新光金控 | 新光人壽 Shin Kong Life

2020

企業永續報告書

CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT



THE LIGHT IN YOUR HEART

編輯原則

GRI：102-03、102-50、102-51、102-52、102-53、102-54

新光人壽自成立以來，用長期的思維，透過高道德標準、有效率的風險與資本管理措施，為保戶創造價值，同時亦秉持善盡企業社會責任（以下簡稱為 CSR）理念，不斷為社會大眾付出，2021 年發行第 9 本報告書，新光人壽期望透過每年企業永續報告的發行，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光人壽致力於履行 CSR，創造永續價值上的努力。

報告書範疇及邊界

本報告書係揭露新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）2020 年度（2020 年 1 月 1 日 ~12 月 31 日）在經濟、社會、環境各面向的管理思維，以及關鍵議題績效及成果。內容及績效數據涵蓋新光人壽全台（新光摩天大樓及其它各地區部）資訊。

同時為展現專案成效，及相關指標趨勢，部份績效數據亦回溯至 2018 年，詳實呈現新光人壽在履行 CSR 上的具體行動與進展。

報告書參考依據

本報告書參考綱領、標準及規範如下：

(1). 全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）準則綱領及 G4 金融業特定揭露指標。

(2). AA1000 當責性原則（AA1000AP AccountAbility Principles，2018）、聯合國全球永續發展目標（UN SDGs）、聯合國全球盟約（The Global Compact's Ten Principles）。

- 本報告書經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan，依循 AA1000 AS v3 第二類型中度保證等級進行保證，並符合 GRI 準則核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。
- 本報告書將每年定期持續發行，並提供電子檔於新光人壽 CSR 網站供下載瀏覽。

報告書發行日期

現行發行版本：2021年6月發行

- 上一發行版本：2019年8月發行
- 下一發行版本：預定2022年6月發行

聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司 綜合企劃部 CSR規劃課
地址：台北市忠孝西路一段66號36樓　電話：02-2389-5858 轉7161、7165
電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw
新光人壽網址：https://www.skl.com.tw/
新光人壽CSR網址：https://csr.skl.com.tw/
新光人壽互動網：https://www.facebook.com/SK2U99



新光金控 | 新光人壽

永續 – 與光同行
Light of Sustainability



13 治理之光 Lo. Governance



39 環境之光 Lo. Environment



51 幸福之光 Lo. people & product



97 社會之光 Lo. community



目錄
Contents

2 編輯原則
3 章節目錄
5 董事長與總經理的話
7 永續保險原則
9 認識新光人壽

13 治理之光
15 公司治理與誠信經營
21 風險管理政策
28 永續治理
37 經濟績效
38 永續金融

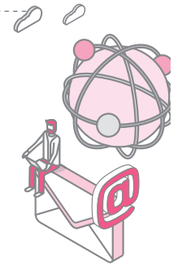
39 環境之光
41 綠色壽險
44 低碳營運

51 幸福之光
53 多元產品
60 樂活服務
70 友善職場

97 社會之光
99 社區參與
108 新光人壽慈善基金會

117 2020 年新光人壽 CSR 重大主題管理方針
121 2020 年新光人壽 SASB 揭露項目
123 GRI Standards 揭露項目
125 G4 金融業服務特定標準揭露項目
126 第三方確證聲明書









GRI：102-14

董事長與總經理的話



董事長 潘柏錚



總經理 黃毓義

歡迎各位閱讀新光人壽 2020 年企業永續報告書。回顧 2020 年，全球各地遭受新型冠狀病毒肺炎肆虐，除了改變大家的生活模式，亦迫使企業審視核心能力及價值，「要如何在艱難的環境中持續營運，並且協助大家安心渡過」，成為新光人壽重要的思考議題。我們在面對疫情時恪遵紀律、堅守崗位，成立「疫情防治因應小組」並擬訂防護對策，對內啟動異地辦公機制及居家辦公測試，針對健康高風險員工提供流感疫苗施打補助方案，增添防疫設備及物資，宣導防疫相關注意事項，對外我們重視「人的生命價值」，推出防疫保單「新光人壽活力罩一年期住院日額健康保險」守護全民健康，另外新光人壽慈善基金會加入防疫國家隊，與台北市政府共同抗疫，防疫志工活動總計參與 219 場，投入志工 1,077 人次，服務總時數達 7,716.5 小時，「光無所不在，心與你同在」，我們期許自我能成為「社會價值創造者」，為社會帶來更多正向影響與貢獻。

環境永續

因應氣候變遷議題，我們由內而外落實低碳營運，以「綠色壽險」為主軸，積極制定環境保護政策，導入 ISO50001 能源管理系統及 ISO14046 水足跡盤查，完成全據點 ISO14064-1 溫室氣體盤查，訂定每年至少節能 1% 的目標，透過業務行銷及服務全面 E 化減紙 1,100 萬餘張，減少 74.8 公噸碳排放，更將 5 棟自有大樓打造成綠建築，減少能資源耗用；由投資太陽能光電廠及購買綠電憑證支持再生能源發展，於採購時發揮影響力，2020 年全公司綠色採購佔比 27%，已連續五年被台北市環保局評定為綠色採購績優單位，未來我們將積極參與各項環境保護倡議，響應淨零排放，攜手供應商推動 ESG，朝綠色永續經營願景邁進。

社會永續

新光人壽用「在地的新光，道地的服務」精神來回饋社會，隨時傾聽保戶聲音，建立「公平待客」的企業文化，是首家金融業導入「RMS(Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2014 客訴管理系統」兩大服務標準，使客戶滿意度提升到 88.6%。我們看見社會需求，除了持續注重保障型商品的研發外，近期對於呼吸系統及循環系統疾病者，推出業界獨家空污保單「新光人壽非常安心醫療終身健康保險」，提供加倍醫療給付做重點補強，為國人長期防護新選擇；新光人壽致力普惠金融，提供低保費且不用健檢的「頌愛心小額終身壽險」給高齡及健康狀況不佳的族群，累計至 2020 年底已有超過 16,000 名中高齡民眾受到保障，另微型保險捐贈計畫已有 10.9 萬民眾受惠，捐助逾 2,314 萬元，獲金管會肯定頒發『績效卓著獎』。

為響應金管會推動保險業 e 化政策，新光人壽將「數位轉型，優化體驗」納入年度經營重要策略，2020 年網路投保保費收入約 1.04 億元，網路會員專區人數累計達 71 萬人，大幅提升網路保險服務交易量。此外，我們成立「LINE 官方帳號」，由數位品牌角色 -Lumia 更人性化的姿態提供「個人化保險服務」，獲得 2020 國家品牌玉山獎—最佳產品獎、最佳人氣品牌獎暨首獎，在數位轉型道路上，我們將整合線上線下，提供更多優質便捷服務。

我們以「策略性慈善」服務社會，長期關注樂齡、學童教育及女性健康三大議題，定期舉辦登高、遍地開花、關懷生態保育等活動。結合「新光人壽慈善基金會」過去 16 年「口述歷史」專案的經驗，於「SNQ 國家品質標章」之場域「新板傑仕堡全齡生活園區」舉辦創意老化講座及樂齡藝術創作活動，在關懷樂齡方面未來將與地方政府合作，深耕各地銀髮服務，提供更多元創新的方案。「取之社會，用之社會」2020 年共投入 5,210 萬元於社會參與外，我們也積極鼓勵員工回饋社會，企業志工參與總服務時數 14,087 小時，以實際行動支持社區提升與發展。

治理永續

新光人壽落實企業社會責任與永續治理，響應「保險業永續保險發展原則」（Principles for Sustainable Insurance, PSI），致力推廣 ESG 作為，亦因應公司治理 3.0 及綠色金融 2.0，強化董事會職能、落實機構投資人盡職治理之揭露、加強內部控制及稽核制度等，在永續治理方面，提升企業永續經營委員會呈報層級至董事會，並於委員會轄下新增「永續金融組」，以 TCFD 架構揭露氣候相關風險與機會，並實踐 ESG 主題投資總金額逾新台幣 1,576 億元，同時，協助金控母公司參與 DJSI 及 CDP 問卷評比，共同朝接軌國際而努力。

未來，我們將更仔細聆聽內、外部利害關係人之期待及心聲，攜手我們的合作夥伴，透過持續的溝通及強化行動，共同為社會議題提供創新且永續的解決方案，做出具體貢獻，創造企業永續價值。

ESG 承諾



光無所不在
心與你同在

- 致力成為社會價值創造者。
- 滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。
- 積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴。
- 承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案。
- 重視優秀人才之養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。

永續保險原則 Principles for Sustainable Insurance



原則一

將 ESG 議題納入保險公司決策中

議題	策略與成果
公司策略	• 將 ESG 規劃及落實情形提報至董事會中。 • 於高階主管會議中評估並討論利害關係人對於 ESG 重大議題之關注，以及相關議題對經濟、環境與社會之衝擊。 • 針對全體員工實施防制洗錢及打擊資恐教育訓練，建立誠信經營之企業文化。
風險管理與核保	• 建立內部之風險評估程序，辨識相關風險如商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險、準備金相關風險，包括 ESG 議題可能帶來之影響。 1. 在風險管理方面，評估可能會造成公司重大損失之巨災事件，超過公司可承受之自留額度時，將安排巨災再保險以移轉風險。 2 建立控管標準，並定期評估資本適足性，降低因新增投資及簽單業務增加造成資本不適足的風險。
商品與服務	1. 微型保險：提供低保費商品，給予弱勢族群基本保障，且每年捐助保費。 2. 外溢保單：設計保戶越健康、保費就越低的保險商品。 3. 小額終老保險：提供低保費且不用健檢門檻的商品給高齡及健康狀況不佳的族群。 1. 定期舉辦「新光大專青年金融成長營」、「新光夢想啟動營」、保險實務課程及專題講座。 2. 針對孩童、青年、大眾等不同對象舉辦理財知識推廣教育。
銷售與推廣	• 新光人壽以銀髮長照、樂活退休、運動省保費等各種健康議題進行商品行銷，也藉此鼓勵保戶擁有更健康的人生。 • 新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，100% 皆符合法令對資訊揭露的要求外，更訂定《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，力求商品資訊及內容的真實清晰。
理賠管理	• 持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，由後端高、低風險模型篩選之風險值進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。
投資管理	• 新光人壽經董事會通過「有價證券總投資政策與程序」，將永續投資導入有價證券投資流程，投資前針對投資標的公司納入 ESG 相關評估，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等責任投資相關條款。

原則二

提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視

利害關係人	策略與成果
客戶與供應商	• 於網站設置意見調查問卷，並定期揭露 ESG 績效，以回應客戶之期望。 • 新光人壽新供應商 100% 均已簽署 CSR 承諾書，並於 2019 年展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。
保險人、再保險人與經紀仲介機構	• 向保險人、再保險人與經紀仲介機構宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視。

原則三

和政府、保險監理機關及重要利害關係人等共同推廣 ESG 議題

利害關係人	策略與成果
政府單位、保險監理官及決策者	1. 新光人壽已簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。 2. 遵循洗錢防制法、個人資料保護法、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法等法規。 • 新光人壽與金管會保險局保持良好對話溝通，因應政府政策發展各項風險機制。
其他主要利害關係人	• 新光人壽加入中華民國人壽保險商業同業公會、國際保險監理官協會、台灣金融服務業聯合總會、財團法人保險事業發展中心等公協會，支持員工學習保險專業知識。 • 新光人壽透過 facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌之新聞刊登，以及新光專刊之發行，推廣各項銀髮樂活、弱勢關懷、健康管理、保險基本知識等概念。

原則四

定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明

利害關係人	策略與成果
社會大眾	• 依循 PSI 原則發行企業永續報告書，並於網站上公開揭露。 • 新光人壽提供客戶服務專線等聯繫窗口，溝通 ESG 之策略與成果。

GRI：102-01、102-02、102-04、102-06、102-07、102-10；DMA-FS13

認識新光人壽

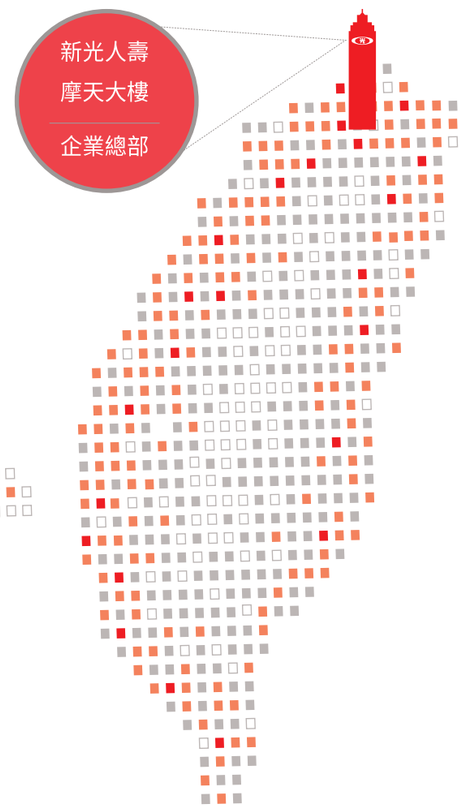
新光人壽創立於 1963 年，深耕台灣 57 年，以立足台灣的厚實根基，積極佈局國外，邁向全球經濟舞台。

我們重視「人的生命價值」，造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。以「人人有保險、家家有保障」為使命，塑造「維持現狀即是落伍、服務品質第一、重視人情義理、共創美麗人生」的企業文化，並積極轉型重視壽險經營本質，成為「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌。

新光金控 | 新光人壽

公司全名：新光人壽保險股份有限公司
成立日期：1963 年 7 月 27 日
總部位置：台灣台北市
員工人數：正式員工 10,537 人；非正式員工 4,038 人
資本總額：新台幣 650 億元

產品項目：儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等
服務項目：繳費服務、保單理賠、生存給付、保單變更、保單借款、網路交易等



偏佈全台灣的服務範疇

地區	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區（註 1）	2	13	1
離島地區（註 2）	1	2	0
全台總數（台灣本島及離島）	23	293	36

註 1：根據 2020 年 12 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。
註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。
註 3：網頁連結：https://www.skl.com.tw/serviceCenter.html

海外佈局速覽

地區	項目	數據數量
緬甸	2015 年設立仰光代表處，是第一家在緬甸設立代表處的台灣壽險公司	1
越南	2006 年設立河內代表處，從事資訊蒐集及產官學關係維護工作	1

企業文化



維持現狀即是落伍　服務品質第一　重視人情義理　共創美麗人生

經營理念

保險業是「人與紙」的產業，保險企業的未來在於「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」，應以人為本發展核心策略，社會上多數人的幸福，建構在壽險企業是否能永續經營的前提下。因此，我們秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，肩負起應盡之社會責任，與利害關係人共同為永續社會盡心努力。

創新

經營成功在於掌握變化，適時因應，以取得先機，先馳得點。

服務

隨著服務時代的演進，「顧客至上、服務第一」的觀念已經深入新光人壽每一位員工的心中。



誠信

以「人人有保險、家家有保障」為使命，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。

回饋

秉承創辦人取之社會、用之社會的經營理念，成立吳氏基金會、新光人壽慈善基金會，濟貧救困；復設獎助學金，獎掖莘莘學子奮勉向學。

GRI：102-07、102-09

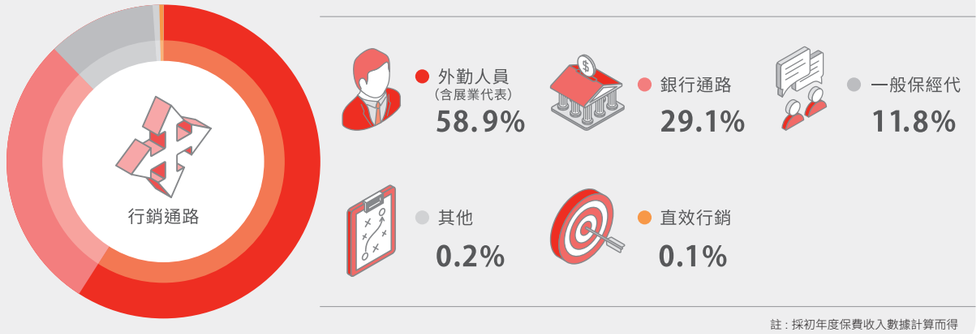
▶ 壽險業價值鏈

新光人壽致力提供滿足社會大眾多元化需求的最佳商品，相關商品除由外勤人員進行販售外，亦與相關通路如銀行、直效行銷（電話行銷）、保險經紀代理人或網路、機場櫃檯等合作，提供廣大消費者多元及即時之保險服務。

新光人壽提供逾 200 種商品及多元化優質服務，針對社會新鮮人、單身貴族、結婚成家、子女教育及退休養老等不同族群，持續強化專業人員技能，及發展多元化的服務介面，設計不同商品以全面符合保戶需求，創造產業與人才共同發展之雙贏局面，完整商品資訊揭露請參閱新光人壽官方網站。

新光人壽官方網站

2020 年新光人壽行銷通路速覽



註：採初年度保費收入數據計算而得

GRI：102-13

▶ 外部組織參與狀況

參與狀況	外部組織名稱
定期繳納會費（常年會員）	中華人力資源管理學會、台北市不動產代銷經紀商業同業公會、中華保險服務協會、中華卓越經營協會、海外急難救助會、LIMRA、LOMA、中華民國電腦學會、中華民國資訊經理人協會、中華民國內部稽核協會、中華民國人壽保險商業同業公會、國際保險監理官協會、台灣金融服務業聯合總會、財團法人保險事業發展中心、中華民國精算學會、財團法人金融消費評議中心
在治理機構內佔有席位	壽險管理學會、中華民國保險學會、財團法人台灣永續能源研究基金會
參與專案或委員會	財團法人保險犯罪防制中心

▶ 永續之光 -2020 年 CSR 獎項與肯定

永續經營

▶ 2020 第四屆金融之星
- 「最佳業務成長獎」
- 「最佳社會服務獎」

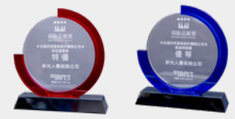


▶ 2020「保險龍鳳獎」 畢業生最嚮往的壽險公司
內勤組及外勤組「優等」

▶ 2020 第 17 屆國家品牌玉山獎
- 「傑出企業獎」
- 「最佳人氣品牌類」
- 「最佳產品類」



▶ 2020 年保險品質獎
- 「知名度最高」特優獎・「業務員最優」
- 「理賠服務最好」・「最值得推薦」優等獎



▶ 2020《讀者文摘》優秀服務獎

▶ 2020 CSEA 卓越客服大獎

公司治理

▶ 金管會 2020 年度微型保險競賽 - 績效卓著獎



▶ 台灣金融業首家獲 BSI 英國標準協會
「ISO 10002 客訴品質管理系統」新版驗證

綠色壽險

▶ 2020 年「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」 績優單位

▶ 新板傑仕堡全齡生活園區」
獲「SNQ 國家品質標章」認證之銀髮住宅



幸福企業

▶ 2020 年教育部體育推手
- 「推展類銅質獎」
- 「贊助類銅質獎」



▶ 2020 金願獎傑出團體獎

▶ 2020 年台灣金融之星「最佳社會服務獎」

▶ 2020 年「CHR 健康企業公民」銀獎



治理之光
LO. GOVERNANCE

CSR 主題	中長期目標	SDGs	2020年績效
強化董事會CSR管理能力 持續辦理董事會成員CSR研習。	● 建置利害關係人關注之CSR主題呈報董事會機制。		◆「公司治理3.0」、「洗錢及資恐風險評估方法」、「利害關係人交易之法令遵循」等課程，總計130 個小時。
利害關係人溝通與議合 加強利害關係人溝通平台。	● 針對金融業關鍵CSR增加多元化溝通介面。		◆ 出版CSR報告書。 ◆ CSR網路平台優化。 ◆ 增加CSR多元媒體應用。
永續供應商管理 採購時致力與供應商溝通、交流，創造正向循環。	● 落實永續供應商管理，發揮採購影響力。	16 PEACE, JUSTICE AND STRONG INSTITUTIONS	◆ 新供應商簽署CSR承諾書100%。 ◆ 舉辦供應商大會，鼓勵供應商一同響應SDGs。
永續風險管理 持續精進公司內部風險模型。	● 推動集團風險管理人才交流。 ● 強化風險與績效平衡的機制。		◆ 持續精進各項風險指標內容及強化投資風險控管機制。 ◆ 建置發展風險管理內部模型。 ◆ 落實氣候變遷風險管理。
負責任投資行為 參考聯合國責任投資原則（PRI），將ESG議題納入投資決策。	● 持續關注國內外ESG時事議題，調整相關流程。		◆ 簽署機構投資人盡職治理守則並揭露2020年行使投票權之相關統計資料。 ◆ 遵循新光金控之永續金融政策，針對ESG主題投資之總金額，逾新台幣1,576億元。
ESG責任授信 辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡ESG之狀況。	● 企業在申貸時，需提具善盡ESG之文件。 ● 拒絕貸款予未確實履行ESG之企業。	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION	◆ 融資予ESG績優單位金額達 39.7億元。
持續營運管理 增加企業持續營運韌性。	● 減緩與調適氣候變遷之衝擊。	13 CLIMATE ACTION	◆ 已訂定「緊急災難事件處理細則」，及識別氣候變遷風險類型。

GRI：102-05、102-18

公司治理與誠信經營

新光人壽信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」及「健全內部控制制度」等方式，強化公司治理，維護股東權益及利害關係人利益。

爲建置良好的公司治理制度，我們訂有《公司治理守則》並經董事會通過，亦針對公司治理的各項構面與機制持續追求提升，強化企業永續經營的利基。新光人壽公司治理守則可自官網資訊公開專區查詢。

新光人壽公司治理守則

官網資訊公開專區

新光人壽公司治理架構及工作小組法令及公司治理相關之委員會

委員會名稱	主委（召集人）
風險管理委員會	獨立董事 (董事會)
審計委員會	獨立董事 (董事會)
資產負債管理委員會	總經理
不動產企劃委員會	總經理
證券投資審議委員會	總經理
商品策略委員會	總經理
戰略發展專案企劃委員會	總經理
資訊安全委員會	總經理
資訊科技指導委員會	總經理
人力資源發展委員會	總經理
職業安全衛生委員會	總經理
企業永續經營委員會	總經理
公平待客委員會	總經理
員工退休基金管理委員會	總經理
勞工退休準備金監督委員會	總經理

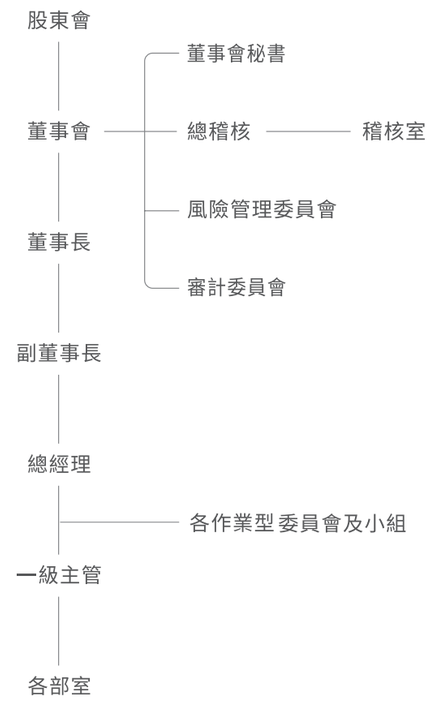
新光人壽為新光金控百分之百持股之子公司，皆按公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築董事會整體架構與職權。2020 年度董事共有 15 位（包括 3 位獨立董事），主責公司營運政策，並監督管理各階層執行有關經濟、環境、社會面向相關職務的成果。

由於保險業是受到主管機關高度監理的行業，因此，我們特別重視董事會成員的規範與治理機制，依《公開發行公司董事會議事辦法》規定，訂定董事會議事規範，並積極邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，維護所有股東的權益。

為提升董事會運作效能，本公司依照「保險業公司治理實務守則」之規定，每年進行董事會績效評估，2020 年度以問卷方式進行董事自我評量及同儕評鑑 (總體考評)，評估結果為自我評量平均 93 分 (最高為 100 分)、同儕評鑑 (總體考評) 平均 89 分 (最高為 100 分)，執行成果良好。

註 1：由於本公司為母公司新光金控持有已發行全部股份的子公司，依公司法、金融控股公司法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法等規定，董事會成員均由新光金控指派，董事長亦未兼任經營團隊其他職務。
註 2：本公司於 2017 年 6 月 30 日自願設置審計委員會，以強化公司治理及審計監督機制。

董事會組織圖



2020 年董事會成員資訊 GRI：405-01

單位：人數

	男性董事會成員	女性董事會成員	董事	獨立董事	兼任公司經理人之董事	具親屬關係席次
未滿30歲	0	0	0	0	0	0
30歲以上未滿50歲	2	0	1	1	0	0
50歲以上	13	0	11	2	1	0
合計	15	0	12	3	1	0

董事會多元化政策

GRI：102-24

為確保董事成員的多樣性及兼具檢視與討論經濟、環境、社會面議題之能力，母公司新光金控對於本公司董事會成員之派任均皆依循各項規定辦理，考量其專業背景，目前新光人壽董事會成員專業包括財務、風險管理、保險、法律等領域，內容請參閱保險業公開資訊觀測站之新光人壽資訊公開說明文件，或參見 2020 年新光人壽年報 (P.14~P.16)。

新光人壽
資訊公開說明文件

董事會職能強化

GRI：102-27

為提升董事會在責任管理、經濟、環境和社會議題上的知能，2020 年董事進修「公司治理 3.0」、「防制洗錢及打擊資恐研習課程」、「公司法及稅法變革對企業營運的應對策略」及「洗錢及資恐風險評估方法、利害關係人交易之法令遵循」等課程，總計 130 個小時，平均研修時數約為每人 9 小時，並依據洗錢防制聲明內容，定期向董事會報告；組織治理單位成員 15 位，已百分百針對組織反貪腐政策和程序進行溝通，詳請參見保險業公開資訊觀測網。

保險業公開資訊觀測網

董事會薪酬制度

在董事會成員報酬部分，訂有《董事酬金給付準則》，新光人壽董事除具備實務經驗外，報酬係按其對公司營運參與程度及貢獻，參考同業水準來議定，此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，並且規定不參與新光人壽的盈餘分派，內容請參閱 2020 年新光人壽年報 (P.31~P.36)。

董事薪酬 與組織 CSR 績效之連結	全體董事每月支領車馬費，支領金額考量對公司營運參與程度及貢獻價值授權董事會議定，並以車馬費為基礎，比照當年度員工整體績效獎金給付基數核發標準連動（含 CSR 專案績效），有效連結董事薪酬與組織績效。
高階經理人報酬 與組織 CSR 績效連結	以職責為導向的職等架構，依高階經理人所擔負之工作職責（含 CSR 事務）等相關依據來訂定報酬標準，並於授權範圍內授權董事長核定。年度績效獎金依當年度公司整體經營績效及個人績效等第核發（含 CSR 事務），落實績效與獎酬連結之目的，並鼓勵高階主管追求卓越績效表現。

2020 年支付董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額占稅後純益比例

董（理）事、總經理及副總經理之酬金、酬金總額

金額 216,089 (仟元)

占稅後純益比例 3.02%

盡職的治理政策

GRI：102-16 SDG16.6 SASB：FN-IN-410a.2

新光人壽 2016 年已公開簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形，請參閱機構投資人盡職治理守則遵循聲明；遵循《保險業資產管理自律規範》，考量環境保護、企業誠信及社會責任的概念，朝責任投資之方向邁進。

新光人壽被投資公司股東會
投票情形揭露報告

利益迴避機制

GRI：102-25

爲有效落實董事利益迴避制度，我們在董事會議事規範特別規定董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，內容請參閱 2020 年新光人壽年報 (P.49~P53)。為向利害關係人公開透明揭露利益衝突情形，我們將資訊揭露於新光人壽資訊公開網站。。

新光人壽資訊公開網站

健全的內控及稽核制度

新光人壽建置完善的內部控制制度，並由超然獨立的稽核單位執行查核作業，主要目的是期望能及早發現並適時改進經營缺失，並藉由加強內部牽制以防止弊端的發生，已將保戶、員工權益，以及防制洗錢等事項列入稽核計畫中辦理查核，實行內部控制結果及改善計畫請參閱 2020 年新光人壽年報 (P.92~P.93)

DMA-FS9

稽核機制

(1) 每年年底依據風險評估、相關法規、主管機關要求及金控母公司規定等擬定次一年度稽核計畫，經董事會通過後辦理查核。

(2) 每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要及相關法令規定辦理專案查核。

(3) 對相關單位與自行查核所提列之檢查意見、缺失事項，及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤覆查，並將結果提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。

回應年度裁罰事件

GRI：419-01、SASB：FN-IN-270a.1

2020 年金管會裁罰共有 4 件，皆有針對裁罰事項辦理改善、修訂投資架構流程，函報主管機關，並加強員工教育訓練等相關措施，詳請參閱 2020 年新光人壽年報 (P.94~P.97)

