



新光金控

企業社會責任報告書

2013 CSR report

關於本報告書

善盡企業社會責任，是當今企業經營必修的功課之一，也是企業邁向永續發展的要件。新光金融控股股份有限公司（以下簡稱新光金控）致力企業社會責任（Corporate Social Responsibility），以長期的思維，透過高道德標準，有效率之風險與資本管理措施，為客戶創造最大的價值。2012 年與 2013 年分別出版新光金控 CSR 精簡版報告書，本次報告書改以全新架構、主題與章節化呈現，更完整揭露資訊並增加報告書的易讀性。

範疇及計算依據

本報告書係揭露新光金控 2013 年度（2013 年 1 月 1 日~12 月 31 日）在企業經營、公司治理、環境保護、社會參與、客戶關懷及員工關係等面向的具體實踐、各項績效數據及相關規劃成果說明。其主要的內容及績效數據涵蓋新光金控及其子公司（新光人壽、新光銀行、新光投信及新光金保代）資訊，並且以主要營運區域台灣為本報告書揭露範疇之核心。

在範疇與量化數據的量測方式上，與前一版精簡版報告書，無明顯差異。若在範疇或數據量測上與前一版不同，將於該段落詳加註明。報告書中所有揭露的統計數據皆由金控各部室一級單位匯總提供。另外，財務績效數據部分係經會計師簽證後公開發表資訊，並與公司年報數據一致化呈現。

報告書撰寫原則及綱領

本報告書撰寫原則參照全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）之全球永

續性報告書第 4 代綱領（G4 Guidelines）、金融業補充指標、「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」以及聯合國全球盟約為主，以符合目前絕大部分外部利害關係人對企業經營資訊揭露之需求。

希望透過本報告書，將公開化及透明化的資訊揭露，讓利害關係人及社會大眾能了解新光金控在企業社會責任方面的具體成效，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光金控致力於履行企業社會責任，創造永續價值上的努力。

發行

新光金控每年均定期發行企業社會責任報告書，並提供電子檔於新光金控 CSR 網站供下載瀏覽。網站連結網址：<http://www.skfh.com.tw/tw/CSR/>

現行發行版本：2014 年 9 月發行

上一發行版本：2013 年 9 月發行

下一發行版本：預定 2015 年 9 月發行

聯絡資訊

任何有關本報告書之意見、諮詢或建議，歡迎您與我們洽詢：

新光金融控股股份有限公司

公共事務部

地址：台北市忠孝西路一段 66 號 38 樓

電話：+886-2-2389-5858

傳真：+886-2-2389-2868

信箱：sammy@skfh.com.tw / sofia.shih@skfh.com.tw

網址：www.skfh.com.tw

目錄

關於本報告書	1
一、總經理的話	4



二、企業社會責任實踐 7

2.1 CSR 委員會	8
2.2 利害關係人溝通	9
2.3 重大考量面鑑別	12
2.4 資訊透明化	15
2.5 新光金控 CSR 績效重點	16

四、提升公司價值 27

4.1 公司治理	28
4.2 功能性委員會	30
4.3 風險管理與危機處理原則	32

三、新光金控概況 19

3.1 榮耀與肯定	20
3.2 公司簡介	21
3.3 財務績效表現	23

五、客戶與產品服務 37

5.1 多元化金融商品及服務	38
5.2 服務滿意度及申訴機制	42
5.3 客戶隱私權保護	46
5.4 產品與服務法規遵循	48
5.5 創新的金融產品	49

六、營造綠色職場環境 53

6.1 綠色政策	54
6.2 能資源管理	54
6.3 綠色辦公室	57
6.4 供應鏈管理與綠色採購	67

八、慈善公益及社區參與 93

8.1 社會關懷	94
8.2 學術發展	98
8.3 藝文體育	101
8.4 環境與生態教育	102

七、員工發展與人才培育 69

7.1 人力任用	70
7.2 薪酬福利	74
7.3 教育訓練與職涯發展規劃	79
7.4 員工溝通管道	87
7.5 職場環境	90

附錄 105

GRI 指標索引	106
ISO26000 條文對應	115
聯合國全球盟約對照表	116

總經理的話

關於新光金控CSR

2013 年適逢新光企業創業 50 週年，新光企業與臺灣社會共同成長，持續在地經營超過半個世紀，成為客戶心中信賴的品牌。金融業以人為本、服務為先。新光金控將滿足客戶需求，兼顧所有利害關係人，貫徹公司治理，戮力提升經營績效，作為永續經營的目標；更落實學習型組織，重視員工福利，與利害關係人、社會大眾發揮合作共好的精神，建立良好的溝通與互動，積極推動環境保護，熱心公益慈善，善盡企業社會責任。

新光金控秉持創新、服務、誠信、回饋之經營理念，持續變革求新的精神，長期耕耘市場，不斷累積經驗，建立良好商譽。同時，重視核心業務的成長與綜效、嚴格控制經營成本、強化風險管理、改善股東權益、提升客戶滿意度及加強人才培育為經營方針，履行對股東、顧客、員工及利害關係人的承諾，朝向「卓越的金融服務機構」目標邁進。2013 年新光金控及各子公司榮獲多項大獎肯定，備感殊榮。其中，榮獲證基會評為資訊透明度最高榮譽等級「A++」公司，已連續 8 年（2006-2013）名列最優等級，顯示新光金控致力維持資訊揭露公開透明，實踐公司誠信經營理念及對投資人的責任與承諾。

2013 年全球經濟在歐債危機逐漸和緩、美國調高舉債期上限及延長到期日、中國大陸經濟成長趨緩、新興國家成長力道減弱等因素影響下，全球經濟成長表現不如預期，復甦動力緩步、疲乏。台灣 2013 年的經濟表現亦欠佳，但在全體同仁的努力下，新光金控與各子公司持續專注本業經營，加上兩岸金融市場開放所挹注的動能，整體營運表現出色，獲利連續五年成長。

長期以來，新光金控致力企業社會責任，有計畫、有策略地藉由慈善方案，提升資源運用效能，具體做到「熱心公益，回饋社會」，達成創辦人吳火獅先生「取之社會，用之社會」的企業經營宗旨。旗下子公司成立的「財團法人新光人壽獎助學基金會」、「財團法人新光人壽慈善基金會」及「財團法人新光銀行文教基金會」等經常舉行多元的公益活動，帶動社會風氣朝向利他向善的方向發展，並以創新作法推動公益慈善工作。因應未來台灣高齡化及少子化的社會問題，新光更將運用豐富的企業資源，結合壽險、健康、醫療、安全等事業群，做好高齡友善、關懷長者及多元照護等服務，以實際的行動，善盡企業社會責任，創造企業的永續價值。

展望未來，新光金控將秉持著「活力新光，前瞻領航」的經營思維、「傳承，創新」的精神，推動企業活潑化與年輕化、追求業務穩健成長並提升市場競爭力，朝向引領金融業的標竿企業是我們努力的方向，並以「顧客的需求在哪裡，新光的商品就到哪裡」的理念，提供客戶創新多元的商品及服務。金控與各子公司亦已對未來發展訂定明確的策略目標，以期穩健創造股東價值。

新光金控總經理

許新





企業社會 責任實踐



- 2.1 CSR委員會
- 2.2利害關係人溝通
- 2.3重大考量面鑑別
- 2.4資訊透明化
- 2.5新光金控CSR績效重點

2.1 CSR 委員會

為強化整體資訊透明度、更有效整合新光金控朝向企業永續發展方面的努力與作為，將永續的概念融入日常營運中，於 2013 年底開始進行跨部門、跨公司的「企業社會責任委員會」（簡稱 CSR 委員會）籌備工作，委員會由新光金控總經理擔任主任委員，各子公司總經理擔任委員，下設「公司治理組」、「客戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」及

統整單位「CSR 整合小組」。CSR 委員會預計 2014 年底將正式納入新光金控組織架構之中，未來 CSR 委員會將負責審議金控及各子公司企業社會責任各項範疇之年度目標與執行方案，並且有效地追蹤各專案的執行成效。CSR 委員會預計規劃每年召開 1 次年度工作會議，由各小組針對經濟、環境與社會等三大面向之相關議題集思廣益，期望能夠共同建構實踐企業社會責任的創新做法。



新光金控企業社會責任委員會架構圖

2.1.1 企業社會責任政策

新光金控一直以來以誠信為經營之本，盡企業自身的力量，持續關注與落實企業社會責任相關議題，並為利害關係人創造最大的價值。我們遵從台灣證券交易所所公布之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」及相關法令規範，以落實新光金控及其各子公司之企業社會責任實行、公司治理及健全經營等，針對不同企業社會責任面向有最高的指導原則，其內容如下：

公司治理面向	堅守誠信經營、追求穩健成長
客戶關係面向	研發優質商品、深化服務品質
員工照顧面向	重視員工福利、塑造健康職場
環境保護面向	推動節能減碳、建構綠色生活
社會參與面向	落實公益慈善、秉持永續關懷

2.1.2 道德行為準則

新光金控與旗下子公司新光人壽一同於 2005 年引領同業優先制定公司「道德行為準則」，要求金控內部董事、經理人之行為符合誠信原則與忠實義務，明定董事、經理人應避免其個人利益介入公司整體利益或圖謀私利，並責成金控內部董事、經理人負有保密義務、公平對待客戶及競爭者並保護公司資產，且禁止透過操縱、隱匿、濫用其基於職務所獲悉之資訊、對重要事項為不實陳述或以不公平之交易方式而獲取不當利益等行為，藉此要求董事、經理人謀求股東最大權益執行職務。新光金控旗下子公司新光銀行亦於 2013 年制定「臺灣新光商業銀行股份

有限公司及子公司道德行為準則」。

另外，本持著金融業誠信經營的理念，新光金控及其他主要子公司，針對金融產業之特殊業務性質，均依據洗錢防制法的要求制定洗錢防制注意事項，並依據法規要求辦理疑似洗錢交易及大額交易通報，以防止發生洗錢交易，除上述外，各子公司對於洗錢防制也有相關因應的作為：

新光人壽指派相關人員專責協調督導洗錢防制注意事項之有效執行，並每年定期舉辦員工洗錢防制在職訓練課程，受訓比率達 100%，受訓時數合計 36,854 時。

全體應訓人次	全體實訓人次	全體受訓比率	時數合計
18,427	18,427	100%	36,854

註：全體應訓人次含內勤人員及業務員。

新光銀行訂定「防制洗錢注意事項」及「疑似洗錢交易判斷作業程序」，責由「業務服務部」負責辦理防制洗錢作業，業務規範上要求客戶開戶須提供雙證件以確認身分，留有交易紀錄及設簿登記，且系統以同一帳號及 ID 歸戶產生報表加強管理。

新光投信亦配合「中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會證券投資信託事業證券投資顧問事業防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項範本」，及時增修其內部關於洗錢防制相關規章。

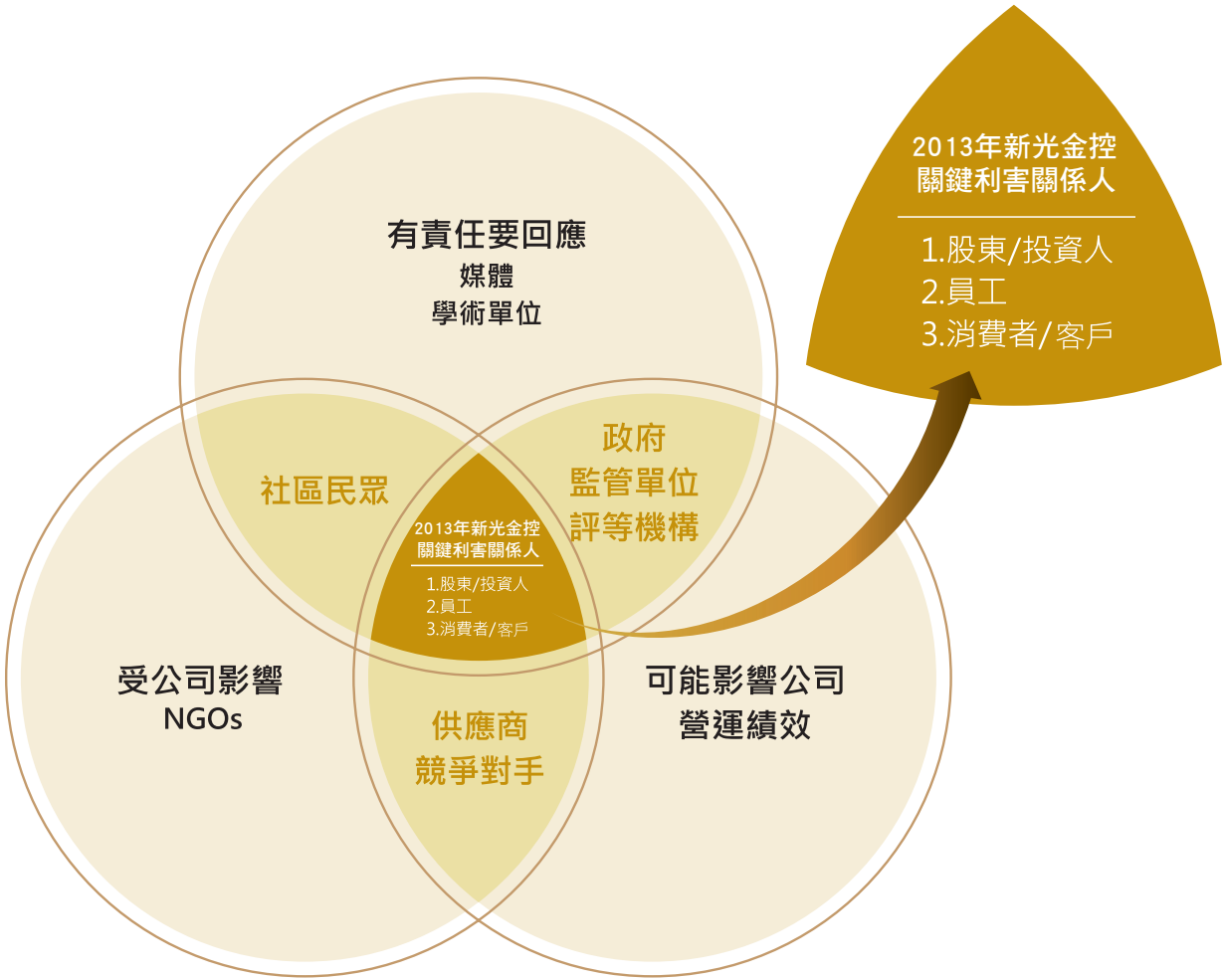
2.2 利害關係人溝通

企業在追求永續發展，除了自我營運的控管，另外最重要的就是要傾聽外部利害關係人所關切的重要議題。而新光金控也持續建立穩固的基礎，並與利害關係人保持良好的互動關係，藉由與利害關係人互動的過程中，能夠從中了解各利害關係人所關注的議題，隨時檢討、修正運作

的程序與相關決策，讓公司的營運能更加的順暢。

新光金控與利害關係人溝通管道一覽表

利害關係者	主要溝通途徑	溝通頻率	溝通方式	利害關係者關心的議題
股東及投資人	董事會 股東會 年報 營收公告 企業網站 法說會 信評 發言人	12場/年 1場/年 1次/年 12次/年 常設性 4次/年 1次/年 常設性	1. 每年召開股東大會 2. 每年依規定發行股東會年報。 3. 每年定期發行社會責任報告書 4. 透過網站公告財務訊息。 5. 每月公告營運績效。 6. 設立「投資人關係」專區，提供完整訊息供投資人查閱。 7. 每季舉辦法人說明會，充分和投資人溝通。	1.資訊揭露(財務、業務) 2.符合法令規範 3.營運狀況 4.強化公司治理 5.強化風險管理 6.EV 7.主要股東持股比例 8.董事獨立性及專業度 9.股東權益
員工	內部網站 公文公告 電子報 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查(行政滿意度調查) 社團活動 通訊刊物 會議 教育訓練 講座 工會 勞資會議	常設性 不定期 1次/月 常設性 常設性 不定期 1-2次/年 不定期 11次/年 不定期 不定期 4-5場/年 不定期 1次/季	1. 經由內網、公告、e-mail通知、會議、刊物…等知會員工公司各項訊息。 2. 對內舉辦各種領域講座、教育訓練，與同仁分享企業經營方針、管理哲學、職場環境、人際溝通、心靈成長等。 3. 設立員工溝通管道、員工申訴管道及「性騷擾」信箱及專線。 4. 舉辦員工健康講座及健康促進活動。 5. 防災演練、勞工作業環境測定及「健康中心」設立。 6. 以不記名問卷方式進行「員工滿意度調查」。	1.薪酬福利 2.職涯發展 3.勞資關係 4.教育訓練 5.人員招募 6.職場環境 7.安全健康 8.人權 9.溝通管道
客戶	0800客服專線 網站 專屬服務 EDM VIP活動 專人到府服務 保單普查 金控與各子公司 行動商務 APP	常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 設立24小時0800客服專線 2. 網路提供各項完備線上服務。 3. 發行電子報及EDM。 4. 進行客戶滿意度調查。 5. 舉辦理財說明會及健康講座等。 6. 金控與各子公司行動商務APP功能	1.個人資料保護 2.提高客戶滿意度 3.確保客戶權益 4.落實企業社會責任 5.財務穩健 6.服務品質 7.客訴管道
社區居民	記者會 講座 地方藝文活動、 公益活動 急難救助 基金會 網站	8場 46場 53場 23人次/年 常設性 常設性	1. 參加座談會。 2. 舉辦記者會。 3. 贊助藝文表演活動。 4. 舉辦相關公益活動。 5. 舉辦理財、健康、生活講座。	1.即時資訊 2.環境保護 3.生態保育 4.災害的防止與支援系統的建立 5.公益活動的投入 6.就業機會 7.社區發展、關懷
政府與主管機關	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	1. 配合主管機關單位查證、政令宣導及相關活動與主管機關維持良好互動。 2. 董監事均依上市上櫃公司董事監察人進修推行要點參與研修課程。 3. 遵循主管機關政策，參與相關會議，適時提供建言及推廣金融知識教育。	1.符合法令規範 2.配合法令宣導及政策推動 3.資訊公開揭露 4.誠實納稅 5.節能減碳
供應商	管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定	不定期 不定期 不定期 不定期	1. 舉行業務說明會及議價會議。 2. 進行現場稽核、驗收作業，宣導勞工安全衛生觀念。	1.公開招標 2.公正議價 3.公平採購



新光金控與利害關係人關係圖

2.2.1 外部組織參加狀況

新光金控及各子公司依據不同業務屬性分別加入國內各種組織，經由相關組織的加入，能夠

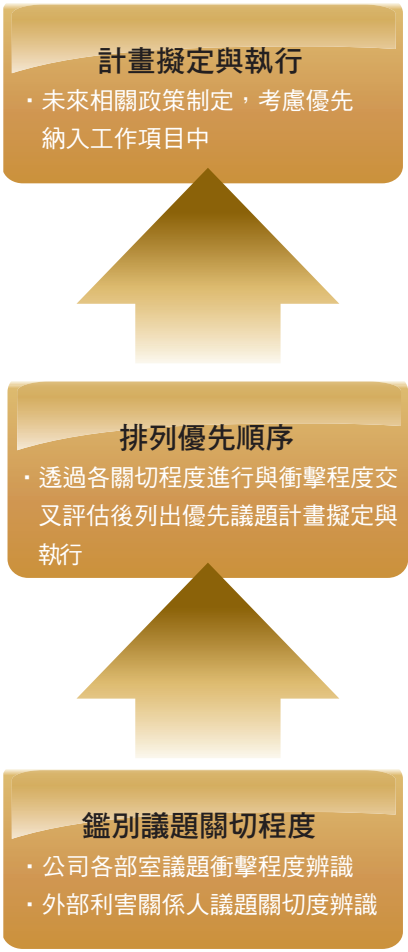
接收國內外最新的經濟金融訊息，並且就各項經濟議題及情事提出各項建言，也能夠與同業間進行相關資訊的交流與對話。

新光金控及各子公司參與國內外組織列表

公司名稱	參加組織名稱
新光金控	中華民國公開發行公司股務協會 中華民國工商協進會 台北市銀行商業同業公會 中華財經法案研究協會 財團法人商業發展研究院 兩岸企業家峰會 中華民國銀行公會
新光銀行	中央存款保險股份有限公司 中華民國銀行公會 台北市銀行商業同業公會 台灣票據交換所 財金資訊股份有限公司 NCCC聯合信用卡處理中心 VISA國際發卡組織 MasterCard國際發卡組織 JCB國際發卡組織
新光人壽	中華人力資源管理學會 IIS國際保險學會 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 壽險管理學會 財團法人保險犯罪防制中心 中華民國全國商業總會 台北市壽險業會計人員聯會 中華民國資訊長協進會 中華民國電腦學會 中華民國資訊經理人協會 中華民國精算學會 中華民國內部稽核協會 台日文化經濟協會 中美經濟合作策進會 中華民國國際經濟合作協會 中華民國人壽保險商業同業公會 台灣生技產業促進協會 台灣工商企業聯合會 東亞經濟會議台灣委員會 中華民國保險學會 中華民國工商協進會 國際保險監理官協會 台灣金融服務業聯合總會 中華民國勞資關係協進會 中華文化總會
新光投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會 中華民國期貨業商業同業公會 中華民國退休基金協會
新光金保代	中華民國保險代理人同業公會

2.3 重大考量面鑑別

在重大議題的辨識上，我們每年針對各部門進行一次「重大性議題與主要利害關係人鑑別」，透過從利害關係人收集到的關切議題得到「重大性分析」結果。藉此評估出各議題對金控本身的「衝擊程度」，並針對利害關係人「關切程度」與議題之「衝擊程度」評估出優先處理議題。未來我們將陸續與利害關係人積極溝通，將收集的意見整合，以作為未來相關政策擬定上之重要參考依據。



重大性評估矩陣圖



註：本圖表依據 46 個議題先進行重要程度排列後，取分數較高之前 26 項以圖示呈現

本年度企業社會責任報告書依循 GRI G4 原則，進行新光金控重大議題的辨識，針對「組織影響程度」及「外部利害關係人關切程度」兩項目交互分析後，由總共 46 個議題中，篩選出優先揭露的前 1/4 、共 13 個重大性議題項目進行說明。另外，又依金控及旗下子公司相關部門主

管協助辨識之結果，進行其他重大性議題辨識增減。期望以提供更全面性的永續資訊揭露內容為目標，對內整合跨部門之資訊，以強化企業社會責任執行之成效；對外提供更豐富且正確的永續作為相關執行成效，供利害關係人參閱。

重大考量面鑑別方法：

1. 此次共 45 位各公司 CSR 負責人員代表參與鑑別
2. 每個考量面依
- (1) 利害關係人對於組織在進行評估和決策過程的影響其關注程度
- (2) 對於經濟、環境和社會有顯著衝擊程度，分別對於「組織內部影響之程度」和「模擬外部利害關係人對議題之關切程度」進行辨識與給分

2. 前 1/4 依序由對組織影響之程度總分及外部利害關係人對議題之關切程度總分加總後依序排列得之。
3. 由企業社會責任委員會就上述排列之結果進行討論並增減考量面後報請董事長確認。

