

**We Share**  
**We Link**



**凱基人壽**  
KGI LIFE

**2024 永續報告書**  
KGI LIFE Sustainability Report

## 目錄

|           |    |
|-----------|----|
| 董事長的話     | 3  |
| 關於報告書     | 4  |
| 認識凱基人壽    | 6  |
| 2024 重點績效 | 8  |
| 2024 榮耀事蹟 | 10 |
| 金融大回饋專題   | 12 |

## Ch 1 永續經營 14

|              |    |
|--------------|----|
| 1.1 永續治理組織文化 | 15 |
| 1.2 永續發展策略   | 19 |
| 1.3 利害關係人議合  | 24 |
| 1.4 重大主題鑑別流程 | 27 |
| 1.5 企業永續文化塑造 | 31 |

## Ch 2 深化盡職治理 34

|            |    |
|------------|----|
| 2.1 經營績效   | 35 |
| 2.2 完善治理架構 | 38 |
| 2.3 五大治理主軸 | 44 |

## Ch 3 引導永續金融 60

|              |    |
|--------------|----|
| 3.1 實現永續投資價值 | 61 |
| 3.2 邁向淨零願景   | 65 |
| 3.3 發展數位金融創新 | 72 |

## Ch 4 實踐低碳轉型 76

|                 |    |
|-----------------|----|
| 4.1 氣候治理及策略     | 77 |
| 4.2 優化綠色營運及碳排管理 | 85 |
| 4.3 永續供應鏈管理     | 91 |

## Ch 5 實現普惠金融 94

|              |     |
|--------------|-----|
| 5.1 落實公平待客   | 95  |
| 5.2 實踐永續保險   | 98  |
| 5.3 落實金融友善服務 | 103 |

## Ch 6 邁向共融社會 110

|              |     |
|--------------|-----|
| 6.1 培育多元人才   | 111 |
| 6.2 多元包容職場   | 116 |
| 6.3 員工照顧     | 117 |
| 6.4 績效管理     | 119 |
| 6.5 職場安全     | 120 |
| 6.6 推動社會公益參與 | 122 |

## We Share We Link

## Ch 7 附錄

|  |     |                                  |     |
|--|-----|----------------------------------|-----|
| 重大主題管理方針                                 | 131 | 永續揭露準則第 S1 號「永續相關財務資訊揭露之一般規定」對照表 | 145 |
| 報告書內文相關表格                                | 132 | 永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」對照表          | 145 |
| GRI Standards 揭露項目對照表                    | 139 | UN Global Compact 聯合國全球盟約對照表     | 145 |
| SASB 永續會計原則揭露項目對照表                       | 142 | 我國永續發展目標對照表                      | 146 |
| 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法 - 永續揭露指標 (金融保險業) | 143 | ISO 26000 社會責任指引對照表              | 147 |
| PSI 聯合國永續保險原則對照表                         | 144 | 凱基人壽 ISO 管理系統相關證書                | 148 |
| 保險業氣候相關風險財務揭露指引對照表                       | 144 | 勤業眾信聯合會計師事務所 - 有限確信報告            | 151 |

## 董事長的話

近年極端氣候災害頻仍、地緣政治衝突不斷，加上 AI 技術躍升、全球金融秩序重構，此刻正值典範轉移的浪口風尖。「永續發展」不再只是選項，已成為企業生存與競爭的核心關鍵。

凱基人壽積極回應國際永續趨勢，2024 年導入 IFRS S1、S2 國際財務報導準則，鏈結永續揭露與財務資訊；亦將氣候風險評估納入 ORSA（自有風險與清償能力評估）架構，以強化對氣候曝險之治理與透明度。秉持「盡職治理」、「永續金融」、「普惠共融」等永續主軸，凱基人壽致力運用核心職能，支持產業低碳轉型，助力社會建構風險韌性。

### 資產組合去碳化 擴大綠色暨永續投資影響力

「責任投資」為凱基人壽永續實踐之核心，我們自主依循聯合國責任投資原則 (UN PRI)，建立清晰明確的去碳化管理架構，並設定「2045 年資產組合淨零碳排」之明確目標。此外，我們相當重視與被投資企業的議合，2024 年首次針對尚未加入 SBTi 之被投資企業，執行氣候議合調查，瞭解其減碳路徑規劃。多管齊下，期盼發揮金融影響力，促動價值鏈去碳化發展。

2024 年達成之重要績效如下：

#### • 擴大永續投資規模

綠色暨永續投資總額較基準年 2022 年大幅增加 45.7%，達新台幣 448 億元。

#### • 降低綠能投資碳密集度

再生能源專案投資之碳密集度較基準年 2022 年減降 43%。

#### • 投資組合低碳轉型

總投資部位高碳產業佔比為 16.7%，持續低於 24.5% 管控門檻。

凱基人壽承諾自 2025 年起，停止新增對燃料煤及非常規原油、天然氣相關專案投資，並規劃 2025 至 2027 年綠色暨永續投資規模較基準年每年平均成長 5%，以善盡保險業資本引導者角色，助益全球永續經濟發展。

#### 多元族群金融友善 服務生命週期實踐公平待客

在董事會帶領下，凱基人壽致力實踐公平待客原則與普惠金融。首創建置生物辨識「Smile to Sign 遠距刷臉投保」，開發「WebCall 高齡錄音」AI 輔助系統等創新服務，自許將「以客戶為中心」的價值主張，落實在每個服務環節，達成以下里程碑：

#### • 微型保險保費目標達成率業界第一

微型保險 2024 年度保費收入 2,217 萬元，受惠人數逾 10 萬人，保額逾 304 億，理賠達 1,500 萬元，實踐普惠金融。

#### • 客訴處理品質獲國際認證

2025 年 2 月以零缺失之優異成績，取得 ISO 10002 客訴品質管理系統之第三方驗證。

#### • 核保及保服流程精進

透過作業流程優化、數位提升、人員賦能及強化數據管理等關鍵面向，陸續優化高達 80 項舉措，強化對通路支持及提升客戶體驗。

永續已植入凱基人壽的 DNA，截至 2025 年 6 月底超過 1,100 位、近五成凱基人壽內勤同仁通過永續發展基礎能力測驗，各部門均具備永續知

能來規劃核心業務。2024 年我們共榮獲 59 項國內外獎項肯定，創歷年新高，包括國家發展委員會《國家永續發展獎》、金管會《金融教育貢獻獎》之「最佳協力獎」，以及《亞洲企業社會責任獎》之「社會公益發展獎」，也是唯一榮獲天下雜誌評選為符合《巴黎協議》升溫不超過 1.5°C 目標之壽險公司。

世界經濟論壇 (WEF) 2025 全球風險報告指出，預見未來 2 年，人工智慧等新興科技所帶來的「錯誤資訊與虛假訊息」，名列全球第一大風險，凱基人壽已著手打造 AI 治理架構與內控，強化資訊安全管理；與此同時，我們也相信 AI 及跨領域大數據整合趨勢，將重塑保險業價值鏈，引領保險商品革新，可望促成服務體驗愈趨即時化、客製化。未來壽險公司不僅是淨零轉型的重要引擎、健康生活的促進者，更是社會共融的關鍵推手！凱基人壽將秉持「We Share We Link」理念，成為客戶最堅實的依靠，持續為台灣創造永續價值！

凱基人壽董事長

王銘陽



# 關於報告書

## About the Report



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）2024 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 2024 年 1 月 1 日至 2024 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 2024 年度。前一版永續報告書發行日期為 2024 年 8 月，今年度發行日期為 2025 年 7 月，下一版本預計發行時間為 2026 年 7 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：

[www.kgilife.com.tw/zh-tw/sustainability/overview](http://www.kgilife.com.tw/zh-tw/sustainability/overview) ↗



[目錄](#)
[董事長的話](#)
[關於報告書](#)
[認識凱基人壽](#)
[2024 重點績效](#)
[2024 榮耀事蹟](#)
[金融大回饋專題](#)
[1 永續經營](#)
[2 深化盡職治理](#)
[3 引導永續金融](#)
[4 實踐低碳轉型](#)
[5 實現普惠金融](#)
[6 邁向共融社會](#)
[7 附錄](#)

## 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<sup>1</sup>。

註1：詳細營運據點數量與分佈請參考 p.7 凱基人壽基本資料表。

## 參考標準

凱基人壽依循及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。報告書內容主要依循 GRI 永續性報導準則八大報導要求（準確性、平衡性、清晰性、可比較性、完整性、永續性的脈絡、時效性、可驗證性），以及依循 SASB 永續會計準則之保險產業準則進行編製，全文內容經董事會審閱通過。同時，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。

## 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 6 樓

☎ 電話 | +886-2-2719-6678 分機 1884

✉ 電子信箱 | esg.kgil@kgi.com

| 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)   |
| 永續會計準則委員會 (Sustainability Accounting Standards Board, SASB)   | 保險產業準則 (Insurance Sustainability Accounting Standard)  |
| 國際金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)                    | 氣候相關財務揭露建議 (Recommendations of the Task Force on Climate-related Financial Disclosures)  |
| 金融監督管理委員會   | 保險業氣候相關風險財務揭露指引  |
| 聯合國環境規劃署 (United Nations Environment Programme, UNEP)         | 永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)<br>責任投資原則 ((Principles for Responsible Investment, PRI)   |
| 聯合國 (United Nations, UN)                                      | 永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)<br>全球盟約 (United Nations Global Compact)   |
| 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)<br>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  |

| 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」<br>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  | 英國標準協會 (BSI)              |
|      | ISO 14067：2018 產品碳足跡<br>ISO 14001：2015 環境管理系統<br>ISO 50001：2018 能源管理系統 |                           |
| 客訴管理 | ISO 10002：2018 客戶申訴處理管理系統  |                           |
| 資安資訊 | ISO 27001：2022 資訊安全管理系統  | 臺灣檢驗科技股份有限公司 (SGS Taiwan) |
|      | BS 10012：2017 個人資料管理系統   |                           |
| 風險管理 | ISO 22301：2019 營運持續管理系統  |                           |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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」，為凱基金控旗下子公司，也是臺灣前五大壽險公司。秉持「以客戶為中心」，持續提供客戶全方位的保險商品與服務。

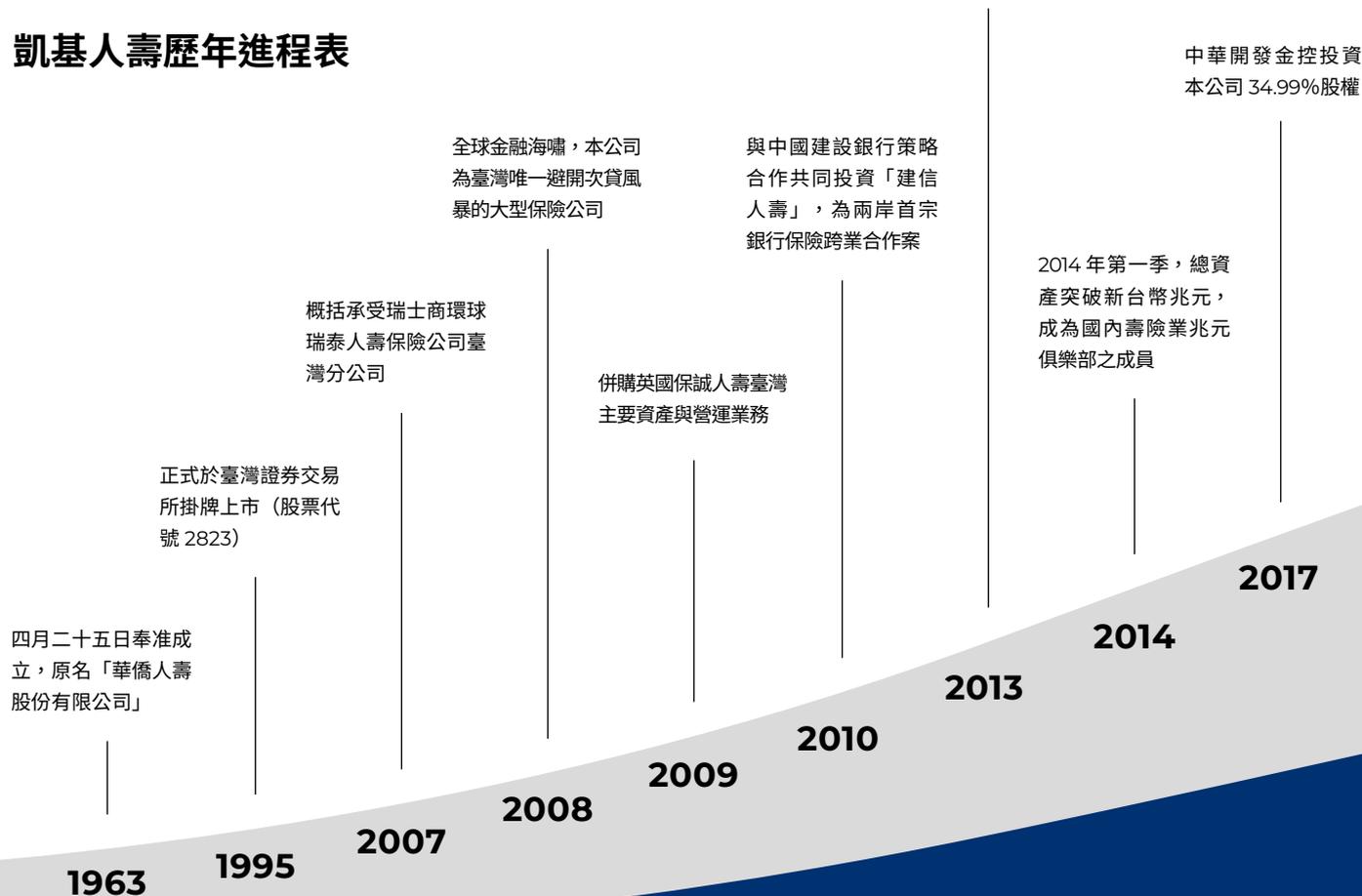
保險始終以人為本，在不確定的時刻，更彰顯保險是安定社會的力量。凱基人壽秉持「以客戶為中心」，結合數位創新技術、運用人工智慧與大數據，從客戶需求角度設計保障內容，提供即時且客製化的保障服務。

在公司治理、數位創新、資安防護、綠色投資及客戶體驗上，凱基人壽備受眾多國內外指標獎項肯定，更是受大眾票選認同的幸福企業。我們將持續致力於陪伴客戶、員工、股東、社會迎向美好人生，實踐永續經營目標，期許成為最受推薦和信賴的壽險公司。



取得台北學苑地上權，為本公司下一個五十年奠定基石

## 凱基人壽歷年進程表



目錄

董事長的話

關於報告書

**認識凱基人壽**

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

完成股份轉換，成為中華開發金控 100% 持股之子公司

2024 年 1 月 1 日更名為凱基人壽，以客戶為中心，實踐永續經營目標，成為最受推薦和信賴的壽險公司

完成交割德國安聯集團在台子公司安聯人壽分割之部分傳統型保單

與新安東京海上產險策略聯盟，為國內首宗跨集團產壽險合作。獲金管會核准正式開辦「全通路行動投保結合生物辨識辦理遠距投保程序」業務

2018

2021

2022

2024

## 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



1963 年成立

### 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



#### 營運據點數量與分佈 |

總公司、總公司涉及對外營業行為之異地辦公場所 1 間、服務中心 1 間、台灣分公司 9 間、客戶服務據點共 6 間客服櫃檯、以及 133 個通訊處，地點分布詳見凱基人壽企業網站 ↗

133 通訊處



員工數量 |  
內勤員工 2,352 人  
外勤人員 15,088 人



17,440 人

### 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，2024 年底分支機構達 233 家



233 家分支機構

淨銷售額 | 265,451 百萬元 (營業收入)  
174,526 百萬元 (保費收入)

權益 | 185,386 百萬元 負債 | 2,325,458 百萬元

### 資產總額

2,510,844 百萬元



# 2024 重點績效



## 公司治理 Governance



### 公司治理

- 修訂「**董事會績效評估準則**」，增加**三項 ESG 評估項目**，展現凱基人壽不斷自我驅策永續經營發展的動能。
- 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。
- 2024 年度之檢舉案件經調查均無「誠信經營守則」所述之「不誠信行為」，亦無違反誠信經營、貪腐等相關情事。
- 2024 年全面性洗錢及資恐風險評估結果，符合本公司風險限額要求及風險胃納水準。



### 風險管理

- 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。
- 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、相關業務及稽核單位，建構**全面性網絡**。



### 資訊安全

- 近四年資安預算編列比重逐年成長，2024 年**資安預算**占全部資訊預算之費用佔比**超過 13%**，展現對於資訊安全重視。
- 於 2024 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**。
- 金管會推動高風險場域導入零信任架構，凱基人壽**獲選為重點推動對象**，分享相關規劃及實施進程予金融同業。



### 責任投資

- 2024 年**投資組合之永續表現**中，投資於 ESG 評等屬 Leader 的部位比例上升至 59%，較前一年**增加 17%**。
- 2024 針對投資對象共發出 174 份問卷，依議合結果，**高達 100% 訂定人權政策或承諾**，及高達 92% 有節能計畫或低碳轉型計畫。
- 2024 年底投資餘額總碳排放量約為 353.9 萬公噸，且高碳排產業投資比例為 16.7%，持續達成低於總投資部位 24.5% 以下的目標。



### 數位金融

- 布局於「**創新業務應用**」、「**智能營運風控**」、「**數位服務體驗**」三大策略面向，藉由全方位數位創新策略引進新興科技持續推動數位轉型。
- **獲得主管機關准許試辦導入高齡錄音輔助系統輔助宣讀**，以保障高齡客戶權益，提供更便捷快速的投保體驗。
- 領先多數同業**導入凱基人壽專屬簡碼「68889」**於含網址之交易、身分識別、重要訊息通知等簡訊服務，使客戶易於辨識簡訊來源，以利防阻詐騙。

## 社會 Social



### 落實公平待客

- 鑑於超高齡社會來臨，完善高齡相關商品及服務，推出失智及長照相關商品，協助客戶管理高齡風險；2024 年持續與台灣失智症協會攜手，獨立董事及高階管理團隊由上而下帶領參與國際失智症月活動倡議失智友善，並擴大推廣防走失鑰匙圈，建構台灣防走失防護網。

- 2024 年持續強化身心障礙金融友善服務，除針對聽語障者推出「保戶重要權益提醒手語影片」消弭金融資訊落差外，亦業界首家推出專為視障保戶設計的「保單點字識別服務」，引導保戶掃描 QR code 聆聽重要資訊，掌握自身權益。
- 2024 年持續推動金融知識及金融防詐教育，攜手地方機構與警政單位舉辦超過 50 場講座，嘉惠高齡長者、身心障礙者、青年學子、新住民、原住民及經濟弱勢族群，協助 2,439 位民眾及其家庭，建構社會安全網。
- 金融業首家舉辦「新住民通譯員金融保險進階專班」，加強通譯員保險知識專業度，提升保險服務案件品質，亦進一步輔導通譯員考取保險證照，協助取得同工同酬的機會。



### 實踐永續保險

- 隨著數位金融科技發展及應用日趨多元，延續推出外溢保單之理念，持續規劃健康管理類型保單，以「健康保險+健康促進」之產品研發，滿足客戶在健康管理之投保需求。
- 2024 年微型保險保費收入目標達成率為 256%，為業界第 1 名，逾 10 萬名民眾受惠。



### 人才創新育成

- 2024 推出「卓越專案」財務補助，配合政府推動引進壯世代，業務員登錄人數逐年成長，並站穩業界前四大保險公司。
- 高階經理人之績效目標與 ESG 及氣候變遷相關議題連結，確保公司積極參與並推動 ESG 目標的實現。
- 2024 年員工敬業度構面（即整體員工認同度）成績達 81%，較前一年提升並連續四年成長，朝向成為「首選雇主」的目標邁進。



### 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 47.81%；非主管職之女性員工占全體員工比例 63.49%。
- 持續聘用身心障礙及少數族群，主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用，身障同仁享有與正職同仁一樣的權益與機會，近幾年身障同仁數量逐年上升，平均任職年資為 12 年。

## 環境保護 Environmental



### 氣候治理與策略

- 為強化氣候財務資訊透明度並與國際永續趨勢接軌，導入國際財務報導準則永續揭露準則（IFRS S1、S2），確保氣候相關風險與機會的揭露符合全球標準，進一步提升企業氣候治理與財務風險管理的整合。



### 綠色營運

- 2024 年電子化服務總計用紙量減省逾 1,018.7 萬張，避免約 183 公噸的碳排放量產生。
- 為達凱基人壽 2040 年自身營運淨零目標，辦理總部大樓綠電採購，並與承租人共同分攤，落實綠色營運及碳排管理。2024 年底凱基人壽共分攤使用 228.9 萬度綠電。



### 永續供應鏈

- 於國際世界地球日與凱基金控舉辦「2024 凱基金控集團供應商大會」，發揮企業影響力，與供應商攜手共同打造永續供應鏈。
- 以實際行動支持低碳永續商品及供應商，優先參考 ESG 表現優良之供應商，2024 年綠色採購金額達 7,075.4 萬元，實踐綠色採購理念及文化。

# 2024 榮耀事蹟

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

**2024 榮耀事蹟**

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 🏆 品牌經營 Brand Management



### 《國家品牌玉山獎》最佳人氣品牌類

- 「致力於您的幸福人生」品牌宣傳

### 《讀者文摘》

- 信譽品牌大獎 - 金獎

### 《現代保險雜誌》保險品質獎

- 知名度最高「優等」\最值得推薦「優等」\業務員最優「優等」

### 《現代保險雜誌》保險龍鳳獎

- 壽險公司外勤組優等\壽險公司內勤組優等

### 《卓越雜誌》卓越保險評比

- 卓越品牌形象獎\卓越人才培育獎

### 《中華民國傑出企業管理人協會》金炬獎

- 年度十大企業

### 《1111 人力銀行》幸福企業

- 金獎

### 《天下雜誌》2000 大企業調查

- 金融業第五名

### 《中華徵信所》台灣企業排名

- TOP 5000 第 24 名，人壽保險業第 5 名

## 🏆 創新與服務

Innovation and Service



### 《金管會》

- 提高國人保險保障方案績效優良保險公司
- 辦理微型保險業務績效優良保險公司
- 投資五加二新創產業及公共建設績效優良保險公司

### 《金管會》113 年度微型保險競賽

- 業務績優獎\身心障礙關懷獎\保險公司組第二名

### 《Charlton Media Group》保險業亞洲獎

- 年度保險科技獎 \ 年度策略夥伴獎

### 《工商時報》數位金融獎

- 「數位創新獎」優質獎

### 《國家品牌玉山獎》最佳產品類

- AI 智能助理 2.0 \ 凱基人壽基智人生健康保險

### 《現代保險雜誌》保險信望愛獎

- 最佳商品創意獎 \ 最有人氣商品獎 \ 最佳專業顧問獎 \ 最佳保險成就獎 \ 最佳保險專業獎 \ 最佳通訊處獎 \ 最佳通路策略獎

### 《現代保險雜誌》保險品質獎

- 理賠服務最好「優等」

### 《卓越雜誌》卓越保險評比

- 卓越服務品質獎 \ 卓越客戶滿意獎

### 《臺灣客服中心發展協會》卓越客戶服務大獎

- 最佳客戶體驗企業 \ 最佳客戶服務團隊

### 《亞洲企業商會》國際創新獎

- 服務與解決方案類別

## ♀ 永續發展 Sustainable Development

### 《國家發展委員會》

- 企業類永續發展獎

### 《金管會》金融教育貢獻獎

- 最佳協力獎

### 《行政院環境部》

- 綠色採購及綠色消費推廣績優單位

### 《臺北市政府》

- 民間企業與團體綠色採購獎

### 《經濟部》

- 「Buying Power - 社會創新產品及服務採購獎」首獎

### 《Charlton Media Group》 ESG Business Awards

- Education Equality and Access Award – Taiwan
- Inclusion and Diversity Award – Taiwan

### 《天下雜誌》

- 「巴黎協議」升溫不超過 1.5°C 目標企業

### 《政治大學企業永續管理研究中心》

- 氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書評鑑 - 壽險業前 20% 績優業者

### 《TSAA 台灣永續行動獎》

- 社會共融類 金級 \ 環境永續類 銀級

### 《TWSIA 台灣永續投資獎》

- 機構影響力類壽險組績優 \ 股東行動獎銀級

### 《TCSA 台灣企業永續獎》

- 企業永續報告書 金融及保險業 - 白金獎 \ 台灣 100 大永續典範企業獎 \ 社會共融領袖獎 \ 創新成長領袖獎

### 《亞洲企業商會》亞洲企業社會責任獎

- 社會公益發展獎

### 《現代保險雜誌》保險信望愛獎

- 最佳社會貢獻獎



# 金融大回饋專題

## 以公平待客共築永續願景：凱基人壽的普惠價值行動

聯合國普惠金融倡議 (UNSGSA) 指出：「普惠金融是經濟成長、創造就業機會及社會發展的驅動者或加速器」。我們秉持以人為本的價值，堅信金融服務的核心在於公平與同理，持續提升各項友善服務深度與廣度的同時，更致力打造包容、公平、永續的金融有機體，推動社會共融，達成永續發展目標。

### 1. 多元族群的平等友善服務

我們關注弱勢族群的金融服務需求，積極與專業機構合作，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：

- 領先建置無障礙友善服務，包括聽語障、視障、肢障、失智等族群
- 率先為新住民建置全方位多語服務
  - 導入真人人口譯服務
  - 首創多語保險重要權益文件及影片
  - 優化客戶服務中心指示
  - 首創辦理通譯員保險知識培力初階課程及進階專班

#### 新住民通譯員上課心得

經過密集的課程教學，不僅提升了自己保險觀念及保單權益的了解，未來也可以幫助到更多親友。

來台灣那麼久，也想要有自己的事業，以前從沒機會參加完整保險課程，感謝凱壽提供機會，會想努力報考證照。



#### 凱基人壽緬甸新住民業務主任林如栢

新住民普遍保險觀念薄弱，也缺乏足夠保障，再加上語言隔閡以及保險專業度高，更需要有人可以用母語解說幫他們了解保險資訊；而新住民業務員有語言、文化及信任感的優勢，溝通上容易產生連結，不但有助推廣保險觀念，還有機會進一步服務，讓他們獲得一份保障，藉此幫助更多新住民朋友，讓越來越多的新住民家庭都被服務，也都被照顧。



### 2. 金融素養與防詐知識培力

為幫助大眾提升個人對於金融知識的理解，進而運用在管理個人財務，並且降低受到詐騙所發生的財務風險，我們成立志工團，辦理金融知識暨防詐宣導實體講座：

#### 金融知識暨防詐宣導實體講座 |



#### ● 多元族群宣導

首創為多元族群，量身訂做金融保險知識與防詐課程，成立「防詐志工團」，連年攜手地方機構、弱勢團體、機構協會、學校與警政單位推動。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



### 凱基人壽同仁實際阻詐案例

#### 台中與台南客服中心合力阻詐

台南客服中心高齡客戶臨櫃似有異常狀況，故提醒台中客服留意。客戶改前來台中客服中心辦理解約。經台中客服同仁關懷詢問資金用途，察覺說詞反覆不一，故報警處理。警員與同仁解釋與分享詐騙案例，成功說服客戶阻詐 40 萬元。

#### 高雄客服中心真實案例

高齡保戶臨櫃高雄客服中心欲辦理小額保單借款，告知欲匯款予受傷同學，言談中提及 " 比特幣 " 字眼，同仁察覺有異主動關懷提問，發現保戶疑似遭詐騙，請保戶進一步確認真實性遭拒絕，同仁回報主管保戶疑似遭詐騙，遂通報警察局請員警到場協助處理，攔阻詐騙。

#### 客權維護部與桃竹客服攜手阻詐

桃竹客服中心受理保戶之子代理保戶辦理借款，電訪保戶本人時察覺有異，故另安排視訊生調，確認視訊者仍為保戶之子，故婉拒其借款申請並通報全台客服中心。

保戶之子陸續以各管道冒名申請借款，客戶權益維護部同仁多次致電無法聯繫保戶本人，故安排人員前往新竹山區親訪保戶本人，確認其並無貸款意願，成功守護保戶權益。

## 3. 保險教育短影音

我們順應大眾使用網路及社群的數位社交習慣，製作逾 30 支保險知識短影音，打破年齡、城鄉、社經地位、身分、體況的差距與隔閡，為大眾積蓄金融風險抵抗力：



● 四大主題：



● 於 Facebook、Instagram、Youtube 及 Line@ 推播，總觀看數 120 萬



看懂保險二三事 | 7 支

保險是什麼、不同階段不同需求等

細談壽險 & 意外險保障 | 6 支

職業等級分類知多少、壽險理賠除外責任等

伴侶保障 | 8 支

新生兒投保黃金期、父母保障更要完善等

醫療險保障 | 10 支

六大保障類型、限額給付額度要注意等

### 結語：攜手實現永續未來

凱基人壽以公平待客為核心，從各面向關注及回應社會需求，串連消費大眾、公益團體、專業機構等夥伴，共創最大價值，並以創新的思維及積極的行動力，持續推動永續善循環，透過我們的努力，不僅提供滿足各族群消費者的金融服務及保障需求，更藉由平等、包容的行動，共築社會的永續願景，一點一滴實現共融與共好的永續未來。

# 1

## 永續經營

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄





## 1.1 永續治理組織文化

響應國際永續倡議，以及政府永續發展政策，凱基人壽積極運用核心職能，鏈結聯合國永續發展目標 (SDGs)，擘劃【深化盡職治理】、【創建普惠共融】、【實踐低碳轉型】及【引導永續金融】等四大永續發展主軸。

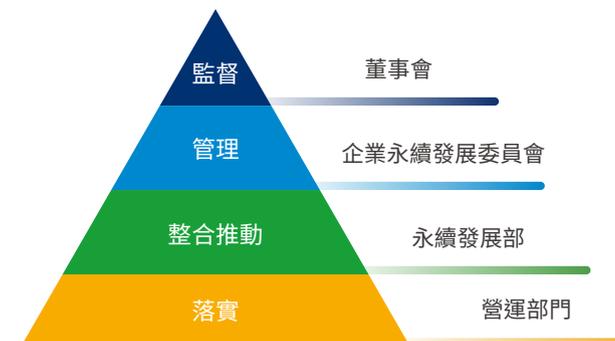
凱基人壽在經營團隊的帶領下，導入國際 ESG 管理框架，並依據四大永續發展主軸，制定十二項永續策略及各項短中長期目標，以創新前瞻思維，使永續價值融入日常各個營運層面及組織文化。

同時，持續強化永續風險管理韌性，深化與各方利害關係人的合作，期盼發揮壽險業的金融影響力，達成「最受推薦及信賴之壽險公司」的企業願景。

### 1.1.1 永續組織架構

「永續發展守則」為本公司之永續發展管理方針，明定公司經營應重視環境、社會與公司治理等因素，並納入營運活動與管理指標。本公司永續發展治理架構最高監督單位為「董事會」，負責核定企業永續發展政策制度、管理方針，以及具體推動計畫。

董事會轄下設立功能性委員會「企業永續發展委員會」，每季定期開會以督導年度計畫及策略方向之議定與推動。另設置「永續發展部」負責整合推動各項永續行動方案，協助各營運部門落實目標。



## 企業永續發展委員會組織架構與職責 「2024 永續治理組織之執行情形」

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



## 凱基人壽永續路徑圖



最值得推薦與信賴的  
壽險公司

深化公司治理文化，有效發揮董事會功能，提升資訊揭露並強化法規遵循

- 深化公司治理
- 優化永續供應鏈管理
- 強化資訊安全



接軌國際永續金融發展趨勢，承諾「2045 年全資產組合淨零碳排」，發揮金融影響力，推動價值鏈去碳化

- 減少高碳排產業曝險
- 投資標的議合
- 增加綠色暨永續投資部位



- 「共享價值」概念逐漸影響企業營運，借鏡該理念達到創造社會價值、提升企業價值
- 同步發展數位金融科技，尋求跨領域合作夥伴，提升金融服務體驗與品牌價值
- 知識經濟崛起，人才養成得以帶領身處變局的企業突圍，規劃具前瞻性的永續人才計畫

- 推廣普惠商品服務
- 推動社會公益、支持地方創生發展
- 發展數位金融創新
- 持續人才育成
- 推動金融防詐



承諾「2040 年自身營運淨零碳排」，全力邁向低碳轉型

- 強化風險管理機制
- 低碳轉型商品服務
- 優化營運及碳排管理





凱基人壽  
永續發展里程碑

- 「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」
- 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
- 取得環境部核發的碳足跡標籤證書

- 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 ISO 14097 第三方確證

企業社會責任報告書導入  
TCFD 揭露資訊

- 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

- 成立「企業社會責任委員會」
- 制定「企業社會責任政策」

2025

2024

- 參與首批碳權交易實踐永續淨零願景
- 導入 IFRS S1/S2 永續揭露準則，以識別對財務產生重大影響之永續議題

2023

2022

- 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

2021

2020

制定「責任投資政策」

2019

簽署成為 TCFD Supporter

2018

2017

自主遵循聯合國永續保險原則 (PSI)  
與責任投資原則 (PRI)

2016

2015

- 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

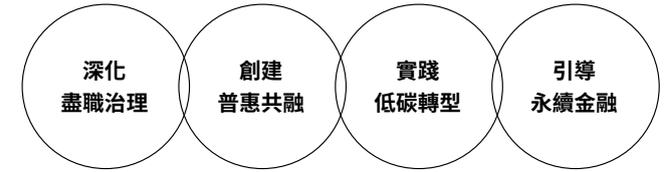
2014

2008

自主發布第一本企業社會責任報告書

## 1.2 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（SDGs），擘劃【深化盡職治理】、【創建普惠共融】、【實踐低碳轉型】及【引導永續金融】四大永續發展主軸，進一步回應全球 ESG 倡議趨勢。凱基人壽 2024 年制定永續目標已全數達成，未來將持續掌握短中長期目標進程，以穩健腳步朝永續未來邁進。



| 深化盡職治理           | 2024 執行情形   | 2025 短期目標   | 2026-2027 中期目標  | 2028-2029 長期目標  |
|------------------|---|---|---|---|
| <b>深化公司治理</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 比照上市櫃公司回應金管會政策，2024 年首度採用審計品質指標 AQI 政策</li> <li>- 完成凱基人壽「永續資訊管理準則」制定</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 與母公司共同執行 IFRS 永續準則導入計畫，建立永續資訊揭露內部控制制度</li> <li>- 優化利害關係人系統及智慧財產權管理作業</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 協助母公司提昇上市櫃公司治理評鑑排名、入選國際指數成分股</li> <li>- 完成利害關係人半自動式輸入系統，籌備對接金控系統</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 依循 IFRS 永續揭露準則，持續強化資訊公開揭露即時性，提升永續資訊揭露品質</li> <li>- 持續優化利害關係人系統，型塑法遵科技及資源生態圈</li> </ul>   |
| <b>優化永續供應鏈管理</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 完成「關鍵供應商」人權風險及 ESG 盡職治理調查，回收率 100%</li> <li>- 支持社會創新與環境永續，年度社創組織採購金額逾 7,000 萬，超出原訂目標近六倍</li> <li>- 綠色採購獲環境部與台北市雙項績優綠色採購民間企業肯定</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 落實永續供應鏈議合，「主要供應商」人權風險及 ESG 盡職治理調查問卷回收率 70%</li> <li>- 鼓勵供應商加入社會創新組織，年度社創組織採購金額 1,300 萬</li> <li>- 推動綠色採購，取得相關獎項至少一項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 落實永續供應鏈議合，「主要供應商」人權風險及 ESG 盡職治理調查問卷回收率 75%</li> <li>- 鼓勵供應商加入社會創新組織，年度社創組織採購金額 1,400 萬</li> <li>- 推動綠色採購，取得相關獎項至少一項</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 落實永續供應鏈議合，「主要供應商」人權風險及 ESG 盡職治理調查問卷回收率 80%</li> <li>- 鼓勵供應商加入社會創新組織，年度社創組織採購金額 1,600 萬</li> <li>- 推動綠色採購，取得相關獎項至少一項</li> </ul> |
| <b>強化資訊安全</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 降低資安事件回應時間 50% 及資訊安全事故影響</li> <li>- 通過新版 ISO27001:2022 資安管理系統轉版驗證</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 降低資安事件回應時間，導入資安事件自動化處理流程：1 天內處理率 100%</li> <li>- 針對高風險低衝擊場域導入零信任架構達到成熟度等級 I</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 導入資安事件自動化處理流程：1 天內處理率 100%</li> <li>- 針對高風險低衝擊場域導入零信任架構達到成熟度等級 III</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 資安事件自動化處理流程優化：特定資安事件 4 小時內處理率 100%</li> <li>- 擴大零信任架構導入場域</li> </ul>   |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 引導永續金融

2024 執行情形

2025 短期目標

2026-2027 中期目標

2028-2029 長期目標

### 穩健永續投資發展

- 落實 SBT 科學減碳目標、推動價值鏈低碳轉型
- 發電專案投資碳排放強度 0.19(tCO<sub>2</sub>e/MWh)，低於目標值 0.29(tCO<sub>2</sub>e/MWh)，達成率為 134%
- 高碳產業曝險比例 16.7%，低於目標值 24.5%，達成率為 132%
- 採取議合行動，投資組合中完成設定 SBT 目標的家數佔比達 34%，高於目標值 29%，達成率為 117%
- 修訂「不動產投資及管理處理程序」，落實 100% 新不動產投資標的實體風險評估

- 綠色暨永續投資部位較 2022 年底增加 15%
- 對上市櫃公司採取議合行動，上市股票和債券投資組合之投資價值 31.84% 設定 SBT 減碳目標
- 落實去碳化承諾與路徑，高碳產業投資比例低於 24.5%
- 2025 年前，停止對燃料煤及非常規原油、天然氣相關專案，及燃料煤及非常規原油 / 天然氣相關事業持續擴張<sup>1</sup>公司的專案直接投融資支持
- 發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年(2022 年) 下降 28.54%
- 強化投資性不動產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 5%

- 綠色暨永續投資部位，與 2022 年相比，增加 25%
- 對上市櫃公司採取議合行動，2027 年上市股票和債券投資組合之投資價值 40.8% 設定 SBT 減碳目標
- 落實去碳化承諾與路徑，高碳產業投資比例低於 24.5%
- 持續停止對燃料煤及非常規原油、天然氣相關專案，及燃料煤及非常規原油 / 天然氣相關事業持續擴張<sup>1</sup>公司的專案直接投融資支持
- 2027 年發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年(2022 年) 下降 46.2%
- 強化投資性不動產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 4%

- 綠色暨永續投資部位，與 2022 年相比，增加 35%
- 對上市櫃公司採取議合行動，2029 年上市股票和債券投資組合之投資價值 49.7% 設定 SBT 減碳目標
- 落實去碳化承諾與路徑，高碳產業投資比例低於 24.5%
- 2030 年前，退出對歐盟及經濟合作暨發展組織會員國等工業化國家燃料煤及非常規原油 / 天然氣相關產業的大部分<sup>2</sup>直接投融資支持<sup>3</sup>
- 2029 年發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年(2022 年) 下降 63.00%
- 強化投資性不動產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%

註 1：相關事業營收占比預期會持續成長

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

註 3：直接投資係指將資金直接投入持有 10% 以上的普通股份之投資標的，直接融資是指直接將資金提供予有資金需求之企業機構單位，包括提供借款及從初級市場購入持有 10% 以上該次發行之公司債

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

| 創建普惠共融                        | 2024 執行情形   | 2025 短期目標   | 2026-2027 中期目標  | 2028-2029 長期目標   |
|-------------------------------|---|---|---|--|
| <p><b>推廣普惠商品服務</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 微型保險保費目標達成率 256% 為業界第一</li> <li>- NPS 客戶淨推薦值：全年 YOY 成長 4%</li> <li>- 評議中心妥處率 98.23%</li> <li>- 首創多國語言口譯服務、身心障礙友善措施</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 維持微型保險保費收入目標達成率業界排名前三</li> <li>- 持續推動 NPS：傾聽客戶聲音、優化客戶體驗，Consolidated NPS 55 分以上</li> <li>- 評議中心妥處率 90% 以上</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 維持微型保險保費收入目標達成率業界排名前三</li> <li>- 持續推動 NPS：傾聽客戶聲音、優化客戶體驗，Consolidated NPS 57 分以上</li> <li>- 評議中心妥處率 90% 以上</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 維持微型保險保費收入目標達成率業界排名前三</li> <li>- 持續推動 NPS：傾聽客戶聲音、優化客戶體驗，Consolidated NPS 60 分以上</li> <li>- 評議中心妥處率 90% 以上</li> </ul>  |
| <p><b>推動社會公益、支持地方創生發展</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 辦理地方青年人才培育學堂，共 200 餘位青年學子參與金融教育課程</li> <li>- 推動創新協力型金融教育，將金融教育普及至高齡長者、年輕學子、身心障礙者、新住民、原住民等多元弱勢族群</li> <li>- 深化志工服務文化，2024 年志工服務時數 29,092 小時</li> <li>- 持續進行公益活動贊助，年度受益人次 68,415 人。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動金融教育結合地方創生理念，合作 4 所學校或 4 家地方創生團隊</li> <li>- 志工活動結合地方創生團隊 / 公益團體，合作單位及場次年成長 10%</li> <li>- 內勤員工平均每人 7 小時志工服務時數</li> <li>- 逐年提升扶助偏鄉弱勢公益受益人次，公益活動受助人次達 2.1 萬人</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動金融教育結合地方創生理念，合作 5 所學校或 5 家地方創生團隊</li> <li>- 志工活動結合地方創生團隊 / 公益團體，合作單位及場次年成長 10%</li> <li>- 內勤員工平均每人 8 小時志工服務時數</li> <li>- 逐年提升扶助偏鄉弱勢公益受益人次，公益活動受助人次逐年提升 5%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動金融教育結合地方創生理念，合作 6 所學校或 6 家地方創生團隊</li> <li>- 志工活動結合地方創生團隊 / 公益團體，合作單位及場次年成長 10%</li> <li>- 內勤員工平均每人 9 小時志工服務時數</li> <li>- 逐年提升扶助偏鄉弱勢公益受益人次，公益活動受助人次逐年提升 5%</li> </ul>                |
| <p><b>發展數位金融創新</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動保險數位化服務，電子化保單較 2023 年成長 12.03%</li> <li>- 線上服務使用率達 40.9%</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動電子化保單、行動理賠使用率年成長 2%</li> <li>- 建置行動投保 2.0 提升效能與使用體驗</li> <li>- APP iLife/Web 優化或新增服務 ≥12 項</li> <li>- 建置 Chatbot for C，完成 11 大類 FAQ 及 38 項服務類</li> <li>- 建置高齡錄音輔助系統宣讀</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動電子化保單、行動理賠使用率年成長 2%，行動投保率年成長 3%</li> <li>- APP iLife/Web 優化或新增服務 ≥15 項</li> <li>- Chatbot for C 新增轉真人文字客服</li> <li>- Chatbot for C 新增語音機器人及客戶自助服務</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 推動電子化保單、行動理賠使用率年成長 2%，行動投保率年成長 3%</li> <li>- APP iLife/Web 優化或新增服務 ≥15 項</li> <li>- 建置全方位智能客服，提供文字、語音、視訊預約功能，擴大客戶自助服務</li> <li>- 高齡錄音輔助系統宣讀取得主管機關首家開辦核准，擴大外部通路合作、評估機器人電訪作業</li> </ul> |
| <p><b>持續人才育成</b></p>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 辦理大專院校及高中職學校金融保險理財講座 20 場</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 建構接班及潛力人才梯隊</li> <li>- 辦理大專院校及高中職學校營隊、講座活動至少 8 場</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提升關鍵人才留任率</li> <li>- 辦理大專院校及高中職學校營隊、講座活動，兩年至少 20 場</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 提升關鍵人才留任率</li> <li>- 辦理大專院校及高中職學校營隊、講座活動，兩年至少 25 場</li> </ul>   |

接下頁，推動金融防詐

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

**創建普惠共融**

2024 執行情形

2025 短期目標

2026-2027 中期目標

2028-2029 長期目標

**推動  
金融防詐**

- 強化金融防詐，提供視障者線上聽讀金融防詐服務
- 全年度共辦理 50 場「防詐暨金融知識宣導講座」，逾 2,439 位民眾參與

- 落實金融防詐，推動客戶服務防詐措施 5 項
- 與高齡、原住民、新住民等社區協會合作，辦理至少 12 場防詐及金融保險講座
- 攜手刑事局辦理外勤防詐講座，預計辦理 3 梯次

- 落實金融防詐，推動客戶服務防詐措施 5 項
- 與高齡、原住民、新住民等社區協會合作，2 年辦理至少 25 場防詐及金融保險講座
- 攜手刑事局辦理外勤防詐講座，預計 2 年辦理 7 梯次

- 落實金融防詐，推動客戶服務防詐措施 5 項
- 與高齡、原住民、新住民等社區協會合作，2 年辦理至少 30 場防詐及金融保險講座
- 攜手刑事局辦理外勤防詐講座，預計 2 年辦理 9 梯次

**實踐低碳轉型**

2024 執行情形

2025 短期目標

2026-2027 中期目標

2028-2029 長期目標

**強化風險  
管理機制**

- 持續完善氣候風險管理機制，強化氣候情境分析作業
- 維持天災相關營運持續管理機制，完成年度異地辦公演練、資訊作業持續計畫演練及內部查核作業

- 執行 IFRS 永續揭露準則導入專案
- 導入雙重重大性原則，優化永續資訊揭露
- 強化氣候相關機會鑑別及相應管理策略
- 優化情境分析工具，評估轉型風險對財務影響
- 優化實體風險情境分析模式

- 完成「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」接軌準備
- 持續完善氣候風險情境分析方法論

- 依「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」，發佈氣候相關資訊
- 持續完善氣候風險情境分析方法論

**低碳轉型  
商品服務**

- 推動無紙化行政流程，用紙節省量年成長率 14%，約當省紙 1,018.7 萬張

- 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%

**優化營運及  
碳排管理**

- 自身營運碳排量 6,300.6712 公噸 CO<sub>2</sub>e，較前一年度減降 8.59%
- 持續取得 ISO 50001 能源管理系統外部驗證、ISO 14001 環境管理系統外部驗證
- 員工餐廳定期施行「一日不紅肉」，換算減碳 43.77 公噸
- 自有內外勤職場使用省水標章器具佔比 51%

- 依循 SBT 科學減量目標，執行內外勤單位營運碳排放減量
- 員工餐廳續行紅肉減量及廚餘零廢棄計畫，促進營運減碳及循環經濟發展：
  - 一年 2 次蔬食日
  - 每月 2 次不紅肉菜單
- 自有內外勤職場使用省水標章器具達 65% 以上
- 取得總部大樓、敦北大樓 ISO 14001 驗證
- 取得總部大樓 ISO 50001 驗證

- 執行內外勤單位營運碳排放減量。維持總部大樓為碳中和
- 員工餐廳續行紅肉減量及廚餘零廢棄計畫，促進營運減碳及循環經濟發展：
  - 一年 2 次蔬食日
  - 每月 2 次不紅肉菜單
- 自有內外勤職場使用省水標章器具達 65% 以上
- 取得總部大樓、敦北大樓 ISO 14001 驗證
- 取得總部大樓 ISO 50001 驗證

- 執行內外勤單位營運碳排放減量。維持總部大樓為碳中和
- 員工餐廳續行紅肉減量及廚餘零廢棄計畫，促進營運減碳及循環經濟發展：
  - 一年 2 次蔬食日
  - 每月 2 次不紅肉菜單
- 自有內外勤職場使用省水標章器具達 65% 以上
- 取得總部大樓、敦北大樓 ISO 14001 驗證
- 取得總部大樓 ISO 50001 驗證