道德廉潔諮詢與舉報

GRI：102-17

我們訂有《道德行為準則》，要求董事及經理人於執行職務時應行注意的義務，公平對待所有股東，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

員工於執行業務時，如有法律相關疑義或諮詢需求，除透過直屬長官申訴外，也可藉由電話及書面方式，按相關規定所定程序舉報，待單位接獲舉報後，會立即嚴謹的處理，包含業務稽查及查訪等。

另外，我們訂有揭弊機制，依《檢舉處理辦法》，任何人如有發現本公司或子公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，均可檢具事證以紙本書面郵寄或電子郵件（whistleblower@skl.com.tw）向本公司檢舉，如判定為檢舉案件，則組成檢舉處理調查委員會完成調查，並依調查結果進行相關人事獎懲。2020 年共接獲 4 件檢舉，經判定後 2 件為不予受理（屬消費者申訴案件，轉由申訴機制處理），另 2 件為檢舉案件，均依據檢舉處理辦法進行相關程序。2021 年將檢視《檢舉處理辦法》合理性、有效性，以完善檢舉管道、加強舉報人之保護機制。

防制洗錢機制

GRI：205-01、205-02、DMA-FS4　SDG16.5

設立專責單位

為確保防制洗錢相關制度建立及落實，設置獨立之專責單位，由董事會指派高階主管擔任專責主管，至少每半年向董（理）事會及審計委員會報告，若違反重大法令，即時向高階主管報告。2020 年已針對全公司各部門 (含內外勤) 所執行之業務完成洗錢及資恐風險評估報告，且無重大風險情事發生。



100% 防制洗錢教育訓練

為完整宣達公司內部防制洗錢政策及機制，並建立公司重視防制洗錢及打擊資恐之企業文化，針對董事會、高階主管、中階主管及一般員工舉辦各類洗錢防制研習及訓練課程，2020 年董事會受洗錢防制訓練達 100%，其他層級人員 100% 完成受訓。

此外對於外部商業合作夥伴，透過制式合約、增補契約等方式規範雙方於防制洗錢之權利及義務，期降低洗錢與資恐對經濟及社會之衝擊。

資訊揭露與溝通管道

利害關係人	資訊揭露與溝通機制
 投資人	設置發言人及代理發言人 為與投資人保持有良好的溝通，新光人壽指派發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。 發言人：林漢維 副總經理 信箱 / 專線：ir@skfh.com.tw / (02)2389-5858
	網站平台 設有中、英文股東權益網頁，提供投資人了解公司最新消息、重要公告、即時查詢、下載公司年報、季報、補充性財務資料等各項主要財務資訊，以及法說會或股東會等訊息。 年報連結：https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=110&mtype=F& 財報連結：https://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=109&seamon=&mtype=A&
	法人說明會、海內、外投資人論壇 向廣大投資人說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。 法說會資訊連結：http://www.skfh.com.tw/badc820e14.html 股東會資訊連結：https://www.skfh.com.tw/883c713114.html
 員工	員工溝通信箱 我們鼓勵員工與管理階層、董事或審計委員會溝通，以適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。 員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 性平舉報信箱：shinkong113@skl.com.tw 有話大聲說信箱 ：speaklouder@skl.com.tw
	內網意見發表區 於內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。
	工會 分別於台北市、新北市、新竹市、台中縣、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會。
 客戶 / 社區居民	秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨服務客戶，全面檢視公司內各項服務，務求提供客戶六星級的服務。 客服專線：0800-031-115　申訴 / 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw 官網建置「資訊公開」專區：https://www.skl.com.tw/65732b6f14.html
 供應商	可透過實地到訪、電郵、電話等多重管道與專屬採購經辦溝通 申訴專線：（02）2389-5858#2002
 媒體 / 評比機構	新聞發佈、記者會與媒體專訪 透過多元管道與媒體進行溝通，並使各方利害關係人了解公司的最新發展。 發言人：林漢維 副總經理　聯繫專線：(02)2389-5858
	評比調查 透過參與各項媒體評比，以求取得多元議合及永續發展之契機。

GRI：102-11；DMA-FS2；SASB：FN-IN-450a.3

風險管理政策

承擔風險及保障保戶的權益，是我們維持營運穩定的重要關鍵，為確保廣大保戶及股東的權益，除財務面外，在整體營運所可能面臨的風險上均建構堅實具效率的風險管理機制，為股東及保戶持續創造價值。

主要風險	因應策略
商品設計及定價風險	• 確保商品內容符合相關法令規範及精算實務處理準則。 • 按照商品風險特性，配合適當方式進行衡量，檢視商品結構之合理性以及費率之適足性、合理性及公平性。 • 商品銷售後定期進行分析及檢視，作為檢驗或調整商品內容與費率之參考。
核保風險	• 建立內部之核保處理制度及程序與制定核保查定手冊，並設定多項核保風險管理指標，減少非預期損失風險。
再保險風險	• 按商品不同危險特性，妥適選擇信用評等良好之再保公司，安排再保險分出。
巨災風險	• 評估可能會造成公司重大損失之巨災事件，超過公司可承受之自留額度時，將安排巨災再保險以移轉風險。
理賠風險	• 制定完善理賠處理制度與程序、標準作業流程，減少因理賠作業疏失產生之風險。
準備金相關風險	• 依據法令規定提存各項準備金。 • 建立控管標準，降低因新增投資及簽單業務增加，造成不足以支應未來履行義務之風險。



▶ 永續營運 - 風險管理四大支柱

新光人壽建置完整「風險管理文化、風險管理機制、風險衡量工具及風險績效制度」四大支柱，隨時因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。

此外，為監控風險程度之變化，新光人壽全面性訂定部門作業風險「關鍵風險指標（Key Risk Indicator, KRI）」，總計已導入 76 項 KRI，充分涵蓋公司所有業務，包含招攬、投資、財會、精算、行政、資訊、人資及法律等各區塊，藉以強化作業風險控管的廣度。

支柱	2020 年成果
支柱 1 風險管理文化	• 持續精進整體風險管理報告內容，提報至董事會，確保各項風險資訊之透明化。 • 明列所有轄區之一級主管為風險管理委員會（以下簡稱風管會）成員，由上而下參與風險管理，建立全方位之風險管理文化。
支柱 2 風險管理機制	• 持續修正相關風險控管辦法，包含「本公司國外投資交易偏離市價檢核作業辦法」、「本公司風險胃納及風險限額管理辦法」、「本公司單一國家、區域別及產業別之大額曝險控管辦法」、「本公司外匯風險控管辦法」、「本公司國內股票風險控管辦法」、「本公司國外股票風險控管辦法」等。 • 為強化利害關係人控管機制，持續修正利害關係人議合之相關辦法與規範文件，確保有效控管公司與利害關係人之交易程序。
支柱 3 風險衡量工具	• 持續研究與分析 ALGO 系統市場風險值（Value at Risk）所採用的各類模型，並視金融市場狀況，不定期更新建置國內、外壓力測試與情境分析之內容與事件，以更強化市場風險之控管。 • 持續強化信用風險及作業風險之衡量工具，以達成完善各類風險內部模型之目標。 • 因應 IFRS9 國際會計準則持續於每月使用本公司開發之預期信用損失系統，計算預期信用損失以符合會計準則要求。
支柱 4 風險績效制度	• 持續採用風險調整後績效衡量（Risk-adjusted Performance Measure, RAPM）之精神，訂定各類商品之績效獎勵辦法，以符合風險與報酬平衡之目標。

風險管理組織架構及制度

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，設立隸屬董事會的風險管理委員會，並由獨立董事擔任召集人，以每季召開一次為原則，必要時得召開臨時會，將風險管理提升至策略性的地位，展現落實風險管理的決心。

新光人壽風險管理委員會



董事會層級組織

- 由具有金融相關專業背景之獨立董事擔任召集人。
- 由風險管理部之部主管擔任執行秘書。
- 委員會成員為管理階層：包括獨立董事、總經理、首席副總經理、風控長及各轄區之一級主管。



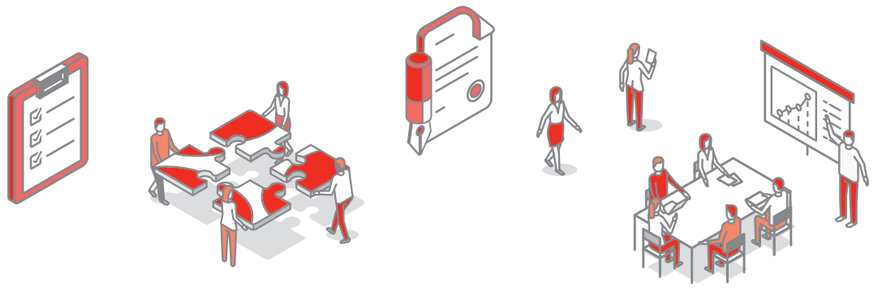
明確風險管理示警

- 以「紅、黃、綠」燈號呈現企業整體風險。
- 為確保燈號一致及客觀性，燈號皆訂有一致性判斷標準，並定期進行檢討與修正。
- 持續精進整體風險管理報告內容，完整提報至董事會，以確保各項風險資訊之透明化，俾使層峰能更掌握公司之風險概況。



持續精進與強化

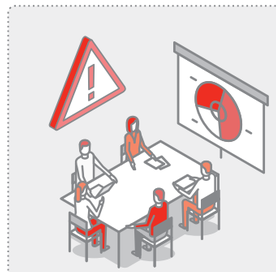
- 針對重要風險管理議題與管理機制提出意見；另每季提交風險報告，以產出整體風險管理報告，並提報至董事會。
- 持續精進整體風險管理報告內容，並完整提報至董事會，以確保各項風險資訊之透明化，俾使層峰能更掌握公司之風險概況。



GRI：201-02

風險管理措施及應變機制

為防範因氣候變遷所導致的異常氣候災害、意外，及經濟環境變化所導致的營運中斷風險，新光人壽設有「經營危機應變小組」，建置危機應變措施及緊急事件通報辦法，將意外事件的衝擊降至最低。



經營危機應變小組｜

- **召集人由董事長擔任**
  負責經營危機應變措施之決策
- **副召集人由總經理擔任**
  負責經營危機事件之處理與決策
- **小組當然人員**
  發言人、代理發言人、轄風險控管之一級主管、轄法務之一級主管及轄法令遵循之一級主管
- **其他人員**
  召集人按經營危機發生事件之性質指定參與

緊急災難事件之處理機制

為因應突發之緊急災難事件（如颱風、地震或空難等），新光人壽訂有「緊急災難事件處理細則」，建立相關處理程序，並促使各經營管理階層能採取適當對策，以保障保戶權益、降低公司損失，確保公司正常營運，相關機制包括：

訊息發布與通報

・發佈事件新聞稿，並處理捐款事宜。
・重大災損、保戶傷亡情形，清查後通報壽險公會。

保戶服務

・統計傷亡名單與預估理賠金，評估啟動主動關懷、快速理賠作業。
・保戶慰問金事宜，由保戶關係部統籌編列預算。
・提供線上諮詢服務，另可透過網路語音及文字交談提供諮詢服務。

災難現場關懷

・災難事件發生之查勘、慰問金轉送、後續回報。
・不動產維護及資訊設備維護事宜之統籌。

員工撫卹

・查認通報名單是否為公司同仁後，依內外勤人員別由權責部室執行撫卹流程。

資訊系統不中斷

為降低業務及運營中斷對企業之衝擊，資訊中心建置有異地備援環境及備份系統，重要之資訊系統具有資訊中心與異地備援中心資料檔案同步之機制，且針對重要資訊檔案，皆由備份管理系統有完整備份保護，並透過光纖網路同步備份資料至異地備援中心存放，以降低災變事件風險，提升業務持續營運之韌性。其它機制尚包括：

(1.) 完成新一代節能電腦機房，降低因機房環境（冷卻系統、電氣線路）異常所造成之服務中斷衝擊風險。

(2.) 建置 Tier5 等級之異地備援環境。

(3.) 設置常態性資訊業務災害應變小組，建立重要服務系統應變標準作業程序、追蹤管理異常項目、每年舉辦兩次災害預防演練作業。

防疫機制

新光人壽以「通報機制、衛生防護及人事政策」為三大方針，成立「疫情防治因應小組」並擬訂防護對策。

自 2018 年起每年第四季均啟動健康高風險族群流感疫苗施打補助方案，除健康高風險族群全額補助疫苗費用外，並與特約醫療院所簽約提供一般員工及員工眷屬優惠四價流感疫苗，讓防疫措施更全面。

藉由健康管理師針對零星的流感、登革熱等傳染性疾病進行防疫宣導，每月發送健康小叮嚀及每季勞安 e 報，提醒員工相關時序健康注意事項，以確保員工健康。

2020 年初 COVID-19 發生海外人傳人病例後，本公司即啟動防疫機制開始調度各項防疫設備、物資，提供簡易預防傳染性疾病注意事項，持續密切關心疫情發展；於農曆年後即召開第一次疫情防治因應小組會議研擬公司內部防疫方針，並於第一季啟動異地辦公機制、測試居家辦公之可行性。

於疫情因應期間滾動式調整內部各項防疫措施、建立防疫處理流程、提供第一線服務人員口罩、酒精乾洗手設備及額溫槍，發送各類健康訊息 (包含生理、心理等) 共計 20 篇，每日進行員工健康狀況回報，提供專人健康追蹤關懷達 166 人次 (含健康自主管理追蹤)。







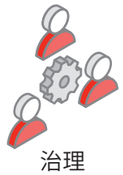


氣候變遷風險管理

GRI：201-02；DMA-FS2　SDG13.3

國際氣候組織「德國監測」（Germanwatch）公布 2020 全球氣候風險指數，台灣排名第 75 名，暴露於地震、淹水、颱風及人類文明病侵襲的風險下，衝擊客戶及自身營運。為增加企業韌性，我們透過識別分析找出主要的氣候變遷風險類型，並擬定管理方法，未來我們仍會持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。

母公司新光金控於 2018 年 9 月簽署氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 下簡稱 TCFD)，新光人壽亦認同氣候相關財務揭露有助於金融市場穩定，故遵循 TCFD 框架逐步確立氣候治理機制，未來，新壽將持續完善氣候變遷減緩與調適策略，增加氣候韌性。



治理

- 母公司新光金控董事會轄下「企業永續經營委員會」負責主導永續發展與氣候變遷相關議題，每半年向董事會提報氣候變遷相關議題及執行情形，包括綠色金融規劃及績效、溫室氣體盤查與排放減量目標。
- 新光金控企業永續經營委員會下設有「企業永續經營管理委員會」，由總經理擔任召集人，其職責包括評估及管理氣候議題，並制訂決策。企業永續經營管理委員會下設工作小組。其中「環境保護組」負責推動氣候變遷減緩與調適；「永續金融組」負責永續商品與服務之規劃與執行，以及氣候變遷風險與機會的辨識、管理。



策略與風險管理

- 新光人壽配合金控鑑別氣候變遷風險與機會之衝擊強度，並積極投入氣候變遷行動，掌握投資趨勢與市場商機，致力實踐低碳轉型。
- 母公司新光金控於 2019 年將氣候相關風險定為新興風險之一，於每季召開之風險管理委員會報告定期追蹤報告氣候風險相關事項。因應氣候風險對營運之衝擊日益提升，新光金控於 2021 年修訂《風險管理政策》，將氣候變遷風險列為業務經營風險之一，並納入整體風險管理流程。
- 我們針對投資及授信對象，以暴露金額、轉型風險衝擊與實體風險潛勢，鑑別被投資公司及客戶之氣候敏感性。透過參數加權計算，排序交易往來對象之風險大小，掌握敏感性較高之主要三大產業。

氣候相關風險

風險類型	風險描述	財務衝擊	因應策略
轉型風險	政策及法規風險： 因應《溫室氣體減量法》及《再生能源發展條例》等法規，公司內部溫室氣體總量管制及排放交易制度可能增加營運成本。	營運成本增加	為提高能資源使用效率，減少溫室氣體排放，盤查營業據點之溫室氣體排放量，瞭解溫室氣體排放情形，以利擬定減碳策略及目標。
	市場風險： 市場往低碳經濟轉型，高碳排產業將逐漸被淘汰，原有的投資、授信風險評估方法將漸漸不適用於低碳經濟市場，進而帶來投資損失風險。	營收減少	• 依循新光金控《永續投資政策》，制訂 ESG 投資指導方針。 • 辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況。
實體風險	急性實體風險： 因氣候變遷導致極端氣候事件遽增，可能會對投資標的據點帶來災害衝擊。	營收減少 資產價值降低	針對衝擊可能較大之產業適時調整投資組合，建立更穩固的獲利基礎。

氣候相關機會

機會描述	財務衝擊	因應策略
投資機會： 市場往低碳經濟轉型，長期投資綠色金融、再生能源產業可望帶來正面效益。	營收增加	洞察產業趨勢，持續提升綠色金融、再生能源產業投資金額。
市場機會： 市場對於環境信譽良好公司之投資需求日益增加，開發綠色金融相關產品可望帶來正面效益。	營收增加	規劃開發連結綠色債券、綠色基金等綠色金融投資型商品，以符合保戶需求。
市場機會： 因應極端氣候可能帶來的疾病及天災意外，開發相關保險產品可望帶來正面效益。	營收增加	已於 2020 年針對呼吸及循環系統疾病推出「空污保單」，將持續開發相關商品，掌握市場利基。



指標與目標

新光人壽依據氣候變遷整體策略，設定氣候變遷風險與機會相關管理指標，包括：減少溫室氣體排放、能資源管理、推動綠色金融、落實無紙化減碳等，以持續強化我們在減緩氣候變遷之貢獻與成效。(詳參、環境之光章節)

SDG17

永續治理

新光人壽發揮核心能力，透過偏佈台灣各地社區服務據點及人員，積極參與利害關係人對話及互動，並據此推動合乎利害關係人期待之行動，為實現企業永續與社會公義發展作出貢獻。

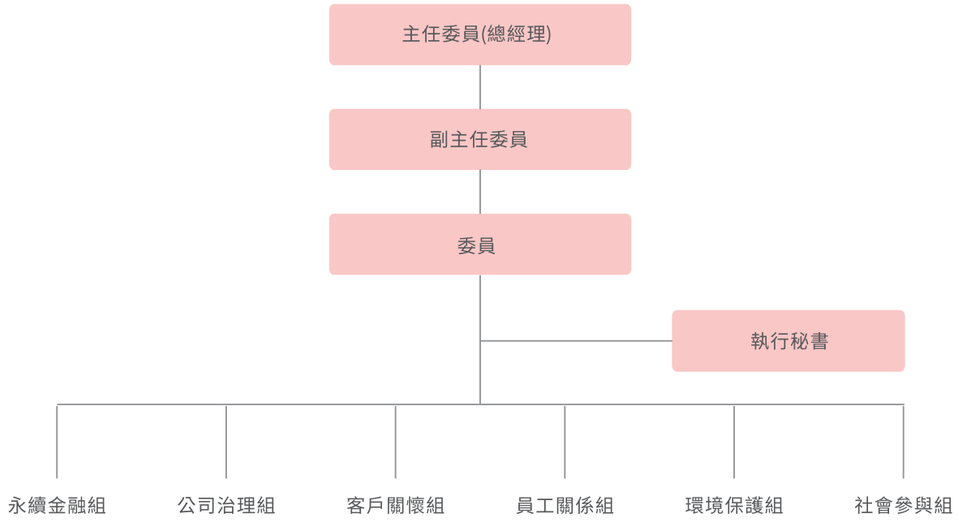
期許	目標措施	執行內容
 成為社會價值創造者	• 透過金融保險相關產品的創新設計與服務，提供旨在解決社會問題的行動方案，滿足社會的需要。 • 持續推動及深化企業公民行動。	• 持續推動「微型保險」與「小額終老保險」，以及加強醫療保健和環境等領域之投資。 • 持續召募及推動企業志工行動。
 積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴	• 致力維持資訊揭露的透明度和清晰度，並與我們的利害關係人進行積極對話。 • 與利害關係人合作，共同尋求解決環境和社會問題的方案。	• 建置多元且透明化資訊的溝通管道。 • 邀請供應商簽署《新光人壽供應商 CSR 承諾書》，並定期舉辦供應商大會，展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。
 承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案	• 開發及設計對環境友好的產品和服務，盡量減少業務服務對環境的影響。 • 對內實施節能減碳計畫，對外透過價值鏈的綠色採購，加強我們與利害關係人的環境教育行動，提升社會整體環境保育意識。	• 建置新光人壽 APP、行動商務 APP 及透過 E 化工具減少相關能、資源之耗用，也同時向客戶傳達節能減碳理念。 • 取得永續活動管理認證，持續導入環境管理系統，提升大眾環保意識。

GRI：102-18、102-19、102-20、102-21

企業永續經營委員會

我們建置紮實及具行動力組織，管理及執行各項企業永續行動，定期召開企業永續經營委員會及執行小組會議，讓永續行動跟經營策略，可以成為業務與專案推動之依據，並定期將執行成果報告予董事會。

新光人壽企業永續經營委員會之主任委員由本公司之總經理擔任，下設「公司治理組」、「保戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」、「永續金融組」，並由執行秘書負責溝通及橫向聯繫，確保各執行小組皆深入參與。



新光人壽企業永續經營委員會運作特色

高層參與	專業分工	董事會負責
由總經理擔任主任委員，多位一級主管擔任委員，統籌規劃公司整體企業永續經營之運作。	執行小組組長召集小組成員，協助擬定年度企業永續目標及執行方案、編製報告書、填報評比資料等，將永續相關事宜納入部門的年度工作目標中。	企業永續目標、執行情形與成效定期向董事會報告。

2020 推行成果	
董事審議及通過之 CSR 議案	• 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討及內部稽核之有效性等四大面向評估整體風險管理機制妥適性。 • 修正內部控制制度、2020 年有價證券總投資政策及程序、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、檢舉處理辦法、個人資料管理政策、會計制度、捐贈管理辦法、消費爭議處理制度、法遵風險管理及監督辦法、道德行為準則。 • 公平待客原則執行業務報告、專案運用公共及社會福利事業投資之績效報告、資訊安全作業情形報告、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐確信報告、金融友善服務專案規劃報告。
報告書編審機制	• 各單位按利害關係人判別結果，按：關鍵 CSR 主題、中長期目標、產業議題、去年度保險業關鍵議題、GRI 準則，釐清及彙整本年度 CSR 資訊內容。 • 各單位將相關資訊整合成「當年度企業永續報告書」。 • 委託外部第三單位（SGS-Taiwan）進行保證。

2020 年 CSR 專業研習及訓練 DMA-FS4

CSR 小組成員專業研訓	2019 至 2020 年辦理 DJSI 教育訓練，CSR 工作小組代表約有 95 人次參與，課程內容著重 DJSI 題目分析及最新國際趨勢，強化員工對 CSR 與 DJSI 的認知，具體將觀念落實為實際行動。
CSR 講座	2020 年共舉辦 2 場 CSR 講座，透過講座了解女性培力、健康的生活方式及永續環保理念，塑造企業社會責任氛圍，啟發同仁將本身業務與 CSR 連結，共 165 人次參與。

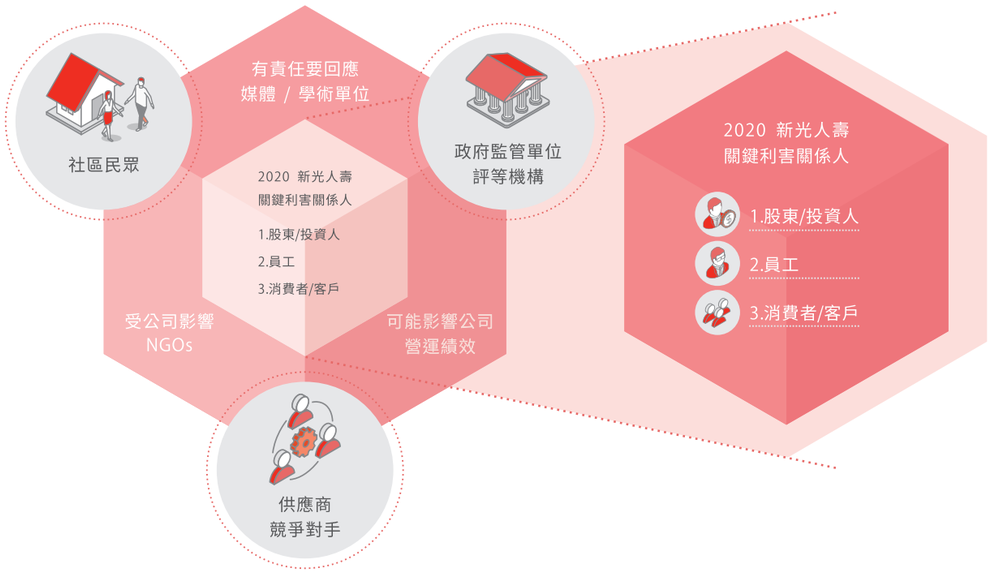




GRI：102-40、102-42、102-43、102-44　SDG16.7

利害關係人溝通與交流

新光人壽就各單位業務可能接觸或造成衝擊影響的利害關係人，主要可分為八個群組：重要投資授信對象、股東及投資人、員工、保戶、社區成員、政府與主管機構、供應商、媒體 / 評比機構等。我們透過專案討論及會議的方式，依有責任要回應、受公司影響及可能影響公司營運績效的層面較廣者，辨別出「關鍵利害關係人」。





利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人	對 SKL 的重要性	關切議題	主要溝通管道	溝通頻率
重要投資 授信對象	持續關注投資對象，確保取得充分且有效之資訊，以達成謀取客戶及股東最大利益目標。	經濟績效 產品與投資組合	法說會 股東會 親自拜訪	不定期 1 次 / 年 不定期
股東及投資人 *	穩健的財務經營績效及有效的投資風險控管，是股東投資人關心的議題。	經濟績效 市場地位 產品與投資組合	董事會 年報 財務報告書 企業網站 法說會 信評 發言人	13 場 / 年 1 次 / 年 4 次 / 年 常設性 4 次 / 年 1 次 / 年 常設性
員工 *	新光人壽視員工為永續經營的重要資產，如何透過員工正確傳遞新光人壽以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否能長期經營的關鍵。	市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業健康安全 教育與訓練 人權評估	內網意見發表區 電子報（人資 e 報） 服務專線 電子信箱 滿意度調查 社團活動 家庭日 教育訓練 講座 工會	常設性 1 次 / 月 常設性 常設性 1~2 次 / 年 不定期 不定期 不定期 4~5 場 / 年 不定期
保戶 *	保險是服務人的事業，即時回應並滿足保戶多元化的商品及溝通需求，持續精進提供令保戶滿意的服務，攸關企業是否能永續發展。	客戶隱私 行銷與標示 產品組合 反貪腐	080 客服專線 官方網站 新光人壽 APP EDM 保戶季刊 服務據點 新光人壽粉絲團 滿意度調查 保戶關懷專案	常設性 常設性 常設性 不定期 4 次 / 年 常設性 常設性 定期 不定期
社區居民	為新光人壽的好鄰居，長久來我們均秉持著取諸社會、用諸社會的經營理念，將資源回饋於社區，並攜手推展社會公益。	法規遵循	記者會 講座 地方藝文活動 公益活動 急難救助 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性
政府與主管機關	金融保險事務受主管機關高度監管，因此我們嚴循法令政策，以健全金融業務經營，維持穩定發展。	反貪腐 勞雇關係 勞資關係 客戶隱私 社會經濟法規遵循 行銷與標示	公函 參加主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期
供應商	為公司永續發展夥伴，以滿足內外部各利害關係人之需求。	反貪腐 有關環境保護的法規遵循 人權評估	管理辦法 議價會議 契約條文議定 供應商大會	不定期 不定期 不定期 不定期
媒體 / 評比機構	為公司重要訊息傳遞媒介，因此與媒體 / 評比機構保持良好的互動，才能與利害關係人保持良好的議合契機。	經濟績效 人權評估 法規遵循	評比調查 座談會 交流會 新聞稿	不定期 不定期 不定期 不定期

註：＊為關鍵利害關係人

永續供應商管理

GRI：102-09、102-10、308-01、414-01　SDG12.6

新光人壽提供社會大眾多元化保險商品與服務，產品設計及服務主要由專業人員執行，與傳統或科技產業不同，較無明顯上、中下游之供應鏈體系，且主以勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購、不動產工程為主，供應商類型可分為勞務類、財物類、工程類。

為創造正向影響力，除 2018 年舉辦「新光人壽供應商大會」，將企業永續理念推廣至供應鏈夥伴外，將規劃於 2021 年深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善，讓整體公司治理更臻完善。



此外，本公司鼓勵商業夥伴制定妥適的環境政策，推動相關 ESG 行動，時刻關注營運中可能對環境及勞動人權造成的影響，如發現有違反相關規範且無立即補正之情事，新光人壽得解除或終止合作關係。

新光人壽 2020 年供應商管理狀況



勞務類 257 家



財務類 362 家



工程類 8 家

總計 627 家

簽署供應商CSR承諾書	新供應商	新供應商簽署供應商CSR承諾書	新供應商簽署百分比	供應商實地查核	供應商風險評估
255家	12家	12家	100%	1次	5家