2.4 資訊透明化

新光金控致力於對投資人與利害關係人所需之重大訊息做即時、正確與公平的揭露。在資訊揭露政策與做法上有下列幾項說明：

重大門檻依據說明：

- 1.若該考量面績分排序為前 1/4，則鑑別為重大考量面。

設置發言人及代理發言人	新光金控依照「金融控股公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」指派發言人及代理發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。除此之外，董事長、總經理及各子公司總經理亦可本其權責與媒體、投資人及分析師溝通。在適當情況下，公司可授權其他幹部與投資人及媒體溝通，做為公司投資人關係工作的一部份。
分析師 投資人說明會及路演	新光金控將藉由一對一會議、投資人說明會及路演等方式主動與分析師、投資人及其他證券市場人士會面。這些會面僅限於討論先前已對外公佈的財務訊息及歷史資料。本公司不會選擇性地對個人或特定團體揭露未曾公佈的重大訊息。若不慎對個人或特定團體揭露未公佈的資訊，管理階層將根據該資訊的重要性及對市場可能的影響，決定是否透過新聞稿或重大訊息，公開對外發佈。針對個別議題的演講稿、投影片及會議簡報將即時公佈在新光金控網站上。
媒體溝通	藉由新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，讓投資人與社會大眾了解公司的最新發展狀況。
網站平台	新光金控網站持續維護及更新公司相關重要資訊，以使投資人了解公司最新消息。這些資訊包括年報、季報、補充性季財務資料、及重要公告與活動。網站亦提供每季與分析師電話會議的網路直播(現場直播及在特定時間內提供重播，以方便投資人隨時聽取)。投資人與分析師也可於網站上申請電郵提示，以取得最新資訊。
財務預測	擬定中期業務計劃，並藉由特定營運目標及資訊的公佈，協助大眾了解新光金控業務的核心價值。但我們不發佈財務預測，也不評論證券分析師對新光金控本身的獲利預估。
緘默期	為了避免任何選擇性揭露的情況產生，公司在公佈獲利前兩週進入「緘默期」。這段期間內，公司發言人將不主動與分析師、投資人及媒體會面或電話聯繫，且避免談論當季獲利及財務表現。

未來新光金控也會持續秉持公正、透明且即時的原則，讓利害關係人能更清楚的了解金控財務與業務相關資訊的揭露，以保障股東權益。

重大考量面鑑別結果

關注面向	重大議題	GRI G4考量面	組織內	組織外
經營績效概況	經營成果	經濟績效	●	●
公司價值	公司治理	法規遵循(社會)	●	
	功能性委員會	法規遵循(社會)	●	
	風險管理	風險	●	
客戶與產品服務	多元化金融商品與服務	行銷溝通	●	●
	服務滿意度與申訴機制	市場形象	●	●
	客戶隱私權保護	顧客隱私	●	●
	產品與服務法規遵循	法規遵循(產品責任)	●	●
	創新的金融產品		●	●
綠色職場環境	綠色政策	法規遵循(環境)	●	●
	能資源管理	能源	●	
		交通運輸	●	
	綠色辦公室	產品與服務	●	
	供應鏈管理與綠色採購	勞工實踐申訴機制	●	●
		人權問題申訴機制	●	●
員工發展與人才培育	人力任用	雇用	●	
		勞/資關係	●	
	薪酬福利	女男同酬	●	
	教育訓練與職涯發展規劃	教育與訓練	●	
	員工溝通管道	強迫與強制勞動	●	
		勞工實踐申訴機制	●	
		人權問題申訴機制	●	
職場環境	職業健康與安全	●		
慈善公益與社區參與	慈善公益與活動	間接經濟衝擊	●	●
	慈善關懷	間接經濟衝擊	●	●
	學術發展	間接經濟衝擊	●	●
	藝文推動	間接經濟衝擊	●	●
	體育培植	間接經濟衝擊	●	●
	環境生態	間接經濟衝擊	●	●





新光金控 概況

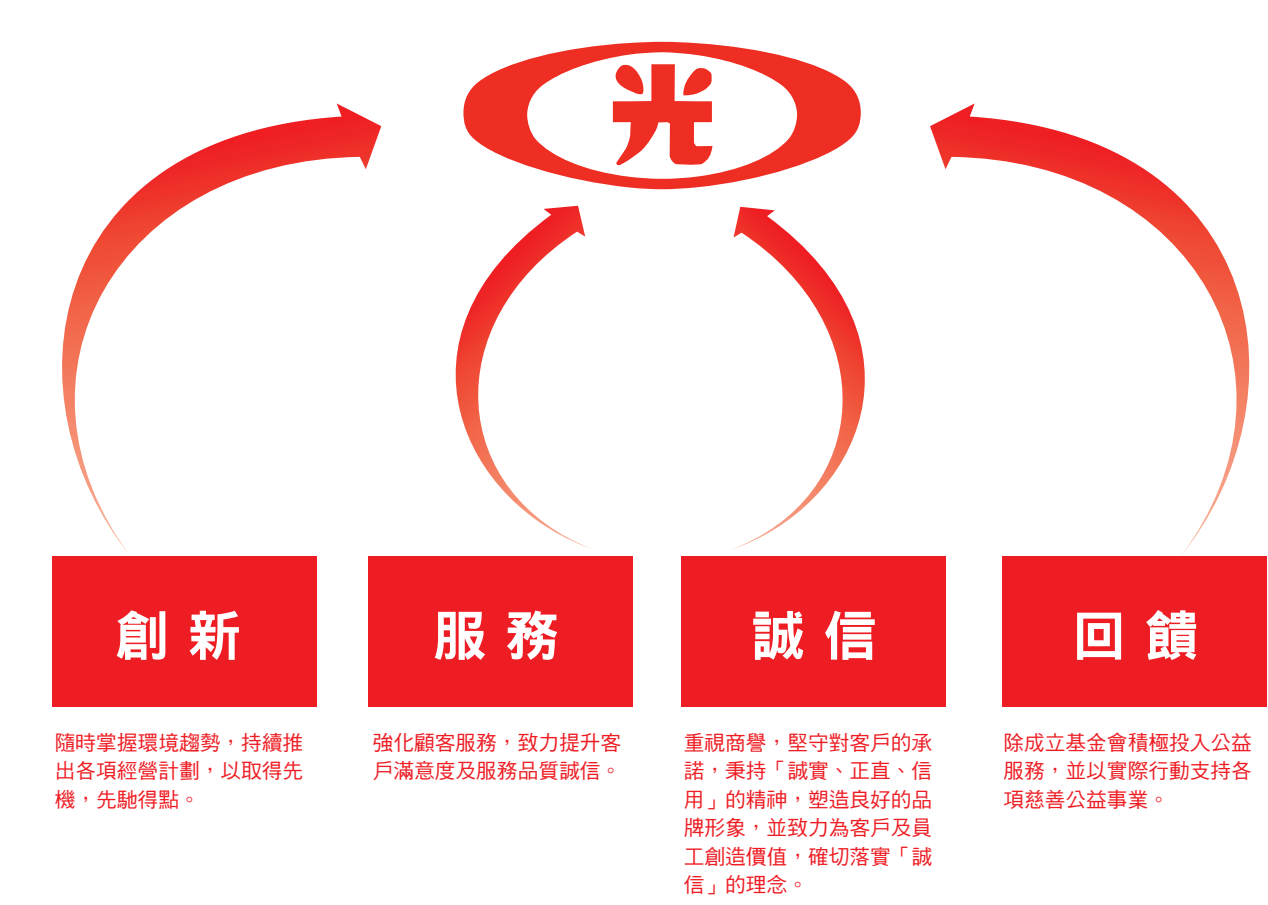
- 3.1 榮耀與肯定
- 3.2 公司簡介
- 3.3 財務績效表現

3.1 榮耀與肯定

公司名稱	獎項內容
新光金控	證基會評為資訊透明度「A++」公司，已連續八年(2006~2013) 榮獲肯定
新光人壽	保險龍鳳獎 ● 壽險公司外勤組特優 ● 壽險公司內勤組特優 台北市政府第六屆金省能獎-工商產業甲組優等 第五屆台灣保險卓越獎三項銀質獎 ● 資訊應用卓越獎銀質獎 ● 風險管理卓越獎銀質獎 ● 人才培訓卓越獎銀質獎 第十五屆保險信望愛獎 ● 連續十五年 (1999~2013) 蟬聯保險信望愛獎「最佳社會責任獎」 ● 保險終身貢獻獎 ● 最佳保險教育貢獻獎 ● 最佳通路策略獎 ● 最佳通訊處獎－彰昌通訊處 ● 最佳保險專業獎優選 ● 最佳整合傳播獎優選 現代保險雜誌全國最佳壽險公司排行榜調查 ● 知名度最高特優 ● 業務員最優優等 ● 理賠服務最佳優等 ● 最值得推薦優等 2013台灣企業永續獎 ● 台灣TOP50企業永續報告獎 金融業特優 2013戶外定點吸菸自主管理認證
新光銀行	● 卓越雜誌「2013 年台灣最佳銀行服務暨財富管理評比」最佳財富管理創新獎 ● 金管會頒發「中小企業放款績優銀行」第三名 ● 「VISA 台灣區無限卡第一大發卡行」大獎 ● VISA 國際組織頒發「新光三越聯名卡首波十萬張發卡成功」大獎 ● 遠見雜誌「傑出服務獎 金融銀行類」第二名

3.2 公司簡介

新光以「創新、服務、誠信、回饋」為四大經營理念。



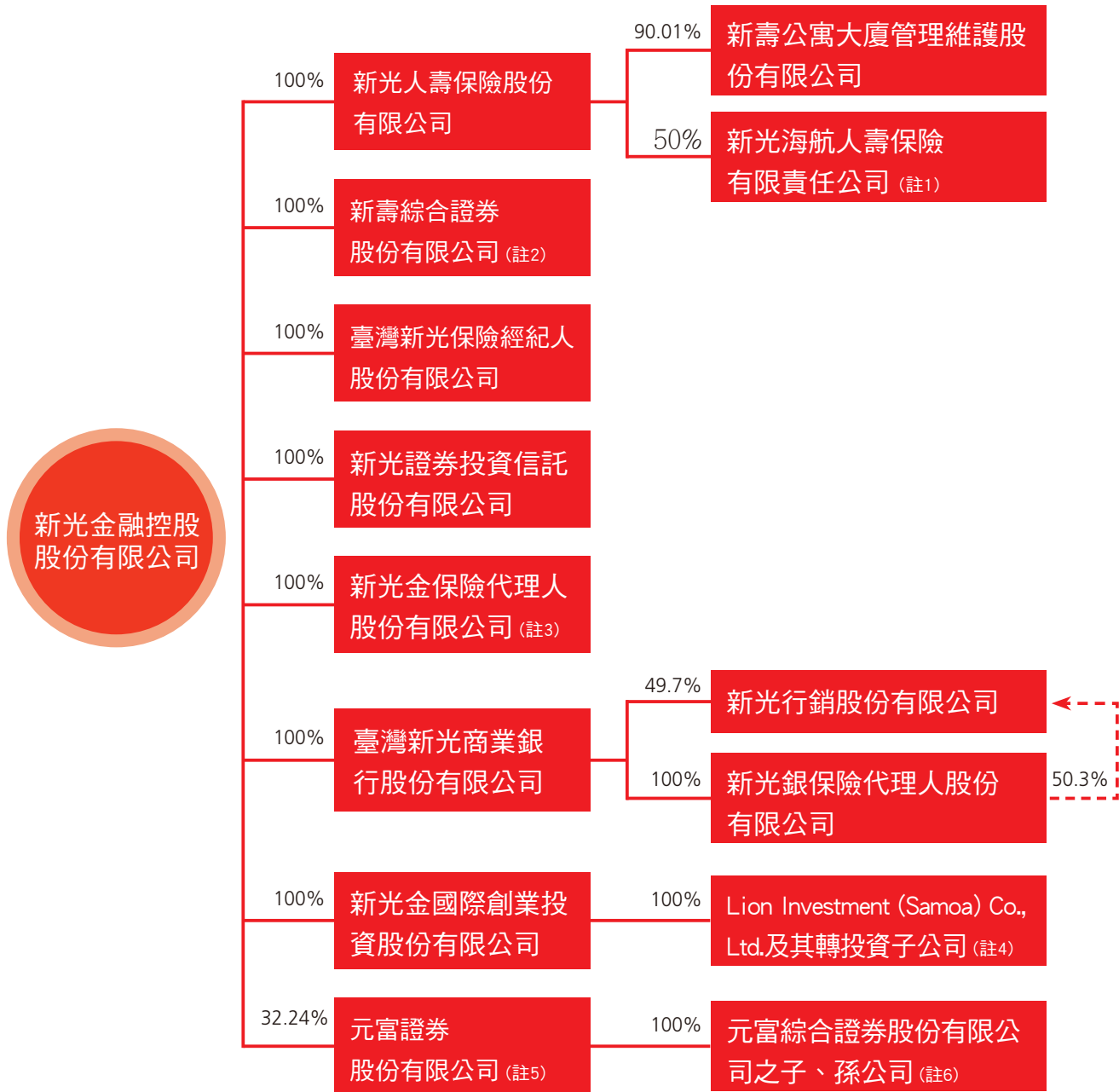
新光金控於 2002 年正式成立並掛牌上市，總部位於台北市金融地標－新光人壽保險摩天大樓。為提供客戶最完善的金融服務，不斷成長茁壯，旗下包括新光人壽、新光銀行、新光投信、新光金保代及新光創投等子公司。新光金控金融版圖完整，旗下子公司提供壽險、銀行、證券、基金及產險等商品及服務，透過新光人壽遍佈全國 325 個分支機構、新光銀行全國 105 家分行及 1 家海外香港分行及越南胡志明辦事處，直接服務新光集團 500 多萬客戶。

為提升金控整體營運綜效與提供整合性的服務，於 2013 年底承購新光銀行 100% 持股之子公司新光銀財產保險代理人股份有限公司，並更名為「新光金保險代理人股份有限公司」。期望透過新光金控交叉銷售之平台及各子公司業務行銷通路據點，提供客戶更完整的保障及全方位的服務。



新光金控關係企業組織架構圖

基準日：2013/12/31



註 1：新光海航人壽保險有限責任公司係由新光人壽保險股份有限公司與海航集團有限公司合資成立之人壽保險公司。

註 2：董事會於 2009 年 9 月 24 日代行股東會決議 2010 年 1 月 5 日為解散基準日，惟至 2013 年 12 月 31 日尚未完成清算程序。

註 3：新光金保險代理人股份有限公司，原名為新光銀財產保險代理人股份有限公司，係於 2013 年 10 月 8 日經董事會決議通過變更公司名稱。

註 4：Lion Investment (Samoa) Co., Ltd. 投資新光租賃（蘇州）有限公司，持股比率 100%。

註 5：係以金控法第四條定義之子公司而非以公司法定義。

註 6：包含之公司及持股比：元富期貨股份有限公司（100%）、元富證券投資顧問股份有限公司（100%）、元富證券（英屬維京群島）有限公司（100%）、元富保險代理人股份有限公司（100%）、元富創業投資管理顧問股份有限公司（100%）、元富創業投資股份有限公司（100%）、元富證券（香港）有限公司（100%）、上海元富投資顧問有限公司（100%）、元富代理人（香港）有限公司（99.99%）。

新光人壽主要商品（服務）之銷售（提供）地區為台灣地區，全國另有 22 家分公司，13 服務中心及 290 通訊處及分處。在新光銀行的部分，現有營業據點，除國內 105 家分行之外，海外包括香港分行及越南胡志明市辦事處兩個據點，其中香港分行於 2013 年開始穩定獲利，並且取得監理機關對於全球金融網 (Global E-banking) 的核可，2014 年 5 月將開辦財富管理業務，進一步開拓獲利來源。2014 年的海外策略以加速據點申設為重點，海外佈局則以亞太地區台商聚集的國家為目標，包括中國、越南、緬甸以及柬埔寨。另外，在新光投信營業據點設立，除台北總公司外，另有台中及高雄分公司，旗下涵蓋公募基金、私募基金、全權委託、及境外基金等四大完整產品線，提供客戶多元化資產配置之最佳選擇。

新光金控旗下新光創投轉投資成立的「新光租賃（蘇州）有限公司」，以融資租賃服務，協助企業以簡便的手續取得所需的生產設備並投入生產，服務對象以中小企業為主，不僅是新光金控旗下首家在華東地區設立的金融服務事業，也為金控在大陸金融服務領域的發展與佈局，立下

一個意義非凡的里程碑，新光租賃成立以來與新光銀行緊密合作，一同服務兩岸三地台商客戶。

3.3 財務績效表現

2013 年全球經濟受惠於美國景氣溫和復甦、歐洲經濟逐漸擺脫債務風暴而逐漸回穩，殖利率呈現穩步上升趨勢；惟新興市場貨幣受美國量化寬鬆政策 (QE) 退場訊息影響而波動，加上中國成長力道減弱且銀行不良債權疑慮升高，經濟發展仍有不確定因素。值此之際，新光金控與各子公司持續專注本業經營，加上兩岸金融市場開放所挹注的動能，整體營運表現出色。

新光金控致力於強化財務結構，積極改善資本回報率並穩健資本適足率。2013 年新光金控及子公司之資本適足率均優於法定規定，資本適足率達到 123.62%，新光人壽 RBC 為 250%-300%，新光銀行 BIS 則為 10.6%，整體的財務體質強健。此外，為因應營運發展並強化財務結構，新光金控於 2013 年 7 月成功完成公募現金增資 65 億元，先於第三季注資新光銀行 20 億元，以強化其第一類資本；再於第四季轉投資新光人壽 20 億元以贖回特別股，優化資本結構。

新光金控 2013 年營運績效表

單位：新台幣仟元

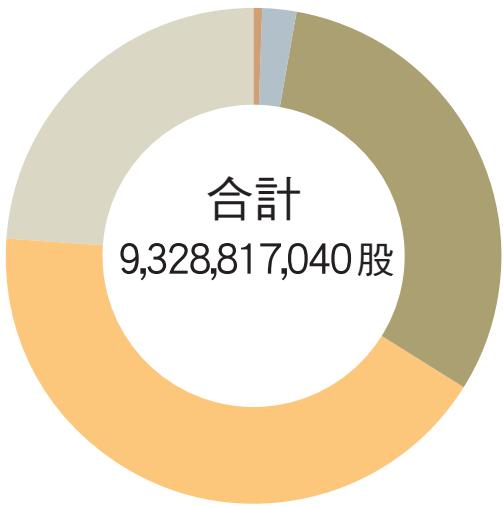
	2013 年	2012 年	2011 年
資本額	84,363,876	84,363,876	93,288,169
合併資產總額	2,136,220,013	2,351,243,100	2,535,233,401
合併股東權益總額	82,414,231	95,715,287	114,801,868
合併稅後純益(損失)	5,833,423	10,685,094	10,568,064
稅後每股盈餘(虧損)(元)	0.65	1.16	1.11
合併股東權益報酬率(%)	6.34%	11.81%	10.04%
合併資產報酬率(%)	0.28%	0.47%	0.43%

註：相關料統計至 2013 年 12 月 31 日止，以上為新光金控及子公司合併財務報表之數字。2013 及 2012 年係 TIFRSs 下之財務數據，2011 年係 ROC GAAP 下之數據。



未來新光金控將持續秉持「活力新光，前瞻領航」的經營思維，推動企業活潑化與年輕化、追求業務穩健成長並提升市場競爭力，並以「顧客的需求在哪裡，新光的商品就到哪裡」的理念，提供客戶完整的金融服務。金控與各子公司亦已對未來發展訂定明確的策略目標，以期穩健創造價值。

詳細內容可參閱新光金融控股股份有限公司 2013 年度年報。



項目	持有股數	持股比例
政府機構	57,416,957	0.62%
金融機構	226,148,926	2.42%
其他法人	2,888,480,891	30.96%
個人	3,929,858,930	42.13%
外國機構及外國人	2,226,911,336	23.87%
合計	9,328,817,040	100%

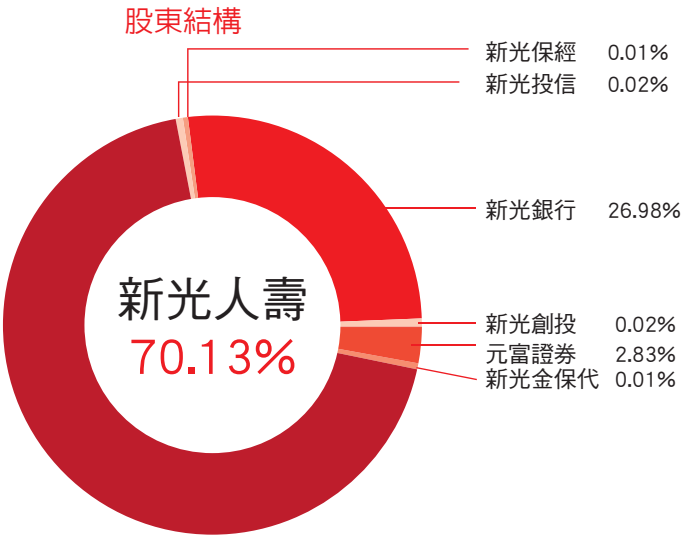
3.3.1 誠信經營

一直以來新光重視商譽，堅守對客戶的承諾，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，並致力為客戶及員工創造價值，保護智慧財產權，並且確切落實「誠信」的理念。「誠信」為我們企業核心價值的一環，也是我們

繼續努力的目標。因此，我們領先國內金融同業於 2005 年訂定「道德行為準則」，作為推動公司治理之要項，建立反貪腐與禁止賄賂之規範，以維護企業營運之正當合法利益，落實內部風險控管及法令遵循。

新光金控 2013 年總資產組合
(子公司資產佔比) 單位：新台幣仟元

子公司	資產金額	比重(%)
新光人壽	1,802,449,402	70.13%
新光銀行	693,541,174	26.98%
新光投信	646,777	0.02%
新光保經	103,490	0.01%
新光創投	571,001	0.02%
新光金保代	10,249	0.01%
元富證券	72,783,642	2.83%
金控合併總資產	2,535,233,401	



近期信用評等結果

評等日期：2014.05.29

	新光金控	新光人壽	新光銀行
中華信評			
國內長期評等	twA+	twAA-	twAA-
國內短期評等	twA-1	-	twA-1+
展望	穩定	穩定	穩定
標準普爾			
國際長期評等	-	BBB	BBB
國際短期評等	-	-	A-2
展望	-	穩定	穩定



提升公司 價值



- 4.1 公司治理
- 4.2 功能性委員會
- 4.3 風險管理與危機處理原則

4.1 公司治理

新光金控一直以來致力於維持公司治理、重視股東權益，並獲得社會大眾的支持和信賴，以持續穩健成長。因此，董事會完整而獨立的監督功能、專業的經營團隊、嚴謹的內稽內控機制，透明而即時的溝通機制和管道，並且依據金融控股公司治理實務守則及公開發行公司董事會議事辦法之規定亦訂有董事會議事規範，以資遵循。

新光金控始終信守「穩健踏實」之經營理念，在政策執行上採行財務公開化、資訊透明化、貫徹實踐正確的事業方向，更為了致力於企業倫理及職務道德之建立，並要求董事、監察人及經理人率先以身作則，恪遵誠實信用原則，率

先金融同業訂定「道德行為準則」，以作為推動公司治理之要項。此外，並持續以『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』、『健全內部控制制度』等方式，來強化公司治理。

