.4	質化	說明如何告知客戶有關商品資訊的流程	凱基人壽官網－尋找商品專區、公平待客專區 [CH 4] 實踐永續保險	50~52
專欄	投資管理納入 ESG 因子	FN-IN-410a.1	量化	按產業別或資產類別區分的總投資資產	[CH 2] 經營績效	25
永續經營		FN-IN-410a.2	質化	說明將 ESG 因素納入投資管理流程和策略的方法	[CH 3] 實現永續投資價值	39~40
深化盡職治理	負責任行為的獎勵政策	FN-IN-410b.1	量化	與能源效率和低碳技術有關的淨保費收入	壽險業不適用	-
引導永續金融		FN-IN-410b.2	質化	討論產品和 / 或產品功能，以鼓勵健康、安全和 / 或對環境負責的行為	[CH 4] 實踐永續保險	50~52
實現普惠共融	環境暴險	FN-IN-450a.1	量化	保險產品承受氣候相關自然災害的可能最大損失	[CH 2] 經營績效	25
邁向共融社會		FN-IN-450a.2	量化	按事件類型與地理區塊區分： (1) 典型天然災害； (2) 非典型天然災害造成的保險支出金錢損失（淨保險與總保險）	2023 年無重大天然災害，故無相關統計數字	-
實踐低碳轉型		FN-IN-450a.3	質化	說明將環境風險納入 (1) 個別承銷流程； (2) 公司層面風險和資本適足率管理中的方法	(1) 本公司保險業務屬人身保險，故不適用 (2) 將氣候變遷風險納入本公司「風險管理政策」，並制定氣候相關風險管理準則，定期追蹤氣候風險胃納指標，未來將持續精進氣候變遷風險辨識、評估、因應計畫等，並配合主管機關制定或推動相關政策辦法，持續將氣候變遷風險相關評估納入 ORSA 報告。	-
附錄	系統性風險管理	FN-IN-550a.1	量化	按類別區分衍生性金融商品的曝險程度： (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	請參閱凱基人壽 2023 年財報 p.49~52、p.63	-
		FN-IN-550a.2	量化	證券借貸抵押資產的總公允價值	[CH2] 經營績效 2023 年證券借貸抵押資產的總公允價值 0 元	24
		FN-IN-550a.3	質化	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	請詳閱凱基人壽保險股份有限公司個別財務報告書暨會計師查核報告民國一一二年度及民國一一一年度 p.90-91、p.112-113	-

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

揭露主題	指標代碼	指標性質	揭露指標	指標說明 / 報告書對應章節	頁碼
營運活動	FN-IN-000.A	量化	按類別區分有效保單數量： (1) 財產和人員傷亡； (2) 人身保險； (3) 轉再保	有效保單數量： (1) 財產和人員傷亡：0 件 (2) 人身保險：25,487,369 件・其中主約 18,456,689 件・附約 7,030,680 件 (3) 轉再保：0 件	-

PSI 聯合國永續保險原則對照表

PSI 四大原則		揭露項目	對應章節
原則 1	將 ESG 議題納入保險本業營運決策	企業策略	[CH1] 永續策略
		風險管理	[CH 2] 風險管理、[CH 6] 氣候治理及策略
		銷售核保	[CH 4] 實踐永續保險
		商品設計	[CH 4] 實踐永續保險
		售後服務	[CH 4] 實踐永續保險
		理賠管理	[CH 4] 落實金融友善服務
		投資管理	[CH 4] 落實金融友善服務
原則 2	與客戶、企業夥伴共同合作，提升對 ESG 議題的意識，管理 ESG 風險並發展解決方法	客戶	[CH 1] 永續治理組織文化、[CH 4] 落實公平待客、[CH 4] 實踐永續保險、[CH 4] 落實金融友善服務
		供應商 / 承攬商	[CH 1] 永續治理組織文化、[CH 6] 永續供應鏈管理
		合作通路	[CH 1] 永續治理組織文化、[CH 3] 發展數位金融創新
原則 3	與政府、監理機關及其他重要利害關係人共同合作，推展 ESG 議題的相關行動	政府與監理機關	[CH 1] 永續治理組織文化、[CH 2] 資訊安全、[CH 4] 落實公平待客
		重要利害關係人	[CH 1] 永續治理組織文化、[CH 3] 實現永續投資價值、[CH 5] 推動社會公益參與、[CH 6] 永續供應鏈管理
原則 4	以當責透明的精神，定期並公開地揭露永續保險原則的執行狀況	永續報告書確信	關於報告書 - 報告書確信
		永續資訊揭露	凱基人壽 2023 永續報告書、凱基人壽 2023 TCFD 報告書、凱基人壽網站 - 永續發展專區、凱基人壽網站 - 公平待客專區、凱基人壽網站 - 盡職治理專區