註：財務類供應商包含辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商包含為人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商則指公司若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商。

重大主題與邊界

GRI：102-46、102-47、103-01

我們透過資料蒐集，篩選出可能的永續議題，並由企業永續執行小組成員就各方利害關係人觀點，進行問卷調查，以鑑別出 2020 年新光人壽報告之重大主題，並依此作為報告書議題揭露及日後永續策略依循的方向。

新光人壽重大主題判別程序



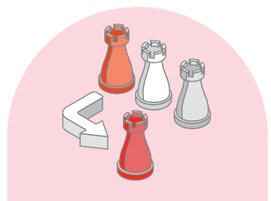
STEP 1 蒐集與辨識　依循原則：永續性脈絡、利害關係人包容性、完整性

- 觀察國際永續發展趨勢、國內外同業重大性議題，並考量國內最新法規
- 回顧新光人壽2020年永續重點推動專案
- 參考公司網站利害關係人專區之意見回饋
- 列出17項與新光人壽相關的永續議題



STEP 2 鑑別　依循原則：利害關係人包容性

- 請企業永續執行小組成員依據各項議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，以及利害關係人對於該議題的關注程度，進行評估
- 2020年度共48位企業永續執行小組代表參與鑑別



STEP 3 排序　依循原則：重大性、完整性

- 依據問卷調查結果，將重大議題做分析排序



STEP 4 確證及檢視　依循原則：完整性、永續性脈絡

- 依循金控母公司重大主題判別結果產出新光人壽重大議題矩陣，其中之重大議題將作為2020年企業永續報告書揭露及利害關係人回應之重點，次要議題則揭露持續精進之管理成果，基本議題則呈現相關作為及績效，並與下一年度各部門之企業永續相關KPI連結。

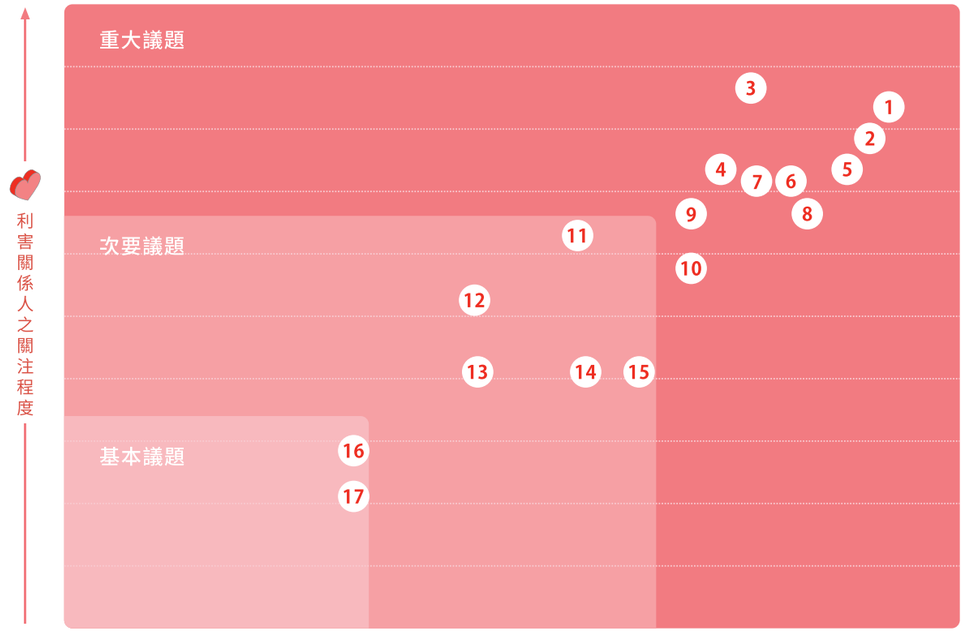
重大 CSR 主題及邊界

2020 年				重大主題衝擊範圍						頁碼
				組織內		組織外				
類別	永續 ESG 議題	對應 GRI 主題	對 SKL 重要性	新光人壽	員工	股東投資人	供應商	代售通路（銀行）	保戶	
治理	資訊安全	GRI 418 客戶隱私	透過建立治理組織及落實內部控制機制，確保所有人員及作業程序確實遵守相關法令規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為。	●	●				●	57
	法令遵循	GRI 419 社會經濟法規遵循		●	●	●	●	●	●	19
	公司治理與誠信經營	GRI 102 一般揭露 GRI 205 反貪腐		●	●	●			●	15
	永續金融	GRI 203 間接經濟衝擊		●	●	●			●	38
	風險與危機管理	GRI 201 經濟績效		●	●	●			●	22
經濟	財務績效	GRI 102 一般揭露 GRI 201 經濟績效	符合政府及監管單位之要求下，努力追求營運績效成長，隨時掌握市場環境風險與機會。	●	●	●			●	37
	創新與數位金融	GRI 203 間接經濟衝擊		●	●	●		●	●	65
社會	客戶關係及服務品質	GRI 417 行銷與標示 GRI 419 社會經濟法規遵循	我們傾聽社會需求，不斷創新銷售予客戶的商品及服務，要求每位員工對商品的研發及銷售過程負起責任，並完整揭露商品資訊，使客戶獲得安心、便利的服務。	●	●			●	●	60
	職場健康與安全	GRI 403 職業安全衛生	員工為永續經營的重要資產，因此保障員工權益、積極回應員工各方面的心聲、建立多元平等之友善職場環境，是我們永續經營的關鍵。	●	●					81
	社會參與	GRI 203 間接經濟衝擊	營運活動重視與當地社區之連結，建立多元溝通管道，將大眾關注的議題納入經營決策考量，並在核心業務中盡可能提出可行的解決方案，與社會共好共融。	●	●	●			●	99

● 表示具重要性或衝擊點

新光人壽重大性議題矩陣圖

依照問卷判別結果，將永續議題排序得出下方矩陣圖，矩陣之 X 軸為組織在此議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，Y 軸為利害關係人對於此議題之關注程度，各議題於矩陣上之落點即反映其重大性，區分為「重要議題」、「次要議題」及「基本議題」，將重要議題納入報告書主要揭露和說明範圍，以回應各方利害關係人。



1 客戶關係及服務品質
2 財務績效
3 資訊安全
4 永續金融
5 法令遵循
6 職場健康與安全
7 創新產品與數位金融
8 公司治理與誠信經營
9 社會參與
10 風險與危機管理
11 氣候變遷行動
12 普惠金融
13 人權及尊嚴勞動
14 人才培育與發展
15 人才吸引及留任
16 企業營運對環境的影響
17 供應商永續管理

前三大重大性議題之策略與目標

重要議題	策略	中長期目標
客戶關係及服務品質	訂定以客戶為中心的體驗策略、打造數據價值鏈、擴大科技應用作為驅動轉型的引擎。	以 2025 為目標年，完成： 每年之 NPS 皆較前一年度進步 1%
財務績效	優化投資策略，靈活操作金融商品，以達穩定投資收益之目標，並發展多元化金融商品與服務，配合客戶需求。	以 2025 為目標年，完成： 維持長期穩定獲利
資訊安全	推動資安治理計劃並建立網路安全框架，精進資訊安全韌性，打造兼顧業務發展及安全保護的環境。	以 2025 為目標年，完成： (1) 完備整體資安治理組織 (2) 建立整體資安治理成熟度評估制度 (3) 持續培育資安人才

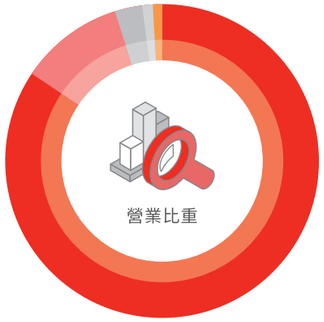
GRI：102-07、102-45、201-01；DMA-FS6；SASB：FN-IN-000.A

經濟績效

2020 年營業收入為 4,127.56 億元，較去年度減少 250.35 億元，成長率為 -5.72%，主因係保費收入減少所致。

新光人壽的商品開發及行銷策略，以能帶來企業長期利益並受到客戶青睞的保障型及健康險商品為主，2020 年總保費收入達成 2,989 億 4,477 萬元，較 2019 年減少 192 億 3,378 萬元，成長率為 -6.04%。我們積極佈局國內、外債券，加碼低波動類債券股票部位，穩定增加利息收入。

2020 年營業比重




個人壽險 84.7%


個人健康險 11.3%


個人傷害險 2.3%


年金保險 1.0%


團體保險 0.8%

註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。

新光人壽財務績效

單位：百萬元 (NT)

類別	項目	2018 年	2019	2020 年
經營能力	資產總額	2,706,821	3,028,953	3,262,228
	營業收入（淨收益）	404,793	437,791	412,756
	負債總值	2,637,030	2,869,679	3,102,345
獲利能力	資產報酬率 (ROA)	0.22%	0.46%	0.25%
	每股盈餘 (EPS) (元)	0.90	2.16	1.14
經濟價值	營業成本	384,899	412,404	398,061
	員工薪資支出	11,126	11,013	10,349
	員工福利支出	12,607	12,638	11,985
	分配股東股利	0	0	0
	繳納政府稅金	1,167	1,087	1,121
	社會投資 / 捐贈費用	83	97	52
	留存的經濟價值	18,727	24,300	13,574
	保留盈餘	10,214	85,424	80,422

資料來源：2020 年個體長式財務報告及 2020 年股東會年報，其中社會投資 / 捐贈費用為自行統計資料

GRI：102-12 DMA-FS1、DMA-FS3、DMA-FS5、DMA-FS8 SDG12.6

永續金融

> 我們承諾，未來會持續加強責任投資，主動挹注低碳產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。

新光人壽遵循新光金控之永續金融政策，並經董事會通過「有價證券總投資政策與程序」，將永續投資導入有價證券投資流程，除部分資產 (如外匯避險衍生性商品等) 外，新增投資皆 100% 符合永續金融原則。2020 年新光人壽針對 ESG 主題投資之總金額，逾新台幣 1,576 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 39.7 億元。

我們參考聯合國《責任投資原則》（Principles for Responsible Investment , PRI），訂定相關程序及辦法，並響應《永續保險原則》（Principles for Sustainable Insurancet, PSI）理念，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理（Environmental, Social and Governance, ESG）議題，整合至決策與實務中。

此外，為落實企業當責精神，響應政府政策，我們率先於 2016 年簽署《機構投資人盡職治理守則》，透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，增進各利害關係人之利益。

2017 年新光人壽積極響應政府「五加二創新重點產業計畫」，特設立專案投資單位，負責國內包含五加二產業等專案運用及公共建設之投資，協助更多新創重點產業取得營運資金。截至 2020 年 12 月 31 日止，新光人壽投資五加二相關產業及公共投資金額共計 915 億元，致力成為推升台灣實體經濟發展重要一員，與創新經濟產業互利共榮。

ESG 投資及融資作為

責任投資政策	• 經董事會通過修訂「有價證券總投資政策與程序」，遵循新光金控之永續金融政策，將永續投資導入有價證券投資流程，投資前依據各類資產屬性，針對投資標的公司納入 ESG 相關評估，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等。
ESG 融資放款	• 在辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任（徵信作業已將勞工退休準備金提撥狀況揭露於報告，如有重大勞資事件亦會請借款人說明），2020 年通過此審酌之案件共 14 件。 • 於企業（金管會強制 CSR 揭露之企業）申貸時，將 CSR 報告書列為申貸參考之文件。 • 其他非屬前項企業（非金管會強制 CSR 揭露企業）申貸時，授信人員應盡力確認申貸企業有否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並審慎評估。 • 依據徵信報告書及審查意見書所載，授信審核評估時，情節嚴重者婉拒貸款予未確實履踐 CSR 之企業，或是要求該企業必須限期改善其勞工、環保等問題列為貸放條件。 • 後續覆審作業將依據授信覆審作業辦法進行追蹤，每半年追蹤借款戶改善情形，如於時程內未予改善，設立違約條件，確保授信品質及債權安全。

環境之光
LO. ENVIRONMENT

CSR 主題	中長期目標	SDGs
建置環境管理機制 系統性的管理程序，有助提升環境管理效率。	● 全面建置環境管理程序。 ● 強化員工環保意識。 ● 自有大樓導入能源管理系統。	7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES
降低服務過程對環境的影響 服務E化，減少服務過程能資源耗用。 發揮採購影響力，促進綠色產業發展。	● 業務行銷工具全面E化，行動化。 ● 提升綠色採購比例。	12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION 13 CLIMATE ACTION
降低建築物能資源耗用 降低建築物能、資源損耗，提升能源效率。	● 提升建築物智慧化管理功能。	

2020年績效

- ✦ 採用ISO14064-1:2018進行全據點(含海外)溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書。
- ✦ 通過ISO 50001能源管理系統更新版通過驗證。
- ✦ 通過ISO 14046水足跡查證。
- ✦ 再度榮獲「民間企業及團體綠色採購獎」。
- ✦ 節省 **1,100萬**餘張紙，減少排放 **74.8公噸**碳足跡。
- ✦ 全公司綠色採購金額達 **3,424萬元**，佔採購比例達 **27%**。
- ✦ 新光南港軟體園區大樓取得內政部頒發黃金級綠建築證書。

綠色壽險

綠色營運

GRI：307-01　SDG 13.2

新光人壽持續努力減少金融服務對環境可能產生的影響，除積極參與、贊助各界環保活動外，亦頒布環境政策。

新光人壽環境政策

基於對環境保護的義務與責任，我們對環境管理提供必要資源，各管理階層給予必要的協助，並以環境政策為導向作為友善環境之自我期許，將環境保護信念具體透明化，我們將承諾致力達成以下政策：

- 遵循環境相關法令要求，做一個負責任的地球公民
- 全員參與導入友善環境政策，建立環境管理系統
- 落實推動自主環保節能措施及資源再利用，建立低碳企業
- 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡 CSR
- 持續改善對各項環境議題之成效，達成永續經營之目標

新光人壽將要求全體員工遵循與貫徹實踐上述承諾，同時與供應商及承攬商共同推動此一理念，且向社會大眾公開揭露。

新光金控 | 新光人壽







新光人壽為業界少數擁有完整環境相關管理系統的環境永續企業，2017 年將「環境暨能源管理委員會」與「CSR 委員會環境小組」整併，將各項環境相關議題直接彙報企業永續經營委員會，統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，增進各部門溝通效率，實踐 SDG 13 氣候變遷環境保護與節能減碳之目標。

在行動面上，藉由提升能源效率，減少資源如紙張及水資源的耗用，並強化環境宣導機制，與員工及保戶們共同落實對環境的友善責任，2020 年無違反環境法規之情事發生。

環境之光目標



於2020年完成全據點溫室氣體盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計畫。



2015至2024年期間之平均節能率達1%以上。



深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善。

環境管理系統導入實績

2018 年

- 完成全據點溫室氣體盤查作業，並通過第三方查證
- 完成 ISO 14046 水足跡查證

2019 年

- 完成 ISO 50001 能源管理系統驗證
- 完成 ISO 14046 水足跡查證
- 完用 ISO 14064-1：2018 進行全據點 (含海外) 溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書

2020 年

- 完成 ISO 50001 能源管理系統驗證
- 完成 ISO 14046 水足跡查證
- 完成 ISO 14064-1：2018 進行全據點 (含海外) 溫室氣體盤查作業，並取得第三方查證聲明書

SDG7.a、SDG9.4、SDG12.c

▶ 綠色金融

我們深知自身之影響力，因此我們積極找尋機會，不僅追求企業永續經營，也希望落實環境永續發展，共同為下一代創造更美好的生活環境。

綠能永續行動

綠能科技投資

積極響應政府綠色能源發展，設立「專案投資單位」，擬定綠能投資計畫，促進台灣綠能科技產業之發展。

支持政府發展再生能源

積極響應政府節能減碳政策，用行動支持政府發展再生能源。

2020年成果

投資國內具豐富電廠建置及營運經驗之公司，並與多方洽談合作，計畫開發大型太陽光電電站。

購入17張再生能源憑證(T-REC)，為減緩地球暖化盡一份心力。



低碳營運

儘管壽險業於運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然致力於履行四大「低碳營運」策略，將節能減碳理念融入於日常業務之中，降低對能、資源的依賴，為環境永續帶來正面助益。

低碳營運策略



策略一 | 落實在地綠色採購 |
策略二 | 宣導減紙省紙文化 |
策略三 | 減少建築能源耗用 |
策略四 | 實踐低碳健康生活 |

GRI：204-01

策略一：落實在地綠色採購

我們發揮採購影響力，提升對環境永續的影響力，連續五年被評定為綠色採購績優單位，並榮獲台北市環保局頒發之「民間企業及團體綠色採購獎」。

項目	說明
政策	訂定《新光人壽供應商 CSR 承諾書》規範，響應在地採購及綠色採購理念，優先考慮選用本地供應商。
作法	積極選用環保節能標章及遵循環境規範之產品，逐步提升採購環保節能產品之比例。
2020 年成果	• 在地採購比例：99% • 綠色採購金額：3,424 萬元 • 全公司之綠色採購比例：27%



SDG12.5

策略二：宣導減紙省紙文化

新光人壽積極接軌數位金融，將壽險六大價值鏈與結合「行動化、雲端化、流程e化、數據化」四大數位範疇，期望經由程序及作業轉型，透過e化工具減少相關能、資源之耗用，並間接影響保戶的行為，落實 SDG 12 責任消費與生產之目標，為環境永續盡一分心力。

行政 e 化 替地球植樹

2020 年以「數位新光，行動引航」為策略主軸，以創新概念開發多種 e 化服務平台，推廣數位行動服務，兼具環保減紙之效益。

在全體員工共同努力下，持續進行業務流程 e 化，並反映為減紙成果卓越；2020 年總共購買之紙張量為 27,320 包，較 2019 年減少約 5.6%。

工具 e 化 發展保險科技（InsurTech） DMA-FS8

因應行動通訊時代的來臨，新光人壽導入科技應用，除提升行銷與管理效率，亦藉此減少紙張之耗用，並向客戶傳達節能減碳之理念。

工具一
電子保單

提供民眾可選擇「電子保單」做為其保險憑證，並可免除保存紙本保單。

節省紙張數
350,094張

工具二
電子單據

於要保書中提供電子方式寄送相關通知單據，並透過多元介面提供保單資料修改功能，便利保戶變更單據寄送形式。

節省紙張數
1,666,300張

工具三
行動商務APP

行動e投保	行動e拜訪	行動e給付	行動e契變	行動e理賠
透過平板電腦及APP進行投保，減少紙張耗用，並提高核保效率。	透過平板電腦及APP進行家戶拜訪，提升保戶服務效率。	透過電腦及APP，協助保戶申請各項生存金之給付約定。	透過平板電腦協助保戶辦理契約內容變更作業。	以客戶體驗設計為中心，運用平板電腦及APP輸入客戶理賠申請資料。
節省紙張數				
2,499,600張	6,159,960張	205,878張	38,745張	79,534張

2020年共減紙 **1,100萬** 餘張，減少排放碳足跡 **74.8** 公噸CO_2e

註 1：消耗紙張數 /500(一包 500 張)= 消耗紙張數量 (包)
註 2：每包 A4,70g 紙張碳排放量為 3.6kg CO_2e
註 3：消耗紙張數量 (包)*3.6(kg CO_2e)/1,000(單位換算)= 減少之碳足跡排放量 (t-CO_2e)

SDG 11.c

策略三：減少建築能源耗用

持續調整傳統的建築思維，以 SDG 11 營建具有災後復原能力且永續之建築為目標，改善既有建築物能源效率，並以新建物取得綠建築證書為目標，建構節能環保的生活型態，減少辦公及營運對環境的影響。

新光人壽友善建築承諾	• 規劃興建大樓，將積極評估申請內政部綠建築標章。 • 持續活化舊建築物與設備，導入各項節能措施，持續降低能源用量，改善既有建築物能源效率，善盡環保責任。

減碳行動 GRI：305-01、305-02

新光人壽 2020 年類別一及類別二溫室氣體排放量為 14,194.90 公噸 - CO_2e，每人排放強度為 1.11 公噸 -CO_2e，較 2019 年減少 0.15 公噸 - CO_2e，係因積極推動各項節能減碳措施，並持續加強能源減量措施，以達成長期減碳目標。

新光人壽近三年溫室氣體排放量：

(單位：t-CO_2e)

	2018年	2019年	2020年
溫室氣體總排放量	19,315	19,109	17,218
類別一排放量(C1)	952.71	968.31	1,123.29
類別二排放量(C2)	14,032.06	13,516.37	13,071.61
可控制排放總量，類別一+二排放量(C1+C2)	14,984.78	14,484.68	14,194.90
類別一＋二排放強度 (t-CO_2e / 人)	1.45	1.26	1.11
其他排放量(C3~C6)	4,330.65	4,624.58	3,023.26
其他排放量(C3~C6)盤查內容	採購電力間接溫室氣體排放	差旅 + 採購電力間接溫室氣體排放 + 文件銷毀	保單用紙 + 外購能源之上游排放 + 文件銷毀



註 1：使用 ISO14064-1:2018 進行盤查
註 2：類別二為電力排放，依能源局進行電力排放係數計算
註 3：C3~C6 排放量視每年顯著性評估選定揭露項目，故採 C1+C2 作為人均排放標準
註 4：盤查範圍：使用建築物總數做為據點，2018 年至 2020 年分別為 164 處、171 處 (含海外) 及 168 處 (含海外)

節約永續綠建築

為實踐友善建築承諾，新光人壽積極以人、建築與環境共生共利之設計理念，打造節約永續綠建築；2017 年新板金融大樓已落成使用，以智慧科技、耐震、節能減碳及良好辦公環境空氣品質為目標，全面採用 LED 燈具、省水衛生設備及設置中水系統並大量使用綠建材，並取得鑽石級綠建築證書。

未來新光人壽興建中大樓仍會致力於採綠建築各項環保節能設計，基地設有雨水回收及貯留設施，採用帷幕牆系統減輕建物重量，增強外牆隔熱功能以減輕空調系統負荷，室內設有照明設備節能系統、省水設施等環保設施，致力打造低碳永續之智慧綠建築。



近三年綠色建築成果

建築物	綠色作為	成果
新光南港軟體園區大樓	1. 投入 21.5 億元打造綠建築，於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・ CO_2 吸收量（綠化設計值）：727.66 t ・ 基地保水量：1,676.29m^3 ・ 雨水貯集槽（回收再利用）：289.02m^3	2020 年 取得黃金級綠建築證書
新光人壽水漾傑仕堡	1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2021 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・ CO_2 吸收量（綠化設計值）：717.3 t ・ 基地保水量：15.72 m^3 ・ 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m^3	2017 年 取得黃金級候選綠建築證書
新光人壽見潭傑仕堡	1. 投入 12.53 億元打造綠建築，預計於 2021 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・ CO_2 吸收量（綠化設計值）：358.69 t ・ 基地保水量：632.99m^3 ・ 雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m^3	2016 年 取得黃金級候選綠建築證書

降低建物能源使用量

GRI：305-01、305-02、305-04　SDG7.3

我們以 2019 年為基準年，設定至 2025 年用電量累積減少 6% 之節電目標。2020 年因啟動異地辦公、遠端會議等防疫措施，使部分營運據點用電量增加。為提高環境效率，達成減量目標，我們將持續推動多項節電措施，定期追蹤執行成效。



新光人壽近三年電力使用狀況：

	2018年	2019年	2020年
總用電量(度)	26,326,574	25,359,059	25,680,966
年度總人數(人)	10,303	11,446	12,751
電力耗用強度(度 / 人)	2555.23	2215.54	2014.03

機房節能 03

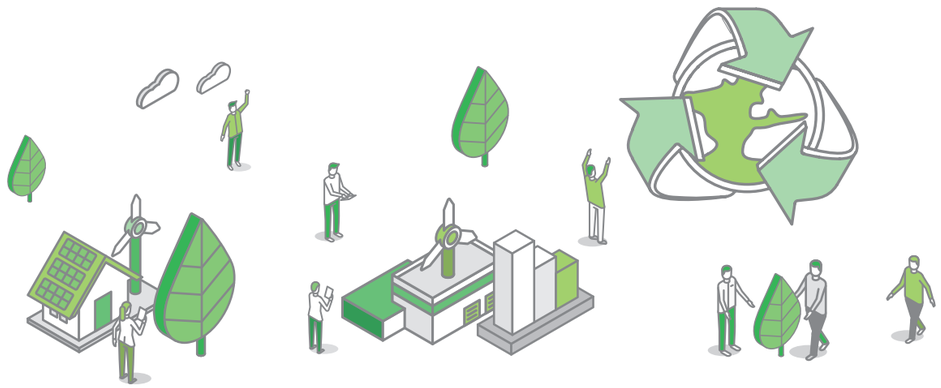
以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，目前機房經過持續的調校，2020 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.6-1.84 之間，達 LEED 國際認可之銅級水準 *。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，至 2020 年底 Windows 主機虛擬化比率已提升至 75.15%。

註：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 綠色機房銅級標準 PUE：1.67~2

建築物調適策略

為防範氣候異常所造成的災害，如地震、颱風、洪水對於建築物所產生的影響，2020 年度商業火險（含地震、颱風洪水險）之投保金額約 265 億元。



策略四：實踐低碳健康生活

積極推廣環境教育，並透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，在工作及生活中共同履行節能減碳行動。

為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽自 2008 年起已連續 12 年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具體行動支持環境保護及節能減碳。



鼓勵員工多走路少開車

我們明白，新光人壽外勤人員交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤人員，對於近距離的保戶拜訪，多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益健康。

近三年交通運輸耗能狀況：

	2018年	2019年	2020年
公務車總用油量(公升)	127,665	106,386	107,663
溫室氣體排放量(t-CO_2e/年)	289	241	244

註 1：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版
註 2：採 2020 年 95 無鉛汽油均價換算 23.47（元 / 公升）

「夏日節電 316 行動」　我們節電中

截至 2020 年，新光人壽已第 14 年實施「夏日輕衫」活動，用行動響應政府節能減碳政策，行動方案為男性同仁著襯衫不打領帶，女性同仁著短袖制服，將辦公大樓空調溫度維持在經濟部能源局宣導的夏日適溫 26° C 至 28° C；並於 2020 年舉辦節電競賽，遴選前三名核發獎勵金。



節水行動

新光人壽用水主要為辦公室民生用途，為員工及部分消費者使用，且由於主要來源為自來水，生活污水均排放至都市污水下水道，對水源不會造成重大影響，2020 年因各辦公場所及營業據點力行防疫措施，導致使用水量增加，但在未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策，減少水資源的耗用。

近三年自來水使用狀況：

	2018年	2019年	2020年
全國大樓自來水使用量(度)	249,589	200,846	229,840

註：全國大樓用水量較去年增加 14%。

幸福之光

LO. PEOPLE & PRODUCT

CSR 主題	中長期目標	SDGs	2020年績效
推廣及促進樂齡議題 因應人口老化的社會需求，提倡樂齡照護的重要性，有助產業發展及成果。	● 串連集團資源，提供高齡者多元照護服務。	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	✦ 新光人壽長照護網站，開站以來25至54歲瀏覽者佔比達**70.63%**，有效讓青壯年族群接收長照資訊。
多元商品服務 因應人口老化及特定族群之保障需求。 提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇。 強化各族群基本保障。	● 深耕長照市場並發展橘色商機，聚焦長照險商品研發。 ● 持續注重保障型相關商品的研發。 ● 提供保戶多元化資產配置選擇。 ● 持續提供多元普惠金融服務。	1 NO POVERTY 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING	✦ 開發有壽險保障之升級版長照商品「長照久久A型長期照顧終身保險」，讓長照商品選擇更多元。 ✦ 推出業界獨家空污保單「非常安心醫療終身健康保險」，針對呼吸系統及循環系統疾病的特定住院及手術醫療，提供加倍醫療給付做重點補強。 ✦ 針對年輕族群，開發高保障、低單價之合適保險商品。 ✦ 推出防疫保單「活力罩一年期住院日額健康保險」，在疫情期間提供國人更符合需求且完整的保障。 ✦ 2014年至今微型保險捐贈計畫已有**10.9萬**多名民眾受惠，捐助逾**2,314萬元**，獲頒『績效卓著獎』。
保戶服務品質 提升保戶便利服務，提高服務效率。	● 持續改善核賠機制與流程。 ● 強化各類數位系統友善性及便利性。	8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE	✦ 一般理賠案件平均處理天數**1.1天**。 ✦ 理賠滿意度為 **93.5%**。 ✦ 取得「RMS皇家神祕客」及「ISO 10002:2014客訴管理系統」兩大服務標準驗證。 ✦ 客服滿意度為 **88.6%**。 ✦ 樂CALL投保件數 **10,449件**，接聽率 **94.4%**。 ✦ 完成**79,024件**電話簡易契變客戶服務。
多元化服務溝通介面 提供保戶即時性服務，提高保戶便利性。	● 持續發展數位金融。 ● 打造以「客戶體驗管理」為核心的智能客服中心。		✦ 已開展新光人壽APP、行動商務APP、智慧行動繳費、小新智能客服及理賠風險分析系統等數位行動。 ✦ 持續推動「網路投保」，提供保戶方便且多元通路投保方式。
人才培育與新世代人才晉用 強化職能建構，確保組織人才永續發展。 增加新世代人才學習與就業接軌能力，減少企業新進人員教育成本及時程。	● 完備各層級成功典範之職能發展。 ● 擬定人才育輔及多元發展計畫。	4 QUALITY EDUCATION	✦ 規劃國際理財證照課程，強化員工財金專業，提升企業專業理財形象。 ✦ 2020年共撥發 **2,496萬元**專業證照獎勵津貼及獎勵金。
員工權益 重視員工的工作及集會結社權利，極力維護其尊嚴與隱私。 保障各族群員工權益。	● 研擬完善之人權評估機制，並消弭各種強迫勞動之情事。	5 GENDER EQUALITY 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	✦ 全體員工 **100%**完成人權訓練。 ✦ 超額僱用身心障礙者員工。 ✦ 近三年共提供 **91萬元**返鄉補助金予原住民員工。 ✦ **100%**完成性別平等之檢核。 ✦ 內外勤女性主管職占 **58.1%**。
勞資關係 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展。 提供多元化溝通管道。	● 持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施。 ● 積極回應員工心聲。	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 8 DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH	✦ 員工申訴共2件，受理後均有效解決。 ✦ 勞資爭議數減少為2件。 ✦ 非主管之員工平均福利 **1,244仟元**。
打造健康職場環境 提供完善的幸福健康職場。	● 持續建置健康安全環境。 ● 提升員工自我健康及安全衛生認知能力。		✦ 深化八師服務計畫，推動「四全」守護，時刻守護全體員工。 ✦ 搭配年度健康促進活動，推廣雲端「新光i健康」小站之應用。 ✦ 公告「禁止工作場所職場暴力書面聲明」，提供職場暴力申訴管道。