董事會設有董事 15 席(包含 3 席獨立董事)，其組成成員超越上市公司應設 2 席獨立董事之法令規範。其董事會成員任期皆為 3 年，2013 年度共招開 12 次會議，董事會成員出席率超過 80%，藉由董監事之豐富金融經驗與經營專長，健全企業營運制度與保障投資人權益。其他董事會訊息請參閱新光金融控股股份有限公司 2013 年度年報內容有更詳述之說明。

新光金控董事會成員名單及簡歷

2014.06

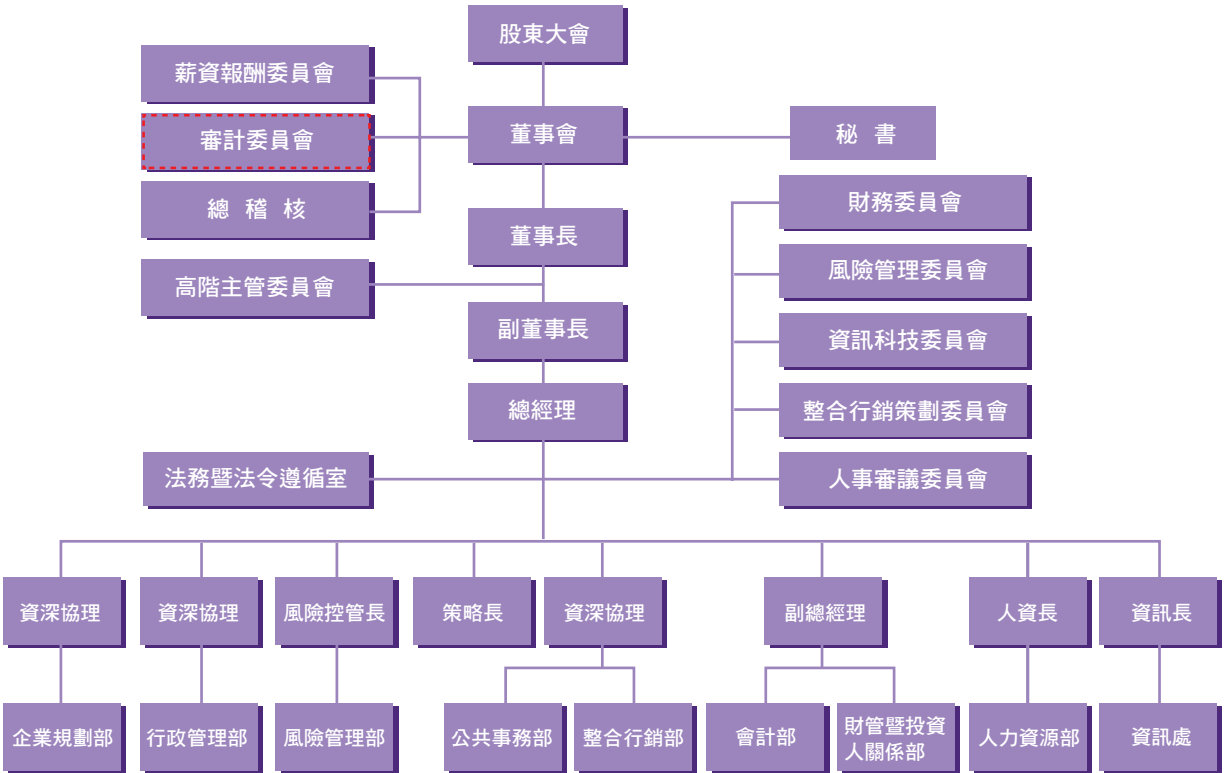
職稱	姓名	主要學（經）歷及兼任情形
董事長	吳東進	日本早稻田大學 新光人壽董事長
副董事長	許 澎	美國喬治亞大學精算研究所碩士 新光金控副董事長兼總經理 新光金控發言人
董事	吳溫翠眉	家邦投資(股)公司董事長
董事	葉雲萬	東吳大學會計系 新光人壽董事
董事	林伯翰	日本明治大學經營碩士 新光人壽董事、新光銀行董事、 新光樂活(股)公司董事長
董事	洪文棟	高雄醫學院醫學系 新光人壽董事
董事	吳昕豪	美國波士頓大學
董事	吳桂蘭	台灣新光實業董事長 新光人壽董事

職稱	姓名	主要學（經）歷及兼任情形
董事	吳敏暉	淡江文理學院 新光人壽監察人
董事	吳欣盈	美國衛斯理學院國際關係系藝術 史系雙修 財團法人新光人壽慈善基金會 董 事兼執行長
董事	蘇啟明	新光人壽董事 前新光人壽總經理
獨立董事	李勝彥	美國匹茲堡大學經濟學博士 日本國立神戶大學經濟學碩士、博士 國立台北大學亞洲研究中心榮譽顧問 安心食品公司獨立董事
獨立董事	林美花	美國Drexel大學會計博士 美國伊利諾大學香檳校區會計碩士 國立政治大學會計系教授
獨立董事	李正義	台灣大學經濟系 新光銀行獨立董事

註：董事會成員男性佔 73%，女性佔 27%

新光金控組織圖

2014.08.31



註：預計於 2014 年設置企業社會責任委員會。

為統合金控內部資源，達到資源共享及經營綜效，並協調重大專案之推行，特成立高階主管委員會。本委員會設召集人一人及委員數人。召集人由金控董事長擔任，委員由金控副董事長、總經理及各子公司之董事長、副董事長、總經理及金控董事長指定之人員擔任。

新光金控依金融控股公司治理實務守則及公開發行公司董事會議事辦法之規定亦訂有董事會議事規範，以資遵循。此外，並積極邀請具備公信力、免除利益衝突疑慮之獨立董事參與公司治理，以維護所有股東之權益，增強投資者信心，以符合國際趨勢與國際接軌，公司並設有健全的

公司治理組織：財務委員會、風險管理委員會、資訊科技委員會、整合行銷委員會、人事審議委員會、審計委員會、企業社會責任委員會。

另外，有效落實董事利益迴避制度，我們於董事會議事規範內規定：董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。且在董事會之決議，對依前項規定不得行使表決權之董事，依公司法第二百零六條第三項準用第一百八十條第二項規定辦理

4.2 功能性委員會

4.2.1 薪資報酬委員會

為健全公司治理及強化董事會功能，新光金控於 2011 年 8 月 26 日成立薪資報酬委員會，主要任務為協助董事會訂定並定期檢討董事、監察人及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構。薪資報酬委員會一年至少召開二次會議，委員會共有三名委員，其中包含二名獨立董事，並由李獨立董事正義（前華南金控總經理）擔任召集人。

4.2.2 審計委員會

新光金控預計於 2014 年 6 月設置審計委員會。而其委員會的設立係董事會下設立之功能性委員會，最主要的目的在於藉由專業分工及超然獨立之立場，協助董事會執行「公司財務報表之允當表達」、「簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效」、「公司內部控制之有效實施」、「公司遵循相關法令及規則」、「公司存在或潛在風險之管控」等項目之監督職責，及行使相關法令規定之職權，審計委員會決議之重大事項仍須提董事會決議，以明確落實董事會之責任。

4.2.3 總稽核

新光金控為協助董事會及管理階層查核及評估內部控制制度運作的有效性，遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立總稽核制度，並設置直隸董事會內部稽核單位，秉持獨立客觀的立場執行稽核業務，適時提供改進建議，以合理確保內部控制制度有效性。內部稽核單主要工作項目，詳如下：

1. 每年擬定年度稽核計畫，經董事會審議通過後，依計畫辦理查核作業。
2. 每季追蹤內、外部稽核單位（主管機關、會計師..）對金控及子公司查核缺失之改善情形並提報董事會。
3. 定期召開金控及子公司稽核主管座談會討論金控集團稽核相關業務。
4. 每年召開獨立董事、監察人及稽核人員座談會討論金控集團稽核業務。
5. 總稽核每年對各子公司內部稽核作業之成效加以考核，經報告董事會考核結果後，將該結果呈子公司董事會作為人事考評之依據。
6. 已設置內部稽核單位之子公司，由金控稽核室予以審核其稽核計畫、內部稽核報告所提重大缺失事項及改善辦理情形，並督導子公司改善辦理。
7. 總稽核得視業務需要，調動各子公司之內部稽核人員辦理金控及各子公司之內部稽核工作，以確保金控及各子公司維持適當有效之內部稽核制度，並可提高金控公司查核子公司效率之提昇及金控稽核人員人力成本之節省。
8. 每年至少辦理一次一般業務查核，每半年至少對金控及子公司的財務、風險管理及法令遵循辦理一次專案業務查核，2013 年度業已完成金控及子、孫公司查核作業並出具金控及子、孫公司共 23 份查核報告。

9. 「2013 年度內部控制制度聲明書」已經董事長、總經理、總稽核及總機構法令遵循主管聯名出具，合理確認公司於 2013 年度確實遵循相關法規，建立內控制度、實施風險管理，並由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會，該聲明書已公開揭露於股東會年報及公司網站。

4.2.4 法令遵循

新光金控深知法令遵循為公司穩健經營的支柱，在合乎法令規範下推行業務為集團最高指導原則，因唯有確實辨識、控管遵法風險，以避免可能遭受的行政罰、重大財物損失及聲譽受損等巨大損失。因此新光金控及主要子公司均已建置「法令遵循主管制度」，設法令遵循單位，指派高階主管一人擔任總機構法令遵循主管，並為落實法令遵循制度，金控及主要子公司之法令遵循單位蒐集法令新訊，確實佈達相關單位，確保金控集團即時掌握最新法令變動以資遵循或更新內部規章，並定期辦理法令遵循教育訓練，以提升同仁遵法意識。

而為建立金控與子公司溝通渠道，子公司須提呈其法令遵循執行情形報告予金控核備，將其內容摘要納入金控法令遵循主管業務報告併提報董事會，以有效全面掌握新光金控及子公司遵法情形。且為即時知悉、有效控管法令遵循風險，亦訂有「法令遵循重大事件通報辦法」，要求子公司建立相關通報機制，明定新光金控及各子公司相關單位遭受重大訴訟、重大勞資或金融消費爭議事件、發生重大資訊安全事件、遭主管機關糾正或裁處等情況時，應依規通報且須針對法令遵循重大事件說明其因應對策，強化集團各公司落實法令遵循制度的框架。

最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策

董事、監察人薪酬與組織績效連結	1. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，並依公司章程授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定。 2. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，視公司年度獲利情形調整，並與經理人、員工年度績效獎金核發標準連動，有效連結董事、監察人報酬與組織績效，充分體現董事、監察人、經理人與員工目標一致、利益共享。 3. 除上列之外，另依相關股東常會議事錄決議辦理，於每年稅後純益提列法定公積及股息後，如尚有盈餘，提撥一固定比例為董事、監察人酬勞。 ※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。
高階經理人薪酬與組織績效連結	1. 以職責為導向的職等架構，並連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度下，依高階經理人工作職責、個人能力、績效展現，核定每月報酬，依相關董事會議事錄決議，訂定經理人報酬，並於授權範圍內授權董事長核定。另依業務性質訂定相關變動薪資規範予以核發，合理反映其工作價值。 2. 為強化高階主管績效與整體薪酬之連結，以「目標管理(MBO)」等機制，評估高階經理人的績效，同時為鏈結股東權益與未來風險，訂定高階主管之績效管理辦法、年度績效獎金發放辦法、連結未來風險與獎金之長期激勵獎金發放辦法、持股信託實施辦法，鼓勵高階主管創造員工、股東及公司長期價值，共享經營成果。

4.3 風險管理與危機處理原則

新光金控風險管理的理念，是在可接受的風險下，追求最大的利潤。為落實此理念，公司建構了堅實具效率的風險管理機制，為我們的股東及客戶持續創造價值。

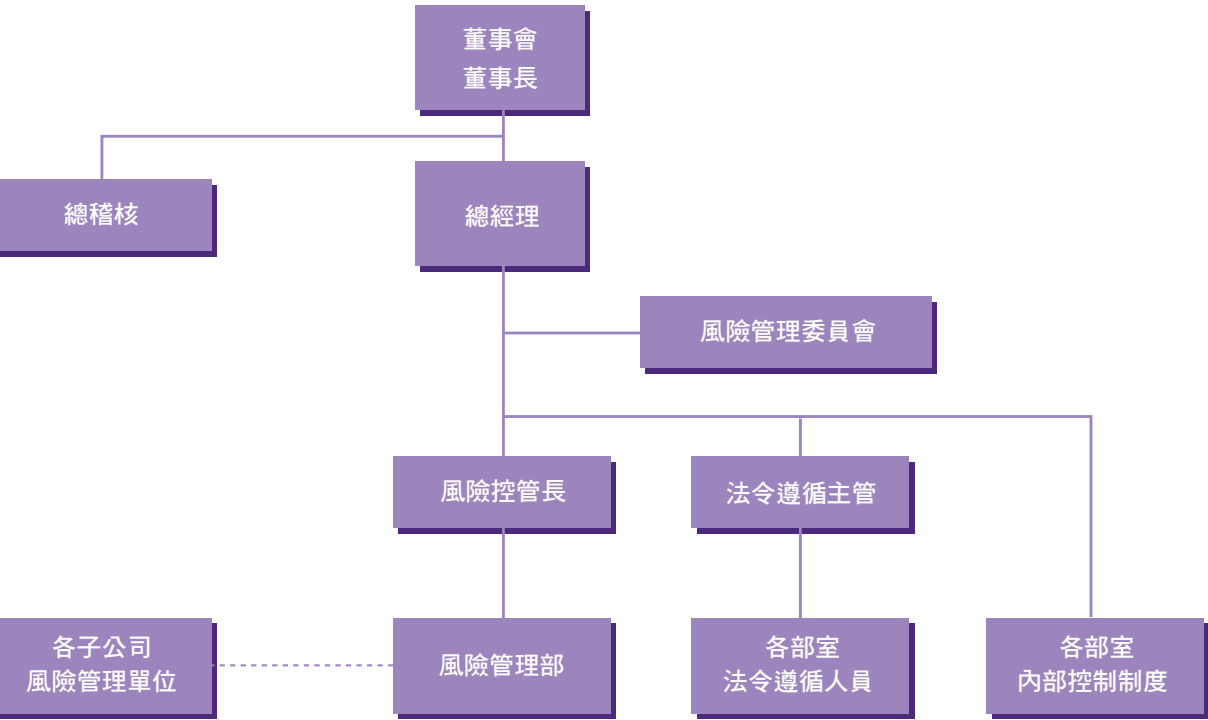
風險管理組織架構、風險控管機制及危機處理應變機制分述如下：

4.3.1 風險管理組織架構：

為執行風險控管業務，設有風險管理委員會，及設有專責之風險管理部負責集團整體之風險控管，其組織架構如下圖：

其中風險管理委員會為執行控管層面的最高指導機構，今將其主要職能簡述如下：

- 風險管理委員會受到高階管理階層支持，由金控總經理擔任召集人，風控長擔任副召集人，並由各子公司總經理及高階風險管理主管擔任委員，以充分宣示對於風險管理之重視。
- 每季定期召開會議，並針對子公司曝險情形是否有應行改善事項，或專案報告內容應有



落實於風險管理機制者進行討論，以形成共識及決策，交由金控風險管理部執行。

- 每年訂定集團及主要子公司之資本適足性比率控管目標，並依照公司之「資本適足性管理辦法」定期監控集團及各主要子公司資本適足率。

4.3.2 風險控管機制

金控母公司對子公司之管理，著重在監督、整合及規劃三大方面；而就實務操作面而言，則透過各子公司之風險管理單位以落實執行及溝通協調。

一、以下就組織及人員、資訊系統、及控管制度三方面之整合進一步揭示說明如下：

- 組織及人員方面：**
 - 最具代表性者為金控風險管理委員會，風險管理委員會隸屬總經理，每季定期召開會議，其主要職能如前所述。
 - 公司設有專責之風險管理部負責集團整體之風險控管，並依據主管機關所訂之法令，執行及推動各項管理機制與業務；風險管理部同時亦為風險管理委員會決策之執行單位，負責執行

風險管理委員會之共識及決策，及編製風險管理報告，呈報適當的管理階層，並依規定向主管機關申報。

- 各子公司視組織規模及業別規範，設立獨立風險管理單位或專人，負責每日風險管理相關作業。

2. 資訊系統方面：

- 為強化跨子公司的整合性風險管理資訊系統，新光金控已建置有市場風險管理系統、大額曝險管理系統、利害關係人維護系統及國家風險系統；對於各子公司有關風險管理之重大系統資本支出預算，均要求於預算案決議前，與金控風險控管長商議該預算之內容，以利金控整合各子公司之資源，以達最有效率之運用。

- 另一方面為使各子公司建立金融商品評價模型時具有一致性，各子公司於建立新評價模型時，均需先行會辦金控風險管理部，以討論訂定出一致性原則並定時監控。

3. 控管制度方面：

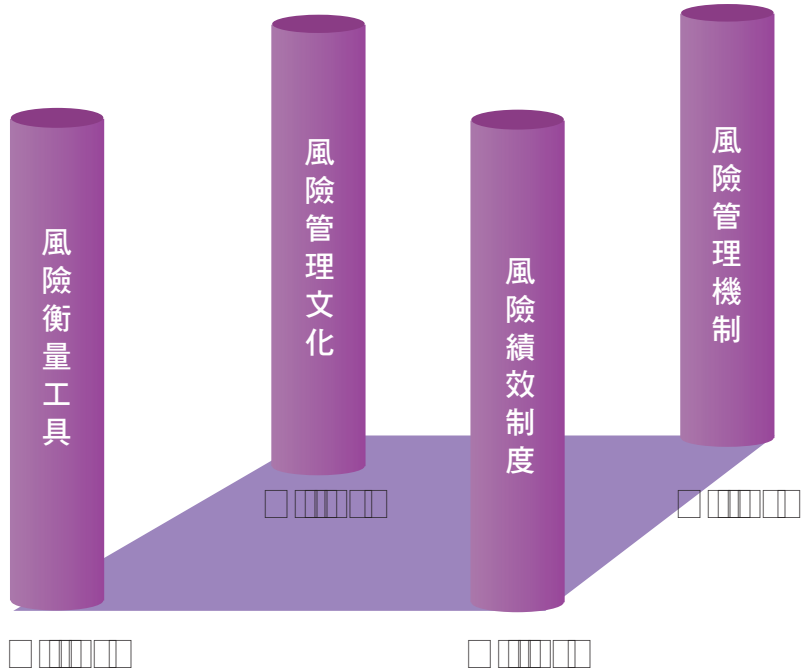
- 為使各子公司建立重大風險管理機制時

具有一致性，避免與金控或其他子公司之重點原則相左，各子公司需於訂定重大風險管理機制（如風險管理政策）前，先行會辦金控風險管理部之意見；另公司已訂有整合性的「風險管理辦法」及其他整合性風險規章，分別就信用風險、市場風險、流動性風險、大額曝險（集中度風險）等，規範金控及各子公司於風險控管應遵循之事項。

- 持續強化各項提前預警機制，不論是設定市場風險 VaR Limit、信用風險預期損失限額、集中度風險大額曝險限額等，或股票停損限額控管，均有訂定配套之預警機制，主要目的可使前台交易人員提前執行因應措施，以避免發生重大損失之情形。

- 為充分掌握金控集團面臨之緊急重大事件影響，公司訂有緊急事件通報機制，當緊急事件發生時，能快速統合集團內相關投資授信之曝險情形並即時通報及採取因應措施。

二、具體而微至執行面，公司風險管理一貫的指導方針為下述四大支柱：**提升風險管理文化、完備風險管理機制、建立風險衡量系統即逐步實施風險績效制度**



提升風險管理文化、完備風險管理機制、建立風險衡量系統及逐步實施風險績效制度。



1. 持續推廣風險管理文化

- (1) 專職風險控管長，致力於強化高階管理階層對於風險管理的認知與支持，並提升風險管理之策略位階。
- (2) 藉由每季召開金控風管委員會，定期檢視各子公司風險，同時建立子公司意見交流平台。
- (3) 每季製作整合性整體風險評估報告並提報至董事會，俾使公司最高管理階層能清楚了解公司所面臨之風險現況，以做為管理決策之參考。

2. 完備風險管理辦法及控管機制

- (1) 訂定完成「新光金控風險管理政策」及「新光金控風險管理辦法」，做為金控集團執行風險管理機制之準則依據。
- (2) 強化整合金控及子公司整體風險：每季製作集團整體風險評估報告，經提報風險管理委員會審核後，並呈報至董事會。
- (3) 強化資本適足性比率管理：每月製作集團資

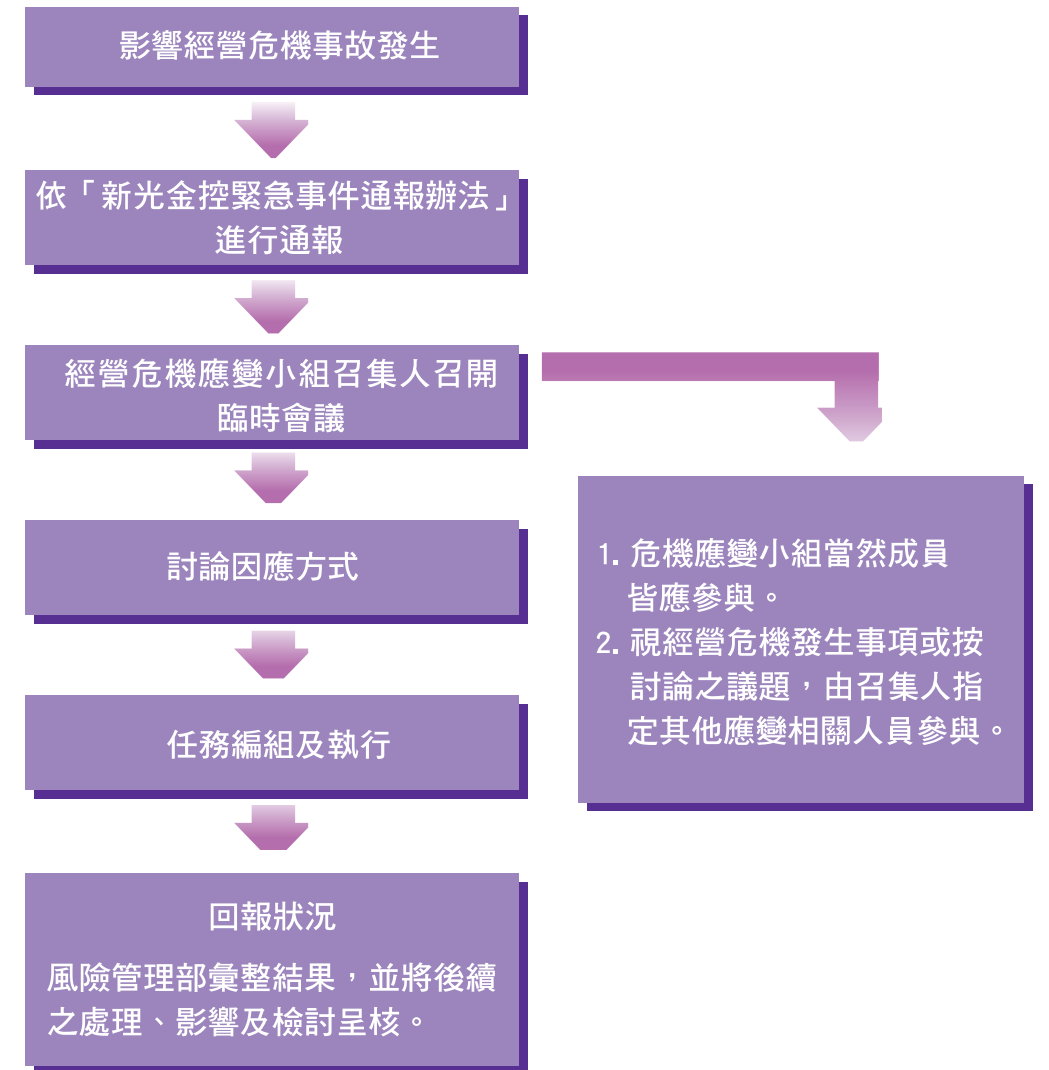
本適足性比率評估報告，並呈核至總經理及董事長。

- (4) 持續增修訂各項風險管理辦法，目前共計訂定完成 18 項辦法或準則，以做為金控及子公司執行風險管理之依據及參考。

3. 建置整合性風險資訊平台

- (1) 公司進一步開發新式結構型商品評價模型（採用 R++ 程式），並導入既有的整合性市場風險管理 ALGO 系統中，以協助子公司評估持有部位價格，可提高金控及子公司對新商品的風險性質之瞭解，並提升風險管理的精確性。
- (2) 因應歐債危機、美國降評此類國家別風險事件的發生，於 2012 年起利用市場風險系統之整合性資料庫，開發國家風險系統，以信用評等與信用違約交換契約作為指標，監測可能發生國家風險的曝險並於指標超出控管標準時提出預警。