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

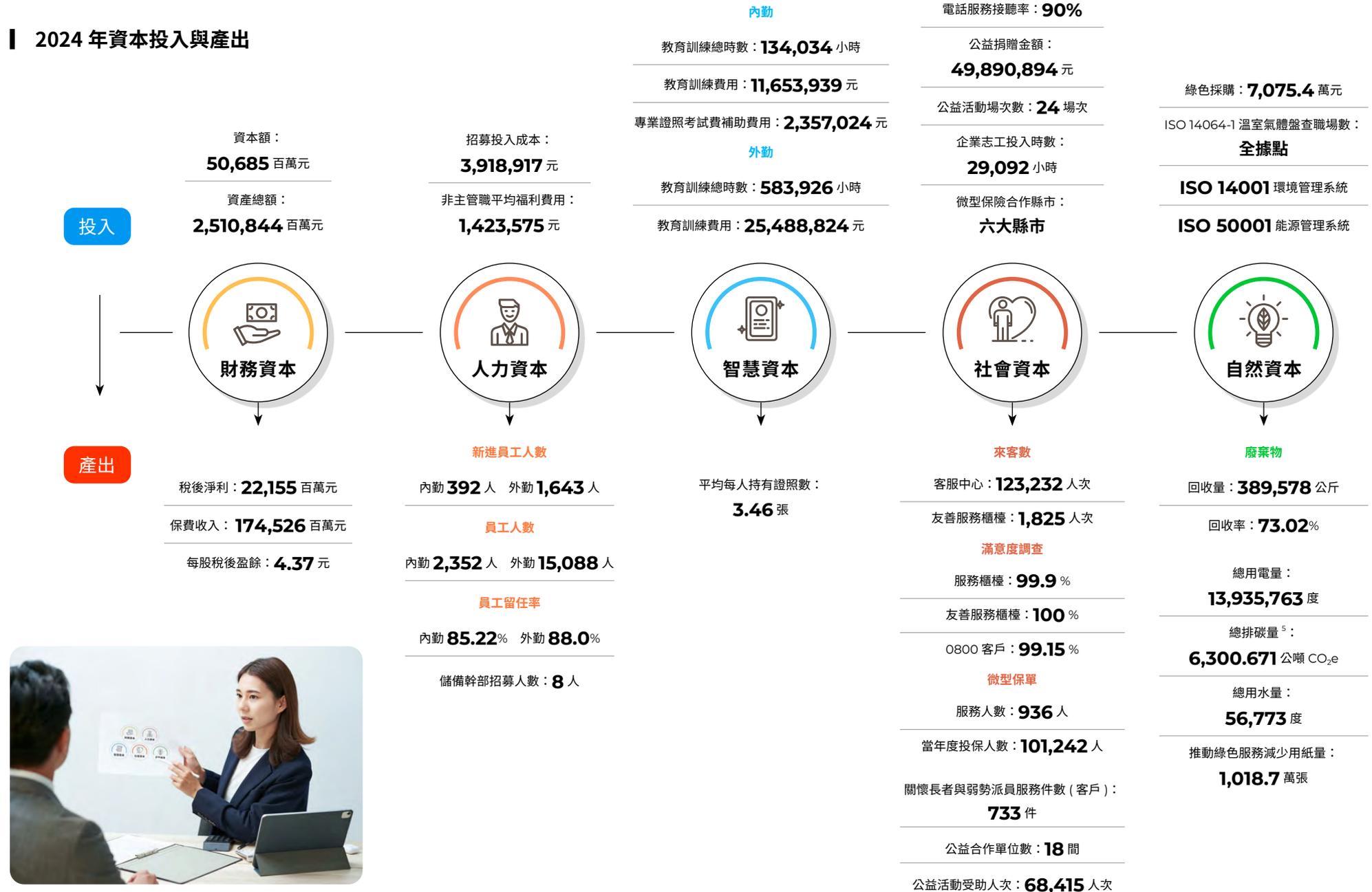
4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 2024 年資本投入與產出



註 5：碳排放量為類別一及類別二之加總，類別三至類別五之溫室氣體排放量，請見 CH 4.2.4 溫室氣體管理一節內容

## 1.3 利害關係人議合

採用 AA 1000 利害關係人議合標準的鑑別結果，以及標竿企業作法，篩選出凱基人壽重要利害關係人共 9 類，包括主管機關、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

- 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：
- 金融業洗錢防制及打擊資恐資武擴研討會
  - 強化保險業法令遵循研討會
  - 保險業公司治理研討會
  - 保險業內部稽核座談會
  - IFRS17 接軌相關法規修訂討論會議及研討會
  - 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
  - 範疇三減碳目標與策略時程規劃會議
  - 研商以保險契約為強制執行標的之參考原則建議案暨保險法部分條文修正草案等相關會議
  - 保險業務員懲處參考標準修正討論會議
  - 工作場所性騷擾防治教育宣導說明會
  - 消防機關查詢保戶投保紀錄適法性研商會
  - 保險業資訊安全防護相關會議 ( 議題包含國家資安政策與防護策略、運用人工智慧 (AI) 指引、數位身分驗證、委外使用雲端服務、運用新興科技作業原則等 )

#### 溝通頻率

不定期 / 定期

### 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

- 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
- 於企業官網永續發展專區，定期更新本公司推動永續發展成果
- 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

#### 溝通頻率

不定期 / 定期



**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

- 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
- 免費客服專線 0800-098-889
- 海外諮詢專線：國際冠碼 +886-2-66015760

#### 溝通績效

- 保戶電子報發行 12 次，共 111 篇文章
- 提供保戶分享卡，享有 2,982 家特約機構合作優惠
- 2024 年接獲海外急難救助服務共 41 件
- 2024 年共受理 1,295 件申訴案件，其中高齡、身心障礙及弱勢者申訴案件約 158 件，占總受理件數之 12.2%
- 2024 年電話總進線量共 637,090 通
- 2024 年企網留言數共計 9,497 則、服務信箱共計 2,765 則，總計共 12,262 則，案件皆於分派後 5 小時內與留言者首次接觸

#### 溝通頻率

不定期 / 定期

**2,982** 家特約機構合作優惠

### 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

### 1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 5 次勞資會議

**員工** | 員工為公司最重要的資產，提供良好的培訓計畫，及具競爭力的薪酬福利

溝通  
管道

- 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
- 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 5 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

溝通  
頻率

不定期 / 定期



**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

- 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 29 家銀行及 13 家證券建立合作通路關係
- 與 13 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

溝通  
頻率

不定期 / 定期



## 100% 正面報導

**媒體** | 與媒體維持良好互動，主動提供公司相關資訊，以強化品牌正面形象

溝通  
管道

- 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
- 媒體關係聯繫維護，不定期舉辦媒體餐敘及活動
- 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

- 新聞稿發布 117 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 3,090 則，正面報導 100%
- Facebook 及 Instagram 發布貼文 453 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及 1,500 萬人次

溝通  
頻率

不定期 / 定期



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

**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**
- 企網「永續供應鏈」及「供應商管理」專區
  - 供應商簽署「供應商永續責任承諾書」或「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**
- 持續落實綠色採購及推廣綠色消費理念，2024 年綠色採購金額達 7,075.4 萬元，較 2023 年成長近 30%
  - 2024 年獲經濟部中小及新創企業署舉辦「2024 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎，採購金額超過 7,100 萬元，已連續八年獲此國家級肯定、三度蟬聯首獎殊榮
  - 一般採購合約之供應商 100% 簽署供應商永續責任承諾書
  - 完成 17 家關鍵供應商「供應商人權風險及 ESG 盡職調查」
  - 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，2024 度合格廠商降至 70 家

**溝通頻率** 不定期 / 定期

**7,075.4** 萬元綠色採購金額  
**100%** 簽署供應商永續責任承諾書

**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**
- 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
  - 親自拜訪
  - 每年發放議合問卷

- 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（未）上市櫃被投資公司股東會，參與率達 100%
  - 親自拜訪 92 家國內被投資公司，平均每家公司拜訪次數 3 次。出席 117 家國內被投資公司股東會，上市櫃及未上市櫃議案總計表決數為 559 案
  - 發放議合問卷 174 份

**溝通頻率** 不定期 / 定期



**100%** 股東參與率

**24** 場公益活動  
**68,415** 人次受益

**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**
- 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

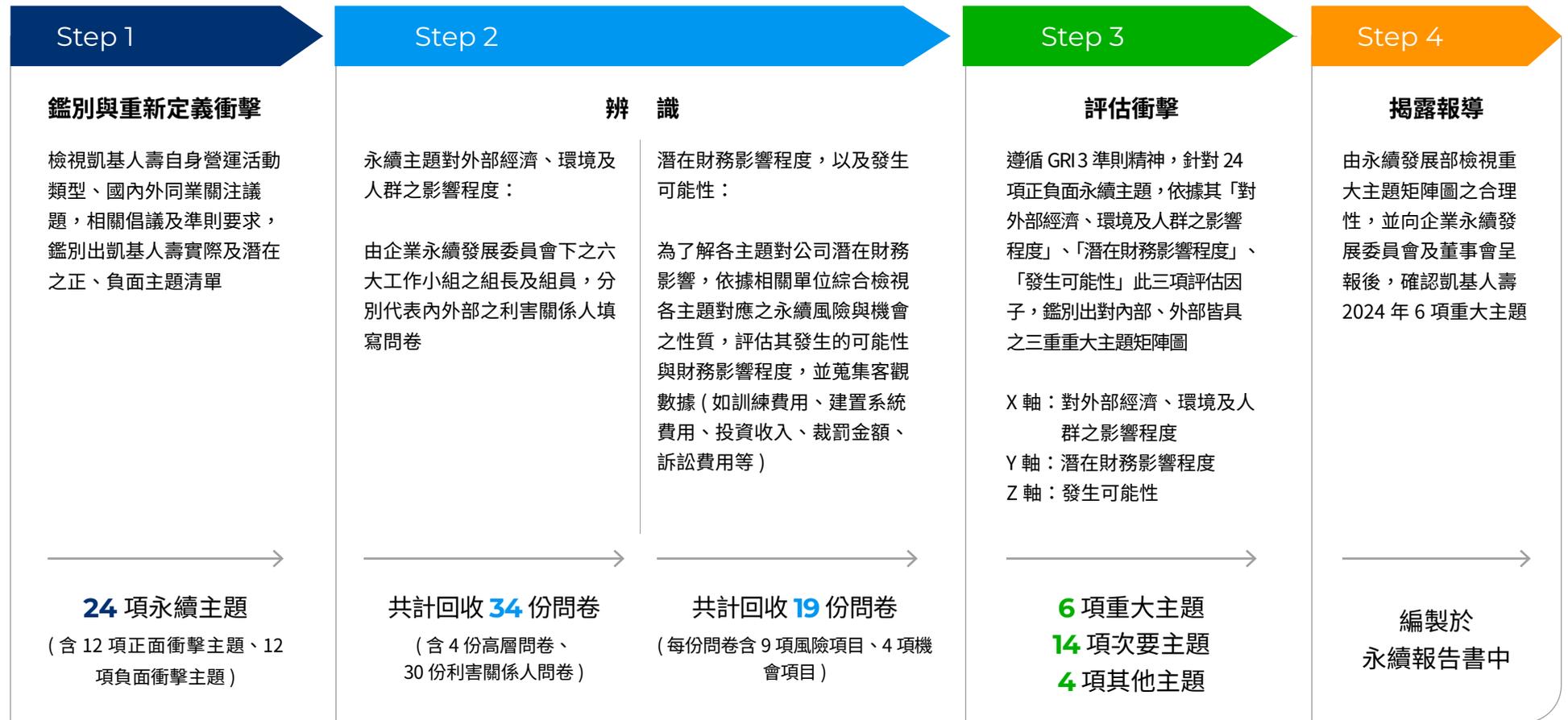
- 溝通績效**
- 志工活動：
- 與 30 家社福單位合作，共辦理 355 場次志工活動，志工投入時數 29,092 小時
- 公益活動：
- 與 18 個公益單位合作，共舉辦 24 場次公益活動，受益人次達 68,415 人次

**溝通頻率** 不定期 / 定期



## 1.4 重大主題鑑別流程

凱基人壽依循「GRI 3：重大主題」鑑別流程，每年檢視及找出與公司營運息息相關之重大主題，作為公司推動永續發展之指引，以及本年度永續報告書的揭露內容依據。2024 年共鑑別出 6 項重大主題、14 項次要主題及 4 項其他主題，並經企業永續發展委員會及董事會檢視後通過，以協助利害關係人掌握凱基人壽永續經營成果。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

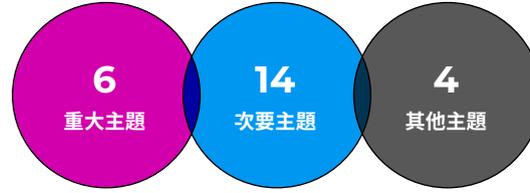
4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

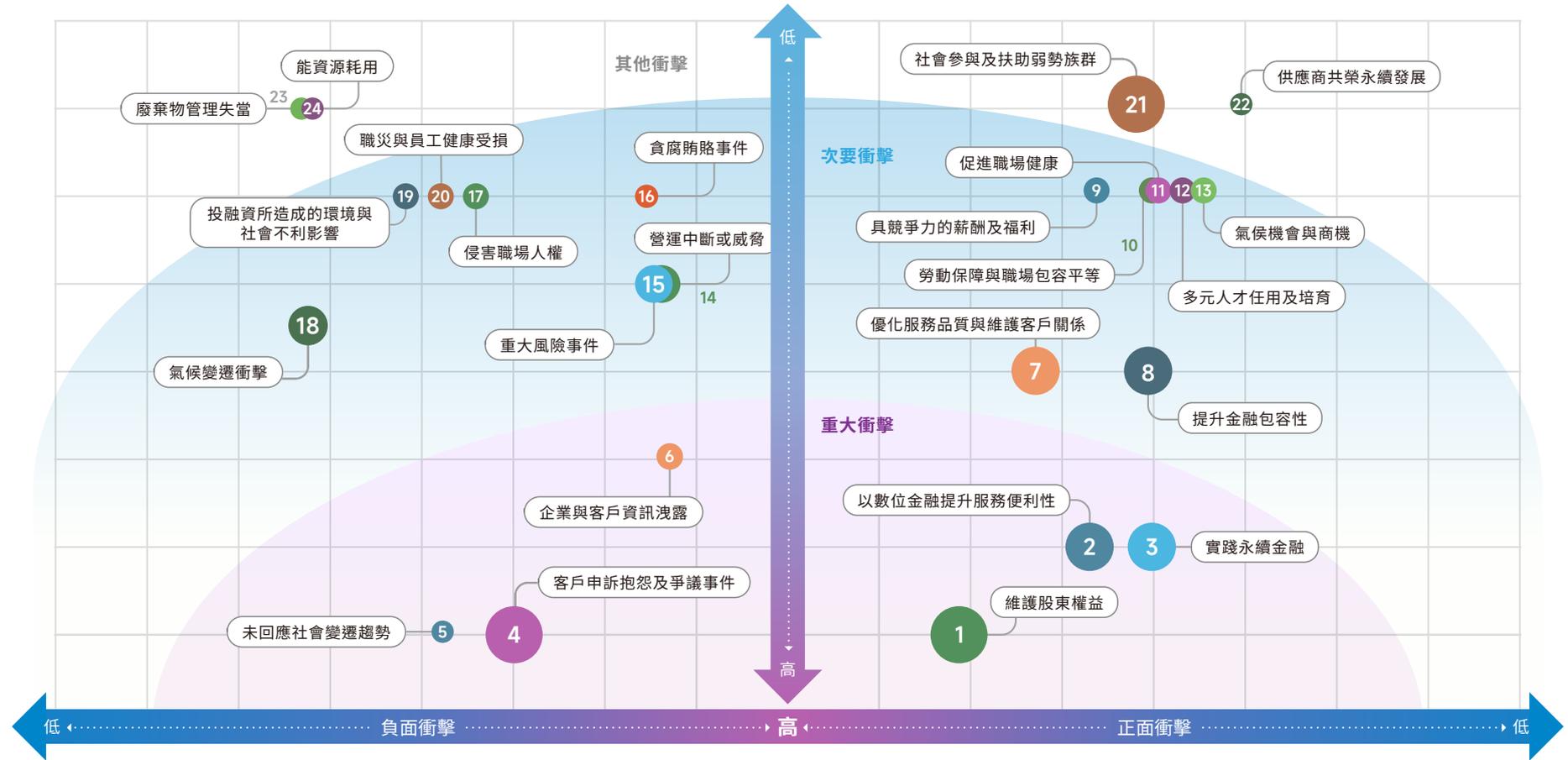
6 邁向共融社會

7 附錄

2024 年重大主題矩陣圖



X 軸：對外部經濟、環境及人群的衝擊程度  
 Y 軸：潛在財務影響程度  
 Z 軸：發生可能性 ( 圓圈愈大，代表發生可能性越高 )



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 重大主題 (6 項)

| 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 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源消耗，提升整體經濟體系應對氣候變遷的韌性               |
| 4 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 |
| 5 未回應社會變遷趨勢 <sup>6</sup> | 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 |
| 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           |

### 次要主題 (14 項)

| 主題              | 面向 | 說明   |
|-----------------|----|--|
| 7 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                   |
| 8 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                                |
| 9 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                          |
| 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                         |

註 6：原「社會變遷事件的不利影響」更名為「未回應社會變遷趨勢」；原「氣候風險衝擊」更名為「氣候變遷衝擊」

|                        |    |  |
|------------------------|----|--|
| 12 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   |
| 13 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   |
| 14 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                    |
| 15 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 |
| 16 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                                       |
| 17 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   |
| 18 氣候變遷衝擊 <sup>6</sup> | 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   |
| 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 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   |

### 其他主題 (4 項)

| 主題             | 面向 | 說明   |
|----------------|----|--|
| 21 社會參與及扶助弱勢族群 | 正面 | 凱基人壽透過公益、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 |
| 22 供應商共榮永續發展   | 正面 | 凱基人壽透過會議、講座或其他議合方式，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             |
| 23 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          |
| 24 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，導致能源消耗增加，進而加重外部環境負擔，影響人群居住環境                   |

## 重大主題與衝擊邊界

| 重大主題                | GRI 特定主題 / 自訂主題                             | 重大主題對凱基人壽的意義   | 重大主題對應措施  | 價值鏈          |                                |   |                                       |   |   | 回應章節 | 回應頁碼 |
|---------------------|---|--|---|--------------|--------------------------------|---|---------------------------------------|---|---|------|------|
|                     |   |  |   | 內部           |                                |   | 外部                                    |   |   |      |      |
|                     |   |  |   | 直接影響<br>凱基人壽 | 因本公司商業關係造成直接影響<br>保戶 供應商 / 承攬商 |   | 因本公司間接關係造成影響<br>合作通路 被投資對象 公益團體 / NGO |   |   |      |      |
| <b>維護股東權益</b>       | 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，帶動企業持續創新前進    | 提供透明的財務報告，保障客戶權益、穩健的風險管理、推動創新的保險商品，以積極回應市場需求與監管變化，確保穩定的企業成長         | ●            | ●                              | ● | ●                                     | ● | - | CH 2 | 35   |
| <b>以數位金融提升服務便利性</b> | 自訂主題 - 數位金融與創新                              | 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，提升業務的靈活性與擴展性，增強企業競爭力     | 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 | 72   |
| <b>實踐永續金融</b>       | 自訂主題 - 引導永續金融                               | 提升企業長期價值與風險管理的重要策略，並將助於吸引對社會責任高度關注的投資者，在不斷變化的市場中保持永續競爭力            | 落實責任投資，排除不適當的投資標的，建立相關投資組合。以發揮投資影響力的同時，也創造穩定的投資收益                   | ●            | ●                              | - | ●                                     | - | - | CH 3 | 61   |
| <b>客戶申訴抱怨及爭議事件</b>  | GRI 2-25 補救負面衝擊的程序<br>GRI 2-26 尋求建議合提出疑慮的機制 | 企業與客戶之間的溝通及處理爭議的能力，直接影響到企業品牌形象與顧客忠誠度，對企業而言，解決問題的過程，更是展現企業價值與責任感的機會 | 導入 ISO 10002 客訴品質管理系統，透過有效的投訴管理將不愉快的客戶轉化為積極的商業機會，並從過程中找到「機會點」與「改善點」 | ●            | ●                              | - | ●                                     | - | - | CH 5 | 106  |
| <b>未回應社會變遷趨勢</b>    | 自訂主題 - 永續保險                                 | 隨著社會變遷及消費者需求的快速演變，若未能及時回應變化，將可能錯失市場機會，影響企業競爭力                      | 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 5 | 98   |
| <b>企業與客戶資訊洩漏</b>    | GRI 418 客戶隱私                                | 損失顧客的信任與忠誠，還可能帶來重大的法律風險與財務損失                                       | 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 | 57   |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



## 1.5 企業永續文化塑造

凱基人壽深刻意識到全體員工的共同參與與認知提升是企業實現永續轉型的關鍵，因此，我們特別編列預算，針對不同層級的同仁設計了多層次的 ESG 教育訓練計畫，包含一般同仁、高階經理人及董事，確保每個角色都能在永續轉型中發揮所需的價值與能力，2024 年共辦理 63 場永續相關教育訓練課程。

針對一般同仁，我們透過基本認知介紹與案例分享，幫助同仁將永續理念融入日常業務流程。對於高階經理人，則著重於策略導向的課程，支持高階經理規劃並執行具前瞻性的永續轉型方案，而針對董事階層，則安排了前沿趨勢的專題講座，並邀請業界專家分享洞察，協助董事在決策中全面納入 ESG 相關考量。透過全方位的教育訓練，公司所有的員工都能擁有必要的專業知識。

### 員工

**35,669** 小時 

- 人權政策與 DEI 友善職場
- 防制洗錢及打擊資恐
- 公平待客原則暨金融友善服務
- 職業安全衛生
- 法治教育
- 誠信經營
- 資訊安全

### 高階經理人 (含部門主管層級以上)

**1,346.44** 小時 

- 影響力投資
- 循環經濟
- IFRS S1/S2
- 新住民多元文化分享
- 防制洗錢及打擊資恐內部管制措施
- 防詐教育訓練
- 人工智慧應用的新興金融監理

### 董事

**203.5** 小時 

- 公平待客落實挑戰
- IFRS 17
- 金融業 AI 應用發展
- 洗錢防制法規、現況、實務分析
- 誠信經營理論與實務
- 防範內線交易
- 金融業常見缺失與裁罰案例
- 董事會監管 ESG 風險
- 強化勞動權益打造友善職場

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 1.5.1 利害關係人 SDGs 議合

凱基人壽積極舉辦與 SDGs 以及我國永續發展政策相關之各類型交流活動，促進與利害關係人的雙向溝通，並與其探討如何將永續理念及 SDGs 融入日常業務營運及策略發展中。

通過建立與利害關係人之間的良好夥伴關係，凱基人壽期望能發揮影響力，進一步推動社會共好，實現永續價值。

#### 金融知識 / 防詐宣導

高齡及弱勢族群防詐已是凱基人壽在推動公平待客及高齡金融友善的重要一環，有鑒於這些被詐騙的高危族群，可能因地處偏遠、體況不便、資訊落差等因素，而在不知不覺中落入詐騙陷阱，因此，凱基人壽與地方機構、弱勢團體、機構協會、學校與警政單位等攜手推動樂齡防詐宣導活動，協助金融弱勢民眾提升基本保險知識與防詐意識，弭平城鄉落差。全年共辦理 50 場次「金融知識 / 防詐宣導」，協助 2,439 位偏鄉及金融知識弱勢者受惠

**參與對象 (利害關係人)**  
員工、地方機構、弱勢團體、機構協會、學校與警政單位、弱勢族群 (原住民長者、偏鄉弱勢、身心障礙者、青少年、經濟弱勢、新住民、失智者與家屬)

場次  
**50**場



#### 國際失智症月

與「失智症協會」合作辦理「國際失智症月特展」，展現凱基人壽落實失智友善的決心，透過此次活動，提升大眾對失智症的認識與關注

**參與對象 (利害關係人)**  
獨立董事、員工 (含高階經理人)、失智症協會成員

場次  
**1**場



#### 身心障礙者投保權益座談

與「中華民國聽障人協會」以及「多扶無障礙生活與交通發展協會」合作，以了解身心障礙者的投保需求，以及協助身心障礙者了解保險與自身投保權益，進行雙向交流

**參與對象 (利害關係人)**  
員工、聽障人協會成員、多扶無障礙生活與交通發展協會成員

場次  
**2**場



#### 集團供應商大會

4 月 22 日國際世界地球日舉辦「2024 開發金控集團供應商大會」，逾百家廠商參與，並邀請優樂地永續服務股份有限公司以「全球永續浪潮下台灣供應鏈的挑戰與機會」為題進行專題演講，深入剖析，在淨零及低碳轉型的趨勢中，供應商如何掌握趨勢，成功轉型，集團與廠商攜手邁向淨零碳排的永續目標

**參與對象 (利害關係人)**  
員工、供應商

場次  
**1**場



## 淨灘活動

號召內外勤同仁、保戶及其家屬響應淨灘活動，並邀請生態學家解說保護海洋的重要性，聯手淨灘，維護海域清潔，投入人力改善海洋汙染問題

參與對象 (利害關係人)  
員工、保戶及家屬

場次  
**6**場



## 淨山、社區環境活動

發起淨山活動，號召同仁參與，共同攜手維護大自然環境，感受山林美麗

參與對象 (利害關係人)  
員工

場次  
**6**場



## 捐血活動

號召全台六地同仁挽袖捐熱血獻愛心，共651人次參與捐血，累計募集1,150袋血，將「捐血一袋，救人一命」的口號化為實際行動，也為拉警報的血庫舒緩缺血危機

參與對象 (利害關係人)  
員工、社會大眾及 NGO

場次  
**7**場



## 地方創生

凱基人壽總經理率經營團隊投入志工參與，前進偏鄉之有機農村，陪伴 33位學童體驗從土地到餐桌的食農教育，認識人與自然環境的關係

參與對象 (利害關係人)  
員工 (含高階經理人)、  
偏鄉學童

場次  
**1**場



前往淡水忠寮社區辦理志工活動，陪伴社區長者整理高架有機菜園及蛋雞場，清除外來種，共創綠療癒場域，並與長者交流有機生活智慧及陪伴，共創永續新價值

參與對象 (利害關係人)  
員工、偏鄉高齡長者

場次  
**1**場



辦理「地方青年人才培育學堂」，結合核心本業，發揮內外勤同仁專業動能，挹注地方創生優先地區教育資源。藉此培育地方青年人才及在地發展機會，進一步減緩城鄉差距。專案歷經 8 個月、592 小時教練投入時數，吸引共 200 位青年學子參與課程

參與對象 (利害關係人)  
員工、地方創生鄰近區  
大學教師與學生、地方  
創生團隊

場次  
**30**場



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

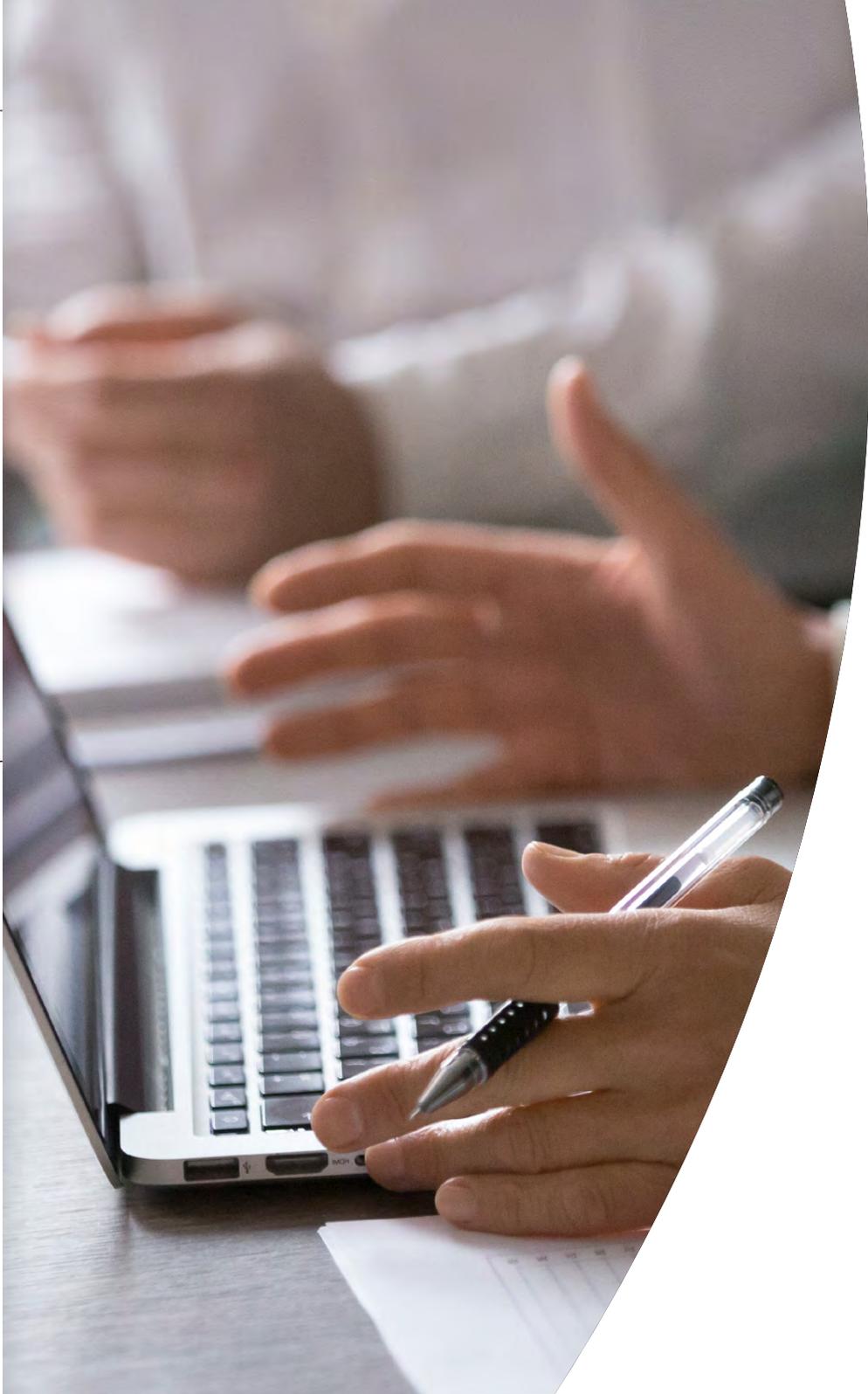
5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 2 深化盡職治理





## 2.1 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。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。

### 2.1.1 財務績效指標

凱基人壽 2024 年新契約保費收入為新台幣 580 億元，總保費收入 1,745 億元，稅後淨利為 221.55 億元，每股稅後盈餘為 4.37 元，至 2024 年底總資產達 2.51 兆元。近八年期間，總資產成長逾七成及稅後淨利成長更逾一倍，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 ↗](#)



2024 年底總資產 **2.51** 兆元

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

**重要財務績效指標** (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)

| 項目    | 2022.12.31 | 2023.12.31 | 2024.12.31       |
|-------|------------|------------|------------------|
| 總資產   | 2,347,085  | 2,408,075  | <b>2,510,844</b> |
| 稅後淨利  | 13,159     | 10,178     | <b>22,155</b>    |
| 總保費   | 179,338    | 159,553    | <b>174,526</b>   |
| 初年度保費 | 70,073     | 52,316     | <b>58,004</b>    |

(單位：新台幣百萬元)

**產生與分配的經濟價值**

| 項目   | 2022    | 2023    | 2024           |
|------|---------|---------|----------------|
| 營業收入 | 239,765 | 232,723 | <b>265,451</b> |
| 稅後損益 | 13,159  | 10,178  | <b>22,155</b>  |
| 每股盈餘 | 2.59    | 2.01    | <b>4.37</b>    |

(單位：新台幣百萬元)

**分配給利害關係人的經濟價值**

|         |       |       |              |
|---------|-------|-------|--------------|
| 員工薪資與福利 | 3,663 | 3,836 | <b>5,248</b> |
|---------|-------|-------|--------------|

(單位：新台幣百萬元)

註 1：每股盈餘係按歷史增資後追溯調整計算而得

註 2：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」

註 3：稅額占營業收入比例 = 支付（退還）之所得稅 / 營業收入

**稅額**

| 項目         | 2022 | 2023 | 2024      |
|------------|------|------|-----------|
| 支付（退還）之所得稅 | 0    | 0    | <b>0</b>  |
| 稅額占營業收入比例  | 0%   | 0%   | <b>0%</b> |

(單位：新台幣百萬元)

**各險別之總保費收入**

| 項目   | 2022    | 2023    | 2024           |
|------|---------|---------|----------------|
| 人壽保險 | 134,483 | 124,096 | <b>136,585</b> |
| 傷害保險 | 4,029   | 4,466   | <b>4,832</b>   |
| 健康保險 | 23,109  | 24,368  | <b>26,422</b>  |
| 年金保險 | 17,717  | 6,623   | <b>6,687</b>   |
| 總計   | 179,338 | 159,553 | <b>174,526</b> |

(單位：新台幣百萬元)



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

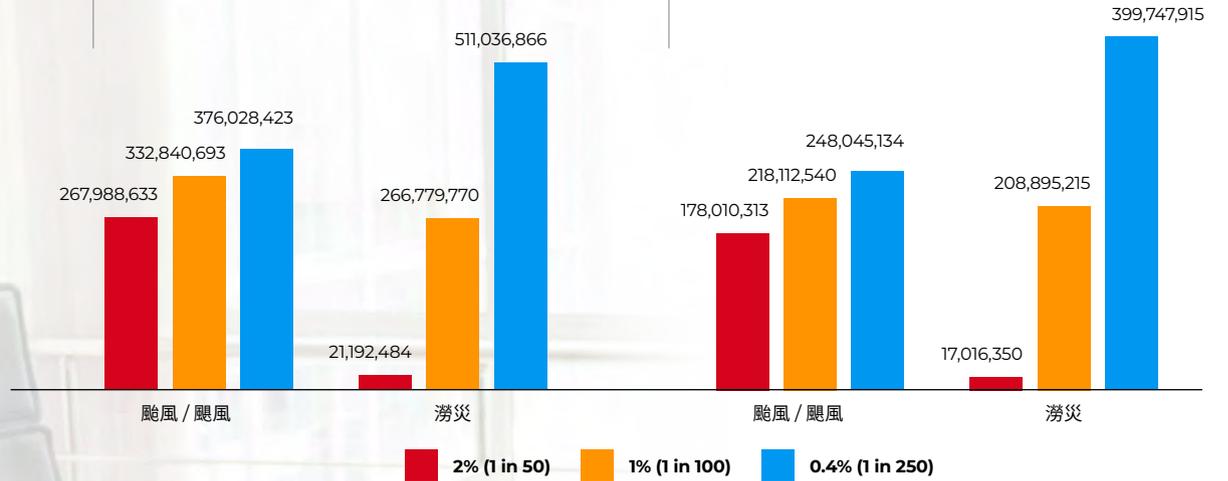
凱基人壽運用 1958 至 2023 年內政部人口統計資料，及台灣地區天然災害損失統計報告為資料來源，分析可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)。首先以統計資料之各年度災害傷亡發生機率為基礎，於各災害統計區間的發生機率 (前 2%、1%、0.4%) 進行計算。可能最大損失總額 (Gross PML) 為年底期末有效契約保額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之理賠給付估計；可能最大損失淨額 (Net PML) 為年底期末有效自留保額在前述災害情境下，與各發生機率相乘所得之理賠給付估計。考量公司資產及規模，前述之可能最大損失總額及可能最大損失淨額影響程度有限，尚屬公司可承擔範圍。

 **證券借貸抵押資產的總公允價值**  
SASB FN-IN-550a.2

**0 元**

可能最大損失總額 (Gross PML)

可能最大損失淨額 (Net PML)



| 災害類型    | 2% (1 in 50) | 1% (1 in 100) | 0.4% (1 in 250) | 2% (1 in 50) | 1% (1 in 100) | 0.4% (1 in 250) |
|---------|--------------|---------------|-----------------|--------------|---------------|-----------------|
| 颱風 / 颶風 | 267,988,633  | 332,840,693   | 376,028,423     | 178,010,313  | 218,112,540   | 248,045,134     |
| 滂災      | 21,192,484   | 266,779,770   | 511,036,866     | 17,016,350   | 208,895,215   | 399,747,915     |

單位：新台幣元

## 2.2 完善治理架構

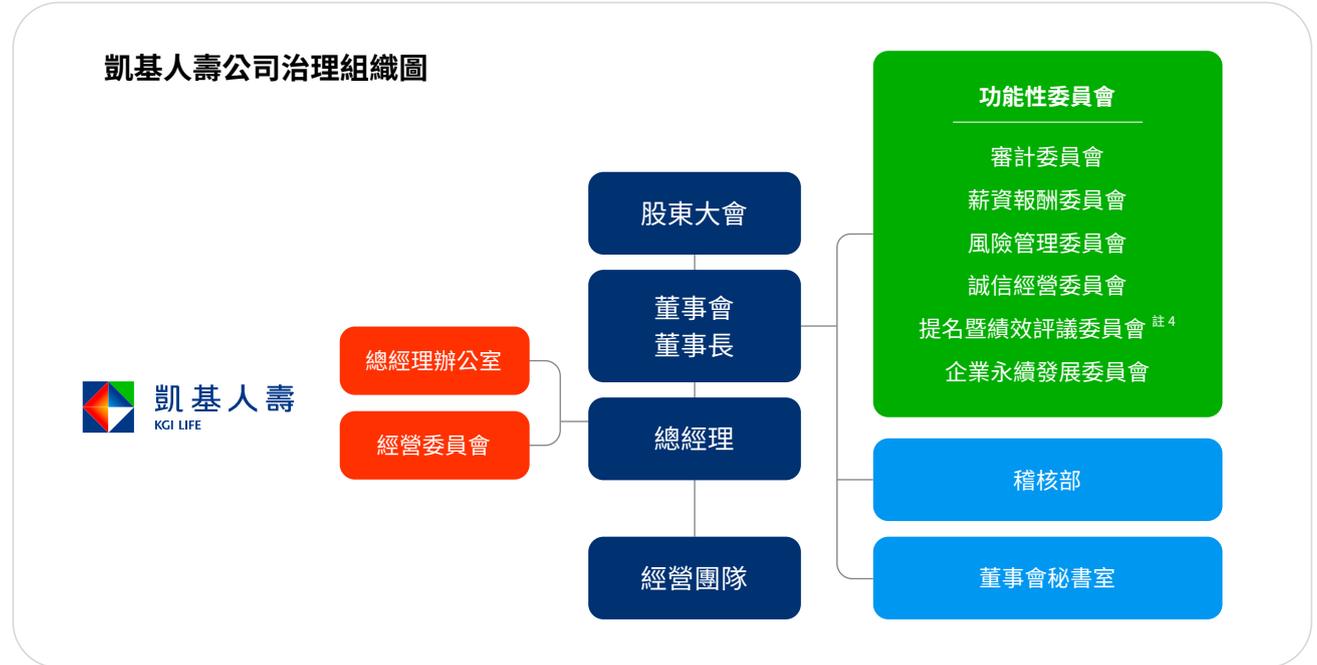
凱基人壽具備健全的公司治理架構，股東會負責承認年度盈餘分派、決算表冊及盈餘轉增資發行新股等重大事項決策與審議；董事會負責公司營運計畫、重要經理人聘任等重大經營決策之審議。

本公司秉承董事會及經營團隊之帶領，由上而下形塑高度公司治理、誠信經營、公平待客之企業文化，並由全體同仁致力落實於工作與生活，多年持續因卓越的公司治理成效，而深獲各界肯定。凱基人壽過去為上市公司時，曾參與中華公司治理協會「公司治理制度評量」，連續兩屆獲得特優認證，累積六次獲得臺灣證券交易所公司上市上櫃公司治理評鑑 TOP 5% 佳績，未來將延續優良的治理文化，努力不懈地深耕公司治理、強化誠信經營、深植公平待客，將其作為企業經營之最高指導原則，與業務發展之重要基石。

凱基人壽持續積極響應金融監督管理委員會之「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」及「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。為強化公司治理之運作，自 2019 年設置公司治理主管，負責公司治理相關事務，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，提升董事會效能。

除此之外，積極強化董事會職能，優化董事會所屬功能性委員會的運作與組織，包含「審計委員會」、「薪

凱基人壽公司治理組織圖



資報酬委員會」、「風險管理委員會」、「誠信經營委員會」、「提名暨績效評議委員會」<sup>4</sup>、「永續發展委員會」等，並委任獨立董事或董事擔任委員，董事會秘書室擔任議事單位，各相關業務部門擔任幕僚單位，以專業分工輔佐董事會履行職責。

為落實永續經營，強化董事進修規劃，安排永續發展、氣候變遷、綠色金融等永續發展相關課程，並落實董事會多元化與獨立性資訊之公開揭露。同時，進一步

提升審計品質透明度及強化審計職能，安排會計師提供 AQI 資訊，以利審計委員會評估。各期財務報表均經審計委員會討論同意，並落實會計師與公司治理單位就關鍵查核事項進行溝通。

凱基人壽定期辦理年度董事會及功能性委員會之績效評估、制定管理階層（含董事會）之發展計劃，並向董事會定期陳報實施成效等，採取積極作為，實踐永續經營之理想目標。

註 4：凱基人壽 113 年 10 月 24 日第 23 屆第 27 次董事會討論通過取消提名暨績效評議委員會之組織編制。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

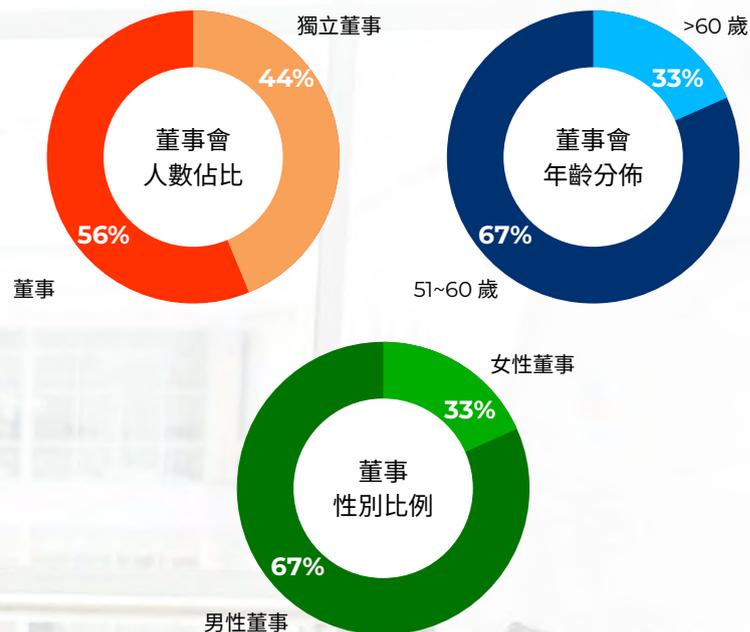
5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 2.2.1 董事會

### 董事人數、年齡及性別分布



董事多元性一覽表 (詳見 2024 年股東會年報「董事會組成多元化執行情形」)

凱基人壽第 23 屆董事會經單一法人股東凱基金控股股份有限公司 (下稱「凱基金控」)<sup>5</sup> 指派。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；9 席董事中，有 3 席女性董事、6 席男性董事，故任一性別董事比率已達董事席次的三分之一，且年齡分佈平均。董事會組成豐富多元，基本條件與價值彼此互補、相輔相成。

本公司董事均具備廣泛深厚的學識、國內外多元產業經驗，深諳金融保險產業，並各自具備專業知識與技能，以執行職務。董事會整體展現出優良之營運判斷能力、會計及財務分析能力、經營管理能力、風險管理知識與能力、危機處理能力、金融保險專業知識、領導能力、決策能力等，且熟悉國際金融市場之運作。綜上所述，凱基人壽董事會符合董事多元化及平等原則，學養、實務經驗、專業能力豐富，有助於提升決策品質，強化內部監督機制及企業績效表現。

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、分散風險，以免因錯誤或疏失行為，而致使公司及股東重大損害。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 2023 年 12 月 15 日第 23 屆第 10 次董事會討論通過。爾後，為達成集團一致性之董監責任保險安排，凱基金控參照其他同業作法，將轄下子公司納入被保險人，由其統一規劃與投保整體董監責任險，故本公司自 2024 年 9 月 2 日起，與凱基金控及其他子公司適用相同之董監責任保險保障，凱基人壽全體董事之責任保險保障不變。此保險規畫亦於 2024 年 9 月 26 日提報至第 23 屆第 26 次董事會討論通過。

註 5：董事會成員於其他董事會任職情形可參考 2024 年股東會年報「董事及監察人資料」所載。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 2.2.2 董事進修

本公司積極協助全體董事參與指定機構所舉辦董、監相關進修課程，此外亦針對保險業之特性，規劃提昇相關專業之教育訓練，以符合法令與主管機關要求<sup>6</sup>。為因應本公司需求，以協助董事熟悉相關產業之重要議題、國內外產業與經濟發展趨勢，2024 亦特別編列預算，針對「防制洗錢暨打擊資恐」、「誠信經營」、「資訊安全」、「IFRS 17」及「公平待客、金融友善」等特定議題，委請外部講師至公司，對董事與高階經理人授課，以提升職務所需之全方位知能，進一步強化董事會之決策品質、效率與監督功能。



### 2024 年特委請外部講師 於內部辦理之董事進修課程明細

- 1 洗錢防制法等相關法規新修法、國際及國內洗錢防制現況及趨勢、保險業洗錢手法及實務分析
- 2 公司誠信經營守則理論與實務分享
- 3 資訊安全治理規範剖析下的金融業人工智慧應用發展
- 4 國際上已適用 IFRS 17 之保險業者如何與外部關係人溝通相關 IFRS 17 接軌資訊
- 5 從公平待客原則看保險業落實友善金融之挑戰

#### 高度參與 |

每位董事受訓時數均超過法令要求，2024 年 9 位董事受訓總時數為 203.5 小時，董事進修時數完成度達 100%，公司治理主管進修總時數為 17 小時。

#### 受訓總時數

203.5 小時

#### 董事進修時數完成度

100%

#### 進修總時數

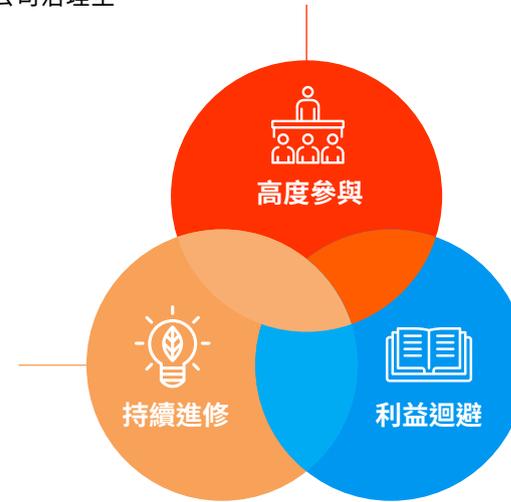
17 小時

#### 持續進修 |

全體董事持續進修，主題包含綠色金融與 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，以在國內外產業、經濟與發展趨勢快速變化中，與時俱進。

#### 利益迴避 |

為貫徹誠信經營承諾，避免利益衝突，董事會議案內容涉及董事自身或與其所代表之法人有利害關係時，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。



註 6：2024 年全體董事之進修詳情請參考凱基人壽官網之資訊公開專區 ↗

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 2.2.3 董事會績效評估

董事會績效評估為一重要機制，可用於企業自我檢視、改善精進，永續經營管理。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」，凱基人壽每年辦理董事會、個別董事（包含：自評、同儕）以及各功能性委員會（包含：審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會、誠信經營委員會及企業永續發展委員會）之年度績效評估作業，並將績效評估作業之結果向薪資報酬委員會及董事會報告。

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「董事會高度重視保護消費者權益，積極推動落實公平待客原則」，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）之參與」。

### 2024 董事會績效評估問卷六大面向



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」。因應本公司於 2024 年 12 月 19 日第 23 屆第 30 次董事會依實際運作進行之年度檢視與修訂，並參考母公司凱基金控現行自評問卷考核項目，主管機關之重大裁罰亦即時納入董事會及個別董事之績效考核評估項目。

| 評估範圍          | 總平均得分率       | 等級             |
|---------------|--------------|----------------|
| <b>整體董事會</b>  | <b>99.19</b> | <b>優</b>       |
| <b>個別董事</b>   | 自我評估         | <b>99.58</b> 優 |
|               | 同儕評估         | <b>99.17</b> 優 |
| <b>功能性委員會</b> | 審計委員會        | <b>100</b> 優   |
|               | 薪資報酬委員會      | <b>99.33</b> 優 |
|               | 風險管理委員會      | <b>99.33</b> 優 |
|               | 誠信經營委員會      | <b>99.33</b> 優 |
|               | 企業永續發展委員會    | <b>99.50</b> 優 |

2024 年度董事會暨功能性委員會績效評估結果，已呈報 2025 年 3 月 27 日第 23 屆第 33 次董事會，各項績效評估結果可提供母公司凱基金融控股股份有限公司作為遴選、提名或繼續指派本公司董事時之參考依據。個別董事績效評估結果亦作為訂定其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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 2.2.4 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，綜合評估考量包括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、公司未來風險等因素。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，提報董事會核定。