SDG3.d, SDG8.10

多元產品

整合集團資源，提供加值服務

我們以「光」無所不在之精神，積極整合新光關係機構資源，以認識長照、健康樂活為方向，連結旗下事業體的專業，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供適合客戶的加值服務。

積極串連集團資源，協助高齡者樂在生活

風險類型	風險描述	財務衝擊	因應策略
經濟面	新光人壽	長照相關保險	防範並減緩因長照所面臨的經濟問題
	新光銀行	長照保險金信託	真正發揮看護保障的功能
生理面	新光醫院	到宅醫療及沐浴服務	提供醫療及照護服務
	新光健康管理公司	專屬健康管理師	規劃專屬健康管理
安全面	新光保全	行動安全照護、居家照顧平台	維護長輩居家安全
心理面	新光人壽慈善基金會	創意老化公益專案	增加社會互動，提升長輩自信



GRI：203-02、417-02、DMA-FS15、SASB：FN-IN-410b.2

與時俱進的商品開發思維

新光人壽因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品。

相關商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，並依《保險業內部控制及稽核制度實施辦法》，由法令遵循單位出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，落實消費者權益保障。為提供國人保險保障、鼓勵國人維持健康，強化健康風險管理能力（SDG 3），新光人壽 2020 年開發 9 張保障型商品、8 張健康及傷害險商品。

2020年優質專業榮耀



商品規劃方向

近年來，我們致力於品牌與產品創新外，同步強化企業跨部門間的合作戰略，深入且洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品。

提高保障	回應趨勢
1. 響應政府政策推出「小額終身壽險 / 傷害保險附約」，增進高齡族群基本保障。 2. 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，提供「基本保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。 3. 持續研發「低保費、高保障」商品，以減少保戶過多負擔，有效提高平均保額。 4. 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供全方位的醫療保障。 5. 回歸「保險」本質，商品設計納入身故保障最低比率規範，持續開發不同類型「保障型商品」推廣提高保障的觀念。	1. 健康促進：響應政府政策，陸續推出外溢保險商品，藉由「健身運動、有效步數及運動賽事」等三大外溢機制，提倡國人健康促進。 2. 網路投保：因應金融數位化、網路化與行動化的趨勢，開辦網路投保業務，提供保戶方便且多元通路投保方式。 3. 樂活退休：開發「退休規劃商品」，滿足高齡群族退休群族之需，並考量醫療、長照、重大傷病等保障需求。 4. 緊貼社會脈動：推出業界獨家「空污保單」，強化心（循環系統）、肺（呼吸系統）之終身醫療保障，提供國人長期防護選擇。 5. 新手村商品：推出小資年輕族群「活力系列」商品，訴求「小保費換大保障」，輕鬆擁有精選醫療保障。

特色產品總覽

DMA-FS7

類型	成果
長照系列保險商品	推出「新光人壽長照久久 A 型長期照顧終身保險」及「新光人壽長照久久 B 型長期照顧終身健康保險」，提供保戶更多選擇。
「實支實付型」健康險商品	持續銷售「新光人壽呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽增安心自負額住院醫療健康保險附約」
「空污保單」商品	推出「新光人壽非常安心醫療終身健康保險」
防疫專屬商品	推出「新光人壽活力罩一年期住院日額健康保險」
年輕族群專屬商品	持續推動「活力系列」商品，截至 2020 年底已承保 9 萬 6 千餘件新契約。
退休規劃商品	持續研發多幣別利率變動型保險商品，且配合政府政策，納入身故保障最低比率規範，推動保障成分較重之商品。
微型保險	榮獲金管會 2020 年度「微型保險績效卓著獎」
外溢機制商品	2020 年外溢保單 4,910 件，保費收入達 8,039 萬元，累計至 2020 年底承保金額達 53.9 億元。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網













活力系列 / 外溢機制商品

新光人壽的商品設計緊貼社會趨勢，以「小保費換大保障」為設計理念，於 2017 年推出年輕族群專屬「活力系列」商品，精選年輕朋友最需要的住院、手術、處置、意外及重大疾病等五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔。

2018 年推出業界首創「計步、睡眠、心率、登高路跑、健康存摺或優質保戶、無理賠機制」等六項外溢機制之外溢保單「新光人壽活力心動定期健康保險」，藉由保費減費之誘因，鼓勵保戶自主維持建康、降低罹病風險，公司亦可享有降低理賠之益處，一舉雙贏。

2019 年進一步結合 8 家具不同特色之健身場館，推出第三代商品「新光人壽活力健身重大傷病定期保險」，除了外溢機制外，重大傷病範圍採用全民健保定義，認定更明確，透過全新新光人壽 App，讓民眾能更享受健康管理的便利性。

GRI：205-03、416-02、417-01、417-02、417-03、DMA-FS4、DMA-FS15、SASB：FN-IN-270a.4

負責任行銷廣宣

新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，100% 皆符合法令對資訊揭露的要求外，更訂定《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，力求商品資訊及內容的真實清晰。

業務員道德管理

新光人壽重視外勤人員的招攬行為，針對銷售文件建立審核程序及覆核機制，依循《保險業招攬廣告自律規範》及《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，確保各類商品說明書或文宣、字體或風險警語，均已依相關規定充分揭露，保障消費者權益。

此外，我們訂有《業務招攬處理制度及程序》，透過嚴格控管機制，防範保費挪用管理機制，確保企業利益及保戶權益不受影響。

員工行為準則

GRI：205-03

新光人壽重視從業人員的道德操守，於《人事管理規則》中規範所有員工應遵守的行為準則，作為日常執行業務運作的基準，此規範適用於經理人及所有內外勤員工。

此外，亦訂立《行為準則同意書》，致力追求客戶及公司的利益，2020 年無發生收受賄絡等情事發生，僅針對其中 12 件情節重大之情事，採取紀律處分。

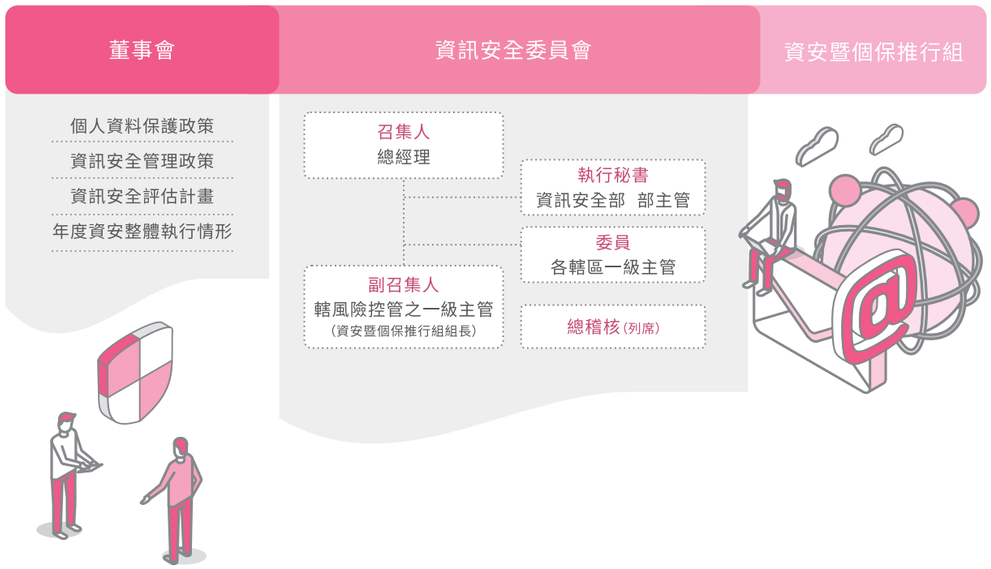
為強化業務員之法遵意識，公司製作「法遵勸世靈籤」簡報，宣導各項懲處辦法事宜，並於 2020 年初啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，以 30 多個指標提早偵測出高風險業務員，再由業務品質人員聯繫客戶確認問題，以便抓出挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶的業務員，進行懲處，將可能擴大的「弊案」扼殺在萌芽時期。



完善資訊安全防護暨個資管理

GRI：418-01、419-01

新光人壽設立「資訊安全委員會」，由總經理擔任召集人，並由各轄區一級主管擔任委員，確保資訊安全及個人資料保護議題的完善規劃與控管。



策略	管理機制
持續取得資訊安全國際認證	• 新光人壽積極維持資訊安全國際標準 ISO 27001 與個人資料管理制度 BS 10012 認證，強化各項政策訂定、風險評鑑、內部稽核及執行程序上之全面性，定期審視內部政策及規範，配合實務現況調整精進，以確保相關單位得以落實遵循。 • 自 2017 年擴大驗證範圍並取得全資訊中心 ISO 27001 認證後，每年仍持續通過審查，2020 年更推動資訊安全管理制度及個人資料管理制度活動整合作業，於當年度 7 月合併稽核通過 ISO27001 與 BS10012，徹底展現本公司向來以最高標準承諾客戶對於保護機敏資料及資訊安全維護之決心與責任。
客戶資料保護及儲存	• 依法規及國際標準建置個人資料管理循環，確保個人資料保護系統運作之適切性及有效性。 • 每年定期執行個資侵害事件演練，2020 年結合外部網路入侵所致個資外洩情境，提升員工面對個資外洩事件應變能力。 • 落實網路、機房管理及保險應用系統開發、操作與維護等各項管理作業環境之安全。 • 持續強化異地備援系統等級。
資訊安全聯防	• 建置資安事件管理系統，透過系統立即通報及處理，即時管控資安事件 • 委託專業資安服務商進行協同監控，提供 7 x 24 小時持續不間斷之事件分析與資安監控管理，進行資安事件之即時通報與應變。 • 積極參與資訊安全聯防作業，運用國內外最新資安情資，儘早發現任何資安缺口，達到預警防範之效。
教育訓練	• 2020 年，內勤員工 100% 完成 2 次個資及資安相關法令遵循教育訓練。 • 2020 年，外勤員工 100% 完成個人資料保護法、資訊安全相關等 32 場次之教育訓練。
成果	• 2020 年並無重大資訊安全事件。

年度缺失	改善措施
通報法遵重大案件 涉保戶個人資料遺失情事 1 件	• 事由：快遞公司寄送本公司要保書於過程中遺失。 • 處理：依內部規範進行事件之釐清與調查，依「個人資料保護法」之規定，向個資受侵害當事人進行通知。 • 檢討及改善：研議改善措施，要求快遞公司就集貨端、轉運端、配送端現況作業提出說明，強化包裹各運送階段時效掌握，加強相關訓練、宣導、控管及追蹤。

公平待客原則

新光人壽以「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，並依照公平待客九項原則，建立以「公平待客」為核心之企業文化，提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，增進客戶對於本公司之信心。

我們在 2019 年修訂「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，並制定「公平待客委員會組織辦法」，以總經理擔任召集人成立「公平待客委員會」，由總機構法令遵循主管負責規劃與推行，藉由會議召開檢視各單位之作業，督導各單位公平待客原則相關作業之執行，並將業務執行內容定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。





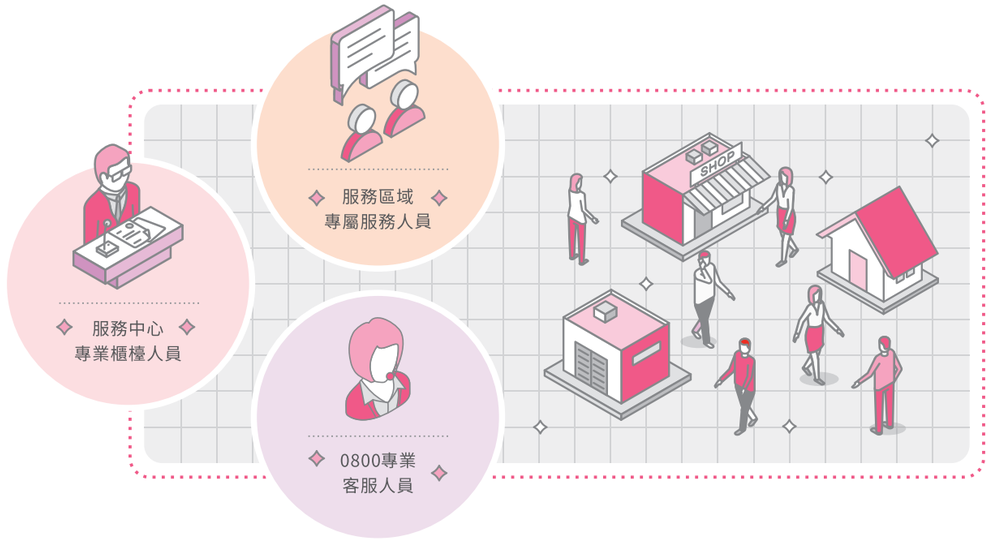
樂活服務

▶ 全方位保戶服務網絡

我們不斷與各價值鏈利害關係人議合，並打造多元服務介面，包括結合數位科技，推出「語音辨識分析系統」及「24 小時線上智能客服機器人 - 小新」等創新服務，用心傾聽客戶聲音並提升服務效能及品質，滿足顧客多元服務需求。

新光智慧服務網

新光人壽建構了三位一體的保戶服務網，擬定「區域重劃」、「服務精耕」、「主動服務」三大策略，透過專屬服務人員、專業櫃檯人員及 0800 專業客服人員，提供專業、即時、貼心的保戶服務，形成三環保戶服務網，於 2020 年榮獲第 16 屆金炬獎「優良顧客滿意度獎」。



多元服務管道

保險商品管道	於組織外亦可透過其他通路，如銀行通路、直效行銷通路、保險經紀代理人、網路、機場櫃檯等，取得保障服務。
費用繳納管道	多元化繳費方式，如帳戶轉帳、信用卡扣款、專屬服務人員收費、APP 電子條碼、ibon、新光銀行臨櫃及智能繳費機等。
簡易契變管道	電話線上簡易契變項目有附約取消、墊繳權變更、變更簡訊通知、電話（含手機）、通訊地址、EMAIL 電子信箱申請、刪除及信用卡效期變更等，2020 年度處理件數 79,024 件，有效降低他線行政人力。

傾聽保戶聲音



為提升客戶服務品質，2020 年我們通過「BSI 英國標準協會」核發「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」新版驗證，繼 2017 年領先業界導入取得「RMS(Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2014 客訴管理系統」兩大服務標準驗證後，再次成為台灣金融業首家驗證企業。

此外，我們也透過培訓課程，及定期檢核機制，來改善服務據點之服務水準，並徹底執行服務標準流程，確保服務品質持續穩定，提升顧客滿意度。在有效機制推展下，客戶滿意度從 2018 年 87.4% 提升到 2020 年 88.6%。

全年無休 - 客服中心

新光人壽設有「0800 免付費服務專線」，迅速提供客戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查，強化服務品質，改善服務流程。2020 年客戶服務部共服務近 50.0 萬通的來電通數，其中以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗。



滿意度調查機制	2018年	2019年	2020年
滿意之客戶佔比	87.4%	88.8%	88.6%

完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱 skl080@skl.com.tw，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。

在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分值各項名次，均大幅改善與進步，已獲得具體成效。

近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

SASB：FN-IN-270a.2



	2018年		2019年		2020年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
評議比率	0.016	0.035	0.025	0.035	0.034	0.037
平均處理天數	1.00		1.00		1.02	

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率每年一次）

快速理賠服務

新光人壽建置快速核賠機制，以立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程的成效，體貼快速的回應保戶需求。



◆ 傳統理賠服務 ◆

含收件傳送至完成需耗時3至5個工作天，偏遠地區則更加費時。



◆ 快速核賠機制 ◆

收件後立即登入系統掃描(FileNet)，將影像傳輸至登打系統，由登打中心登打完成後逕拋至核心系統並分發予各經辦受理審核結案，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。



2020年成果

一般理賠案件平均處理天數為1.1天

客戶理賠滿意度為93.5%

創新理賠服務

計畫	目的	服務機制及成果
 兩岸理賠服務	提供兩岸保戶更便捷的理賠服務	• 新光人壽與大陸新華人壽開展包括保戶重大突發事件關懷、協助理賠申請、保險事故訪查等理賠服務措施 • 訂定境外理賠文件簡要處理程序，針對短天數或小額的境外理賠事故，免除文件驗證程序，縮短理賠審核時間
 保險金抵繳服務	提高理賠效率	• 與新光醫院合作，提供日額型保險金抵繳住院醫療費用之服務 • 保戶在住院時簽署相關同意文件，出院結帳時，即可用理賠金扣抵住院醫療費用，大幅縮短理賠給付時間

GRI：203-02；DMA-FS1、DMA-FS14、DMA-FS16　SDG1.4

普惠金融

我們積極響應聯合國及金管會普惠金融政策，建構友善保險服務環境及措施，依據《保險業金融友善服務準則》推動相關服務，以提高保險服務可及性、使用性及品質為目標，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有同等的金融服務。

措施	目的	服務機制
各項行政規範	保障保戶權益	• **業務規範**：充分瞭解客戶需求，避免客戶因購買不符自身需求或超出負擔能力的保險商品。 • **核保規範**：不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。
微型保險捐助計畫	強化弱勢族群基本保障	新光人壽響應政府政策，積極推動微型保險，成果卓越。 投保形式：業務推廣 2019 年 / 2020 年；捐贈 2019 年 / 2020 年；2020 年總計 件數：4,767 / 4,863 / 25,095 / 29,669 / 34,532 保費：973,296 / 993,458 / 4,989,185 / 5,861,009 / 6,854,467 開辦至 2020 年止 已承保 162,514 人次，保費累計 34,068,198 元。 自 2014 年微型保險開辦至今，透過保費贊助方式與多家社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等近 50 家機構團體合作，累計有 10.9 萬人次受惠，保費捐贈達 2314 萬元。2020 年獲頒『微型保險績效卓著獎』。 
推出小額終老保險	提升國人生活保障	• 提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險。 • 2020 年小額終老保險共 2,932 件，累計至 2020 年底已有超過 16,000 名中高齡民眾受到保障。
金融友善服務	降低身心障礙族群網路應用的困難	• **無障礙網站服務** 設置無障礙網頁之金融友善服務專區，降低身心障礙者網路應用問題。 • **友善環境** 服務據點設有無障礙通道、服務鈴或引導指示牌，服務櫃檯可供輪椅進出，並配置輔具設施。 北 / 南區行政部設置手語翻譯視訊平台，提供聽語障客戶臨櫃服務。 • **多元服務管道** 透過免費客服專線（0800-031-115）、與多元的客戶服務管道，提供線上或到府服務。

措施	目的	服務機制
金融知識教育	推廣金融保險教育	• 定期舉辦「新光美麗人生」講座，邀請各界專家分享包含理財、休閒、身心健康等各領域之專業新知。
全球海外緊急救助服務	提供全天候的安心保障	• 當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，即啟動海外急難救助機制。 • 2013 年至 2020 年，累計提供 64 件服務案件，總共花費 3,153 萬元。
免費道路救援服務	提供保戶最即時的關懷服務	• 只要保戶一通電話，24 小時全天候提供車輛免費拖吊服務。 • 2013 年至 2020 年，累計提供 9,368 件服務案件，總共花費 1,353 萬元。
緊急災害事故關懷服務		• 高雄市消防局鳳祥分隊長於 2020 年 2 月車禍事件，因無投保本公司附約，故無法申請醫療或意外失能保險金。 • 新光人壽積極主動關懷，核發緊急災難事件慰問金，在保戶需被支持的時刻，守護在保戶身邊。
新光防颱 / 防災五保	強化保戶之風險承擔能力及減緩保戶負擔	• 為強化保戶之風險承擔能力及減緩保戶負擔，提供五項緊急應變措施，包含主動協助理賠及關懷服務、保單補發免收工本費、保險費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠，及房屋貸款本金寬延優惠等保戶關懷服務。 • 2020 年颱風「米克拉」襲台、2020 年 11 月颱風「閃電」襲台，立即啟動「防颱 / 防災五保」服務，協助保戶因應重大災害及氣候變遷之災害。 • 2020 年因應新型冠狀病毒疫情，公告防疫關懷服務，包含保險費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠、提供額外理賠保障，與全民共同防疫，守護保戶健康。
人生設計所	創新客戶服務	• 專為年輕人規劃「人生設計所」的保險諮詢服務，提供具啟發性、互動性的服務體驗，改變傳統保險業的品牌形象。 • 2020 年人生設計所潛在客戶新增 12,230 人、保費收入約 60 萬、白地客戶佔率 34.8%、泛保障型商品佔 100%。 

SDG8.10、SDG9.5

▶ 保險科技（InsurTech）創新服務

2020 年，我們以「活力新光、樂齡未來」作為年度策略主軸，打造創新服務價值，致力提供客戶更多操作簡便、安全又快速的服務體驗。

至 2020 年之短期計畫，則以「創造通路收益」、「創新客戶體驗」為目標，訂定各項指標進行追蹤監控，持續挖掘全方位客戶服務新契機。

網站專區 優化客戶體驗

多樣化網路投保商品及創新溝通模式

網路平台已提供 9 種類型保險商品，透過創新數位溝通模式，運用影音短片說明各項商品特色，讓客戶簡易理解受理規定及瞭解商品內容，滿足客戶多元保障需求。2020 年網路投保共 12,551 件，保費收入約 1.04 億元。

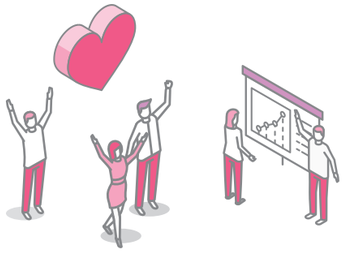
請參閱新光人壽網路投保網站 (https://online.skl.com.tw/)

新光人壽網路投保網站

網路交易 優化貼心服務

打造以消費者為中心的網路保險服務體驗環境，投入數千萬預算研發線上服務功能，以及 2019 年領先業界推出「透過手機進行實名認證」申辦「網路保險服務」，只需輸入門號驗證，即可迅速成為新壽網路會員。2020 年，更結合新光銀行「立碼驗」服務，讓客戶可於全家超商進行身分驗證進行服務申請及多項網路自主服務，增加便利及多元性，縮短保戶的辦理時間，深獲客戶好評。

截至 2020 年底，會員人數累計已達 71 萬人，當年度服務交易量達 56 萬件。不斷提升保戶使用會員專區自主性服務，加強用戶體驗，讓服務持續不間斷。





行動體驗 享受便利生活

新光人壽 APP

「新光人壽 APP」，讓保戶隨時可透過手持裝置，不受時空之限制，均可享有優質與便利的行動服務。



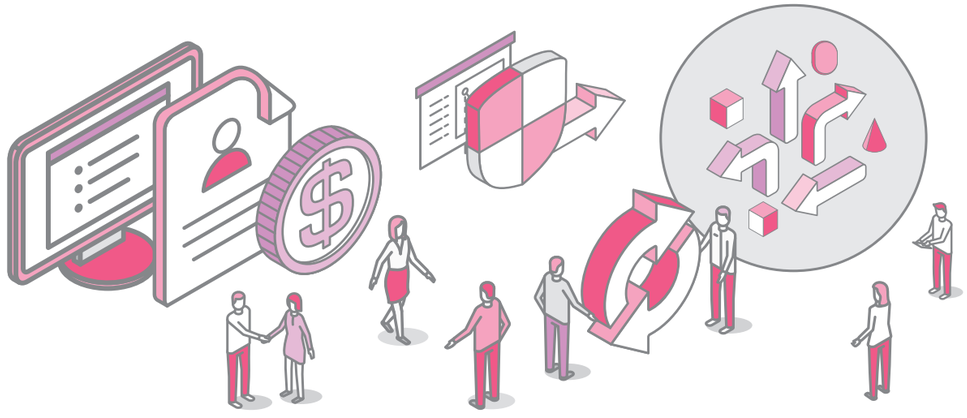
「新光人壽APP」上線後使用績效：

	2018年	2019年	2020年
下載人次	101,350	205,594	381,472
APP月平均開啟次數	46,794	108,464	199,623
保戶會員登入月平均人次	42,203	71,773	107,722

行動版電子化授權轉帳服務

為因應行動化時代來臨，新光人壽與台灣票據交換所合作推出「行動版電子化轉帳授權服務」，有效改善傳統轉帳紙本約定常見的印鑑錯誤、帳號或身分證號碼填錯等造成轉帳失敗及申請、審核程序繁複等問題，有效縮短保戶申請定期轉帳保費之業務流程。

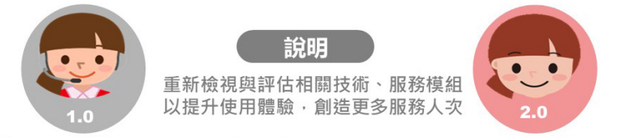
此項服務至 2020 年底止，已有 67,310 人次受惠，大幅提升保單出單時效，使保戶獲得更安全、即時約定的繳款服務。



智能客服 大數據提供服務

新光人壽領先國內保險同業，首創「智能客服中心（Smart Contact Center）」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員提供確實的資訊予客戶。

智能服務	成果
語音辨識系統	• 透過創新語音辨識技術，藉由語意分析，由系統提供關鍵字，讓客服人員提供精準客戶服務 • 客服主管可透過系統，即時瞭解每位客服人員服務情形，必要時可立即提供協助，確保每通來電的服務品質
CRM 大數據分析	• 結合語音分析系統，自動將海量錄音轉為結構化索引，挖掘分析有價值的資訊，作為服務流程改善或經營方針規劃的參考依據 • 透過視覺化自主分析，更深入了解保戶的想法與需求，有助提升客戶服務品質
AI 人工智慧服務	• 2017 年業界首創「AI 智能客服 - 小新」，將保險專業知識，內化成專屬的機器人智能知識庫，創造有感的客戶體驗 • 2020 年推出升級版「小新 2.0」，首創壽險業採用 GOOGLE 最新的演算技術，並導入全新 UI/UX 互動體驗設計，讓保戶感受「智能客服 - 小新」猶如真人一樣的服務溫度 • 針對第一線的業務團隊，推出業務專屬「Agent 小新」：為業務同仁量身打造專屬平台，幫助同仁提供客戶更優質的服務體驗，滿意度達 98%



項目	說明	2.0專案完成後
前端介面	以文字為主	• 前端UI/UX優化 • Design Thinking創新服務設計
服務類型	• 一般Q&A • 實名制	• 一般Q&A(全面健檢優化既有知識點) • 增加對話式商務服務(包含實名制)
服務對象	一般客戶	• 一般客戶 • 增加業務員
服務渠道	Web、APP	• Web、APP、Line、會員專區、人生設計所 • 業務員網站、數位領航家

大數據 智慧數位系統分析

理賠風險分析系統	• 整合理賠系統相關資料，分析拒賠案件的特性及趨勢，提升整體調查績效、降低理賠損失 • 專案效益：理賠發查率 3.5%、理賠破案率 30.7%。
快速理賠進階風險分析系統	• 奠基於高風險模型之建置經驗，分析快速理賠案件的特性及趨勢，提升整體作業績效、降低理賠作業成本。 • 專案效益：正常件平均經辦天數 1.1 天、人均月審核件數 411 件。
未來規劃	• 建置「電子病歷交換傳輸平台」，與合作醫院「出院準備」結合，針對風險低之保戶，可由系統自動理算金額之方式迅速賠付，減少作業風險、縮短處理天數及提升客戶滿意度。