新光金控經營危機應變措施



4. 逐步實施風險績效制度

- (1) 金控及各子公司將視其風險文化及風險衡量之成熟度，考量業務性質及實際需要，實施風險調整後之獎酬機制。
- 執行面主要以過去長期績效做為評量依據，並減少短期誘因之獎金支付等措施，以落實風險與報酬之平衡性。

4.3.3 危機處理應變機制

因應可能危及正常營運之重大突發狀況，即

時依公司制定之『新光金融控股股份有限公司緊急事件通報辦法』進行通報機制及採取處理措施，必要時金控母公司立即啟動危機處理機制，依『新光金融控股股份有限公司經營危機應變辦法』，由緊急應變小組主動召開即時緊急會議，各子公司呈報可能影響的層面及具體應變方案，並由金控母公司之風險管理部呈報事故處理、影響及檢討等相關資訊，以供決策者參考。後續則由相關單位提出改善報告，再由金控風險管理部提報至風險管理委員會，並呈報至董事會備查。



客戶與產品 服務



- 5.1 多元化金融商品及服務
- 5.2 服務滿意度及申訴機制
- 5.3 客戶隱私權保護
- 5.4 產品與服務法規遵循
- 5.5 創新的金融產品



新光金控以壽險及銀行為雙經營核心，在嚴格的風險控管及財務規劃下，透過內部成長及向外併購，積極拓展市場佔有率，發展多元金融服務事業，提供客戶一次購足之金融服務，為客戶的財富把關，並且創造更多的附加價值。

5.1 多元化金融商品及服務

新光金控及其子公司在金融領域中，隨時準備迎接新的挑戰，致力研發創新，提供多元化的產品、貼心的服務、完善的流程，為顧客及股東創造最大的價值。在對於各子公司所提供的金融商品及服務皆有嚴格的把關，當遇到具有爭議之金融服務等相關商品皆有完善的處理管道，以積極的作為處理與協調。

未來金控及其子公司對於產品及服務的提供，將會持續以更加嚴謹、審慎的態度提供給客戶更安心的產品及服務。

5.1.1 新光人壽

新光人壽在 2013 年下半年由於美國失業率逐步下降、財政問題舒緩且經濟溫和復甦，歐洲經濟逐漸擺脫債務風暴而逐漸回穩，殖利率呈現穩步上升趨勢。新光人壽配合海外投資上限提高至 43%，掌握市場趨勢積極調整資產配置，2013 年投資報酬率達 4.43%。

新光人壽各項商品的銷售、宣傳，除了內容皆符合法令對資訊揭露的要求外，公司內部更訂有「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，若內容涉及利率、費用、報酬及風險時，更要求用平衡及顯著的方式表達，中文表達力求淺顯易懂，必要時得附註原文。

而在業務員行銷部份，訂立「業務招攬處理制度及程序」，規範業務員資格、招攬時應遵守的行為準則及獎懲條件，保障保戶權益，避免糾紛件產生。



除了制定具體行為規章，新光人壽也規劃了完整「業務員重要法令」教育課程，要求新進業務同仁接受訓練後才可晉升成正式人員。另外，針對已晉升的正式人員，每半年皆會由地區進行一次宣導課程，確保每位業務同仁皆了解各項法規，保障保戶權益，提升服務品質。

在通路方面，新光人壽長期發展多元行銷通路，提供便利的全方位管道來滿足客戶多樣保險需求，行銷通路分為自有通路（業務員及直效行銷）及委外通路（銀行保險、傳統保經代及異業策略聯盟等）兩種：

- **自有通路**：業務員體系為新光人壽主要銷售管道，在「選、用、育、留」各層面加強業務團隊發展，並以 ABT (Agent Basic Training) 課程篩選新進人員，作為留用為正式人員之標準。

- **委外通路**：近年來銀行保險通路已成為業務員以外最重要的銷售管道，除了持續與各家銀行及證券公司合作，更積極與金控底下新光銀行、新光投信及新光產險進行集團內、外部之交叉銷售，為客戶提供一次購足的金融商品服務。

另外更提供客製化的保險商品或保戶服務，

以滿足不同既有保戶與潛在客戶的不同需求，秉持「顧客至上，服務誠懇」的企業信條，朝服務便利、服務開發及服務改善三個思維發展，2013 年陸續推動各項保戶服務項目如下：

- **為服務保戶快速完成投保並協助業務拓展**，開辦「行動 e 投保」，保戶於「平板電腦」電子要保書上簽名後，承保同仁可結合核心系統 e 化檢核要保契約內容基本事項、告知事項及聲明事項等三部份內容，縮短工作時數並提升行政效率。

- **建立輿情回報系統**，廣徵公司內部有關提升行政服務效率意見與建議，凡有助提升保戶服務品質及效率者，隨時可透過此系統提出，後續並將由權責部門研議回覆。

- **對使用道路救援及海外緊急救援之保戶**，進行滿意度調查確保服務品質；海外緊急救援滿意度高達 100%，道路救援滿意度亦近達 9 成。在保戶請求道路救援時，即刻以手機簡訊通知業務員，以在第一時間立即關懷保戶，服務快速又貼心。

新光金控子公司新光人壽營業項目比重

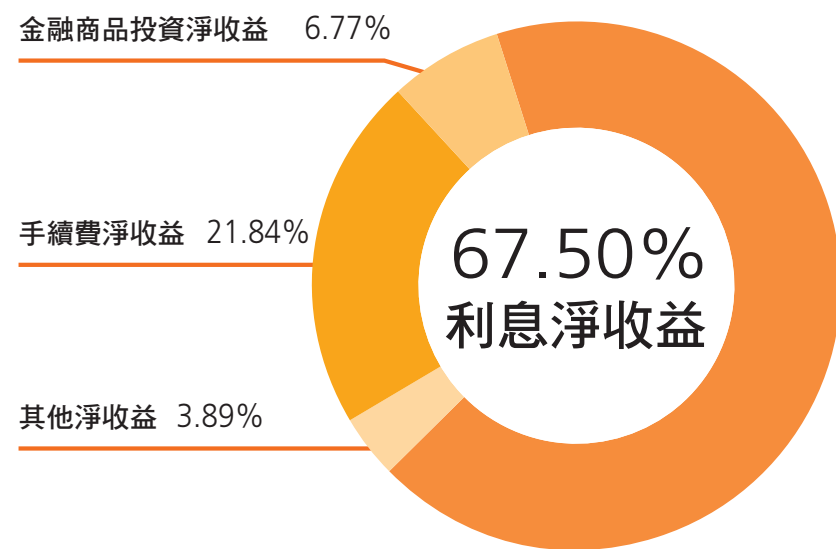
團體保險 0.72%

年金保險 13.47%

個人傷害險 4.48%

個人健康險 16.29%

65.04%
個人壽險



5.1.2 新光銀行

新光銀行在理財服務以全方位商品滿足客戶理財之所需。銀行商品線包含 2 千多檔基金、80 多檔 ETF、12 檔優先股、每月 5-10 檔境外結構型商品、海外債券架上 30-50 檔且幣別近 10 種、保險商品數十檔、每月 1-3 檔組合式商品。在 2013 年整體表現優異，獲利及業務成長持續締造佳績。

新光銀行各項理財商品上架銷售前，均經法令遵循主管及法務單位審視符合國內相關法律及法令標準，並且成立「商品審議委員會」，邀集總行與營業單位代表先行針對產品之內容、適法性與風險屬性等進行評估審議，於委員會通過之後，方可上架銷售。商品審議會議的成員包含獨立董事、律師、風管人員、財務人員等，商品審議機制就是為了保障投資人的權益與風險，以增進應有的企業社會責任。

此外於客戶欲購買金融商品前，客戶須完成關懷客戶 (KYC ,Know Your Customer) 問卷之填寫，其用意在於銀行提供相關金融服務前，就客戶之年齡、學歷、投資經驗、所得、職業、風險偏好等項目評估客戶風險承受度，俟後再透過銷售控管機制，規範業務人員針對客戶投資屬性推介適合之商品，以充份落實商品適合度審查以及



審慎協助客戶評估所申購之投資理財商品，防範客戶本身逾其所能承擔之投資風險度。新光銀行為能充份瞭解客戶以提供符合客戶需求之理財服務，另對於銷售後之服務亦有所控管機制，會定期及不定期檢視客戶投資情況，適時提供客戶投資建議，以保全客戶投資資產。

在信用卡業務的部分，新光銀行皆遵守「信用卡業務機構管理辦法」及「金融消費者保護法暨子法等之廣告相關規範」等規定，於 2013 年總流通卡數為 89.9 萬卡，較 2012 年成長 8.7%；年度簽帳金額 437 億元，年成長 6.9%。為遵循信用卡回歸支付工具本質之政策，新光銀行推出多項以生活消費為主的優惠活動，提供客戶刷卡誘因及滿足不同客層需求，例如：網路購物、餐



飲折扣、賣場購物與電影購票等優惠，並搭配各知名百貨公司檔期活動推出多樣化滿額贈禮，吸引客戶刷卡消費。此外，為積極擴展信用卡市場規模，更與全台百貨龍頭新光三越百貨合作發行新光三越聯名卡，結合新光金控集團與各關係企業資源，吸引北、中、南部客群申辦。截至 2013 年底新光三越聯名卡累計發卡數已突破 15 萬卡，未來也將持續提供促刷優惠以深耕既有客戶及開發新客群。

5.1.3 新光投信

新光投信凡為進行業務推廣計畫，如有與銷售機構舉辦促銷說明會者，函文需會簽相關部門審核促銷計畫內容，如為廣告文宣者，必須符合投信投顧公會及金融消費者保護法暨子法等之廣告相關規範，無誤後經內部核決權限核可後始可發文予通路機構。對於公司或通路機構舉辦之廣告行銷活動，必須於廣告事實發生日起十個營業日內送投信投顧公會備查。

為因應市場趨勢及客戶需求，發展適合壽險客戶之商品，2013 年開發適合穩健投資型保單連結之澳幣保本型基金，係新光投信結合新光人壽，發揮整合行銷綜效之利基型產品。新光投信亦透過理財健檢服務，協助新光人壽推廣定時定

額全委帳戶型投資型保單。新光投信與金控旗下子公司，密切透過業務合作與資源分享掌握市場即時商機，共創互利共榮局面。

再者，新光投信於 2013 年 6 月成立投資管理委員會，定期召開產品策略會議檢視基金投資績效及加快新基金產品研發之速度、廣度、深度，並蒐集市場資訊、參考國內外政經情勢及金融政策走向，期能透過各種措施強化商品並提供更優質的服務。

5.1.4 新光金保代

新光金控為提供客戶更多元的保險商品需求，並提升金控整體營運綜效，於 2013 年底承購新光銀行 100% 持股之子公司新光銀財產保險代理人股份有限公司，並更名為「新光金保險代理人股份有限公司」。期望透過新光金控交叉銷售之平台及各子公司業務行銷通路據點，提供客戶更完整的保障及全方位的服務。

其子公司主要提供財產保險之商品，針對目標市場及客戶群，透過與產物保險公司密切溝通及合作要求合作代理之產險公司設計多樣化的商品，同時配合業務通路的屬性，介紹優質財產保險商品予個人或中、小型企業客戶。銷售商品包含住宅火災保險、商業火災保險、運輸保險、汽車保險（包括汽、機車強制險）、工程險及各種一般責任保險與專業責任保險等多樣化產險商品。同時，為了客戶的權益，也要求同仁替客戶做好財產及責任的風險規劃，教育客戶如何規避可能面臨的風險，並且適時運用保險商品轉嫁，滿足客戶多樣化的需求。

除了以專業、熱忱的態度為客戶量身規劃財產保險外，新光金保代積極運用新光金控整合行銷的效益，強化各業務通路的功能，使客戶能於有限預算內達到最大的保障效益，在全國各地亦能輕易購買所需之財產保險，同時享受在地服務人員完善且優質的金融服務。

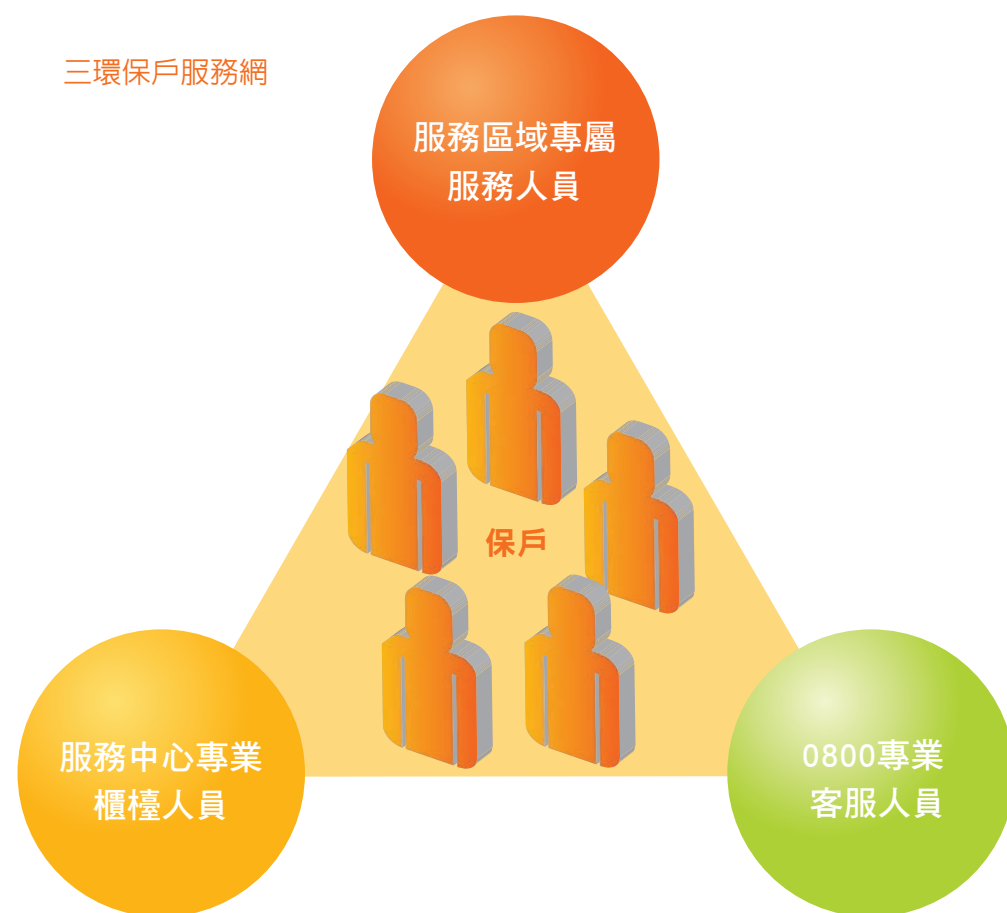


5.2 服務滿意度及申訴機制

金融業已不像以往單純僅借貸之業務，而是提供許多更多元化的產品及服務，對於新光金控及其子公司而言客戶是否滿意，其滿意度是檢視相關人員服務品質的重要項目之一；傾聽客戶的聲音，廣納各界利害關係人的意見，建立完善的申訴及應變機制，是新光金控及其子公司共同的目標。

5.2.1 新光人壽

因應保險商品日益多元複雜及消費者意識抬頭，保戶對於保險相關各項服務之需求有增無減，故建構一個全方位且滴水不漏的保戶服務網，一直是新光人壽努力的重要目標，目前確立之服務架構為「專屬服務人員」、「專業櫃檯人員」及「0800 專業客服人員」等三個服務主幹所構成之三環保戶服務網。

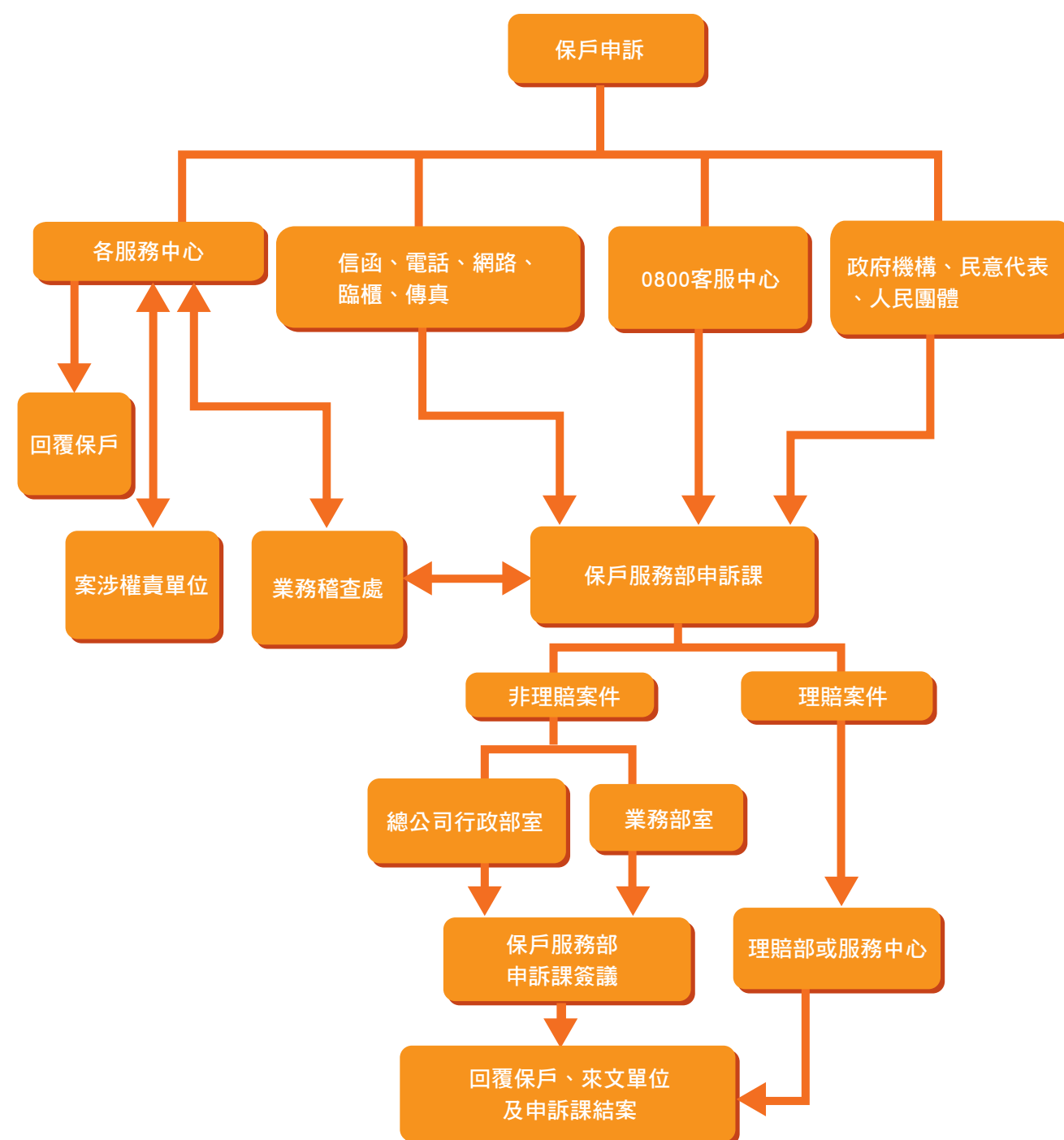


另外，新光人壽以提供保戶六星級的服務為目標，自 2013 年規劃客戶滿意度調查，預計 2014 年 7 月採隨機抽樣方式寄發 E-DM 請客戶回函，進行滿意度調查分析及改善計劃，以期提升服務滿意度。

保戶申訴處理

由新光人壽保戶服務部申訴課及各地服務中心之申訴專員專責處理保戶申訴案件，均及時立案並迅速會辦相關單位處理回覆，除有效解決處理保戶問題，以維護保戶權益之外，最重要的部份，即是透過保戶所申訴的問題，發現問題背後的真正問題，進一步分析保戶申訴之真正原因，對於服務面或政策面的缺失，提供檢討及解決處理改善方案，並創新執行方式，以提供保戶更優質的服務，達成保戶滿意的目標。

申訴案件處理標準作業流程





5.2.2 新光銀行

為保護消費者權益，新光銀行對於客戶親洽分行現場或透過本行、主管機關及其他申訴管道，以電話、電子郵件、紙本書函、傳真等方式提出商品服務疑議時，全行皆依『客戶申訴處理程序作業要點』辦理，並由本行申訴處理專責單

位「客戶服務部(品管科)」負責追蹤、分析統計申訴案件，定期彙總陳報層峰，以迅速且有效率的處理客戶爭議。

新光銀行已設置『消費者保護委員會』，每季召開乙次會議為原則，如召集人認有必要時，得隨時召開會議以保障客戶的基本權益。

新光銀行消費者保護委員會運作內容



面對金融環境的劇烈競爭，銀行不再侷限於一般綜合業務的臨櫃服務。行銷方式已從被動式行銷轉變成主動式行銷，經營型態亦從業務導向蛻變成客戶導向。唯有全方位的服務才能提昇顧客滿意度，進而創造更多顧客的忠誠度，才是企業永續經營之道。

新光銀行於2008年榮獲第6屆《遠見雜誌》傑出服務獎「金融銀行類」首獎，即致力於服務品質的不斷提昇，更於2013年榮獲第11屆《遠見雜誌》傑出服務獎「金融銀行類」第二名的殊榮，期間透過委外「神秘客調查」以了解本行同仁對服務品質的落實情形，再透過「顧客滿意度調查」進一步全面了解顧客對本行所提供服務滿意情形，以隨時掌握顧客對於本行服務觀點，以利做出相對改善策略及提升服務品質。

新光銀行服務品質改善作為：

1. **服務品質訓練**：對於服務品質的態度及服務技巧，每年不斷的開班授課，以強化同仁對全方位服務的能力。
2. **建置臨櫃檢核員**：於顧客臨櫃交易前，透過同

仁臨櫃檢核，以降低錯誤率發生，並可安撫顧客等待中的焦躁情緒。

3. **實機與專業能力測驗**：以電腦實機測驗加強同仁電腦操作速度，節省顧客臨櫃等待時間並減少錯誤率，再透過專業能力測驗，提昇同仁專業能力，以提供顧客更優質的服務。