保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

面向	指標	報告書章節
治理	董（理）事會及高階管理階層應確保公司於制定風險胃納、策略及營運計畫時，將所辨認之氣候相關風險納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露	[CH 6] 氣候治理及策略
	董（理）事會或隸屬於董（理）事會之委員會，對氣候相關風險之管理負有最終責任	
	董（理）事會或隸屬於董（理）事會之委員會，核定及監督氣候相關風險之管理架構及政策	
	董（理）事會或隸屬於董（理）事會之委員會，確認氣候相關風險納入風險胃納之質化或量化指標	
	董（理）事會或隸屬於董（理）事會之委員會，確保董（理）事對氣候相關風險與機會有適切之了解，並定期審視高階管理階層的執行情形，同時確保高階管理階層已接受足夠之訓練	
	高階管理階層訂定氣候相關風險之管理架構及政策	
	高階管理階層確認氣候相關風險管理架構及政策實行之有效性	
	高階管理階層建立氣候相關風險之內部管理流程	
	高階管理階層確保就所辨認之氣候相關風險採行必要措施	
治理	高階管理階層配置適切之氣候相關風險之管理人員，並給予必要之訓練	[CH 6] 氣候治理及策略
	高階管理階層定期向董（理）事會或隸屬於董（理）事會之委員會報告氣候相關風險之管理情形	
策略	鑑別氣候相關風險與機會對財務、業務、商品及投資等之財務影響	[CH 6] 氣候治理及策略
	依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序	
	訂定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將氣候相關風險與機會之影響納入考量	
	依情境分析及壓力測試結果檢視及調整氣候相關風險之管理政策	
風險管理	針對風險管理及監控訂定評估方法，以辨認具氣候相關風險之部門、交易對手及客戶（包括現有及潛在之交易對手及客戶）並評估其影響性	[CH 6] 氣候治理及策略
	針對風險管理及監控訂定氣候相關風險曝險之管理及持續監控機制。對具重大氣候相關風險之部門、交易對手及客戶，得建立相關機制，以管理所辨認之氣候相關風險，並鼓勵該交易對手及客戶採取必要措施以降低其氣候相關風險	
	針對風險管理及監控，以公司鑑別之氣候風險依「保險業內部控制三道防線實務守則」進行風險管理	
	具備質化或量化情境分析及壓力測試之能力，以評估氣候相關風險的影響性	
	針對情境分析及壓力測試設定具質化或量化風險指標之一般情境及嚴重情境，並得為策略規劃及風險管理目的設定長期或短期情境	
	針對投資管理訂定適當程序以評估及管理投資標的所涉之氣候相關風險。就涉及較高氣候相關風險之投資標的應有額外之審查機制	
	針對投資管理定期評估投資標的所涉氣候相關風險之變動，以作為調整投資部位之依據	
指標與目標	設定評估及管理氣候相關風險之指標	[CH 6] 氣候治理及策略
	設定氣候相關風險管理之目標	
	訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標	
	考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標	