LINE 官方帳號口袋服務中心

成立「LINE 官方帳號」，用更人性化、輕鬆的品牌調性，降低金融服務與消費者間的藩籬，提升品牌好感度。

2020 年 LINE 好友人數已突破 330 萬人，投入高達千萬預算，全服務總點擊使用率累計近五十萬次，獲得 2020 國家品牌玉山獎— 最佳產品獎、最佳人氣品牌獎暨首獎。

新光人壽 LINE 官方帳號 5 大首創功能	
LINE 綁定服務	辨識用戶會員身分，透過 LINE 平台提供保戶個人一對一聚焦專屬網路保險服務
保單 / 權益個人化通知	個人直接相關的保單 / 權益通知，LINE 即時推播不漏接
選單功能限時保持登入	15 分鐘內 LINE 上所提供的功能不用再重複登入
查找服務人員	在 LINE 上直接提供專屬服務人員聯絡資訊並可快速撥出聯繫
查詢行政中心等候人數	節省用戶寶貴的時間，直接透過 LINE 即可查詢所需要等候的人數



SDG3.8

▶ 推動樂齡保障服務

為因應台灣超高齡社會的來臨，新光人壽發揮集團綜效，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供完善的高齡退休規劃方案，協助保戶樂在生活。

我們結合本業職能、業務通路及相關資源，推展樂齡生活手札、舉辦健康講座及公益活動等，於新光醫院等集團據點，宣導長照知識，並且提供 0800 免費諮詢服務。

公司	目的	服務機制及成果
新光人壽	長照險領導品牌	長期耕耘長期照顧保險，率先業界建置「長照護資訊網」，提供國人長照資訊及商品，保障國人的長照風險。
新光銀行	長照保險金信託	長期照護保險金信託服務，真正發揮看護保障的功能，讓客戶無後顧之憂。
新光保全	行動安全照護 居家照護平台	推出 Care U 雲端居家照護以及貼身保鏢行動照護系統，提供家中長輩安全、健康、照護、生活等四大完整服務。
新光醫院	高齡友善 到宅醫療及沐浴服務	提供客製化「醫療到宅服務」；並於大台北地區提供長者「居家到宅沐浴」（低收入戶者免費）。
新光健康管理公司	專屬健康管理師	透過健康管理師一對一健康專屬服務，透過整合性預防醫學與客製化健康管理，為健康把關。
新光人壽 慈善基金會	傳承藝術、活化歷史	引進「傳承藝術」與「活化歷史」方案，深耕 15 餘年的堅持，成為台灣推動創意老化、活躍老化的先驅者。

新光人壽長照護網站

新光人壽設立「新光人壽長照護網站」提供一站式的服務，藉由網路的便利與分享特性，提供民眾全面且完整的資訊分享。

網站特色	• 有別於「以商品內容為訴求」之商業性網站，「新光人壽長照護網站」以傳遞長照護知識、社福資源運用、保險、專業醫護訪談、養身健康訊息及促進交流分享為主。 • 網頁設計具人性化，可搭配使用者之載具，切換適合的網頁設計頁面，方便瀏覽閱讀。
成果	• 開站以來網站累計不重複訪客：618,260 人，訪次：799,880 次，計 3,010,888 瀏覽頁數 • 其中直接流量約佔 20%，自然搜尋流量約佔 70% • 行動裝置使用者約近 70% • 25-54 歲瀏覽者佔比約為 70.63%，顯示本網站可有效提供青壯年族群所需資訊。 * 新光人壽長照護網站 http://care.skl.com.tw/



友善職場

核心願景

新光人壽從核心價值出發，視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善職場。

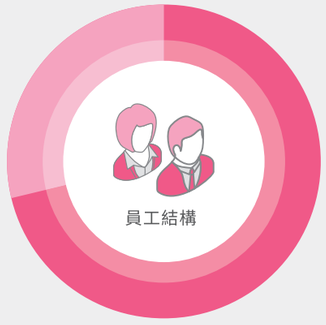
▶ 勞資關係

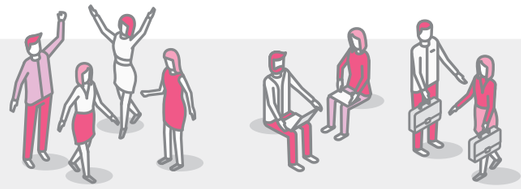
GRI：102-07、102-08、202-02、401-01、403-08、405-01　SDG10.3、SDG16.b

新光人壽 2020 年正式員工總數為 10,573 人（不含非正式人員之展業人員），其中男性佔 27.2%、女性佔 72.8%。

註：因壽險業之產業特性多採承攬制 (非正式人員)，故非正式員工比例較高，但新光人壽之業務人員部分採僱傭制 (正式人員)，承攬制佔比已低於業界水平。

2020 年員工結構　單位：人數





正式員工總數 **10,537**人
男性 **2,869**人 **27.2%**
女性 **7,668**人 **72.8%**

內勤員工 **2,718**人
男性 **1,053**人
女性 **1,665**人

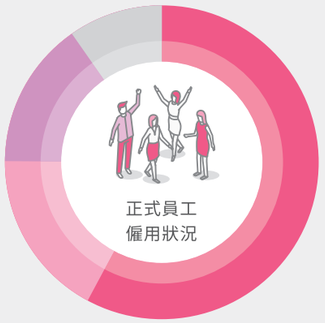
外勤員工 **7,819**人
男性 **1,816**人
女性 **6,003**人

類別	內勤員工		外勤員工		合計		總計
	男	女	男	女	男	女	
台灣地區	1,070	1,701	2,355	9,444	3,425	11,145	14,570
海外地區	4	1	0	0	4	1	5
正式員工	1,053	1,665	1,816	6,003	2,869	7,668	10,537
非正式員工	21	37	539	3,441	560	3,478	4,038
本國籍	1,071	1,702	2,355	9,444	3,426	11,146	14,572
外國籍	3	0	0	0	3	0	3

註 1：正式員工即為全職員工、非正式員工為兼職員工。　註 2：非正式員工外勤為展業代表，非正式員工內勤為派遣、約聘、工讀生等。

2020 年員工雇用狀況

單位:人數





內勤員工

內勤 男性 **1,053**人
佔正式員工數 **10.0%**

內勤 女性 **1,665**人
佔正式員工數 **15.8%**



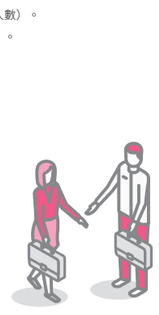
外勤員工

外勤 男性 **1,816**人
佔正式員工數 **17.2%**

外勤 女性 **6,003**人
佔正式員工數 **57.0%**

性別	年齡	內勤員工						外勤員工					
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	比例 *註3	高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	比例 *註3
男	未滿 30 歲	0	0	2	2	126	1.2%	0	0	94	94	612	6.7%
	30 歲以上未滿 50 歲	13	85	132	230	364	5.6%	0	0	224	224	672	8.5%
	50 歲以上	44	64	45	153	178	3.1%	0	0	28	28	186	2.0%
	小計	57	149	179	385	668	10.0%	0	0	346	346	1,470	17.2%
女	未滿 30 歲	0	0	0	0	236	2.2%	0	0	61	61	764	7.8%
	30 歲以上未滿 50 歲	4	54	68	126	881	9.6%	0	0	357	357	2,031	22.7%
	50 歲以上	8	22	56	86	336	4.0%	0	0	382	382	2,408	26.5%
	小計	12	76	124	212	1,453	15.8%	0	0	800	800	5,203	57.0%
總計		69	225	303	597	2,121	25.8%	0	0	1,146	1,146	6,673	74.2%
比例 *註4		0.7%	2.1%	2.9%	5.7%	20.1%		0.0%	0.0%	10.9%	10.9%	63.3%	

註 1：內勤基層主管包含處經理及專案主管等；外勤員工基層主管為區經理。
註 2：中階主管為區部經理、課主管、專案協理，高階主管為部主管、(部) 資深協理、(資深、首席) 副總經理、總經理。
註 3：各年齡層正式員工比例（%）=（各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。
註 4：各職級正式員工比例（%）=（各職級正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。





2020 年男女主管比例

依各職級區分

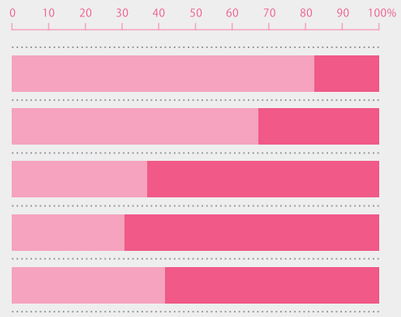


男性



女性

	男性		女性	
高階主管	57人	82.6%	12人	17.4%
中階主管	149人	66.2%	76人	33.8%
基層主管	525人	36.2%	924人	63.8%
業務單位主管	346人	30.2%	800人	69.8%
合計	731人	41.9%	1,012人	58.1%



註：業務單位主管不分高階、中階、基層

2020 年正式員工離職狀況



總計 **2,534**人
佔總員工數 **24.0%**



男性 **803**人
佔總員工數 **7.6%** *註3

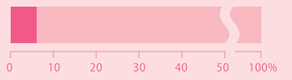
未滿30歲	413人	3.9%
30歲以上未滿50歲	313人	3.0%
50歲以上	77人	0.7%

女性 **1,731**人
佔總員工數 **16.4%** *註3

未滿30歲	404人	3.8%
30歲以上未滿50歲	724人	6.9%
50歲以上	603人	5.7%



內勤員工 離職狀況
總計 **168**人 **6.2%** *註2



男性 **73**人 佔總內勤員工數 **2.7%** *註2

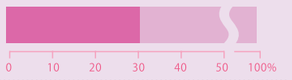
未滿30歲	22人	0.8%
30歲以上未滿50歲	28人	1.0%
50歲以上	23人	0.8%

女性 **95**人 佔總內勤員工數 **3.5%** *註2

未滿30歲	21人	0.8%
30歲以上未滿50歲	52人	1.9%
50歲以上	22人	0.8%



外勤員工 離職狀況
總計 **2,366**人 **30.3%** *註2



男性 **730**人 佔總外勤員工數 **9.3%** *註2

未滿30歲	391人	5.0%
30歲以上未滿50歲	285人	3.6%
50歲以上	54人	0.7%

女性 **1,636**人 佔總外勤員工數 **20.9%** *註2

未滿30歲	383人	4.9%
30歲以上未滿50歲	672人	8.6%
50歲以上	581人	7.4%

註 1：總離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的員工，不包括借調。
註 2：內 (外) 勤正式員工離職比例（%）=（內 (外) 勤正式員工離職人數 / 內 (外) 勤正式員工總人數）。
註 3：年度正式員工離職比例（%）=（全體正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數）。
註 4：2020 年海外地區無正式員工離職。

2020 年新進正式員工僱用狀況

總計 2,156人
佔總員工數 20.5%



	男性 831人 佔總員工數 7.9% *註2		女性 1,325人 佔總員工數 12.6% *註2	
未滿30歲	476人	4.5%	545人	5.2%
30歲以上未滿50歲	336人	3.2%	681人	6.5%
50歲以上	19人	0.2%	99人	0.9%

內勤員工 新進僱用

總計 158人 5.8% *註2

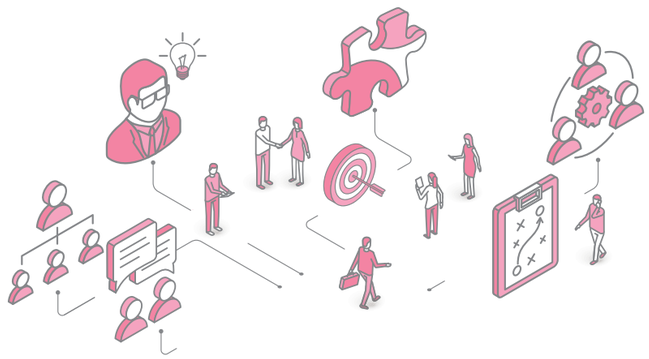
	男性 77人 佔總內勤員工數 2.8% *註3		女性 81人 佔總內勤員工數 3.0% *註3	
未滿30歲	43人	1.6%	55人	2.0%
30歲以上未滿50歲	34人	1.3%	24人	0.9%
50歲以上	0人	0.0%	2人	0.1%

外勤員工 新進僱用

總計 1,998人 25.6% *註2

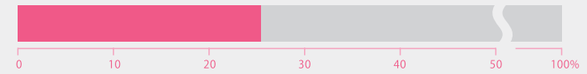
	男性 754人 佔總外勤員工數 9.6% *註3		女性 1,244人 佔總外勤員工數 15.9% *註3	
未滿30歲	433人	5.5%	490人	6.3%
30歲以上未滿50歲	302人	3.9%	657人	8.4%
50歲以上	19人	0.2%	97人	1.2%

註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。
註 2：正式員工新進比例（%）=（正式員工新進人數 / 全體正式員工總人數）。



2020 年新進員工離職狀況

總計 546人
佔總新進員工數 25.3%



	男性 211人 佔總新進員工數 9.8%		女性 355人 佔總新進員工數 15.5%	
未滿30歲	111人	5.1%	124人	5.8%
30歲以上未滿50歲	94人	4.4%	187人	8.7%
50歲以上	6人	0.3%	24人	1.1%

內勤員工 新進離職

總計 20人 12.7%

	男性 12人 佔總內勤新進員工數 7.6% *註2		女性 8人 佔總內勤新進員工數 5.1% *註2	
未滿30歲	6人	3.8%	4人	2.5%
30歲以上未滿50歲	6人	3.8%	4人	2.5%
50歲以上	0人	0.0%	0人	0.0%

外勤員工 新進離職

總計 526人 26.3%

	男性 199人 佔總外勤新進員工數 10.0% *註2		女性 327人 佔總外勤新進員工數 16.4% *註2	
未滿30歲	105人	5.3%	120人	6.0%
30歲以上未滿50歲	88人	4.4%	183人	9.2%
50歲以上	6人	0.3%	24人	1.2%

註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。
註 2：新進正式員工離職比例 (%)= 新進正式員工離職人數 / 正式員工新進總人數。
註 3：2020 年海外地區無新進之正式員工離職。

保障新進業務人員基本收入

GRI：202-01、405-02

保障無經驗新進業務人員基本生活需求，在尚未正式任用前，提供一個月 4,500 元津貼，且為業界少數提供正式業務人員基本保障工資的企業。

針對內勤員工，新光人壽依職位職責、績效及能力敘薪，連結市場行情，及員工貢獻度核發績效獎金，不會因男女性別而有不同的計算方式。

2020 年內勤員工調薪 2.92%，並調高新進人員敘薪標準（最低起薪保障 30,000 元），新進人員更有前 3 年特別調薪保障規範，以提升新進人員安定感，另設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業能力。

獎酬福利措施

績效獎金	參照年度盈餘及達成狀況，按員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金。
專業技術獎金	專業暨技術獎勵津貼與獎金。
特殊績效獎金	依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範，視業務達成狀況核發。
員工酬勞	若該年度決算有盈餘，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工酬勞。



2020年成果：

- 表現優秀而記功或嘉獎之員工：**52**人次
- 核發個人獎金：**33**萬元
- 部室團康獎金：**145**萬元
- 優秀從業人員：**10**名內勤及**27**名外勤員工
  （請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品。）

2019 年與 2020 年一般職員工平均薪資比較

一般職員
工平均薪資

2019年 (A)	2020年 (B)	2020年與2019年比較 (B)-(A)
49,652元	50,329元	+677元

註：一般職員工定義為內勤一般職人員。

2020 年各職級員工男女性總薪酬比狀況



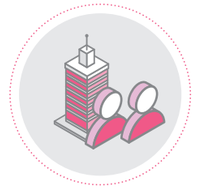
◇ 內勤員工 ◇

	男性		女性
高階管理職	1.03	:	1.00
中階管理職	1.00	:	1.00
基層主管職	1.07	:	1.00
一般職	1.21	:	1.00
基層人員	（基層人員基本起薪：最低薪資） 1.30	:	1.00

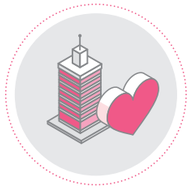
註 1：薪酬包含基本薪資 + 獎酬 + 股票等。
註 2：外勤員工薪酬隨個人業務績效變化，其薪酬比率與性別無相關性，故此處不揭露。
註 3：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（新光人壽僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。
註 4：最低薪資係指勞動部發布，自 2020 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 23,800 元。
註 5：高階主管包含總經理、(資深) 副總經理、資深協理、處主管、高階職等之部室主管等；中階主管為部室主管、處經理 (十五日薪)；基層主管包含專案主管、區經理、科主管、課主管等。

打造幸福職場

打造 3 大支柱，培育幸福新光人



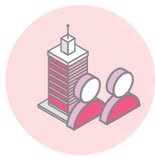
支柱一【文化】
打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化



支柱二【福利】
建置良好福利關懷體系



支柱三【健康】
強化身心健康平衡



支柱一【文化】

打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

尊重身心障礙及原住民族群工作權益

GRI：405-01　SDG8.5

新光人壽尊重原住民族群工作權益，10 年前即訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會及待遇。

自 2013 年起，主動於歲時祭儀紀念日時，每年額外加給特別休假一日，及提供一次性 6,000 元返鄉補助金，鼓勵攜帶家眷共同返鄉參與歲時祭儀，2020 年總計補助 29 人，2018 年至 2020 年底共提供 91 萬元補助金；另於 2020 年核發原住民就業獎勵金約 1,015 萬元 。

多元化雇用統計

族群		2018年	2019年	2020年
原住民員工	人數	143	159	157
	佔總正式員工比例	1.36%	1.48%	1.49%
身心障礙員工	人數	123	140	143
	佔總正式員工比例	1.17%	1.30%	1.36%

註：身心障礙員工法定應僱用 109 人



重視女力

SDG5.1、SDG5.5

新光人壽不會因性別或性傾向而有差別待遇外，在職場表現、資歷及績效展現上，女性員工的表現相當卓越，這也反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

2020 年新光人壽女性主管統計表



女性占主管階層佔比	58.1%
基層女性主管佔比	63.8%
高階女性主管佔比	17.4%
營業部門女性主管佔比	69.8%



註：高階主管為距離總經理 2 階以內主管。

保障員工人權

GRI：402-01、406-01、412-01、412-02　SDG5.2、SDG8.6

新光人壽在進行員工招募及薪資核定時，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同，並禁止聘僱 16 歲以下童工，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。有關重大營運變化本公司均依勞基法第 16 條規定辦理，以保障員工權益。

此外，我們響應國際公認之基本勞動人權公約，並依據《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》將人權議題納入人力資源政策，重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。

新光人壽性別平等促進機制

項目	說明	2020 年成果
政策	訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制	持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練	2 場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，訓練時數共 0.5 小時，員工受訓比 100%
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw	共接獲 0 件舉報，若有接獲，流程為受理、調查、審議，後依審議結果決定是否成案及執行
檢核機制	每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法	100% 完成全部營運據點之檢核

重視員工聲音

GRI：412-01

為增進勞資溝通，我們建構多元開放的平台，並藉由以下溝通機制及成果，做為年度員工人權檢核評估之依據。

勞資會議	：	分別於台北市、新北市、新竹市、台中市、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。
員工申訴	：	成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。
員工意見調查及員工座談會	：	定期舉行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及意見。 調查結果數據參照外部標竿，協助主管們有效解讀差異、聚焦關鍵因子，以強化共識並規劃改善行動。
員工有話大聲說不設限意見信箱	：	設立「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。 有話大聲說信箱： speaklouder@skl.com.tw
內網意見發表區	：	於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。



2020年成果：

- 以定期會議(每季)與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
- 員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）共2件，均正式受理並有效解決。
- 勞資爭議數從2019年的3件減少為2020年的2件。
- 2020年完成年度員工意見調查，調查過程員工可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
- 共有0件員工意見或提案。
- 持續運用意見發表區與員工議合。

多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展與員工個人職涯連結，我們每年調查內勤員工調任意向，再透過職位輪調方式，適度調節工作內容與環境，兼收提升工作能力與效率的效益。

異動方式	說明	2020 年異動人數
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者，進行跨單位或跨職位常態性職位異動，以提升工作動能或符合管理需求。	404
內部徵才	各部室職缺訊息及時公告於內部網頁專區，員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。	37
預約請調	暫無期望的職位出缺時，員工亦可依個人需求提出預約請調申請，待該職位出缺時進行異動。	5

推動彈性工時

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有三班彈性工時制度，讓內勤員工得視個別需求調整上下班時間，在工作中也能照顧到家庭成員之需求。

外勤人員退休回聘機制

GRI：404-02

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2020 年退休回聘人數為 204 人。

支柱二 【福利】

建置良好福利關懷體系 GRI：201-03、401-02

新光人壽對員工福利投注最大心力，按職務類別設計福利組合，合理反映不同職務的需求，依法成立「財團法人職工福利委員會」，設立職工福利社，負責規劃及推動員工福利事項。

近三年非主管之正式員工福利統計表			
年度	總福利費用（仟元）	非擔任主管員工人數	平均福利費用（仟元）
2018 年	12,278,233	9,014	1,362
2019 年	12,274,086	9,014	1,362
2020 年	11,211,632	9,010	1,244

註 1：員工福利包含職員薪津、佣金支出、資遣費、撫恤金、員工酬勞、獎金、公司提撥福利金、公司負擔之勞健團保費、提撥退休金、未休畢遞延之年資假及員工教育補助等。
註 2：非主管之正式員工，不需包含管理職 (課主管、專案主管、部主管、資深協理、(資深) 副總經理、總經理)。

新光人壽員工福利項目

項目	內容
休假福利	• 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等。 • 其中婚假及喪假規範的給薪標準優於勞動法令標準。
保險福利	• 爲員工投保勞工保險、全民健康保險，並提供員工優惠費率投保各式團體保險，特別是所有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。 • 員工團體保險開放 15 歲以下子女投保重大疾病團體保險，除因應重大疾病年輕化的趨勢提供「關懷久久長期照顧險」，另新增「珍愛防癌健康保險」讓同仁有更多樣化的選擇。員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，此部分保險費由公司福委會全額負擔。 • 為了讓承攬人員也能多一分保障，新增承攬人員可自費參加團體保險專案，與公司配合之承攬人員可自由選擇是否加入團體傷害保險。
退休福利	• 按勞基法規定提撥勞工退休準備金，依勞工退休金條列規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲。 • 遇員工成就退休條件時，另致贈退休紀念品，提供優於勞動法令標準之福利。 • 協助員工建構退休計畫，開發退休專屬年金商品，除了提供員工投保補助方案外，還推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。

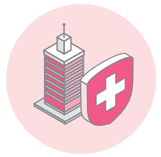
項目	內容
健康照護福利	• 提供定期健康檢查，配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）。   • 鼓勵員工以運動促進身心健康，內部設有網球、桌球、瑜珈、籃球、羽球、登山、太極等運動社團。 • 結合健康餐飲活動，累計健走一萬步以上者，可獲公司補助 10 元折抵員工餐廳消費。
婚育福利	• 設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、提供撫育子女工時調整、托育優惠及良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。   • 2020 年發放約 375.2 萬元生育補助金，共 189 人受惠。 • 養育補助最多 30,000 元 / 胎，2020 年發放約 597 萬元養育補助金，共 597 人受惠，落實照顧員工的責任，體現員工關懷目標。
生活福利	• 提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、子女勤學獎勵、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣等福利。 • 提供 iPad 購置補助 2,000 元／人及 iPad Pro 購置補助課主管 (含專案主管) 以上人員 1 萬元／人，2020 年 iPad 補助共 1344 人、iPad Pro 補助共 19 人。 • 提供會館住宿優惠、福利社團體販售、關係企業資源共享、特約商店優惠。 • 設置福利網「天天樂活網」，讓員工享有物超所值購物服務。
自主學習福利	• 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 • 2020 年共撥發 2,496 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
員工關係促進福利	• 規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。

2020 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

GRI：401-03

項目	內勤人員		外勤人員		總計
	男	女	男	女	
2020 年符合育嬰留停申請資格人數（A）	100	188	38	334	660
2020 年實際申請育嬰留停人數（B）	11	137	7	96	251
育嬰留停申請率 =（B）/（A）	11.0%	72.9%	18.4%	28.7%	38.0%
2020 年應復職人數（C）	3	39	6	97	145
2020 年實際復職人數（D）	3	31	3	68	105
復職率 =（D）/（C）	100.0%	79.5%	50.0%	70.1%	72.4%
2019 年育嬰留停復職人數（E）	3	36	9	63	111
2019 年復職後持續工作一年的人數（F）	1	28	3	36	68
留任率 =（F）/（E）	33.3%	77.8%	33.3%	57.1%	61.3%

註 1：*2020 年符合申請育嬰留停申請資格人數 * 是以 4 年內（2017 年至 2020 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
註 2：*2020 年應復職人數 * 包含 2018 年申請並應於 2020 年復職、2019 年申請並應於 2020 年復職、2020 年申請並應於 2020 年復職的人數。
註 3：*2020 年復職人數 * 包含 2018 年申請並於 2020 年復職、2019 年申請並於 2020 年復職、2020 年申請並於 2020 年復職的人數。
註 4：*2020 年留任率 * = 2019 年復職後持續工作滿一年的人數 /2019 年復職人數。
註 5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。



支柱三 【健康】
強化身心健康平衡

GRI：403-01、403-02、403-03、403-04
GRI：403-06、403-07　SDG3.4、SDG8.8

新光人壽重視全體員工的健康與安全，力行「健康安全職場」理念，自主導入職業安全衛生管理系統 ISO 45001，為國內第一家取得系統驗證之保險業者。

職業安全衛生系統適用範圍

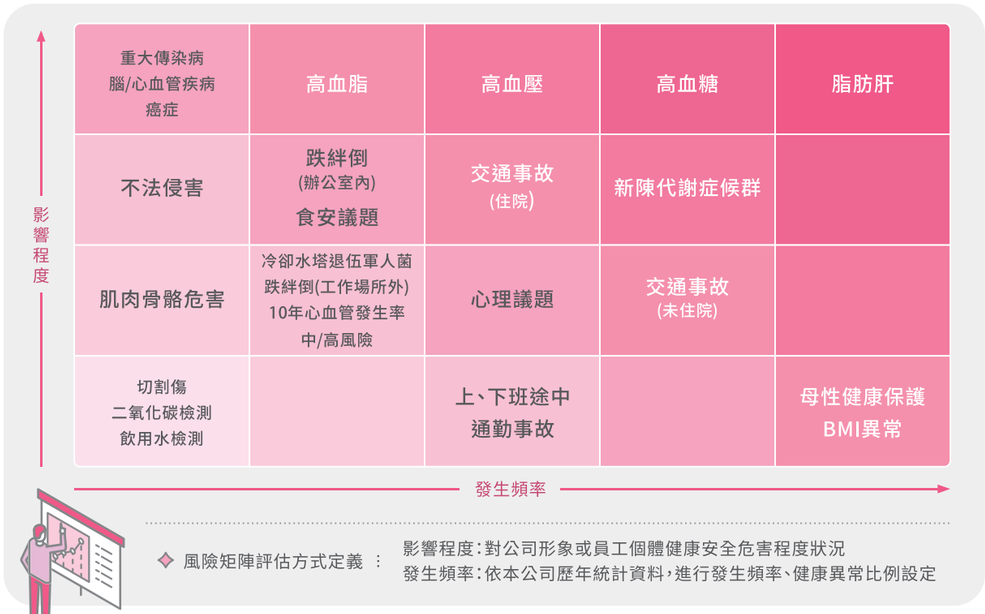
1. 首次驗證導入範圍為新光人壽總公司 - 新光摩天大樓，員工人數約 1,050 人。
2. 為本公司可控制、可影響工作者之作業環境及工作環境。(保險招攬業務同仁勞動場所包含與客戶約定之場所、自有交通工具等新光人壽無法控制區域。)

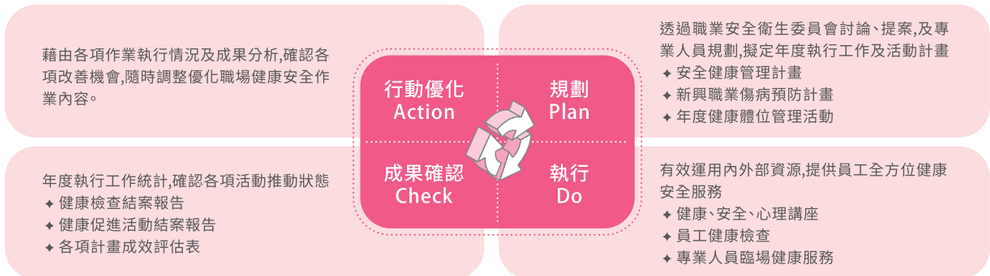
我們訂有安全衛生危害鑑別及風險評估程序，針對本公司可能造成人員傷害或事故之各項作業進行危害鑑別，執行風險評估並決定不可忍受風險，作為規劃安全衛生管理系統之依據。