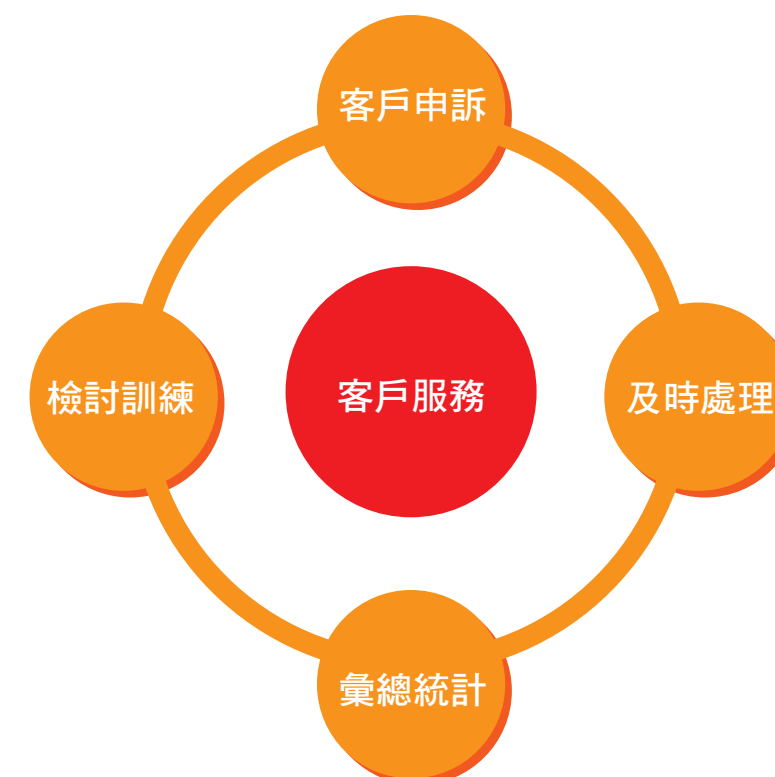
4. **「神秘客調查」及「顧客滿意度調查」**：了解本行同仁對服務品質的落實情形並全面了解顧客對本行所提供服務滿意情形，以隨時掌握顧客對於本行服務觀點，以利相對做出改善策略及提升服務品質

5. **服務達人選拔**：對營業單位選出10名最佳服務同仁，並予以表揚，以做為同仁表率。

6. **最佳分行表彰**：於年度終了，表彰年度表現最佳分行，以形成本行優質服務文化。

5.2.3 新光投信

除持續追求穩健績效，研發不同策略之商品，提供客戶全方位資產配置目標外，投資理財強調個人化商品與客製化服務，涵蓋多元化之產





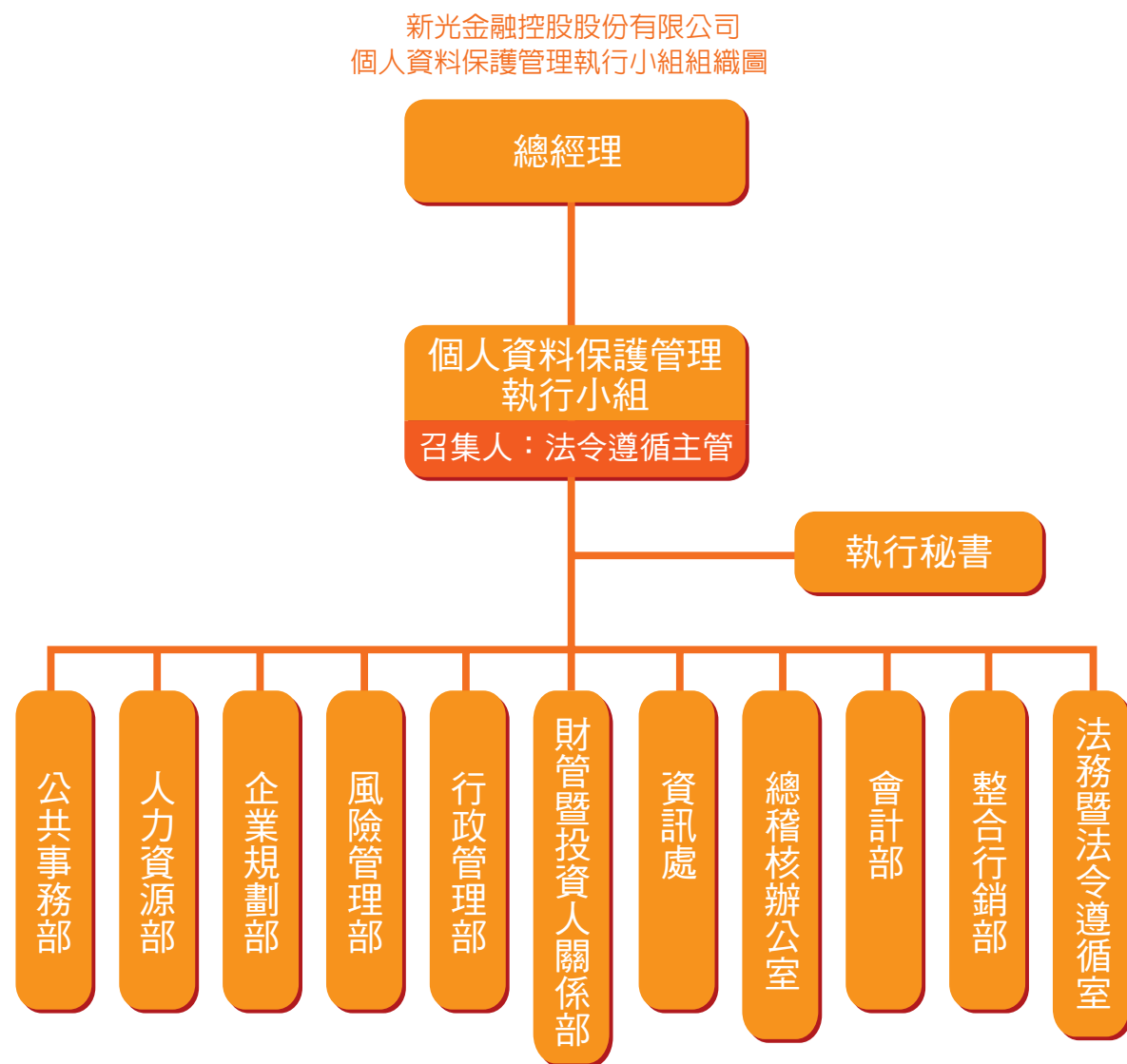
品線，除共同基金外，另有全權委託代操業務、私募基金等新商品，都可為特定投資人量身打造，提供專屬 VIP 級理財服務，同時，也建置「全方位理財服務」，配合 e 化理財需求，幫投資人輕鬆掌握投資契機，達到既經濟、又省時的線上理財服務目標。

新光投信在顧客服務，除設置客服信箱與免付費服務專線，即時解決顧客問題之外，並每月編制客戶申訴統計樣式分析，藉由客戶申訴案例，檢討作業流程並建立改善追蹤機制，加強員工教育訓練，以求臻於完善的客戶服務。

並預計 2014 年規劃金融評議中心連結上線服務，提供投資人多元申訴管道，使消費爭議可快速得到處理，保護客戶投資權益。

5.3 客戶隱私權保護

環境的迅速變遷，客戶對於個人資料保密的議題越來越多關注，為維護客戶的資訊安全與隱私權保護措施與內容，新光金控對於客戶資料的保護也不遺餘力地強化相關保護機制，針對客戶個人資料的保護採取許多因應措施，例如要求本公司全體員工簽署「保密同意書」，且自



新光人壽個人資料管理制度建置圖



2010 年起即開始盤點金控各部室處理、利用個人資料的質與量，2013 年制訂「新光金融控股股份有限公司個人資料檔案安全維護辦法」，並籌備設置「新光金融控股股份有限公司個人資料保護管理執行小組」，且持續對全體員工宣導個人資料保護法令相關訊息，同年度施以線上個人資料保護法法令測驗，檢測成績均合格，完整灌輸金控員工個人資料保護觀念的同時，陸續建置公司個人資料管理制度。因此，2013 年間皆無因侵犯顧客隱私權或遺失客戶資料有關遭投訴之案件數量。

新光金控及其子公司針對客戶個人資料及隱私權之保護措施，分述如下：

1. 新光金控定期（半年或一年）對金控及子公司辦理金融消費者保護、個人資料保護、共同行銷及消費者及投資人權益保護措施等作業查核，並且設有個人資料保護管理執行小組為專責單位，負責推動個人資料保護業務，定期向總經理報告金控個人資料安全維護情形。

2. 新光人壽推動多項措施及辦法，包括訂定「資訊安全政策」、「新光人壽個人資料蒐集、處理及利用的內部管理程序」、「資料文件管制管理準則」、「資料對外提供作業辦法」等，並全面實行個人資料保護法測驗，個人資料保護法法令遵循專案自行檢視等，強化保戶個人資料保護控管。

另外，為了達到更全面性的個資保護，新光人壽引進勤業眾信會計師事務所作為個資外部顧問，參考 BS10012:2009 個人資料管理制度，經由四個階段，歷經 1 年 2 個月的輔導期間，成功建置新光人壽個人資料管理制度。

除了個資制度之建制，新光人壽也非常注重公司同仁對於個資風險之認知及保護觀念，所以公司自 2012 年到 2013 年持續開辦了與個資保護觀念相關之十大議題的教育訓練課程，讓公司同仁參與，深化「資料保護、人人有責」的個資保密觀念。

3. 新光銀行由董事會指定「消費者保護委員會（消保會）」，督導個人資料保護相關事宜，並由消保會指派風險管理部為專責單位，負責推動個人資料保護業務，並將個資保護執行情形定期向消保會報告，並提報銀行董事會備查。

4. 新光投信於內部控制制度中訂定金融消費者保護及個人資料保護法相關規範，新光投信依內部控制制度規定，定期稽核上述相關規範之執行情形，並做成相關查核記錄留存，另外設有個人資料保護委員會，隸屬總經理，組織成員正副召集人，及委員數名，定期召開會議，負責推動個人資料保護業務，並定期向總經理報告投信個人資料安全維護情形。

5. 新光金保有有關個人資料保護之措施，配合辦理個資清查盤點作業、修正客戶資料運用及防火牆等保密政策，以落實客戶隱私權之保護。

5.4 產品與服務法規遵循

每一位員工均有責任依最高的道德標準維護公司的聲譽，為此，我們期望員工成為合法、誠信、並具有專業能力的從業人員，違反人事管理管理規則的行為均視為不當行為，將予以懲處。此外，我們規範員工以正直、勤勉、尊重及道德行事，並提昇自身的專業能力，合理、謹慎地運用獨立專業的能力判斷，致力追求客戶及公司之利益。新光金控旗下子公司含新光銀行及新光人壽通路，各子公司之商品可提供給其他子公司銷售，惟銷售之人員及公司皆需取得相關資格與遵守法規，並且落實要求所有員工遵守本規範，以確保公司及所有利害相關者之權益。人事管理規

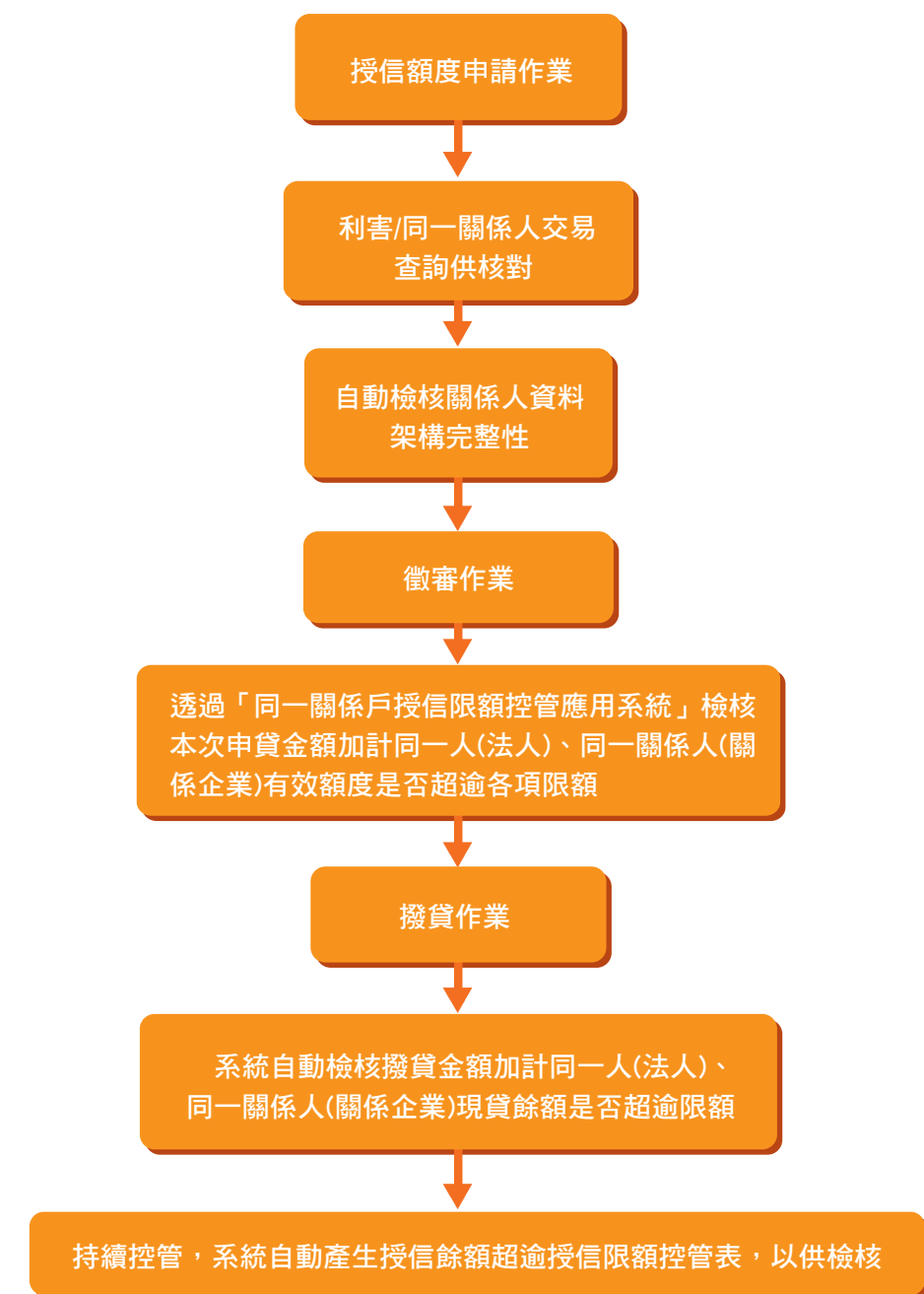
則於企業網（金控文件管理系統）內會放置供同仁查閱，若有修訂，亦會發文公告同仁週知。

在 2013 年間除新光銀行授信控管上的疏失，遭受罰鍰新台幣 200 萬元整，後續建立完整機制以防止相關情事發生外，其他子公司皆無重大違反規管產品、服務資訊、產品標示規範及自願規約之情事（罰鍰金額超過新台幣 100 萬元以上）。違規項目皆已於 2013 年期間內處理完畢。因為此次的裁罰，新光銀行內部的運作機制也做相當程度的檢討與改善，並引以為戒。期望未來，能夠以更嚴謹的態度為客戶把關並遵守法令的規範。

新光人壽		新光銀行	新光投信	新光金保代
各子公司執行狀況	於人事管理規則中規範所有員工皆應遵守行為準則	於97.01.16制訂「員工行為規範」並於103.04.21再對全行同仁個人行為及執行職務等規範及自律發文重申，要求同仁務必遵守	於「人員從業規範及經理守則」訂定相關規定，並定期宣導	新光人員準則-新進員工教育訓練
參加訓練員工比例	100%	100%	100%	100%

違規內容		改善措施
新光銀行	辦理連○○等5戶同一關係人自然人授信案，授信餘額超過銀行子公司上一會計年度決算後淨值之6%，核處新台幣200萬元罰鍰。	嗣後銀行子公司已建立授信限額事前審核機制及事後控管方式，加強控管，以預防類似情形發生。 流程如下： 一、修訂審查階段編製之「同一關係戶授信歸戶表」，以利檢核各項法定限額。 二、為避免人為檢核之疏漏，增加列印「利害/同一關係人查詢」供覆核之用。 三、為即時檢核是否超逾授信限額，已強化由電腦輔助監控機制。 四、針對事前審查階段再強化系統自動檢核功能，以降低人工查詢檢視可能之疏漏。

新光銀行授信限額檢核作業流程圖



5.5 創新的金融產品

5.5.1 新光人壽

秉持著創新及服務社會的精神，致力於提供滿足社會大眾多元化需求之最佳保險商品，2013 年新光人壽仍依循回歸保險本質與理念，持續推

動符合保戶需求的商品來提高保戶保障，藉由核保技術與商品研發持續精進，增加保障較強的傳統型保險商品銷售，期望藉由提高國人的保障額度，讓社會大眾享受健康快樂的生活，未來亦將因應社會結構變化，持續開發符合國人生涯規劃的保險商品，提供保戶更多樣化的選擇，並期許



成為長照商品的的領導品牌。

未來商品發展目標

- 1. 深耕高齡化：因應社會結構變化，積極推廣長期看護險，持續聚焦長期看護險的商品研發。
- 2. 持續注重保障型、分期繳儲蓄型及利率變動型

終身壽險商品的研發，以堆疊基礎利益，創造中

長期價值。

- 3. 善用定期定額投資型保險商品，分散風險與提高保障，發展年輕客戶族群。

商品名稱	創新特色說明
新光人壽長照久久 長期看護終身保險	帳戶型長期看護保障，商品特色： 1. 保障失能、失智，涵蓋醫療險之不足。 2. 身故保障退還保費，有去有回最貼心。 3. 長期看護狀態定義簡單化，並豁免保費。 4. 月給付最長可達「180個月」，保障長看者及家人的經濟。 5. 「帳戶型」長期看護險，保費更親民。 6. 業界最高投保年齡，保障更高齡。 7. 業界唯一採「每月」給付，高頻率提供經濟支援。
新光人壽優活力定期壽險	判斷是否適用非吸菸體費率條件的優體保單，讓非吸菸體保戶在相同的保障下享有較低的保費。
新光人壽活力骨傷害保險	天有不測風雲、人有旦夕禍福，針對突來的意外貼心設計骨折險，保障因骨折導致生活上接踵而來的不便。
新光人壽好安心 定期健康保險附約	1. 75歲滿期長年期手術險附約，年繳保險費採平準保費方式，不隨年齡增加而遞增。 2. 手術項目高達1,499項，不論發生門診手術或住院手術皆有理賠。 3. 1,000倍醫療帳戶保障，保險費有去有回。 4. 保險期間享有壽險及手術醫療雙重保障。
新光人壽豁免多多 豁免保險費健康保險附約	1. 業界首創，豁免保費確定給付，豁免範圍業界最廣泛，壽險保障更穩固。 2. 自然保費架構，實現低保費高保障。 3. 自由選擇豁免期間，依保障需求靈活調整。 4. 保險中的保險，投資保障不中斷。 5. 主契約要、被保人相同與否皆可附加，保障再擴大。
新光人壽長年期 附約延續批註條款	當主契約被保險人因非屬身故之保險事故致主契約終止時，要保人得繼續繳交附約之保險費，以延續附約之效力，使得長年期附約的保障得以延續。



5.5.2 新光銀行

新光銀行於 2013 年 1 月與新光三越百貨合作發行「新光三越聯名卡」，主打以多一張卡、多重享受為宣傳主題，結合新光三越百貨店內優惠活動及金控關係企業（含新光人壽、新光保全、新光醫院、新光兆豐農場等）資源，一次提供卡友最到位的服務，且新光三越百貨全省共 13 店，19 個館別，對於本行開拓信用卡全新客群，實有明顯助益。

另外，新光銀行於 2013 年榮獲 VISA 國際組織頒發「VISA 台灣區無限卡第一大發卡行」大，是台灣唯一獲獎的銀行，新光銀行無限卡因經營頂級客層績效卓越而獲此殊榮。因此新光無限卡特別規劃提供獨享快速通關，直達「登機門」的尊榮禮遇！無限卡卡友可以免排隊等候入出境，更有時間舒適地使用商務中心休憩、餐飲服務，讓無限卡友出國旅遊享有機場免費專車接

送、快速通關等一整套完整的尊榮禮遇。

5.5.3 新光投信

另外在新光投信部分，為因應少子化及高齡社會來臨，提供退休產品（保本型）、穩定型商品 (RR1、RR2)，於 2013 年 12 月 23 日開始募集新光澳幣保本基金（保護型保本基金），2014 年 1 月 23 日成立。

新光投信為因應市場趨勢及客戶需求，發展適合壽險客戶之商品，2013 年開發適合穩健投資型保單連結之澳幣保本型基金，係新光投信結合新光人壽，發揮整合行銷綜效之利基型產品。新光投信亦透過理財健檢服務，協助新光人壽推廣定時定額全委帳戶型投資型保單。新光投信與金控旗下子公司，密切透過業務合作與資源分享掌握市場即時商機，共創互利共榮局面。



營造綠色 職場環境

- 6.1 綠色政策
- 6.2 能資源管理
- 6.3 綠色辦公室
- 6.4 供應鏈管理與綠色採購



6.1 綠色政策

氣候變遷對環境的影響日以遽增，各產業所遭受的衝擊也日益加大，為預防氣候風險影響到經濟的發展，各個產業無不逐漸加強推動節能減碳作為的力道，而新光金控長期關注環境保護，積極響應落實節能減碳與生態保育活動，為履行企業社會責任，我們持續努力減少對環境可能產生的負面影響與足跡，透過各項自發性的行動措施與改善方案，致力提高能源效率，減少能源、紙張及水資源的耗用，並透過影響我們的廣大客戶，共同實踐對環境友善的責任，同時盡力推動綠色金融等相關服務。未來，我們將規畫環境相關的短中長期目標，藉以逐步實踐綠色職場環境為目標。

新光金控與旗下子公司承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案如下：

- 1. 開發及設計對環境友好的產品和服務，盡可能減少業務服務對環境的影響。
- 2. 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。

新光金控子公司新光人壽自 2007 年起持續在企業內外部進行各項節能減碳工作，預計在 2014 年啟動二項 ISO 系統導入作業並於 2015 年取得第三方驗證。

中期目標	導入ISO國際標準
	✓ 預計2014年導入ISO 14064-1國際溫室氣體盤查管理系統
長期推動方向	✓ 預計2014年導入ISO 14001環境管理系統
	✓ 於2015年取得第三方驗證

6.2 能資源管理

新光金控與其子公司因新產品以提供金融相關衍生性服務為主，故在能源使用及廢棄物等相

關排放上，並無造成營運當地環境之重大實際和潛在負面衝擊。雖然金融業在直接能源消耗與環境衝擊與其他產業相較而言較少，但因所掌握的金流，與整個產業環境有很大的連結，惟為降低負面衝擊強度，採取措施如透過綠建材運用、節能燈具、冷氣空調與水資源之管理、公務車之使用管理及定期保養、辦公場所使用之電能管理及透過資源再利用，降低對環境之影響。