### 功能性委員會

|                | 組成及職掌概述 <sup>7</sup>  | 獨立董事人數 / 總人數                        | 2024 年運作情形   | 重要議案及溝通情形                  |
|----------------|---|-------------------------------------|--|----------------------------|
| <b>審計委員會</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事組成</li> <li>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</li> </ul>  | 獨立董事： <b>4</b> 人<br>總人數： <b>4</b> 人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 14 次會議</li> <li>審查決算表冊報告相關提案               <ul style="list-style-type: none"> <li>提報本公司 2023 年度財務報告案</li> <li>提報本公司 2024 年第一季至第三季財務報告案</li> </ul> </li> <li>委任簽證會計師相關提案               <ul style="list-style-type: none"> <li>提報本公司 2024 年度簽證會計師委任及報酬案</li> </ul> </li> <li>內部控制制度相關提案               <ul style="list-style-type: none"> <li>通過本公司「永續資訊管理準則」</li> </ul> </li> </ul> | 詳 113 年股東會年報 p.32~39, p.64 |
| <b>薪資報酬委員會</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>由全體獨立董事組成</li> <li>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</li> </ul>   | 獨立董事： <b>4</b> 人<br>總人數： <b>4</b> 人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 9 次會議</li> <li>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</li> <li>通過修訂本公司「董事會績效評估準則」及進行評估指標年度檢視作業</li> <li>通過自 2024 年起實施年終獎金制度</li> <li>通過修訂「績效獎金遞延支付準則」</li> </ul>  | 詳 113 年股東會年報 p.65~67       |
| <b>風險管理委員會</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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，以於日常營運中落實風險管理</li> </ul> | 獨立董事： <b>4</b> 人<br>總人數： <b>6</b> 人 | <ul style="list-style-type: none"> <li>共召開 12 次會議</li> <li>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</li> <li>協助與監督各部門進行風險管理活動</li> <li>通過修訂本公司「委託全權委託投資事業處理準則」、「市場風險管理準則」、「風險管理政策」、「作業風險管理準則」、「信用風險管理準則」、「流動性風險管理準則」、「風險管理委員會組織規程」、「偵測經營風險作業準則」及「氣候相關風險管理準則」</li> </ul>  | 詳 113 年股東會年報 p.70~75       |

註 7：董事會組成資訊統計至 2024.12.31，最新董事資訊請參考凱基人壽企業網站《公開資訊》<sup>7</sup>

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

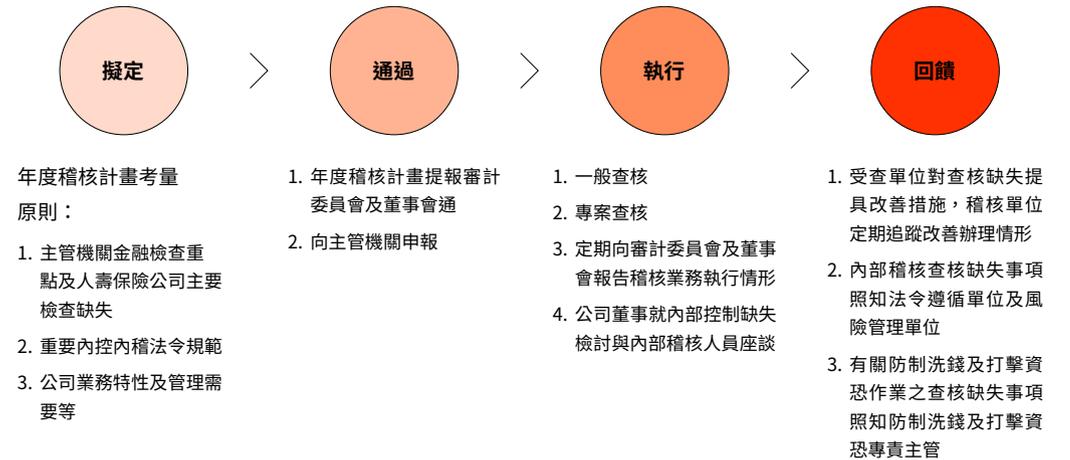
7 附錄

| 組成及職掌概述 <sup>7</sup>  | 獨立董事人數 / 總人數                              | 2024 年運作情形  | 重要議案及溝通情形                   |
|---|---|---|-----------------------------|
| <p><b>誠信經營委員會</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> <li>- 負責誠信經營相關之監督與管理功能，使治理架構備臻完善</li> </ul>  | <p>獨立董事：<b>4</b> 人<br/>總人數：<b>8</b> 人</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共召開 3 次會議</li> <li>- 通過修訂本公司「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理規則」、「誠信經營風險評估規則」、「誠信經營委員會組織規程」</li> <li>- 提報本公司 2023 年度誠信經營執行情形及風險評估結果</li> <li>- 提報本公司 2025 年度誠信經營計畫</li> </ul> | <p>詳 113 年股東會年報 p.76~82</p> |
| <p><b>提名暨績效評議委員會<sup>8</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 由 4 位委員組成，並由獨立董事擔任委員會召集人</li> <li>- 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</li> </ul>   | <p>獨立董事：<b>3</b> 人<br/>總人數：<b>4</b> 人</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共召開 8 次會議</li> <li>- 通過修訂本公司「董事會績效評估準則」</li> <li>- 提報本公司副總經理（含）以上之年度績效</li> <li>- 提報本公司副總經理及處級（含）以上主管異動案</li> <li>- 提報本公司副總經理任命案</li> </ul>  | <p>詳 113 年股東會年報 p.68~69</p> |
| <p><b>企業永續發展委員會</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 由 4 位委員組成，包含 2 位獨立董事及 2 位一般董事，並由總經理擔任召集人</li> <li>- 議定永續發展年度計畫、策略方向、專案及活動計畫</li> <li>- 追蹤與檢討永續發展年度計畫、策略方向、專案及活動計畫之執行成效</li> <li>- 定期檢視永續報告書</li> </ul> | <p>獨立董事：<b>2</b> 人<br/>總人數：<b>4</b> 人</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 共召開 4 次會議</li> <li>- 呈報本公司「2024 年度永續發展目標達成情形及未來執行規劃」</li> <li>- 呈報本公司「2023 年氣候相關財務揭露 (TCFD) 報告書」</li> <li>- 呈報本公司「2023 年永續報告書」及完成第三方確信</li> <li>- 呈報本公司「2024 年永續發展推動成果與榮耀事蹟」</li> </ul>  | <p>詳 113 年股東會年報 p.83~94</p> |

註 8：本公司 113 年 10 月 24 日第 23 屆第 27 次董事會討論通過取消提名暨績效評議委員會之組織編制。股東會年報 7

### 2.2.5 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、保險業金融友善服務準則及永續資訊管理，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（含凱基金控內部稽核單位）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。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 2.3 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。本公司治理架構，行動完整落實，因而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。成為凱基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，持續精進治理策略，穩健發展。



### 法令遵循



- 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
- 每半年召開第二道防線定期溝通聯繫會議，以建立明確之橫向溝通聯繫機制

### 誠信治理



- 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
- 2024 年度之檢舉案件經調查均無「誠信經營守則」所述之「不誠信行為」，亦無違反誠信經營、貪腐等相關情事

### 資訊安全



- 2024 年未發生資安重大事件
- 獲選為零信任架構重點推動對象，與同業分享相關規劃及實施進程
- 資安預算比重逐年成長

### 防制洗錢



- 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
- 2024 年全面性洗錢及資恐風險評估結果，符合本公司風險限額要求及風險胃納水準
- 鼓勵及補助相關同仁取得國內外專業證照



### 風險管理



- 將嚴謹的風險管理設定為未來持續關注的經營目標，制定並定期審視風險管政策，作為內部風險管理機制的最高指導準則
- 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、相關業務及稽核單位，建構全面性網絡
- 持續通過 ISO 22301:2019 管理系統之定期審查，確保整體機制符合營運持續國際標準

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 2.3.1 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，訂定「誠信經營作業程序及行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理規則」等規範，據以落實誠信經營政策。

2024 年，全體董事、高階經理人員及全體內、外勤同仁均已簽署誠信經營聲明書；內、外勤同仁亦已 100% 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、保障吹哨者權益，包含身分保密、資料加密及保證不會因檢舉而遭受解雇、解任、降調、減薪、減損其依法令、契約或習慣上所應享有之權益，或其他不利處分等。2024 年度之檢舉案件，經調查均無「誠信經營守則」所述之「不誠信行為」，亦無違反誠信經營、貪腐等相關情事。此外，本公司於 2024 年全面檢視誠信經營制度及措施，優化、落實本公司相關內部規範及作業流程。

為強化主管之責任，凱基人壽已訂定問責機制，並將於 2025 年配合中華民國人壽保險商業同業公會制定之「保險業責任地圖制度自律規範」調整，強化管理職能及精進公司治理架構。

#### 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，凱基人壽於 2017 年設置功能性委員會「誠信經營委員會」，隸屬於董事會。2024 年共計召開三次誠信經營委員會，全體委員 100% 出席，核定 2023 年度誠信經營落實情形、誠信經營風險評估結果、2025 年誠信經營計畫，修訂「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」等內部規範，持續優化凱基人壽誠信經營制度。


**誠信經營委員會出席率**
**100 %**


#### 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法令遵循觀念，誠信經營相關規範已揭露於企業網站。此外，企業網站與內部網站均登載誠信經營相關資訊。2024 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 2,352 小時及 7,508 小時。另 2024 年度除提供誠信經營相關議題之教材，供董事參閱外，亦邀請外部講師為董事及高階經理人員提供反貪腐與吹哨者保護之法治宣導課程。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

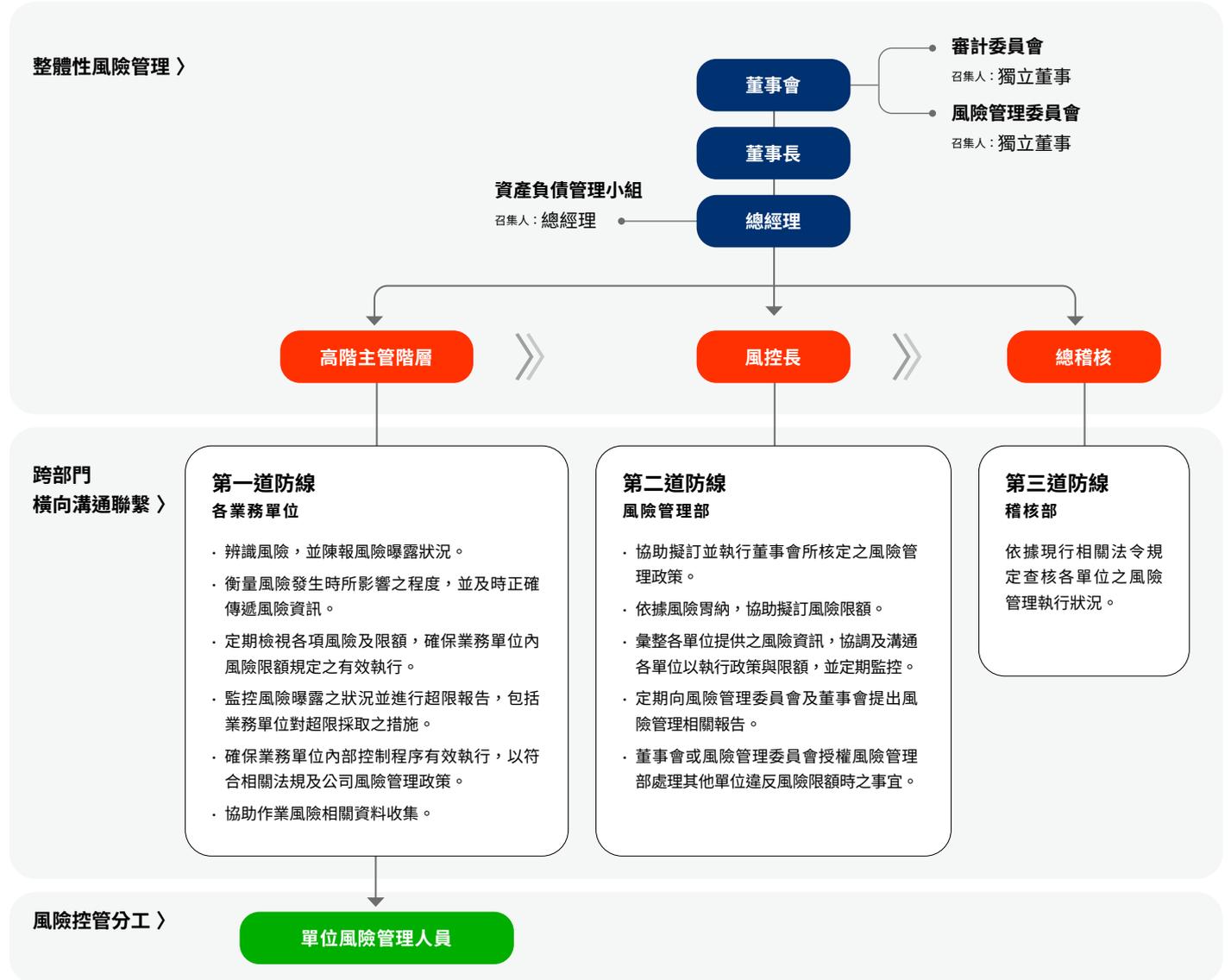
### 2.3.2 風險管理

#### 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訂定為未來持續關注的經營目標，制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

本公司設立各級風險控制及監督單位，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、相關業務單位及稽核單位，且各單位皆設有風險管理人員。此編制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。



## 主要風險辨識及回應

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 市場風險

依本公司市場風險管理準則，進行有價證券金融資產及衍生性金融商品之市場風險控管，運用各種風險分析方法及工具，確認市場風險來源，以辨識及定義金融商品之市場風險因子並設計適當機制，以確保市場風險控管之有效性。本公司已訂定市場風險限額及預警指標，並定期執行警示及限額監控作業，建立風險限額之超限處理程序，以即時採取因應措施及妥善控管超限部位。

### 信用風險

依本公司信用風險管理準則，進行信用風險限額及管理指標之控管，以「分級管理」為原則，針對國家、產業、交易對手及發行人、具資本性質有價證券訂定限額及預警指標，以監控本公司持有之有價證券及發行人的信用評等與其信用狀況，同時定期評估金融資產之信用風險狀況，並掌握信用市場突發狀況或重大風險變化，以即時採取因應措施。

### 保險風險

本公司承保之保險合約及具裁量參與特性之金融商品，主要風險包括死亡率/罹病率、脫退率、費用及投資報酬率，於負債適足性測試時，將納入公司所有保險合約及具裁量參與特性之金融商品，依評估時點之現時資訊訂定上述各項精算假設，以評估公司整體帳上保險負債是否適足。若測試結果顯示帳上保險負債確有不適足時，將依規定計提其不足數為負債適足準備金，此負債適足準備金之提存將影響公司當期損益。保險風險在本公司所承保的各個地區並無重大的差別，且本公司依每一危險單位及每一危險事故訂定可忍受之累積風險限額，並就超出限額之風險透過再保險予以移轉保險風險。

### 流動性風險

依本公司流動性風險管理準則，按業務特性評估與監控短期現金流量情形，建置完善之資金流動性風險管理機制，且考量市場交易量與其所持部位之相稱性，以審慎管理市場流動性風險，於投資時分散風險，保持投資各面向（如資產類別、到期日、區域、幣別及工具）的多角化，並規劃緊急籌資計劃以利公司於長期流動性不佳的情境下，仍能維持營運韌性。

### 資產負債配合風險

依本公司資產負債配合風險管理準則，辨識資產和負債價值變動不一致時，本公司可能面臨之風險，以及衡量風險發生時所影響的程度（量化或質化）。本公司透過定期召開會議，對資產負債配置策略、資產負債存續期間等相關指標，提出比較分析與因應建議，並於發生異常狀況時，陳報相關權責單位以及管理階層。

### 氣候變遷風險

本公司已將氣候變遷風險納入風險管理政策，並依「保險業風險管理實務守則」、「保險業氣候相關風險財務揭露指引」等制定本公司氣候相關風險管理準則，每年度由相關業務單位辨識氣候變遷風險發生之可能性及衝擊程度，並評估氣候相關風險對本公司之財務影響程度。本公司依所辨識之氣候變遷風險，訂定氣候風險胃納指標與目標並定期監控，若有發現未達所訂定氣候風險胃納目標之情形時，將依發生原因進行改善措施，並呈報本公司風險管理委員會及董事會。

本公司每年參考國際標準及外部資料數據，透過情境分析以評估實體風險與轉型風險對投資、營運據點等面向可能受到氣候變遷風險之衝擊，以確保氣候相關風險被有效控制或降低。本公司基於治理、策略、風險管理及指標與目標之四大架構，將氣候相關風險與機會之管理情形，揭露於永續報告書。

### 作業風險

藉由作業風險三大管理工具，亦即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）及作業風險損失事件資料蒐集（Loss Data Collection, LDC）之交互運用，以有效辨識、衡量及管理作業風險整體運作情形。

由各部門執行風險及控制自評程序，辨識作業風險並盤點相關控管措施，執行自評作業確保控制有效性，並訂定關鍵風險指標，透過監控指標變化，及早發現警訊並擬定行動方案，降低損失。

本公司訂有作業風險損失事件管理要點，權責單位依規通報作業風險損失事件並持續追蹤改善情形，藉以降低作業風險損失事件之衝擊。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

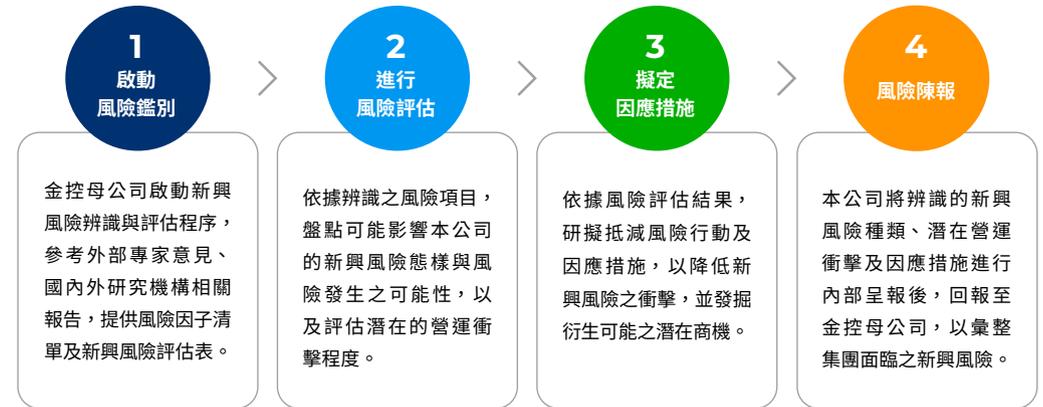
7 附錄

## 新興風險管理

本公司每年評估主要業務所面臨之外部新興風險，對營運及業務可能產生之衝擊，並據以擬定因應或減緩措施。

### 新興風險鑑別程序

本公司所判斷之新興風險係根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, 簡稱 WEF) 《全球風險報告》及各大機構發布之新興風險相關報告與文章，並經集團內部研議最關鍵新興風險項目，依新興風險鑑別程序進行。本公司新興風險鑑別程序包含四大步驟說明如右圖，本年度主要辨識之關鍵新興風險為「AI 技術變革風險」、「社會兩極化風險」及「地緣政治風險」。



### 新興風險辨識結果

類別 |

#### 科技面

項目 |

#### AI 技術變革風險

#### 風險描述

1. 理賠詐欺猖獗 (2025~2029)：生成式 AI (如 Deepfake、ChatGPT) 已逐漸被應用於網絡犯罪，包括身分偽造、語音與影像偽造、診斷書偽造等。
2. 人工智慧使用風險 - 準確性、濫用及過度依賴 (2025~2032)：生成式 AI 大型語言模型的核心在於資料的品質，如果模型訓練使用了不準確的資料，可能導致錯誤的結果產生。
3. AI 技術變革引發新型網路安全風險 (2025~2030)：該風險引發新的資安挑戰，如駭客使用 AI 調整網路攻擊策略，讓攻擊速度更快、成功率更高，資安團隊更難以防禦。另外像是新型的 deepfake 詐騙技術，隨著 AI 進步，人臉辨識、聲紋辨識等更難辨認真假，使得錯誤訊息與假消息傳播更為氾濫。
4. 監管風險與演算法偏見 (2025~2028)：該風險將高度審視各家使用 AI 模型的演算法，是否有演算法偏見，造成使用者被收取高額的保費，或者是基於社經地位有無不當的賠付機制，導致對弱勢群體的歧視。

#### 營運衝擊

1. AI 保險詐欺造成理賠金的增加、損失率上升，降低員工處理正常案件之生產力，也影響內部作業流程；影響特定商品銷售及費率釐訂，高齡高資產客戶更是 AI 保險詐欺集團經常鎖定的目標客群，造成公司業務損失。
2. 初期訓練模型時，訓練模型之人力與設備成本隨之增加。
3. AI 技術變革使得攻擊速度增加、成功率提高，從而影響公司網路與設備可用性，此將增加公司營運成本；影響客戶對本公司數位服務及資訊安全防護能力信心，商譽受損、個資外洩或系統服務中斷，導致客戶求償，以及監管機關的裁罰。
4. 監管風險增加，需要更多人才協助 AI 系統合規，營運成本增加；如無符合監管機制與合規要求，可能會造成某些類型的保單無法販售。

#### 抵減及因應措施 / 機會

1. 持續優化理賠風險模型預警系統 (SAS)，定期進行風險與控制自行評估作業 (RCSA) 及關鍵風險指標 (KRI) 量測作業，降低理賠詐欺風險。
2. 強化公司人員訓練，提升人工智慧技術及法令法規 know-how、有效的 AI 治理規範、確保訓練模型所需之資料的正確性、合理性與安全性；人工智慧技術之推展若能提早因應，提升人員技能與知識，可加速數位轉型，並提升公司之品牌形象。
3. 選擇導入 AI 資安防禦機制來對抗 AI 攻擊手段，傳統防護已無法應付多變的 AI 攻擊，需要更靈活更主動的資安策略與防禦手段。
4. 加強 AI 演算法讓 AI 符合監管合規，避免偏見與歧視問題，需要不同領域的人才協作，尤其是 AI 訓練工程師、資安人員、產業知識人才與熟悉法規人員等。

[目錄](#)[董事長的話](#)[關於報告書](#)[認識凱基人壽](#)[2024 重點績效](#)[2024 榮耀事蹟](#)[金融大回饋專題](#)[1 永續經營](#)[2 深化盡職治理](#)[3 引導永續金融](#)[4 實踐低碳轉型](#)[5 實現普惠金融](#)[6 邁向共融社會](#)[7 附錄](#)

類別 |

## 社會面

項目 |

### 社會兩極風險

類別 |

## 經濟面

項目 |

### 地緣政治風險

#### 風險描述

隨著 AI、綠能與高科技產業吸納大量資本與人才，低端勞動市場的工作機會縮減，高風險群體保費負擔能力下降，導致市場萎縮 (2025~2030)：

1. 全球高齡化日趨加劇及財富分布不均導致保費負擔能力下降。
2. 高風險族群 (老年人、慢性疾病患者、低收入族群) 保費負擔能力快速下降，導致商業保險退保率上升、逆選擇增加、市場規模縮減等情況，進而影響保險公司營運與長期獲利能力。

#### 營運衝擊

1. 高風險族群保費負擔能力下降不僅影響市場規模，還將衝擊財務穩定性、核保風險、產品策略與監管環境。
2. 中低收入族群退保率上升，保費收入減少。
3. 新保單投保率下降，業務成長緩慢。
4. 長年期保險商品銷售不易，影響公司長期獲利能力。

#### 抵減及因應措施 / 機會

1. 調整商品策略、強化風險管理、提升財務穩定性、數位轉型、適應政策與政府合作。
2. 開發微型保險與彈性支付模式、利用科技提升核保與理賠效率、與政府合作發展社會保險補充方案、拓展海外市場與新興產業機會、提供個人化保單服務與健康管理服務。

#### 風險描述

1. 地緣政治風險 (2025~2028)：貿易戰加劇，川普再度執政後美國可能採取更激進的關稅與製造業回流政策，影響範圍從中國、墨西哥、加拿大到亞洲各國，企業從全球化走向區域化布局。美中兩強在貿易、科技等範疇之競爭升級，為兩岸關係帶來更多不確定性，來自中國的各項威脅包含資安滲透、駭客攻擊、通訊系統攻擊、假資訊戰爭等亦逐步影響社會穩定並危害人身安全，尤其針對派駐海外人員之安全須強化各項保護機制。
2. 地緣經濟對抗 (經濟制裁、關稅、投資審查等) (2025~2027)：美國對中國大陸提高關稅、投資審查等，致中國大陸經濟成長停滯，影響資本市場表現，甚至經濟衰退。
3. 武裝衝突升級 (2025~2027)：美國和中國可能會進一步在台灣附近進行軍事演習，以展示實力並發揮威懾作用。演習或軍事衝突可能導致硬體、網路等通訊設備損壞，進而影響營運作業流程。
4. 供應鏈移轉壓力 (2025~2028)：因美中貿易衝突，使台灣企業將生產基地從中國轉向東南亞、印度或美國，導致設備遷移與資本支出上升，影響短期財務表現。

#### 營運衝擊

1. 因應強化各項保護機制，人員聘用以及國外營運據點之成本隨之增加。員工人身安全為其工作環境之基礎，若無法確保其安全，將導致生產力下降。
2. 川普上任提高中國關稅，可能導致資金流出中國、中國資本市場 (股價表現) 受影響，進而影響本公司轉投資中國建信人壽之營運績效。
3. 武裝衝突可能造成本公司營運中斷。
4. 設廠與生產轉移的成本將對企業毛利率造成壓力，短期內影響財報表現。台灣供應鏈移轉，增加台灣廠商營運成本，短期造成股價及財務壓力，將影響公司投資收益。

#### 抵減及因應措施 / 機會

1. 擬訂各項關懷措施，包含員工法律協助及人身關懷、教育宣導、人身安全預防、醫療救援、差旅風險管理等，並提報董事會定期檢討。若能即時控管，將地緣政治風險降至最低，有助於整體海外策略性投資布局 (含併購)。
2. 持續關注中國大陸市場發展，每月追蹤建信人壽財務業務表現，並透過建信董事會及股東會掌握其重要營運決策事項，以應對本公司海外轉投資策略並制定行動方案。持續關注其他海外市場，擇機進行策略投資評估，以分散地緣政治風險，同時把握其他保險市場之成長機遇。
3. 已定期配合公司內部程序，檢視營運衝擊分析 (BIA) 及營運持續計畫 (BCP)，確認在重大緊急事件發生導致營運流程中斷時，關鍵業務可在既定時間內恢復持續運作，將營運中斷及損害降低至可承受之範圍。
4. 選擇目前已經進行供應鏈移轉之廠商，且相對具有市場領導力及定價能力的個股投資。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 風險管理科技化與自動化

本公司已建置市場風險管理系統，透過系統產出風險值、壓力測試及回溯測試等結果，以自動化流程更新資料及多重分析資訊，減少人工作業風險，並搭配內部報表自動化、視覺化分析平台，提供使用者客制化及即時之報表功能，使用者可依其需求於系統選擇所需資料，並由系統即時產製數據圖表，以提升資料分析品質與效率。透過科技化減少之人力成本，可轉化為人力餘裕，增加研究及分析等方面之產出與附加價值。

## 營運持續管理

本公司為確保人員安全、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，以系統化方式針對巨災風險，建立相關管理程序及應變計畫，提升企業韌性，並藉由持續進行機制強化、改善，以提升人員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，仍可持續提供保戶服務。

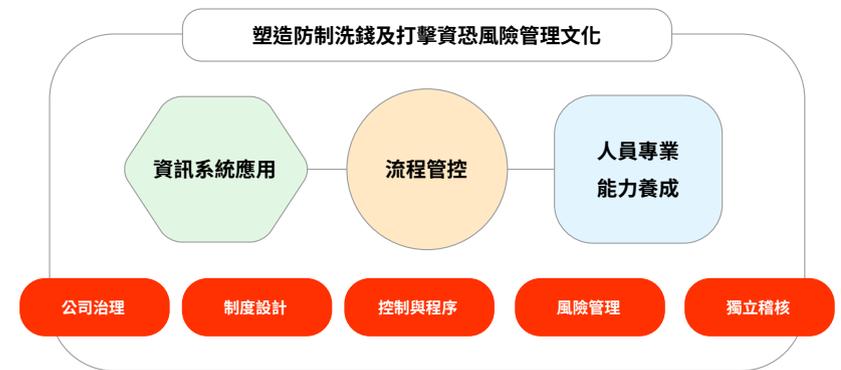
本公司之營運持續管理制度，已於 2022 年取得 ISO 22301:2019 管理系統驗證，並持續於 2023 年及 2024 年間，通過 ISO 22301:2019 管理系統驗證之定期審查，透過外部驗證機構確保本公司整體機制符合營運持續國際標準。

同時，本公司於 2024 年舉行疏散演練、異地辦公演練、資訊系統災害復原演練，以及 4 場營運持續教育訓練，以期各同仁於平日即熟練災後處理，以及瞭解遭遇巨災時的應對程序，並確保災難發生後同仁人身安全及業務復原能力，降低巨災所帶來之衝擊。本公司透過上述機制，以達到保戶服務、理賠及新契約等關鍵業務不中斷之目標，實現穩健永續經營的承諾。

## 2.3.3 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。2024 年陸續配合法令及實務作業修訂「防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項」、「防制洗錢及打擊資恐、資助武擴注意事項細部要點」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

本公司就公司治理、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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

另外，本公司亦設置「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，由資深同仁或科級以上主管擔任，督導所屬單位執行防制洗錢及打擊資恐相關機制，確保各營業單位落實第一道防線之功能。

### 防制洗錢及打擊資恐教育訓練

凱基人壽持續強化董事、高階主管及提升內、外勤同仁之洗錢及資恐風險防制意識，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。2024 年已辦理逾 20 場教育訓練，總參訓人數 17,377 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。2024 年全公司共 140 人次新取得證照，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



#### 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。

2024 年邀請普華商務法律事務所合夥律師講授「洗錢防制法等相關法規新修法、國際及國內洗錢防制現況及趨勢、保險業洗錢手法及實務分析」，授課主題包含近期防制洗錢及打詐相關法令發展趨勢、主管機關對壽險業防制洗錢及打擊資恐之關注重點、涉及保險業之洗錢案例分析、國際間制裁相關議題等。



#### 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與重要觀念。內、外勤完訓率均達 100%。



#### 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、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，總參訓人數達 94 人，總參訓時數超過 900 小時，完訓率達 100%。



#### 客戶及外部人員

1. 落實防制洗錢及打擊資恐，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。
2. 公司官網設置「防制洗錢宣導專區」。
3. 官方 Facebook 貼文。
4. 提供相關網站連結、文宣、主管機關函文等資訊供民眾瀏覽。
5. 於客服中心櫃檯處、業務通訊處張貼實體海報。
6. 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。

## 目錄

## 董事長的話

## 關於報告書

## 認識凱基人壽

## 2024 重點績效

## 2024 榮耀事蹟

## 金融大回饋專題

## 1 永續經營

## 2 深化盡職治理

## 3 引導永續金融

## 4 實踐低碳轉型

## 5 實現普惠金融

## 6 邁向共融社會

## 7 附錄

## 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，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。

2024 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，導入 RPA (Robotic Process Automation) 機器人瀏覽、擷取涉及名單資料庫之網路新聞，以利審核人員檢視並留存紀錄；同時亦成立 AML One Team，專責售服單位之姓名 / 名稱檢核等作業，以達專業分工，持續精進防制洗錢及打擊資恐制度。

凱基人壽除依「人壽保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項範本」附錄所列表徵外，另參照公司內部之洗錢及資恐、資武擴風險評估或日常交易資訊等，訂定相關疑似洗錢、資恐或資助武擴交易表徵，並透過系統自動產出相關警示以進行交易監控，同時定期檢視各項表徵之監控情形，適時進行各式宣導；同時，本公司亦採生物辨識及 MID 行動身分識別等數位方式，強化客戶身分確認及盡職調查作業。另本公司也透過交易作業系統自動將符合本公司定義高風險客戶者的資料轉入相關資料庫以加強審查及監控。本公司也持續強化董事、高階主管及提升內、外勤同仁之洗錢及資恐風險防制意識，定期舉辦教育訓練，議題涵蓋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等。此外也針對特定單位提供客制化教育訓練，賦與該等人員切合其業務職業所需之防制洗錢相關專業職能。再者，公司亦鼓勵同仁取得國內外專業證照，截至 2024 年 12 月底共有 841 人次考取前述證照。至於加強查核方面，已要求相關單位就姓名及名稱檢核、交易監控機制進行系統模型驗證、資料輸出正確及完整等議題納入法令遵循自行評估作業之項目。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 2.3.4 資訊安全

#### 資訊安全政策

凱基人壽基於制定之資訊安全政策，建置資訊安全管理系統用於推展資訊安全管理，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。為因應保險業務的拓展與多元性，本公司於 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各單位，使各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

凱基人壽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，以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，確保相關資安管控措施之有效性，持續精進管理作業並提供必要之資源，2024 年度已依規劃分別於 6 月及 12 月完成上半年之資訊安全委員會。並於 2018 年成立「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。資訊安全部為內控第二道防線，負責監督與協助第一道防線，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，精進對客戶權益之保護。

基於資訊安全與資訊管理為密切相關之作業，凱基人壽透過定期舉辦之資安與資訊體系定期溝通會議，進行資安管控措施與資訊業務執行間之溝通與協調，確保相關資訊作業執行均有妥善之資安管控規劃，於 2024 年度共計舉行 9 次會議。

#### 資訊安全對策與作為

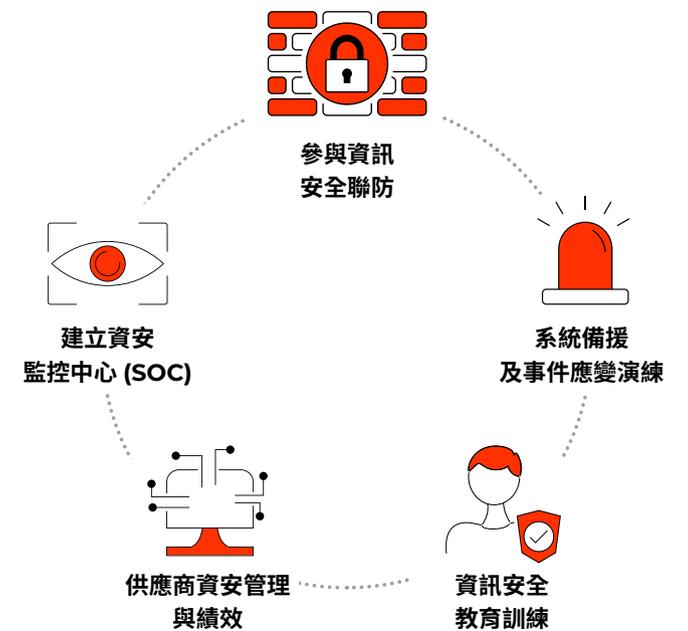
為持續完善資訊安全相關管控作業，提升整體資安成熟度，凱基人壽逐年提高資安預算比重，並持續招募具有經驗之內外部人員。資安部門專責人員 13 位，全公司各單位配置資安人員窗口 49 位。近四年預算編列之資安預算，包括軟硬體授權費用、人員訓練費用等，比重逐年成長，2024 年資安預算占全部資訊預算之費用佔比超過 13%，展現本公司對於資訊安全之重視。

| 年份          | 執行預算              | 執行所需<br>內部人力 | 執行所需<br>外部人力 |
|-------------|-------------------|--------------|--------------|
| 2022        | 111,652,000       | 12           | 93           |
| 2023        | 123,231,733       | 12           | 77           |
| <b>2024</b> | <b>89,100,017</b> | <b>13</b>    | <b>49</b>    |

單位：新台幣      單位：人數      單位：人數

凱基人壽於 2024 年度透過外部專業顧問以美國聯邦金融機構檢查委員會 (FFIEC) 之「資訊安全評估工具」(CAT) 進行資訊安全成熟度之評估，評估結果於五個面向的成熟度均達「進階」，優於壽險同業之平均值，與過去 2 年相比亦有顯著上升，顯示本公司對於資訊安全防護已投入相當之心力。

本公司持續精進各面向的資安防護設備與管理措施。除此之外，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，持續投保資安險，藉此再次檢視本公司資訊安全整體狀況，亦可取得承保公司的資安專業顧問之反饋，持續和國際資安觀念接軌。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## • 參與資訊安全聯防

凱基人壽於內於外皆積極參與資安聯防。對外，凱基人壽於 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，並持續分享凱基人壽資安設備去識別化後偵測與阻擋情資，以供 F-ISAC 進行整合分析。壽險公會與法務部調查局簽署資安情資分享合作備忘錄後，本公司亦同步提供資安相關情資，給法務部調查局，以拓展金融聯防綜效。於 2023 年、2024 年 F-ISAC 資通安全情資分享凱基人壽均為特優（同業前三名），並於 2024 年 4 月收到金管會來函表揚本公司於情資分享表現優異，足可顯示主管機關對本公司資安監控聯防作業的肯定。

對內，本公司重視凱基金控集團內部情資交流，建立即時的資安情資分享管道，每月就資安風險管控、技術發展、治理等面向，與凱基金控及旗下銀行、證券、投信等子公司，互相交流，並主動分享凱基人壽整體資安執行情形，強化集團內部跨公司間之橫向聯防量能。

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

凱基人壽已建立資安監控中心 (SOC)，進行每日 24 小時全天候 (7x24) 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。本公司於 2022 年，亦加入金融資安聯防 (F-SOC)，結合情資分享平台及強化聯防監控體系，增加事中監控面向，積極參與 F-ISAC 情資分享。

2023 年開始導入專業第三方廠商，藉由廠商獨具的專業知識，針對本公司曝露於網際網路之數位資產和系統進行全天候監控，從外到內提升本公司資安監控強度，以降低本公司之資安風險。種種措施均有助於即時通報資安事件，大幅提升後續追蹤與應變的有效性，妥善處理資安事件，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，並於突發緊急危難，或異常事故造成資訊作業中斷時降低衝擊，凱基人壽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，保護機敏資料與顧客個人資料。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

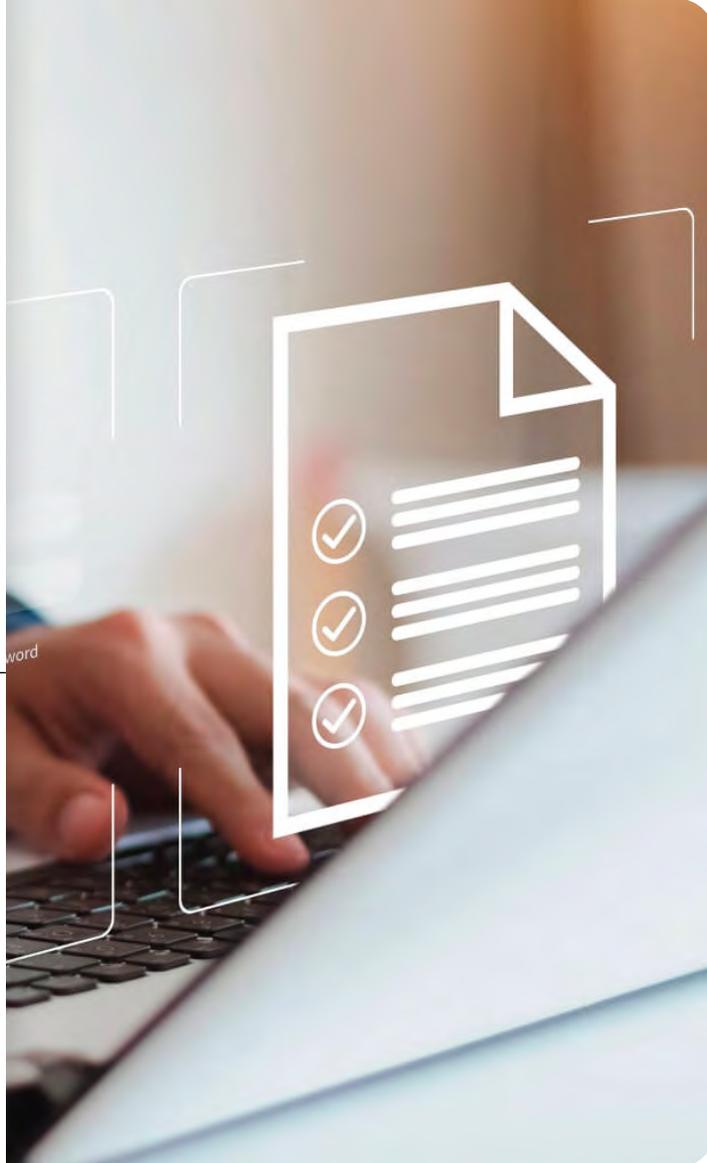
3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



2024 年總計 88 套系統列入演練範圍，並有多達 206 同仁參與演練。另因政府機關、重要民生服務網站，屢屢遭受駭客組織發動之分散式阻斷 (DDoS, Distributed Denial of Service) 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，凱基人壽於 2024 年度參與由 F-ISAC 舉辦真實 DDoS 攻擊演練，從多面向的攻擊 (HTTP、頻寬消耗、資源消耗) 行動中，確認公司內外提供服務之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，凱基人壽除對其進行資安審查，並要求遵循本公司相關資安規範外，亦訂有資訊系統作業委外管理要點，據以規範計畫、招標、合約、履約、驗收、保固、查核等階段，以保障本公司及客戶之權益。

此外，針對合作廠商，本公司定期進行服務評鑑，2021 年起引入攻擊表面管理 (Attack Surface Management, ASM) 服務，藉由專業第三方機制，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。此外，凱基人壽每年度亦定期針對廠商，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

凱基人壽資安專責同仁，每年接受至少 15 個小時的資安專業訓練，各部門資安協力人員，則需參與至少 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，2024 年同仁完訓比率為 100%。

另外，凱基人壽於 2024 年度偕同凱基金控資安處，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 6 場資訊安全相關課程，提供給全體員工參與，透過互動式專題討論，力促全體同仁在活動與講座中了解資安對推動業務的助力。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

依據行政院公告之資通安全證照清單，凱基人壽同仁包含資安長在內，持有共計 68 張資通安全證照，以 2024 年總資產約 2.51 兆作為分母，資安證照持有比例為 2.7%<sup>9</sup>。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。

本公司辦理之資訊安全相關教育訓練，參與人次總計為 2,838 人，總完訓時數約 8,700 小時，未來將持續提供多面向的資訊安全教育訓練，藉以提升公司人員之資安意識與能力。

### • 零信任架構導入

金管會於 2022 年 12 月發布「金融資安行動方案 2.0」，將「鼓勵零信任網路部署、強化連線驗證與授權管控」列為推動重點之一，並於 2024 年 7 月 15 日發布「金融業導入零信任架構參考指引」，供金融機構做為零信任架構導入之重要指引。



永不信任，一律驗證

根據金管會要求，所有金融機構均須挑選高風險場域，導入零信任架構，並於 2024 年 12 月完成零信任導入規劃。由於凱基人壽獲選為重點推動對象，負責分享相關規劃及實施進程予金融同業。

本公司規劃運用高風險場域為核心之風險與衝擊評估方法論，並盤點公司資源存取路徑（身分、設備、網路、應用程式、資料），制定其導入架構規劃藍圖，由外而內縮小攻擊表面並增進防禦深度，由內而外擴大防護表面，以期逐步符合主管機關對零信任架構各支柱之成熟度要求，強化本公司資訊安全治理機制，確保可提供顧客創新、安心、便利與穩定的金融保險服務環境。凱基人壽已於 2024 年度研究訂定零信任網路導入規劃，並提報董事會通過，以確保該機制順利運作。

註 9：分母採十億元為單位，68(張) / 2,510(總資產) \* 100% = 2.7%

## 資安事件回報及處理機制

因應資訊安全情勢之日益嚴峻，與情資來源亦十分多元。金管會推動「金融資安行動方案」。本公司為利用凱基金控內資源整合及相互支援之運作優勢，已建立內部跨單位「資訊安全事件處理小組」，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），運用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。2024 年並未發生資安重大事件。



2024 年度本公司更增加辦理紅隊攻防演練，並參與主管機關主辦之金融重大資安事件應變情境演練，藉以發現本公司資訊安全防禦機制的缺漏，及檢視資安事件應變程序的完整性。因本公司於金融重大資安事件應變情境演練表現積極，並提供經驗與金融同業分享，獲主管機關之感謝狀肯定。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

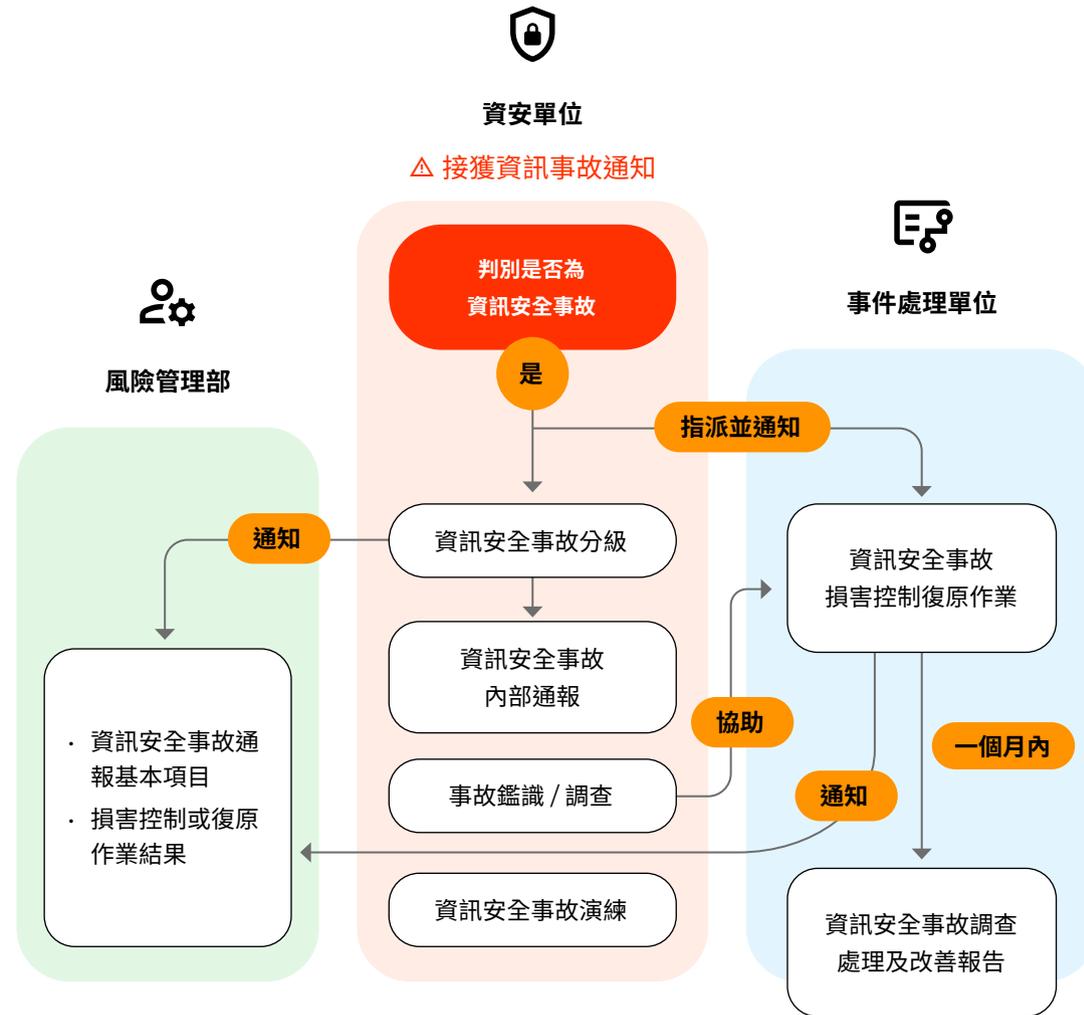
4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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 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 2024 年通過 BS 10012 驗證之複審作業，可見本公司致力於持續優化個資管理系統運作。

本公司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。會議內容包含呈報個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題，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」，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，並由具備個人資料管理系統主導稽核員資格之人員，協助辦理個資保護內部查核作業。

本公司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，並於事故處理完成後，檢討與研議矯正預防措施。同時，每年參考外部實際案例，規劃演練情境，透過模擬演練，提升公司之應變防護能力。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

**2 深化盡職治理**

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

另外，倘個資事故涉及客戶時，本公司將依個資法相關規範，告知客戶事故事實、本公司所採取之因應措施等，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，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。