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

TCFD 氣候相關財務揭露項目對照表

面向	指標	報告書章節
治理	a. 描述董事會監督氣候相關風險與機會	[CH 6] 氣候治理及策略
	b. 描述管理階層在評估與管理氣候相關風險與機會之作用	
策略	a. 描述組織已鑑別出之短、中、長期的氣候相關風險與機會	[CH 6] 氣候治理及策略
	b. 描述會對組織業務、策略與財務規劃有產生重大衝擊的氣候相關風險與機會	
	c. 描述組織的策略韌性，將氣候變遷不同的情境納入考量，包括 2° C 或更低的情境	
風險管理	a. 描述組織鑑別和評估氣候相關風險的流程	[CH 6] 氣候治理及策略
	b. 描述組織管理氣候相關風險的流程	
	c. 描述組織在鑑別、評估和管理氣候相關風險的流程，如何整合納入整體的風險管理	
指標與目標	a. 揭露組織在符合策略與風險管理流程下，使用於評估氣候相關風險與機會的指標	[CH 6] 氣候治理及策略
	b. 揭露範疇 1、2、3（若適用）的排放量與相關風險	
	c. 描述組織在管理氣候相關風險與機會之目標，以及相關目標之表現績效	

永續揭露準則第 S1 號草案
「永續相關財務資訊揭露之一般規定」對照表

揭露項目名稱		對應章節
治理	治理	[CH 1] 永續治理組織文化 [CH 2] 完善治理架構
策略	永續相關風險與機會	[CH 1] 重大衝擊主題鑑別流程 [CH 6] 氣候治理及策略
	策略及決策	[CH1] 永續治理組織文化 [CH 6] 氣候治理及策略 [附錄] 重大衝擊主題管理方針
	財務狀況、財務績效及現金流量	[CH 2] 經營績效 [CH 3] 實現永續投資價值
	韌性	[CH 2] 經營績效
風險管理	風險管理	[CH 1] 重大衝擊主題鑑別流程 [CH 2] 風險管理
指標和目標	指標和目標	2023 年重點績效 [CH 1] 永續治理組織文化 [CH 6] 氣候治理及策略

永續揭露準則第 S2 號草案
「氣候相關揭露」對照表

揭露項目名稱		對應章節
治理	治理	[CH 1] 永續治理組織文化 [CH 2] 完善治理架構 [CH 6] 氣候治理及策略
策略	氣候相關的風險和機會	[CH 6] 氣候治理及策略
	策略和決策	[CH 6] 氣候治理及策略
	財務狀況、財務績效和現金流量	[CH 2] 經營績效 [CH 3] 實現永續投資價值
	氣候韌性	[CH 6] 氣候治理及策略
風險管理	風險管理	[CH 6] 氣候治理及策略
指標和目標	指標和目標	[CH 2] 完善治理架構 [CH 6] 氣候治理及策略 [CH 6] 優化綠色營運及碳排管理

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

UN Global Compact 聯合國全球盟約對照表

分類	主要議題	對應章節
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	[CH 5] 多元包容職場
	保證不與踐踏人權者同流合污	[CH 6] 永續供應商管理
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	[CH 5] 多元包容職場
	消除一切形式的強迫和強制勞動	[CH 5] 多元包容職場
	切實廢除童工	[CH 5] 多元包容職場
	消除就業和職業方面的歧視	[CH 5] 多元包容職場
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	[CH 6] 氣候治理及策略 [CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	[CH 6] 氣候治理及策略 [CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理 [CH 6] 永續供應商管理
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	[CH 3] 實現永續投資價值 [CH 6] 氣候治理及策略 [CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	[CH 2] 法令遵循