除系統程序外，於安全衛生工作守則內規定所有工作者於意外事件發生後 3 小時內通知總公司勞安衛生部，藉以進行各類事件原因分析、研擬改善對策，並進行傷病者健康追蹤關懷。

透過 ISO 45001 運作，綜合近年意外事故統計分析結果、員工健康及環境監測記錄，併同各類風險來源可能造成衝擊，完成本公司健康安全風險矩陣。

藉由健康安全風險評估結果，設定相對因應措施，配合主管機關法規要求，訂定年度執行工作，持續以「全方位守護」概念，採用 P-D-C-A 管理循環方式進行各項風險管控措施。





健康安全政策與職業安全衛生委員會

新光人壽設有職業安全衛生委員會 (以下簡稱職安委員會)，勞工成員超過法規要求之 1/3。為使各項安全衛生管理工作得與員工進行良好溝通，我們透過每季職安委員會運作，審議本公司職場健康安全政策、安全衛生工作守則、年度工作策略 / 計畫及各項安全衛生提案，確保各項健康安全工作推行符合員工需求與企業期望；2020 年共計審議 / 追蹤達 59 件工作事項、建議事項 2 件。

對於本公司可控制之作業活動與服務涉及之安全衛生管理議題、事件、不符合及矯正措施，均依 ISO 45001 矯正作業程序進行。

會議時間	討論件數	重大審議事項及建議內容
Q1	16	1. 年度檢視職場健康安全政策及工作計畫 2. 員工健康檢查規劃 3. 299 人以下工作場所臨場健康服務作業 4. 2019 職業安全衛生績效檢視
Q2	13	1. 因應 COVID-19 疫情強化各項安全衛生工作 2. 因應職業安全衛生法施行細則內容修訂執行作業建議 (承攬管理) 3. 安全衛生危害鑑別及風險評估
Q3	16	1. 年度健康促進活動報告及未來活動拓點討論 2. 擴大辦理各工作場所業務主管報備 3. 擴大女性勞工母性健康保護作業
Q4	16	1. 因應女性勞工母性健康保護辦法修訂後續作業執行方式 2. 年度健康促進計畫結案報告 3. 健康管理專屬系統建置討論 4. ISO 45001 執行現況



健康安全計畫

GRI：403-03、403-04、403-06、403-07

透過歷年數據追蹤統計，我們歸納出現代文明病 (脂肪肝、三高、新陳代謝症候群等) 及交通事故，為新光人壽主要健康安全風險，對此，我們規劃一系列健康促進活動，如：「2020 消滅泡芙大作戰」、部門樂活健診、四大預防計畫、重點式安全衛生教育訓練、多元化電子文件發放等，鼓勵主管人員帶隊共同參與各項健康安全活動，強化員工健康安全觀念，落實企業健康安全文化。

潛在風險來源	因應方式	2020 重要工作
脂肪肝 新陳代謝症候群 BMI 異常	• 依健康風險等級，由健康管理師進行線上健康關懷，並視需求排定職業醫師面對面訪談。 • 加強健康文宣製作及發送，融合遊戲競賽進行線上問答集點。 • 擴大健康體位活動參賽族群，鼓勵團體競賽，提升個人動力。	• 2020 消滅泡芙大作戰 • 健康護照 愛你啟航 
三高 腦 / 心血管疾病 癌症 異常工作負荷促發疾病危害[註]	• 依健康風險等級進行不同程度之健康關懷與追蹤，優先安排職業醫師訪談。 • 主題式季刊電子報發送疾病預防注意事項。 • 特定單位 (如：電腦機房) 輪班員工每年心電圖檢查。 • 特定人員健康檢查提醒。	• 定期員工健康檢查 • 職業醫師臨場健康服務 • 異常工作負荷促發疾病預防計畫 
交通意外事故	• 確認事故發生原因，進行個別交通安全叮嚀，後續傷者復原狀況健康關懷。 • 事故原因比對分析，高發生率單位加強道安訓練。 • 不定期交通安全宣導，列入公司內部安全衛生工作守則規範。	• 交通大隊宣導 • 勞安 e 報 
母性健康保護[註]	• 全面作業流程檢視，確保任一可能造成母嬰危害因子均有相對應的管控措施。 • 主動調查受保護員工名單，鼓勵孕期 / 產後同仁申請接受保護，並提供好孕禮、媽媽禮、哺育禮，三大好禮。	• 訂定「女性勞工母性健康保護計畫」 

潛在風險來源	因應方式	2020 重要工作
重大傳染病	• 健康高風險族群流感疫苗補助，並協助一般同仁自費流感疫苗申請施打。 • 提早部署各項 COVID-19 疫情防治因應措施	• 訂定各項防疫機制 
心理議題	• 專聘內部諮商心理師，規劃完整心理健康促進工作 • 整合內 / 外部資源，提供符合企業特性心理健康服務。 • 開發符合公司各階層需求之心理課程，透過內部心理健康講座、教育訓練提升同仁自我與公司認同感。	• 部門樂活健診 (九型人格探索、情緒管理與察覺、壓力調適等) • 翻轉管理，主管心升級
不法侵害[註]	• 總經理簽署「禁止職場不法侵害書面聲明」，明令工作場所內不得有導致他人合法權益受損之行為。 • 透過自主檢核，審視管理方式是否不當，並能透過審視的內容檢視所屬同仁間的相處行為有無不妥。 • 全體員工不法侵害預防訓練及環境作業流程檢點，使員工能相互了解並清楚能遭受不法侵害型態及相對應因應方式。	• 執行職務不法侵害預防計畫 
肌肉骨骼危害[註]	• 全體員工肌肉骨骼不適調查，針對高風險族群，排定物理 / 職能治療師或職業醫師訪談，確認成因並協助改善。	• 重複性工作促發肌肉骨骼疾病預防計畫 • 物理 / 職能治療師定期訪視

註 1：職業安全衛生法第 6 條第 2 項新興職業傷病預防作業及同法第 31 條母性健康危害預防作業為法定執行工作事項。
註 2：除母性健康保護、在職員工健康檢查外，其餘各項健康促進活動均提供新光人壽正職員工及壽險工作承攬人員。

近三年員工健康檢查參與率及健康體位活動參與狀況

項目		2018	2019	2020
健康檢查到檢率	管理職	64.5%	76.46%	82.28%
	一般行政人員 及 三階單位業務區經理	84.41%	88.07%	90.97%
健康體位活動	參與人數	863 人完賽 完賽率 88.1%	350 人完賽[註] 完賽率 65.4%	910 人完賽 完賽率 72.6%
	活動成果	總減重 1,579 公斤	總減重 992 公斤	總減重 1,755 公斤
	投入金額	186,727 元	127,352 元	244,972 元

註：2019 年健康體位活動採個人競賽，無團體組隊

其他各項工作成效

項目		2018	2019	2020
健康關懷 註 1	一級管理	426 人	1528 人 註 2	468 人
	二級管理	57 人	416 人	305 人
心理議題	課程及講座	新進同仁： 職場幸福學	新進員工： 新手村任務之旅 主管自我調適課程	25 場； 活動滿意度最高 4.8 分
母性健康保護人數		92 人	98 人	163 人
肌肉骨骼疾病預防 註 3		136 人	214 人次	288 人
環境監 (檢) 測作業		• 委託主管機關核准作業環境監測機構，由專業技師進行所有辦公場所二氧化碳監測，監測結果均符合規範。 • 委託環保署合格檢驗機構每季進行全國各地飲用水機檢測，水質檢測結果均符合標準。 • 保障同仁用餐安全，每季委託合格食品鑑驗機構進行總公司員工餐廳及新板金融大樓學員餐廳團膳檢驗。 • 確保中央空調大樓工作者健康，定期於夏季進行空調冷卻水塔水中退伍軍人菌採檢作業。		

註 1：健康關懷分級定義：一級管理為低度健康風險，由轄區健康管理師三個月內健康追蹤關懷；二級為高度健康風險，由轄區健康管理師一個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。
註 2：2018 為全體員工健康檢查，列入健康風險分級管理對象包括全體業務同仁 (不含承攬)。
註 3：為有效協助員工緩解肌肉骨骼不適問題，自 2018 年 4 月起正式定期於各地健康中心提供物理 / 職能治療師諮詢服務。

未來展望

我們知道惟有舒適、健康、安全的環境才能讓員工安心工作，搭配便利的聯繫方式使員工信任公司專業團隊，並放心地接受各項諮詢與關懷；除了設置健康關懷專線、勞安事件通報員 APP 外，我們持續優化各地健康中心、哺集乳室環境，增設置專屬諮詢空間，並於 2020 結合外部專業健康管理機構，在不影響各地健康中心運作下，擴大的面對面健康諮詢服務，未來將與內部轄區健康管理師互相合作擴大深入辦理各類健康促進活動。

持續以「全人、全家、全隊、全程守護」的概念全方位守護，逐年增列預算投入員工身心健康活動，於 2020 年共計投入 2,688 萬元；透過各類專業人員：醫師、藥師、諮商師、健康管理師 (健管師)、職安師、護理師、視障按摩師、物理 / 職能治療師定時、定點進行服務，以多元的角度照顧全體勞工，強化健康氛圍，建立幸福職場。

儘管保險業的工作多為事務性及業務服務性質，無立即高風險之職務，我們仍致力於守護員工工作、生活及健康等面向之身心健康。除了既有作為外，配合數位新光的應用，持續優化雲端數位健康自主管理作業，在新光 i 健康小站加入情緒壓力感測器及心電圖分析儀功能，以更完善的功能增加員工使用的動機；搭配每年健康體位管理活動提供獎勵積點、一對一線上互動、主管團隊帶領，並針對健管師駐點大樓擴大試辦「健康護照 愛你啟航計畫」，透過多元獎勵方式，促使員工更主動積極參與公司健康促進活動、維持自己的健康。

職業安全管理成果

GRI：403-09、403-10



2020年內外勤員工職業傷害相關統計	內勤員工	外勤員工
工作總時數（小時）	5,436,000	15,638,000
職業傷害死亡人數（人）	0	1
職業傷害死亡率	0	0.064
嚴重的職業傷害人數（人）	0	0
嚴重的職業傷害率	0	0
可記錄之職業傷害人數（人）	1	7
可記錄之職業傷害率	0.184	0.448
職業病死亡人數（人）	0	0
職業病死亡率	0%	0%
可記錄之職業病件數（件）	0	0

註 1：職業傷害死亡率 =（職業傷害所造成之死亡人數 / 工作總時數）× 1,000,000。
註 2：嚴重的職業傷害率 =（嚴重的職業傷害人數 / 工作總時數）× 1,000,000。
註 3：可記錄之職業傷害率 =（可記錄之職業傷害人數 / 工作總時數）× 1,000,000。
註 4：職業傷害類型：職業傷害件數共計 8 件；1 件為跌倒事故、7 件為交通意外事故；發生地點均非公司所提供之工作場所
註 5：職業病類型：無
註 6：工作總時數：員工預定工作總時數（總人數 * 年工作天數 * 每日工作時數）。

緊急應變機制

GRI：403-05

全國各地配置 395 位合格急救人員，與健康管理師結合，建立為聯合救護網絡；為落實員工緊急救護能力定期於辦理 CPR+AED 訓練，並運用新型 LED 急救訓練模型 Brayden，以確保 CPR 執行之有效性，完整強化整體緊急救護網路之運作。

承攬商安全管理

訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」規範承攬商作業安全，並提供所屬員工必要個人防護及教育訓練，協助承攬商執行危害鑑別與風險評估作業，提供執行安全衛生管理之經驗，透過相互溝通及經驗交流，擬定相關改善策略。

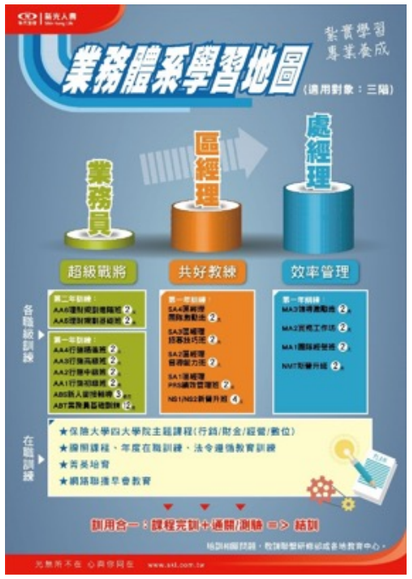
至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。此外，我們也提供環境危害因素告知單，使承攬人員注意新光人壽環境應注意事項，避免意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。

GRI：404-02

專業培育與訓練

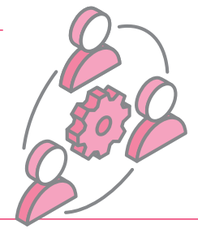
為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽致力於提升員工保險專業，每年提撥上億元的教育訓練費用，持續透過全公司專業學習地圖建置，擴充人員能力發展之學習廣度，並透過網路聯播社群學習的組織擴散效益，深化學習型組織成效，長期培育壽險人才。

學習地圖 2020 年共開辦 1,166 班，總完訓人次 24,801 人，平均滿意度 4.87 分 (五分量表)。





▶ 人才培訓策略及機制



人才培訓三大策略

（1） 培育專業人才，深耕壽險市場。
（2） 打造菁英人才庫，強化領導梯隊。
（3） 培育跨領域人才，永續人才傳承。

新光人壽訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。

在 Fintech 趨勢帶動下，我們藉由相關技術導入（如行銷數據化、大數據 (Big Data) 及 AI 人工智慧），打破傳統服務模式，強化組織能力，並展開各層級人員職能項目，以職能為基礎，透過模組化、系統化的管理機制（能力盤點與評鑑、內部輪調、發展計劃及梯隊建立、學習地圖…等），並結合 BSC 及績效管理制度，完全鏈結教育訓練實施成效，並運用 Kirkpatrick 學習成效評估層次：

Level 1 反應層次

- 課前 (後) 學習調查、學習效益、課程、行政作業、講師滿意度調查。
- 導入 PDDRO 訓練品質管理模式，依課程屬性安排不同的量測及追蹤方式，如學員滿意度調查、課後行動計劃表等，加上主管持續的追蹤檢視，以落實訓練提升績效的本意，並提供日後訓練決策之依據。

- 2019~2020 年內勤人員面授課程

內容	2019 年	2020 年
出席率	95%	92%
滿意度 (1-5 分)	4.7	4.7

- 2019 ～ 2020 年外勤人員面授課程

內容	2019 年	2020 年
出席率	92%	83%
滿意度 (1-5 分)	4.9	4.9

註：2020 年因防疫機制，以學員安全為考量，故到訓率降低

Level 2 學習層次

- 考試測驗：「經營學院管理課程」、「壽險營運管理學程」課後測驗為課程通過標準之一。
- 心得報告：國外研修者需繳交心得報告，同仁可至訓練發展平台學習。

Level 3 工作行為層次

- 行動計畫表：課後填寫與工作相關之行動計畫，並由所屬主管簽核。
- 專題研究報告：領導梯隊專題研究皆要求結合公司實務，提出具體創新提案、業務優化建議或改善方案，以求具體績效展現，研究結果需向高階主管簡報。
- 個人發展計畫 IDP：課後填寫如何應用於工作，並由直屬主管簽核。
- 結業證書：為提升保險大學在員工自我學習成長的肯定，特別在理財學院及資訊學院設計認證制度，以提高課程的學習品質。
- 績效評核：線上主管與同仁日常蒐集具體行為事例作為回饋調整的基礎，年度績效管理期中與期末面談時，主管與同仁於職能部分填寫具體行為事例並予以評分回饋溝通，確實將營運績效、職能訓練與員工工作目標、職能行為展現完全連結。

Level 4 績效層次

- 落實營運實證工作坊：營運績效實證人才發展計畫，由最高主管及策略單位提供轄區內重大業務營運關鍵議題或年度策略營運議題，針對議題安排適合的工作坊，如數據分析及應用、流程改善及 CANVAS 工作坊，後續產出方案均列於績效評核表工作項目關鍵績效指標並進行目標效益追蹤管理。
- 績效評核：每年初依據公司 BSC 營運策略目標下展目標設定後，期中、期末均針對工作項目 70% 及職能 30% (行為展現面) 進行評核，評核時以具體行為事例說明並回饋，確實將組織營運績效、職能訓練與員工工作目標、職能行為展現完全連結。

落實營運實證系列工作坊

新光人壽依據內、外勤員工各職階的職能發展，開發多元的專業課程，讓每位新光人在競爭激烈的保險市場中勝出，不斷培養專業的保險經營人才。

2020 年以「聚焦價值商品，回歸壽險本質」為主軸，推動一系列價值商品課程，並導入教練輔導工作坊，以提升業務主管團隊領導與部屬育輔能力。

2020 年重點訓練專案效益

專案名稱	專案概述	營運效益	適用對象	受訓員工比例	訓練效益 (柯氏 L1~L5)
價值商品行銷	以喚醒客戶需求的理念，讓每一筆行銷回歸保險商品的保障本質。以中國陰陽文化 (太極) 的概念設計課程，讓客戶體會，如何因應人生各階段的需求，以及本著對家人的愛與責任感，購買保障型保險商品 (如醫療險、長照險等)	價值商品行銷專案投入訓練成本 124 萬元，平均每位學員訓練成本為 483 元。 2020 年共投入 2 億獎勵於價值商品銷售，銷售額較 2019 年新增了 14 億。	保險業務員	74%	L5 報酬評估：ROI 3.05 L4 成果評估： 1. 業務員通路整體業績達成率成長 63% 2. 業務員個人業績達成率成長 114.7% L3 行為評估：課後行動計劃執行率 100% L2 學習評估：測驗通過率 88.5%(人數) L1 反應評估：課程滿意度 98.8%

組訓專員

自 1977 年第一期起，迄今已招募逾 75 期，累積已聘任上千人次，目前在職超過五百多人，其中超過五成為各類管理職，為新光人壽主要幹部人才來源。

為厚植壽險業務的營運、企劃、行銷管理及業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們分成兩階段執行，給予不同評估機制，確認學習地圖成效。

2020 年員工教育訓練成果 GRI：404-01

	教育訓練總時數 (小時)							
	管理職				全體員工年齡層			
	基層	中階	高階	小計	未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	小計
內勤員工	25,991	19,300	5,919	51,210	20,921	92,020	43,280	156,221
外勤員工	120,970	-	-	120,970	190,687	561,625	536,114	1,288,426
合計	146,961	19,300	5,919	172,180	211,608	653,645	579,394	1,444,647
平均時數	101	86	86	99	112	134	154	137

註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。
註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練 (不分內外勤)、國外派訓為公司派外訓練 (不分內外勤)。

	教育訓練總費用 (元)							
	管理職				全體員工年齡層			
	基層	中階	高階	小計	未滿 30 歲	30 歲以上未滿 50 歲	50 歲以上	小計
內勤員工	6,070,984	4,508,156	1,382,501	11,961,641	7,293,195	32,078,035	15,087,296	54,458,525
外勤員工	24,446,592	-	-	24,446,592	28,151,956	82,915,118	79,148,843	190,215,917
合計	30,517,576	4,508,156	1,382,501	36,408,233	35,445,151	114,993,153	94,236,139	244,674,442
平均費用	21,061	20,036	20,036	20,888	18,705	23,540	25,083	23,221

人才培訓計畫

計畫一：完善的新人訓練 SDG 4.4

對新進員工備有完整的培育計畫及領航員制度，保障新進人員敘薪、國外派訓的機會及職涯發展路徑，讓新進人員到職後能儘速產生安定感，2020 年新進人員留置率為 87.4%。

計畫二：協助取得專業證照

除既定的內部訓練外，為鼓勵業務同仁追求卓越，我們訂定美國百萬圓桌會議（MDRT）及國際龍獎（IDA）申證獎勵、推動國際理財證照專班，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵員工取得壽險知能及專業相關證照，2020 年共撥發 2,496 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

近三年員工專業證照及專業培訓成果

		2018年	2019年	2020年
內勤	壽險知能及專業相關證照	8,538	9,205	8,940
外勤	1.壽險外勤人員專業測驗	4,164	3,831	3,163
	2.非投資型商品外幣測驗	2,385	2,250	1,837
	3.投資型商品專業測驗	865	1,060	892
	4.美國百萬圓桌會議（MDRT）	207	177	191
	5.國際龍獎（IDA）	78	60	77
	6.國際認證財務顧問師（RFC）	174	199	102
	7.理財規劃顧問（AFP）	65	76	4
	8.國際理財規劃顧問（CFP）	20	43	10
	小計	7,958	7,696	6,276
	合計	16,496	16,901	15,216

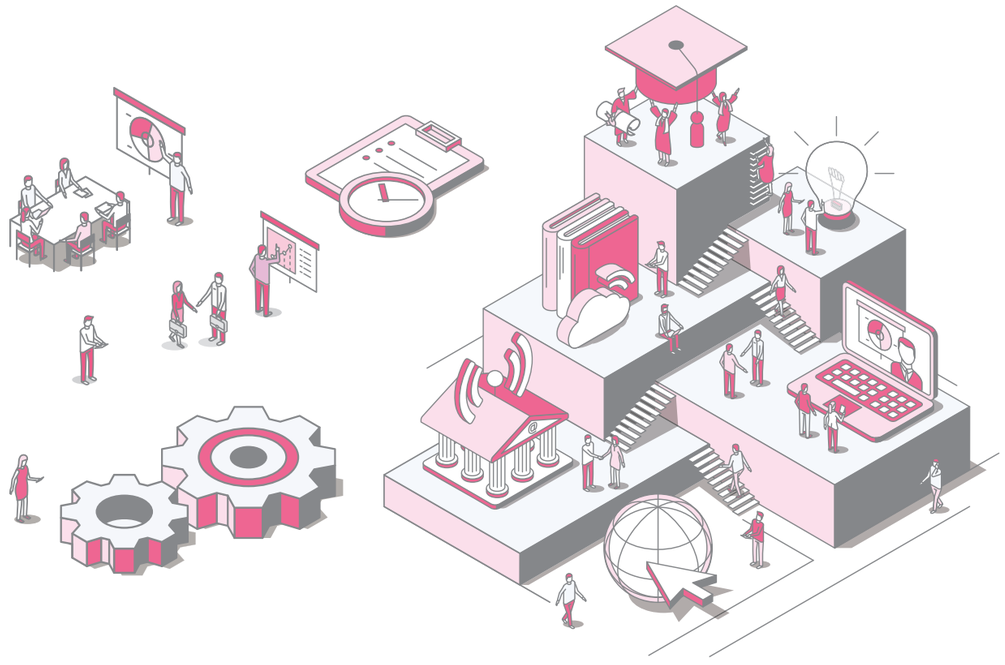
計畫三：培育內部講師

新光人壽每年投入大量資源於內部講師專業職能發展計畫，期透過知識經驗的萃取與自製教材，有效傳承企業知識及實務經驗。

內勤部分目前共計有 53 位內部講師，外勤部分目前共計有專任講師 26 位及授證兼任講師 236 位，提供員工專業培育與訓練。







計畫四：培育下一代領導人才

新光人壽自 2010 年啟動領導力發展專案，推動以下計畫，建立領導力標準（成功典範），培育主管儲備人選。

風險	行動	目標
金融經營環境日益挑戰、兩岸產業領導人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形	領導力發展計畫	提升新光企業菁英人才競爭力
如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，以因應產業競爭將企業人才永續	業務領導力發展梯隊	建立領導力成功典範，快速培育主管儲備人選
面對人才世代交替之風險，以因應未來人才需求	Y計畫	發展及培育資深專員，儲備課主管人才庫



2020年成果：

- 規劃領導力、策略發展和團隊溝通等課程主題，觀摩吸取學習成功企業的經驗。
- 外勤自2011年起至2020年已培訓325人，已晉升165人，晉升率51%。
- 內勤自2011年起至2020年已培訓763人，已晉升205人，晉升率27%。
- 以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才。
- 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。
- 規劃4個主軸課程及開設管理課程。

計畫五：培育國際人才

2020 年因防疫機制，無法派員至海外參訪或培訓，故與 MDRT 台灣分會及 ATD 人才發展亞太年會主辦單位合作，邀請國內外大師結合線上線下課程，培育同仁國際視野。

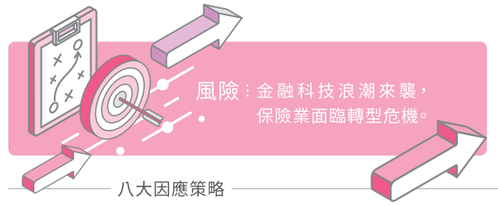
計畫六：專業精進研討會

2020 年起因應壽險銷售回歸保障本質，透過課程整合與優化，以感知銷售技巧喚醒客戶需求，翻轉業務同仁銷售思維。藉由線上線下的多元學習，結合研討、演練、通關作為訓練成效評估，並擬定各層級業務訓練推動計劃，落實行動學習文化，深化學習成效，協助業務單位銷售轉型。

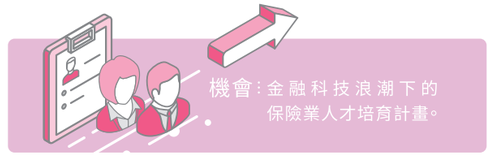
計畫七：數位人才培育 SDG 5.b

因應金融科技（FinTech）之發展，保險業將面臨人才轉型之衝擊，如何協助員工掌握數位趨勢，培養資訊科技的人才，建置行銷模式創新所對應資訊安全維護之機制，將成為保險業未來相當嚴峻的考驗。

對此，新光人壽推行一系列數位人才培育機制及策略，確保可以在這股數位浪潮中搶占先機。



風險：金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。



機會：金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。

八大因應策略		柯氏評估
定期派訓AI台灣人工智慧學校	◇ 經理人研訓班派訓2人(受疫情影響)	L3
定期派訓芬恩特(Fin&Tech)創新聚落及北威論壇	◇ 全方位資訊安全人才培育計畫派訓7人 ◇ 定期開放同仁自由報名參加Fintech相關課程，如：Fin & Tech 碰撞沙龍交流會及金融業AI應用與資料科學人才培育計畫 ◇ 每月定期指派同仁報名參加北威論壇Fintech講座	L3
引進金融研訓院數位課程	◇ 引進金融研訓院一系列Fintech數位課程，規劃必選修制度，全員學習Fintech知識	L3
擴大培育科技社群媒體及大數據專才	◇ 推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的e化服務 ◇ 透過新知趨勢講座-智慧城市、數位革命及金融創新等主題，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展	L3
大數據流程改造成立專辦組織	◇ 結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育FinTech專業人才	L4
連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗	◇ 以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品。持續舉辦國際理財證照專班RFC，提升金融專業，推動人才轉型，並透過達人分享，複製成功經驗，提升金融專業及服務品質。	L4
Agent+業務員轉型e化管理	◇ 建立教育雲專區，打造「高效e化」管理機制，創造行動化學習的機會	L4

Fintech 自主進修

DMA-FS16

為強化全方面之數位人才培育，延續 2018 年舉辦之新知趨勢 i 講堂規劃，2019 年起規劃全新知識學習單元 閱讀，讓同仁能透過行動裝置 I 上學習，透過名師導讀，掌握趨勢脈動拓展學習視野，啟發數位轉型思維。

為強化全方面之數位人才培育，2020 年各部室共 2,726 人次依業務屬性自主進修相關金融課程，包含 Fintech 趨勢講座、招攬面培訓課程、核保面創新科技趨勢論壇、理賠面金融科技研習、資訊面資訊分析探索實務、財會面區塊鏈技術論壇及商品面大數據應用等。

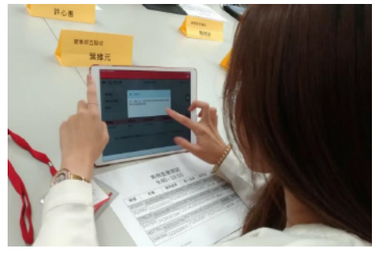
數位轉型課程

面對數位金融時代，除了制式與專案課程涵蓋數位轉型規劃，如課程講義連結教育雲線上資源、或課程中融入如何運用社群工具進行客戶經營與團隊動態管理外，每年均會盤點學習資源，優化或升級系統平台。

e 投保推動課程	學習運用行動裝置及智能服務於業務活動，深化客戶關係經營。
處經理在職訓練	學習如何透過社群工具的應用進行客戶經營、開發與互動領導。
商品行銷課程	除了透過實體課程講授心法與技巧之外，以線上課程分享成功案例，並結合人生設計 +app 功能，提供客戶完整的商品規劃。
啟動視訊教學	因應後疫情時代思維，2020 年啟動人身保險證照班視訊教學，2021 年擴大使用至外幣及投資型證照。
I 學習平台及訓練發展系統升級	為整合更多功能與優化瀏覽介面，2020 年啟動學習平台升級，完善數位轉型平台讓線上學習更便利。