本公司於 2024 年並無任何客戶個資資訊外洩事件發生；另，雖有個資保護議題之裁罰，惟均已積極完成改善，並採取控管措施，避免類似情形再次發生。同時，就本公司合作通路台名保險經紀人公司於 2024 年 5 月發生個資外洩情事，本公司亦即時啟動處理流程，採取即時防護措施，並提醒客戶注意可疑電話或簡訊，以維護客戶權益。



### 個人資料保護教育訓練

本公司導入 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 2024 年舉辦實體與數位個資保護相關教育訓練共 12 場，內容涵蓋個資法之規範內容、個資裁罰案例及實務常見事項，以提升每位員工的個資保護管理意識，共 3,458 人次完成課程訓練。

## 2.3.5 法令遵循

### 法令遵循風險管理制度

凱基人壽每年擬定次年度之法令遵循計畫，報經董事會通過後施行，並依前揭計畫之規劃，每季就法令遵循各項業務之具體措施向董事會及審計委員會提出法令遵循業務報告。本公司並已建立「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，相關內容於提報董事會通過後並報經主管機關備查。2024 年除參酌過往實務執行經驗，修訂前開內部規範，亦參酌顧問建議，合併控制成效問卷之問項，以適當凸顯控制成效。另外透過「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，並協助審閱各相關部門內部規範修訂（包括但不限於董事會層級等），以確認各項作業及管理規章均配合相關法規適時更新。

本公司每半年召開第二道防線定期溝通聯繫會議，與會成員除含法令遵循部、風險管理部、資訊安全部等第二道防線單位，亦包含公司治理主管及稽核部。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。為確保本公司各道防線均了解公司治理議題，亦視議題邀請相關之第一道防線單位與會。2024 年起，亦針對挪用保費議題進行分享，透過同業裁罰、金融評議中心等實際案例，提升防範挪保意識。

此外，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。每年定期就固有風險為高風險之部門，及相關重大法令議題，辦理法遵檢測，追蹤改善，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。

## 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，分別就人工智慧應用之新興金融監理、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，並輔以課後檢測，強化訓練之成效。

此外，為加強業務員自我法令遵循觀念，以免違反誠信經營、反貪腐或行為準則等相關情事。本公司要求業務員招攬業務及提供服務時，必須遵守法令規範。

## 法令遵循自行評估

「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定各部門每半年執行一次法令遵循自行評估，據以辨識作業缺失，以期自我改正，遵循法令。2024年上、下半年分別啟動1次法令遵循自行評估，自行發覺缺失之部門已按改善計劃（包含改善方案及改善期限等）完成改善。

## 裁罰及改善措施

就金管會處分之同業違規事項，於蒐集相關資訊後，寄發予權責單位，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，預防類似違規事項發生之可能性，確保招攬、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，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，發覺是否存在類似的缺失，以期自我改正，避免裁罰，再評估是否於後續納入法令遵循查核項目，俾利提升法令遵循之成效。

另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，並辦理內部教育訓練，提升相關人員之法令遵循意識，降低法令遵循風險。

2024年凱基人壽經主管機關處分之事項 [↗](#)

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

**3 引導永續金融**

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 3 引導永續金融





## 3.1 實現永續投資價值

凱基人壽身為擁有龐大資產的壽險業者，秉持價值鏈共好的精神，持續善用投資策略，目的在透過資金流的力量，達成永續生態圈的願景。從落實責任投資，政策性排除不適當的投資標的，進而設立對永續發展領域的投資目標，建立相關投資組合。凱基人壽回應國際發展脈動以及政府政策，持續向永續投資的道路邁進，在發揮投資影響力的同時，也創造穩定的投資收益，實踐永續投資價值。

### 3.1.1 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「責任投資政策」，在投資面導入環境 (Environmental)、社會 (Social)、公司治理 (Governance) 重要指標，以善盡企業社會責任，達永續經營之目標。

責任投資的涵蓋範圍包含：國內外上市、未上市櫃股票、公司債、金融債、公債及基金管理機構。本公司於評估投資標的、投資決策及投資管理等階段，皆考量 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。另外也訂定投資排除標準，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。並依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，遵循本公司「氣候相關風險管理準則」，設定額外之審查機制。

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。2024 年本公司並未遇有投資標的涉及排除標準所列情事，投資組合符合責任投資政策要求。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 負面表列清單

### 1. 環境面

- 熱帶雨林伐木業
- 煙草業
- 多氯聯苯
- 核武

### 2. 社會面

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

### 3. 公司治理面

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

責任投資政策 <https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/footer/corp/dedicated>

### 3.1.2 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，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，2024 年個股投資報告納入 ESG 評估項目比例達 100%。

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。

同時，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，若被投資公司或投資標的在特定議題有違反法規、損及本公司 ESG 政策、或本公司長期價值之虞，應積極了解事件原委及處理情況。權責單位將衡量其重大性是否需進行積極的議合與溝通。

針對各類綠色及永續債券，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，以達成集團設定之減碳目標。

#### ● 主動投資之上市股權、固定收益證券、私募股權：

將 ESG 納為投資評估及管理的重要考量因素。董事會下之企業永續發展委員會，設有「責任金融」任務小組，負責規劃其永續發展計畫，並監督、落實、執行、降低高碳排產業的投融資，以及提升綠色投融資、尋找綠色投資機會。

#### ● 被動投資（基金、ETF）：

依循責任投資政策辦理，針對國外基金及 ETF 等資產，將檢視基金管理機構或所屬集團公司是否為 PRI 簽署機構作為評估之篩選標準。如投資資產為國內基金及 ETF，將檢視基金管理機構或所屬集團公司是否有 ESG 政策或其執行方式。

#### ● 不動產投資業務：

訂有「不動產投資作業手冊」及「不動產投資及管理處理程序」，明定投資不動產時應充分考量環境 (E)、社會 (S)、治理 (G) 因素，包含投資之不動產標的是否取得國內外綠建築標章、低碳建築標章或建築能效評估等，並將標的之環境風險（包含升溫風險、土壤液化、地質敏感）等因子納入考量，以檢視不動產投資標的是否具備 ESG 規劃。此外，出租不動產予他人時，對承租對象進行 ESG 篩選，包含環境面向 (E) 避免高污染、高耗能產業，以及社會面向 (S) 爭議性產業，以確保符合凱基金控永續金融承諾，有效控管投資風險及善盡企業社會責任。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 責任投資流程圖



### 投資案件評估原則

本公司除依據責任投資政策所明訂之「投資排除標準」篩選投資標的，亦全面評估投資標的產業發展、營利表現及其永續作為，提升投資資產的價值，並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考依據。

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，報告中考量環境、社會、公司治理、氣候行動或其它永續活動等層面。

並針對投資對象氣候轉型風險，以碳排放量做為判斷標準，遵循集團所建立之高氣候風險產業清單，以進一步檢視具高氣候風險之投資標的是否執行或預備轉型計劃。

如投資標的涉及煤炭採集、煤炭發電、火力發電等產業，且於最近一年內受到環保主管機關之環境污染重大裁罰者，尚應檢視該事業是否有相關改善情形或計畫，並於評估報告中備註說明。

針對國內外基金管理機構，除評估其投資政策是否符合本公司責任投資政策外，並將國外基金管理機構含其集團是否簽署責任投資原則 (PRI) 作為評估之篩選標準；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。

除了持續關注、分析並評估公司相關資訊，針對各綠色及永續債券，定期檢視其資金運用報告，以確保資金用途為支持環境或社會永續發展外，國內外債券每月根據 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。

- 目錄
- 董事長的話
- 關於報告書
- 認識凱基人壽
- 2024 重點績效
- 2024 榮耀事蹟
- 金融大回饋專題
- 1 永續經營
- 2 深化盡職治理
- 3 引導永續金融**
- 4 實踐低碳轉型
- 5 實現普惠金融
- 6 邁向共融社會
- 7 附錄

## 投資決策整合 ESG 因子

凱基人壽依據總體經濟分析、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。為管理投資組合的永續風險，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，利用外部資源如國內之 ESG IR 平台，以及國際 MSCI ESG、BLOOMBERG 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。

### 投資案件評估因子



\* 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

## 3.1.3 投資策略

### 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。2024 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 1,506 億元。

### 六大核心戰略產業投資餘額及占比

| 六大核心戰略產業     | 投資餘額         | 投資餘額占比     |
|--------------|--------------|------------|
| 1. 資訊及數位產業   | 334          | 22         |
| 2. 資安卓越產業    | 20           | 1          |
| 3. 臺灣精準健康產業  | 10           | 1          |
| 4. 綠電及再生能源產業 | 1,095        | 73         |
| 5. 國防及戰略產業   | 1            | 0          |
| 6. 民生及戰備產業   | 45           | 3          |
| 總計           | <b>1,506</b> | <b>100</b> |

單位：新台幣億元

單位：%

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



## 3.2 邁向淨零願景

### 3.2.1 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、法說會、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」、「投資綠色及永續金融資產」與「高碳排產業議合」三項具體氣候行動，作為現階段氣候行動執行目標。



#### 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，經凱基人壽投資部門審慎評估投資標的資格、案件風險及相關機會。至 2024 年止，凱基人壽對再生能源電廠投資約新台幣 16.5 億元（較前一年度增加 9.5%），2024 所投資再生能源公司產生之總迴避碳排放量約 33.8 萬公噸 CO<sub>2</sub>e，依照凱基人壽預計投入資金比例計算，將產生約 8.6 萬公噸 CO<sub>2</sub>e 迴避碳排放量；計算持有部位發電量約 203,362MWh。至 2024 年止，本公司對再生能源電廠之投資，預期裝置容量合計達 1,142 百萬瓦，較前一年度增加 47.5%。

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。同時，本公司投資再生能源案場時皆會要求案場已完成環境評估，避開有環評議題之案場，以避免對自然生態環境造成破壞。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 投資綠色及永續金融資產

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 2024 年止，凱基人壽綠色及永續投資金額約投入 448 億元，較 2022 年約成長約 45.7%。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。

截至 2024 年投資綠色債券及可持續發展債券金額約為 314 億，較 2022 年約成長 11%。估計將產生 33.3 萬公噸 / 年之溫室氣體減量效果。

此外，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，投資證交所、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 90.6 億元等金融商品，支持我國 ESG 發展，以金融行動落實永續投資精神。

## 再生能源電廠及各項綠色 / 永續金融資產之投資情形

| 行動方案           | 2024 年執行成果                        |
|----------------|-----------------------------------|
| ● 投資太陽能發電產業    | 投資太陽能發電產業之股權餘額約新台幣 <b>16.5 億元</b> |
| ● 投資儲能設備、綠能    | 儲能設備投資餘額約新台幣 <b>4.46 億元</b>       |
| ● 綠色債券及可持續發展債券 | 投資餘額約新台幣 <b>314 億元</b>            |
| ● 永續主題基金       | 投資餘額約新台幣 <b>22.4 億元</b>           |
| ● ESG ETF 基金   | 投資餘額約新台幣 <b>90.6 億元</b>           |

## 高碳排產業議合

參與氣候議合互動之投資對象：

- |   |   |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>· 高達 100% 訂定人權政策或承諾、提升兩性平權，推動防治性騷擾之相關措施</li> <li>· 高達 88% 出具永續報告書</li> <li>· 高達 81% 成立永續發展委員會</li> <li>· 高達 69% 揭露範疇一、二、三之碳排放資訊</li> <li>· 高達 31% 僅揭露範疇一、二之碳排放資訊</li> <li>· 高達 85% 設定節能減碳目標</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>· 共 19% 已簽署加入 SBTi 科學減量目標倡議</li> <li>· 共 23% 規劃加入 SBTi 科學減量目標倡議</li> <li>· 高達 92% 有節能計畫或低碳轉型計畫</li> <li>· 高達 85% 關注生物多樣性、生態等議題</li> <li>· 共 69% 加入 CDP 碳揭露計畫</li> <li>· 共 58% 加入氣候相關財務風險揭露 (TCFD 報告書)</li> </ul> |
|---|---|

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

經鑑別高碳排投資部位<sup>1</sup>，凱基人壽於 2024 年針對高碳排或尚未簽署加入 SBTi (Science Based Targets Initiative, 科學基礎減量倡議目標) 投資對象發出 174 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、生物多樣性議題及未來減碳目標等，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。

註 1：2024 鑑別高碳排產業包含農業、牧業、石油及天然氣礦業、砂、石採取及其他礦業、石油及煤製品製造業、化學材料及肥料製造業、塑膠製品製造業、非金屬礦物製品製造業、基本金屬製造業、半導體製造業（排除 IC 設計業者）、電力及燃氣供應業（排除再生能源電廠案件）、汽車貨運業、航空運輸業



### 3.2.2 回應國家淨零政策

為實現 2050 淨零排放的國家目標，金管會與國家發展委員會陸續發佈「永續經濟活動認定參考指引」以及「十二項關鍵戰略行動計畫」，其政策精神恰與凱基人壽希冀透過資金引導，帶動產業永續發展並有序減碳轉型的願景不謀而合。

經盤查，至 2024 年底，投資組合中適用「永續經濟活動認定參考指引」的經濟活動中，一般經濟活動皆沒有發生危害六大環境目的或社會保障的重大裁罰案。而支持型經濟活動的投資餘額已達新台幣 20.98 億元，也沒有發生危害六大環境目的或社會保障的重大裁罰案。此外，呼應「十二項關鍵戰略」產業的投資餘額為新台幣 43.98 億元。

以下為凱基人壽透過主計處行業統計分類，篩選出可能適用「永續經濟活動認定參考指引」之國內公司債投資資產分布如下：

| 一般經濟活動  | 主計總處代號      | 投融資餘額<br>(百萬) |
|---------|-------------|---------------|
| 石油化學    | C1810、C1841 | 3,049         |
| 水泥      | C2331       | 7,000         |
| 半導體     | C2611       | 8,706         |
| 客貨運軌道運輸 | H4910       | 1,000         |

國內企業可能適用「永續經濟活動認定參考指引」之支持型經濟活動分布：

| 支持型經濟活動        | 主計總處代號 | 投融資餘額<br>(百萬) |
|----------------|--------|---------------|
| 再生能源發電、設施與相關配件 | D3510  | 1,893         |
| 儲能設施與相關配件      | C2890  | 205           |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



「十二項關鍵戰略」國內產業投資分佈

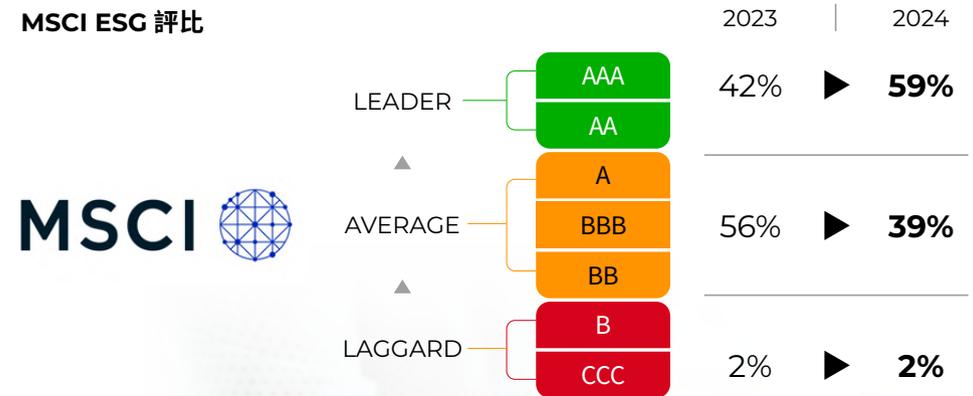
| 產業別                 | 2024 年底投資餘額 |
|---------------------|-------------|
| 風電/光電               | 1,893       |
| 氫能                  | 無           |
| 電力系統與儲能             | 205         |
| 前瞻能源                | 無           |
| 節能                  | 無           |
| 碳捕捉                 | 無           |
| 運具電動化及無碳化           | 無           |
| 資源循環零廢棄             | 無           |
| 綠色金融 (綠色債券及可持續發展債券) | 2,300       |

(單位/百萬元)

投資組合之永續表現

檢視截至 2024 年凱基人壽所投資之上市股權、公司債、金融債 ESG 評級分布狀況，本公司使用 MSCI ESG Manager 資料庫盤查投資組合 ESG Rating，2024 年可盤查評級之被投資公司，佔總盤查資產 89%，其中本公司投資於 ESG 評等屬 Leader 的部位比例上升至 59%，較前一年增加 17%。本公司透過定期與被投資公司議合並追蹤其 ESG 進展、定期關注投資標的之 ESG 表現。未來我們也將持續與評等屬於 Average 和 Laggard 的公司議合以協助其提升本公司投資組合 ESG 評級。

MSCI ESG 評比



## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 3.2.3 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89%國外私募基金之基金管理機構，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。

#### PRI 六大原則

|   |  |
|---|--|
| <p>原則一：<br/><b>將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程</b></p>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>制定責任投資政策將 ESG 要素納入投資評估流程</li> <li>投資前依 ESG 投資檢核表評估投資標的及投後管理定期評估</li> <li>主題性投資 (綠色債券、永續債券、再生能源、永續主題基金、綠能科技等)</li> <li>遵循本公司高碳排產業清單定期進行投資部位碳盤查</li> <li>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</li> </ul> |
| <p>原則二：<br/><b>積極所有權的行使，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>國內被投資上市櫃公司股東會之參與率為100%、股東會議案投票率為100%</li> <li>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規範棄權，其餘各項議案均參與表決)</li> </ul>   |
| <p>原則三：<br/><b>對於所投資的機構要求適當揭露 ESG</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>投資評估報告參考投資對象之 ESG 報告書、ESG 評級或其他相關資訊</li> </ul>  |
| <p>原則四：<br/><b>促進投資業界接受及執行 PRI 原則</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>所持有之100%國外基金、ETF發行公司及89%國外私募基金管理機構為聯合國責任投資原則簽署成員，另設立PRI門檻於投資國外私募基金，並依ESG檢核表每年檢視投資組合ESG表現</li> </ul>   |
| <p>原則五：<br/><b>建立合作機制強化 PRI 執行之效能</b></p>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>鼓勵國外私募基金公司簽署PRI</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>邀請外部機構進行永續金融和ESG數據解析經驗分享</li> </ul>  |
| <p>原則六：<br/><b>個別報告執行 PRI 之活動與進度</b></p>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>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追蹤及呈報</li> <li>定期檢視綠色投資增加幅度</li> <li>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及盡職治理之執行成果</li> </ul>   |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 2024 年度與國內外被投資公司進行 ESG 議題議合及互動比例



### 2024 年度與國內被投資公司互動方式及拜訪比例

| 拜訪    |        | 共拜訪 92 家國內上市櫃被投資公司，平均每家公司拜訪 3 次   |
|-------|--------|---|
| 出席股東會 | 上市櫃公司  | 實體出席 95 家國內上市櫃被投資公司股東會，出席率達 100%，議案表決數為 489 案，投票情形依股東會議案類型共計 <b>489 件</b> |
|       | 未上市櫃公司 | 實體出席 22 家國內未上市櫃被投資公司股東會，出席率達 100%，議案表決數為 87 案，投票情形依股東會議案類型共計 <b>87 件</b>  |

### 2024 年議合案例

議合的主題 / 目的

議合的原因 / 目的

分享及交流氣候風險管理經驗

本公司進行 2024 年度議合問卷寄送，首次將問卷發送給未加入 SBTi 倡議組織的被投資公司，於問卷發送後獲 Y 保險集團邀請分享本公司 ESG 相關政策及氣候風險管理經驗，交流範疇三碳盤查實務作業。

議合時間

對議合公司 ESG 現況之說明及建議

議合成果或後續行動

2024/9

· Y 保險公司為本公司長期持有之被投資公司，且尚未加入 SBTi 倡議組織。  
· 本次交流中除初步了解 Y 保險集團之永續治理架構及碳盤查所面臨之挑戰外亦分享本公司是如何滿足碳排放標準的要求，包含如何蒐集及估算碳排放值等，進而達成簽署 SBTi 倡議。希望本次經驗分享能提供 Y 保險公司實務經驗上之參考，以期 Y 保險公司在未來能夠加入 SBTi 倡議進一步達到淨零目標。

· 本次議合對該公司之影響：  
本次交流，本公司已積極向 Y 保險公司表達希望其加入 SBTi 倡議之想法，Y 保險集團亦表示將盡力推動相關作業。  
· 本次議合對本公司未來投資決策之影響：  
本公司將善盡股東之職能及機構投資，保持溝通管道分享範疇三管理機制及相關經驗，期許被投資公司朝淨零目標前進。

議合方式

單獨議合



## 2024 股東會投票情形

凱基人壽（上市 + 未上市）

## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

| ESG 面向            | 議案類別              | 凱基人壽（上市 + 未上市）              |                      |       |       |       |      |      |       |       |
|-------------------|-------------------|-----------------------------|----------------------|-------|-------|-------|------|------|-------|-------|
|                   |                   | 總議案數                        |                      | 贊成    |       | 反對    |      | 棄權   |       |       |
|                   |                   | 議案數                         | %                    | 議案數   | %     | 議案數   | %    | 議案數  | %     |       |
| 治理 (G)            | 營運及<br>財務表現       | 營業報告書與財務報告相關                | 112                  |       | 112   |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 盈餘分派或虧損撥補                   | 106                  |       | 106   |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 章程或作業程序修訂                   | 79                   |       | 78    |       | 1    |      | -     |       |
|                   |                   | 合約簽訂案 \ 經營地址變更案 \ 管理費收費方式另議 | 3                    |       | 3     |       | -    |      | -     |       |
|                   | 公司治理及<br>董事組織     | 董監事選舉                       | 56                   |       | 6     |       | -    |      | 50    |       |
|                   |                   | 董監事解任                       | -                    |       | -     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 解除董事競業禁止                    | 63                   |       | 59    |       | -    |      | 4     |       |
|                   |                   | 董事報酬                        | -                    | 78.4% | -     | 97.8% | -    | 100% | -     | 32.0% |
|                   | 經營策略<br>及<br>資本結構 | 公司解散、合併、收購、股份轉換或分割          | -                    |       | -     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 增資                          | 20                   |       | 20    |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 資本公積發放現金案                   | 2                    |       | 2     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 私募有價證券                      | 4                    |       | 4     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 減資 / 現金減資                   | 1                    |       | 1     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 長期資金募資案                     | 5                    |       | 5     |       | -    |      | -     |       |
|                   |                   | 子公司釋股案                      | 1                    |       | 1     |       | -    |      | -     |       |
|                   | 社會 (S)            | 勞工權益                        | 發行限制員工權利新股或發行員工認股權憑證 | 9     | 1.6%  | 9     | 2.2% | -    |       | -     |
| 庫藏股低於實際平均買回價格轉讓員工 |                   |                             | -                    |       | -     |       | -    |      | -     |       |
| 環境 (E)            | 氣候變遷              | -                           | 0%                   | -     | -     | -     | -    | -    | -     |       |
|                   | 汙染環境              | -                           | 0%                   | -     | -     | -     | -    | -    | -     |       |
| 其他                | 臨時動議              | 115                         | 20%                  | -     |       | -     |      | 115  | 68.0% |       |
| 議案數小計             |                   | 576                         | 100%                 | 406   | 70.5% | 1     | 0.2% | 169  | 29.3% |       |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

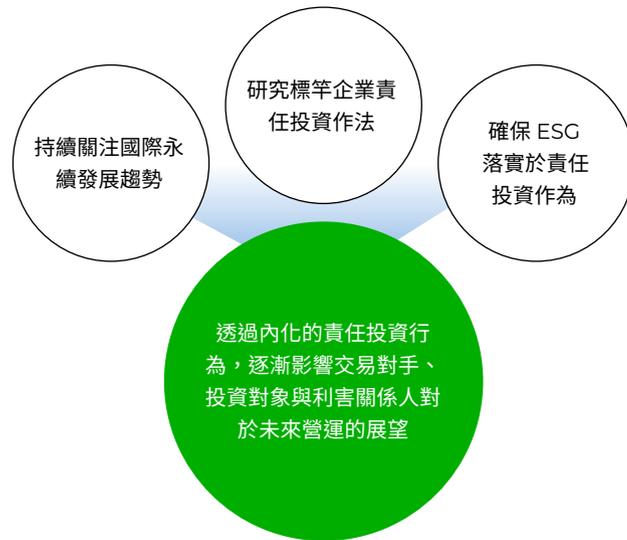
6 邁向共融社會

7 附錄

### 專責責任投資人員及 ESG 議題教育訓練

投資單位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，2024 年共 30 人次參加公司內、外部 ESG 訓練課程共 76 小時，論壇、講座、工作坊 20 小時、研討會 6 小時等，2024 受訓時數共計達 102 小時，並投入約 1,390.7 萬元培植及聘雇 ESG 投資專業人員（包括具相關專長之專案協作人力）。

### 專責責任投資人員執掌

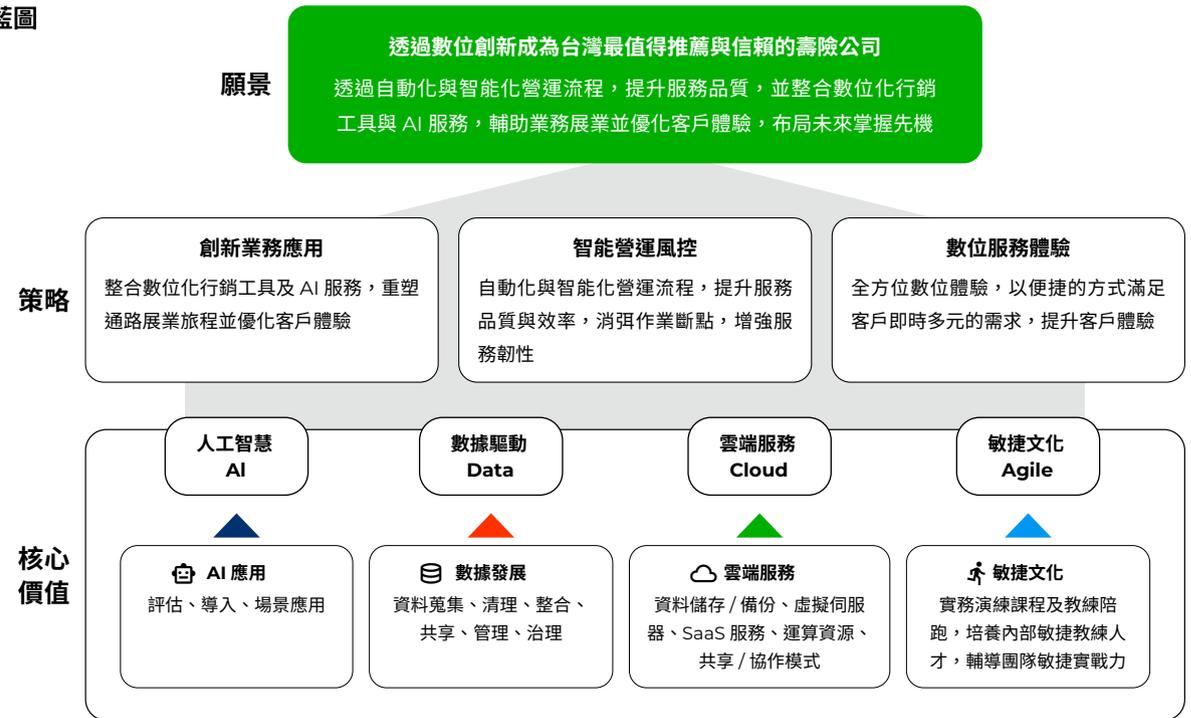


## 3.3 發展數位金融創新

### 3.3.1 數位金融策略藍圖

全球金融科技蓬勃發展，凱基人壽為因應保險服務數位發展趨勢，積極打造數位與數據基礎建設，透過「人工智慧」、「數據驅動」、「雲端服務」及「敏捷文化」布局於「創新業務應用」、「智能營運風控」、「數位服務體驗」三大策略面向，藉由全方位數位創新策略引進新興科技持續推動數位轉型，並擴大場景應用以提升客戶體驗，縮短客戶服務所需作業時間與人工成本，以創新技術提供暖「心」服務，致力於成為台灣最值得推薦與信賴的壽險公司。

#### 數位策略藍圖



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 人工智慧

為推動人工智慧應用符合主管機關相關規範，制定「運用人工智慧治理要點」，並依據「運用人工智慧治理委員會組織要點」設立人工智慧治理委員會，作為現階段人工智慧應用場景管理規範，積極推動人工智慧治理機制運作，確保人工智慧技術應用符合法令監管規範。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、達成運營效率提升，進而優化客戶服務體驗，同時建立人工智慧治理內部規範與人工智慧治理委員會，強化技術風險管控，確保人工智慧技術安全且合理的規管應用，以保障客戶權益並提供永續創新的金融解決方案。



### 業務員 AI 智能助理「阿福」

「阿福」為凱基人壽為業務員量身打造的智能助理，幫助業務員即時取得各種保單售服所需資訊，包含商品資訊、表單與售服等各類 FAQ，並透過系統 API 串接不同業務員工具及系統，提供業務員更完整的銷售支援，強化業務員提供溫暖貼心服務量能，提升客戶品質，降低業務員電話進線諮詢的等待時間，「阿福」已成為業務員最信任、最依賴、最貼心的 AI 智能助理。

2024 年「阿福」持續發展功能並完成系統架構優化，使整體服務能更彈性快速，目前可提供業務員核保 / 理賠進度查詢、客戶生日提醒、賀卡製作、疾病問卷取得、保單管理、客戶資料更新及單據補發申請等多樣化服務，使過去受限於電話而未能滿足的業務員服務量能轉移至阿福，助攻業務員專業職能提升，提供客戶更卓越的服務體驗，並榮獲第 21 屆國家品牌玉山獎「最佳產品類」肯定的傲人成績。



### 高齡錄音輔助系統宣讀

為保障高齡客戶權益，並提供更便捷快速的投保體驗，獲得主管機關准許試辦導入高齡錄音輔助系統宣讀，藉由串接錄音範本平台並輔以系統宣讀問項，減少業務員手動輸入資料所需時間與宣讀口誤率，以加快保單審核速度，並避免處理反覆照會，提升保戶的使用者體驗。

藉由人機協作，降低人為失誤率並提高作業效率，確保高齡族群接收資訊的正確性，重新詮釋數位營運新模式，使不熟悉新科技的高齡客戶得以享有數位技術革新帶來的服務體驗，透過有溫度的數位力，為銀髮族提供暖心的服務與支持，進一步推升客戶滿意度，達成友善高齡金融服務的目標。

服務啟用後，預計將降低 80% 數位進件高齡錄音作業準備時間；同時減少業務員口誤重錄照會率 30%，並依主管機關法令規範滾動式調整本案適用範圍。



### 凱基人壽 APP

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

凱基人壽 APP 提供用戶保險及生活管家服務，此為串連保險、健康、醫療照護、生活與科技的平台，打造一站式保險的便捷自助服務平台，於平台設有金融友善專區、提供無障礙瀏覽介面及語音驗證服務。凱基人壽 APP 更通過台北市視障者家長協會 APP 無障礙認證，成為台灣首家獲此專業認證的保險公司，落實金融友善服務政策。

凱基人壽 APP 截至 2024 年底，累積使用人次更突破 500 萬次。凱基人壽持續導入百餘項功能，包含保單查詢及變更、線上繳費、理賠申請及查詢、保單還借款、健康管理、保戶優惠及預約櫃檯服務等，保戶於凱基人壽 APP 執行保單變更作業的案件等待時間由 4 天縮短為 1 天。

透過跨域合作，讓健康管理、生活資訊融入客戶服務中，客戶如有就醫或健檢需求，也可使用合作醫院的諮詢服務與專屬健檢方案，從保單服務延伸至健康生活服務，擴大客戶服務的廣度與深度，亦配合法令及新科技之導入優化，以符合使用者期待。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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，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、提升軟體品質及客戶滿意度。

2024 年凱基人壽敏捷文化快速成長，無論在團隊數、人才培育或培訓時數上均創新高，有效提升專

案開發效率，加速產品交付。人才發展方面，每年持續培養新的敏捷人才，至 2024 年底共計培育 242 位，成功養成 19 位產品負責人及 20 位敏捷教練，為凱基人壽提供更強的敏捷專業支援；團隊與內部培訓上，同時運作的敏捷團隊數由 2023 年 8 個增至 2024 年 10 個，年成長率達 25%；內部培訓總時數成長 103%，從 724 小時提升至 1,471 小時，2023 年起培訓 5 位內部敏捷講師，開設逾 20 場專業課程，授課時數增長 43%，2024 年達 77 小時。

| 關鍵指標                 | 2023  | 2024  | 年成長率 |
|----------------------|---|---|------|
| 敏捷團隊數                | 8 個敏捷團隊   | 10 個敏捷團隊  | 25%  |
| 參與敏捷團隊至少 3 個月以上的實踐人才 | 新增 76 位，包含 6 位產品負責人 (PO) 與 9 位敏捷教練 (SM)，共 187 位 | 新增 55 位，包含 4 位產品負責人 (PO) 與 3 位敏捷教練 (SM)，共 242 位 | 29%  |
| 內部講師授課時數             | 54 小時   | 77 小時   | 43%  |
| 內部培訓參與人次             | 285 人次  | 452 人次  | 59%  |
| 內部培訓總時數              | 724 小時  | 1,471 小時  | 103% |



## 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，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，針對失智險及長年期壽險分別進行推動。

### ● 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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

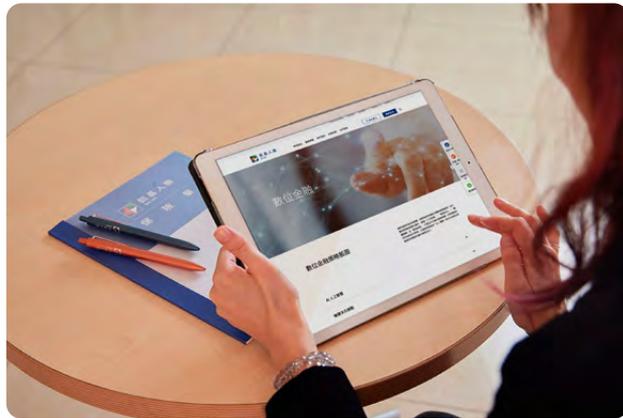
6 邁向共融社會

7 附錄

## 雲端服務

### ● 雲端數據分析平台

凱基人壽透過數據驅動策略，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，降低投入的前期成本及維護人力，使凱基人壽持續保持領先並引領數位轉型發展。



## 3.3.2 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。

### MID 場景應用

為建立流暢身分認證機制與加速行政作業流程，凱基人壽導入數位身分驗證 (Mobile ID) 平台，客戶可透過 MID 直接註冊或升級至具變更權限之會員身份，確認客戶以本人裝置提出會員申請，有效提升會員註冊便利性及數位化契變比例，強化核身機制同時降低人力審核之行政作業成本。

另客戶於新契約或保全變更進件及定期審查客戶聯繫資訊時，發生業務員與保戶或保戶間手機號碼相同時，藉由 MID 進行門號正確性核實，驗證客戶留存之行動電話資訊是否為本人申辦或有無異常之情況，加強落實客戶資料確認，並降低過往人力審核或人工電話訪問進行身分確認時所需之作業成本，並依法令規範定期確保客戶資料正確性，提高客戶權益保障並降低潛在客訴風險。從上線至 2024 年底已完成千餘件以 MID 加強驗證機制取代電訪風控，佔總體件數 10%，持續強化數位科技風險控管並優化客戶體驗。



### 通用短簡碼導入

使客戶易於辨識簡訊來源以利防阻詐騙，與外部資訊廠商合作，領先多數同業導入凱基人壽專屬簡碼「68889」於含網址之交易、身份識別、重要訊息通知等簡訊服務，如電子化授權服務、會員密碼重設、契變補費/繳費簡訊、電子保單下載/領取通知。並於新聞稿、企網、社群媒體等多渠道大力對外宣傳推廣，教育客戶本服務之安全及可信性，保戶可輕鬆辨別官方資訊安心點擊簡訊連結，有效保障訊息真實性，提升客戶對於企業訊息的信賴感，有助客戶辨識簡訊來源、防範不肖人士假借凱基人壽之名詐騙，守護保戶財務安全。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 4 實踐低碳轉型



## 4.1 氣候治理及策略

金融業掌握資金流所帶來的影響力，在全球淨零行動上較多數產業處於領先的角色。儘管第 29 屆聯合國氣候變遷大會（COP 29）的進展有限，近期亦有美國大型銀行陸續退出「淨零銀行聯盟」（NZBA），顯示氣候行動的實踐正面臨挑戰。然而全球高溫屢創紀錄，持續提醒人們氣候變遷帶來的威脅正逐年加劇，如何強化氣候韌性仍是政府與企業的重要課題，尤其氣候融資 (climate finance) 已在 COP 29 成為主要議題，凸顯金融業在全球永續轉型過程中仍要發揮舉足輕重的作用。

凱基人壽持續深化氣候治理，透過資金流的力量在價值鏈當中發揮影響力。一方面採取減碳行動以降低營運活動對環境的影響，另一方面也規劃相關的調適作為來增加自身的氣候韌性。同時，為強化氣候財務資訊透明度並與國際永續趨勢接軌，導入國際財務報導準則永續揭露準則（IFRS S1、S2），確保氣候相關風險與機會的揭露符合全球標準，進一步提升企業氣候治理與財務風險管理的整合程度，確保企業穩健發展，回應利害關係人對凱基人壽永續經營的期待。

### 4.1.1 氣候治理架構

凱基人壽為落實氣候相關風險與機會控管，將氣候變遷風險納入本公司「風險管理政策」，並爰依「保險業風險管理實務守則」、「保險業氣候相關風險財務揭露指引」，訂定「氣候相關風險管理準則」，明訂公司氣候風險管理程序。本公司董事會及高階管理階層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與機會納入考量，並持續監督氣候相關風險之管理與揭露，並於董事會下設置「企業永續發展委員會」及「風險管理委員會」。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 1. 董事會

為建立有效風險管理機制之最高權責單位，亦為推動氣候相關風險管理之最高監督單位，負責核定及監督氣候相關風險之管理架構、政策及風險胃納指標與目標，且對氣候相關風險管理負最終責任。

### 2. 企業永續發展委員會

定期審視氣候相關風險管理的執行情形，同時督促高階管理階層接受足夠之訓練以管理氣候相關風險。

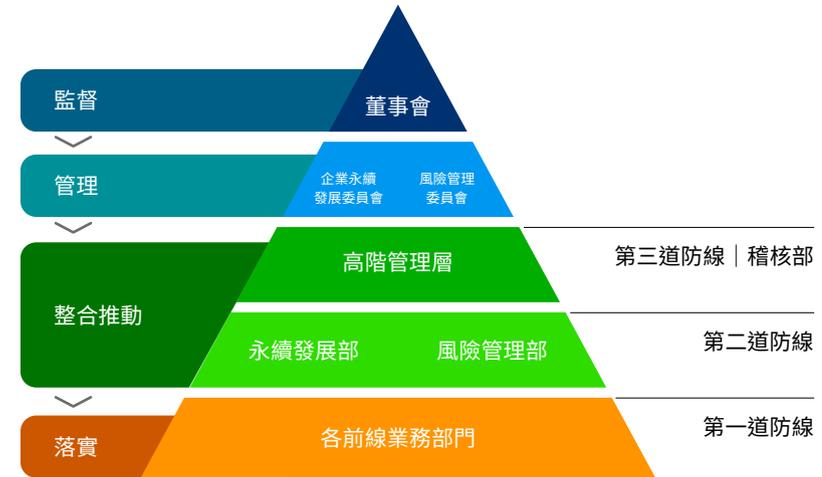
### 3. 風險管理委員會

審議本公司氣候相關風險管理之準則、程序及流程，並確認氣候相關風險納入風險胃納之質化或量化指標與目標。

### 4. 高階管理階層 (直屬總經理最高主管)

訂定或建立氣候相關風險之管理架構及管理流程，並確保就所辨認之氣候相關風險採行必要措施，且定期向企業永續發展委員會報告氣候相關風險管理執行情形。

### 氣候治理架構



### 5. 內部控制三道防線

凱基人壽依「保險業內部控制三道防線實務守則」進行氣候相關風險管理，第一道防線為各前端業務單位，第二道防線由風險管理部及永續發展部共同執行，第三道防線為內部稽核。單位管理流程如下：

#### 風險與機會辨識

由第一道防線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，於制定年度經營目標及業務、商品與投資等策略時，將所辨識之氣候相關風險與機會之影響納入考量，並得考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標。

#### 風險與機會衡量

由第一道防線透過對氣候相關風險與機會發生之可能性及其所產生之衝擊程度進行分析等，以瞭解氣候相關風險對公司之影響，並以質化或量化方式評估其對公司的影響程度，依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序。

#### 風險監控

第二道防線應協助第一道防線依其所辨識之氣候相關風險，訂定氣候風險胃納指標與目標，經風險管理委員會審議後，呈報董事會核准，並依指標特性至少每半年定期監控，於彙整第一道防線之氣候相關指標與目標達成情形後，向風險管理委員會及董事會呈報，由第三道防線進行查核及評估。

#### 風險回應

風險管理部於每半年監控發現未達所訂定氣候風險胃納指標及目標之情形時，應通知及會同權責單位討論發生原因及改善措施，並呈報至風險管理委員會及董事會。權責單位應對於所面臨之風險採取經部門主管核准之回應措施，以減緩、轉移、承受或控制相關風險。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 4.1.2 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。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特定天災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、低碳排技術和社會偏好之影響，轉型為低碳經濟之過程中，本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。

#### 1. 投資組合氣候相關風險

凱基人壽評估投資對象可能因氣候法規變動、碳費徵收、新興或低碳技術成熟等因素，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，針對位於高氣候風險地區（如易受淹水災害之地區）之不動產投資，亦可能因氣候災害事件使資產價值受損，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、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，導致本公司負擔額外採購損失。

## 氣候風險衡量

為分析氣候實體風險及轉型風險，本公司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。

本年度經評估實體風險及轉型風險對凱基人壽之財務影響皆不顯著，惟仍將以此情境分析結果，積極研擬因應措施並擬訂未來策略方向及規劃減碳目標。

### • 實體風險衡量

凱基人壽在評估氣候實體風險時，使用財團法人金融聯合徵信中心 (JCIC) 之「金融業氣候實體風險資訊整合平台」氣候圖資，以淹水危害度及脆弱度為指標，在聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC) 第六次氣候變遷評估報告 SSP1-2.6 及 SSP5-8.5 兩種情境下，分析 2050 年本公司營運據點、自有不動產、投資性不動產與 2030 年供應商之風險等級及不動產潛在價值損失。

#### 情境 低排放情境 SSP1-2.6

說明 假設全球試圖達到永續目標但進展緩慢，對應本世紀末升溫約莫 2°C

#### 情境 極高排放情境 SSP5-8.5

說明 假設幾乎沒有氣候政策下的排放情境，對應本世紀末升溫超過 4°C

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### I. 投資性不動產：

#### 評估說明 |

為評估氣候災害對凱基人壽投資性不動產之衝擊程度，針對本公司 42 筆投資性不動產，依據行政區、所在樓層、建物類型及調適措施等，分析其脆弱度及危害度，並將氣候風險敏感度等級區分為 1~5 共 5 個等級呈現，以第 5 級風險最高。

| 氣候情境 | SSP1-2.6 |         | SSP5-8.5 |         |         |
|------|----------|---------|----------|---------|---------|
|      | 風險等級     | 餘額比例    | 件數比例     | 餘額比例    | 件數比例    |
| 5    | 0.00%    | 0.00%   | 0.00%    | 0.00%   | 0.00%   |
| 4    | 0.00%    | 0.00%   | 0.00%    | 0.00%   | 0.00%   |
| 3    | 5.93%    | 26.19%  | 5.93%    | 26.19%  | 26.19%  |
| 2    | 26.58%   | 21.43%  | 26.58%   | 21.43%  | 21.43%  |
| 1    | 67.49%   | 52.38%  | 67.49%   | 52.38%  | 52.38%  |
| 總計   | 100.00%  | 100.00% | 100.00%  | 100.00% | 100.00% |

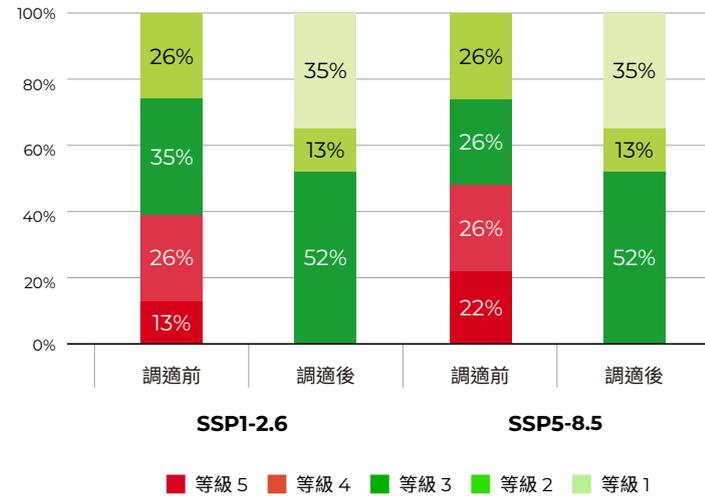
#### 評估結果 |

2024 年投資性不動產實體風險分析結果，在經調適措施後，於 SSP1-2.6 與 SSP5-8.5 兩情境結果相同，且無位於第 5 級氣候風險敏感度等級投資案件。評估投資性不動產潛在價值損失期望值占整體投資性不動產價值約為 0.19%，整體財務影響程度輕微。

### II. 自有不動產

#### 評估說明 |

為評估氣候災害對凱基人壽自有不動產之衝擊程度，針對本公司 38 處作為營運據點使用之自有不動產，依據行政區、所在樓層、建物類型及調適措施等，分析其脆弱度及危害度，並將氣候風險敏感度等級區分為 1~5 共 5 個等級呈現，以第 5 級風險最高。



#### 評估結果 |

2024 年營運據點實體風險分析結果，調適前在 SSP1-2.6 與 SSP5-8.5 情境下，氣候敏感度較高 ( 等級 4 及等級 5 ) 的營運據點佔比分別為 39% 及 48%。在考量據點所在樓層，以及採取防災管理機制及營運持續計畫等調適措施後，已無高氣候敏感度的營運據點。

### III. 供應商

#### 評估說明 |

為評估氣候災害對凱基人壽供應商之衝擊程度，針對在合約期間內的承租機房類供應商 ( 含備援機房、雲端服務供應商機房 ) 所在地，依據行政區、所在樓層、建物類型及調適措施等，分析其脆弱度及危害度，並將氣候風險敏感度等級區分為 1~5 共 5 個等級呈現，以第 5 級風險最高。

#### 評估結果 |

2024 年凱基人壽承租機房類供應商僅一家，調適前在 SSP1-2.6 與 SSP5-8.5 情境下，其氣候敏感度分別為等級 5 及等級 4。在考量樓層以及採取防災管理機制等調適措施後，其氣候敏感度皆下降為等級 1。若因氣候災害事件，而使本公司負擔額外採購損失占整體採購金額占比均為 2%。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

• 轉型風險衡量

針對轉型風險，凱基人壽採用全球主要國家中央銀行及金融監理機關組成的「綠色金融合作網絡體系 (NGFS)」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」、「無序轉型 - Delayed Transition」兩種氣候情境進行情境分析，評估長期公司債投資部位信用風險及長期股權投資部位市場風險受碳價成本產生之量化影響。

■ 有序轉型 (Net Zero 2050)

各國採取積極的氣候政策，為在 2050 年達成淨零目標，逐步加強碳價 / 稅與其他政策，全球升溫有望控制在 1.5° C 以內，轉型風險較高。

■ 無序轉型 (Delayed Transition)

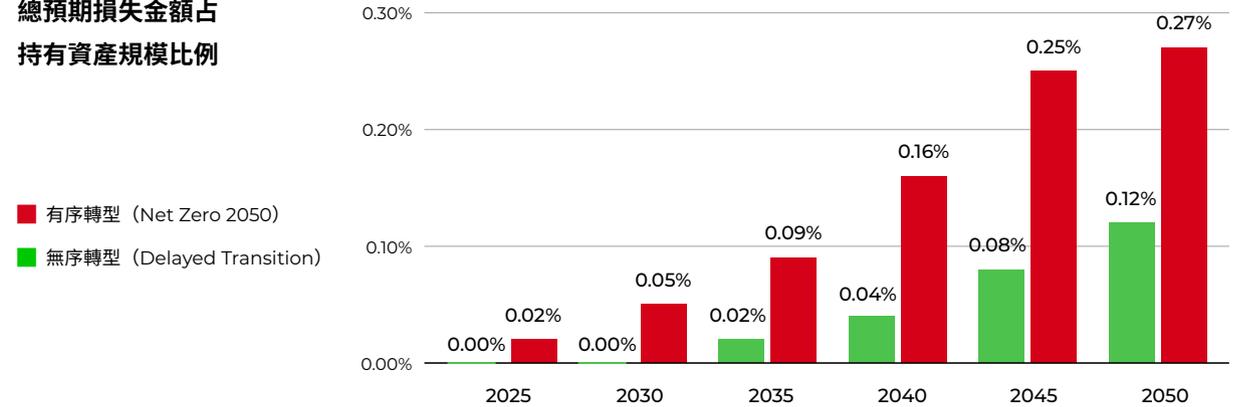
直至 2030 年達碳排放高峰才加速減碳並仰賴較強的政策以將全球升溫控制在 2° C。減碳技術較難取得，使實體風險及轉型風險均高於有序轉型情境。