我國永續發展目標對照表

編號	具體目標	對應章節
1.4	增進全體國民，特別是弱勢群體，在創業、就業、貸款、融資、居住、土地所有權等之保障與平等權	[CH 4] 落實公平待客
1.5	降低各種災害造成之損失，特別需要保護弱勢與低所得族群	[CH 4] 實踐永續保險
4.5	確保弱勢族群接受各階段教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童	[CH 5] 多元包容職場 [CH 5] 推動社會公益參與
5.5	鼓勵各級行政機關聘用女性擔任主管及首長，對政黨宣導培力女性及促進女性參政，增加女性警官及上市櫃公司女性經理人的比率，並輔導鼓勵女性擔任企業代表人	[CH 2] 完善治理架構 [CH 5] 多元包容職場
6.d	加強一般廢棄物減量，促進資源回收	[CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
7.2	提高再生能源裝置容量	[CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
8.5	提升勞動生產力	[CH 5] 培育多元人才 [CH 5] 多元包容職場
8.6	落實學用合一、培訓措施，強化青年就業能力	[CH 5] 培育多元人才 [CH 5] 推動社會公益參與
8.7	促進工作環境安全，及保障女性勞工參與工會權益	[CH 5] 多元包容職場
8.9	鼓勵金融科技創新，提供便捷多元的金融服務	[CH 3] 發展數位金融創新
8.13	發展綠能科技，提升能源自主與能源多元性，鼓勵再生能源發展	[CH 3] 實現永續投資價值 [CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
10.2	持續推動原住民族就業方案，增加原住民就業機會，提升經濟收入；改善身心障礙者就業，提升其經濟地位	[CH 5] 多元包容職場
10.3	強化性別平等及消除就業歧視相關法令宣導教育；建構完善性別暴力防治及兒少保護體系，提升民眾對於遭受歧視或暴力的覺察	[CH 5] 多元包容職場
10.6	優化社會創新經營能量，發掘多元社會創新模式，建構社會企業友善生態圈，協助解決社會問題	[CH 5] 推動社會公益參與
11.5	降低各種災害造成的損失，特別需保護弱勢與低所得族群	[CH 5] 推動社會公益參與
11.9	強化社會安全網，確保社會安定，加強治安維護工作，遏止暴力犯罪	[CH 5] 推動社會公益參與
11.12	提高建築物節能源減碳效益	[CH 6] 優化綠色營運及碳排放管理
12.6	鼓勵企業採取永續發展措施與揭露永續發展資訊，同時確保資訊正確度與品質	[CH 1] 永續治理組織文化
12.7	推動公私部門增加綠色採購	[CH 6] 永續供應鏈管理
13.1	增進氣候變遷調適能力、強化韌性並降低脆弱度	[CH 6] 氣候治理及策略
13.3	提升氣候變遷永續教育與民眾素養	[CH 6] 氣候治理及策略
16.1	強化社會安全網，確保社會安定，加強治安維護工作，遏止暴力犯罪	[CH 5] 推動社會公益參與

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

上市上櫃公司永續發展實務守則對照表

章節		對應章節
第一章	總則	[CH 1] 永續治理組織文化
第二章	落實公司治理	[CH 2] 完善治理架構
第三章	發展永續環境	[CH 6] 氣候治理及策略 [CH 6] 優化綠色營運及碳排管理
第四章	維護社會公益	[CH 5] 推動社會公益參與 [CH 4] 落實公平待客
第五章	加強企業永續發展資訊揭露	凱基人壽 2023 永續報告書 凱基人壽 2023 TCFD 報告書 凱基人壽網站 - 永續發展專區 凱基人壽網站 - 公平待客專區 凱基人壽網站 - 盡職治理專區
第六章	附則	[CH 1] 永續治理組織文化