6.2.1 能源管理：

新光金控及子公司在能源管理上的執行方式如下：

- 契約容量使用狀況，每年定期檢討、分析，減少違約受罰。
- 設備之功率因素要求 95% 以上。
- 辦理能源管理人員送訓、增加能源管理知識，為節能努力。
- 春節及連續假期期間，提醒各單位將可拔除的電器用品的插頭拔除。如：飲水機、冰箱、電腦、印表機等。
- 飲水機電源增設定時器控制，減少電力消耗。
- 蒸飯烤箱電力控管 10:00-12:00(2 小時)。
- 外牆廣告招牌適時依天候狀況點亮。
- 地下停車場的送排風，設定時間控制。
- 冷氣溫度設定 26 度以上，保持室內溫度低於室外溫度 3-5 度 C。
- 公司設有值日生制，請各部門同仁負責燈具、空調開關。下班同仁關閉電腦電源及其他電源，同時了解用電狀況及改善告知。

6.2.2 車輛油耗

新光金控與其子公司主要核心業務為提供金融產品及服務，在企業營運中所需要使用到燃料用油的部分為高階主管座車用油，並就其使用狀況進行統計。未來也將規劃逐步汰換原有老舊、

高油耗之座車，更換更具節能效益的車款，以減少燃油的使用量與降低碳排放，達到節能減碳之目的。

6.2.3 電力使用

新光金控長期關注環境保護及節能減碳，自 2007 年起展開一系列的具體行動，將環保與節能落實在大樓各系統的軟、硬體中，目標就是希望透過系統化管理的與節能設備的汰換方式，有效的減少電力等間接能源的使用量，在各項節能措施執行下，2013 年的用電量與 2011 年的用電量相較之下，共減少了 4.6% 的能源耗用，並有效減少共 9.75 公噸的二氧化碳排放量。

車輛用油狀況

單位：公升

年度		2011	2012	2013
能資源耗用				
金控	汽油	22,971	23,033	23,066
人壽	汽油	-	-	178,761
銀行	汽油	-	-	24,970
投信	汽油	9,119	7,235	7,829
保代	汽油	-	5	7
合計	汽油總數	1,057,949	940,860	1,167,799

註：資料範疇：高階主管公務車



電力使用狀況

年度		單位	2011	2012	2013	資料範疇
能資源耗用						
金控	用電量 (kwh)	度	258,136	242,003	246,380	新光摩天大樓38樓
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	138.36	128.75	128.61	
人壽	用電量 (kwh)	度	72,034,298	70,084,014	67,005,568	全省建築物總電力使用量
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	38,610.38	37,284.70	34,976.91	
銀行	用電量 (kwh)	度	1,813,697	1,842,420	1,760,210	台北新生、台中中華（中華大樓樓高8層，其中5-8樓為倉庫）、屏東大樓
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	972.14	980.17	918.83	
投信	用電量 (kwh)	度	148,642	141,574	135,904	台北南東大樓12樓
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	79.67	75.32	70.94	
保代	用電量 (kwh)	度	-	-	114	新光摩天大樓19樓
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	-	-	60	

註： 2011 年採電力排放係數 1kwh = 0.536 kg CO₂e 計算，2012 年採電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO₂e 計算，2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e 計算。（能源局公告）註 2：保代於 2013 年下半年成立，故僅能提供截至 2013 年底前之數據資料。



降低能源耗用及溫室氣體排放監管

能源局自去(102)年度起，聯合工業局分別遴選各行業之標竿企業發揮產業影響力，以「母雞帶小雞」推廣模式，加速企業導入能源管理系統時程，並讓各企業了解能源管理系統之推動效益，產生見賢思齊心態，願意主動導入建置能源管理系統。

新光金控特邀集子公司新光人壽及新光銀行等相關單位召開討論會議，鑑於企業面臨低碳時代所帶來的衝擊，降低能源使用成本與管理溫室氣體排放已成為追求永續發展之必要策略，會議結論建議子公司新光人壽及新光銀行可各自成立專案管理團隊，分別接受台灣綠色生產力基金會輔導；人壽部分於102年10月啟動ISO 50001系統導入作業，並擇定先以近年節能績效卓著的摩天大樓作為示範據點，參與ISO 50001國際標準驗證，預計於103年1月取得第三方驗證，藉由導入該能源管理系統的順利運作，以提高公司的綠色競爭力、持續改善能源績效及減少能源費用支出，達到企業節約能源的目的，進而減少溫室氣體排放。



6.2.4 水資源使用

新光金控所用之水源，100% 來自於當地自來水廠，無直接取用地下水及河川或其他方式之水源供應。各辦公大樓及營業據點用水僅供員工及部分消費者使用，所產生之生活污水未有顯著環境污染影響，經污水下水道排至污水處理廠處理後，放流至河川及海洋，因此無重大洩漏及危害環境之疑慮。

由於新光金控擴展業務之需求，逐年增加職

員工人數導致每年用水量增加。因此公司透過節水設備及加強員工教育宣導，並逐步裝設水龍頭節流省水器及自動感應設備等方式進行節水措施，2013 年相較於 2011 年的用水量，減少了 23.1% 的水資源耗用。

未來，新光金控將持續規劃更全面的水資源管理政策，希望能節省水資源的耗用，並減少對自然資源的浪費，降低公司營運對環境水體造成的衝擊。

新光金控所擁有的大樓近三年用水狀況

年度 能資源耗用	單位	2011	2012	2013	資料範疇
金 控	度(m³)	3,126	3,290	2,403	新光摩天大樓38樓
人 壽	度(m³)	6,917,262	6,554,937	6,205,644	全省大樓
	度(m³)	46,933	43,041	40,963	新光摩天大樓
銀 行	度(m³)	31,572	34,621	35,119	台北新生大樓 台中中華大樓 屏東大樓
投 信	度(m³)	679	677	645	台北南東大樓12樓
保 代	度(m³)	0	0	1	新光摩天大樓19樓

6.3 綠色辦公室

新光金控推動各項節能減碳政策，將環保的概念與執行面加以整合，利用能源管理和節能行動，宣導隨手關燈與適當空調溫度等節能使用習慣，期使辦公室能源使用得以不斷地降低。然而企業減碳做環保之最直接的經濟效益就是減少用電，在電價日益升高的時代，企業用電量的減少代表著電費成本的降低，因此執行電力、空調及照明等各項系統節能措施。

節能燈具更換用電列表

公司名稱	2011		更換設備 內容	2012		更換設備 內容	2013		更換設備 內容
	原設備	59,770		原設備	116,370		原設備	336,653	
新光銀行	新設備	41,839	中壢.竹北分行T5燈具283盞	新設備	81,460	西昌.松安.大甲.斗六.草屯T5燈具551盞	新設備	235,657	桃園.大直.松竹.建成等15家分行T5節能燈具1594盞
新光人壽	原設備	-	-	原設備	-	-	原設備	94,600	中壢、新竹、惠國、彰化、運河、七賢大樓等相關單位共計1,075盞
	新設備	-	-	新設備	-	-	新設備	49,500	*8月起至12月底止，5個月期間(以110天計算)

單位：度 (kwh)



擁抱綠生活，適應新氣候

新光金控旗下子公司新光人壽2008-2013年，連續六年響應「Earth Hour地球一小時」活動，用行動支持節能減碳。總共關閉新光摩天大樓等26棟自有大樓設施電源，及新光銀行全台105家分行之自有辦公樓層及頂樓景觀關閉照明、廣場招牌、招牌燈等非必要照明，以實際行動為地球節能盡一份心力。

新光人壽自2007年起，連續六年參與城市廣播網「燈不亮，月亮」關燈一小時；自2008年起五度實施夏至關燈，「夏至關燈」活動。在地球環境日加艱鉅下，只要每個人改變一點點習慣，就可以減緩地球暖化的速度。新光人壽均積極投入、響應節能減碳運動，為地球盡份心力。



6.3.1 綠色服務，減少用紙量

新光金控為減少紙張的使用，積極推動電子化作業，以降低資源使用，執行全面的紙張使用管理計畫。

新光金控子公司新光人壽特別引入數據分析管理制度，並整合從行銷到售後服務的每個環節，將紙張使用狀況可視化，每月匯報進展情況，協助相關單位釐清每年紙張的使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。

2013 年新光人壽因推動轉化用紙文化，共計減少紙張使用約 449 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共計約 280 萬元，成效斐然。新光人壽預計於 2014 年規劃團體險上傳國稅局，不需使用紙本資料，預計一年可節省約 44 萬費用支出（含約省下 36 箱作業紙張及大量列印墨水）。

節紙目標	說明
中期目標	增加電子單據的應用項目，如新光人壽各項服務的通知及活動訊息的傳達。
長期目標	將繼續推廣至所有750萬保戶，一同辦理e化以落實節能減碳，減少紙張消耗。

2013 年擴建更完善的 APP 資訊平台，積極推廣電子商務，除提供相關辦法與配套措施，廣邀保戶透過網路查詢、瀏覽並擷取相關資訊之外，同時舉辦回饋活動，鼓勵申辦保件電子化，透過網路交易減少紙本作業。此外，新光人壽提供業務同仁各項 e 化輔銷工具（如平版電腦與智慧型手機）並強化商機管理系統，建構電子書城保存檔案資料，並持續透過網路平台發送，公布最新資訊與公文，大量節省紙張。

新光銀行於 2009 年起積極推行「電子綜合月結單」（eBill 系統），取代原有實體的各類對帳單。依金管會規定，客戶與銀行各業務往來，需提供往來交易明細對帳資料，過往客戶將會收到「自動化交易對帳單」、「信託資金交易及對帳通知書」與「外幣交易對帳單」等紙本單據，未來新光金控將持續積極推動整合各紙本對帳單為一電子式綜合月結單，除了可減輕每月大量印刷用紙量外，並讓客戶能更便利、更快速檢視各類帳務交易明細記錄及減少保存紙本帳單的不便。

再者，新光銀行持續推出 e 化帳單活動，提供萬點紅利點數之抽獎等相關活動，藉以吸引客戶能夠持續使用電子對帳單服務系統，透過客戶接收電子帳單習慣的養成，以減少紙張使用量。每年度 e 化帳單活動，達成率可達 7 成，減少全年紙張用量 18 萬張以上。

新光銀行將業務連絡單導入系統化，案件以電子檔申請，核准及處理完成回覆作業。大幅減少紙張用量，提升公司內部的行政效率。以 2013 年業務連絡單總件數約 12,700 件，紙本列印 0 件；「無紙化」100%。透過此系統更能加速各部門間的往來互動並有效整合內部存查資源。

新光金控旗下投信為提供客戶更完善之服務及保護環境資源，致力推廣電子交易服務以代替書面交易，以減少紙張消耗及碳排放，統計 2013 年為止交易總數共 25,358 件。以一份節省對帳單 / 確認單成本 6.28 元計算，共產生 159,248 元效益。

就新光金控總使用量而言，於 2013 年的用紙量相較於 2012 年降低了 33.9%，而每年紙張的使用狀況更是逐步的減少中，顯示公司在推動紙張使用管理計畫上頗有成效。未來我們將持續透過推行單據 e 化、客戶線上服務平台等網路行銷服務系統的形式來達到紙張減量的目的。

購買紙張數統計表

用紙量	指標	2011	2012	2013
金控	每年購買紙張數(包)	63,070	60,435	41,695
人壽	每年購買紙張數(包)	38,000	35,905	35,870
銀行	每年購買紙張數(包)	37,300	38,503	39,730
投信	每年購買紙張數(包)	1,683	1,486	1,415

註 1：1 包 500 張，70 磅 註 2：係代於 2013 年成立至 2013 年底止，尚無採購紙張，故不列入此統計表。



一、單據 e 化

新光金控旗下新光人壽現行作業上，傳統型保單及投資型保單不限幣別（台幣、外幣），皆可辦理 e 化。在未來規劃上，中期目標為提昇 e 化保單佔率，擴大應用電子帳單應用，提昇保戶服務（增加電子帳單附加價值，例：各項服務的通知及活動訊息傳達…）。長期目標為持續推廣至所有 750 萬保戶，一同辦理 e 化以落實節能減碳，減少紙張消耗。

二、e 投保

已於 2013/6/13 上線，由業務員以平板電腦，介紹保單與提供保費試算，當客戶有意願投保時，可立即以平板電腦進行線上填單及簽名，簽名影像經由加密傳輸回公司，即時辦理核保事宜。未來規劃開發 APP 版行動 e 投保，運用平板便於操作的特性，提升操作的便利性（預計 2014 年分三階段上線）。

三、App 開發（行銷輔助工具）

要保書平板簽名使業務員可透過平板電腦，在第一時間提供商品資訊、製作建議書並透過觸控螢幕填寫要保書，保戶簽名於平板後，即一氣呵成完成投保。

四、e 動秘書

行動裝置成為業務員與保戶互動主要的溝通平台。未來新光人壽將依照客戶體驗生命週期規劃（需求開發、商品銷售以及客戶服務三個階段），持續強化 e 動秘書功能，使業務員可從掌握客戶、行動投保以及各項客戶服務，都可使用平板輕鬆完成。

五、行動櫃台

行動櫃台透過數位進件取代傳統紙本進件，可免除業務員遞送紙本申請，以及保戶需親臨服務中心辦理的不便。



六、e Trading

電子交易服務帶來的好處：
線上基金交易 24 小時即時下單，讓您更有效率地掌握投資時機！
資訊快捷安全 即時接收第一手資訊，免卻郵遞延誤之風險。
帳戶管理方便 可於網上查閱歷史交易明細，輕鬆掌握您的資產配置。
停利停損通知 當報酬率達到您設定的停利 / 損點，以電郵通知，讓您隨時得知投資狀況。



七、e 業務連絡單系統

新光金控旗下銀行為業務連絡單導入系統化，案件以電子檔申請，核准及處理完成回覆作業。大幅減少紙張用量，提升公司內部的行政效率。

6.3.2 廢棄物管理

新光金控為金融業，非一般生產事業，無生產製造產品出售，亦無售出產品包裝材被要求回收之情事。目前新光金控於所有樓層設立回收環保站，將廢棄物進行分類及回收處理程序，最後

以焚化或回收再利用及掩埋方式進行最終處置。而金控旗下子公司新光人壽更訂定廢棄物回收目標，規劃在 2018 年，讓新光摩天大樓能達到 50% 的回收比例，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升。

金控內部也將垃圾區分類並於各辦公場所設置，落實垃圾分類資源回收再利用的工作，透過環保教育訓練，培養同仁落實垃圾分類，由清潔公司將垃圾資源集中，最後委託環保資源回收業者處理。

廢棄物處理方式（新光摩天大樓年度總處理量）如下：

指標	單位	2011年	2012年	2013年
回收處理廢棄物總量	公斤	396,614	432,000	500,000
焚化處理廢棄物總量	公斤	1,305,320	1,068,210	1,132,754
堆肥處理廢棄物總量	公斤	-	36,500	222,500
掩埋處理廢棄物總量	公斤	-	120,000	120,000

6.3.3 節能方案

新光金控子公司新光人壽預計在 2014 年導入 ISO 14001 環境管理系統來具體呈現環境指標與管理，期望藉由先期環境審查結果，訂定環境管理政策、目標、標的及管理方案，強化系統運作的績效，以及提高員工的環境意識和守法的主動性、自覺性，連結各部門間協調機制與運作，並強化與原有之管理系統整合，達到持續改善之目的，並向利害關係人證實我們所遵循聲明的環境方針和改善環境行為的承諾。

2013 年新光金控無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項，制定環境管理政策為進一步強化管理面環保意識並降低自然資源的消耗。

新光金控率先國內金融業，積極落實各項節能減碳行動，並推廣至各子公司，以提高能源使用效率，節省地球資源。子公司新光人壽從建築設計、電力使用、照明使用、空調使用至各類設

- 備維護上積極節約能源，定期以數字檢視節能成效。
- 新光金控及子公司相關節能方案之行動說明如下：
- 電梯改善：**
- 電梯進行省電設計，包括 (1) 尖峰運轉 (2) 離峰分散待命 (3) 夜間及假日關閉。
 - 宣導員工少坐電梯多走樓梯鼓勵員工在上一層、下二層以內的距離步行樓梯，既健身又節能。
- 空調改善：**
- 針對老舊空調汰換為節能變頻空調，提高能源使用效率。
 - 冰水主機出水溫度依季節、天候、環境需求，適時調整空調主機冰水出水溫度。
 - 降低冷卻水塔風扇設定溫度，增加空調主機效能。
 - 下班前半小時關閉冰水主機，利用冰水循環泵浦繼續運轉。



- 每月定期清洗冷卻水塔、回風濾網，提升空調效率。
- 空調使用期間關閉門窗，防止冷氣外洩或熱風滲入，設置自動彈簧門扇，空調箱回風處應保持淨空，以免影響回風效果。
- 更新時使用高效率能源設備。
- 室內空調溫度皆維持 26 度以上範圍。

照明改善：

- 新光銀行截至 2013 年，桃園、大直、松竹及建成等 15 家分行針對白熾燈、鹵素燈等舊燈具（管）進行汰換，以 T5 節能燈具的替換。
- 依據『辦公室 CNS 照度標準』及『停車場 CNS 照度標準』，由機電人員協助各單位量測各區域照度，提出改善建議，辦公室 500Lux、走道 300Lux、停車場 100Lux。
- 景觀燈、水池燈、裝飾燈：調整開啟時間，更改為省電燈泡。
- 停車場全面更換為 T5 燈具。

- 向使用單位宣導節能措施，中午休息時間辦公室內照明關閉或局部關閉。
- 張貼隨手關燈標張貼紙，時時提醒避免電力的浪費。
- 提升室內照明效率：將室內燈具、反射片定期除塵、擦拭，亮度大幅提升。
- 樓梯及走道照明裝設時間控制器或自動感應設備，有效達到省電效果。

相關設備改善：

- 考慮增設太陽能及風力供電裝置，提升再生能源的使用比例。
- 增加節能標章設備的使用占比。

新光金控於冬季（1-3 月）及夏季（7-9 月）的期間，每月需要上班共計 22 天，針對空調開啟的時間進行調整，每天減少 1 小時的空調運轉時數，估計每年固定節省約 110,880 度電。若以分行用電耗能平均數計算，每年可節能約 554,400 度電。



新光金控能源密集度列表

指標		2011	2012	2013	涵蓋據點
金控	汽油(L)	22,971	23,033	23,066	新光摩天大樓38樓
	用電量(kwh)	258,136	242,003	246,380	
	每年能源消耗量(GJ/y)	1,730	1,674	1,691	
	樓板面積(m²)	1,880.43	1,880.43	1,880.43	
	能源密集度(MJ/ m² · y)	919.89	890.15	899.14	
人壽	汽油(L)	-	-	178,761	新光摩天大樓人壽使用樓層(16樓南區、17~22樓、30樓南區、31樓(不含承租戶)、36~37樓、39~43樓
	用電量(kwh)	30,292,799	29,596,799	27,768,000	
	每年能源消耗量(GJ/y)	109,054	106,548	106,194	
	樓板面積(m²)	25,651.7	25,651.7	25,651.7	
	能源密集度(MJ/ m² · y)	4,251.3	4,153.6	4,139.8	
銀行	汽油(L)	-	-	24,970	台北新生 台中中華（樓高8層，其中5~8樓為倉庫） 屏東大樓
	用電量(kwh)	-	-	1,760,210	
	每年能源消耗量(GJ/y)	-	-	7,207	
	樓板面積(m²)	-	-	26,658	
	能源密集度(MJ/ m² · y)	-	-	270.35	
投信	汽油(L)	9,119	7,235	7,829	台北南東大樓12樓
	用電量(kwh)	148,642	141,574	135,904	
	每年能源消耗量(GJ/y)	853	762	762	
	樓板面積(m²)	412	412	412	
	能源密集度(MJ/ m² · y)	2,070.12	1,849.01	1,849.71	
保代	汽油(L)	-	-	57	新光摩天大樓19樓
	用電量(kwh)	-	-	114	
	每年能源消耗量(GJ/y)	-	-	6,339	
	樓板面積(m²)	-	-	6.6	
	能源密集度(MJ/ m² · y)	-	-	363.14	

註 1：能源密集度 (MJ/ m² · y)=(每年能源消耗量 (GJ/y)/ 各子公司之樓板面積 (m²))*1000MJ/GJ 計算之結果。
註 2：能量單位轉換：1 kwh =0.0036GJ、1L=0.264gallon(US)、1gallon(US) 汽油 =0.132GJ，單位 y 為 year(年)，轉換係數來源 <http://www.onlineconversion.com/>
註 3：保代於 2013 年下半年成立，故僅能提供截至 2013 年底前之數據資料。

新光金控針對公司內部的能源消耗量進行監控，並以能源消耗量及公司樓板面積的大小來計算公司的能源密集度，藉由能源密集度檢視每年

公司樓板面積之每單位的用電量，更利用此數據作為節能減碳績效的評估指標之一，逐步改善公司的能源政策並提高能源的使用效率。



6.3.4 綠建築

此外，我們亦持續活化舊有的建築物與設備，導入各項節能措施持續降低能源用量，首創利用離峰電價時段將數百噸的蓄水槽填滿及自行研究各項節能方法，逐年編列預算執行節能工程。

在未來新光人壽新建之建築物於建築工程規劃設計時以生態、環保、節能等對環境友善之規範為準，亦積極評估及規劃申請內政部綠建築標章（如：2013 年新光人壽得標之台灣菸酒位於新北市新板特區地上權全棟新建完成日預計在 2016 年完工進駐），目前預計花費 14 億元（包含未來 LEED 認證等費用）打造這棟綠建築新建大樓，以追求長期環境保護及節能減碳的永續發展。



6.3.4.1 新光摩天大樓節能效益

新光金控對於節能減碳一向不遺餘力，自 2007 年起力行新光摩天大樓減碳政策，採用節能設備，並執行電力、空調、照明等各項系統節能措施，從 2007 年逾 3510.4 萬度，降至 2013 年之 2776.8 萬度，總計減少的用電度數超過 2,290.3 萬度電，相當於減少超過 16,693 噸的碳排放量。按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，可種植 150,389 株樹木，相當於 25.06 個大安森林公園的樹木總量，達到環保實效，成為節約能源成效卓越的優良單位。在 2013 年相較於 2012 年節省逾 182 萬度電，減少逾 97 萬公斤碳排放量，較 6 年前累計減少逾 2,290.3 萬度的用電量。

這樣的成效除了省下數百萬元的營運費用外，也提高摩天大樓的承租率，進而創造租金收益數千萬元的綠色商機，成為外部相關單位觀摩學習的對象。



新光摩天大樓節能成效

項目	2011年	2012年	2013年	累計節省能源量	累計減碳量T-CO ₂ e
電力 (吉焦耳)	109,054.08	106,548.48	99,964.80	82,451.53	16,693

註：碳排放量以節能起始年 (2007) 做為計算基準，依據 2011 年電力排放係數 1kwh = 0.536 kg CO₂e 計算，2012 年電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO₂e 計算，2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e 計算，單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算，1kwh=3.6x10⁶ 焦耳，1 吉焦耳 = 10⁹ 焦耳。

新光摩天大樓環境支出

指標	單位	2013年	備註
環境預防性支出	新台幣萬元	1,432,671	消毒水池外牆清洗及生飲水保養
環境管理支出	新台幣萬元	9,418,908	垃圾處理清潔人力耗材等