數位應用工具

GRI：404-01

為迎接雲端學習時代來臨，為讓員工第一時間接受公司最新資訊及訓練，培育多元數位人才，致力發展學習無距離。

行動	目的	策略
數位攝影棚	優化現有學習資源，讓同仁更能融入學習情境，提升學習品質	• 建置耗資千萬的攝影棚，提升網路聯播早會、講座之製播品質，並製作數位學習課程。
建置雲端教育雲	便利同仁檢索及使用教學與學習所需之各項雲端教育學習資源	• 整合教育訓練資源，開創雲端教育服務 • 串聯雲端數位資源與服務，用單一入口，並提供跨平臺整合查詢服務
網路聯播早會	打造員工自主進修、行動學習環境	• 建立 I 學習資料庫 • 2020 年共製播 248 集節目，總播出時間為 3,242 分鐘，2020 年平均滿意度為 4.84 分。

計畫八：績效與職能發展評估

GRI：404-03　SDG16.b

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於期中和期末針對工作目標成果評估（70%）及職能（行為標準）表現進行評估（30%）。

為持續發展同仁之專業職能，我們以年度策略方針為依據，搭配年度績效指標，企劃年度專案與進修課程，如：財經社保課程、新知趨勢講座、網路聯播早會專題分享及網路聯播講座等，以健全員工職涯發展機制。



績效評核及職能評估	內勤人員	外勤人員
說明	每年有三次正式績效溝通，由主管與員工共同檢視工作達成情形	專業職能上以「訓用合一」方式評估各職級學員之學習成效
正式績效評估比例	100%	90.6%
職能發展評估比例	100%	100%

註 1：內勤人員職能發展評估不含最高主管、借調人員、處經理；考核排除當年度任職未滿三個月人員。
註 2：外勤人員考核排除任職未滿三個工作月及晉升區經理未滿三個工作月人員。

社會之光
LO. COMMUNITY

CSR 主題	中長期目標	SDGs	2020年績效
推動企業志工 深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提升企業形象。 有效凝聚員工之向心力。	● 志願服務媒合資訊化。 ● 將志工服務融入企業文化。 ● 吸引多元人才投入志工服務。	3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 4 QUALITY EDUCATION	◆ 辦理231場「遍地開花-新光樂齡公益關懷活動」總計號召 3,973名活動志工，並邀請1,261名學童陪伴約5,412名銀髮長者。 ◆ 與公益團體、社福單位合作，辦理438場單日型志工服務，參與人數 2,314人次，總服務時數 14,087小時。
落實弱勢族群的關懷與照顧 善盡社會責任，分擔政府及社區風險。 關懷及提升樂齡族群生活品質。 提供偏鄉學童優質學習環境。	● 持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動。 ● 結合地方政府，擴大服務範圍，深耕各地銀髮服務。 ● 強化跨世代交流，拓展偏鄉兒童視野。		◆ 口述歷史分為「活化歷史」與「傳承藝術」兩方案，分別照顧健康長者與亞健康長者，透過不同方式增進長者社會參與。 ◆ 受惠長者共有 10,080 人次。
推展創新公益活動 整合集團並結合各界資源，發揮創意將愛心傳遞至社會各角落。	● 結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任。	2 ZERO HUNGER 9 INDUSTRY, INNOVATION AND INFRASTRUCTURE 3 GOOD HEALTH AND WELL-BEING 15 LIFE ON LAND 4 QUALITY EDUCATION 17 PARTNERSHIPS FOR THE GOALS	◆ 推展小農市集、金剛保育等環境保育活動 ◆ 培訓緬甸MAFP緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師

GRI：203-01、413-01

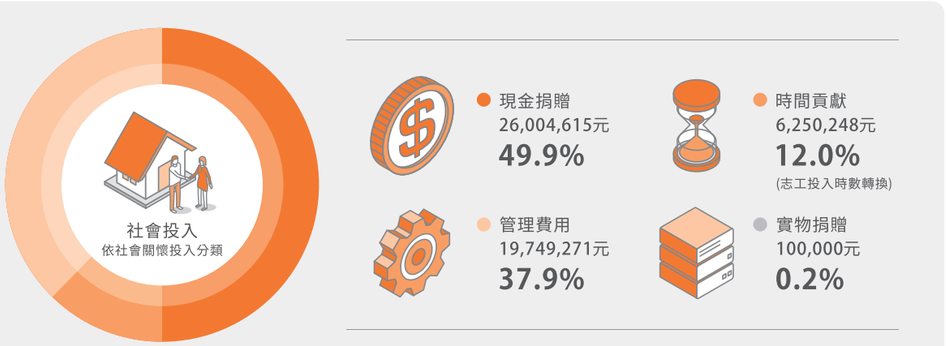
社區參與

新光人壽營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的大鄰居之一，我們重視與地區居民的連結及互動，運用豐沛的企業人才資源，積極發展社區參與關係。

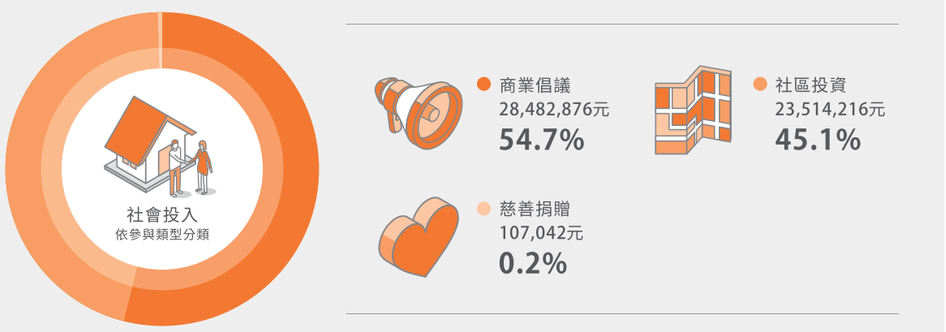
2020 年在全體員工的熱情投入之下，新光人壽的社會參與投入總額為 5,210 萬，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。

此外，我們亦積極結合「新光人壽慈善基金會」的力量，以更靈活的創意溝通方式，結合內外部行動，關注樂齡議題、生態環境、動物保育之議題，鼓勵新光人壽總公司、業務單位員工投入志工服務，將服務的觸角延伸到社會每個角落，以實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨，發揮企業永續價值。

2020 年社會投入 - 依社會關懷投入分類



2020 年社會投入 - 依參與類型分類



註：投入費用包含活動費用（含行政人事費用）、廣告費用、實物捐贈及贊助金額。

▶用心回應 社會需求

｜健康守護｜

全齡健康守護

新光摩天大樓登高大賽

- 2020 第 39 屆「為全齡健康而跑」，從「全齡健康」出發，倡導健康運動，以關心高齡及長照議題，保障銀髮族的生活與健康，達成促進全齡健康的目標，報名人數 3,273 人。
- 1994 年辦理至今，公益捐贈累計超過 1.7 億元報名人數已超過 20 萬人次。





新光全國捐血活動

- 每年於元宵節前展開全國捐血活動，協助紓緩年後血荒問題，2020 新光全國捐血活動『一點微疼 熱血救人』在全台 21 處展開，提供微疼聯名冷熱敷袋、鼠年幸運提燈等，也特別洽柳營農會購買『芋見月光米』贈送捐血人，在公益之餘，更以行動協助農民生計。
- 2020 年捐血活動人數總計 3,338 人次，募得 4,595 袋熱血。





健行活動

- 舉辦「2020 S.K. Walker」保戶健行活動，邀請全國各地同仁、保戶及家中親屬互動同樂。
- 辦理單位總計有雄北、惠國、花蓮、南投、清水、宜蘭、屏東及嘉義等八個區部，參與人數 1,880 人，新光同仁 564 人參與服務。

醫健如故講座

- 透過親身照顧失智症者的經驗分享，推廣對於長期照護議題的關注及認識。
- 2020 年醫健如故講座特別邀請知名藝人唐從聖及謝祖武，透過自身經驗的分享，提升參加者對於長期照護議題的重視與關心。
- 2020 年 9 月於台北市、新北市、台中市及高雄市共舉辦四場，參加成員共 566 人，其中業務同仁 281 人，客戶 285 人。



弱勢關懷

家庭扶助關懷

微型保險專案

- 為偏鄉、經濟弱勢及身心障礙民眾免費投保『團體微型保險』，在其遭遇重大變故或意外時，能獲得基本的保障與經濟支持。
- 2020 年微型保險對象受惠人數總計 29,669 人次，保費捐贈達 586 萬元，獲頒微型保險績效卓著獎。



耶誕送暖

- 2020 年舉辦「耶誕愛相伴 傳遞光送暖」愛心募集活動，結合新光小農市集消費兌換小提燈及攤位互動遊戲。
- 透過物資共享社群平台「GIVE543 贈物網」以「寶物光友會」為主題，發起員工愛心募集，總計募得 50 箱物資，將愛心送暖至需要關懷的機構，啟動社會善的循環。





急難救助暨警消慰撫

- 提撥救助金供全國各地貧困或重大疾病之急難救助個案申請；另依『警消人員因公殉職慰撫辦法』給付因公殉職員警慰撫金每名 10 萬元，以安定其家屬生活。
- 2020 年提供 32 名急難救助金，總計 16 萬元及 4 名因公殉職員警慰撫金 40 萬元。

偏鄉學子圓夢計畫

- 與偏鄉學子圓夢公益協會合作「偏鄉學子畢冊圓夢計畫」，透過專業攝影師協助全台 8 個鄉鎮偏鄉小學拍攝風格獨特的畢冊，為部落畢業生留下成長的最佳紀念。



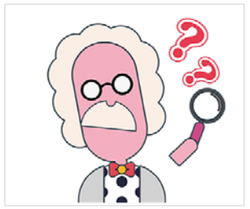
學童教育關懷

人生設計所 line 貼圖

- 2020 年以協助偏鄉兒童為出發點，攜手伊甸基金會，聯名推出「人生設計所 LIFE Lab. 直白人生」可愛 kuso 貼圖，貼圖收入全部都將作為「伊甸象圈工程計畫」經費使用，幫助弱勢家庭的學童，讓他們也能擁有品格教育、自信提升、課後學習的機會。







新學伴關係 2.0

- 「陪伴是最溫暖的分享」，邀請各企業團體成為大筆友，結合偏鄉弱勢的小筆友們，媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向及職涯發展。



新星培育

GRI：203-02、SDG4.4、SDG4.b

青年就學培育

獎助學金

- 2020 年獎助學金申請人數 28,158 名，核發人數 3,244 名。



金融人才培育

金融成長營
(2020 因疫情影響停辦)

- 舉辦有關金融保險教育相關活動，透過多元豐富的課程，提升非金融保險相關科系學生正確的金融觀念，推廣金融教育。
- 建立大專院校學生對金融理財與保險規劃的正確觀念，提升未來就業競爭力，培育保險人才。

夢想啟動營
(2020 因疫情影響停辦)

- 針對金融相關科系學生進行產學實習課程，學習保險專業、專題座談、溝通學分及舉辦實習發表會等，實際參與金融保險工作，深入瞭解保險業之運作，藉此提升實務經驗及職場競爭力。

產學合作

- 提供各大專院校在學學生企業參訪的機會，瞭解公司經營理念及概況。
- 透過內、外勤不同領域的經驗，增進學生對保險金融經營實務運作、培育保險人才。
- 2020 年與國內大專校院共 70 間系所合作。

潛力新秀培育

新光全國繪畫比賽

- 全國繪畫比賽鼓勵小朋友創意發想、培養敏銳的觀察力，並增設「樂活長青組」，讓長輩有機會展現藝術專長及才華。
- 2020 第十六屆新光全國繪畫比賽 - 攜手彩繪～「元」滿幸福時「光」，總計收到超過 15,000 件報名作品。
- 透過專業、嚴謹的評審作業，選出各組前三名、優等及佳作，計有 526 件優秀作品。



新光盃熱門街舞大賽

- 暑假期間提供街舞好手可以展現青春活力及自我挑戰的賽事，藉此營造更優異的街舞環境，培養新一代的優秀舞者，讓街舞文化在國內可以深耕。
- 前三名隊伍，即提供 10 萬元國外參賽基金，讓舞者有機會挑戰國外街舞賽事，為國爭光。
- 2020 年新光盃熱門街舞大賽邁入第 17 年，已成為國內最具指標及代表性的專業級街舞大賽，共吸引參賽隊伍 170 隊。



新光盃魔術方塊大賽

- 鼓勵青少年從事正當休閒活動，訓練記憶力、強化邏輯，增進親子間良性互動，彼此腦力激盪，是深植全民的益智運動。
- 2020 年於新光人壽新板金融大樓舉行，吸引超過 200 位選手報名參賽。





樂齡創意

遍地開花

遍地開花

- 透過遍及全台的通訊處，以在地關懷的精神陪伴樂齡長者與學齡兒童。
- 2020 年共計 214 場的「遍地開花 - 社區關懷活動」，投入共計約 3,788 名活動志工，並關懷約 5,042 名長者以及約 1,148 名學童。
- 透過面對面、手把手地燈籠紙藝教學，達成關懷者與被關懷者良性且溫暖的互動。



樂齡生活

手機拍照教學

- 邀請萬能科技大學商業設計洪志傑教授教導手機 APP 軟體下載及基本操作、人物拍照技巧實演，並結合熱門銀髮族手機攝影課程、舉辦手機外拍課程，並包含宜蘭傳統美食品嘗。

口述歷史

- 以關懷長輩的角度出發，由長者自己親手做一本屬於自己的生命書，共計 8 堂課。

英文聊天趣

- 從日常生活、實用英語的主題出發，聘請專業講師教導住戶學習的樂趣，增進長輩與鄰居、里民的互動機會。

摺紙藝術

- 推廣傳統摺紙藝術，並邀請曾獲十大傑出青年的紙雕藝術家洪新富老師，教導長輩從童年記憶中的摺紙遊戲來發掘樂趣，用一張紙摺出各種藝術創作及童趣作品。

小旅行

- 樂齡宅不定期規劃舉辦國內旅行，並安排護理人員隨行，讓銀髮族可以放心地走出戶外，從旅遊的觀點來享受樂齡人生。

創意老化講座

- 新光銀行文教基金會邀請傳承藝術首席講師康思云老師，以關懷長輩的角度出發，透過藝術的形式讓長者藉由與他人的互動，來提升生活的品質與樂趣。

長青聯誼會

- 於 1992 年創立「新光人壽長青暨仕女聯誼會」，以感謝退休同仁對公司的卓著貢獻，至今會員數達 1,606 人。

在地回饋

大眾金融知識教育活動

人生設計所講座

- 每周末鎖定四大目標族群 - 職場新鮮人、我是小主管、新時代媽咪、快樂退休人，運用精準的活動議題設定及講師邀約，增加線上自然觸及曝光的機會，為大眾創造主動與保險公司互動的機會。
- 經由線上官網及臉書粉絲團的話題式經營，以較活潑的圖文，讓民眾自然的接收到金融保險知識。
- 持續透過品牌識別視覺，讓線下活動參與客戶回到線上依舊有一致性的視覺感受。



鄰里活動

- 以台北市信義區為出發點，透過積極的拜訪鄰里、上市櫃公司，2020 年就舉辦了 115 場活動，參與民眾達 3,528 人。
- 活動內容包含社區各類專題及健康講座、親子手作 DIY 課程，同時推廣健康觀念與保險知識，除信義區 41 個鄰里外，活動範圍也向外擴散到台北市各鄰里，協助更多社會大眾接收到更多金融保險知識。



振興地方觀光

鹽水蜂炮

- 配合活動辦理期間於新光鹽水大樓前發放新光小提燈吸引人潮，建立地方正面形象。

澎湖花火節

- 搭配澎湖花火節，置入企業獎勵行銷活動，配合業務單位保險月舉辦系列活動，藉此擴大活動效益。



日月潭萬人泳渡

- 透過國際性體育賽事媒體報導，提昇品牌曝光之效益，間接增進業務單位與地方政府及鄉里間互動機會。

嘉義市國際管樂節

- 2020 年由國內在地樂團演出，54 個團隊參與踩街，演出人員近 5 千人。
- 結合管樂與推理戲劇的表演，用音樂紓發疫情帶來的鬱悶。

愛護土地

新光小農市集

- 關心台灣食安及永續農業發展，自 2017 年 6 月起不定期於周五時間，提供新光摩天大樓廣場空間及攤位，支持台灣各地從事友善農耕之自耕農進駐銷售。
- 2020 年總計辦理 35 場，全年度吸引超過 5 萬人次購買，參與擺攤之小農約達 530 人次。
- 銷售金額總計超過 820 萬元。對台灣農業及農產品的銷售提供最實質的幫助。

金剛保育

- 2018 年台北市立動物園正式加入歐洲動物園和水族館協會 (European Association of Zoos and Aquaria) 所轄的金剛猩猩瀕危物種保育計畫，將「寶寶」送至荷蘭成立金剛繁殖群，延續其來自野外的珍貴基因。
- 此舉讓台灣動物保育獲得世界認可，成功拉近台灣與國際間的距離，優先獲得金剛繁殖群成立許可，自荷蘭引進兩隻母金剛個體。

新光人壽慈善基金會

新光人壽慈善基金會創立於 1983 年，秉持著「取諸社會、用諸社會」的宗旨，延續創辦人吳火獅先生的精神從事社會公益，以舉辦或捐助形式，善盡公益社會責任。

我們強調策略性的慈善工作，2020 年基金會評估贊助夥伴及內部員工的社會參與績效成果總計投入約 863 萬元，期望創造累積及持續性的活動效益，把種子的生命力延續下去。

理念

為使社會大眾得到更多的關懷，對貧困災害、文化學術及社會福利工作的贊助均不遺餘力。秉持著「取諸社會、用諸社會」的創立宗旨，熱心參與公益活動，多方回饋社會，期使我們的社會更加美好。

2020年新光人壽慈善基金會社區投資 (Community investment) 狀況

口述歷史

活化歷史：長者**1,684**人次、學生**1,682**人次、觀眾**2,168**人次
傳承藝術：長者**8,396**人次、志工**8,449**人次、帶領者**55**人次

女性健康

健康講座：共辦理**4**次講座，**641**人報名，滿意度達**93%**
乳癌防治宣導講座：**5**場，共**128**人次，宣導前有僅**66%**民眾願意接受篩檢，宣導後，提升為**85%**
爺奶健身課程：共辦理**5**場次健身課，共**135**人次報名參加

兒童教育及新學伴關係

小筆友團體：**195**人
大筆友團體：**165**人
筆友見面會：**400**人
果陀偏鄉戲劇活動: **50**人

企業志工

志工服務：**2,314**人次/**438**場/**14,087**小時



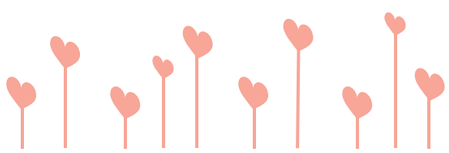
▶ 樂齡永續 創意老化

SDG3.4、SDG4.7

新光人壽早於 2005 年起關注銀髮、長照議題從紐約 Elders Share the Arts （ESTA）機構引進「傳承藝術」、「活化歷史」至台灣，16 年來持續堅持及努力，串連企業資源，致力讓國人認識長照議題及關心長者健康。

理念	CSR 與公益必須永續，我們透過「社會企業」模式邁向永續經營
議題	台灣逐漸邁入「超高齡」社會 *，老年人口之心理、行為等樂齡議題
目標	協助樂齡長者能以正向、健康的心態面對老年生活
策略	響應政府長照之政策，串連企業資源，以藝術為觸媒，發展在地所需之銀髮服務
特色	• 以「創意老化（Creative Ageing）」概念結合發展，旨在創造高齡長者的生活充滿各種可能性及延續創造力，期望為社會傳遞與創造正向的價值及影響 • 為讓方案具永續性，2010 年開始持續扶持社會企業「新活藝術服務有限公司」至今已超過 11 年，期望達成下列 2 項目標： 1. 以企業經營理念及思維來推動方案，盈餘不做股東分配，而是回饋給更需要幫助的對象 2. 幫助有志於「社會企業」的青年創業家，使其在創業的前期，能夠走得更穩健踏實共創健全的社會企業環境
短期目標	• 積極結合地方政府教育局、文化局等相關單位，將活化歷史服務模式推動深入至全台各地，促進跨世代交流互動，打破藩籬、提升同理。 • 持續連結線上與實體資源，透過與愛長照、安可人生、優照護 APP 合作，宣傳心理服務的重要性，並透過網路社群媒體的力量，如 FB 粉絲團及 Youtube 頻道的經營，讓傳承藝術的資訊更容易親近。 • 以種子教師的概念，積極培養中階帶領人才，以因應日漸增加的培訓班報名人數與實習夥伴，讓方案加速擴展。

*2018 年 3 月，內政部宣告，台灣老年人口突破 14% ，正式邁入高齡社會。預計 2025 年將超過 20%。進入「超高齡社會」，屆時每 5 人即有 1 人是 65 歲以上。目前的統計數據在在顯示，於醫療技術與衛生環境大為進步的現今社會，如何活得長久已不是問題，重點在於如何活得舒適與自主。因此，為銀髮長者建構一個健全的體制，支持他們安享有品質的老年生活，成為臺灣目前刻不容緩的任務。



萌芽

- 2003年 自美國ESTA機構引進口述歷史
- 2005年 正式執行
- 2009年 評估規劃成立社會企業，提供具社會責任的服務，以永續經營

拓展枝葉

- 2010年 成立「新活藝術」社會
- 2013年 企業招募250位志工，服務長者3萬人次、學童9萬人次
- 2016年 受邀參與新加坡創意老化研討會（NCSS）、華盛頓創意老化研討會（NCCA）、跨國舉辦工作坊、藝術治療國際論壇等
- 2017年 扶植偏鄉（花蓮縣市）長照專業人員，持續向國際開展
- 2018年 「新活藝術」獲選新加坡2018亞洲百大社企。同年至德國拜訪「走出孤獨」協會，參與「世界銀髮日」；並受邀至美國丹佛參與Pioneer Networking，與銀髮領域意見領袖分享「傳承藝術」方案成果

扎根台灣

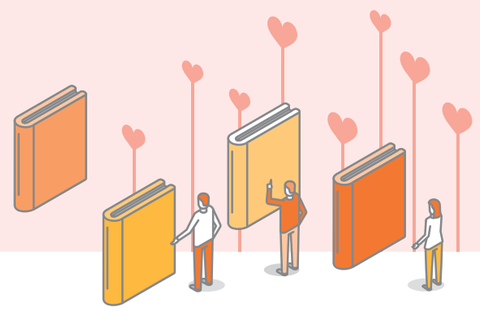
- 2019年 美國退休者協會American Association of Retired Persons (AARP)發布全球銀髮報告，首次將台灣納入，並於報告中特別介紹「活化歷史」方案

邁向國際

- 2020年 「口述歷史」榮獲《遠見雜誌》第16屆CSR企業社會責任獎「樂齡友善組」傑出方案—楷模獎殊榮
- 2021年 持續走訪各縣市，深耕傳承藝術能量，拓展活化歷史服務範圍；積極參與國際交流，提升國際能見度

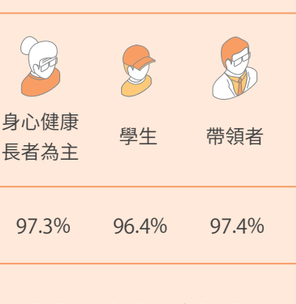
SDG4.7

- 2025年 目標讓13萬人次長者參與創意老化活動，進而展開樂齡永續生活



口述歷史推動內容有兩方向，分別為「傳承藝術」及「活化歷史」，2020 年執行模式及關鍵績效如下：

方案	傳承藝術		活化歷史			
服務對象	失智、失能長者	志工及帶領團體者	身心健康長者為主	學生	帶領者	觀眾
滿意度	95.3%	95.7%	97.3%	96.4%	97.4%	97.0%
核心價值	• 以人為中心的服務理念 • 建立自然性支持，由一對一陪伴中建立長遠關係 • 以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結		• 鼓勵長者參與展演（活化長者生活） • 增進隔代溝通互動（增進代間教育） • 強化長者社會連結（銀髮團體互動） • 重新認識自我價值（推廣銀髮價值） • 長者分享生命故事（傳承長輩智慧）			
執行方式	• 傳承藝術推動：舉辦傳承藝術團體 • 藝術夥伴培育：招募藝術志工及開辦培訓課程 • 團體帶領者培訓：開辦培訓班及 Network培訓營 • 藝術饗宴分享會：舉辦創意老化展覽與演講 • 藝術輔療活動：舉辦金豬小提燈工作坊		• 長者課程：長者故事表演班 • 校園推廣：陪伴長者進入校園分享生命故事 • 生命劇場：祖孫舞台劇展演 • 師資培訓：協助受訓者取得國際驗證 • 快樂學堂：推廣三代同堂活動 • 城鄉認養：活化歷史方案深入社區			
服務人次	長者：約 10,080 人次 學生：約 1,682 人次 志工：約 8,449 人次 服務時數超過 17,064 小時					



女性健康 點亮絲帶

根據衛生福利部國民健康署 2016 年癌症登記資料統計，乳癌發生人數 12,672 人，死亡人數為 2,176 人。也就是在台灣每 12 位女性，有 1 位終其一生會罹患乳癌，並有年輕化的趨勢。加上台灣僅 2 成 6 的低篩檢率，造成存活率下降。自 2005 年起我們以「促進女性健康」為目標，以「女性自我照顧」及「健康意識覺醒」為主要推動重點，舉辦乳癌防治宣導活動。

2020 年為讓罹癌病友也要關注自身健康，我們點以雙色絲帶象徵初發癌與復發癌之病友，透過雙色絲帶讓不同族群重視癌症的可怕。未來我們將會持續關懷女性健康議題，並持續結合新光企業資源，發揮正向影響力，改變病友的生命。為締結更大的資源與力量，我們與中華民國乳癌病友協會長期合作：

- 串連全台各地的病友團體及新光內部資源，培訓病友成為宣導乳癌防治的最佳代言人。
- 2020 年我們策略性舉辦衛教講座，選定台灣篩檢率最低的雲林縣舉辦防癌防治講座，並與當地衛生所共同合作打擊癌症，分別於土庫、鹽埔、大埤、麥寮等地舉辦五場講座，總計 128 人參與，講座前，有 34% 的女性聽眾不願意接受篩檢；宣導後，高達 85% 的女性聽眾願意接受篩檢。







學童教育 永不缺席

SDG4.5

新學伴關係 打造守護學童金三角

透過多年來，社會公益的參與，我們認為有廣大的弱勢兒童面臨生活與教育資源的缺乏。因此，2017 年起調整兒童計畫的主軸為「兒童、原住民、教育」，並跨界合作，打造守護學童金三角，期待為更多弱勢孩子帶來溫暖的光。

社團法人中華安得烈慈善協會	以食物銀行的概念，每個月提供全台約 5,300 名弱勢兒童的食物包與急難救助。
財團法人博幼社會福利基金會	全台灣北中南東 73 個據點，為 3,500 位弱勢兒童進行課輔服務。
新光人壽慈善基金會	邀請台灣各領域的企業團體加入大筆友行列，為孩子們媒合適合的人生導師，在他們心中種下夢想的種子。

在「陪伴是最溫暖的分享」的概念之下，參考美國紐約機構 i-Metor 方案，跨界邀請各企業團體加入大筆友行列，包含聯合報系願景工程、空軍第二戰術戰鬥機聯隊 (新竹空軍基地)、樂天球隊、果陀劇場、Real Good 真的好樂團、臺北藝術大學、新光銀行、新光保全、新光志工社等企業共 165 人參與，以有溫度的文字、與務實的慈善資本主義（philanthrocapitalism），為 195 名小筆友們媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向，擴大對未來的想像與夢想，種下夢想的種子。



樂活志工 與你同在

為符合聯合國永續發展目標 (SDGs) 落實企業社會責任 (CSR)，新光人壽慈善基金會於 2009 年成立「新光樂活志工社」，並主動向主管機關台北市社會局登記在案，成為全台北市第一家企業志工社，十年下來與台北市社會局共同推廣企業志工之理念，讓更多企業夥伴投入企業志工的行列。志工社期間與超過 30 間社福單位合作，提供志工支援服務，有效解決其舉辦活動人力缺乏的現象。

2020 年為新冠肺炎延燒的一年，新光樂活志工社除參與非營利組織志願服務，更受衛福部與台北市政府邀約加入防疫國家隊，協助包裝與發放醫療口罩，緩解全台北市執業醫師口罩之需求，我們與政府齊心抗疫，成為醫護人員強而有力的後盾，防疫志工活動共參與 219 場，投入志工 1,077 人次，服務總時數達 7,716.5 小時。

新光樂活志工社成立至今十個年頭，獲得政府及各界肯定，2018 年榮獲蔡英文總統頒發「全國績優企業志工團隊獎」殊榮，2020 年再度獲得金願獎「傑出團體獎」的嘉許，未來除了繼續扮演溫暖陽光照耀社會各角落，也呼籲更多有志一同的非營利組織與新光人壽慈善基金會聯繫，攜手參與公益活動，多方回饋社會。

2020 年志工服務統計



一、樂活志工社志工總人數：

約 911 人 (台北地區佔 642 人)