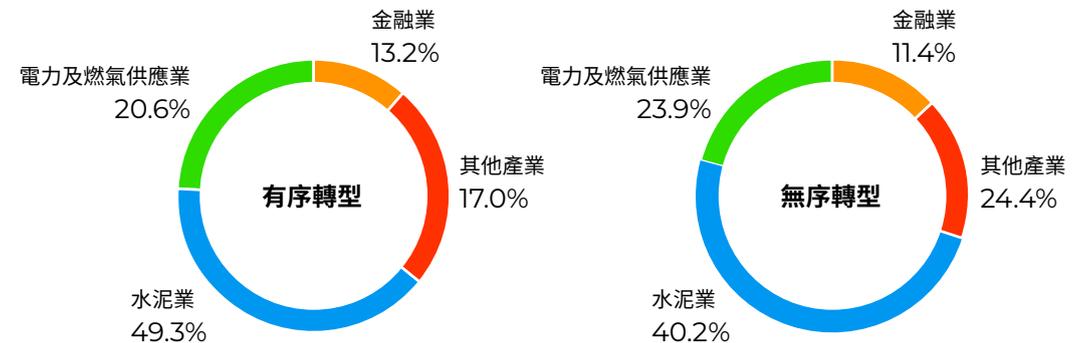
在無序轉型情境下，2030 年前並不會對本公司產生額外預期損失，隨時間推移至 2050 年，氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 0.12%；在有序轉型情境下，本公司 2030 年氣候預期損失占持有資產規模比例為 0.05%，在 2050 年時，氣候預期損失金額占持有資產規模比例為 0.27%。若以產業別的角度進行分析，在兩種情境下，水泥業、電力及燃氣供應業、金融業為本

公司所辨識出之前三大具有較高預期損失之產業。其中水泥業、電力及燃氣供應業屬高氣候敏感度產業，而金融業雖不具有高碳排的特性，然因本公司持有金融業比重較高，故有較高預期損失。評估上述產業未來會有較高之氣候轉型風險，將作為本公司未來相關風險控管的參考。

總預期損失金額占持有資產規模比例



2050 年產業損失占比



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 4.1.3 氣候風險重大性標準設定及回應

本年度透過問卷調查，由各相關部門鑑別出凱基人壽的氣候相關風險，並依據重大性標準辨識氣候相關風險在不同期間（短、中、長期）之影響情形。重大性標準係取各風險因子評估各時間尺度下風險等級最大者進行排序，影響程度越高且發生可能性越高者則越重大，取前四名視為重大氣候相關風險。另，若經辨識後該風險對應風險矩陣表等級為極高者皆視為重大氣候相關風險。

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。

#### 風險面向 | 轉型風險

| 風險類型         | 重大氣候風險描述   | 對應既有風險       | 影響面向 | 財務衝擊或影響                       | 因應措施  |
|--------------|--|--------------|------|-------------------------------|---|
| <b>政策與法規</b> | 為符合國內氣候相關法規、碳費徵收及能源政策等要求，並滿足利害關係人之期待，增加購買綠電、汰換營運設備等低碳轉型規劃，導致成本營運費用增加           | 作業風險         | 營運面  | 短期 - 低度<br>中期 - 中度<br>長期 - 中度 | <ol style="list-style-type: none"> <li>內外勤單位營運規劃碳排放減量計畫</li> <li>汰換老舊效能不佳設備、縮短耗能設備啟閉時間，新系統將優先採用虛擬化主機及省電設備，藉以降低二氧化碳排放</li> <li>擴大執行減碳及環保永續相關之倡議</li> <li>持續採購綠電</li> </ol>   |
| <b>政策與法規</b> | 國內外氣候相關法規倡議、碳費 / 碳稅 / 碳交易價格等對企業永續相關的要求增加，導致投資標的公司經營成本增加，影響該公司之獲利能力，導致本公司投資收益減少 | 市場風險<br>信用風險 | 投資面  | 短期 - 低度<br>中期 - 低度<br>長期 - 低度 | <ol style="list-style-type: none"> <li>投資前使用 ESG 及較高氣候風險檢核事項表進行投資前評估，並辨識是否屬於本集團高碳排產業</li> <li>遵循金控母公司「永續金融承諾」逐步減少燃料煤相關產業，非常規原油 / 天然氣相關產業，以及其他高碳排產業之投、融資部位。</li> <li>依循本公司氣候風險胃納管理機制，及集團高碳產業篩選標準，配合訂定氣候風險胃納指標與目標，定期監控氣候風險胃納指標。</li> <li>依循集團高碳產業篩選標準，計算投資組合中各產業別投資總額、總碳排量，以分析投資部位中的高碳排產業，綜合考量各產業投資比重，作為後續部位調整之依據。</li> </ol> |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

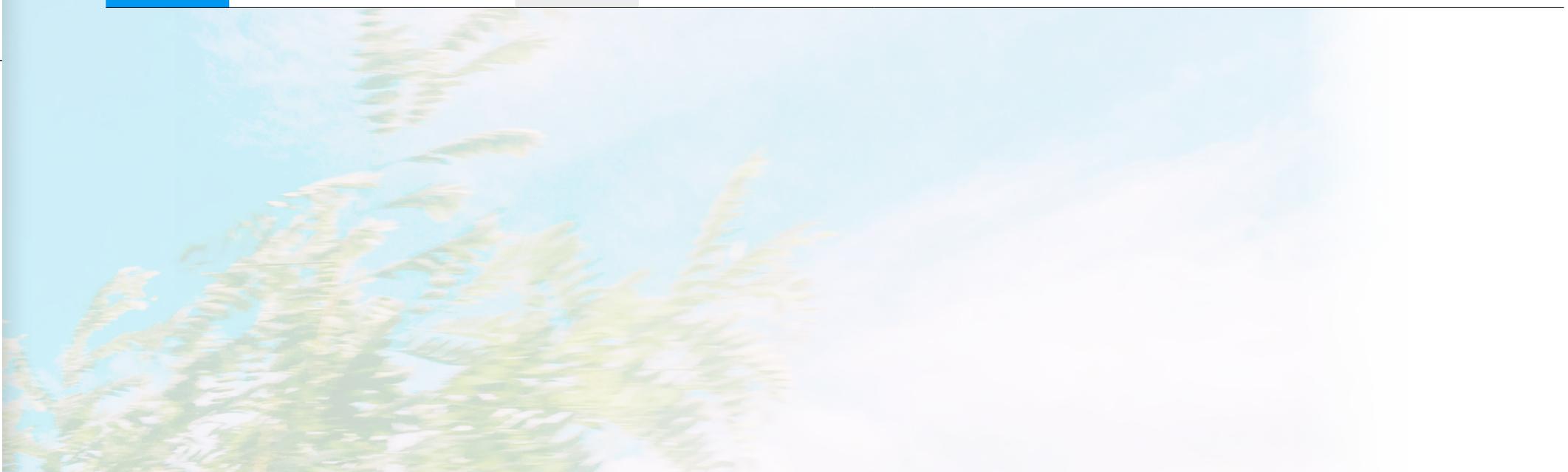
5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 風險面向 | 實體風險

| 風險類型       | 重大氣候風險描述   | 對應既有風險       | 影響面向 | 財務衝擊或影響                       | 因應措施   |
|------------|--|--------------|------|-------------------------------|--|
| <b>長期性</b> | 持續性的氣候模式變化，如：長期溫度上升、海平面上升及風災雨量分布不均等，可能導致極端氣候事件發生頻率及強度增加，進而造成營運、供應鏈中斷或資產價值減損等負面影響，同時導致用電量及用水量上升，造成營業、資訊設備維護成本及清潔費等成本費用增加。 | 作業風險         | 供應鏈  | 短期 - 低度<br>中期 - 低度<br>長期 - 低度 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為避免供應中斷，原廠商皆規劃在不同區域或不同國家設立生產據點，供應鏈中斷機率低</li> <li>2. 與供應商議合，鼓勵其依據所辨識之氣候變遷風險，建立風險管理制度，以妥善控管及減緩氣候變遷風險可能造成之衝擊</li> <li>3. 維持與適時調整營運持續管理機制，定期演練備援與復原計畫 (BCM)，建立合格廠商資料庫</li> </ol>   |
| <b>立即性</b> | 隨著風災、乾旱、強降雨等極端氣候事件發生頻率及嚴重程度提升，可能導致投資性不動產、投融資對象營運中斷，致投融資組合資產價值降低，造成獲利能力降低   | 市場風險<br>信用風險 | 投資面  | 短期 - 低度<br>中期 - 低度<br>長期 - 低度 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用 ESG 及較高氣候風險檢核事項表，或考量潛在投資公司所在地的氣候及可能遇到的極端氣候風險，進行投資前評估</li> <li>2. 評估購置投資性不動產前，應於投資評估報告中評估該不動產之實體風險，並研擬因應措施</li> <li>3. 依循本公司氣候風險胃納管理機制，訂定氣候風險胃納指標與目標並定期監控</li> <li>4. 參考每年 TCFD 分析結果，針對位於高氣候風險地區的投資性不動產，檢視是否建置調適措施如防水閘門、沙包、抽水馬達、緊急避難措施等</li> </ol> |



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 4.1.4 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。

#### ▼ 摘錄重要指標及目標

##### 氣候相關風險與機會 | 轉型風險

| 策略              | 指標   | 短期目標   | 中期目標   | 長期目標 |
|-----------------|--|--|--|------|
| <b>投資標的議合</b>   | 對上市櫃公司採取議合行動，鼓勵推動訂定淨零或轉型政策   | <ul style="list-style-type: none"> <li>上市股票和債券投資組合之投資價值 31.84% 設定 SBT 目標</li> <li>100% 參加股東會及行使投票權</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>2029 年上市股票和債券投資組合之投資價值 49.7% 設定 SBT 目標</li> <li>100% 參加股東會及行使投票權</li> </ul> |      |
| <b>減少高碳產業曝險</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>高碳產業投融比例低於 24.5%</li> <li>落實去碳化承諾與路徑</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>高碳產業投融比例低於 24.5%</li> <li>依金控「永續金融承諾」所列時程，逐步停止對燃料煤及非常規原油 / 天然氣相關產業投資</li> </ul>   |  |      |
| <b>投資組合減碳</b>   | SBT 減碳目標   | <ul style="list-style-type: none"> <li>發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年 (2022 年) 下降 28.54%</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>發電專案投融資每百萬瓦時發電量溫室氣體排放量較基準年 (2022 年) 下降 63.00%</li> </ul>                    |      |
| <b>減碳營運管理</b>   | 依循 SBT 科學減量目標，執行內外勤單位營運碳排放減量   | <ul style="list-style-type: none"> <li>持續辦理內外勤據點 ISO 14064-1 查證，覆蓋率 100%</li> <li>ISO 14001 環境管理系統：持續取得總部大樓、敦北大樓外部驗證</li> <li>執行內外勤單位營運碳排放量減量</li> <li>總部大樓 2024 年成為碳中和綠色大樓，預計 2025 年第三季取得第三方認證</li> <li>以 2022 年為基準年，2030 年範疇一 + 範疇二之溫室氣體排放量下降 42%</li> </ul> |  |      |

##### 氣候相關風險與機會 | 實體風險

| 策略                      | 指標   | 短期目標   | 中期目標   | 長期目標   |
|-------------------------|--|--|--|--|
| <b>不動產投資<br/>氣候曝險管理</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>新不動產投資標的評估項目 100% 納入實體風險評估</li> <li>目標調適後高風險件數比例持續降低</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估</li> <li>調適後高風險件數比例低於 5%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估</li> <li>調適後高風險件數比例低於 4%</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>新不動產投資標的評估項目須 100% 納入實體風險評估</li> <li>調適後高風險件數比例低於 3%</li> </ul> |

氣候相關風險與機會 | **實體風險**

| 策略           | 指標   | 短期目標  | 中期目標  | 長期目標              |
|--------------|--|---|---|-------------------|
| 永續供應鏈管理      | · 落實供應商 ESG 盡職調查                           | · 完成主要供應商人權風險及 ESG 盡職調查表<br>· 與供應商分享永續管理相關議題                            |   |                   |
| IFRS S2/TCFD | · 執行「IFRS 永續揭露準則」接軌準備<br>· 持續完善氣候風險情境分析方法論 | · 導入雙重重大性原則，持續優化永續資訊揭露<br>· 強化氣候相關機會鑑別以及相應管理策略<br>· 優化情境分析工具評估轉型風險對財務影響 | · 完成「IFRS S1/S2 氣候相關資訊揭露要求」接軌準備，並依揭露要求，發佈氣候相關資訊 | · 持續完善氣候風險情境分析方法論 |

氣候相關風險與機會 | **氣候相關機會**

| 策略   | 指標                           | 短期目標  | 中期目標   | 長期目標 |
|------|------------------------------|---|--|------|
| 低碳轉型 | · 增加持有綠色或永續投資部位<br>· 保險數位化服務 | · 綠色或永續投資部位較 2022 年底增加 15%<br>· 電子 (化) 保單率：較 2024 年成長 2%<br>· 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% | · 綠色或永續投資部位，與 2022 年相比，中期增加 25%，長期增加 35%<br>· 電子 (化) 保單率：年成長 2%<br>· 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% |      |

## 4.2 優化綠色營運及碳排管理

凱基人壽積極尋求服務生命週期之碳排減降機會，2022 年導入 ISO 14067 保險服務碳足跡盤查，分析並計算每一個服務環節的排放熱點，以制定營運減碳之基準線。根據盤查及英國標準協會 BSI 查證，凱基人壽每件保單的碳足跡為 2.619 公斤，此結果於 2023 年取得環境部核發的碳標籤證書，有效期至 2027 年。

本公司保單封面及封底皆印上碳標籤標誌，透明化向客戶分享碳排放資訊，進一步也喚起客戶之永續消費意識。我們也鼓勵消費者選擇行動投保及電子保單，一起促進碳排減量為環境盡一份心力。

同時，積極導入綠色能源、推動遠距刷臉投保和服務流程數位化，致力減降服務流程碳排放量。

### 4.2.1 電子化服務

環保意識與數位科技的發展正在改變金融商品與服務的型態。凱基人壽為簡化人工處理程序，提供保戶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，以及公司內部 E 化管理，減少紙張使用、郵寄或交通往返所產生之溫室氣體，與保戶一同為愛護地球盡一份心力。2024 年電子化服務總計共節省 1,018.7 萬張紙，避免約 183 公噸之碳排量產生。

|                   |                         |   |
|-------------------|-------------------------|---|
| <b>數位行銷工具</b>     | 團險網路服務平台                | 行動投保 APP 服務                             |
| <b>E 化表單及平台服務</b> | 電子照會單<br>電子化保單<br>電子通知單 | 電子服務平台 & 應用程式 APP<br>行動保全<br>行動理賠及理賠聯盟鏈 |
| <b>E 化管理</b>      | 電子公文系統                  | 電子採購系統                                  |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 1. 數位行銷工具

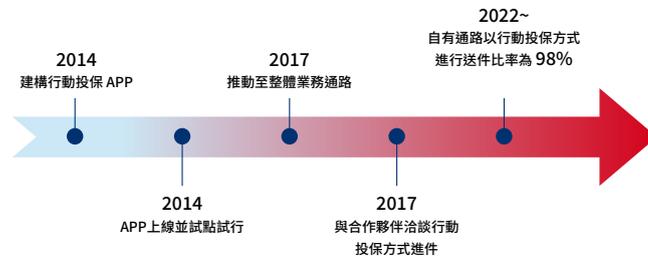
### - 團險網路服務平台 -

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。專案件要保單位申請團險服務系統之申請率達 85%，且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。

### - 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 2024 年底，總計 62 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 16.2 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 97.2 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。



## 2. E 化表單及平台服務

### - 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。2024 年採用行動照會方式進行案件回覆比率約為 74%，平均每案件可減省 3 至 5 天作業時間。

### - 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。

|              | 2022   | 2023   | 2024   |
|--------------|--------|--------|--------|
| 電子(化)保單數(張)  | 66,147 | 64,508 | 91,254 |
| 占該年度新契約保單之比率 | 26.06% | 30.95% | 42.99% |

### - 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。2024 年累積寄送 6,359,100 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 5,679,442 張用紙，與 2023 年相較成長 7.5%。

### - 電子服務平台 (E-Service) & 應用程式 APP (凱壽 APP) -

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 537,315 張用紙。

### - 行動保全 iPOS -

提升全面保戶服務，2024 年推動 iPOS 行動保全服務，簡化保戶填寫申請書流程，同時降低紙張列印，2024 年自 11 月上線共節省近 1.84 萬張用紙。不僅達成減碳目標，服務人員案件藉由平台之案件輸入初步審查，第一時間檢核變更內容減少二次照會，加速保戶服務。

### - 行動理賠及理賠聯盟鏈 -

為提供更便捷、快速及優質的理賠服務，自 2020 年加入理賠聯盟鏈，隔年推出行動理賠服務，提供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；2024 年總計節省 146,466 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。

## 3. E 化管理

### - 電子公文系統及電子採購系統 -

過去公文資料及採購流程皆採用傳統人工及紙本作業，凱基人壽近年積極推動 E 化管理，藉由電子化加速行政效率與掌握時效性，以提升作業品質、減輕員工負擔，自導入電子化公文及採購系統後，2024 年總計節省超過 10 萬張用紙量，達到節能減碳愛地球。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 4.2.2 環境管理

凱基人壽推動「企業永續發展委員會」六大工作小組，環境永續小組由 7 位個別主管擔任委員，以環境保護及節能減碳建立具體目標與作法為主要任務，積極推動、共營永續生活的環境，推動本集團自身營運相關的策略與目標，發展氣候減緩與調適計畫。

配合減碳營運管理，推動碳排放盤查範疇與認證，持續納入 ISO 14001 環境管理系統，執行用水管理機制、持續宣導節水、檢視用水設備及管線。

### 綠色不動產

凱基人壽總部大樓，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，善盡綠化、保水及能源管理等元素，取得黃金級綠建築標章。

- 2024 年完成內部規章修訂，規範不動產投資應考量投資標的是否有綠建築或其他節能認證，以善盡企業責任。
- 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畫，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，於 2022 年 10 月取得候選綠建築證書，預計 2026 年完工。

### ▼ 凱基人壽已取得綠建築標章之大樓

凱基人壽  
總部大樓

▶ 黃金級 綠建築標章

中茂亞太  
中心大樓

▶ 銀級 綠建築標章

大同大樓

▶ 候選 綠建築證書

### 環境保護宣導

2024 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 43 篇貼文，內容包含永續、環境、低碳、減塑、節能、綠色採購、地球日、海洋日、關燈日等議題，累計創造 243 萬次瀏覽，3.2 萬次互動按讚、留言、分享。

### 水資源管理

凱基人壽每年持續揭露總公司及分公司之用水量，藉由調小供水量、安裝節水墊片等相關節水措施，以響應聯合國永續發展目標，落實人人享有衛生供水系統。同時，持續透過定期保養及維修，宣導同仁養成節水習慣，並持續購置內外勤職場省水標章器具，2024 年底完成內外勤職場省水標章器具統計，統計範圍包含馬桶、水龍頭、小便斗，總數量 970 座，省水標章器具 498 座，省水器具佔比達 51%。

### 近三年水資源使用情形

|               | 2022            | 2023    | 2024           |
|---------------|-----------------|---------|----------------|
| 用水量 (度)       | 48,525          | 50,366  | <b>56,773</b>  |
| 營業額 (百萬元)     | 239,766         | 232,723 | <b>265,451</b> |
| 用水密集度 (度/百萬元) | 0.20            | 0.22    | <b>0.21</b>    |
| 盤查範圍          | 總公司及分公司共 10 處職場 |         |                |



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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，以資源回收落實資源再利用。2024 年共計 10 處職場之垃圾平均回收率 73.02%。

### 近三年廢棄物回收情形

|            | 2022            | 2023    | 2024           |
|------------|-----------------|---------|----------------|
| 總廢棄物量 (kg) | 180,324         | 229,830 | <b>389,578</b> |
| 回收率 (%)    | 47.57%          | 55%     | <b>73.02%</b>  |
| 盤查範圍       | 總公司及分公司共 10 處職場 |         |                |

## 4.2.3 能源使用管理

以 2022 年作為職場節電檢討基準年，2024 年持續評估內外勤職場老舊設備汰換方案，調整 LED 燈具、空調設備等更新作業時程。透過定期保養及修繕，檢視既有辦公大樓老舊耗能設備，降低能源消耗。宣導室內照明減量、隨手關門關燈，培養員工節能習慣。檢討外勤單位空間使用坪效。2024 年投入經費新台幣逾 1,800 萬元更新自有物業老舊耗能空調主機及設施。

### 2024 年度全省空調更新、保養及維修費用統計表

| 類別   | 費用 (新台幣元)  | 佔比 (%) |
|------|------------|--------|
| 設備更新 | 12,213,623 | 65.3%  |
| 設備保養 | 3,651,421  | 19.5%  |
| 設備維修 | 2,827,755  | 15.1%  |
| 合計   | 18,692,799 | 100%   |

凱基人壽總部大樓 2024 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

|                 | 2020           | 2021       | 2022              | 2023                          | 2024                         |
|-----------------|----------------|------------|-------------------|-------------------------------|------------------------------|
| 非再生能源用電量 (度)    | 12,220,468     | 13,163,506 | 13,124,069        | 12,782,626                    | <b>11,437,507</b>            |
| 再生能源用電量 (度)     | 0              | 48,452     | 145,858           | 1,012,902                     | <b>2,498,256<sup>1</sup></b> |
| 用電量 (十億焦耳)      | 43,993.7       | 47,563.1   | 47,771.7          | 46,181                        | <b>50,168.7</b>              |
| 營業額 (百萬元)       | 323,248        | 300,244    | 239,766           | 232,723                       | <b>265,451</b>               |
| 能源密集度 (度 / 百萬元) | 37.81          | 44.00      | 55.34             | 55                            | <b>52.49</b>                 |
| 盤查範圍            | 總 / 分公司共 9 處職場 |            | 新總部大樓及分公司共 10 處職場 | 涵蓋公司全據點 (共 52 個台灣據點與 1 個海外據點) |                              |

註 1：再生能源用電量包含凱基人壽總部大樓之轉供綠電 2,289,732 度、超額綠電 166,075 度及自發自用綠電 42,449 度。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 再生能源憑證

凱基人壽總部大樓建置之太陽能光電板，採 100% 自發自用模式，於 2020 年 6 月開始商轉，直至 2024 年底累計發電量為 17.8 萬度綠電，並已取得 142 張國家再生能源憑證中心認證。2024 年度發電量為 4.2 萬度，實質響應再生能源發展。

為達公司 2040 年自身營運淨零目標，辦理總部大樓綠電採購，大樓參與綠電採購之承租人共同分攤，落實綠色營運及碳排管理。自 2022 年 12 月起轉供綠色電力，2024 年度凱基人壽分攤使用 228.9 萬度綠電。

### 4.2.4 溫室氣體管理



凱基人壽自 2015 年啟動 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，每年通過第三方查證，國內外營運據點盤查及查證覆蓋率達 100%。2024 年溫室氣體類別 1 及類別 2 排放量合計 6,300.6712 公噸 CO<sub>2</sub>e，較前一年度減降 8.59%，2024 年排放密集度為 0.02373 公噸 CO<sub>2</sub>e/ 新台幣百萬元，較前一年度減降 19.9%。



#### 溫室氣體排放類別 1 及類別 2 排放量<sup>1</sup>

| 溫室氣體排放類別                                       | 2023       | 2024              |
|--|------------|-------------------|
| 類別 1   直接溫室氣體排放和移除 <sup>2</sup>                | 565.423    | <b>732.433</b>    |
| 類別 2   輸入能源的間接溫室氣體排放                           | 6,327.4813 | <b>5,568.2382</b> |
| 排放密集度 (公噸 CO <sub>2</sub> e/ 百萬元) <sup>3</sup> | 0.0296     | <b>0.0237</b>     |

單位：公噸 CO<sub>2</sub>e

註 1：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境部溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版

註 2：類別 1 計算的溫室氣體包含七大類，凱基人壽僅排放 CO<sub>2</sub>、CH<sub>4</sub>、N<sub>2</sub>O、HFCs 等其中四類，其餘種類之溫室氣體排放量為 0

註 3：排放密集度之分母為凱基人壽 2024 年之營業額

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 溫室氣體排放類別 3 至類別 5 排放量 (單位：公噸 CO<sub>2</sub>e)

| 溫室氣體排放類別                         |                           | 2023       | 2024              |
|----------------------------------|---------------------------|------------|-------------------|
| 類別 3   運輸產生的間接溫室氣體排放             | (3.1) 上游運輸產生的排放           | 0.4392     | <b>0.4084</b>     |
|                                  | (3.2) 下游運輸產生的排放           | 0.0741     | <b>0.1151</b>     |
|                                  | (3.5) 商務差旅產生的排放           | 43.3142    | <b>45.6387</b>    |
| 類別 4   組織使用的產品之間接溫室氣體排放          | (4.1) 採購商品的排放             | 1,366.5014 | <b>1,374.7391</b> |
|                                  | (4.3) 處置固、液體廢棄物產生的排放      | 246.5494   | <b>107.7003</b>   |
|                                  | (4.5) 上述子類別中未描述使用服務而產生的排放 | 0.0685     | <b>0.0683</b>     |
| 類別 5   使用組織的產品所產生之間接溫室氣體排放 (註 1) | (5.2) 下游租賃資產的排放           | 251,496.09 | <b>285,849.69</b> |
|                                  | (5.4) 投資產生的排放 (註 2) (註 3) | 321 萬      | <b>353.9 萬</b>    |

單位：公噸 CO<sub>2</sub>e

註 1：類別 5 (含 5.2 及 5.4) 之溫室氣體排放量為自行估算，尚未經過第三方查證

註 2：凱基金控於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF)，凱基人壽亦遵循 PCAF 之方法學完成股權與債券投資、商用不動產貸款與發電專案融資碳盤查。

註 3：2024 年盤查範圍首次新增主權債部位 (包含 LULUCF)

| 範疇 | 範疇一   | 範疇二   | 範疇三           |
|----|-------|-------|---------------|
| 類別 | 類別 1  | 類別 2  | 類別 3、4、5      |
| 佔比 | 0.02% | 0.15% | <b>99.83%</b> |

### 投資組合碳盤查

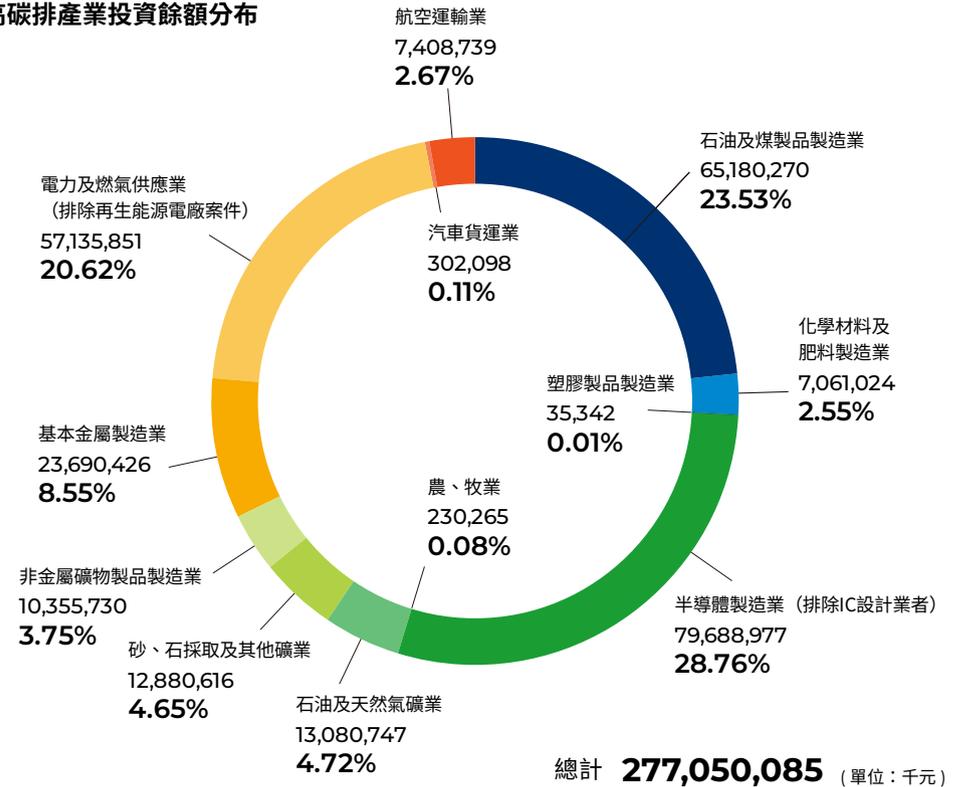
2023 年啟動投資組合碳盤查，以了解目前投資組合碳暴險，並作為低碳投資轉型的決策依據。凱基人壽依循碳核算金融聯盟 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 《金融業溫室氣體核算和揭露全球性標準》，每半年針對準則涵蓋

的六種投資資產類別進行碳排估算。

凱基人壽依循集團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、總碳排量及碳排比例，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。

本年度首次新增盤查主權債部位 (包含 LULUCF)，經盤查 2024 年底投資餘額總碳排量約為 353.9 萬公噸，且高碳排產業投資比例為 16.7%，持續達成低於總投資部位 24.5% 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之集團目標。

### 高碳排產業投資餘額分布



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

**4 實踐低碳轉型**

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 內部碳定價機制

為實現 2045 年達成全資產組合淨零排放之集團目標，凱基人壽依循母公司凱基金控之內部碳定價制度，採用影子價格供內部參考，分為自身營運及投融資部位內部碳定價。營運面專注於提升能源效率，並規劃再生能源和碳抵換等財務策略，以減少營運價值鏈的排放為目標。投融資部位則透過成本效益分析和壓力測試，鼓勵在風險評估及決策中考量氣候因素，從而識別和把握低碳機會，推動低碳投資。

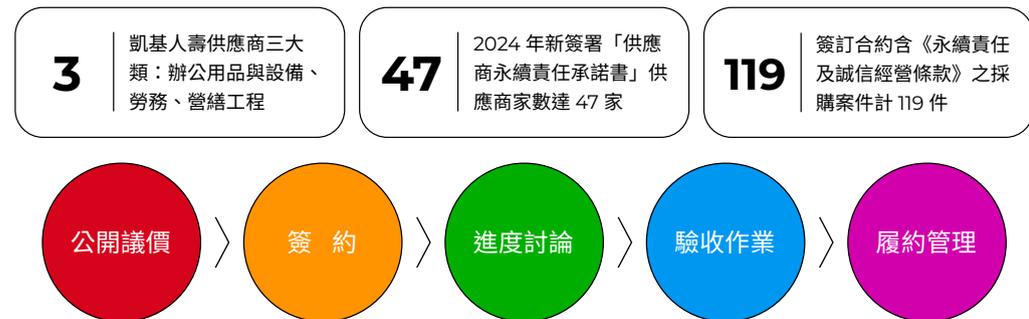
自身營運碳定價根據集團 2023 全年度之綠電差額計算，設定每公噸碳價為新臺幣 3,990 元，作為計算 2024 年自身營運（範疇一及範疇二）排放的隱含成本，並透過系統管理排放量，評估及規劃包括資本支出、營運、採購及風險管理等低碳轉型行動，同時透過排放減量和績效連結落實，適用於本公司所有營運據點。

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

## 4.3 永續供應鏈管理

凱基人壽致力於供應商永續發展之實踐，特制定「供應商永續管理要點」，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。2024 年在地採購金額比例達 97.98%，減少不必要的運送路程，降低碳足跡，以永續經營理念支持在地化供應商。

凱基人壽 2024 年舉行 17 場供應商遴選作業，遴選流程依循採購規範，以公平、公正、公開的方式，優先參考永續作為表現優良之供應商，積極控管供應商的供貨品質、交期與價格。要求遴選廠商簽署「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要點。



### 4.3.1 永續供應商管理

供應商 ESG 盡職調查為企業永續風險評估的一環，凱基人壽每年辦理供應商評鑑，並自 2024 年起執行「供應商人權風險及 ESG 盡職調查」，藉由調查供應商對企業永續投入的程度，依據「供應商永續管理要點」訂定「供應商人權風險及 ESG 盡職調查問卷」，綜合檢視供應商在永續相關政策及執行情形，以促進環境、社會與公司治理生態之平衡及永續發展。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

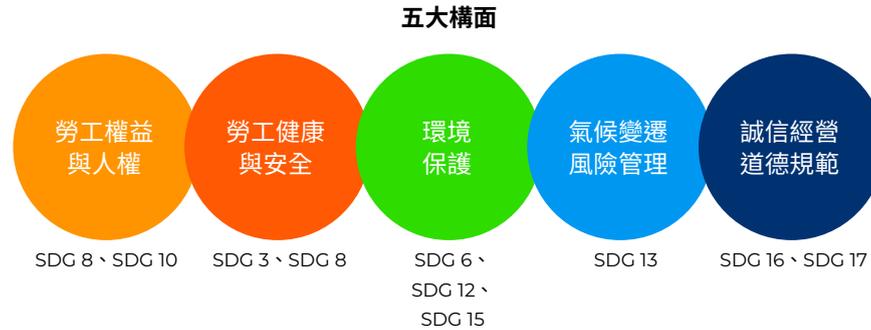
5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

2024 年因應環境保護議題，關鍵供應商「供應商人權風險及 ESG 盡職調查問卷」，新增「節能減碳」及「自然資源」評估項目。篩選 17 家關鍵供應商參與評鑑，較 2023 年增加 4 家，評鑑成果平均 4.54 分，其中 A 級 (4.6~5 分) 6 家，B 級 (4.0~4.5 分) 11 家，顯見凱基人壽慎重重視 ESG 發展的供應商作為合作夥伴，積極落實供應商管理政策，邀集供應鏈成員共同面對企業永續經營的挑戰。

### 凱基人壽關鍵供應商 「供應商人權風險及 ESG 盡職調查問卷」



#### 篩選標準

- 交易實績累積達 1,000 萬以上
- 連續五年持續交易

#### 2024 年評鑑成果

|                 |        |
|-----------------|--------|
| 關鍵供應商           | 17 家   |
| A 級 (4.6~5 分)   | 6 家    |
| B 級 (4.0~4.5 分) | 11 家   |
| 平均得分            | 4.54 分 |

\* 評鑑成果為滿分 5 分制

為建立永續經營文化、傳遞永續發展趨勢與知識，與凱基金控於 4 月 22 日國際世界地球日舉辦「2024 凱基金控集團供應商大會」，活動逾百家廠商參與。以專題講座「全球永續浪潮下台灣供應鏈的挑戰與機會」分享凱基金控力行企業永續的成果，發揮企業影響力，與供應商攜手共同打造永續供應鏈。

### 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，每年至少一次作業委外受託機構履約情形定期審查；審查結果列入廠商評選及續約之依據。2024 年針對各委外作業單位舉辦兩場說明會、辦理多次委外審議會及委員會會議，各委外單位皆於 7 月底前完成定期審查與合規補正事宜。凱基人壽將與評選結果優異、通過審查之廠商進行續約合作。

### 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」遴選參與工程報價。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 2024 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及尊重當事人之權益，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。2024 年簽署「供應商個資保護能力評估表」共計 26 家，涵蓋比例 100%。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 4.3.2 綠色採購

凱基人壽響應聯合國的永續發展目標 (SDGs)，發揮價值鏈影響力，以實際行動支持低碳永續商品及供應商。選商優先參考 ESG 表現優良之供應商，採購具節能環保標章 (如具環保之星的電腦、螢幕等)、FSC (Forest Stewardship Council) 森林環保認證相關產品、及環境部認列的綠色旅遊行程，四度再獲行政院環境部「綠色採購及綠色消費推廣績優單位」。2024 年更加入循環經濟的理念，擴大至資訊產品、辦公設備用品、家電日常用品採購，綠色採購金額達 7,075.4 萬元，具體落實以租代購的精神，實踐綠色採購理念及文化。

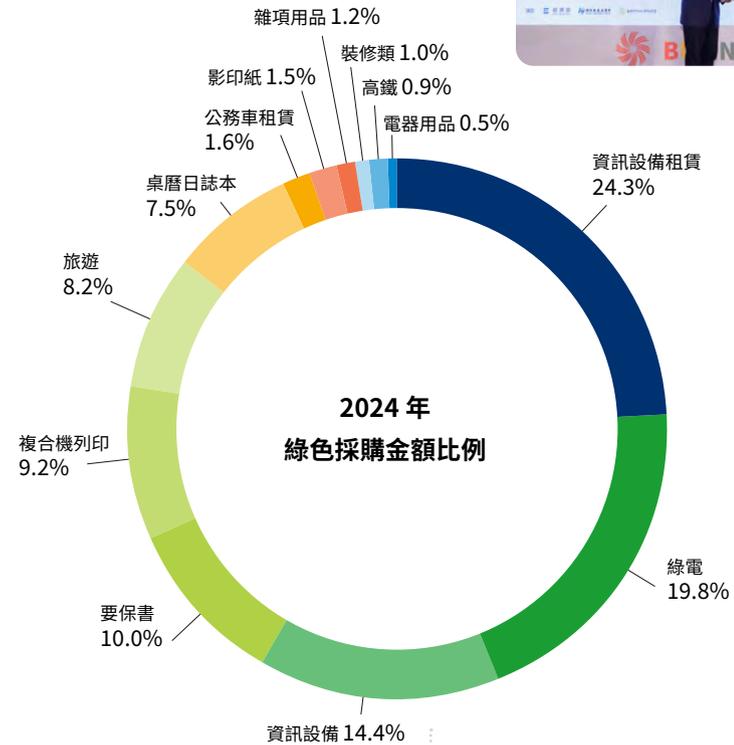
#### 綠色採購總金額

- 呼應金控「2045 年達全資產組合淨零排放」之企業永續目標，辦理總部大樓綠電採購
- 公務用車優先採購油電混合車或電動車

2022 / 5,986 萬元

- 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
- 持續辦理總部大樓綠電採購

2023 / 5,492 萬元



- 優先購買或租賃具環保標章 / 標籤之產品或服務
- 秉持循環經濟概念，以租代購，增加資訊產品、辦公設備用品、家電及日常用品之租賃
- 持續增加總部大樓綠電採購

2024 / 7,075.4 萬元

### 4.3.3 Buying Power

凱基人壽長期以多元型式支持社會企業，2024 年再度榮獲經濟部中小及新創企業署舉辦「113 年 Buying Power 社會創新產品及服務採購獎勵機制」首獎，自 2017 年開辦以來，已連續八年獲此國家級的肯定、三度獲得首獎殊榮。凱基人壽發揮價值鏈影響力，2024 年與 12 家合格社會創新組織合作，較 2023 年增加 2 家，採購總額達 7,171.8 萬，增長達 108%，充分展現實踐社會共榮共好作為。

#### 實踐循環經濟

凱基人壽以「少浪費」、「惜食材」、「愛環境」、「吃在地」的四大理念打造員工餐廳，為壽險業首家通過行政院環境部認證的員工餐廳，是業界綠色飲食的標竿及先驅。2024 年，開始推動員工餐廢棄物再利用計畫，與「巨獸綠色科技」合作，利用聯合國認證之超級昆蟲「黑水虻 Black Solider Fly」轉化剩食等有機廢棄物，為可再利用的蔬果栽種肥料與禽畜飼料蛋白，以期未來達到循環經濟目的，取代傳統餵食豬隻與焚化之廚餘處理方法，有效降低碳排放量與環境污染；符合聯合國永續發展目標「SDG 12 責任的生產與消費」。

凱基人壽從自身營運做起，推動綠色採購及採購流程優化，進一步擴大至供應商 ESG 資料檢核、年度評鑑、人權風險及盡職調查，年度服務績優供應商表揚等等，透過持續精進供應商永續管理，攜手供應商建構永續生態圈。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 5 實現普惠金融



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



## 5.1 落實公平待客

凱基人壽立基於逾 60 載的深厚經營基礎與誠信治理文化，始終堅持「以客戶為中心」的理念，不斷致力於了解並滿足客戶的需求，以「公平同理、待客如己」的價值主張，落實於維護保戶權益與福祉的行動，透過穩健的經營管理與持續精進的保險服務，讓安定社會的保障力量能持續擴大。

為深化金融友善，守護客戶權益，2024 年修訂本公司「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」，納入防制詐騙及原住民、新住民友善，並持續辦理董事、負責人、高階經理人，以及全體員工之公平待客金融友善身心障礙者權利公約（CRPD）教育訓練，董事會及全體員工全數完訓，覆蓋率 100%，由上而下形塑公平待客文化，落實普惠金融。



### 凱基人壽公平待客管理框架

核心理念：公平同理 + 待客如己

#### 呼應國內外法規 / 趨勢

- 金融服務業公平待客原則
- 保險業金融友善服務準則
- 英國金融行為監理總署之公平對待弱勢客戶指引
- 身心障礙者權利公約 CRPD G20 高層次金融消費者保護原則
- 支持實施其餘 G20/OECD 金融消費者保護高級別原則的有效方法

…等相關法規

#### 制定內部規範

- 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

#### 專責組織推動

- 公平待客委員會  
「商品行銷組」  
「通路組」  
「售後體驗組」  
「客戶服務組」  
「客權維護組」  
「防制詐騙組」
- 總經理擔任主任委員
- 每季召開委員會
- 公平待客專責單位協助推動

#### 三大核心面落實

- 數位躍升、減碳永續
- 平權關懷、價值外溢
- 客權維護、誠信經營

#### 訂定目標持續優化

- 設定公平待客指標
- 訂定目標
- 定期追蹤達成

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

我們深信，客戶的幸福人生不僅僅關乎財富、健康和安全感，還包括家庭的幸福、夢想的實現、以及社會的參與，凱基人壽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，深度保障消費者權益，優化客戶體驗，透過人的溫暖來傳遞服務價值，並和各個族群的民眾站在一起，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，致力於每一位客戶的幸福人生。



凱基人壽公平待客專區 <https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/treating-customers-fairly/commitments>

### 5.1.1 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。

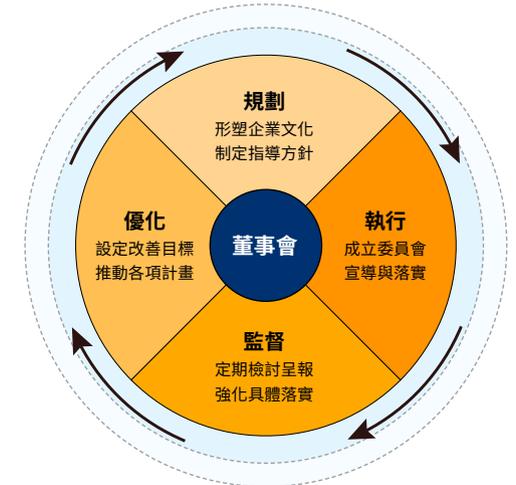
近年來詐騙猖獗，為了保護客戶並響應行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領」1.5版，「公平待客委員會」於2024年增設「防制詐騙組」，從五大行動小組擴增為六大，與時俱進強化委員會功能。委員會每季召開，各小組報告推動進度，會議內容逐次提報董事會討論及建議。成立以來迄今已舉行23次會議，獨立董事亦5度參與委員會給予指導。委員會設立公平待客十大指標，2024年指標亦納入防詐推動措施，每季進行指標落實情形之檢討，並依達成情形要求權責單位提出修正及優化方案，以確保本公司公平待客之推動與落實。2024年向董事會呈報之議案，包括每季「公平待客委員會會議摘要及公平待客年度行動方案相關進度」、修訂「公平待客原則政策」、「公平待客原則策略」及「公平待客原則執行準則」等。

為強化公平待客之落實情形，凱基人壽除將「公平待客原則」及「金融友善服務準則」納為每年二次相關部門之法令遵循自行評估作業之外，於2024年度已就公平待客十大原則中3項原則具體基本內容所涉作業流程之辦理情形完成檢視作業，並提供優化之建議予相關部門。另，凱基人壽為更進一步形塑公平待客文化，亦

辦理公平待客問卷抽測作業，以檢測並了解內勤同仁對公平待客之認知。

### 5.1.2 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，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。



## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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、高齡金融友善教育訓練、視障友善訓練、身心障礙體驗課程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。2024 年度共辦理 20 項教育訓練，受訓人次達 62,133 人次，計 104,509 小時，深入培植全體內外勤同仁之友善文化與服務技巧。

### • 董事會帶頭打造「公平同理，待客如己」文化

為了打造全員之公平待客文化，了解最新公平待客與金融友善之趨勢，特邀請中正大學法律學系副教授洪令家博士，為董事會、高階主管及公平待客核心部門主管，舉辦「從公平待客原則看保險業落實友善金融的挑戰」講座課程，董事會 9 位董事全體完訓，高階主管、核心部門主管及代表共 49 人完訓。

### • 超高齡社會來臨，積極辦理高齡友善相關教育訓練

(1) 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。

(2) 因應台灣失智人口衝擊，透過舉辦腦年齡檢測讓客戶認識腦部健康，預防年輕型失智風險，同步強化健康醫療，長照風險意識，2024 年已舉辦場次共 53 場，累積 3,581 人參與。

### • 深化同理身心障礙與多元族群，提升金融友善服務

(1) 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、呂世駿律師、鄭若瑟醫師，舉辦「客服溝通工作坊」，共 58 人受訓，讓學員深入體驗善意溝通方式與對話，以更親切、友善的服務態度提升客戶體驗，並強化同理心與善意溝通的能力，做到「用心聽、溫暖說」，實踐「公平待客」的服務準則。

(2) 2024 年度將台北市視障者家長協會講授之「視障友善教育訓練」納入必修課程，學習認識視障、人導法教學等，內勤員工 100% 完訓，讓同仁更能同理和了解視障者，以提供適切服務。

(3) 與台灣新住民家庭成長協會合作，辦理「新住民多元文化分享，促進金融友善共融教育訓練」。邀請新住民家庭成長協會秘書長以及新住民姊妹，與 25 個部門共計 43 位同仁代表分享新住民文化以及因語言文化隔閡，在台生活面臨許多挑戰，藉此提升同仁的友善服務觀念與能力，進而激勵同仁以更同理的角度，深化友善服務。

### • 強化同仁識詐阻詐能力，精進防詐宣導訓練

電話服務中心於 2024 年舉辦線上防詐宣導教育訓練課程，透過生活化的教學影片，強化客服人員快速識別各種詐騙手法，提升即時應變與溝通能力，共計 83 人參與訓練課程。

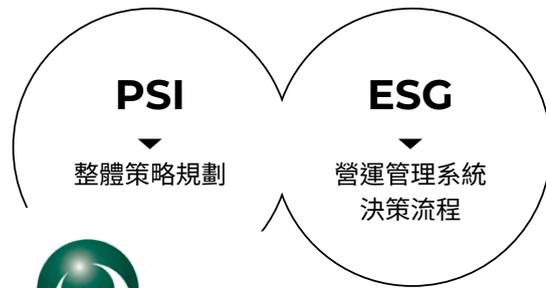
## 公平待客員工提案活動

凱壽自 2019 年由獨立董事建議舉辦員工活動以來，持續迄今已辦理第 6 屆，鼓勵內外勤同仁共同參與，每年的題目與時俱進，2024 年以「防詐總動員」為主題辦理徵稿活動，內外勤同仁踴躍投稿，分享自身及親友遇上詐騙的經驗，更進一步對公司、對保險業界提出身為從業人員的建議，共獲 156 則，經過初選、複選層層篩選，並由獨立董事擔任評審進行決選，更親自參與頒獎典禮以鼓勵獲獎同仁，展現凱基人壽從董事會到一線同仁對於公平待客文化的重視；歷年獲獎之提案在董事會高度支持下，亦逐步落實，以行動真正實踐「公平同理，待客如己」的工作理念。