ISO 26000 社會責任指引對照表

分類	主要議題	對應章節
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統企業社會責任理念	[CH 1] 永續治理組織文化
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	[CH 5] 多元包容職場
	處理人權的風險處境	[CH 5] 多元包容職場
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	[CH 2] 誠信治理
	解決委屈	[CH 5] 績效管理
	不可歧視弱勢族群	[CH 5] 多元包容職場 [CH 5] 推動社會公益參與
	保障公民與政治權	[CH 5] 多元包容職場
	保障經濟、社會與文化權	[CH 5] 推動社會公益參與
	保障基本工作權利	[CH 5] 培育多元人才 [CH 5] 多元包容職場
勞動實務	促進就業及聘僱關係	[CH 5] 培育多元人才 [CH 5] 多元包容職場

分類	主要議題	對應章節
勞動實務	工作條件與社會保護	[CH 5] 培育多元人才 [CH 5] 多元包容職場 [CH 5] 員工照顧
	保持社會對話	[CH 5] 推動社會公益參與
	維護工作的健康與安全	[CH 5] 多元職場包容
	人力發展與訓練	[CH 5] 培育多元人才
環境	污染預防	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理
	永續資源利用	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理
	氣候變遷減緩與適應	[CH 6] 氣候治理及策略
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	[CH 6] 優化綠色營運及碳排管理
公平運作實務	反貪腐	[CH 2] 誠信治理
	負責任的政治參與	[CH 2] 誠信治理
	公平競爭	[CH 2] 誠信治理
	促進產業價值鏈的社會責任	[CH 6] 永續供應鏈管理
	尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	[CH 4] 落實公平待客
	保護消費者的健康與安全	[CH 4] 實踐永續保險
	支持永續消費	[CH 6] 永續供應鏈管理
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	[CH 4] 落實公平待客
	消費者資料保護與隱私	[CH 2] 風險管理
	保障享用服務權	[CH 4] 落實公平待客
社區參與與發展	教育及提高意識	[CH 4] 落實公平待客
	社區參與	[CH 5] 推動社會公益參與
	創造就業與技術發展	[CH 5] 推動社會公益參與
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	[CH 5] 推動社會公益參與
	推廣教育及文化	[CH 5] 推動社會公益參與
	推廣健康	[CH 5] 推動社會公益參與
	社會投資	[CH 5] 推動社會公益參與

會計師有限確信報告

Deloitte.

勤業眾信

勤業眾信聯合會計師事務所
110016 台北市信義區松仁路100號20樓Deloitte & Touche
20F, Taipei Nan Shan Plaza
No. 100, Songren Rd.,
Xinyi Dist., Taipei 110016, TaiwanTel: +886 (2) 2725-9988
Fax: +886 (2) 4051-6888
www.deloitte.com.tw

會計師有限確信報告

凱基人壽保險股份有限公司 公鑒：

凱基人壽保險股份有限公司民國 112 年度永續報告書，業經本會計師針對凱基人壽保險股份有限公司所選定之績效指標執行確信程序竣事，並出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

凱基人壽保險股份有限公司所選定之績效指標（以下簡稱標的資訊）與適用基準，請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

管理階層之責任係依照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）發布之通用準則、行業準則及主題準則、永續會計準則理事會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）準則及凱基人壽保險股份有限公司自行設計之基準編製標的資訊，且維持與標的資訊編製有關之必要內部控制，以確保標的資訊未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序與所獲取之證據，對標的資訊（詳附件一）是否未存有重大不實表達取得有限確信，並出具有限確信報告。相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之有限確信證據，且任何內部控制均受有先天限制，因此未必能查出所有業已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 對參與編製標的資訊之管理階層及相關人員進行查詢，以瞭解編製標的資訊之政策、流程、內部控制及資訊系統，以辨認可能存有重大不實表達之領域；
- 對標的資訊選取樣本進行檢查、驗算、觀察及分析性程序等程序，以取得有限確信之證據。

先天限制

由於諸多確信項目係屬非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天限制，故該等資訊之相關性、重大性與正確性之解釋可能涉及更多管理階層之重大判斷、假設與解釋，不同利害關係人對該等資訊亦可能有不同之解讀。

獨立性及品質管理規範

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

本會計師所隸屬會計師事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現標的資訊在所有重大方面有未依照適用基準編製而須作修正之情事。