新光人壽多棟大樓獲金省能獎

新光人壽多棟大樓曾獲得台北市政府「金省能獎」的肯定。繼 2011 年新光站前摩天大樓榮獲金省能獎第一名後，我們將環保節能的基因複製到新光南京東路大樓，並參加 2012 年由台北

市政府舉辦的第五屆金省能獎，榮獲工商業甲組節能成效第二名；及 2013 年台北市政府舉辦的第六屆金省能獎，再次獲得工商產業甲組節能成效優等獎。



6.3.4.2 機房節能規劃

新光人壽自 2012 年底因原有機房空間接近滿載，於 2013 年對現有機房擴建或另覓新址新建做研究，於 2013 年下半年決定新建機房，並於 2014 年 3 月開工，預定 6 月搬遷完成。新建機房於設計規劃階段，考量未來節能效益，主要是朝下列幾個方向建置：

新光人壽機房節能特色列表

空間節能	1. 專用獨立的空調區。 2. 機房建置高60公分的高架地板，並以冷熱通道方式規劃，封閉熱通道讓熱風能藉由迴風路徑返回，減少機房內混風混流，以期達到冷房效果。 3. 線纜的管理與機房的散熱能力息息相關，有序的佈線，不但可防止散熱通道堵塞的問題，提高散熱效率，且易於維護和管理。新機房網路佈線方式，規劃採上走線方式，組合式線槽直接安裝於機櫃上方，可快速將網路線繞送至服務系統。電力線纜採用下走線方式，解決機房電纜繞送需求。冷卻設施水管路於機房各分區間的走道上方佈管，且不經過資訊設備上方，這3種佈線佈管方式設計不僅可以避免讓網路線和電源線纜互相干擾，更容易管理，且一旦漏水發生，機房內的電源線纜和其他設備都不會受到影響。
空調節能	1. 資訊機房隔熱。 2. 變頻冰水主機。 3. 變頻水泵。
機電節能	1. 高效率設備。 2. 中央控制能源管理。 3. 電力需量監控。 4. UPS負載量管理。

預期效益：

機房節能量化標準為 PUE(Power Usage Effectiveness)，是機房總用電量 /IT 設備總用電量，係用以機房的電力消耗究竟有多少是用在 IT 設備上，國際 Green Grid 協會 PUE 評估標準以 PUE 值低於 2 才符合節能原則。

預期新建機房的 PUE 值可由原來 2.5 降為 1.7 或 1.6 附近，降幅約 30%，以達節能標準。

另外在銀行部分目前已投資近 3.5 億將原位

於萬華住宅區之資訊機房，搬遷至一類電信所建之網路 EDC 機房，並將原有耗能之機電設備，全數更換。依據目前資料統計結果新建置的機房能源使用效率 (PUE, Power Usage Effectiveness) 平均值為 1.75 略相較於國際平均 PUE 介於 1.8~2.1 之間，這也表示機房能源使用效率表現是優於國際平均水準。

註：機房環境監控系統，可將 UPS、冷卻水塔、空調機、電力配電盤、消防系統、各電腦機櫃 PDU 等機房週邊基礎設施納入監控，並計算出 PUE 數值。

6.4 供應鏈管理與綠色採購

6.4.1 供應商管理

新光金控在供應商的管理部分，除了要求供應商必須符合政府法令規範外，未來預計於 2014 年起將對供應商宣導社會責任並於合約內增列社會責任條款，承擔對員工、社會和環境的社會責任，包括遵守商業道德、生產安全、職業健康、保護勞動者的合法權益、節約資源等，並且利用各種場合持續與供應商溝通，以落實企業永續之相關責任。

新光金控的供應商可分為財務、勞務及工程三大類，占比如下：勞務類 (26.2%)、財務類 (60.3%)、工程類 (13.5%)。財務類供應商主要包含辦公事軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商主要為人力委外、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。

另外對於供應鏈所關注的人權及環境永續議題，金控子公司新光人壽將會履行企業責任，擬定及鼓勵承攬商及供應商夥伴響應與簽署「CSR 承諾書」，鼓勵商業夥伴建構具體環保節能政策及措施，並在執行營運行為時，特別注意不對環境及人權產生重大負面影響。

供應商類型列表

2013年 供應商類型	勞務類	財務類	工程類
金 控	7	16	0
人 壽	62	109	22
銀 行	32	114	33
投 信	6	7	0
保 代	0	0	0
小計/家	107	246	55

註：新光金保代 2013 年底成立，尚無進行供應商統計

6.4.2 綠色採購

新光金控旗下子公司含新光銀行及新光人壽等通路，各子公司之商品可提供給其他子公司銷售，唯銷售之人員及公司皆需取得相關資格與遵守法規。採購供應鏈以本地供應商為主，且以環保節能產品為優先。另外在辦公用品或設備採購上，將納入環保節能的觀念，選用具有節能標章證明的產品，逐步提升採購環保節能產品所佔之比例，其透過綠色採購，讓綠色消費市場更為成長，以創造綠色效益，並且進一步的擴大公司節能減碳作為的執行面。

而在新光銀行部分之採購以本地供應商為主，且優先採購環保節能產品。如：影印機應選購具省電功能機台，在持續 15 分鐘未使用時，自動進入省電狀態以節省電力消耗。在新光人壽的部分，2013 年總體綠色採購金額約 1,176 萬元，其中包括 IT 主機採購約 1,165.4 萬元，以及摩天大樓 30 樓南邊 T5 節能燈具裝修約花費 10.65 萬元。

其他具體節能效益說明如下：

- 2011 年起，辦公場燈具所逐步改裝為 T5 燈管，其節能效率提升 82.2%，至 2013 年經汰換的節能燈具近三個年度總計 2,428 盞，估計可節省約 153,837 度電。
- 2011 年起，陸續將老舊空調汰換為節能變頻空調系統，其節能效率提升 57.1%，至 2013 年近三個年度估計可節省約 343,200 度電。

單位：家



員工發展與 人才培育



- 7.1 人力任用
- 7.2 薪酬福利
- 7.3 教育訓練與職涯發展規劃
- 7.4 員工溝通管道
- 7.5 職場環境

7.1 人員任用

新光金控依據不同專業屬性，延攬適合於新光金控各子公司發展職涯的夥伴，提供具競爭力的薪資、員工福利及教育訓練機會，讓員工和公司能夠同步成長。

我們依循國家現行相關法令與規範，包括勞動基準法、就業服務法與性別工作平等法等內容。新進人員係依據人力需求公開徵才訊息，進行員工招募及薪資核定时，均採男女平等、同效同酬，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；另外，在組織的主要職位均為法律上認定為自聘的人員擔任。



正式員工人數統計表

單位	台灣地區		海外地區		合計
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	
新光金控	32	32	0	0	64
新光人壽	1,117	1,740	0	0	2,857
新光銀行	1,485	2,102	17	11	3,615
新光投信	45	52	0	0	97
新光金保代	3	2	0	0	5
合計	2,682	3,928	17	11	6,638

註：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

員工總人數

單位	職階	♂ 男				♀ 女			
		29歲(含)以下	30-49歲(含)	50歲(含)以上	小計	29歲(含)以下	30-49歲(含)	50歲(含)以上	小計
新光金控	管理職	0	9	12	21	0	4	2	6
	一般職員	1	10	0	11	3	21	2	26
新光人壽	管理職	2	202	189	393	0	75	79	154
	一般職員	139	370	215	724	448	982	156	1,586
新光銀行	管理職	0	242	93	335	0	184	43	227
	一般職員	159	935	73	1,167	440	1,401	45	1,886
新光投信	管理職	0	6	5	11	0	8	1	9
	一般職員	3	28	3	34	2	41	0	43
新光金保代	管理職	0	1	1	2	0	0	0	0
	一般職員	0	1	0	1	2	0	0	2

註 1：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

註 2：管理階層職員【主管 (課含專案以上)】

雇用狀況統計表

單位	男女主管比例		男女職員比例	
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女
新光金控	77.8%	22.2%	29.7%	70.3%
新光人壽	71.8%	28.2%	31.3%	68.7%
新光銀行	59.6%	40.4%	38.2%	61.8%
新光投信	55.0%	45.0%	44.2%	55.8%
新光金保代	100.0%	0.0%	33.3%	66.7%

單位	全職員工總人數		兼職員工總人數		其他類型聘僱 合約員工總人數		合計
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	
新光金控	32	32	0	0	0	0	64
新光人壽	1,117	1,740	0	0	0	0	2,857
新光銀行	1,502	2,113	0	0	0	0	3,615
新光投信	44	52	1	0	0	0	97
新光金保代	3	2	0	0	0	0	5
合計	2,698	3,939	1	0	0	0	6,638

註：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

員工總勞動力狀況統計表

單位	正式員工總數勞動力		非正式員工總數勞動力		台灣地區總數勞動力		海外地區總數勞動力	
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女
新光金控	32	32	0	0	32	32	0	0
新光人壽	1,117	1,740	0	0	1,117	1,740	0	0
新光銀行	1,493	2,083	9	30	1,485	2,102	17	11
新光投信	44	52	1	0	45	52	0	0
新光金保代	3	2	0	0	3	2	0	0

註：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

單位	年度平均 在職人數	年度離職率	性 別		年 齡			地 區		合計
			♂男	♀女	29歲(含) 以下	30-49歲 (含)	50歲(含) 以上	台灣	海外 地區	
新光金控	64	10.9%	5	2	5	2	0	7	0	7
新光人壽	2,857	7.0%	78	122	130	67	3	200	0	200
新光銀行	3,615	12.4%	204	246	161	280	9	447	3	450
新光投信	97	31.9%	14	17	5	22	4	31	0	31
新光金保代	5	0%	0	0	0	0	0	0	0	0

註：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

新進人員狀況統計表

單位	2013年新進 人員離職率 (%)	性 別		年 齡			地 區		合計
		♂男	♀女	29歲(含) 以下	30-49歲 (含)	50歲(含) 以上	台灣	海外 地區	
新光金控	0.0%	4	4	4	3	1	8	0	8
新光人壽	15.7%	121	192	187	124	2	313	0	313
新光銀行	18.4%	289	376	304	349	12	657	8	665
新光投信	12.5%	13	11	3	20	1	24	0	24
新光金保代	0.0%	1	1	1	1	0	2	0	2

註：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，故未列入統計範圍

7.1.1 平等就業機會

新光尊重原住民族群工作權益，配合政府落實「原住民族工作權保障法」，子公司新光人壽特別訂定「增員原住民族獎勵辦法」，實施至今已屆滿 7 年，對於外勤招聘人員，只要是具原住民身份人員、報聘成為正式組長後，對於介紹人與具原住民身分之被介紹人給予獎金，以此鼓勵各級單位任用原住民族，截至 2013 年已成功提供累積 1,100 多個外勤就業機會，近三年 (2011 年至 2013 年) 每年僱用原住民人數約 111 人，累計核發原住民就業獎勵金約 365 萬元。且自 2013 年 10 月起，新光人壽超額僱用原住民族工

作權保障法規定人數，充分體現新光人壽在尊重原住民族群工作權益所做的努力。

新光金控尊重多元文化並努力促進多元文化發展，鼓勵原住民族員工參與歲時祭儀，自 2013 年起，由新光人壽將歲時祭儀紀念日以特別休假方式每年由公司主動核給，便利員工彈性安排假期，且除額外加給特別休假一日，另提供 6,000 元返鄉補助金，藉此鼓勵員工攜帶家眷共同返鄉參與歲時祭儀，提供原住民較佳的就業機會及待遇。



新光金控尊重身心障礙者及原住民族群工作權益。近三年 (2011 年至 2013 年) 新光人壽均超額進用身障員工，並榮獲臺北市政府頒發「2012 年企業足超額進用身心障礙者甲等認證標章」。

新光銀行透過勞動力發展署輔導團訪視說明，已於 2014 年 5 月進用 8 名視障按摩師，並重新規劃辦公環境，安排 3 處空間提供員工紓壓，不僅增加員工福利，消除員工工作壓力，復於 2014 年 6 月進用 2 名聽障員工，擔任集中作

業中心 Key in 工作，為身障者就業機會盡一份心力，讓公司成為友善職場。

原住民每月平均僱用人數

單位	原住民月平均僱用人數		
	2011年	2012年	2013年
新光人壽	110	109	115
新光投信	1	1	1
合 計	111	110	116

註 1：新光金控、新光銀行、新光金保代無原住民人數。

身心障礙員工僱用人數

單位	身障員工人數		
	實際進用人數	法定應進用人數	超額進用人數
新光人壽	155(內勤12;外勤143)	117	38
新光銀行	21	36	-15
新光投信	1	1	0
合 計	177	154	23

註 1：新光金控、新光金保代尚無任用身障員工。



7.2 薪酬福利

7.2.1 員工薪資福利

新光金控整體獎酬策略強調依據職責、績效及能力敘薪，並與市場行情連結及重視差異化。我們提供合理起敘薪資，新進人員依職位職責敘薪、連結市場行情，並參考經驗及學歷，不因性別而有不同的起敘薪資方式。

而在薪資調整反映其工作貢獻，按其職責、能力與績效貢獻度，同時連結專業與人才市場行情，以提供合理的薪資與獎勵。子公司新光人壽為落實依職位職責敘薪、連結市場行情，並優渥保障無經驗新進人員基本生活需求；新光人壽2013年起除調高新進人員敘薪標準（最低起薪

標準調幅高達 13%）外，並於現行年度考核敘薪外，另增加新進人員前三年特別調薪保障規範，幫助新進人員到職後能儘速產生安定感，全心投入工作，提高對新進人員之照顧。

且參照年度盈餘達成狀況，按員工年度績效展現、對組織貢獻來核發績效獎金，績效獎金依照個人績效不同而異，亦不因男女性別而有不同的績效獎金計算方式。

同時，亦設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業。此外，若該年度決算有盈餘，依法完成一切稅捐及依財務會計準則調整後，於彌補以往年度虧損、依法提列盈餘公積之餘數，優先分派特別股股利後，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工紅利。

新光金控各層級人員薪資比率表

單 位	管理職薪資比率(男：女)		一般職員薪資比率(男：女)	
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女
新光金控	87%	100%	108%	100%
新光人壽	107%	100%	111%	100%
新光銀行	128%	100%	111%	100%
新光投信	177%	100%	117%	100%
新光金保代	—	—	99%	100%

註 1：公式=(男性月薪平均 / 女性月薪平均) *100%
註 2：新光金保代管理職無女性人員。

7.2.2 績效管理制度

2004 年起，公司導入「目標管理(Management by Objective,MBO)」制度，並制定績效管理辦法，以緊密結合公司經營理念、整體目標與員工個人發展方向，並給予員工客觀、正確的績效評估、回饋，落實雙向溝通。而為使員工擁有良好且明確的職涯發展方向，辦法規定每年有三次正式績效溝通，俾使不斷精進員工個人工作績效與公司整體經營績效，致力員工個人成長與公司整體發展同步雙贏。

績效溝通	內 容
期初目標設定	由各單位主管與員工共同設定年度績效指標與工作目標，並透過雙向溝通，訂定員工年度發展計畫
期中績效檢視	由主管與員工共同檢視工作達成情形，並討論下半年工作計畫
期末績效評估	由主管與員工共同檢視工作達成情形，及明年度工作展望，使員工工作獲得支持，並從中學習與成長

7.2.3 完備的福利制度

新光金控本著「誠信、回饋」的經營理念，對員工福利投注最大心力，並按職務類別設計不同的福利組合，合理反映不同職務的需求。子公司新光人壽、新光銀行及新光投信均設立職工福利委員會，且所提供的員工福利措施皆優於現今法令之規定項目（例如：健康檢查、員工優惠存（放）款利率、給假制度及成就退休條件）。員工福利項目有：

1. 休假福利：

提供員工特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、产假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、天然災害假、防疫假等各類假別，其中特別休假、产假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。

2. 保險福利：

除了為員工投保勞工保險、全民健康保險外，提供員工優惠費率投保各式團體保險（壽險、意外險、醫療險與防癌險）。另就特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。

3. 退休福利：

按人事管理規則提前退休申請的規定，資深專業人員、專業人員及管理員，有下列情形則可提前申請，包括：服務滿十五年以上，年齡滿五十歲者，或服務滿廿年以上者。至於退休機制，則適用於所有員工，並依勞動基準法規定來辦理。按月提繳勞工退休金與提撥勞工退休準備金，遇員工成就退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。

（1）、勞基法退休制度：每月由公司按勞工工資總額提撥退休準備金，並存入公司於台灣銀行設立之退休準備金專戶。

（2）、勞工退休金條例：每月由公司按勞工工資的 6%提繳退休金至勞保局設立之個人退休金專戶。



4. 健康照護福利：

提供員工每年定期健康檢查、站前大樓並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）；以及為積極推動員工養成良好健身習慣。

公司期能協助輔導同仁在生活、工作上所遭遇的各種問題與困擾，使同仁能以健康的身心投入工作，創造共好的職場氛圍，提升抗壓力，增進團隊工作績效與士氣。2013 年由新光人壽與張老師基金會合作「十五日薪員工諮商補助方案」，以藉助其豐富及專業的企業諮商經驗，提供同仁全方位諮商服務。2014 年更擴大適用對象為全體在職員工。



5. 生活福利：

提供婚喪喜慶補助、春節、端午節與中秋節禮金等三節禮金、員工餐廳（自 2013 年提供每位用餐員工 15 元補助及用餐人潮分流措施）、特約洗衣、會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享、特約商店優惠及國內飯店、語言機構、托兒機構園所等之企業優惠。

2013 年架設「新光・友購站」團購平台，為新光人壽於職工福利社之網路商店，希望透過



此平台協助同仁以較低的價格團購所需商品，並將網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提昇員工福利。另結合同仁自購點數，除能提供更多元的商品供同仁選購三節 / 生日禮品，亦可購買家庭所需用品。「新光・友購站」自 2013 年 4 月開站以來，截至 2013 年 12 月止，友購站累積可用點數 3,904 萬點，已使用 1,791 萬點，使用率為 46%。

新光銀行福委會生日當月提供 Pay easy 購物金，同仁可以自行上網挑選喜愛的生日禮物，不定期提供各項最新生活用品團購優惠價資訊。新光銀行美麗華百樂卡聯名單位一美麗華百樂園之員購日，亦提供同仁憑識別證，享有相同之折扣或優惠價優惠。

6. 自主學習福利：

我們鼓勵員工取得專業證照、學位進修、外語及電腦研修等並提供補助與獎勵，另於站前大樓 31 樓設置有圖書室書籍借閱。



7. 員工關係促進福利：

我們規劃年終晚會（摸彩）、旅遊補助及團康活動補助等員工促進福利。

新光金控為提供更好的福利，2014 年由新光人壽試行規劃「員工家庭日」活動，透過社團聯慶、園遊會及趣味競賽等活動，凝聚員工向心力、增進親屬認同。並擬訂定「員工子女勤學獎勵辦法」，鼓勵員工子女積極學習，增進親屬認同。

每年新光登高大賽皆鼓勵員工邀請家屬，或同仁組隊共同參加，除增進親子感情，並拉近同仁彼此的心，增進親屬認同。

新光銀行響應新光登高大賽公益及健康概念，由同仁邀請眷屬、客戶共同報名參加，報名費由公司支付。另配合新光人壽每年 5 月舉辦全國健行活動，邀請家屬及保戶一同參加登山健行活動。

8. 婚育福利：

提供育嬰留職停薪、站前大樓 31 樓設置哺



乳室於正常出勤時間內哺乳時間、撫育子女工時調整、托育優惠。其中哺乳室於 2010 年 9 月榮獲台北市政府取得優良哺集乳室認證，並連續三年通過「臺北市優良哺集乳室」評鑑，2012 年度更榮獲「臺北市優良哺集乳室」最高三年認證。

哺集乳室在設備上依法令規定外，環境佈置著重明亮、溫馨、舒適及乾淨，為哺乳媽媽們打造隱密、安心又輕鬆的專屬幸福空間，免費提供熱水夾、奶瓶蔬果清潔劑、清潔刷、輕音樂、穿衣鏡、冰寶及保冰袋、電動集乳器、集乳袋、奶瓶、溢乳墊、熱敷袋、嬰兒用品廠商提供試用品等貼心物品，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統，讓同仁返回職場後仍可安心哺集乳。

哺集乳室從開始建置到現階段的逐步改善，以家的概念慢慢的調整哺集乳室的空間規劃，並增設許多貼心用品與設施，讓使用者擁有更舒適的集乳環境。每位從哺集乳室畢業的人員皆會填寫滿意度調查表，經由我們的努力讓滿意度漸漸提升至 90 分以上。

評值項目	平均滿意度
整體環境（含採光、通風、美化、安全、隱密）	□□
整體整潔（含洗手台、桌椅、牆壁、垃圾、地板、冰箱）	□□
標示引導或動線規劃	□□
健康管理師提供相關衛教資訊及協助	□□
平均滿意度	□□

為響應政府提倡母乳哺育及性別平等之精神，新光人壽在板橋、台中、台南及高雄各服務中心亦建置有哺集乳室，由健康管理師負責管理維護。

新光金控及子公司為體恤公司內部婦女員工除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，並積極地維護員工工作權利與機會。所提供的育嬰內容有：

- 員工因撫育三歲以下子女需要申請育嬰自請停

職者，期限至該子女滿三歲止，但不得逾二年。

- 同時撫育子女二人以上者，其育嬰自請停職期限應合併計算，最長以最幼子女受撫育二年為限。
- 育嬰自請停職期間，每次以不少於六個月為原則，但經申請核准者，得提前或延後復職。
- 2013年起結婚補助由 8,000 元調升至 14,000 元，生育補助由 2,000 元/胎提升至 6,000 元/胎。

單 位	2013年獲獎內容	獎 項
板橋服務中心	2013年度新北市政府衛生局優良哺集乳室	
台中服務中心	臺中市優良哺集乳室競賽【職場組】第二名	
台南服務中心	臺南市2013年非依法設置機關(構)組「優良哺(集)乳室評選活動」第三名	
高雄服務中心	「2013年高雄市親善哺(集)乳室競賽」【職場組-特優獎】	

育嬰留停統計表

單位	育嬰留停人數		留存率(%)		復職人數		復職率(%)	
	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女	♂ 男	♀ 女
新光人壽	1	35	14.3%	28.6%	1	30	16.7%	53.6%
新光銀行	8	52	100.0%	67.6%	2	28	66.7%	63.6%

註 1：留存率：2012 年度復職，且任滿一年 (2013 年) 仍在職人數比例
註 2：復職率：2013 年申請復職人數 /2013 年應復職人數之比例
註 3：新光人壽因外勤人員業務性質特殊，故未列入統計；新光投信與新光金保代因 2013 年無育嬰留延之情事，故無列入此表。
註 4：新光金控、新光投信、新光金保代無育嬰留停人數。