## 5.2 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。



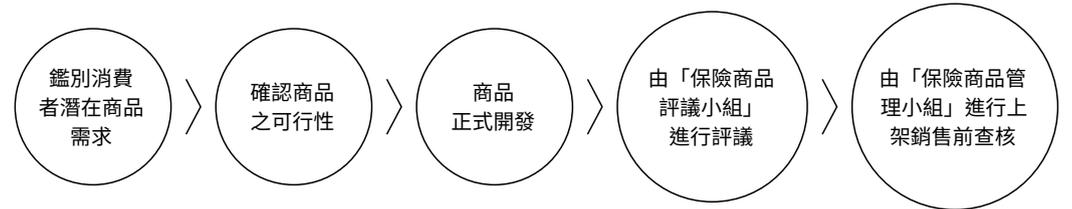
PSI Principles for Sustainable Insurance



凱基人壽商品推薦 <https://www.kgilife.com.tw/zh-tw/product-overview/recommend>

### 5.2.1 全方位保險產品服務

#### 產品開發設計流程



#### 商品設計

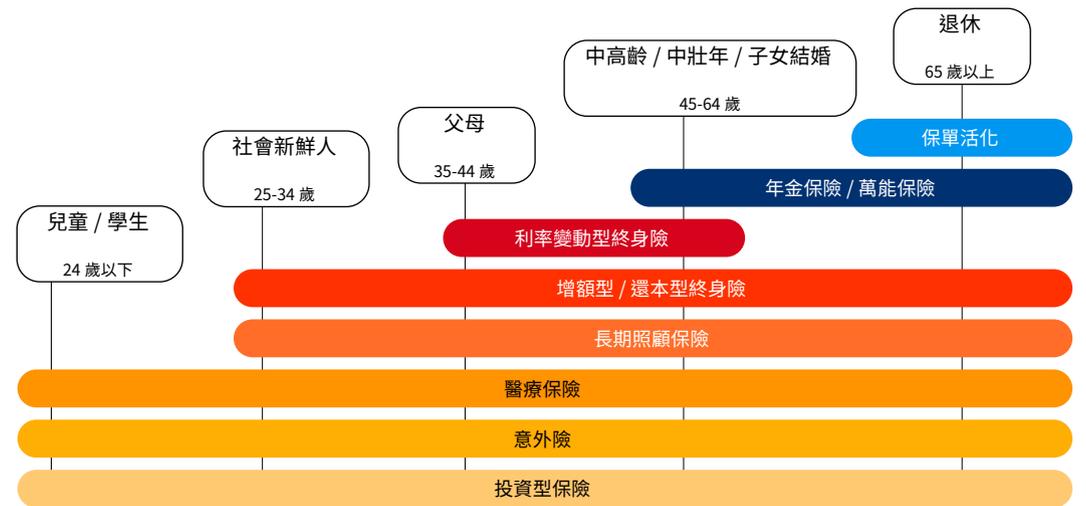
為滿足不同族群的保障需求，凱基人壽持續推廣微型保險、小額終身壽險、身障者專屬終身綜合保險、保障型保險商品專區 (基富通) 專屬商品及長照等具有 ESG 價值之商品，透過多樣化的商品，實踐保險業安定社會的力量，落實普惠金融及公平待客的精神。

#### 商品開發

商品開發時，遵循「保險商品設計須知」，將公平待客原則納入商品研發流程，並依據「保險商品銷售前程序作業準則」，評估保險商品之特性是否對於 65 歲以上之客戶，潛在影響或各種不利因素；若於保單條款內容如有疑義時，以有利於被保險人的解釋為原則。

#### 商品管理

商品上市後，定期檢視各項精算假設及商品利潤，依據「保險商品銷售前程序作業準則」，每半年至少召開一次保險商品管理小組會議，進行各項檢視作業，確保維護永續經營及消費者權益。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

面對高齡化、少子化、國人壽命延長醫療保險等需求，凱基人壽洞察市場趨勢，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，與兼顧投資與保障需求的投資型保單，更強化長年期保障型商品的推動，滿足保戶生命週期的多元需求。協助大眾透過全方面的保險規劃補足風險缺口，打造安心的幸福人生。

### 健康管理外溢保單

據內政部統計，國人平均壽命已達 80.23 歲<sup>1</sup>，衛生福利部也公告平均健康餘命約 72.43 歲<sup>2</sup>。為響應政府提倡健康與保險的結合、以及國人健康意識的覺醒等需求，凱基人壽結合專屬 APP，結合大數據分析及物聯網，鼓勵保戶自主健康管理，如培養良好生活、運動習慣，更可以善用具外溢效果的健康管理保險單，除了享有保險保障，如符合約定條件，還能透過保費減少、保額增加、現金給付等回饋機制作為獎勵，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。

隨著數位金融科技發展及應用日趨多元，凱基人壽將延續推出外溢保單之理念，持續規劃健康管理類型保單，以「健康保險+健康促進」之產品研發，滿足客戶在健康管理之投保需求。

註 1：內政部 2024 年公布 2023 年平均壽命

註 2：衛福部 2024 年公布 2022 年平均餘命



### 建構完善退休防護網

高齡社會下，退休規劃已成各世代都關注的議題，對於三明治族、小資族來說，更要做好準備以提升退休保障力。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，且有多種繳費年期與保額的選擇。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 微型保險

凱基人壽 2024 年持續與高雄市、台南市、雲林縣、宜蘭縣、花蓮縣、台東縣等六大地方縣市政府，以及社福團體三方共同合作，微型保險保費收入 2,217 萬元，目標達成率為 256%，為業界第 1 名，逾 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。此外，本公司亦積極與銀行通路、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。

秉持「愛與關懷」以及與社會共好的初心，凱基人壽長期推動微型保險，推廣成效備受金管會肯定，2024 年同時榮獲金管會頒發微型保險競賽三大獎項「保險公司組第二名」、「業務績優獎」以及「身心障礙關懷獎」等三大獎項肯定，其中業務績優獎已連續十年獲獎，而身心障礙關懷獎則是連續五年獲獎，展現落實普惠金融與公平待客的精神。

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，未來將持續擴大微型安全守護網，讓安定社會的保障力量持續擴大。

2024 年微型保險成果 |

金管會微型保險競賽 |

|                   |                |                 |             |
|-------------------|----------------|-----------------|-------------|
| 101,242 人<br>受惠人數 | 256 %<br>目標達成率 | 2,217 萬<br>保費收入 | 516 件<br>件數 |
|-------------------|----------------|-----------------|-------------|



## 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；帳戶於選擇投資標的設定把關標準為：MSCI ESG 評等平均值以上的基金或 ETF、歐盟 SFDR 評等在第八條以上基金、聯合國 PRI 評等至少 A 以上投資機構。本公司更於 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「2023 年簡易生命表」顯示，國人平均壽命為 80.23 歲；衛福部 2022 年公告個人平均健康餘命為 72.43 歲，也就意味國人平均不健康餘命約達 7.8 年，其中「平均不健康餘命」包括失能、臥床、慢性病纏身等，長照成為每個家庭必須重視的議題，提升對長期照顧保險的意識，透過長照保單提供全方位守護。

提供「一次金」及「分期金」，解決長照的兩大開銷

照護初期需添購輔具及醫療器材，例如：輪椅、氣墊、電動床、氧氣機等，或設置無障礙環境大額開銷，一次金可解決保戶燃眉之急。



不論是家人自行照護或是請看護協助，每月皆會有固定的照護支出，如購買營養品、尿布或看護費等定期費用，分期金可給保戶穩定現金流，來支應這些長期開銷。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 5.2.2 銷售及核保

為保障保險客戶權益，本公司依據保險業招攬及核保理賠辦法訂定「業務招攬處理制度及程序」，並參酌金融服務業公平待客原則、保險業金融友善服務準則、保險業務員協助身心障礙者投保機制等規範，將公平待客及友善服務之精神納入前開制度及程序，作為本公司業務人員業務招攬相關事宜之遵循依據。

### 業務員招攬

業務員應確實瞭解要保人及被保險人之保險需求及投保目的，綜合考量要保人及被保險人收入、財務狀況、付費能力及職業，評估投保險種、保險費、保額及保障需求間之適當性（適合度）並確認要保人已確實瞭解其所繳保費係購買保險商品、外幣收付保險商品匯率風險承受能力、投資型商品風險承受力及投資損益由金融消費者自行承擔，為金融消費者提供合宜的保險商品，據實填寫「業務員報告書」，善盡第一線核保責任。

### 評估合適度

依業務員報告書瞭解招攬經過、要保人年收入或財務狀況、被保險人工作年收入及其他收入、要保人及被保險人是否投保其他商業保險、保戶家中主要經濟來源者、指定身故受益人非被保險人之配偶或非其直系血親或非其法定繼承且順位及應得比例未適用民法繼承編相關規定之原因等其他核保資訊，加以評估其合適度。

### 建立發單前電訪機制

訂定符合一定條件（如：受益人確認、高風險金融消費者、保費確認、近期保單有解約借款等異動紀錄、高齡金融消費者、保單墊繳再投保等）需完成電訪作業，與金融消費者核對身分後進行基本資料、電訪條件相關之詢問事項確認及核對投保內容，以確保金融消費者知悉、並了解投保保險商品及其相關風險。

### 商品廣告宣傳規範

依據「廣告、業務招攬及營業促銷活動宣傳資料製作管理規範」訂定「商品宣傳資料作業流程及控管規範」以資遵循。該規範明訂商品宣傳資料審查準則、商品宣傳資料驗收流程以及商品宣傳資料散發公布控管作業。

據此確實揭露相關資訊，讓消費者充分了解商品內容及所需承受的風險。

另外，投資型商品之商品說明書均有揭露各項費用、投資風險、相關警語及人身保險安定基金對投資型保險商品之保障範圍。且於投資型商品建議書之報表新增保單條款及商品說明書 QR code，供消費者投保時可透過行動載具即時查閱商品資訊。

### 身心障礙及高齡投保權益維護

本公司於「業務招攬處理制度及程序」中，明定銷售保單予身心障礙及 65 歲以上客戶之標準化作業程序。身心障礙客戶購買保險相關商品應享有與其他人平等之權利，業務人員從事招攬行為，不能有不公平對待、歧視或以身心障礙為由而拒提供該等商品之情形，而應依不同類別之身心障礙客戶需求，提供必要之協助。

為提高齡者購買保單之權益，業務員可透過主動關懷之方式，確認客戶是否具備辨識能力，並綜合考量客戶年齡、財務狀況、保險需求等因素，協助客戶投保適合之保險商品。就有關銷售有解約金及投資型之保險商品予 65 歲以上之客戶時，將銷售過程以錄音或錄影保留記錄，並由適當單位人員進行複審作業，以確認客戶投保之適當性，就可能未來產生之爭議事項先向保戶予以說明，以達使保戶充分瞭解保險商品特性及契約條款等重要事項。



## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

**5 實現普惠金融**

6 邁向共融社會

7 附錄

**內部控制與查核管理機制**

公司每季進行通訊處抽查作業，重點包含抽查業務人員有無使用未經公司核可之文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書；業務人員於招攬或保單服務之過程，有違規行為時，應依本公司業務員懲處相關規範予以懲處，並通報中華民國人壽保險商業同業公會。

針對招攬廣告，公司至少每季一次查核各大入口網站、各拍賣網站、部落格等網頁。經查證，若刊登內容違反「保險業招攬廣告自律規範」且為本公司業務人員所刊登時，應依「保險業務員管理規則」及本公司業務員懲處相關規範予以懲處，並要求該業務人員限期改善，或撤除該廣告。

此外，為了解業務人員之銷售過程是否符合相關規範，以維護業務人員及客戶權益，公司電話抽訪客戶，確認業務人員已充分告知商品相關資訊（包含購買商品之風險及費用率等），以及購買商品之適合性且客戶已了解所購商品風險。倘經電訪發現異常狀況或客戶提出服務意見，將通知相關權責部門進行後續處理。

**5.2.3 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，符合條件者最快 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 1,000 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。

- **保戶更容易取得理賠服務**  
持續推出住院預付金、櫃檯快速理賠、到府取件等便捷服務，解決保戶理賠申請的痛點。
- **體現對高齡弱勢保戶的友善關懷**  
除了提供放大版理賠申請書，更在給付通知書加註防詐警語提醒等多項服務，以善盡社會責任。
- **理賠服務流程更透明**  
為讓保戶更安心，除了即時發送受理及結案簡訊，保戶亦可下載 APP 自主查詢理賠歷史及案件處理進度，充分掌握理賠服務進度。

- **提供更高效率理賠服務**

提高簡易案件系統自動核賠率 (Jet Case)，加速案件審核；完成理賠審核後，可透過 eACH「即時匯款」，讓保戶可以在 30 秒內收到理賠金，保戶可以更有效運用資金，接受更完善的醫療。

- **運用金融科技，提升服務效率，落實企業永續的理想**

運用大數據審核模型，協助理賠人員更聰明地執行李賠審核作業，有效防止逆選擇及保險詐欺的發生，以保護廣大保戶的權益。為持續提升保戶數位化理賠申請服務體驗，保戶可透過「行動理賠」服務，及時完成理賠申請，亦可利用「理賠聯盟鏈服務」與「數位身分驗證」，以一份理賠申請文件同時申請多家理賠，達到「一站式申請，文件共享」，減少紙張使用，實踐永續經營 ESG 精神。

- **理賠後關懷，提供後續理賠資訊**

有鑑於癌症險理賠較為複雜，於官網推出癌症理賠小幫手，提供常見癌症險理賠 Q & A，解決保戶能否申請及應備何文件之疑問；同時，對於首次申請癌症險給付之保戶，於理賠給付通知書提供 QR code，掃描即可連結到官網的癌症理賠小幫手。



## 5.3 落實金融友善服務

為落實普惠金融，深化公平待客文化及服務，2024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」，依據「金融友善服務準則」最新修訂內容，響應行政院「新世代打擊詐欺策略行動綱領」1.5版，納入「原住民、新住民友善」及「防制詐騙」，俾使從最上位的政策、推動策略、到落地執行的規範，均有明確的依循標準。同時，凱基人壽已將「公平待客原則」及「金融友善服務準則」納為每年二次相關部門之法令遵循自行評估作業中，2024年度並就公平待客十大原則具體基本內容所涉作業流程中之3項原則辦理情形進行檢視作業，並提供優化建議予相關部門，以強化本公司公平待客之落實情形。另，凱基人壽為更進一步形塑公平待客文化，亦辦理公平待客問卷抽測作業，以檢測並了解內勤同仁對公平待客之認知。

此外，為持續提升客戶權益保障，優化客戶消費體驗，本公司定期於公平待客委員會上呈報金融友善服務推動情形，更於公平待客推動指標中，納入金融友善目標，每季追蹤達成情形，分析執行結果提出相應之推動計畫，由公平待客委員督導，並將結果定期呈報董事會，以使董事會知悉相關推動成果。

### 5.3.1 推動數位化創新服務

透過電子化授權服務 (eDDA) 連接多家銀行，原有15家金融機構合作電子化授權服務，為擴大服務範圍，截至2024年底已新增至共20家金融機構客戶可使用電子化授權服務；2024年授權成功件數6,562件，與2023年相比成長115%，授權成功件數逐年上升。除提升服務使用率外，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，主動掌握授權進度，享受更加自主便利的線上服務。

同時，公平待客委員會的十大指標中，涵蓋電子化保單件數比例與線上服務使用率，委員會定期追蹤落實情形與執行績效，確保持續提供便利服務，滿足客戶需求，提升整體消費體驗。



### 5.3.2 高齡金融守護

#### 友善服務專線 客製化輔助簡訊

因應超高齡化社會，為高齡、弱勢族群建立專屬「金融友善服務專線」，簡化電話語音輸入流程，由專人提供更快速、溫暖的服務。2024年來電量共計7,616通為高齡長者專線提供諮詢服務，同時主動視高齡長者需求，提升情境式暖心服務，客製化『輔助記憶簡訊』共計2,097則，落實客戶關懷精神。

#### 高齡弱勢客戶關懷措施

為了讓65歲以上高齡長者，更理解保險產品及客服人員通話的內容，凱基人壽以客戶慣用的語言、白話易懂的方式進行電話訪問，落實金融友善服務準則的精神，強化對高齡客戶關懷措施，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，更新增高齡友善付款人電訪作業。

為方便長者閱讀，提供文件字體放大，包含理賠申請書、繳費通知單、契約內容變更申請書(友善服務版)等暖心服務。

#### 高齡客戶服務指南

為加強高齡友善服務文化，參酌國內外高齡、失智資源，並諮詢失智症協會秘書長，建置保險業第一套「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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 5.3.3 杜絕金融詐騙決心，加強客戶關懷

為守護客戶資產及打擊詐騙行為，本公司於 2024 年最新修訂公平待客原則執行準則中，明訂本公司應建立防制金融剝削或詐騙之標準作業流程，納入各保全作業環節及第一線人員服務機制，強化 KYC (Know Your Customer) 關懷提問，並透過多元方式向金融消費者宣導，協助金融消費者避免受到金融剝削或詐騙。

此外，凱基人壽建立防詐專責小組，2024 年積極推動內外勤防詐宣導並攜手刑事局辦理教育訓練 2 次，密切關注詐騙趨勢，定期與各地同仁同步最新詐騙手法，提升同仁對於新型態詐騙手法之辨識能力及預防意識。同時，為加強第一線阻詐，訂定櫃檯防詐 SOP 及保全人員行為準則，針對解約、借款行為之情境及合理性進行即時判斷及通報。2024 年已成功阻止多起詐騙案件，守護客戶寶貴的財產，並因此獲得內政部警政署等警察機關的表揚達 2 次，為唯一獲此榮耀的保險業者。

為擴大防詐影響力，凱基人壽以新服務雙管齊下，就重要訊息導入「68889」專屬短碼簡訊服務，並與 GOGOLOOK 合作推出認證商家號碼，協助客戶辨識公司簡訊及來電真實性，從源頭杜絕詐騙集團冒名行騙，彰顯本公司守護客戶財務安全的承諾與決心。



### 5.3.4 支票退回電訪作業

給付款項的支票寄發後因故遭退回，主動積極與保戶聯絡，減少應付未付案件的產生。2024 年支票退回電訪成功件數 753 件，給付金額達 3,633 萬元，與去年累計共支付金額達 9,068 萬元。

### 5.3.5 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。2024 年應付未付電訪作業成功件數 917 件，給付金額達 1,828 萬元，與去年累計共支付金額達 1 億 1,535 萬元。

### 5.3.6 提升客戶信賴與推薦度

凱基人壽積極傾聽客戶聲音，委由第三方顧問公司進行客戶淨推薦度 (NPS) 調查，依據 2024 年的調查結果，凱基人壽 NPS 推薦度分數在整體壽險業表現名列前茅，成績較同業平均超出 9 分，服務品質備受客戶肯定。另 2022 年更成立「體驗工程師團隊」，專責聯繫跟進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，2024 全年聯繫約 700 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。

同時，本公司亦將 NPS 表現設為指標，定期於企業永續發展委員會中報告，持續追蹤落實情形與執行績效，發揮其督導功能，確保本公司持續傾聽客戶聲音，優化客戶體驗。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 5.3.7 臨櫃服務

為了解保戶對櫃檯服務的滿意度情形，並作為改善服務的依據，邀請臨櫃辦理業務之保戶以 1-5 分（滿分 5 分）進行「一般服務櫃檯」及「友善服務櫃檯」滿意度調查，並維持滿意度達 4 分以上<sup>3</sup>。

#### 臨櫃服務達滿意比率

|        | 2022  | 2023  | 2024         |
|--------|-------|-------|--------------|
| 一般服務櫃檯 | 99.9% | 99.9% | <b>99.9%</b> |
| 友善服務櫃檯 | 100%  | 100%  | <b>100%</b>  |

註 3：平均分數達 4 分以上為「滿意」

#### 各服務據點（客服中心）之無障礙設施設置

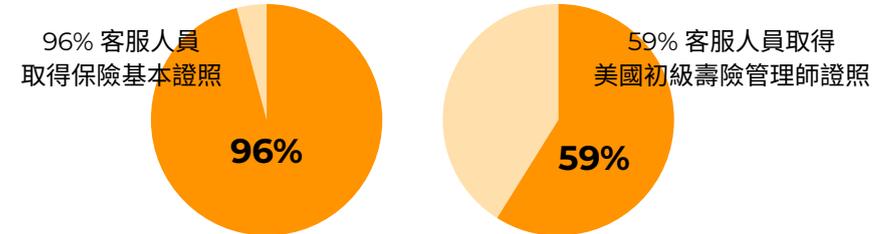
| 無障礙設施           | 台北 | 桃竹 | 台中 | 嘉義 | 台南 | 高雄 |
|-----------------|----|----|----|----|----|----|
| 無障礙坡道（含活動式）或無階梯 | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  |
| 無障礙廁所           | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  | ●  |
| 無障礙車位           | ●  | ●  | ●  | —  | ●  | ●  |
| 服務鈴             | ●  | —  | ●  | —  | —  | ●  |
|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

### 5.3.8 電話服務

為深入了解客服人員的整體表現，並提升滿意度訪查率，建置客戶滿意度調查系統，藉以收集保戶意見，進而掌握客服人員通話中的服務態度、協助處理問題的能力及妥善受理保戶的需求。

在面對高齡化社會，凱基人壽始終致力於以客戶為中心的核心價值，提升電話服務人員的台語應對能力與專業度，特別是對於高齡者或慣用台語客戶，能夠以順暢的台語進行電訪或電話諮詢服務，進一步提升客戶服務體驗。

此外，為強化客服人員在日常服務中的同理心，並以善意為出發點提供適切的客戶服務、以活化服務的溫度，確保「公平待客」成為我們服務的首要準則，2024 年共舉辦 9 場相關課程。



|          | 2022   | 2023   | 2024          |
|----------|--------|--------|---------------|
| 電話服務滿意比率 | 99.06% | 99.20% | <b>99.15%</b> |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

**5 實現普惠金融**

6 邁向共融社會

7 附錄

### 推廣客戶使用「凱基人壽 i LIFE」APP

2022 年起保戶 APP 上線，為提升數位化服務，凱基人壽持續線上推廣保戶使用數位服務，2024 年共推廣 13,847 位，讓保戶可隨時隨地查詢保單內容、基本資料變更、繳別變更、基金轉換/贖回、線上繳費等服務項目，同時節能減碳減少紙張使用。

### 蒐集客戶建議

鼓勵同仁蒐集客戶建議 Customer Voice，於 2024 年提列 516 筆，其中包含 120 筆電商暨 APP 優化建議。

## 5.3.9 客戶申訴、處理流程及績效

凱基人壽為保護金融消費者權益，進行多面向之管控：除了提供多元申訴管道及完善的客訴處理程序，每週更召開跨部門申訴案件討論會議，由高階主管主持，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，由高階主管主持，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。

更為妥適處理民眾申訴案件，就現行之申訴處理機制再提升並參考國際間申訴處理機制規範及作法，凱基人壽訂有「凱基人壽保險股份有限公司消費爭議處理及申訴作業改善循環制度」作為處理消費爭議之依據，並提報董事會通過及修訂，內容包括消費爭議之範圍、組織架構、受理方式、處理流程、高齡身心障礙及弱勢等消費爭議處理

準則、消費爭議簡化處理機制、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、定期檢討、案件類型化與消費爭議處理改善循環機制、教育訓練與定期檢討等，落實執行公平、即時處理消費者之申訴，確保消費者權益不受影響。

凱基人壽秉持「愛與關懷」的核心精神及「公平同理，待客如己」的服務理念，致力於提供客戶超越期待的服務。在董事會的帶領下，於 2024 年 11 月正式導入 ISO 10002：2018 客訴品質管理系統，並由具公信力的國際第三方機構 - BSI 英國標準協會進行驗證，順利於 2025 年 2 月以零缺失之優異成績成功通過評核，凱基人壽信守對消費者的長期承諾，將「以客戶為中心」的價值主張落實在服務的每個環節。

### 客戶申訴管理

成立「申訴委員會」，由總經理或其指派之高階主管擔任主任委員，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，由客戶權益維護部回饋申訴相關議題、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。且為優化循環申訴案件之處理機制，每月就客訴案件資料進行分析及報告處理進度予相關單位，每季彙整回饋建議、改善方案並追蹤進度，且說明申訴案件處理時效，提報於公平待客委員會，以利董事會審視消費者保護執行情形及檢討消保機制之有效性。

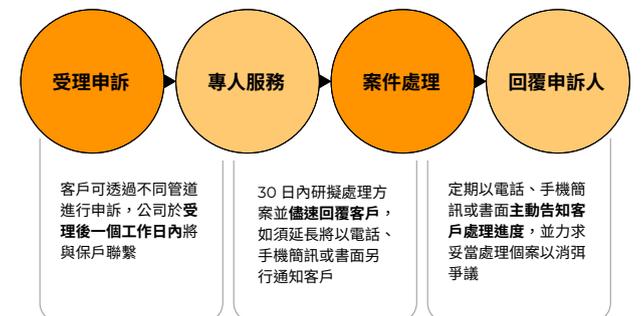
另客戶權益維護部對於重大申訴/評議案件(依申訴人主訴及調查狀況)應提報「保戶申訴委員會」進行說明、討論並擬定檢討改善計畫。案情如有重大或最新發

展時，應隨時更新進度並通報相關部門及其直屬總經理之最高主管(總)處級主管；如係媒體介入或可能引起媒體關注之案件，並應通報公共關係部，且對於特定類型申訴/評議案件應彙整案件內容及數量陳報至直屬總經理之最高主管(總)處級主管，由經營階層考量是否進行人力增補、流程改變或類型化處理以因應。

2024 年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

2024 年受理之申訴案件 100% 皆於收受申訴之日起 30 日內將申訴案件處理結果或進度回覆申訴人，且財團法人金融消費評議中心公布之「2024 年人壽保險公司申訴率統計」中，凱基人壽申訴率為 0.18‰，仍維持 21 家壽險公司排名前五之業者；申請評議的案件數量及比率亦較去年減少，且評議妥處率仍維持於 90% 以上。2024 年 144 件申請評議案件中，理賠申訴案件共計 100 件，非理賠申訴案件共計 44 件，高達 98.23% 的案件已妥處。





## 多元共融的公平待客



### 聽障友善

為提供聽語障消費者最適切的服務，凱基人壽 2022 年開始與「中華民國聽障人協會」合作，導入手語翻譯服務機制，幫助聽障者溝通無礙。

#### ● 手語翻譯預約服務

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

#### ● 支持聽障手語培訓

- 2024 年支持聽障人協會舉辦「聽手相傳」手語培訓課程共 28 堂，協助人次達 268 人，幫助聽障者溝通無礙。

#### ● 加強落實身心障礙與高齡友善服務

- 2024 年錄製「保戶重要權益提醒」國台語版影片以利高齡與聽障保戶理解，並製作剪輯 7 支手語版短影音於社群推廣，影片總觀看數 10.3 萬次，強化與聽障保戶的溝通，使其更了解自身權益。



### 身障友善

為喚起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，並提供友善服務櫃檯及專人優先協助，辦理各項保險業務，2024 年有 1,825 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，2024 年共計服務 7,616 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，2024 年度共計協助 351 件案件。

- 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。



#### ● 客服中心無障礙空間及設備

(詳 5.3.7 臨櫃服務 - 各服務據點之無障礙設施設置)



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

**1 永續經營**
**2 深化盡職治理**
**3 引導永續金融**
**4 實踐低碳轉型**
**5 實現普惠金融**
**6 邁向共融社會**
**7 附錄**



## 多元共融的公平待客



### 視障友善

為協助視障者培養一技之長，凱基人壽自 2022 年起持續攜手「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：




### 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，凱基人壽從五大服務深化高齡金融友善：

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

#### ● 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。

#### ● 提升視障族群金融防詐知識

- 2024 年起與協會合作辦理共 3 場金融防詐宣導講座，透過詐騙案例和防詐注意要點，提升民眾金融知識與建立人生風險管理觀念。
- 2024 年與全國第一個明盲共創的「雲端千眼閱讀平台」合作，首創將金融講座中的防詐知識，轉化為視障者可聽讀的內容上傳到平台，讓更多視障者可隨時獲取金融及防詐相關資訊，減少視障族群因資訊接收上的落差，而增加財務風險。

#### ● 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，學習換位思考，進而能提供視障者更適切的友善協助。

#### ● 加強落實視障友善服務

- 繼 2023 年業界首家保戶 APP 通過台北市視障者家長協會視障友善認證後，2024 年再次與協會合作，成為業界首家推出專為視障保戶設計保單點字識別服務的壽險公司，並邀請視障者親自測試，藉此檢視並確保服務符合其需求。過程中視障者表達若有清楚的點字觸摸引導、與保單重點語音播放，更能幫助其無障礙地聽取保單權益，因此附有「保戶重要權益提醒」點字 QR Code 及免付費金融友善服務專線點字號碼，引導視障保戶掃描 QR Code 線上聆聽保單權益重點，保障自身權益，日後若有需要，也能快速撥打專線獲得服務。

#### ● 提升高齡者金融素養

- 為協助高齡者、失智者及其家人強化經濟韌性，凱基人壽於國際失智症月為失智症家庭與參展民眾舉辦財務規劃講座，講授面對超高齡社會，如何及早為自己與家庭做好財務與保障規劃。

#### ● 加強高齡友善服務文化

- 2020 年全員完訓「失智友善」課程，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 年邀請協會秘書長講授「失智金融友善」課程，全員 100% 完訓，2024 年業務同仁加入失智友善行列。地方通訊處邀約協會秘書長講授「失智友善」課程，強化業務員與保戶家庭對於失智症的認知。

#### ● 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」，包含了解高齡特質、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 2024 年度，共計捐贈 4,800 副防走失鑰匙圈，至今已提供超過 2,000 個家庭，幫助走失者找到回家的路。

## 多元共融的公平待客

### ● 倡議失智友善金融

- 連年支持國際失智症月，凱基人壽總經理偕同獨立董事以及高階主管共同參與，親身體驗同理高齡長者與失智者，進而以更同理的角度規劃金融友善服務，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，展覽會場提供參觀民眾免費索取防走失鑰匙圈。



- 2024 年於保戶接觸點加強推廣緊急連絡卡聯名鑰匙圈，提供需要的保戶防走失鑰匙圈，作為臨櫃客戶及理賠客戶關懷服務。

- 持續贊助大專校院失智症方案設計競賽，支持失智症議題向下扎根，以跨世代思維發想共好方案，為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，為保戶做好準備，若不幸罹患失智症時，仍可支應龐大的治療和照護費用。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 17 場「金融防詐宣導」，協助逾 700 位偏鄉、原住民及金融知識弱勢長者受惠。
- 2021 年首創專為長者設計「智齡小學堂」金融知識與防詐網站，2022~2023 年透過社群等數位宣導總曝光逾 23 萬。2024 年進一步將智齡小學堂網站圖文編製成「國台語高齡防詐動畫」系列短片共 14 支，更方便長者轉傳分享推廣防詐觀念，並透過社群宣導擴大觸及人數，影片總觀看數 10 萬次。



## 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，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，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」，新住民家庭成長協會通譯員種子代表共計 40 位參加，滿意度 100%。

### ● 金融業首家培訓通譯員保險專業，拓展新住民就業機會

- 2024 年啟動北中南「金融保險進階專班」系列課程，加強通譯員保險知識專業度，提升案件翻譯品質，並進一步輔導培訓有興趣深耕保險業的通譯員考取證照，鼓勵加入凱基人壽團隊，取得同工同酬的機會，打造多元共融、友善平權的職場。協會全台通譯員種子代表共計 59 位參加，滿意度 100%。

## 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

- 凱基人壽超前部署超高齡社會來臨對策，將保戶關懷從「事後理賠」進化到「身心健康促進與預防」，率先同業與國內專營無障礙服務的「多扶事業」跨業合作，推出「多扶學堂」健康促進增值服務，藉由健身、健腦及金融知識與防詐宣導等多元課程，陪伴中高齡保戶實現身心健康與財務安全的幸福人生。

## 身心障礙者投保權益座談會

- 為了解身心障礙者的投保需求，以及協助身心障礙者了解保險與自身投保權益，特與「中華民國聽障者協會」以及「多扶無障礙生活與交通發展協會」合作，各別舉辦投保權益座談會聽障者場次與肢障者場次，進行雙向交流。

### 目錄

### 董事長的話

### 關於報告書

### 認識凱基人壽

### 2024 重點績效

### 2024 榮耀事蹟

### 金融大回饋專題

### 1 永續經營

### 2 深化盡職治理

### 3 引導永續金融

### 4 實踐低碳轉型

### 5 實現普惠金融

### 6 邁向共融社會

### 7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 6 邁向共融社會





## 6.1 培育多元人才

### 6.1.1 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，以「擁抱創新和人才，為客戶、員工、股東及社會提供永續的金融解決方案」為使命，在符合保險營運所需之各類知識技能上，強化「永續金融」為營運主軸，積極整合系統資源、推動數位金融，持續招募企業永續規劃、智能營運企劃等人才。同時，透過導入 Workday 全球人事系統、CBI 面談、性格評量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 (客戶專注力、敏捷創新力、團隊貢獻力、夥伴協作力、贏得信任力及高效執行力) 之人才。

#### 人才招聘 - 六大職能



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 人才吸引

### • 實習計畫

2024 年本公司持續推出實習生計畫，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，提前進入職場與經驗豐富的學長姊合作並學習參與企業各項作業和實務專案，透過實習提早體驗職場，加強自我專業能力以及更瞭解自我未來職涯的發展藍圖。同時深入校園與學生建立連結，宣傳公司品牌價值及儲備幹部計畫，達成提前儲備人才之效益。近 7 年累積頒授 158 張實習證書，2024 年聘用 43 名實習生 (含暑期、學期及學年度)。



### • 產學合作計畫

凱基人壽以強化人才資本、培育產業人才，透過建立產學合作機制，加強青年人才的技術與實務能力，提早強化自我職能，目前已與多家優秀公、私立學校簽訂產學合作。

2019 -2024 年起共錄取 27 名產學合作學生，針對保戶實務作業、企業文化、專業領域給予全方位指導，另配合學校完成實習月記、實習成果報告及企業成效回饋，已有多名同學於畢業後轉為正職人員，確實達成培育優秀校園人才與金融科技產業接軌，並穩定產業人力。

#### 實習生心得分享：

##### Intern 共訓

主管會聆聽實習生的反饋並在來年進行調整，讓我感到整個計畫的進步。共訓課堂包括 AI、大數據及 ESG 永續議題，許多概念都能用輕鬆有趣且易理解的方式講解，結尾時也提供有志想往該領域的實習生實用建議。

##### 總結

在外匯部門的實習經驗使我快速成長，透過兩個月實習補強各種總經概念，也督促自己更努力閱讀總經相關新聞及研究報告，增加自己的理解。部門主管總是很有耐心的協助我理解總經的邏輯，也與我們分享自己的職涯經歷，對於即將畢業的我們來說受用無窮。兩個月的實習使我收穫及成長許多，可說是不枉此行。

### • 儲備幹部培育計畫

連續 9 年辦理儲備幹部 (YouLead Program) 計畫。擴大招募不限科系大學畢業生，一同加入跨領域菁英人才培訓方案。

凱基人壽自 2016 年起共招募 59 位儲備幹部，目前在職中 42 人，通過評鑑率 82.0%，最快兩年內即晉升管理職，晉升主管率 26.9%。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，透過金控共訓與凱基人壽共訓，熟悉金控各部門負責業務，與凱基人壽各部門業務職掌。共訓結束後，進行凱基人壽職務輪調歷練。透過主管及同仁的教導及實作，累積工作所需知識與技能，充分了解各部門職掌以及運作流程，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。

#### 輪調計畫發展特色



## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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

2024 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、核心職能、多元通識、自主學習等相關課程，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。



| 主軸   | 內容   | 投入   | 效益 / 產出   | 費用統計               |
|------|--|--|---|--------------------|
| 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，帶領團隊達成目標  | 累計超過 5,184 人次主管參與領導力課程，培訓時數達 9,781 小時                                | 學習滿意度高達 4.6 分*  | <b>1,949,345 元</b> |
| 專業職能 | 核保、保服新人養成  | 因應核保、保服新人專業職能養成，分為商品通識課程、審核規範課程與系統功能課程，以完備新人審核必備知識與相關系統操作，完訓後即投入審核執行 | 完訓後 100% 投入核保、保服案件審核  | <b>6,175,586 元</b> |
|      | 數位創新   | 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                     | - 輔導新成立 4 個敏捷產品團隊<br>- 持續協助 9 個敏捷團隊自主運作，新增 4 位產品負責人與 3 位敏捷教練<br>- 內部敏捷講師授課時數逾 70 小時 |                    |
|      | 永續轉型   | 辦理 ESG、人權相關課程，培養永續意識，幫助員工在永續轉型過程中發揮更積極的作用，使永續理念深植組織與企業文化             | 員工自主學習多元學習類課程評價滿意分數 4.8 分*  |                    |
|      | 專業技能訓練   | 各部門專業領域技能訓練、專業考試等  | 公司整體業績成長、人均持有證照數提升  |                    |
| 核心職能 | 辦理近 36 場次核心軟實力培訓課程   | 累計近 673 人次同仁參與課程，學習時數達 3,741 小時                                      | 學習滿意度高達 4.7 分*  | <b>1,897,667 元</b> |
| 多元通識 | 開設各類講座、例行週期課程、分享會等   | 累計近 4,584 人次同仁參與，學習時數達 7,087 小時                                      | 新人訓練課程評價滿意分數 4.5 分*   | <b>364,569 元</b>   |
| 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 | 累計近 9,894 人次同仁參與，學習時數達 17,532 小時                                     | 課程評價滿意分數 4.7 分*   | <b>1,266,772 元</b> |

\* 課程評價滿意分數量表，最高總分 5 分。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 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。2024 年內勤同仁平均持有證照數為 3.45 張，近 5 年均持續成長。

#### 內勤同仁專業證照取得情況

|                   | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024         |
|-------------------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| 精算考試科目            | 301   | 348   | 395   | 419   | <b>494</b>   |
| 投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照 | 196   | 348   | 470   | 545   | <b>856</b>   |
| 核保、理賠專業證照         | 119   | 128   | 146   | 189   | <b>463</b>   |
| 壽險管理師考試科目         | 5,197 | 5,692 | 5,863 | 6,094 | <b>6,308</b> |
| 總計                | 5,813 | 6,516 | 6,874 | 7,247 | <b>8,121</b> |
| 平均每人持有證照數         | 2.41  | 2.59  | 2.71  | 3.03  | <b>3.45</b>  |

### 6.1.2 外勤發展培育途徑

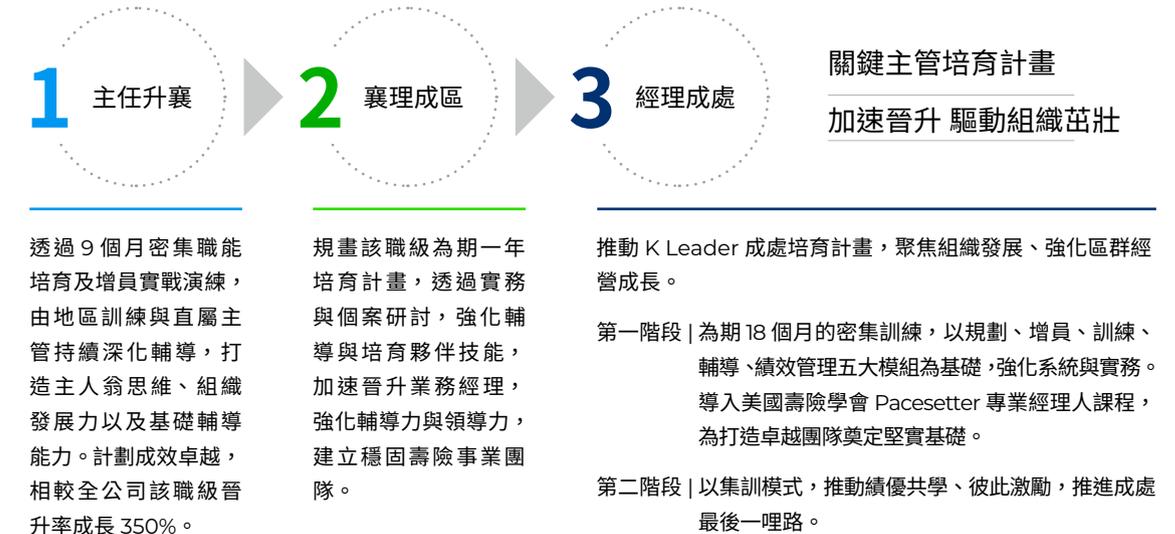
#### 人才吸納

廣納優質人才，健全通路發展，一直以來都是凱基人壽在通路人才培育上，最重要的課題。近年來除積極校園經營引進年輕優質人才之外，2024 推出「卓越專案」財務補助，配合政府推動引進

壯世代，業務員登錄人數逐年成長，2024 年新登錄增加人數近 1,700 人，站穩業界前四大保險公司，近三年業務員第 13 個月定著率均超過 86%，勇居業界第一。

#### 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」。透過挹注內勤支援機制與數位賦能資源等多元培育方案，輔以優於業界的 24 個月財務補助，助攻業務員 3 年內由業務新人躍升為「專業團隊領袖經理人」。



在協助提升新進業務員定著及一站式主管育成方面，凱基人壽採線上線下雙輔導機制。於 9 個月業務新人培育階段，線下設有訓練人員專責輔導的陪練機制，藉由專人激勵關懷，扎實業務員的專業基礎；而新晉升主管的業務員，按不同職級的業務主管提供不同職能的課程，除強調服務行銷、開發名單的重要，持續鞏固銷售能力外，同時給予組織成長、訓練輔導、績效評估與團隊發展等結合實務與系統性架構的訓練養成。

除完整的實體訓練之外，凱基人壽亦全力打造貼業務員的線上數位學習環境，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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

**6 邁向共融社會**

7 附錄

### • RFA 退休理財規劃顧問課程

凱基人壽致力於公平待客原則並持續增進業務專業能力。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，規劃多元退休金融商品，提供資產配置以及理財規劃。引進 RFA 退休理財規劃顧問認證課程，截至 2024 年共計 909 位業務同仁參與並完訓，500 人通過認證測驗，通過率 55%；申請顧問認證合計 435 人，完訓者認證率高達 87%，為同業中持證人數最多的公司。

### • 樂齡退休系列訓練

因應台灣邁入超高齡社會，為深化業務同仁對於退休議題與相關制度的掌握，並增強退休生活財務規劃能力，凱基人壽於 2024 年舉辦「樂齡退休四部曲系列」業務員培訓，安排人口趨勢與長壽風險、高齡醫療與長期照顧、資產傳承規劃、現行制度與退休規劃等四大主題的紮實進階培訓。共舉辦 5 場次，累計 424 位業務同仁結訓，以協助客戶打造符合需求的完善退休財務計劃。



### • 數位行銷工具培訓及應用

為擴大數位工具的推廣與應用，發揮科技對業務發展的價值，2024 年為數位種子召開 31 場轉訓課程，較前年度增加 48%，提升業務對保險規劃之專業性與商品適合度原則的能力。

2024 年服務 63,660 位保戶進行保單健檢，產出 197,186 份保單健診報告，每月使用率達 59%。以數位提升業務員分析客戶保障缺口並提供適切商品助益。



## 數位行銷工具

業界首創「AI 智能商品對練」工具，協助同仁熟悉商品並加速商品銷售並產出個人化評分建議。直屬主管即可針對系統回饋給予指導或演練，加速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，AI 智能商品對練提供業務新人平均產能提升 20%。並且透過 AI 智能商品對練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。



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

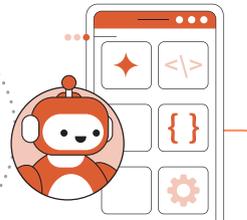
凱基人壽 2019 年領先同業推出「業務員 AI 智能助理」。全新改版「AI 智能助理 2.0」將整合多樣問題解答、知識檢索、網站導引、資訊查詢、主動提醒、客戶經營、活動宣傳等功能，助攻業務員專業職能。透過 AI 協作大幅提升競爭力，提供客戶更卓越的服務體驗。

更將運用 AI 數位應用至多元業務面向，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。

1 AI 智能助理 2.0

3 i-Study 數位學習平台

提供業務人員八大職能課程規劃，包含行銷專業、組織發展、行政售服、數位工具、法令課程等，學習內容累計超過 900 堂課程，逾 400 小時線上必修課程。為業務人員量身打造學習藍圖，充實自身職能。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

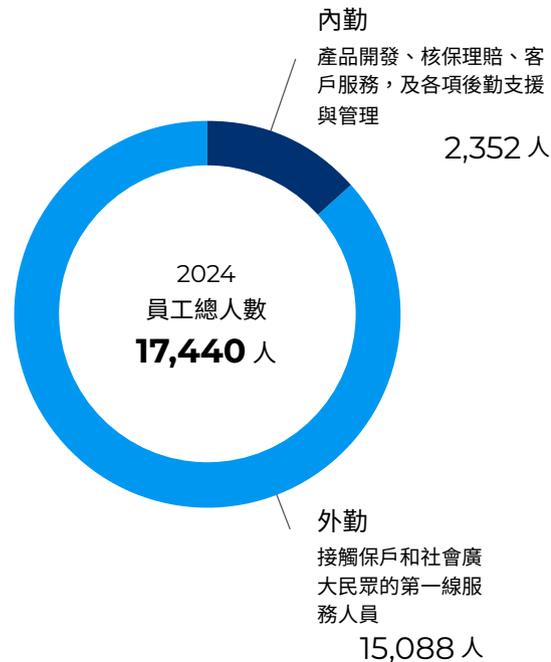
6 邁向共融社會

7 附錄

## 6.2 多元包容職場

### 6.2.1 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。



### 6.2.2 員工流動情形

凱基人壽 2024 年內勤同仁人數持續成長（相關數字請參考附錄 P.133），透過嚴謹的遴選過程，確認人員適配度，2024 年離職率較前一年度下降。同時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。

為建置長期留才的工作職場，凱基人壽因應市場趨勢，提供具競爭性的薪資、福利與給假（健檢假、生日假），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。

### 6.2.3 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 47.81%；非主管職之女性員工占全體員工比例 63.49%。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 12 年，其中有 68% 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 2024 年底已僱用原住民達 77 人。

|         | 2022 | 2023 | 2024      |
|---------|------|------|-----------|
| 聘用身障人數  | 73   | 66   | <b>66</b> |
| 聘用原住民人數 | 43   | 40   | <b>77</b> |

### 6.2.4 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。

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。

2024 年持續推動永續轉型相關課程，「【2024 必修學程】人權政策與 DEI 友善職場」課程共計開課 1 場次，內勤同仁完訓人數為 2,352 人，完訓率達 100%。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 6.2.5 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。2024 年內勤、外勤各有 1 件性騷擾案件申訴之情形，依據「性騷擾防治要點」妥適進行調查及處理。

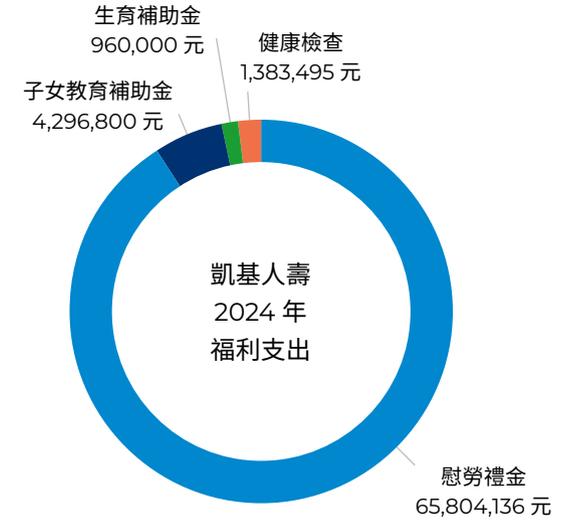
## 6.3 員工照顧

### 6.3.1 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 2024 年起，新增健檢假及生日假，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。

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，並提供優於法令的 10 週產假及 8 日陪產檢及陪產假，亦設有設備完善之集(哺)乳室，提供女性員工集(哺)乳之舒適空間，並與托育中心合作辦理企業托育服務優惠專案，協助員工之幼兒托育問題，讓其能就近得到品質優良、價格合理的托育照顧服務，降低員工之身心壓力，兼顧工作與家庭。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，同仁每月可選撥一定金額，作為獎勵，公司也會相對提撥相同補助金額。此計畫 2024 年度整體參與率高達 94.8%。



### 6.3.2 育嬰留停

為體恤需照顧幼兒而犧牲職涯發展之同仁，公司看到了同仁育嬰假的需求，並全力予以支援。2024 年內外勤共計 101 位同仁提出育嬰留職停薪申請，其中以女性同仁佔申請大宗，約 75.25%，而男性同仁比率也持續成長。