其他事項

本確信報告出具後，凱基人壽保險股份有限公司對任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

勤業眾信聯合會計師事務所
會計師 陳 昭 宇

陳昭宇

中 華 民 國 113 年 8 月 19 日

經營者的話

關於報告書

認識凱基人壽

2023 重點績效

2023 年榮耀事蹟

專欄

永續經營

深化盡職治理

引導永續金融

實現普惠共融

邁向共融社會

實踐低碳轉型

附錄

附件一

確信項目彙總表

編號	標	的	資	訊	對應 章節	適用基準				
1	2023 年反貪腐政策和程序之溝通及訓練人數統計					附錄 GRI 205-2： 2016 有關反貪 腐政策和 程序的溝 通及訓練				
	反貪腐指標	對	象	人	數		百 分 比			
	反貪腐溝通	員 工	治理單位成員		9		100%			
			內勤部門及 科級主管		372		100%			
			內勤一般員工		2,020		100%			
			外勤業務主管		3,863		100%			
			外勤業務員		11,297		100%			
			供應商		75		100%			
	反貪腐教育 訓練	員 工	治理單位成員		9		100%			
			內勤部門及 科級主管		372		100%			
			內勤一般員工		2,020	100%				
			外勤業務主管		3,863	100%				
董事年齡及性別分布					附錄 GRI 405-1： 2016 治理單位 與員工的 多元化					
職 級 分 佈	男	女	51-60 歲	61 歲以上						
董 事	67%	33%	67%	33%						
內勤員工架構－依年齡層、職級及學歷分佈										
2	職級分佈	男	女	30 歲 (含) 以下	30-50 歲	50 歲 (不含) 以上	博士	碩士	學士/ 專科	高中職 及以下
	部 門 主 管 (含) 以上	63.33%	36.67%	0.00%	38.33%	61.67%	3.33%	71.67%	25.00%	0.00%
	科主管	50.96%	49.04%	0.64%	58.33%	41.03%	0.00%	35.26%	63.46%	1.28%
	一般員工	35.59%	64.41%	13.71%	70.35%	15.94%	0.15%	20.89%	74.11%	4.85%
	外勤員工架構－依年齡層、職級及學歷分佈									
	職級分佈	男	女	30 歲 (含) 以下	30-50 歲	50 歲 (不含) 以上	博士	碩士	學士/ 專科	高中職 及以下
	業務主管	32.38%	67.62%	13.72%	54.49%	31.79%	0.00%	4.27%	63.29%	32.44%

編號	標	的	資	訊	對應 章節	適用基準
3	總可能最大損失 (Gross PML)			單位：新台幣元	CH2	SASB
	災害類型	2% (1 in 50)	1% (1 in 100)	0.4%(1 in 250)	深化	FN-IN
	颱風/颶風	248,122,585	306,928,965	346,177,289	盡職	450a.1
	滄 災	19,800,999	248,713,894	478,849,614	治理	
	淨可能最大損失 (Net PML)			單位：新台幣元		
	災害類型	2% (1 in 50)	1% (1 in 100)	0.4%(1 in 250)		
	颱風/颶風	170,729,088	208,923,247	237,034,827		
	滄 災	16,203,551	198,970,904	382,725,979		
4	2023 年度共辦理 19 項教育訓練，受訓人次達 51,009 人次。				CH4 實現 普惠 金融	自訂指標一 2023 年 度 公平待客、 身心障礙、 高齡、金融 友善教育訓 練辦理課程 項目、人次
5	行動方案		2023年執行成果		CH3	自訂指標二
	綠色債券及可持續發展債券		2023 年投資餘額約新台幣 297.5 億元		引導	2023 年 底
	ESG ETF 基金		2023 年投資餘額約新台幣 7.4 億元		永續	綠色債券、 可持續發展 債券及ESG 基金投資餘 額
					金融	