二、2020 年志工活動、人次統計：

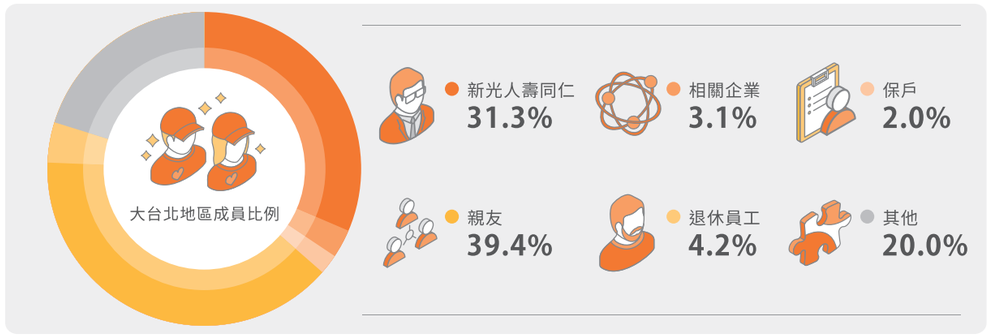
舉辦：438 場次志工服務
參與活動志工：2,314 人次
服務總時數：14,087 小時

三、滿意度調查

受服務機構對志工服務之滿意度為 100 %
志工對於活動安排之滿意度：95.1%

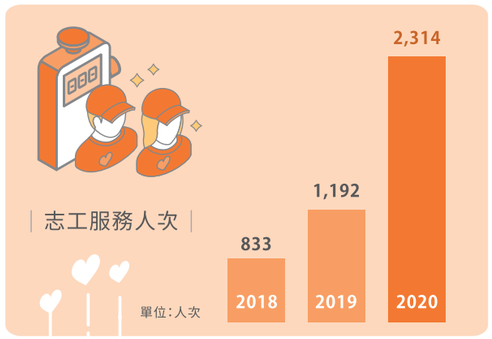
四、志工課程：為提升志工專業知能，讓志工服務更加專業化，實現「社會需求在哪裡，新光的關懷就到哪裡」之理念，本社定期開辦志工基礎訓練及特殊訓練課程。另外，2020 年為讓知能更多元化，舉辦多元課程如：遺囑撰寫與活力健身課程，讓參與的志工獲得公益服務的自我肯定及心智提升效益。

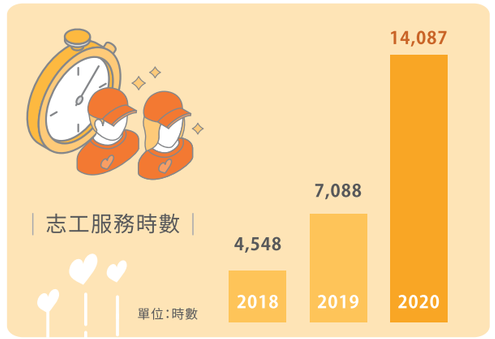
新光樂活志工大台北地區成員比例



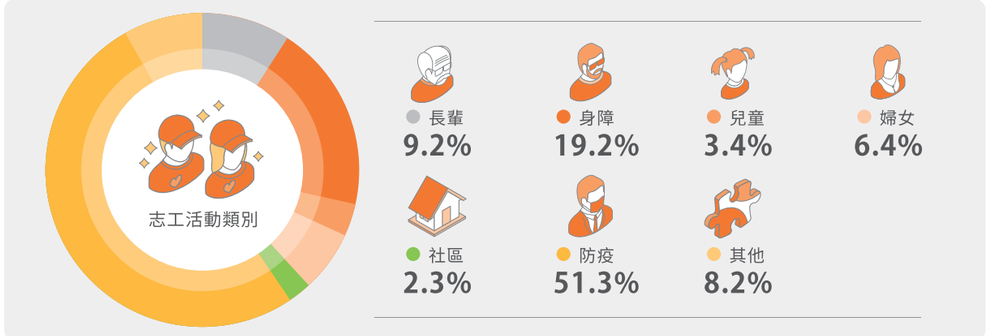
註：累計統計自 2009 年至 2020 年底。

新光樂活志工大台北地區近三年服務趨勢表 (2018-2020)





新光樂活志工社—志工活動類別



企業志工未來發展方向

1. 為讓志工更加專業化，我們將持續舉辦各式志工訓練課程，落實專業化服務。
2. 配合政府相關企業志工宣導，傳遞企業志工經營之道。
3. 以愛與關懷為出發點，持續號召新光志工同仁們投入樂齡關懷服務，陪伴長者與弱勢族群，展現「光無所不在，心與你同在」精神。結合新光樂活志工社串連新光關係機構相關資源，發展與非營利組織深度長期合作之模式，打造穩定且持續之志願服務專業團隊。

▶ 全球夥伴 海外捐贈

台緬醫療提升合作計畫

SDG3.c、SDG4.c



新光人壽慈善基金會看見緬甸醫療之需求，並深知知識及文化是改善醫療環境的根基，因此與國際非政府組織 Global Health through Education, Training and Service（GHETS）、Boston University Family Medicine Global Health Collaborative (BUGHC)、以及緬甸家庭醫師協會 Myanmar Academy of Family Physicians (MAFP) 一同執行台緬醫療提升合作計畫，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸社區的醫療資源水準。

2020 年完成培訓 59 位緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師，部分畢業生進入仰光第一、第二與第三醫學院擔任教職員工，為醫學生提供家醫課程，並與第一醫學院完成家庭醫師研究所課程規劃，將完整家庭醫師課程與臨床訓練計畫推展至緬甸醫學院，培植更多家醫人才，協助提升緬甸更完善的基礎醫療與社區醫療服務環境。

海外捐贈列表

SDG17.3、SDG17.17

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動
Boston University Family Medicine Global Health Collaborative (BUGHC)	台緬醫療提升合作計畫，期望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸醫療水準及知識技術。
iamtheCODE	是英國程式教育推廣組織，致力於推動 STEAMED 教育 (Science, Technology, Engineering, Arts, Mathematics, Entrepreneurship, and Design) ，強調科技的可持續性發展，尤其關注女性的參與，期望在 2030 年募集 100 萬名女性加入寫程式的行列，幫助全球女性掌握工業 4.0 中所需的技能，以創造嶄新局勢。
Platform Presents	以提高年輕世代之社會地位為旨成立的非營利性組織機構，協助透過閱讀材料及展演平台之建立，規劃各項活動與課程，培育文化人才，其中特別關注女性的聲音，為婦女爭取平等的工作權。
KAA Intrepidus Trust	致力於改善英國兒童貧困與受教權不平等的現狀，透過多元教育方案為學習環境不利的學生建立自信，拓寬其志向與視野。
The Philanthropy Workshop	由美國洛克菲勒家族成立，為世界首屈一指的慈善組織，旨在促進慈善家了解國際社會脈動、精進分析法則、連結有效資源，進而提升慈善公益效益。
Cure Parkinson's Trust	位於英國的帕金森信託基金會成立於 2005 年，致力於帕金森症醫療研究，目標在找到能夠緩解、阻止甚至逆轉帕金森氏病的疾病治療方法。
Focused Ultrasound Foundation	位於美國的聚焦超音波基金會成立於 2006 年，並於 2018 年被 Charity Navigator 評為美國十大最佳醫學研究組織之一，願景在加快聚焦超音波的開發和採用，以改善數百萬嚴重疾病患者的生活。
World Economic Forum	成立於 1971 年，是一個以基金會形式成立的非營利組織，總部設在瑞士日內瓦，歷年論壇均聚集全球各界的領袖人物，討論世界所面臨最緊迫問題，以及因應對策。

新光人壽 GRI 重大主題管理方針

重大主題	準則	對應 GRI 主題	管理策略	設置目的	相關政策		承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	2020 年評估機制及結果
財務績效 公司治理 與誠信經營	GRI201	經濟績效	積極推動公司治理之各項政策，遵守法令及章程規定、落實內部控制制度、架構完善之功能性委員會，積極實踐企業社會責任。	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障股東權益。	《公司治理實務守則》 《誠信經營守則》		開創新興成長契機，持續為股東及投資人創造永續價值。	業務面 : 提升新契約保費收入及新契約價值；投資面 : 提升整體固定收益、降低外匯避險成本。	聯繫專線：(02) 2389-5858 聯繫信箱：ir@skfh.com.tw	1. 獨立董事：設有 3 席 2. 內稽內控機制：已將保戶、員工權益，及防制洗錢等事項列入查核 3. 母公司金控治理評鑑：前 20%
	GRI 205	反貪腐	建立檢舉人保護制度、設置內外部檢舉管道、道德廉潔諮詢、防制洗錢及打擊資恐等管理機制。	確保所有員工確實遵守保密規範，不為不誠信、非法或違反信任之行為，以杜絕任何貪腐情事發生。	《道德行為準則》 《員工行為準則》 《內外部人員檢舉處理辦法》 《防制洗錢及打擊資恐政策》		依據外法內規建置完整之防制洗錢及打擊資恐架構，以避免發生洗錢及資恐之情事。	持續要求所有員工應以公平與誠信之原則進行商業活動，並落實相關法遵要求。	員工檢舉信箱： skfh-hr@skfh.com.tw 外部檢舉信箱： whistleblower@skl.com.tw 供應商申訴專線： (02)2389-5858#2002	1. 洗錢及資恐風險評估報告：已全面完成 2. 防制洗錢研習及訓練課程：各層級人員 100% 完成訓練
永續金融 創新與數位金融 風險與危機管理	GRI 203	間接經濟衝擊	遵循主管機關之規範，並訂定相關程序及辦法，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理等議題，整合至決策與實務中。	透過完善之盡職治理政策及多元公司治理參與機制，增進各利害關係人之利益。	《機構投資人盡職治理守則》 《保險業資產管理自律規範》 《保險業金融友善服務準則》		持續加強責任投資，主動挹注低碳產品或公益事業，形塑投資鏈永續經營環境。	1. 落實機構投資人盡職治理，設定 ESG 責任投資目標。 2. 推出回饋社會且創新之商品及服務。		1. 新增投資皆 100% 符合永續金融原則。ESG 主題投資之總金額，逾新台幣 1,576 億元、責任融資 39.7 億元 2. 2020 年獲頒『績效卓著獎』 3. 會員專區人數累計已達 71 萬人，且當年度網路交易服務申請達 48.9 萬件
	FS1-FS5	產品組合*								
	GRI 201	經濟績效	遵循TCFD框架確立氣候治理機制，定期向董事會提報氣候變遷相關議題執行情形，完善氣候變遷減緩與調適策略，增加氣候韌性。	為增加企業韌性，透過氣候風險識別，掌握投資趨勢與市場商機，致力實踐低碳轉型。	《溫室氣體減量法》 《再生能源發展條例》 新光金控《風險管理政策》及《永續投資政策》		我們會持續關注各項風險，規劃相關應變策略，以因應氣候變遷及其影響。	落實氣候變遷風險管理		鑑別被投資公司及客戶之氣候敏感性，透過參數加權計算，排序交易往來對象之風險大小，掌握敏感性較高之主要三大產業
法令遵循	GRI 419	社會經濟 法規遵循	定期自評考核，以深度評估公司辦理法令遵循作業之有效性；若發生重大裁罰事件，將提報重大缺失或弊端分析原因、可能影響及提出改善建議予董事會。	經營業務符合法令規範，以有效控管及降低法律風險。	《新光人壽內部控制制度》 《法令遵循之評估內容與程序》 《法令遵循重大事件通報辦法》		確保公司之營運及業務執行皆遵守法規。	培育法令遵循人才，以助於業務合規推展，降低受裁罰風險。		參與母公司金控法令遵循評估作業，包含法令遵循業務會議、防制洗錢及打擊資恐業務會議、法令遵循教育訓練、法令遵循自行評估作業及法令變動管理作業等

重大主題	準則	對應 GRI 主題	管理策略	設置目的	相關政策		承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	2020 年評估機制及結果
職場健康與安全	GRI 403	職業安全衛生	持續推動各類安全與衛生保護措施，及訂定相關規範及計畫，據以實施及執行。	消除或降低對員工及承攬商危害風險，促進工作者之安全、衛生及健康。	《職場健康安全政策》 《工作場所性騷擾防制措施及懲戒辦法》		建構職場安全與健康，強化自主管理，持續改善安衛績效，職場零災害達成。	深化幸福魔法師「幸福魔法」，拓展至非健康管理師所在大樓。	1. 員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 2. 意見發表專區：內網設有專區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。 3. 員工意見調查：召開三次經營團隊及二次部主管轄區之改善行動研討會，執行轄區整合宣導及改善追蹤計畫。 4. 勞資會議：以定期會議(每季)與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。 5. 性騷擾申訴信箱：shinkong113@skl.com.tw	1. 員工健康檢查：健檢率 90.97% 2. 環境監測作業：全台據點 100% 完成 3. 新興職業傷病危害四大預防調查：93% 員工已受調查
客戶關係及服務品質	GRI 417	行銷與標示	新光人壽各項新商品或服務於開辦前，均依法令及內部所訂相關規範，詳盡揭露商品資訊，並致力以最貼心、便利的方式供民眾取得資訊。	完整資訊揭露，如實傳達訊息，確保客戶權益。	《保險業招攬廣告自律規範》 《人身保險商品審查應注意事項》 《壽險業銷售不分紅人壽保險單相關規定》等		基於誠信原則，嚴守法令之規定，確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益。	確實要求所有員工遵守規範，確保所有利害關係人之權益。	1. 申訴管道： 可透過主管機關、各營業據點、電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。 申訴專線：0800-031-115 申訴 / 檢舉信箱：whistleblower@skl.com.tw 金管會申訴電話：0800-789-885 調查發現有重大違規情事或重大損害之虞時，會將處理及改善措施，向董事會報告，並公司對外揭露。 2. 宣導及諮詢： 員工可透過電子郵件及教育訓練獲得最新法規訊息和趨勢等資訊，並由法務暨法令遵循室提供相關法律諮詢建議。	財團法人金融消費評議中心：理賠案件評議比率 0.034、非理賠案件評議比率 0.037
	GRI 419	社會經濟法規遵循								
	FS15-FS16	產品及服務標示*								
資訊安全	GRI 418	客戶隱私	成立「資安暨個保推行組」，推動資訊安全與個人資料管理事宜、員工意識宣導與教育訓練、維運資訊安全與個人資料管理系統並取得國際標準認證。	遵循個人資料保護法相關法令，並促進個人資料之合理利用，強化資訊安全。	《資訊安全政策》 《個人資料管理政策》 《隱私權保護聲明》		致力落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全。	加強員工個資保護意識，落實法令遵循，以符合各項法令規範。		1. 通過 BS 10012:2017 個人資料管理系統 (PIMS)」國際標準認證 2. 通過「ISO 27001：2013 資訊安全管理系統（ISMS）」國際標準認證 3. 全體員工完成「個人資料保護法教育訓練」並測驗通過 4. 發生 1 件個資侵害事件（低風險事件）
社會參與	GRI203	間接經濟衝擊	我們針對社會不同年齡層的需求舉辦公益及關懷活動，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。	善盡企業社會責任，實踐「取之社會，用之社會」企業經營宗旨。	《新光金融控股股份有限公司企業社會責任政策》		致力成為社會價值創造者，並為公司創造永續發展契機。	將志工服務融入企業文化，吸引多元人才投入志工服務。		1. 辦理 231 場「遍地開花 - 新光樂齡公益關懷活動」總計號召 3,973 名活動志工，並邀請 1,261 名學童陪伴約 5,412 名銀髮長者 2. 與公益團體、社福單位合作，辦理 438 場單日型志工服務，參與人數 2,314 人次，總服務時數 14,087 小時

「產品組合 *」及「產品及服務標示 *」，為 G4 金融業服務特定標準揭露項目

2020 年新光人壽 SASB 揭露項目

對照條文	主題	會計指標	類別	衡量單位	揭露資訊
FN-IN-000.A	活動數據	現行保單數量，依產品類型區分 (1) 財產和意外傷害 (2) 壽險 (3) 再保險	量化	數字	新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 各險別之保費收入及保險給付 https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/Business/2_premium_109.pdf
FN-IN-270a.1	資訊透明和公平待客	向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品相關資訊而產生法律訴訟之財務損失	量化	報導貨幣單位	新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 其他記載事項 / 最近二年經主管機關處分之事項及其他（資料時間：2021 年 3 月） https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/Specially_Record/2_declaration-1100324.pdf
FN-IN-270a.2		客訴率	量化	比例	新光人壽首頁 / 關於我們 / 資訊公開 / 業務概況 / 財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件 (含理賠及非理賠申請評議件) 之申請評議率及平均處理天數（資料時間：2020 年 4 月） https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/Business/8_Clm_Lawsuit_Rate108.pdf
FN-IN-270a.3		客戶留存率	量化	比例	2020 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 繼續率 (P.12) https://www.ir-cloud.com/taiwan/2888/events/312/CH/2020Q4%20Chi%20(H)_GAjH2jEBEFqL.pdf
FN-IN-270a.4		說明如何告知客戶商品資訊	討論和分析	不適用	本報告書第四章之一、(三) 負責任行銷廣宣
FN-IN-410a.1	於投資管理中納入 ESG 因子	總投資資產，以產業或資產類別區分	量化	報導貨幣單位	2020 年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務 - 資產配置 (P.13) https://www.ir-cloud.com/taiwan/2888/events/312/CH/2020Q4%20Chi%20(H)_GAjH2jEBEFqL.pdf
FN-IN-410a.2		說明公司管理系統性非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	討論和分析	不適用	新光人壽機構投資人盡職治理 https://www.skl.com.tw/sklife_resource/leap_do/dataOpenInfo/CompanyManage/%E6%A9%9F%E6%A7%8B%E6%8A%95%E8%B3%87%E4%BA%BA%E7%9B%A1%E8%81%B7%E6%B2%BB%E7%90%86%E5%AE%88%E5%89%87%E9%81%B5%E5%BE%AA%E8%81%B2%E6%98%8E10909.pdf

對照條文	主題	會計指標	類別	衡量單位	揭露資訊
FN-IN-410b.1	鼓勵負責任行為的政策	與能源效率和低碳技術有關之淨保費收入	量化	報導貨幣單位	新光人壽無產險業務，故不適用
FN-IN-410b.2		討論能促進健康、安全／或對環境負責的行動／或行為的產品／或產品功能	討論和分析	不適用	本報告書第四章之一、(二) 與時俱進的商品開發思維
FN-IN-450a.1	環境暴險	與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失（Probable maximum loss, PML）	量化	報導貨幣單位	新光人壽無產險業務，故不適用
FN-IN-450a.2		按照事件類別與地理區域劃分的 (1) 模擬天然災害 (2) 非模擬天然災害的保險賠付總金額（再保險的淨利和毛利）	量化	報導貨幣單位	新光人壽無產險業務，故不適用
FN-IN-450a.3		說明公司在 (1) 個別契約的承保流程 (2) 公司層級的風險和資本適足性管理納入環境風險的方法	討論和分析	不適用	本報告書第二章之二、風險管理政策
FN-IN-550a.1	系統風險管理	依類別區分的衍生性工具暴險：(1) 非集中結算的衍生性工具潛在暴險總額 (2) 中央結算所公告的保證金的公允價值總額，(3) 集中結算的衍生性工具潛在暴險總額	量化	報導貨幣單位	新光人壽保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國 109 及 108 年度 (P.58) 九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 https://www.ir-cloud.com/taiwan/2888/financial/83/CH/2020Q4%20SKL%20CHI%20.pdf
FN-IN-550a.3		說明公司管理系統性非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	討論和分析	不適用	新光人壽保險股份有限公司及子公司 合併財務報告暨會計師查核報告民國 109 及 108 年度 (P.152) 3. 流動性風險 https://www.ir-cloud.com/taiwan/2888/financial/83/CH/2020Q4%20SKL%20CHI%20.pdf

GRI Standards 揭露項目

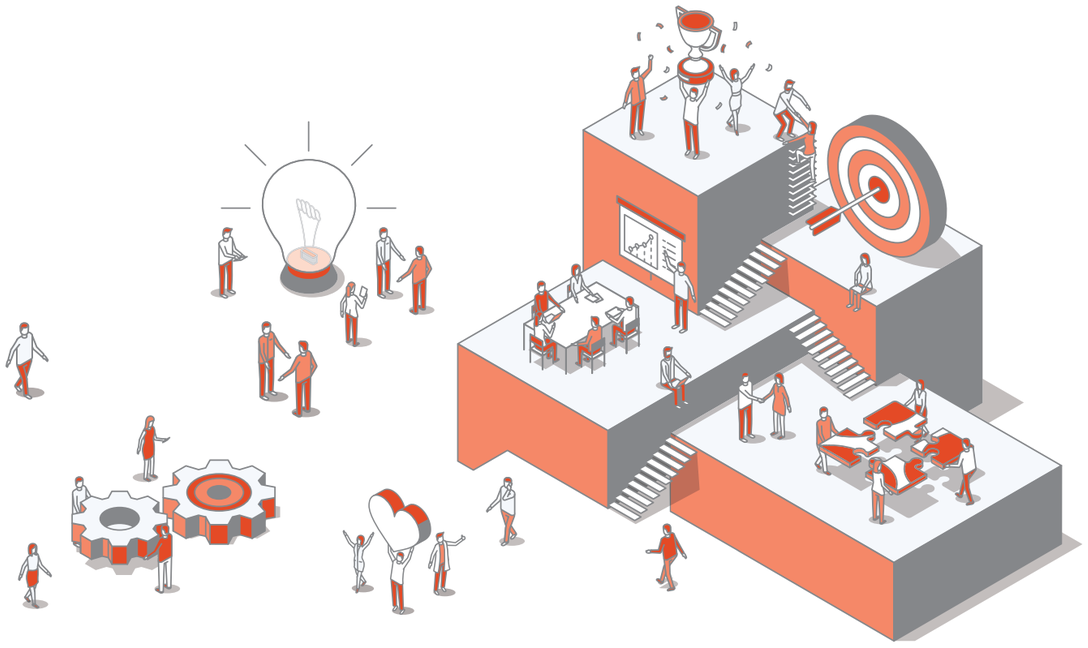
GRI 準則	揭露項目		頁碼	備註
GRI 102：一般揭露2016	102-01	組織名稱	9	
	102-02	活動、品牌、產品與服務	9	
	102-03	總部位置	9	
	102-04	營運活動地點	9	
	102-05	所有權與法律形式	16-18	
	102-06	提供服務的市場	19	
	102-07	組織規模	9, 11, 37, 70	
	102-08	員工與其他工作者的資訊	70	
	102-09	供應鏈	33	
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	9, 33	無重大改變
	102-11	預警原則或方針	22	
	102-12	外部倡議	-	無外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	11	
	102-14	決策者的聲明	5-6	
	102-16	價值、原則、標準和行為規範	11, 19, 56, 57	
	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	18	
	102-18	治理結構	15, 29	
	102-19	委任權責	33, 87	
	102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	29	
	102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	32	
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	16	
	102-25	利益衝突	18	
	102-27	最高治理單位的群體智識	17	
	102-40	利害關係人團體	31-32	
	102-41	團體協約	-	無團體協約
	102-42	鑑別與選擇與利害關係人	31	
	102-43	與利害關係人溝通的方針	31-32	
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	34-36	
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	37	
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	34-36	
	102-47	重大主題表列	35	
	102-48	資訊重編	-	無資訊重編
	102-49	報導改變	-	無報導改變
	102-50	報導期間	2	
	102-51	上一次報告書的日期	2	
	102-52	報導週期	2	
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	2	
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	2	
	102-55	GRI內容索引	117-120	
	102-56	外部保證/確信	126-128	
GRI 103：管理方針 2016	103-01	解釋重大主題及其邊界	34-36	
	103-02	管理方針及其要素	117-120	
	103-03	管理方針的評估	117-120	
特定主題準則 GRI 200 經濟系列				
GRI 201：經濟績效2016	201-01	組織所產生及分配的直接經濟價值	37	
	201-02	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	26-27	
	201-03	定義福利計劃義務與其它退休計畫	79, 80	
*GRI 202：市場地位2016	202-01	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	75	
	202-02	雇用當地居民為高階管理階層的比例	72	

GRI 準則	揭露項目		頁碼	備註
GRI 203：間接經濟衝擊 2016	203-01	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	99-116	
	203-02	顯著的間接經濟衝擊	54-56, 63-64, 99	
*GRI 204：採購實務 2016	204-01	來自當地供應商的採購支出比例	44	
GRI 205：反貪腐2016	205-02	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	19	
	205-03	已確認的貪腐事件及採取的行動	56-59	
特定主題準則 GRI 300 環境系列				
*GRI 305：排放 2016	305-01	直接（範疇一）溫室氣體排放	46	
	305-02	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	46	
*GRI 307：有關環境保護的法規遵循2016	307-01	違反環保法規	42	
*GRI 308：供應商環境評估	308-01	採用環境標準篩選新供應商	33	
特定主題準則 GRI 400 社會系列				
*GRI 401：勞雇關係2016	401-01	新進員工和離職員工	73-74	
	401-02	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	79-80	
	401-03	育嬰假	81	
*GRI 402：勞資關係2016	402-01	關於營運變化的最短預告期	77, 78	
GRI 403：職業安全衛生2018	403-01	職業安全衛生管理系統	81-83	
	403-02	危害辨識、風險評估、及事故調查	81-83, 87	
	403-03	職業健康服務	84-87	
	403-04	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	83	
	403-05	有關職業安全衛生之工作者訓練	86	
	403-06	工作者健康促進	84-86	
	403-07	預防和減輕與業務關係直接相關連之職業衛生的衝擊	84-86	
	403-08	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	70	
	403-09	職業傷害	87	
	403-10	職業病	87	
*GRI 404：訓練與教育2016	404-01	每名員工每年接受訓練的平均時數	90	
	404-02	提升員工職能及過渡協助方案	88-96	
	404-03	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	96	
*GRI 405：員工多元化與平等機會2016	405-01	治理單位與員工的多元化	17, 70, 76	
	405-02	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	75	
*GRI 406：不歧視2016	406-01	歧視事件以及組織採取的改善行動	76-78	
*GRI 412：人權評估2016	412-01	接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動	77-78	
	412-02	人權政策或程序的員工訓練	77-78	
*GRI 413：當地社區 2016	413-01	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	99-116	
*GRI 414：供應商社會評估	414-01	使用社會標準篩選之新供應商	33	
GRI 417：行銷與標示2016	417-01	產品和服務資訊與標示的要求	56-57	
	417-02	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	56-57	
	417-03	未遵循行銷傳播相關法規的事件	56-57	
GRI 418：客戶隱私2016	418-01	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	58	
GRI 419：社會經濟法規遵循2016	419-01	違反社會與經濟領域之法律和規定	19	

註：標示 * 為新光人壽自願揭露主題，非 2020 年鑑別之重大主題

G4 金融業服務特定標準揭露項目

指標	項目	頁碼	備註
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	38, 63	
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程（如，啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和/或調查以及專案分類等）	21-27	
DMA-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	38	
DMA-FS4	各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	19, 56-57	
DMA-FS5	與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	20, 32, 38	
DMA-FS6	公司各項產品占總營收的比例（依照不同的地區/規模/產業劃分）	37	
DMA-FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	54-56, 65-68	
DMA-FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	38, 44-46	
DMA-FS9	評估環境與社會政策和風險評估流程的執行狀況之稽核範圍與頻率	18	
DMA-FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	9	
DMA-FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	63-64	
DMA-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	54-55, 59-64	
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	63-64	



第三方確證聲明書

SGS

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2020

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Shin Kong Life Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as SHIN KONG LIFE) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2020 (hereinafter referred to as the Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification in the period of 20 April to 15 June. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT

This Assurance Statement is provided with the intention of informing all SHIN KONG LIFE's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES

The information in the SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2020 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of SHIN KONG LIFE. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the report

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification with the intention to inform all SHIN KONG LIFE's stakeholders.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options		Level of Assurance
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)	n/a
B	AA1000AS v3 Type 2 (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)	Moderate

Assurance has been conducted at a moderate level of scrutiny.

TWLPP5008 Issue 2104

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA

The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options	
1	GRI Standards (Core)
2	AA1000 Accountability Principles (2018)

- evaluation of content veracity of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for SHIN KONG LIFE and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

ASSURANCE METHODOLOGY

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.
In response to COVID-19 pandemic situation the assurance process was conducted via Cisco WebexTM.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SHIN KONG LIFE, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
SHIN KONG LIFE has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SHIN KONG LIFE may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.
Materiality
SHIN KONG LIFE has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.
Responsiveness
The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.
Impact
SHIN KONG LIFE has demonstrated a process on identify and fairly represented impacts that encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Measurement and evaluation of its impacts related to material topic were in place at target setting with combination of qualitative and quantitative measurements.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SHIN KONG LIFE's CSR Report of 2020, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of management approach, and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

AA1000
Licensed Report
000-8/V3-HL1HC

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
22 June, 2021
WWW.SGS.COM



新光金控 | 新光人壽 Shin Kong Life

2020

新光人壽
企業永續報告書

CORPORATE SUSTAINABILITY REPORT

https://csr.skl.com.tw/