近年來，申請育嬰留職停薪同仁的留任率佳，2024 年內勤同仁復職率達 63.2%，留任率達 84%；外勤同仁復職率達 87.9%，留任率達 93%。

由此可見，凱基人壽持續推動工作生活平衡，體恤需照顧幼兒員工之需求，請假後復職率及留任率均維持高標準。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 育嬰假統計



|                              | 內勤    |       |       | 外勤    |       |       |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
|                              | 男     | 女     | 總計    | 男     | 女     | 總計    |
| 2024 年享有育嬰假的員工數 <sup>1</sup> | 16    | 32    | 48    | 24    | 55    | 79    |
| 2024 年申請育嬰假留停總人數             | 4     | 24    | 28    | 21    | 52    | 73    |
| 2024 年度實際復職人數                | 3     | 9     | 12    | 17    | 63    | 80    |
| 2024 年應復職的人數                 | 4     | 15    | 19    | 18    | 73    | 91    |
| 2023 年該年度育嬰假留停復職後持續工作一年人數    | 3     | 18    | 21    | 17    | 36    | 53    |
| 2023 年實際復職人數                 | 4     | 21    | 25    | 20    | 37    | 57    |
| 復職率 <sup>2</sup>             | 75.0% | 60.0% | 63.2% | 94.4% | 86.3% | 87.9% |
| 留任率 <sup>3</sup>             | 75.0% | 85.7% | 84.0% | 85.0% | 97.3% | 93.0% |

### 6.3.3 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。

2024 年 4 月 1 日前到職員工，如月薪超過勞工退休金月提繳工資分級表所訂上限，公司會就超出部分按月提列 6% 作為退休準備。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，2024 年共計 16 人。

### 6.3.4 獎酬政策及結構

凱基人壽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、報酬給付會定期經由薪資報酬委員會監督審議後，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、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，個人績效表現亦連結並直接影響其年度獎酬水準。本公司所有高階經理人的績效目標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。

本公司深知氣候變遷及永續發展的重要性，已將相關永續 ESG 指標納入高階經理人及相關部門年度績效考核的衡量指標中，且和績效獎金有效連結，以驅動組織內部對永續議題的重視與實踐。依照本公司四大永續主軸「實踐低碳轉型」、「創建普惠共融」、「引導永續

註 1：2024 年享有育嬰假的員工數：以當年度女性請產假人數及男性申請公司生育補助人數合計做為符合申請資格人數。

註 2：復職率 = (2024 年實際復職的人數 / 2024 年應復職的人數) × 100%

註 3：留任率 = (2023 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2023 年實際復職人數) × 100%

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

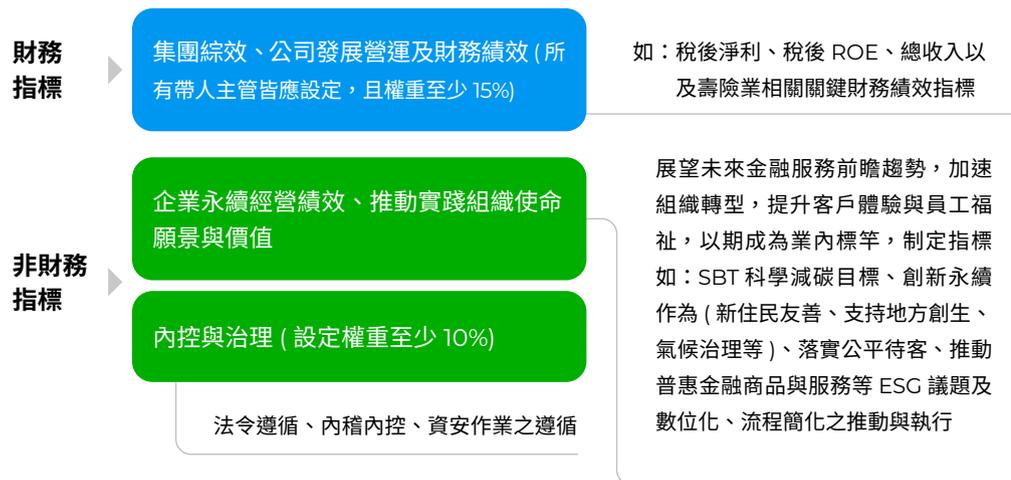
7 附錄

金融」、「深化盡職治理」，向下開展為所有部門訂定永續發展年度目標，例如自身營運碳排減量及綠色投融資等目標，該目標之達成情形將影響經理人之年度變動獎酬。

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 績效目標執行狀況、次年度執行規劃呈報企業永續發展委員會審議，以朝共同致力於成就企業永續發展之長期目標而前進。

而公司全體同仁在績效考核上，均設有內控與公司治理項目，並依工作職責承接部門之永續目標，且績效考核結果直接連結績效獎金，進而引導同仁將 ESG 落實於日常工作中，透過專案推動、行動方案執行，來共同達成公司 ESG 策略目標，實現企業永續願景藍圖。

### 2024 年整體關鍵績效目標及衡量指標



## 6.4 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，建立一致的共識基礎，並透過實際落實來激發員工工作動力與能力，以促進目標達成。2024 年度績效評估適用人員參與率達 100%。

### 員工績效評估統計

|     | 女性    | 比例     | 男性  | 比例     | 總計    | 比例     |
|-----|-------|--------|-----|--------|-------|--------|
| 主管  | 175   | 12.5%  | 188 | 21.1%  | 363   | 15.8%  |
| 非主管 | 1,227 | 87.5%  | 705 | 78.9%  | 1,932 | 84.2%  |
| 總計  | 1,402 | 100.0% | 893 | 100.0% | 2,295 | 100.0% |



### 6.4.1 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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 6.4.2 360 度評鑑

為促進組織營運發展策略達成，領導力發展是關鍵舉措。

凱基人壽於 2024 年擴大辦理領導者 360 度評鑑計畫，與 DDI 美商宏智國際顧問有限公司合作，發展以「凱基金控職能架構」為基礎，加上人權相關重點的評測問卷。藉以協助主管了解個人優勢及需要再加強之處，做為未來個人重點發展方向。

後續更安排領導者相對應的領導力職能培訓，以協助發覺個人管理優勢與潛在發展關鍵，進而加速提升領導力績效、充分發揮領導潛力，實踐「首選雇主」之目標。

## 6.4.3 暢通的溝通管道

為加強勞雇關係、保障勞工權益，凱基人壽設置勞資會議，並每季定期召開會議，針對勞資雙方所著重之議題進行良性雙向溝通。2024 年舉辦 5 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。

此外，另訂有內勤員工申訴管道，同仁可藉由書面方式進行申訴，其保密性、申訴流程均依據勞工主管機關所公告之勞工申訴範本辦理。同仁若遭遇任何工作問題，可透過申訴管道向各級主管、人力資源單位提出申訴，受理申訴之人員或機構對於申訴內容應負保密之責。2024 年內勤無申訴案件發生。

### 員工意見調查



#### Employee Engagement 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。

此問卷包含 10 大構面 ( 敬業度、信心、員工體驗、高階主管效能、直屬主管效能、策略焦點、蓬勃發展、績效賦能、靈活度與創新、多元公平共融 )，共 60 題選擇題及 2 題開放性問題。

2024 年將近 100% 的填答率反映了同仁對工作的熱忱，在員工敬業度構面 ( 即整體員工認同度 )，成績達 81%，較前一年提升，已創下連續四年的成長紀錄，顯示凱基人壽對員工承諾的重視與落實。此外，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。

## 6.5 職場安全

本公司長期以「首選雇主」為目標藍圖，持續推動員工照顧，內部設有「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理單位」、「職場不法侵害調查及處置小組」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。

### 6.5.1 職業安全衛生委員會

良好的治理框架對於實現職場安全至關重要，委員會更是落實目標不可或缺的一環。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%。

2024 年共召開 4 次例行性及 6 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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 6.5.2 職場安全衛生教育訓練

為加強同仁對潛在風險的認識並提升職場安全認知，新僱同仁皆須接受 3 小時一般安全衛生教育訓練，2024 年完成率為 100%。為強化在職同仁安全衛生觀念，特於 2024 年辦理線上一小時之一般安全衛生在職教育訓練，共有 2,352 位同仁完訓（完成率 100%），課程主題為「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，讓同仁了解何謂「職場不法侵害」，並學習如何保護自己及避免在執行職務過程中遭受之肢體不法侵害、心理不法侵害、語言不法侵害、跟蹤騷擾等不法之侵害行為。

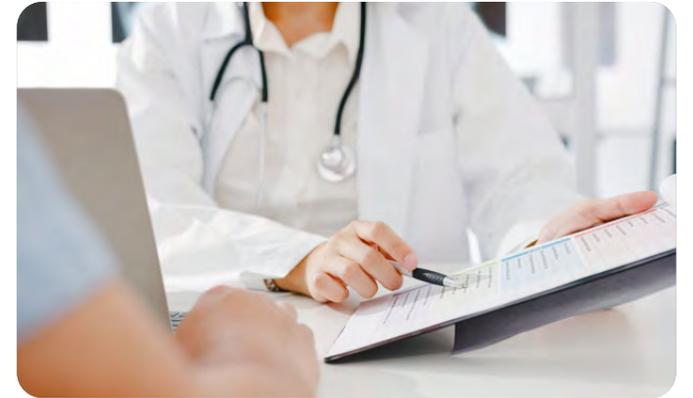
### 6.5.3 職場安全衛生監測與管理

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半年各一次之環境監測，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，確保緊急事故發生時皆能快速應對。

### 6.5.4 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外，總部大樓、總公司敦北大樓、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皆設有自動體外心臟電擊去顫器 (Automated External Defibrillator, AED) 之急救設備；2024 年於各工作職場設置 144 位經外部訓練合格之急救人員辦理急救事宜，並提供急救藥品及器材發送各工作職場。

僱用 8 位護理師提供勞工健康服務諮詢，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，2024 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。



#### 2024 年職業安全績效<sup>4</sup>

|                          | 男性     | 女性     | 總計     |
|--------------------------|--------|--------|--------|
| 工傷率 (IR) <sup>5</sup>    | 0.001% | 0.001% | 0.001% |
| 缺勤率 (AR) <sup>6</sup>    | 0.307% | 0.619% | 0.497% |
| 損工日數率 (LDR) <sup>7</sup> | 0.002% | 0.003% | 0.002% |

註 4：① 此表格數據僅內動人員統計

② 2024 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

註 5：① 2024 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 × 總人數) × 100%

註 6：缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 × 總人數) × 100%。

註 7：損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 × 總人數) × 100%

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 6.6 推動社會公益參與

深耕台灣逾 60 年，凱基人壽深刻體會到保險作為安定社會力量的重要性，秉持 We Share We Link 的企業精神，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，創新推動「夥伴型公益」。

透過跨族群、跨世代的連結，凝聚非營利組織、企業內部員工及客戶的力量，運用金融影響力，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」策略為核心，聚焦「教育培力」、「友善環境」、「友善高齡」、「扶持弱勢」及「企業志工」五大主軸，展現壽險業「以人為本」與利他精神。透過串聯公益團體、社會企業、NGO 等公益夥伴，以創新的思維與積極行動回應社會需求，推動永續善循環，創造最大公益價值。



▲ 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。

### 6.6.1 教育培力

#### 地方青年人才培育學堂

凱基人壽秉持「社會共好」的理念，響應支持地方創生並聚焦人才培力，於 2024 年啟動「地方青年人才培育學堂」計畫，攜手四所大學及四個地方創生團隊，向地方創生優先地區投注教育資源。

號召 20 位內外勤同仁擔任種子教練，歷經 8 個月、投入 592 小時的用心付出，陪伴參與學員從課堂學習、職場參訪到提案競賽，透過風險辨識、累積資本及運用資本三大課程主軸，從中培養青年學子健康的價值觀、人生觀及世界觀；並以暑期提案競賽



帶領學生透過創新思維，發現更多在地發展的可能性。不僅助力青年探索未來，也強化凱基人壽與地方的連結，拓展青年人才庫，實踐減緩城鄉差距、「社會共好」的精神。「地方青年人才培育學堂」計劃的創新模式，獲得亞洲企業社會責任獎 (AREA) 社會公益發展獎以及 ESG Business Awards - Education Equality and Access 等國際獎項肯定。

## 支持新住民子女中文教育 適應台灣生活

凱基人壽持續以實際行動支持台灣新住民家庭成長協會「2024 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。2024 年度共計有新住民子女 2,267 人次接受服務。

## 支持失智症議題 向下扎根

凱基人壽連續四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。2024 年共有來自 33 間大專校院，54 個科系，共計 211 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，串聯多元夥伴協力推廣，將金融教育普及至高齡者、年輕學子、身心障礙者、經濟弱勢、原住民、新住民等金融弱勢族群，全方位提升多元族群的金融素養，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、苗栗、彰化、嘉義、屏東等地區，攜手在地社區發展協會及視障協會，包含：那魯灣獅子會、多扶學堂等，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 16 場講座辦理，吸引近 640 位高齡長者及視障者參與。

### - 年輕人金融教育推廣 -

持續深耕年輕學子的金融教育，為此前進全台高中與大專院校，舉辦青少年金融知識講座，以提升防詐及金融素養，進而對於自身財務能有妥善管理能力，共完成 17 場講座辦理，共 1,264 名學生參與。

同時推出業界首創金融教育桌遊「幸福人生規劃局」，透過高度模擬人生的遊戲設定，將桌遊融入青少年講座課程，讓年輕學子學習經營人生、輕鬆掌握金融保險知識，並提升風險意識與保障觀念，共完成 3 場桌遊講座辦理，吸引 135 名學生參與。



此外，因應短影音為 Z 世代主流接收模式，特別規劃四大系列保險知識短影音，包括：「為什麼要保保險？帶你看懂保險二三事」（累計觀看 407,093 次）、「細談壽險 & 意外險保障」（累計觀看 342,412 次）、「醫療險保障」（累計觀看 502,136 次）、「伴侶保障系列影音」（累計觀看 140,106 次），總計吸引超過 130 萬人觀看。

### - 首創培訓機構專業人員，擴大影響力 -

除針對金融弱勢族群做教育宣導，也特別投入資源培力機構裡服務弱勢族群的關鍵角色，如與「多扶無障礙生活與交通發展協會」合作辦理 2 場講座，針對照服員、導遊、高齡服務者等進行金融知識與防詐宣導，期能透過這些種子幫助更多服務的個案與家庭，日後服務高齡客戶時可以發揮第一道防線作用，共計約 31 人參與。

贊助「聽障人協會」培力計畫，培訓聽障手語基礎班及手語志工班共 268 人次，志工課後對聽障者需求的應對能力達 75%，有效協助其解決金融及生活的溝通問題。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### - 以保險專業培訓新住民通譯員，協助在台安居樂業 -

繼推出「新住民多國語言真人翻譯服務」及防詐講座等一系列服務後，再度領先業界，推動「多國通譯員保險進階專班」，以保險知識培力新住民通譯員，並進一步輔導他們報考壽險業務員證照，希望以通譯員為種子，向新住民傳遞更多正確保險觀念，藉此幫助更多新住民朋友，讓越來越多的新住民家庭都獲得服務與照顧，同時也拓展新住民就業機會。

### - 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。



## 6.6.2 友善環境



### 為地球保險 響應壽險業接力淨灘

凱基人壽長期致力於氣候變遷與永續金融議題，積極以行動響應政府 2050 年淨零碳排目標。在世界地球日前夕，公司參與壽險公會主辦的「為地球保險」全台聯合淨灘活動，號召中南部地區 131 位同仁及其家屬，一同前往雲林縣三條崙親水公園及高雄市蚵仔寮海灘淨灘，共清除近 260 公斤海洋廢棄物。此次行動不僅維護海洋環境清潔，更提升同仁對海洋生態及水資源保育的意識，展現邁向零碳、綠色、永續未來的決心與承諾。



### 關燈一小時 響應 Earth Hour 減碳愛地球

為使社會大眾正視全球氣候變遷及極端氣候劇增議題，凱基人壽與集團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一小時。2024 年有 6 棟據點共同響應，累計減少近 1,000 度用電量，以實際行動參與全球每年最大永續節能活動，也提醒大眾關注氣候變遷議題，共同守護我們的地球。



目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 6.6.3 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知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。

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。

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 2024 年將智齡小學堂網站圖文編製成「國台語高齡防詐動畫」系列短片共 14 支，更方便長者轉傳分享推廣防詐觀念，並透過社群宣導擴大觸及人數，影片總觀看數 10 萬次。



智齡小學堂教學影片



#### 導入多扶學堂 擴大保戶加值服務

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，從事後理賠走向身心健康促進與預防。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。

2024 年擴大部署保戶健康加值服務，率先與「多扶事業」所創立的「多扶學堂」跨業合作，藉由健身、健腦及金融知識與防詐宣導等多元課程，落實永續保險理念，幫助屆退或退休族群，實現身心健康與財務安全的幸福人生。



#### 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，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。連續四屆金融業獨家贊助大專院校失智症方案設計競賽，支持失智症議題向下扎根。2024 年為唯一金融業者支持台灣失智症協會「國際失智症月特展」活動。凱基人壽總經理偕同獨立董事以及高階主管親身參與，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，並於展場舉辦財務規劃講座，講授面對超高齡社會，如何及早為自己與家庭做好財務與保障規劃。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 6.6.4 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，號召北中南六地同仁及民眾發揮利他精神，把「捐血一袋、救人一命」從口號轉化成實際行動，累計至 2024 年已主動舉辦 52 場次活動，募集超過 168 萬 cc 熱血。2024 年更首度串聯凱基銀行及凱基證券共同響應，結合集團力量攜手為台灣醫療用血環境努力。



### 鞋盒溫暖送愛 點亮孩童耶誕夢

凱基人壽連續四年響應凱基慈善基金會送暖活動，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，送到偏鄉。累計募集逾 200 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。



### 總經理率志工團 幸福陪伴偏鄉童

總經理率經營團隊投入志工參與，前往有機農村，陪伴偏鄉學童體驗從土地到餐桌的食農教育，認識人與自然環境的關係，學會珍惜所踏土地，也透過經營團隊由上而下帶動激勵、凝聚內部正向熱忱，形塑溫暖同理的企業及志工文化，進而擴大對外部的影響力。

### 凱基人壽 × 瑪利亞基金會



### 保單結合公益 擴大保障價值

凱基人壽把對保戶的關懷延伸至社會需要溫暖的角落，二度推動「一份保單一份愛」投保做公益活動，邀請保戶投保做公益，透過凱基人壽業務員投保指定商品主約，每件生效保單由凱基人壽捐贈新臺幣 100 元予瑪利亞基金會，累計總捐贈金額近 650 萬元，讓保單的保障化為幸福安定的力量，照亮弱勢族群的生命，形成善的循環。



### 響應公益路跑 同仁幸福陪跑

秉持與社會共好的初心，凱基人壽長期關注心智障礙者自立及安老議題，贊助瑪利亞基金會首度舉辦的「2024 瑪利亞天使公益路跑」，協助籌建安老家園。凱壽 300 名同仁組成幸福陪跑團共襄盛舉，熱情陪伴瑪利亞天使及參賽者近 3,000 人一起為愛而跑，並透過攤位活動及金融防詐闖關遊戲，推廣普及金融教育。



## 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 友善守護弱勢 實踐社會共融

### • 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 350 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。



### • 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，首創新住民量身訂做「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，並持續贊助協會「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。2024 年更進一步創業界之先舉辦北中南「保險進階專班」系列課程，以保險知識培力新住民通譯員，輔導他們報考壽險業務員證照，拓展就業領域，鼓勵加入凱基人壽團隊，取得同工同酬的機會。



### • 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「中華民國聽障人協會」合作，導入手語翻譯服務機制，幫助聽障者溝通無礙。歷年攜手協會辦理保險知識講座及金融防詐講座，致力提升聽障者保險保障和金融防詐意識，2024 年亦製作「保戶重要權益」手語短影音，透過淺顯易懂的方式，協助聽語障者更了解投保、繳費、理賠三階段之保單相關知識，弭平金融知能落差。

同時，2024 也支持協會培訓聽障者學手語，增進聾聽溝通無礙，協助聽障者消弭資訊落差，共計 268 人受益。透過專業技能學習，凱壽 2024 年亦獨家擔任聽障人協會「聽障者社會參與活動」專屬志工，全年度志工共參與 19 場次、投入 38 位志工服務人次及 152 小時服務時數。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

**6 邁向共融社會**

7 附錄

### • 視障者友善支持

相較於其他障別，視覺障礙者更需要透過導引、觸碰來辨識及獲取各種資訊。凱基人壽與台北市視障者家長協會合作，成為首家推出專為視障保戶設計保單點字識別服務的壽險公司。在保單封面附有金融友善服務專線點字號碼，及引導掃描 QR code 聽取保戶重要權益提醒，便於視障者輕鬆辨識與管理保單。

另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。自 2023 年開始邀請視障音樂家來職場進行表演，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》、音樂會《愛無止境聲聲不息》，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。

## 6.6.5 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 天有薪志工假，鼓勵同仁依自身興趣和專長自由選擇及參與不同類型的志工服務，藉由和服務對象實際互動，培養同仁對多元議題的敏感度、同理心。

2024 年「愛就 GO 志工團」累計服務時數近 3 萬小時，平均每人服務 12.3 小時；共有 30 家合作之社福單位，並媒合機構辦理 355 場志工活動。

凱基人壽持續擴大服務範圍，舉辦淨山、淨灘、社區清潔等活動，守護自然環境。服務內容連結保險本業，為銀髮族、身心障礙者、高關懷青少年、失智症家庭及新住民等服務對象舉辦金融知識和防詐宣導，透過陪伴與知識傳遞，擴大正向影響力。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。



### 串聯全台同仁投入公益 用溫暖永續經營

愛就 GO 志工團實踐企業社會責任，號召全台各地子公司同仁投入多元公益，讓正向影響力遍及全臺灣，用最溫暖的力量開創社會共融。除了響應環境永續目標，積極舉辦淨山、淨灘、社區清潔等活動；更號召志工落實普惠金融政策，為銀髮族、身心障礙者、失智症家庭、原住民等金融知識弱勢者，辦理金融知識及防詐宣導講座活動，透過金融教育協助民眾消弭金融認知落差，多面向實踐永續行動。

凱基人壽亦持續關注社會脈動，積極投入地方創生，鼓勵全台同仁參與凱基金控「地方創生行動家+」計畫，以自身專業為各地創生團隊尋求創新商業模式，共創新價值。另也深入偏遠地區學校，為學童提供生態環境教育，用愛與陪伴展現幸福行動力，為社會帶來影響力。未來也將持續投入更多社會參與，激發並凝聚內部的正向熱誠，形塑公平同理的企業文化，進而擴大對外部的影響力，成為推動社會穩定的重要力量。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



### 6.6.6 社會參與投入、產出與效益衡量

凱基人壽 2024 年總計與 18 間公益單位合作，推動 24 場次公益活動，並幫助 68,415 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時，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。

#### 以客戶為中心的社群經營

凱壽社群經營以客戶為中心，全心出發，運用官方社群媒體擴大品牌曝光聲量，提供網友豐富的金融保障知識；致力永續倡議、公平待客、友善弱勢、防詐宣導、保戶健康、節慶祝福等主題分享，落實「We Share We Link」的精神，與客戶分享美好。

#### FB & IG 官方帳號

- 年度 PO 文數：453 則
- 貼文觸及數：約 1,500 萬次
- 貼文互動數：約 28.9 萬

#### LINE 官方帳號

- 好友：133 萬
- 綁定數：4.2 萬

#### 促進文化藝術多元發展

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。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 2024 年捐贈「中華開發文教基金會」1,500 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等，總受益人次為 30,242 人。

凱基人壽期望透過企業力量持續為國內藝文環境注入活力，深度參與藝術與文化發展，透過中華開發文教基金會支持各項藝術與文創活動。包括：贊助「國家兩廳院」藝文活動、圖書館計畫；連續贊助六年台中歌劇院「NTT 學苑青年營」，提供高中生接觸表演藝術機會；以及透過台中歌劇院「開門」

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

計畫，邀請嘉義縣、彰化縣 3 所學校共 159 位師生，欣賞風神寶寶兒童劇團《噶瑪蘭公主與烏龜將軍》、比利時劇團《最後一個星期日》。

「藝術進校」將藝文體驗課程帶入校園，提供學生多元藝術學習，累積美感經驗。也贊助新北市台灣藝術創生文化基金會舉辦「青春還鄉 -2024 地方創生微電影競賽」。

#### • 緯來電視《Let's Battle 高中街舞大賽》廣告合作

凱基人壽致力於提升國人藝術文化素養與培育專業藝術人才，透過企業資源的投入，與緯來電視《Let's Battle 高中街舞大賽》合作，為熱愛街舞的青年學子提供交流平台，支持他們展現青春活力與實踐夢想。



街舞結合運動與街頭表演，是一種充滿創意與活力的舞蹈形式，其中霹靂舞（Breaking）尤以挑戰人體極限的舞技和獨特的藝術表現而受到矚目，成為青年人展現自我與創意的文化象徵。霹靂舞逐漸發展為具有全球影響力的文化運動，更於 2024 年巴黎奧運首次列為比賽項目，為奧運注入青春與活力，進一步提升其國際地位與認同感。

透過參與《Let's Battle 高中街舞大賽》，凱基人壽展現對青年文化與藝術發展的支持，搭建青年表達自我與實現夢想的舞台，同時與年輕世代建立深度連結，提升品牌形象與社會影響力。藉由結合街舞這全球文化潮流，不僅強化了公司與時俱進的品牌定位，也拓展了藝術文化公益的內涵，為推動多元文化與青年教育注入更多正向能量。



## 重大主題管理方針

| 2024<br>重大衝擊主題      | 對應 GRI 指標 / 自訂主題                            | 承諾   | 政策 / 管理系統   | 評量機制 / 管理指標  | 對應章節        |
|---------------------|---|--|---|--|-------------|
| <b>維護股東權益</b>       | GRI 201- 經濟績效                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 透明的財務報告，保障客戶權益，穩健的風險管理、推動創新的保險商品，以積極回應市場需求與監管變化，確保穩定的企業成長。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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</li> </ul>  | <b>CH 2</b> |
| <b>以數位金融提升服務便利性</b> | 自訂主題 - 數位金融與創新                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 以客戶為中心，隨時因應市場環境與疫情變化，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。</li> </ul>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 透過「人工智慧」、「數據驅動」、「雲端服務」及「敏捷文化」布局於「創新業務應用」、「智能營運風控」、「數位服務體驗」三大策略面向。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 縮短客戶服務所需作業時間與人工成本</li> <li>- 參與國內 / 外數位金融應用相關獎項評比</li> </ul>                                      | <b>CH 3</b> |
| <b>實踐永續金融</b>       | 自訂主題 - 引導永續金融                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 秉持價值鏈共好的精神，持續善用投資策略，透過資金流的力量，在發揮投資影響力的同時，也創造穩定的投資收益，實踐永續投資價值。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 自主響應聯合國責任投資原則 (PRI)；制定「責任投資政策」，考量 ESG 因素篩選投資標的，履行盡職治理。</li> <li>- 自主簽署證券交易所「機構投資人盡職治理守則」聲明書，表達盡職治理投資承諾。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 投資各項綠色 / 永續金融資產之投資餘額成長百分比</li> <li>- 投資餘額總碳排放量、高碳產業投資比例</li> <li>- 被投資公司股東會參與率及議案投票率</li> </ul>   | <b>CH 3</b> |
| <b>客戶申訴抱怨及爭議事件</b>  | GRI 2-25 補救負面衝擊的程序<br>GRI 2-26 尋求建議合提出疑慮的機制 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 信守對消費者的長期承諾，將「以客戶為中心」的價值主張落實在服務的每個環節。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2024 年導入 ISO 10002 客訴品質管理系統，於 2025 年順利通過審核</li> <li>- 成立「申訴委員會」，由總經理或其指派之高階主管擔任主任委員，不定期召開申訴委員會會議，並進行作業改善評估及追蹤。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 受理申訴案件處理期程、申訴率及妥處率</li> </ul>   | <b>CH 5</b> |
| <b>未回應社會變遷趨勢</b>    | 自訂主題 - 永續保險                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 響應聯合國永續保險原則 (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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 依據「保險商品銷售前程序作業準則」，每半年至少召開一次保險商品管理小組會議，進行各項檢視作業，確保維護永續經營及消費者權益。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 有效保單數量、保單繼續率</li> </ul>   | <b>CH 5</b> |
| <b>企業與客戶資訊洩漏</b>    | GRI 418- 客戶隱私                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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。</li> <li>- 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。</li> <li>- 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。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2024 年度共舉行 9 次資安會議，確保執行資訊作業均有妥善之資安管控</li> <li>- 近四年編列之資安預算比重逐年成長。</li> <li>- 資通安全證照持有數</li> </ul> | <b>CH 2</b> |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 2024 年反貪腐政策和程序之溝通及訓練人數統計

| 反貪腐<br>指標   | 對象        | 人數     | 百分比    |       |
|-------------|-----------|--------|--------|-------|
| 反貪腐<br>溝通   | 治理單位成員    | 9      | 100%   |       |
|             | 內勤部門及科級主管 | 366    | 100%   |       |
|             |           | 員工     | 內勤一般員工 | 1,986 |
|             | 外勤業務主管    |        | 3,918  | 100%  |
|             | 外勤業務員     | 11,098 | 100%   |       |
|             | 供應商       | 47     | 100%   |       |
| 反貪腐教育<br>訓練 | 治理單位成員    | 9      | 100%   |       |
|             | 內勤部門及科級主管 | 366    | 100%   |       |
|             |           | 員工     | 內勤一般員工 | 1,986 |
|             | 外勤業務主管    |        | 3,918  | 100%  |

### 內外勤教育訓練統計

| 內勤                      | 2024    |         |         | 2023      |           |           |
|-------------------------|---------|---------|---------|-----------|-----------|-----------|
|                         | 男性      | 女性      | 合計      | 男性        | 女性        | 合計        |
| 主管教育訓練總時數               | 11,822  | 12,356  | 24,178  | 9,802     | 9,622     | 19,424    |
| 非主管教育訓練總時數              | 40,616  | 69,240  | 109,856 | 32,309    | 59,939    | 92,248    |
| 小計                      | 52,438  | 81,596  | 134,034 | 42,111    | 69,561    | 111,672   |
| 主管總人數                   | 191     | 175     | 366     | 197       | 175       | 372       |
| 非主管總人數                  | 725     | 1,261   | 1,986   | 719       | 1,301     | 2,020     |
| 小計                      | 916     | 1,436   | 2,352   | 916       | 1,476     | 2,392     |
| 主管人均教育訓練時數 <sup>1</sup> | 61.9    | 70.6    | 66.1    | 49.8      | 55        | 52.2      |
| 非主管人均教育訓練時數             | 56.0    | 54.9    | 55.3    | 44.9      | 46.1      | 45.7      |
| 外勤                      | 男性      | 女性      | 合計      | 男性        | 女性        | 合計        |
| 主管教育訓練總時數               | 53,667  | 119,258 | 172,925 | 53,557.5  | 122,269.5 | 175,827.0 |
| 非主管教育訓練總時數              | 145,195 | 265,806 | 411,001 | 154,707.0 | 271,453.5 | 426,160.5 |
| 小計                      | 198,862 | 385,064 | 583,926 | 208,264.5 | 393,723.0 | 601,987.5 |
| 主管總人數                   | 1,234   | 2,684   | 3,918   | 1,248     | 2,603     | 3,851     |
| 非主管總人數                  | 4,265   | 7,947   | 12,212  | 4,342     | 8,015     | 12,357    |
| 小計                      | 5,499   | 10,631  | 16,130  | 5,590     | 10,618    | 16,208    |
| 主管人均教育訓練時數              | 43.49   | 44.43   | 44.14   | 42.91     | 46.97     | 45.66     |
| 非主管人均教育訓練時數             | 34.04   | 33.45   | 33.66   | 35.63     | 33.87     | 34.49     |

註1：主管機關給予員工教育訓練一年期補訓彈性，故2023年外勤員工教育訓練時數統計至2024年3月已全數完成。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

### 內勤員工架構—依年齡層、職級及學歷分佈

| 年份   | 職級分佈      | 男<br>(人數/占比) | 女<br>(人數/占比)  | 30歲(含)以下<br>(人數/占比) | 30-50歲<br>(人數/占比) | 50歲(不含)以上<br>(人數/占比) | 博士<br>(人數/占比) | 碩士<br>(人數/占比) | 學士/專科<br>(人數/占比) | 高中職及以下<br>(人數/占比) |
|------|-----------|--------------|---------------|---------------------|-------------------|----------------------|---------------|---------------|------------------|-------------------|
| 2024 | 部門主管(含)以上 | 38(61.29%)   | 24(38.71%)    | 0(0.00%)            | 24(38.71%)        | 38(61.29%)           | 1(1.61%)      | 48(77.42%)    | 13(20.97%)       | 0(0.00%)          |
|      | 科主管       | 153(50.33%)  | 151(49.67%)   | 3(0.99%)            | 181(59.54%)       | 120(39.47%)          | 0(0.00%)      | 113(37.17%)   | 186(61.18%)      | 5(1.64%)          |
|      | 一般員工      | 725(36.51%)  | 1,261(63.49%) | 323(16.26%)         | 1,355(68.23%)     | 308(15.51%)          | 2(0.10%)      | 435(21.90%)   | 1,458(73.41%)    | 91(4.58%)         |
| 2023 | 部門主管(含)以上 | 38(63.33%)   | 22(36.67%)    | 0(0.00%)            | 23(38.33%)        | 37(61.67%)           | 2(3.33%)      | 43(71.67%)    | 15(25.00%)       | 0(0.00%)          |
|      | 科主管       | 159(50.96%)  | 153(49.04%)   | 2(0.64%)            | 182(58.33%)       | 128(41.03%)          | 0(0.00%)      | 110(35.26%)   | 198(63.46%)      | 4(1.28%)          |
|      | 一般員工      | 719(35.59%)  | 1,301(64.41%) | 277(13.71%)         | 1,421(70.35%)     | 322(15.94%)          | 3(0.15%)      | 422(20.89%)   | 1,497(74.11%)    | 98(4.85%)         |

### 內勤員工聘僱類型

| 聘僱類型               | 2023 |        |       |        |       | 2024 |        |       |        |       |
|--------------------|------|--------|-------|--------|-------|------|--------|-------|--------|-------|
|                    | 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 <sup>1</sup> | 911  | 38.25% | 1,471 | 61.75% | 2,382 | 915  | 39.00% | 1,431 | 61.00% | 2,346 |
| 定期員工 <sup>2</sup>  | 5    | 50.00% | 5     | 50.00% | 10    | 1    | 16.67% | 5     | 83.33% | 6     |

註1：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。

註2：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。

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

### 外勤員工架構—依年齡層、職級及學歷分佈

| 年份   | 職級分佈   | 男<br>(人數 / 占比) | 女<br>(人數 / 占比) | 30歲(含)以下<br>(人數 / 占比) | 30-50歲<br>(人數 / 占比) | 50歲(不含)以上<br>(人數 / 占比) | 博士<br>(人數 / 占比) | 碩士<br>(人數 / 占比) | 學士 / 專科<br>(人數 / 占比) | 高中職及以下<br>(人數 / 占比) |
|------|--------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|---------------------|
| 2024 | 承攬業務人員 | 3,913(35.07%)  | 7,246(64.93%)  | 2,214(19.84%)         | 6,395(57.31%)       | 2,550(22.85%)          | 2(0.02%)        | 599(5.37%)      | 6,939(62.18%)        | 3,619(32.43%)       |
|      | 業務主管   | 1,237(31.48%)  | 2,692(68.52%)  | 524(13.34%)           | 2,115(53.83%)       | 1,290(32.83%)          | 0(0.00%)        | 162(4.12%)      | 2,493(63.45%)        | 1,274(32.43)        |
| 2023 | 承攬業務人員 | 3,988(35.30%)  | 7,309(64.70%)  | 2,463(21.80%)         | 6,435(56.96%)       | 2,399(21.24%)          | 1(0.01%)        | 576(5.10%)      | 6,926(61.31%)        | 3,794(33.58%)       |
|      | 業務主管   | 1,251(32.38%)  | 2,612(67.62%)  | 530(13.72%)           | 2,105(54.49%)       | 1,228(31.79%)          | 0(0.00%)        | 165(4.27%)      | 2,445(63.29%)        | 1,253(32.44%)       |

### 外勤員工聘僱類型

| 聘僱類型                | 2023  |        |       |        |        | 2024         |               |              |               |               |
|---------------------|-------|--------|-------|--------|--------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|                     | 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 <sup>1</sup> | 1,251 | 32.38% | 2,612 | 67.62% | 3,863  | <b>1,237</b> | <b>31.48%</b> | <b>2,692</b> | <b>68.52%</b> | <b>3,929</b>  |
| 承攬契約員工 <sup>2</sup> | 3,988 | 35.30% | 7,309 | 64.70% | 11,297 | <b>3,913</b> | <b>35.07%</b> | <b>7,246</b> | <b>64.93%</b> | <b>1,1159</b> |

註1：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）。

註2：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。

## 報告書內文相關表格

### 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<sup>2</sup>

| 年齡        | 性別 | 新進人員       |             |            |             | 離職人員       |             |            |             |            |             |            |             |
|-----------|----|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
|           |    |            |             |            |             | 離職人員       |             |            |             | 自願離職人員     |             |            |             |
|           |    | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 |
| 30-歲(含)以下 | 男  | 82         | 3.49%       | 49         | 2.05%       | 27         | 1.14%       | 33         | 1.38%       | 23         | 0.97%       | 33         | 1.38%       |
|           | 女  | 121        | 5.14%       | 51         | 2.13%       | 39         | 1.64%       | 48         | 2.01%       | 39         | 1.64%       | 48         | 2.01%       |
| 30-50歲    | 男  | 83         | 3.53%       | 65         | 2.72%       | 98         | 4.13%       | 95         | 3.97%       | 96         | 4.05%       | 94         | 3.93%       |
|           | 女  | 79         | 3.36%       | 79         | 3.30%       | 153        | 6.45%       | 169        | 7.07%       | 152        | 6.41%       | 165        | 6.90%       |
| 50歲(不含)以上 | 男  | 10         | 0.43%       | 10         | 0.42%       | 22         | 0.93%       | 17         | 0.71%       | 14         | 0.59%       | 11         | 0.46%       |
|           | 女  | 17         | 0.72%       | 10         | 0.42%       | 26         | 1.10%       | 16         | 0.67%       | 18         | 0.76%       | 14         | 0.59%       |
| 總計        |    | 392        | 16.67%      | 264        | 11.04%      | 365        | 15.39%      | 378        | 15.80%      | 342        | 14.42%      | 365        | 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<sup>1,2</sup>

| 年齡        | 性別 | 新進人員       |             |            |             | 離職人員       |             |            |             |            |             |            |             |
|-----------|----|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|
|           |    |            |             |            |             | 離職人員       |             |            |             | 自願離職人員     |             |            |             |
|           |    | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 | 2024<br>人數 | 2024<br>百分比 | 2023<br>人數 | 2023<br>百分比 |
| 30-歲(含)以下 | 男  | 281        | 1.86%       | 324        | 2.14%       | 226        | 1.50%       | 340        | 2.24%       | 226        | 1.50%       | 340        | 2.24%       |
|           | 女  | 369        | 2.45%       | 459        | 3.03%       | 260        | 1.72%       | 393        | 2.59%       | 260        | 1.72%       | 393        | 2.59%       |
| 30-50歲    | 男  | 264        | 1.75%       | 297        | 1.96%       | 388        | 2.57%       | 543        | 3.58%       | 388        | 2.57%       | 543        | 3.58%       |
|           | 女  | 532        | 3.53%       | 563        | 3.71%       | 600        | 3.98%       | 778        | 5.13%       | 600        | 3.98%       | 778        | 5.13%       |
| 50歲(不含)以上 | 男  | 57         | 0.38%       | 48         | 0.32%       | 109        | 0.72%       | 123        | 0.81%       | 109        | 0.72%       | 123        | 0.81%       |
|           | 女  | 140        | 0.93%       | 137        | 0.90%       | 221        | 1.46%       | 245        | 1.62%       | 221        | 1.46%       | 245        | 1.62%       |
| 總計        |    | 1,643      | 10.89%      | 1,828      | 12.06%      | 1,804      | 11.96%      | 2,422      | 15.98%      | 1,804      | 11.96%      | 2,422      | 15.98%      |

註1：外勤新進、離職人員統計含承攬契約之業務人員

註2：內勤員工總人數(百分比分母)，2023年為2,392人、2024年為2,352人；外勤員工總人數(百分比分母)，2023年為15,160人、2024年為15,088人

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

### 新進同仁薪資範圍

| 新進人員薪資範圍與當地基本工資 |          | 2022       | 2023   | 2024                      |                                   |
|-----------------|----------|------------|--|---------------------------|-----------------------------------|
| 內勤              | 基層作業員工   | 薪資範圍       | 最低 25,250 元，<br>另依經驗、學歷調整                    | 最低 26,400 元，<br>另依經驗、學歷調整 | 最低 <b>27,470 元</b> ，<br>另依經驗、學歷調整 |
|                 |          | 與主管機關基本工資比 | <b>1.00:1</b>                                | <b>1.00:1</b>             | <b>1.00:1</b>                     |
|                 | 大學專業行政人員 | 薪資範圍       | 最低 28,000 元，<br>另依經驗、學歷調整                    | 最低 31,000 元，<br>另依經驗、學歷調整 | 最低 <b>31,000 元</b> ，<br>另依經驗、學歷調整 |
|                 |          | 與主管機關基本工資比 | <b>1.11:1</b>                                | <b>1.17:1</b>             | <b>1.13:1</b>                     |
| 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 | <b>1.00:1</b>                                | <b>1.00:1</b>             | <b>1.00:1</b>                     |

### 各職級性別薪酬比率

| 職位層級      | 2024   |    |        |    | 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 | 1.11   | 1  | 1.07   | 1  | 1.07   | 1  | 1.31   | 1  |
| 科主管       | 0.99   | 1  | 1.00   | 1  | 0.97   | 1  | 1.01   | 1  |
| 一般員工      | 0.86   | 1  | 0.91   | 1  | 0.84   | 1  | 0.85   | 1  |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

### 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                               | 2024                 | 2023          | 差異  |
|----------------------------------|----------------------|---------------|-----|
| 非擔任主管全時員工薪資總額（單位：元） <sup>1</sup> | <b>3,185,434,279</b> | 2,464,133,834 | 29% |
| 非擔任主管全時員工人數（單位：人） <sup>2</sup>   | <b>2,180</b>         | 2,297         | -5% |
| 非擔任主管全時員工薪資平均數（單位：元）             | <b>1,461,208</b>     | 1,072,762     | 36% |
| 非擔任主管全時員工薪資中位數（單位：元）             | <b>1,239,719</b>     | 949,748       | 31% |

註1：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

註2：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

### 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                       | 2024             | 2023      |
|--------------------------|------------------|-----------|
| 非擔任主管職務員工人數 <sup>3</sup> | <b>2,322</b>     | 2,361     |
| 非擔任主管職務之員工平均福利費用         | <b>1,423,575</b> | 1,230,158 |
| 及與前一年度之差異                | <b>15.7%</b>     | 4.26%     |

註3：非擔任主管職務員工人數依照證交所揭露規範進行計算

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 報告書內文相關表格

### 年度薪酬比率<sup>1</sup>

| 最高薪個人與薪資中位數的比率 | 最高薪個人薪資成長與薪資中位數成長的比率 |
|----------------|----------------------|
| 24.05          | 0.09                 |

註1：上表薪資中位數未涵蓋最高個人薪酬

### 凱基人壽參與之公協會

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。

| 類型   | 凱基人壽參與組織名稱      | 職務 <sup>2</sup> |
|------|-----------------|-----------------|
| 同業公會 | 中華民國人壽保險商業同業公會  | 監事              |
|      | 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 | —               |
| 協會   | 國際壽險管理協會        | —               |
|      | 社團法人臺灣理財顧問認證協會  | —               |
| 其他   | 財團法人金融法制暨犯罪防制中心 | —               |

註2：凱基人壽參與相關公協會擔任職務統計至 2024 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 2024.01.01~2024.12.31) 期間的內容

| GRI 1：基礎 2021   |               |  |            |
|-----------------|---------------|--|------------|
| 項目標題            | 報告書章節         | 頁碼   |            |
| 發布 GRI 內容索引     | 附錄            | 139  |            |
| 提供使用說明          | 關於報告書         | 4  |            |
| GRI 2：一般揭露 2021 |               |  |            |
| 項目編號            | 項目標題          | 報告書章節  | 頁碼         |
| 2-1             | 組織細節          | 認識凱基人壽   | 6          |
| 2-2             | 永續報告所包含的實體    | 關於報告書  | 5          |
| 2-3             | 報告週期、主題與聯絡人   | 關於報告書  | 4          |
| 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  | 5          |
| 2-6             | 活動、價值鏈與其他商業關係 | 認識凱基人壽<br>CH 1.4 重大主題鑑別流程  | 6<br>28    |
|                 |               | 附錄 - 報告書內文相關表格   |            |
| 2-7             | 員工            | - 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<br>- 外勤員工因行業特殊性無法按照 GRI 2-7 員工分類做區分  | 133<br>134 |
| 2-8             | 非雇用工作者        | 附錄 - 報告書內文相關表格   | 134        |
|                 |               | CH 2.2 完善治理架構  |            |
| 2-9             | 治理結構與組成       | - 與組織衝擊相關之能力：請參考凱基人壽民國 113 年股東會年報 p.16~18<br>- 利害關係人代表：請參考凱基人壽民國 113 年股東會年報 p.6-13<br>- 本公司未以執行董事 / 非執行董事做職稱上之區分 | 38         |
| 2-10            | 最高治理單位的提名與遴選  | CH 2.2 完善治理架構  | 38         |
| 2-11            | 最高治理單位的主席     | CH 2.2 完善治理架構  | 38         |

| 項目編號 | 項目標題             | 報告書章節   | 頁碼              |
|------|------------------|---|-----------------|
| 2-12 | 最高治理單位在監督風險管理的角色 | CH 1.1.1 永續組織架構<br>CH 2.2 完善治理架構<br>CH 4.1.1 氣候治理架構 | 15<br>38<br>77  |
| 2-13 | 衝擊管理責任的委任        | CH 1.1.1 永續組織架構<br>CH 2.2 完善治理架構<br>CH 4.1.1 氣候治理架構 | 15<br>38<br>77  |
| 2-14 | 最高治理單位位於永續性報導的角色 | CH 1.1.1 永續組織架構<br>CH 4.1.1 氣候治理架構                  | 15<br>77        |
| 2-15 | 利益衝突             | CH 2.2.3 董事會績效評估                                    | 41              |
| 2-16 | 溝通重要關鍵議題         | CH 2.2 完善治理架構                                       | 42              |
| 2-17 | 最高治理單位的群體智識      | CH 1.5 企業永續文化塑造<br>CH 2.2.2 董事進修                    | 31<br>40        |
| 2-18 | 最高治理單位的績效評估      | CH 2.2.3 董事會績效評估                                    | 41              |
| 2-19 | 薪酬政策             | CH 2.2.4 董事薪酬政策<br>CH 6.3.4 獎酬政策及結構                 | 42<br>118       |
| 2-20 | 薪酬決定的流程          | CH 2.2.4 董事薪酬政策<br>CH 6.3.4 獎酬政策及結構                 | 42<br>118       |
| 2-21 | 年度總薪酬比率          | 附錄 - 報告書內文相關表格                                      | 138             |
| 2-22 | 永續發展策略的陳述        | 經營者的話   | 3               |
| 2-23 | 政策承諾             | CH 1.1.1 永續組織架構                                     | 17              |
| 2-24 | 嵌入政策承諾           | CH 1.1.1 永續組織架構                                     | 17              |
| 2-25 | 整治負面衝擊的流程        | CH 2.3.1 誠信治理<br>CH 5.3.9 客戶申訴、處理流程及績效              | 45<br>106       |
| 2-26 | 尋求建議與提升意識的機制     | CH 2.3.1 誠信治理<br>CH 5.1 落實公平待客<br>CH 5.3 落實金融友善服務   | 45<br>95<br>103 |
| 2-27 | 法律與規範的合規         | CH 2.3.5 法令遵循                                       | 58              |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## GRI Standards 揭露項目對照表

### 目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

| GRI 2：一般揭露 2021   |                         |   |           |
|-------------------|-------------------------|---|-----------|
| 項目編號              | 項目標題                    | 報告書章節   | 頁碼        |
| 2-28              | 公協會的會員資格                | 附錄 - 報告書內文相關表格  | 138       |
| 2-29              | 利害關係人的溝通管道              | CH 1.3 利害關係人議合  | 24        |
| 2-30              | 團體協約                    | 凱壽無團體協約之簽訂  | --        |
| GRI 3：重大主題 2021   |                         |   |           |
| 項目編號              | 項目標題                    | 報告書章節   | 頁碼        |
| 3-1               | 重大主題的鑑別流程               | CH 1.4 重大主題鑑別流程   | 27        |
| 3-2               | 重大主題的列表                 | CH 1.4 重大主題鑑別流程<br>附錄 - 重大主題管理方針                                    | 27<br>131 |
| 3-3               | 重大主題管理                  | 附錄 - 重大主題管理方針   | 131       |
| GRI 201：經濟績效 2016 |                         |   |           |
| 項目編號              | 項目標題                    | 報告書章節   | 頁碼        |
| 201-1             | 組織所產生及分配的直接經濟價值         | CH 2.1 經營績效<br>請參考凱基人壽民國 113 年及 112 年度財務報告暨會計師查核報告 p.9-11、p.84、p.87 | 35        |
| 201-2             | 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會    | CH 2.1 經營績效<br>CH 4.1 氣候治理與策略                                       | 37<br>77  |
| 201-3             | 定義福利計劃義務与其它退休計畫         | CH 6.3 員工照顧   | 117       |
| 201-4             | 取自政府之財務補助               | 無政府財務補助   | --        |
| GRI 202：市場地位 2016 |                         |   |           |
| 項目編號              | 項目標題                    | 報告書章節   | 頁碼        |
| 202-1             | 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率 | 附錄 - 報告書內文相關表格  | 137       |

| GRI 205：反貪腐 2016 |                                  |   |                 |
|------------------|----------------------------------|---|-----------------|
| 項目編號             | 項目標題                             | 報告書章節   | 頁碼              |
| 205-1            | 已進行貪腐風險評估的營運據點                   | 涵蓋 100% 營運據點 (含總、分公司)，且經風險評估後，凱基人壽並無重大貪腐風險  | --              |
| 205-2            | 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練                 | CH 2.3.1 誠信治理<br>CH 4.3 永續供應鍊管理及訓練<br>附錄 - 報告書內文相關表格  | 45<br>91<br>132 |
| 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  |                                  |   |                 |
| 項目編號             | 項目標題                             | 報告書章節   | 頁碼              |
| 305-1            | 直接 (範疇一) 溫室氣體排放                  | CH 4.2.4 溫室氣體管理<br>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 <sub>2</sub> 、CH <sub>4</sub> 、N <sub>2</sub> O、HFCs 等四類，其餘種類之排放量為 0 | 89              |
| 305-2            | 能源間接 (範疇二) 溫室氣體排放                | CH 4.2.4 溫室氣體管理<br>對應 ISO 14064-1:2018 類別二、輸入能源的間接溫室氣體排放  | 89              |
| 305-3            | 其它間接 (範疇三) 溫室氣體排放                | CH 4.2.4 溫室氣體管理<br>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」                             | 90              |
| 305-4            | 溫室氣體排放密集度                        | CH 4.2.4 溫室氣體管理   | 89              |
| 305-5            | 溫室氣體排放減量                         | CH 4.2.4 溫室氣體管理   | 89              |
| 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 Standards 揭露項目對照表

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

| GRI 308：供應商環境評估 2016 |                        |   |            |
|----------------------|------------------------|---|------------|
| 項目編號                 | 項目標題                   | 報告書章節                                       | 頁碼         |
| 308-1                | 使用環境標準篩選新供應商           | CH 4.3.1 永續供應商管理                            | 91         |
| GRI 401：勞雇關係 2016    |                        |   |            |
| 項目編號                 | 項目標題                   | 報告書章節                                       | 頁碼         |
| 401-1                | 新進員工和離職員工              | 附錄 - 報告書內文相關表格                              | 135        |
| 401-2                | 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利 | CH 6.3.1 福利項目                               | 117        |
| 401-3                | 育嬰假                    | CH 6.3.2 育嬰留停                               | 117        |
| GRI 403：職業安全衛生 2018  |                        |   |            |
| 項目編號                 | 項目標題                   | 報告書章節                                       | 頁碼         |
| 403-1                | 職業安全衛生管理系統             | CH 6.5.1 職業安全衛生委員會                          | 120        |
| 403-5                | 有關職業安全衛生之工作者訓練         | CH 6.5.2 職場安全衛生教育訓練<br>CH 6.5.3 職場安全衛生監測與管理 | 121        |
| 403-6                | 工作者健康促進                | CH 6.5.4 醫護人員臨場服務                           | 121        |
| GRI 404：訓練與教育 2016   |                        |   |            |
| 項目編號                 | 項目標題                   | 報告書章節                                       | 頁碼         |
| 404-1                | 每名員工每年接受訓練的平均時數        | 附錄 - 報告書內文相關表格                              | 132        |
| 404-2                | 提升員工職能及過渡協助方案          | CH 6.1.1 內勤創新育成計劃<br>CH 6.1.2 外勤發展培育途徑      | 111<br>115 |
| 404-3                | 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比    | CH 6.4 績效管理                                 | 119        |

| GRI 405：員工多元化與平等機會 2016 |                     |  |                  |
|-------------------------|---------------------|--|------------------|
| 項目編號                    | 項目標題                | 報告書章節  | 頁碼               |
| 405-1                   | 治理單位與員工的多元化         | CH 2.2.1 董事會<br>CH 6.2.3 員工組成多元性<br>附錄 - 報告書內文相關表格 | 39<br>116<br>133 |
| 405-2                   | 女性對男性基本薪資與薪酬的比率     | 附錄 - 報告書內文相關表格                                     | 136              |
| GRI 417：行銷與標示 2016      |                     |  |                  |
| 項目編號                    | 項目標題                | 報告書章節  | 頁碼               |
| 417-2                   | 未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件 | CH 2.3.5 法令遵循<br>內部控制制度聲明書 ↗                       | 58               |
| 417-3                   | 未遵循行銷傳播相關法規的事件      | CH 2.3.5 法令遵循<br>內部控制制度聲明書 ↗                       | 58               |
| GRI 418：客戶隱私 2016       |                     |  |                  |
| 項目編號                    | 項目標題                | 報告書章節  | 頁碼               |
| 418-1                   | 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴 | CH 2.3.4 資訊安全                                      | 53               |

### SASB 永續會計原則揭露項目對照表

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 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  |
|---------------|--------------|------|---|---|-----|
| 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) | - 2024 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。   | --  |
|               | FN-IN-270a.2 | 量化   | - 客訴率   | - [CH 5.3.9] 客戶申訴、處理流程及績效   | 106 |
|               | FN-IN-270a.3 | 量化   | - 客戶保留率   | - 保險業公開資訊觀測站：<br>凱基人壽股份有限公司各項財務業務指標 ↗   | --  |
|               | 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<br>[CH 5.2.2] 銷售與核保  | 101 |
| 投資管理納入 ESG 因子 | 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 3.1 實踐永續投資價值   | 61  |
| 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  | --  |
|               | 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 5.2.1 全方位保險產品服務  | 98  |
| 財務碳排放         | FN-IN-410c.1 | 量化   | - 絕對總財務碳排放量，依 (1) 範疇一、(2) 範疇二和 (3) 範疇三分揭露碳排放量             | 詳下頁「財務碳排放分類表」<br>註 1：資產類別「其它」包括主權債部位 (包含 LULUCF)。<br>註 2：受限於資料可取得性，採投融資對象之範疇一及範疇二碳排放計算財務碳排放量。<br>註 3：PCAF 尚未提供財務碳排放量計算方法論之資產類別 (如衍生性金融商品、貸款證券化商品等) 未納入計算。 | --  |
|               | FN-IN-410c.2 | 量化   | - 按資產類別劃分每個行業的總暴險金額                                       |   | --  |
|               | FN-IN-410c.3 | 量化   | - 揭露計算財務相關之碳排放時涵蓋的暴險金額比例                                  |   | --  |
|               | FN-IN-410c.4 | 質化   | - 揭露公司於計算財務碳排放時所採用的方法學                                    | - 凱基金控於 2023 年 6 月加入「碳核算金融聯盟」(Partnership for Carbon Accounting Financials, 簡稱 PCAF)，凱基人壽亦已遵循 PCAF 的方法完成股權與債券投資、企業授信、商用不動產貸款與發電專案融資碳盤查。                   | --  |
| 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<br>- 按事件類型與地理區塊區分：                | - CH 2.1.1 財務績效指標   | 35  |
|               | FN-IN-450a.2 | 量化   | 1. 典型天然災害；<br>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)             | - 2024 年因典型天然災害 (颱風及地震) 造成的保險支出總計為 466 萬元<br>註 1：此數據僅含因典型天然災害導致身故的理賠金額，且死亡證明書有明確記載身故原因為天然災害造成之事件。<br>註 2：2024 年未有非典型天然災害 (洪水、乾旱、暴風雪和龍捲風) 造成的理賠事件。         | --  |
|               | 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             | - 本公司保險業務屬人身保險，故不適用<br>- 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。             | --  |

### SASB 永續會計原則揭露項目對照表

| 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                           |  |    |
|---------|--------------|------|---|---|------------------------------|--|----|
| 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暴險程度：<br>1. 非中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度；<br>2. 向中央清算所發布的可接受抵押品的總公允價值；以及<br>3. 中央清算衍生性金融商品的潛在總暴險程度 | - 本公司目前僅有非中央清算之衍生性商品的潛在總曝險程度，並無中央清算衍生性金融商品及向中央清算所發布的可接受抵押品之部位。<br>- 請詳閱凱基人壽保險股份有限公司財務報告暨會計師查核報告民國一一三年度及民國一一二年度 p.106~107。 | --                           |  |    |
|         |              |      | FN-IN-550a.2  | 量化  | - 證券借貸抵押資產的總公允價值             | - 2024 年證券借貸抵押資產的總公允價值 0 元                                     | -- |
|         |              |      | 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財務報告暨會計師查核報告民國一一三年度及民國一一二年度 p.94-95、p.116-117 | -- |
| 營運活動    | FN-IN-000.A  | 量化   | - 按類別區分有效保單數量：<br>1. 產物保險；<br>2. 人壽保險；<br>3. 再保險  | - 有效保單數量：<br>1. 產物保險：0 件<br>2. 人壽保險：26,913,414 件，其中主約 19,464,818 件，附約 7,448,596 件<br>3. 再保險：0 件                           | --                           |  |    |

### 財務碳排放分類表 (單位：公噸 CO<sub>2</sub>e；NTD 百萬元)

| GICS 行業               | 資產類別   |        | 股權投資    |         | 債權投資  |        | 授信部位  |        | 其它    |            |
|-----------------------|--------|--------|---------|---------|-------|--------|-------|--------|-------|------------|
|                       | 投融資餘額  | 財務碳排放量 | 投融資餘額   | 財務碳排放量  | 投融資餘額 | 財務碳排放量 | 投融資餘額 | 財務碳排放量 | 投融資餘額 | 財務碳排放量     |
| 能源                    | 645    | 583    | 78,261  | 769,937 | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 原材料                   | 4,661  | 84,764 | 49,362  | 384,271 | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 工業                    | 2,871  | 3,625  | 53,039  | 77,005  | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 非日常生活消費品              | 5,433  | 2,389  | 21,321  | 9,654   | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 日常消費品                 | 4,366  | 4,071  | 29,314  | 25,993  | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 醫療保健                  | 1,016  | 87     | 37,781  | 6,620   | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 金融                    | 49,232 | 3,114  | 914,621 | 15,278  | -     | -      | -     | -      | -     | -          |
| 投融資財務碳排放計算部位佔總投融資部位比例 |        |        |         |         |       |        |       |        |       | <b>84%</b> |

### 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法 - 永續揭露指標 (金融保險業)

| 編號 | 揭露項目                                    | 對應章節                               |
|----|---|------------------------------------|
| 一  | 資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數 | CH 2.3.4 資訊安全                      |
| 二  | 對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額                  | 凱基人壽無貸放業務                          |
| 三  | 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數                 | CH 1.5.1 利害關係人 SDGs 議合             |
| 四  | 各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務              | CH 5.3 落實金融友善服務<br>CH 6.6 推動社會公益參與 |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

### 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<br>將 ESG 議題納入保險本業營運決策                          | 企業策略      | CH 1 永續策略  |
|   | 風險管理      | CH 2.3.2 風險管理<br>CH 4.1 氣候治理及策略  |
|   | 銷售核保      | CH 5.2.2 銷售及核保   |
|   | 商品設計      | CH 5.2.1 全方位保險產品服務   |
|   | 售後服務      | CH 5.3 落實金融友善服務  |
|   | 理賠管理      | CH 5.2.3 快速理賠及重大災難服務   |
|   | 投資管理      | CH 3.1 實現永續投資價值<br>CH 3.2 邁向淨零願景   |
| 原則 2<br>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 1.3 利害關係人議合<br>CH 5.1 落實公平待客<br>CH 5.2 實踐永續保險<br>CH 5.3 落實金融友善服務                |
|   | 供應商 / 承攬商 | CH 1.3 利害關係人議合<br>CH 4.3 永續供應鏈管理   |
|   | 合作通路      | CH 1.3 利害關係人議合<br>CH 3.3 發展數位金融創新  |
|   | 政府與監理機關   | CH 1.3 利害關係人議合<br>CH 2.3.4 資訊安全<br>CH 2.3.5 法令遵循<br>CH 5.2 實踐永續保險<br>CH 5.2 落實公平待客 |
| 原則 3<br>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       | 重要利害關係人   | CH 1.3 利害關係人議合<br>CH 3.2.3 機構投資人盡職治理<br>CH 4.3 永續供應鏈管理<br>CH 6.6 推動社會公益參與          |
|   | 永續報告書確信   | 關於報告書 - 報告書確信  |
| 原則 4<br>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                | 永續資訊揭露    | 凱基人壽 2024 永續報告書<br>凱基人壽網站 - 永續發展專區<br>凱基人壽網站 - 公平待客專區<br>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

| 指引 | 揭露項目  | 對應章節           |
|----|---|----------------|
| 一  | 為強化保險業對氣候相關風險與機會之管理與揭露，特訂定本指引   | —              |
| 二  | 保險業應依規模及業務性質建立適切之氣候相關風險管理與機會機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標，並於每年六月三十日前將氣候相關風險與機會之管理情形納入永續報告書或置於公司網站 | CH 4.1 氣候治理及策略 |
| 三  | 保險業應訂定相關內部規範及機制，定期審視並確保公司依本指引之規定辦理  |                |
| 四  | (一) 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                |                |
|    | (二) 得設立隸屬於董 (理) 事會之委員會，並明確劃分董 (理) 事會或隸屬董 (理) 事會之委員會與高階管理階層之職責                             |                |
| 五  | (一) 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   |                |
|    | (二) 依重大性標準將氣候相關風險排列優先順序   |                |
|    | (三) 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   |                |
| 六  | (四) 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  |                |
|    | (一) 風險管理及監控   |                |
|    | (二) 情境分析及壓力測試   |                |
| 七  | (三) 投資管理  |                |
|    | (一) 設定評估及管理氣候相關風險之指標  |                |
|    | (二) 設定氣候相關風險管理之目標   |                |
|    | (三) 訂定氣候相關風險依重大性排序之判斷指標   |                |
|    | (四) 考量將氣候相關風險之管理納入績效衡量指標  |                |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 永續揭露準則第 S1 號「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 1.1 永續治理組織文化 |
|        |               | CH 2.2 完善治理架構   |
| 策略     | 永續相關風險與機會     | CH 1.4 重大主題鑑別流程 |
|        |               | CH 4.1 氣候治理及策略  |
|        | 經營模式及價值鏈      | CH 1.4 重大主題鑑別流程 |
|        |               | CH 2.1 經營績效     |
|        | 策略和決策         | CH 1.4 重大主題鑑別流程 |
|        |               | 附錄 重大主題管理方針     |
| 風險管理   | 財務狀況、財務績效和現金流 | CH 2.1 經營績效     |
|        |               | CH 3.1 實現永續投資價值 |
|        | 韌性            | CH 2.1 經營績效     |
|        |               | CH 1.4 重大主題鑑別流程 |
| 指標與目標  | 風險管理          | CH 2.3.2 風險管理   |
|        |               | 附錄 重大主題管理方針     |
|        | 指標與目標         | CH 1.2 永續發展策略   |

## 永續揭露準則第 S2 號「氣候相關揭露」對照表

| 揭露項目名稱 |               | 對應章節           |
|--------|---------------|----------------|
| 治理     | 治理            | CH 4.1 氣候治理及策略 |
|        | 氣候相關的風險和機會    |                |
|        | 經營模式及價值鏈      |                |
|        | 策略和決策         |                |
| 策略     | 財務狀況、財務績效和現金流 |                |
|        | 氣候韌性          |                |
|        | 風險管理          |                |
| 風險管理   | 風險管理          |                |
| 指標與目標  | 指標與目標         |                |

## 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 6.2.4 落實人權保障   |
|      | 保證不與踐踏人權者同流合污           | CH 4.3.1 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 6.2 多元包容職場   |
|      | 消除一切形式的強迫和強制勞動          | CH 6.2 多元包容職場   |
|      | 切實廢除童工                  | CH 6.2 多元包容職場   |
|      | 消除就業和職業方面的歧視            | CH 6.2.3 員工組成多元性  |
| 環境   | 企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰     | CH 3.1 實現永續投資價值<br>CH 4.1 氣候治理及策略<br>CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理 |
|      | 採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法    | CH 4.1 氣候治理及策略<br>CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理<br>CH 4.3 永續供應商管理  |
|      | 鼓勵開發和推廣環境友好型技術          | CH 3.1 實現永續投資價值<br>CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理                   |
|      | 企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂 | CH 2.3.1 誠信治理<br>CH 2.3.3 防制洗錢                          |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## 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 5.1 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 5.2 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 6.2 多元包容職場<br>CH 6.6 推動社會公益參與    |
| 5.5  | 鼓勵各級行政機關管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 2.2 完善治理架構<br>CH 6.2 多元包容職場      |
| 6.d  | 加強一般廢棄物減量，促進資源回收。  | CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理                  |
| 7.2  | 提高再生能源裝置容量   | CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理                  |
| 8.5  | 提升勞動生產力  | CH 6.1 培育多元人才<br>CH 6.2 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 6.1 培育多元人才<br>CH 6.6 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 6.2 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 3.3 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 3.2 邁向淨零願景<br>CH 6.2 優化綠色營運及碳排管理 |
| 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 6.2 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 6.2 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 6.6 推動社會公益參與                     |

| 編號    | 具體目標                               | 對應章節               |
|-------|------------------------------------|--------------------|
| 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 6.6 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 6.6 推動社會公益參與    |
| 11.12 | 提高建築物節約能源減碳效益                      | CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理 |
| 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 1.1 永續治理組織文化    |
| 12.7  | 推動公私部門增加綠色採購                       | CH 4.3 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 4.1 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 4.1 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 6.6 推動社會公益參與    |

## 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 1.1 永續治理組織文化  |
| 第二章 落實公司治理       | CH 2.2 完善治理架構  |
| 第三章 發展永續環境       | CH 4.1 氣候治理及策略<br>CH 4.2 優化綠色營運及碳排管理                                     |
| 第四章 維護社會公益       | CH 5.1 落實公平待客<br>CH 6.6 推動社會公益參與   |
| 第五章 加強企業永續發展資訊揭露 | 凱基人壽 2024 永續報告書<br>凱基人壽網站 - 永續發展專區<br>凱基人壽網站 - 公平待客專區<br>凱基人壽網站 - 盡職治理專區 |
| 第六章 附則           | CH 1.1 永續治理組織文化  |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

## ISO 26000 社會責任指引對照表

| 分類          | 主要議題                         | 對應章節                           |
|-------------|------------------------------|--------------------------------|
| <b>組織治理</b> | 執行目標時下決策與實施的系統企業社會責任理念       | CH 1.1 永續治理組織文化                |
| <b>人權</b>   | 符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險        | CH 6.2.4 落實人權保障                |
|             | 處理人權的風險處境                    | CH 6.2.4 落實人權保障                |
|             | 避免有同謀關係—直接、利益及沉默等同謀關係        | CH 2.3.1 誠信治理                  |
|             | 解決委屈                         | CH 6.4.3 暢通的溝通管道               |
|             | 不可歧視弱勢族群                     | CH 5.1 落實公平待客                  |
|             |                              | CH 5.3 落實金融友善服務                |
|             |                              | CH 6.2.3 員工組成多元性               |
|             |                              | CH 6.6 推動社會公益參與                |
|             | 保障公民與政治權                     | CH 6.2 多元包容職場                  |
|             | 保障經濟、社會與文化權                  | CH 6.6 推動社會公益參與                |
| 保障基本工作權利    | CH 6.2 多元包容職場<br>CH 6.3 員工照顧 |                                |
| <b>勞動實務</b> | 促進就業及聘僱關係                    | CH 6.1 培育多元人才<br>CH 6.2 多元包容職場 |
|             | 工作條件與社會保護                    | CH 6.2 多元包容職場<br>CH 6.3 員工照顧   |
|             | 保持社會對話                       | CH 6.6 推動社會公益參與                |
|             | 維護工作的健康與安全                   | CH 6.5 職場安全                    |
|             | 人力發展與訓練                      | CH 6.1 培育多元人才                  |
| <b>環境</b>   | 污染預防                         | CH 6.2<br>優化綠色營運及碳排管理          |
|             | 永續資源利用                       | CH 6.2<br>優化綠色營運及碳排管理          |
|             | 氣候變遷減緩與適應                    | CH 6.1 氣候治理及策略                 |
|             | 環境保護、生物多樣性與自然棲地修復            | CH 6.2<br>優化綠色營運及碳排管理          |

| 分類             | 主要議題             | 對應章節                             |
|----------------|------------------|----------------------------------|
| <b>公平運作實務</b>  | 反貪腐              | CH 2.3.1 誠信治理<br>CH 2.3.3 防制洗錢   |
|                | 負責任的政治參與         | * 與壽險業關聯性較低                      |
|                | 公平競爭             | CH 2.3.1 誠信治理                    |
|                | 促進產業價值鏈的社會責任     | CH 4.3 永續供應鏈管理                   |
|                | 尊重智慧財產權          | * 與壽險業關聯性較低                      |
| <b>消費者議題</b>   | 公平的行銷、資訊與契約的實務   | CH 5.1 落實公平待客                    |
|                | 保護消費者的健康與安全      | CH 5.2 實踐永續保險                    |
|                | 支持永續消費           | CH 4.3 永續供應鏈管理                   |
|                | 消費者服務、支援、抱怨與爭議解決 | CH 5.1 落實公平待客<br>CH 5.3 落實金融友善服務 |
|                | 消費者資料保護與隱私       | CH 2.3.4 資訊安全                    |
|                | 保障享用服務權          | CH 5.1 落實公平待客                    |
|                | 教育及提高意識          | CH 5.1 落實公平待客<br>CH 5.3 落實金融友善服務 |
| <b>社區參與與發展</b> | 社區參與             | CH 6.6 推動社會公益參與                  |
|                | 創造就業與技術發展        | CH 6.6 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 6.6 推動社會公益參與                  |
|                | 推廣教育及文化          | CH 6.6 推動社會公益參與                  |
|                | 推廣健康             | CH 6.6 推動社會公益參與                  |
| 社會投資           | CH 6.6 推動社會公益參與  |                                  |

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

# 凱基人壽 ISO 管理系統相關證書

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

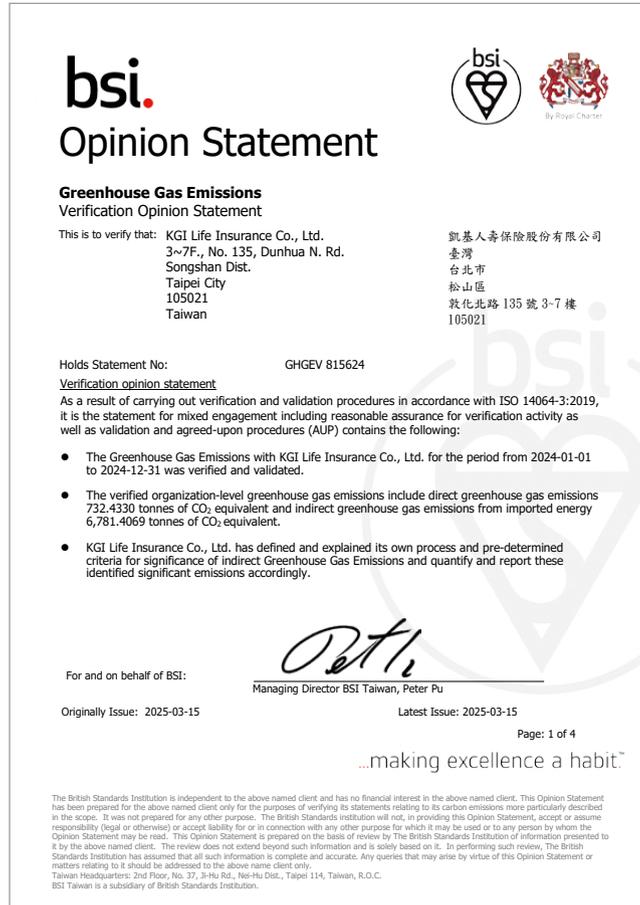
3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



**bsi.**  
Opinion Statement

**Greenhouse Gas Emissions**  
Verification Opinion Statement

This is to verify that: KGI Life Insurance Co., Ltd.  
3~7F., No. 135, Dunhua N. Rd.  
Songshan Dist.  
Taipei City  
105021  
Taiwan

凱基人壽保險股份有限公司  
臺灣  
台北市  
松山區  
敦化北路 135 號 3-7 樓  
105021

Holds Statement No: GHGEV 815624  
Verification opinion statement

As a result of carrying out verification and validation procedures in accordance with ISO 14064-3:2019, it is the statement for mixed engagement including reasonable assurance for verification activity as well as validation and agreed-upon procedures (AUP) contains the following:

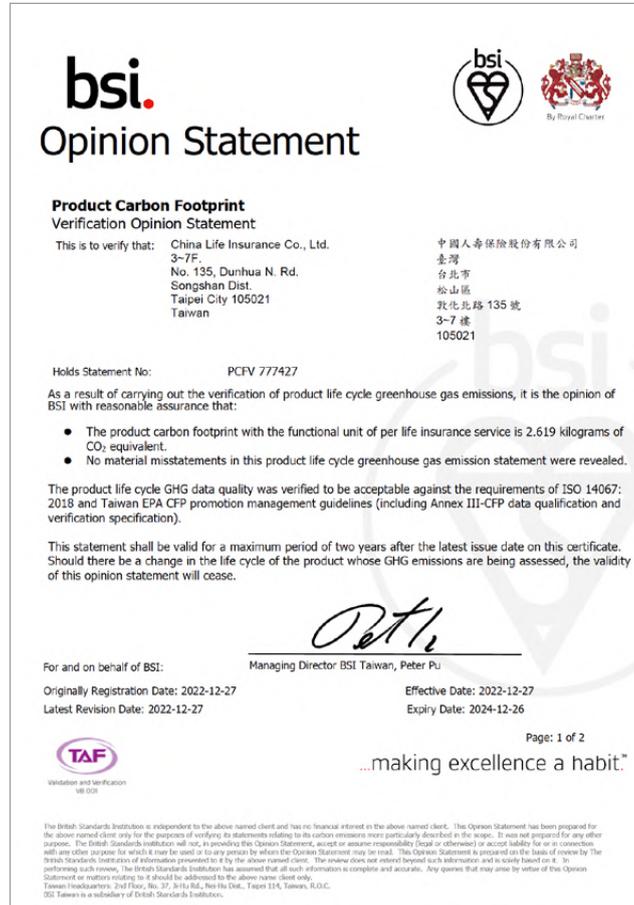
- The Greenhouse Gas Emissions with KGI Life Insurance Co., Ltd. for the period from 2024-01-01 to 2024-12-31 was verified and validated.
- The verified organization-level greenhouse gas emissions include direct greenhouse gas emissions 732.4330 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent and indirect greenhouse gas emissions from imported energy 6,781.4069 tonnes of CO<sub>2</sub> equivalent.
- KGI Life Insurance Co., Ltd. has defined and explained its own process and pre-determined criteria for significance of indirect Greenhouse Gas Emissions and quantify and report these identified significant emissions accordingly.

For and on behalf of BSI:   
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Issue: 2025-03-15 Latest Issue: 2025-03-15 Page: 1 of 4  
...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters, 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 14064-1 溫室氣體盤查



**bsi.**  
Opinion Statement

**Product Carbon Footprint**  
Verification Opinion Statement

This is to verify that: China Life Insurance Co., Ltd.  
3~7F.  
No. 135, Dunhua N. Rd.  
Songshan Dist.  
Taipei City 105021  
Taiwan

中國人壽保險股份有限公司  
臺灣  
台北市  
松山區  
敦化北路 135 號  
3-7 樓  
105021

Holds Statement No: PCFV 777427

As a result of carrying out the verification of product life cycle greenhouse gas emissions, it is the opinion of BSI with reasonable assurance that:

- The product carbon footprint with the functional unit of per life insurance service is 2.619 kilograms of CO<sub>2</sub> equivalent.
- No material misstatements in this product life cycle greenhouse gas emission statement were revealed.

The product life cycle GHG data quality was verified to be acceptable against the requirements of ISO 14067:2018 and Taiwan EPA CFP promotion management guidelines (including Annex III-CFP data qualification and verification specification).

This statement shall be valid for a maximum period of two years after the latest issue date on this certificate. Should there be a change in the life cycle of the product whose GHG emissions are being assessed, the validity of this opinion statement will cease.

For and on behalf of BSI:   
Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Originally Registration Date: 2022-12-27 Effective Date: 2022-12-27  
Latest Revision Date: 2022-12-27 Expiry Date: 2024-12-26 Page: 1 of 2  
...making excellence a habit™

The British Standards Institution is independent to the above named client and has no financial interest in the above named client. This Opinion Statement has been prepared for the above named client only for the purposes of verifying its statements relating to its carbon emissions more particularly described in the scope. It was not prepared for any other purpose. The British Standards Institution will not, in providing this Opinion Statement, accept or assume responsibility (legal or otherwise) or accept liability for or in connection with any other purpose for which it may be used or to any person by whom the Opinion Statement may be read. This Opinion Statement is prepared on the basis of review by The British Standards Institution of information presented to it by the above named client. The review does not extend beyond such information and is solely based on it. In performing such review, the British Standards Institution has assumed that all such information is complete and accurate. Any queries that may arise by virtue of this Opinion Statement or matters relating to it should be addressed to the above named client only.  
Taiwan Headquarters, 2nd Floor, No. 37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

ISO 14067 產品碳足跡



**CO<sub>2</sub>**  
Green Footprint  
Taiwan EPA

**產品碳足跡標籤證書**  
Certificate for the Use of Product Carbon-Footprint Label

證書編號: 2316510002  
Certificate No. 2316510002

茲據 凱基人壽保險股份有限公司 申請使用碳足跡標籤, 經核相符, 准予證明並掛標證明事項如下:  
This is to certify the following product from KGI Life Insurance Co., Ltd. complies with Carbon-Footprint Label requirements and is licensed to use the Carbon-Footprint Label.

一. 產品名稱及型號: 人身保險服務 / 不分險種  
Product & Model Number: Service of Life Insurance / All Insurance Service

二. 標籤使用者地址: 台北市松山區敦化北路 135 號 3-7 樓  
Holder's Address: 3~7F., No. 135, Dunhua N. Rd., Songshan Dist., Taipei City 105021, Taiwan (R.O.C.)

三. 生產廠或服務場所名稱及地址: 凱基人壽保險股份有限公司對外服務之總分支機構與 148 處營運據點(通訊處)及台北市松山區敦化北路 135 號 3-7 樓  
Name & Address of Manufacturer or Service Place: KGI Life Insurance Co., Ltd./3~7F., No. 135, Dunhua N. Rd., Songshan Dist., Taipei City 105021, Taiwan (R.O.C.)

四. 產品碳足跡數據及計算單位: 2.6 kg CO<sub>2</sub>e  
Product Carbon-Footprint Data & Measuring Unit

五. 標 示 單 位: 每一件人身保險服務 (不分險種)  
Product Unit: Per Life Insurance Service/All Insurance Service

六. 生命周期各階段碳足跡比例: 服務階段 Rate: Material Acquiring Phase: 3.51%  
Proportion of Carbon-Footprint for Each Phase of LC: Service Phase Rate: 3.51%

七. 計算碳足跡採用產品類別規則: 21.00 人壽保險服務  
Product Category Rule: 21.00 Life Insurance Service

八. 有 效 期 限: 自 2022 年 12 月 27 日起至 2024 年 12 月 26 日止  
Valid Date: 2022/12/27 - 2024/12/26

環境部部長   
Minister Shien, Fuk-Seng  
Ministry of Environment, R.O.C. (Taiwan)

中華民國 一 一 二 年 十 二 月 十 五 日  
Date Issued: 12/15/2023

環境部產品碳標籤證書

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



**bsi.**  

### Certificate of Registration

ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM - ISO 14001:2015

This is to certify that: **China Life Insurance Co., Ltd.** 中國人壽保險股份有限公司  
B2, 3F, ~7F, 18F 臺灣  
No. 135, Dunhua N. Rd. 台北市  
Songshan Dist. 松山區  
Taipei City 敦化北路135號  
105021 B2、3樓至7樓、18樓  
Taiwan 105021

Holds Certificate No: **EMS 735387**

and operates an Environmental Management System which complies with the requirements of ISO 14001:2015 for the following scope:

The provision of insurance service.  
提供保險服務

For and on behalf of BSI:   
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2020-10-13 Effective Date: 2023-10-13  
Latest Revision Date: 2023-09-14 Expiry Date: 2026-10-12

Page: 1 of 2

   ...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract, an electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 14001 環境管理系統



**bsi.**  

### Certificate of Registration

ENERGY MANAGEMENT SYSTEM - ISO 50001:2018

This is to certify that: **China Life Insurance Co., Ltd.** 中國人壽保險股份有限公司  
3F, ~7F 臺灣  
No. 135, Dunhua N. Rd. 台北市  
Songshan Dist. 松山區  
Taipei City 敦化北路135號  
105021 3樓至7樓  
Taiwan 105021

Holds Certificate No: **ENMS 777422**

and operates an Energy Management System which complies with the requirements of ISO 50001:2018 for the following scope:

The provision of insurance service.  
The main energy uses include:  
- electricity for lighting, office equipment and air conditioning  
- gasoline for company car.  
提供保險服務

For and on behalf of BSI:   
Michael Lam - Managing Director Assurance, APAC

Original Registration Date: 2022-10-28 Effective Date: 2022-10-28  
Latest Revision Date: 2022-10-28 Expiry Date: 2025-10-27

Page: 1 of 2

  ...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract, an electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory).  
Printed copies can be validated at [www.bsi-global.com/ClientDirectory](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory) or telephone +886 (02)2656-0333.  
Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.  
A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 50001 能源管理系統



Certificate TW16/00067 / 證書 TW16/00067

The management system of / 下達組織

**KGI Life Insurance Co., Ltd.**  
**凱基人壽保險股份有限公司**

3~7F, No.135, Dun-Hua N. Rd., Songshan Dist., Taipei City 105, Taiwan  
105 臺北市松山區敦化北路 135 號 3~7 樓

has been assessed and certified as meeting the requirements of  
的管理系統已經過審核，並被證明符合下達要求

**ISO/IEC 27001:2022**

For the following activities / 所涵蓋的活動範圍  
Provision of the following information security related management activities in accordance with the Statement of Applicability version 9.0.  
The provision of system development, operation, maintenance and management of application systems, data center and network infrastructure within Information Technology Division, Data Engineering Section of Data Development Department, and Information Security Department.  
依據適用性聲明書版本 9.0，由資訊處、數據發展部之數據工程師，和資訊安全部提供之資訊安全管理活動，涵蓋應用系統開發與維護、資料中心、基礎設施和網路服務。

This certificate is valid from 15 January 2025 until 15 January 2028 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits.  
此證書的有效期自 2025 年 01 月 15 日 至 2028 年 01 月 15 日 且其有效性應繫於持續符合的定期稽核

Issue 8. Certified since 15 January 2016  
版次 8. 原發註冊日期 2016 年 01 月 15 日

Certified activities performed by additional sites are listed on subsequent pages.  
其它場域/合法實體之驗證活動於後續頁上列出

  
L. Moran

Authorised by / 簽署  
Liz Moran  
Business Manager

SGS United Kingdom Ltd  
Rossmore Business Park, Ellesmere Port, Cheshire, CH65 3EN, UK  
t +44 (0)151 350-6666 - www.sgs.com

This document is an authentic electronic certificate for Client business purposes use only. Printed version of the electronic certificate are permitted and will be considered as a copy. This document is issued by the Company subject to SGS General Conditions of certification services available on Terms and Conditions (T&C). Attention is drawn to the limitation of liability, indemnification and professional liability disclaimer herein. The document is copyright protected and any unauthorised alteration, copy or falsification of the content or duplication of this document is prohibited. 本證書係由本公司發給客戶使用，客戶可於本公司官網上取得本證書之條款與條件 (T&C)。本公司特此聲明，本證書之使用應受 SGS 之條款與條件之限制，且本公司對本證書之內容及任何未經本公司授權之修改、複製或偽造行為均負法律責任。本證書之使用應受 SGS 之條款與條件之限制，且本公司特此聲明，本證書之使用應受 SGS 之條款與條件之限制。

Page 1 / 2 / 頁 1 / 2

ISO 27001 資訊安全管理系統

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄



BS 10012 個人資訊管理系統



ISO 22301 營運持續管理系統



ISO 10002 客戶申訴處理管理系統

# 勤業眾信聯合會計師事務所－有限確信報告

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 附錄

**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 113 年度永續報告書，業經本會計師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臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」、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相關之確信案件」規畫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畫及執行確信程序，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、重新執行、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

中華民國 114 年 6 月 10 日

# 勤業眾信聯合會計師事務所—有限確信報告

目錄

董事長的話

關於報告書

認識凱基人壽

2024 重點績效

2024 榮耀事蹟

金融大回饋專題

1 永續經營

2 深化盡職治理

3 引導永續金融

4 實踐低碳轉型

5 實現普惠金融

6 邁向共融社會

7 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                    | 作業辦法<br>第4條產業別<br>永續揭露指標               |       |       |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
|--------------------------|--|-------------------------|-------------------------|--|-------|-------|--|--|---|---|----|---|---|----|-----------------|----|----|----|----|----|----|-----------------|---|----|----|----|----|----|---------------|---|---|----|----|----|----|--------------|---|----|----|----|----|----|--------------------------|---|----|----|----|----|----|--------------|---|----|----|----|----|----|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-----------------|---------------------|-----|
| 1                        | 全年共辦理 50 場次「金融知識/防詐宣導」，協助 2,439 位偏鄉及金融知識弱勢者受惠。   | [CH 1.5.1] 利害關係人SDGs 議合 | 對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數 | 臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條附表一之三編號三 |       |       |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2                        | <table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">項目</th> <th colspan="3">內勤</th> <th colspan="3">外勤</th> </tr> <tr> <th>男</th> <th>女</th> <th>總計</th> <th>男</th> <th>女</th> <th>總計</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2024 年享有育嬰假的員工數</td> <td>16</td> <td>32</td> <td>48</td> <td>24</td> <td>55</td> <td>79</td> </tr> <tr> <td>2024 年申請育嬰留停總人數</td> <td>4</td> <td>24</td> <td>28</td> <td>21</td> <td>52</td> <td>73</td> </tr> <tr> <td>2024 年度實際復職人數</td> <td>3</td> <td>9</td> <td>12</td> <td>17</td> <td>63</td> <td>80</td> </tr> <tr> <td>2024 年應復職的人數</td> <td>4</td> <td>15</td> <td>19</td> <td>18</td> <td>73</td> <td>91</td> </tr> <tr> <td>2023 年該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數</td> <td>3</td> <td>18</td> <td>21</td> <td>17</td> <td>36</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>2023 年實際復職人數</td> <td>4</td> <td>21</td> <td>25</td> <td>20</td> <td>37</td> <td>57</td> </tr> <tr> <td>復職率</td> <td>75.0%</td> <td>60.0%</td> <td>63.2%</td> <td>94.4%</td> <td>86.3%</td> <td>87.9%</td> </tr> <tr> <td>留任率</td> <td>75.0%</td> <td>85.7%</td> <td>84.0%</td> <td>85.0%</td> <td>97.3%</td> <td>93.0%</td> </tr> </tbody> </table> | 項目                      | 內勤                      |  |       | 外勤    |  |  | 男 | 女 | 總計 | 男 | 女 | 總計 | 2024 年享有育嬰假的員工數 | 16 | 32 | 48 | 24 | 55 | 79 | 2024 年申請育嬰留停總人數 | 4 | 24 | 28 | 21 | 52 | 73 | 2024 年度實際復職人數 | 3 | 9 | 12 | 17 | 63 | 80 | 2024 年應復職的人數 | 4 | 15 | 19 | 18 | 73 | 91 | 2023 年該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 | 3 | 18 | 21 | 17 | 36 | 53 | 2023 年實際復職人數 | 4 | 21 | 25 | 20 | 37 | 57 | 復職率 | 75.0% | 60.0% | 63.2% | 94.4% | 86.3% | 87.9% | 留任率 | 75.0% | 85.7% | 84.0% | 85.0% | 97.3% | 93.0% | [CH 6.3.2] 育嬰留停 | GRI 401-3: 2016 育嬰假 | 不適用 |
| 項目                       | 內勤   |                         |                         | 外勤                                     |       |       |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
|                          | 男  | 女                       | 總計                      | 男                                      | 女     | 總計    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2024 年享有育嬰假的員工數          | 16   | 32                      | 48                      | 24                                     | 55    | 79    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2024 年申請育嬰留停總人數          | 4  | 24                      | 28                      | 21                                     | 52    | 73    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2024 年度實際復職人數            | 3  | 9                       | 12                      | 17                                     | 63    | 80    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2024 年應復職的人數             | 4  | 15                      | 19                      | 18                                     | 73    | 91    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2023 年該年度育嬰留停復職後持續工作一年人數 | 3  | 18                      | 21                      | 17                                     | 36    | 53    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 2023 年實際復職人數             | 4  | 21                      | 25                      | 20                                     | 37    | 57    |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 復職率                      | 75.0%  | 60.0%                   | 63.2%                   | 94.4%                                  | 86.3% | 87.9% |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |
| 留任率                      | 75.0%  | 85.7%                   | 84.0%                   | 85.0%                                  | 97.3% | 93.0% |  |  |   |   |    |   |   |    |                 |    |    |    |    |    |    |                 |   |    |    |    |    |    |               |   |   |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |                          |   |    |    |    |    |    |              |   |    |    |    |    |    |     |       |       |       |       |       |       |     |       |       |       |       |       |       |                 |                     |     |

<sup>1</sup> 2024 年享有育嬰假的員工數：以當年度女性請產假人數及男性申請公司生育補助人數合計做為符合申請資格人數。  
<sup>2</sup> 復職率 = (2024 年實際復職的人數 / 2024 年應復職的人數) x 100%  
<sup>3</sup> 留任率 = (2023 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2023 年實際復職人數) x 100%

| 編號                   | 標的資訊   | 對應章節                 | 適用基準                     | 作業辦法<br>第4條產業別<br>永續揭露指標 |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
|----------------------|--|----------------------|--------------------------|--------------------------|-----------------------------------|--------------|------------------------|------------|-------------------------|--------------|---|----------------------------|-----------------|-------|-------------|-------------|-------------|----|------------|-------------|-------------|--------------------|--|--|--|---------|--|--|--|------|--------------|---------------|-----------------|-------|-------------|-------------|-------------|----|------------|-------------|-------------|-------------------|---|-----|
| 3                    | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">可能最大損失總額 (Gross PML)</th> </tr> <tr> <th colspan="4">單位：新台幣元</th> </tr> <tr> <th>災害類型</th> <th>2% (1 in 50)</th> <th>1% (1 in 100)</th> <th>0.4% (1 in 250)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>颱風/颶風</td> <td>267,988,633</td> <td>332,840,693</td> <td>376,028,423</td> </tr> <tr> <td>滄災</td> <td>21,192,484</td> <td>266,779,770</td> <td>511,036,866</td> </tr> </tbody> </table><br><table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">可能最大損失淨額 (Net PML)</th> </tr> <tr> <th colspan="4">單位：新台幣元</th> </tr> <tr> <th>災害類型</th> <th>2% (1 in 50)</th> <th>1% (1 in 100)</th> <th>0.4% (1 in 250)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>颱風/颶風</td> <td>178,010,313</td> <td>218,112,540</td> <td>248,045,134</td> </tr> <tr> <td>滄災</td> <td>17,016,350</td> <td>208,895,215</td> <td>399,747,915</td> </tr> </tbody> </table> | 可能最大損失總額 (Gross 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 | 267,988,633 | 332,840,693 | 376,028,423 | 滄災 | 21,192,484 | 266,779,770 | 511,036,866 | 可能最大損失淨額 (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 | 178,010,313 | 218,112,540 | 248,045,134 | 滄災 | 17,016,350 | 208,895,215 | 399,747,915 | [CH 2.1.1] 財務績效指標 | SASB FN-IN 450a.1 保險產品承受氣候相關自然災害的可能最大損失 | 不適用 |
| 可能最大損失總額 (Gross 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                | 267,988,633  | 332,840,693          | 376,028,423              |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 滄災                   | 21,192,484   | 266,779,770          | 511,036,866              |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 可能最大損失淨額 (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                | 178,010,313  | 218,112,540          | 248,045,134              |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 滄災                   | 17,016,350   | 208,895,215          | 399,747,915              |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 4                    | <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">微型保險</th> <th>2024 年</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>受惠人數</td> <td></td> <td>101,242 人</td> </tr> <tr> <td>保費收入</td> <td></td> <td>2,217 萬</td> </tr> </tbody> </table>   | 微型保險                 |                          | 2024 年                   | 受惠人數                              |              | 101,242 人              | 保費收入       |                         | 2,217 萬      | 5.2.1 全方位保險產品服務                               | 自訂指標一：2024 年度微型保險保費收入及受惠人數 | 不適用             |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 微型保險                 |  | 2024 年               |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 受惠人數                 |  | 101,242 人            |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 保費收入                 |  | 2,217 萬              |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 5                    | <table border="1"> <thead> <tr> <th>行動方案</th> <th>2024 年執行成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>投資太陽能發電產業</td> <td>2024 年底投資太陽能發電產業之股權餘額約新台幣 16.5 億元</td> </tr> <tr> <td>綠色債券及可持續發展債券</td> <td>2024 年底投資餘額約新台幣 314 億元</td> </tr> <tr> <td>ESG ETF 基金</td> <td>2024 年底投資餘額約新台幣 90.6 億元</td> </tr> </tbody> </table>   | 行動方案                 | 2024 年執行成果               | 投資太陽能發電產業                | 2024 年底投資太陽能發電產業之股權餘額約新台幣 16.5 億元 | 綠色債券及可持續發展債券 | 2024 年底投資餘額約新台幣 314 億元 | ESG ETF 基金 | 2024 年底投資餘額約新台幣 90.6 億元 | 3.2.1 三大氣候行動 | 自訂指標二：2024 年底太陽能發電產業、綠色債券、可持續發展債券及 ESG 基金投資餘額 | 不適用                        |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 行動方案                 | 2024 年執行成果   |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 投資太陽能發電產業            | 2024 年底投資太陽能發電產業之股權餘額約新台幣 16.5 億元  |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 綠色債券及可持續發展債券         | 2024 年底投資餘額約新台幣 314 億元   |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| ESG ETF 基金           | 2024 年底投資餘額約新台幣 90.6 億元  |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 6                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>凱基人壽申訴率為 0.18%</li> <li>2024 年 144 件申請評議案件</li> <li>98.23% 的案件已妥處</li> </ul>  | 5.3.9 客戶申訴、處理流程及績效   | 自訂指標三：2024 年度評議中心申訴率及妥處率 | 不適用                      |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 7                    | <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>綠色採購總金額</td> <td>7,075.4 萬</td> </tr> </tbody> </table>  | 年度                   | 2024                     | 綠色採購總金額                  | 7,075.4 萬                         | 4.3.2 綠色採購   | 自訂指標四：2024 年度綠色採購金額    | 不適用        |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 年度                   | 2024   |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |
| 綠色採購總金額              | 7,075.4 萬  |                      |                          |                          |                                   |              |                        |            |                         |              |   |                            |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                    |  |  |  |         |  |  |  |      |              |               |                 |       |             |             |             |    |            |             |             |                   |   |     |