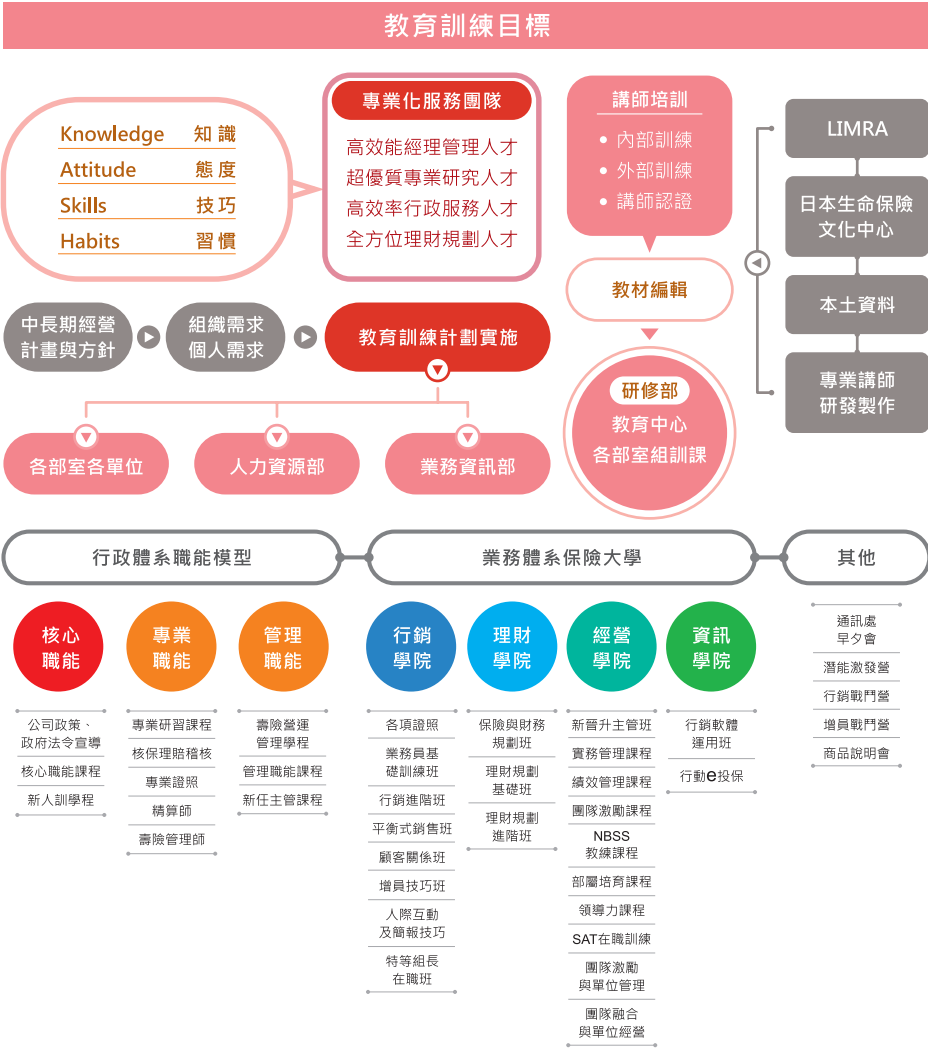
7.3 教育訓練與職涯發展規劃

新光金控及子公司積極鼓勵員工參加外部金融機構及其他專業訓練機構所舉辦的訓練課程外，也與子公司合作訂有內部訓練課程及網路學習課程等訓練，以供員工進修，藉以強化員工所需之專業智能；並以提高工作生產力與效率，及提升公司整體競爭力為長期目標。

我們啟用以職能為基礎的人才管理機制，透過模組化、系統化的管理機制（人力盤點與評鑑、內部輪調及發展計畫等）來累積關鍵人才庫，並訂定明確的訓練政策，規劃符合各職能員工需求的實體及數位課程，輔以各項具實益性的訓練來強化員工職能。

新光金控及各子公司業務執行上有接觸金流的員工，已接受反收賄政策及程序訓練之百分比為 100%

新光人壽人才培訓體系：





新光金控每年投入豐厚的教育訓練資源，長期培育金融人才，致力於提升員工金融專業。2007 年至 2011 年間，新光人壽獲得國家級人力創新獎、TTQS 訓練品質系統銀牌，是我國壽險業中唯一獲得此二獎的雙料冠軍。而在數位學習部分，更獲得全國第一家經濟部頂級「AAA」認證。

（一）訓練學程：

階段	第一階段	第二階段	第三階段	第四階段
時間	0-3個月	0-3個月	3-6個月	9-12個月
重點	1.法令數位課程 2.通識數位課程	1.公司文化傳承 2.認同感及向心力	團隊合作	1.充電及激勵 2.雙向溝通 (人資V.S新人)
實體課程	新人領航計畫	新光新星活力營	團隊共識營	新光加油站& 新人回訓研討會
數位課程	1.法令數位課程 2.通識數位課程	配合部室專業職學習地圖，閱讀數位課程		法遵數位課程
	部室專業職學習地圖			
其他發展	1.工作中指導 2.目標設定	1.工作中指導 2.自我學習發展(含外派訓練) 3.專案指派		

（二）訓練成效：

課程名稱	梯次	總訓練人時	滿意度(5分量表)
新光新星活力營	第1梯次	1,440	4.5
	第2梯次	840	4.5
	第3梯次	1,800	4.6
	第4梯次	1,560	4.5
	第5梯次	1,290	4.5
	第6梯次	1,110	4.5
	第7梯次	1,240	4.6
團隊共識營	第1梯次	399	4.5
	第2梯次	427	4.4
	第3梯次	427	4.4
	第4梯次	392	4.3
新人回訓	第1梯次	330	4.1
	第2梯次	324	4.3
	第3梯次	354	4.0
合計	14梯次	11,933小時	平均4.4

7.3.2 完善的新人訓練

新光金控重視新進人才的培育，對於新進人員備有完整的培育計劃，並塑造出良好的工作學習環境，協助其快速融入新光大家庭，透過計畫性的人才養成，期培養出具有積極性之金融專業人才。

2013 年新光人壽新進內勤人員訓練，自報到日起即接受為期一年的完整培訓計畫，分就訓練學程、成效、學員回饋及執行效益說明如下：

（三）學員回饋：

項目	回饋意見
課程面	獲得很多資訊感覺非常充實
	課程安排豐富，講師教學認真
	人際溝通課程對個人幫助甚深
	了解公司對於人才培育的用心，提供證照獎勵，促使自己積極考照
講師面	感謝老師們的教導，收穫良多
	授課長官將自身經驗分享給我們，非常感謝
	學習豐富、收穫很多，對工作有助益
整體面	除上課收穫外，也認識其他單位的同學
	對公司組織與文化有更深入的認識與了解，期待每一天的課程
	學習內容多元，獲益良多
	感謝導師群對於新人提供的自身經驗及勉勵
	很滿意訓練場地及課程設計

（四）效益說明：

對公司	對新人
(1)達成公司文化傳承目標 (2)提高新人向心力 (3)建構完整新人訓練學程 (4)培育內部講師	(1)具系統性、完整性培訓 (2)產生同梯情誼，擴展人際圈 (3)增進組織認同感，提升適應力 (4)具備一致性溝通語言 (5)協助職場適應(多為社會新鮮人)
對部室	對講師
共同受訓，有助跨部室了解，增進溝通	(1)提升講授及教案能力(教學相長) (2)累積授課資歷 (3)講師角色，有助自我價值感提升

(五) 訓練課程花絮：

新光新星活力營



團隊共識營



新人加油站 & 回訓座談會



7.3.3 明確的學習地圖

為提升客戶滿意度，強化第一線人員的服務品質，新光人壽自 2010 年推動保單行政單位學習地圖的建置，至 2013 年止已完成 16 個部室、

1,284 人，共計 1,400 項的能力盤點。2013 年共計有 695 人數參與，投入資源共計約 27.5 萬元。2010 年至 2013 年內勤行政人員學習地圖建置成果如下表：

目 的	(1)專業能力體檢，聚焦個人發展。 (2)成功經驗複製。 (3)培養跨領域專業人才。		
應 用	(1)考訓合一：與能力發展、績效、晉升連結。 (2)實際應用學習地圖，縮短專案時程，提前達標。		
成 果			
能力盤點 【建立標準】		能力評鑑 【能力盤點】	發展計畫 【能力發展】
(1)完成保單行政共16個部室。 。(註1) (2)合計參與人數1,284人。 (3)合計盤點1,400 項能力。 (註2) 註 1：保單行政部室×12、總務部、勞安衛、外人部、人資部。 註 2：學習地圖盤點項目統計。		(1)完成1,284人。 (2)結合績效面談時程進行，協助主管聚焦同仁能力發展，提升績效面談價值。	(1)完成個人發展計畫209人。 (註3) (2)完成部室成果發表會，進行成果應用。 註 3：個人發展計畫已施作部室有理赔部、行政管理部、保費部、保戶服務部，優先發展專員、專案襄理層級人員。



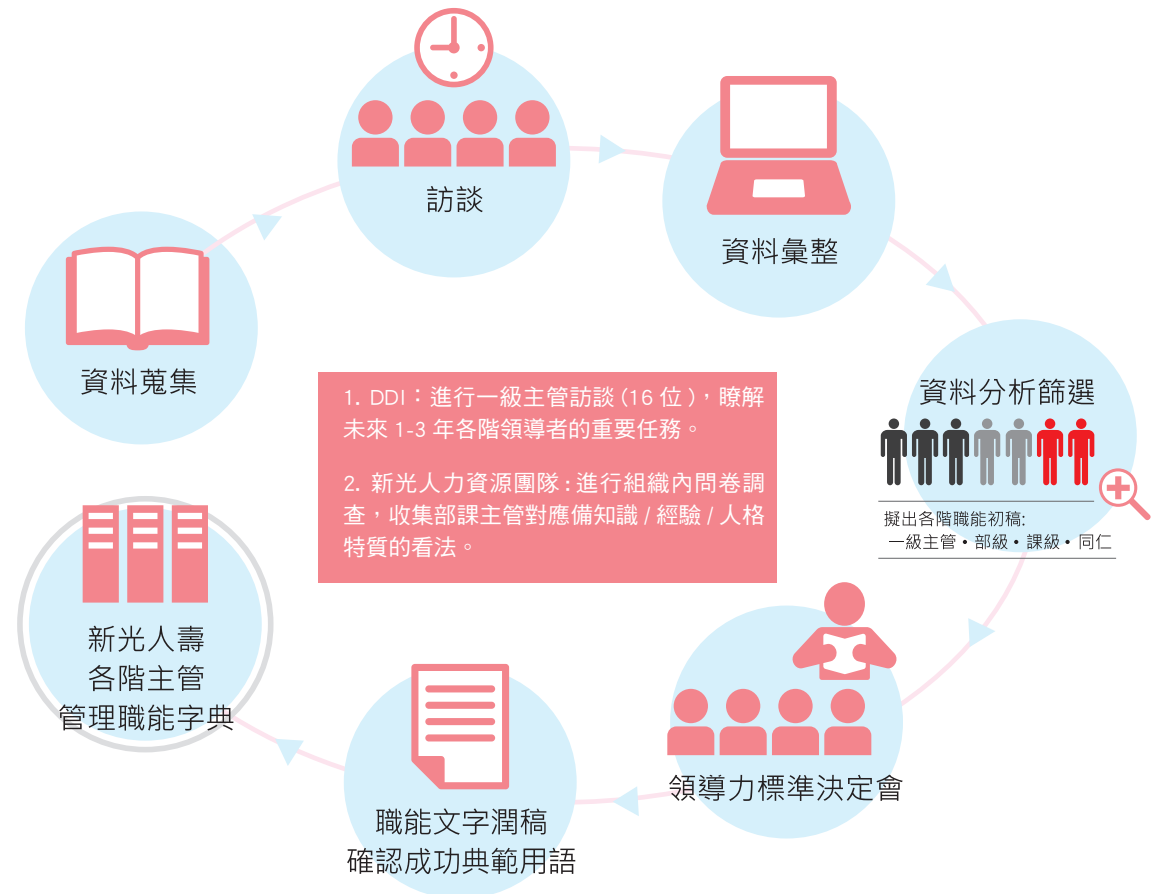
7.3.4 領導力發展專案

在金融經營大環境的挑戰，及兩岸產業人才需求的趨動下，如何培育及留任壽險經營人才，已成為新光人壽中、長期人才發展重要關鍵議題。對此，在 2010 年啟動領導力發展專案，持續進行領導力發展與領導人才庫培育。

聚焦於重要任務，透過訪談方式盤點出各層級

人員職能，並進行知識 / 經驗 / 人格特質問卷調查，盤點出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準。

在成功經驗帶動下，我們規劃在 2013 年擴大領導梯隊，向上開展高階主管 D1 專案，並向下延伸至資深專員 Y1 計畫，讓整個領導梯隊的規模更精實，藉由領導力加速發展，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展新格局與市場價值。



(二) 領導梯隊重點培育

策略連結

- 2011-2013 培育人才、建構領導梯隊延續領導力發展計畫，展開系統化重點培育各層級高績效優質人才

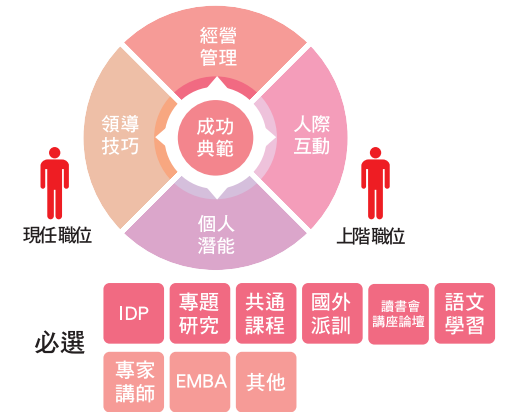
創新作法

- 建置成功典範
- 系統化遴選人才機制(潛力/績效)
主管推薦 Leadership Potential Identify
領導潛質解析 Leadership Insight Inventory
人格特質測驗 Global Leadership Inventories
人才選定會(九宮格)
發展意願確認
- 領導力加速發展(2年)
學習旅程 Learning Journey
適性評估與檢視
- 評鑑中心(AC)
定期人才檢視(Coach、顧問、人發會)

執行成效

● 領導梯隊晉升佔率

梯隊		培訓期間	梯隊晉升人數	同層級晉升人數	佔率
行政 業務	T1 課→部	2年	9	12	75%
	R1 課→部	第1年	2	4	50%
	U1 處→課	第1年	3	5	60%



2013 年領導力發展專案成果如下表：

(一) 領導力發展計畫

策略連結

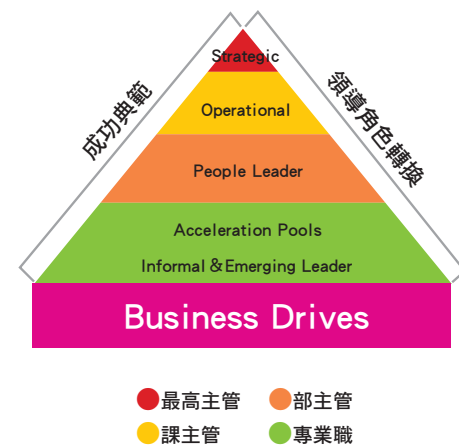
- 2011-2013 培育人才、建構領導梯隊啟動領導力發展計畫，全面性培育壽險經營人才

執行成效

- 建置成功典範 12 張
- 360 度職能評鑑 161 位主管評鑑 2,169 人次回饋 完成率 96%
- 推動 IDP 強化，161 位主管待發展職能
- 管理職能訓練總人時 5,488 小時
- 推動上階主管擔任 Coach IDP 彙報評鑑成績進步 3.4→3.7 (1-5 分)
- 2010 年-2012 年兩次 360 度評量 課主管職能成績進步 3.49→3.62 (1-5 分)
- 2013 年改以新任課主管施作多維度評量多維度評量完成率、IDP 繳交率 100%
- 2013 年往上推至部主管施作多維度評量建立夥伴關係職能分數為：3.61 (1-5 分)

創新作法

- 建立領導力標準(成功典範)
- 全面提升課主管領導力進行領導力健檢 (360 度) 規劃培育系統 (Coaching) 全面開展個人發展計畫 (IDP) IDP 彙報評鑑 360 度後測



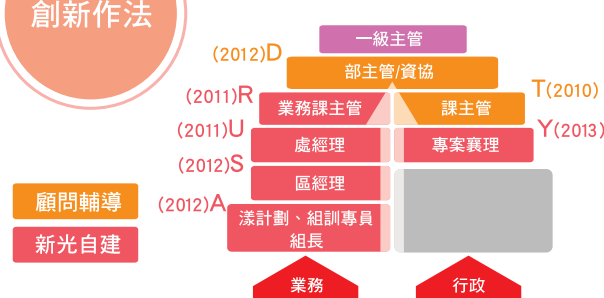
(三) 領導梯隊十年發展藍圖

策略連結

- 2011-2013 培育人才、建構領導梯隊

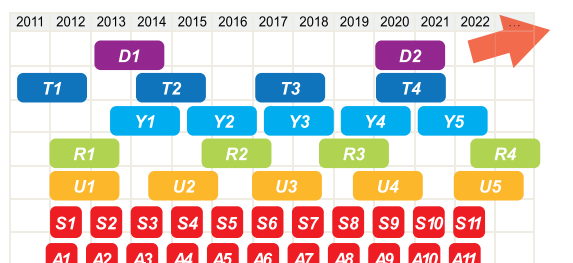
創新作法

- 引進系統化人才培育機制
- 內化複製、點線面擴散



領導梯隊發展藍圖

- 長期且持續進行領導梯隊培育工程



7.3.5 培育內部講師

為有效傳承企業知識、技術、經驗及文化，提昇組織人力素質與企業競爭力，並妥善運用內部人力資源，我們訂定有內部講師管理辦法，包含師資審查、職責與規範、講師費與差旅費、講師評核與獎勵等，同時會視學員滿意度等綜合表現，遴選優良講師於年底提報敘獎。子公司新光人壽目前全省共 46 位專任講師，包含教育中心及各業務部室組訓課經理及專業職人員。為加速提升專業講師能力發展、優化專任講師授課能力，協助業務人員提升績效，新光人壽於 2013 年開始規劃專任講師專業職能發展計畫。規劃自 2014 年起，建立講師學習地圖，協助新進講師快速成長，並透過檢測檢視能力缺口，聚焦需求加速發展，以期協助新進二年組長提高生產力。



內部講師人數統計

項目	內部講師人數		合計
	♂男	♀女	
新光金控	10	3	13
新光人壽	41	6	47
新光銀行	26	38	64
新光投信	0	1	1
合計	77	48	125

註 1：新光金保代無內部講師人數。

職員教育訓練總表

計算單位		2012年	2013年
員工訓練總金額	百萬元(NT)	103.65百萬元	107.34百萬元
員工訓練總時數	小時	202,825小時	217,886小時
員工訓練總金額／總員工數	NT	6,220元	6,317元
員工訓練總時數／總員工數	小時	12.2小時	12.8小時

註 1：訓練總金額、總營收及總員工數之計算，包含台灣與海外分公司，不含子公司。
註 2：本表新光人壽統計包含內訓、外訓、國外派訓及線上學習

職員教育訓練時數統計表

單位	教育訓練 總訓練人次		教育訓練 總訓練時數		平均員工 受訓時數		管理階層職員 人均時數		一般職員 人均時數		新進職員 人均時數	
	♂男	♀女	♂男	♀女	♂男	♀女	♂男	♀女	♂男	♀女	♂男	♀女
新光金控	65	81	498	428	15	14	14	19	10	12	0	4
新光人壽	6,863	9,529	63,913	45,466	9	5	20	17	22	16	18	18
新光銀行	4,233	5,993	43,842	62,078	12	17	8	12	40	60	61	92
新光投信	149	210	729	932	17	17	14	20	18	16	16	20
新光金保代	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

註 1：本表新光人壽僅統計內訓、外訓及國外派訓，不包含線上學習
註 2：內訓為入資部主辦內勤訓練、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）

7.3.6 人權的維護

新光金控及子公司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，於 2013 年期間金控及其子公司皆無發生任何有關歧視之案件，並且依據國內勞基法之規定，無使用童工以及強迫或強制勞動事件之案件發生，未來金控及其子公司也會持續的關注，以避免相關情事之發生，以保障員工的基本人權。

再者，為維護所有員工工作權益，訂有人事管理規則，員工的職務及服務地點，得因業務上的需要，依勞動基準法及勞工事務主管機關頒示的調動五原則的相關規定予以遷調，並會在進行職務異動前跟員工進行溝通，經異動程序核准後，妥善安排工作交接及通知作業。至於外勤人員部份，則依「業務員管理辦法」作同樣妥善的辦理。在新進人員職前教育進行人權宣導，定期開辦有關人權議題之訓練課程宣導相關議題。

接受人權政策訓練列表

單位	接受人權 政策訓練 總時數	接受人權 政策訓練 總人數	受訓比例
新光金控	0	0	0%
新光人壽	5,103	3,403	100%
新光銀行	7,230	3,615	100%
新光投信	0	0	0%
新光金保代	0	0	0%

7.3.7 尊重訪客

新光金控及子公司保全人員是聘僱關係企業（新光、誼光保全）公司人員。針對保全人員的訓練主要為訪客接待時的應對機制與標準執勤程序，未來將會考慮納入保障人權相關之訓練要求。在訪客接待時的應對態度為以客為尊的服務，並應了解各單位權責，以遇狀況時能及時通報相關人員到場處理，並且能夠以尊重人權為優先考量。標準執勤程序，若發現異狀，應迅速通報主管知悉，並進行監控，以利從旁協助排解。



7.4 員工溝通管道

每一位員工均有責任依最高的道德標準維護公司的聲譽，為此，新光金控及子公司期望員工成為合法、誠信、並具有專業能力的從業人員，違反人事管理管理規則的行為均視為不當行為，將予以懲處。此外，我們規範員工以正直、勤勉、尊重及道德行事，並提昇自身的專業能力，合理、謹慎地運用獨立專業的能力判斷，致力追求客戶及公司之利益。我們落實要求所有員工遵守本規範，以確保公司及所有利害相關者之權益。

新光金控鼓勵員工表達想法並提供多元溝通管道，並由各子公司依據公司文化及產業特性，建置溝通管道，讓員工有開放的平台反映意見。期望透過包含跨部門意見發表區、勞資爭議申訴管道、員工離職懇談等多元管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，並增進對公司的認同感與員工間的凝聚力，促進更好的組織發展。

新光金控亦非常重視離職員工的意見，並透過人力資源部安排離職懇談，釐清、分析其離職原因，以瞭解員工對公司的回饋以改善問題、維護與增進優勢之處。為促進跨部門間的溝通，新光人壽於內部網站開設意見發表區，供員工針對工作上的問題提出詢問，並由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台，協助工作問題的解決與業務推展。

為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，子公司新光銀行提供員工對內的溝通管道的暢通，



依據「新光銀行員工意見溝通處理辦法」，員工可透過下列管道，以理性溝通之方式充分表達意見，使員工意見能有效傳達相關單位，相關單位亦能迅速尋求可行之解決方法回應：

(1) 直接口頭溝通（申訴）。

(2) 員工意見箱（在總經理辦公室設置 e-mail 信箱）。

(3) 全行員工意見調查。

(4) 召開勞資會議。

除上述之管道外，尚有「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，提供申訴管道。另外在新光投信的部分除了向直屬主管通報外，也特別設立「同仁建議信箱」，可透過第三獨立單位反應。

新光人壽於 2012 年成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」，並訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，塑造「以溝通取代對立」的職場溝通環境。申訴處理小組由總經理擔任組長、轄人力資源部副總經理（資深協理）擔任副組長，相關業務部室分別為常設組員、一般組員，透過中立第三方成員組成的評議小組，依申訴處理程序將申訴案件涉及之問題重新釐清，並提出妥適處理建議方案，希冀申訴處理小組不只解決申訴人的個案，同時也對行政流程、

組織管理有著潛移默化的改善效果，期望藉由此平台，促進員工關係並保障員工與公司雙方彼此權益。

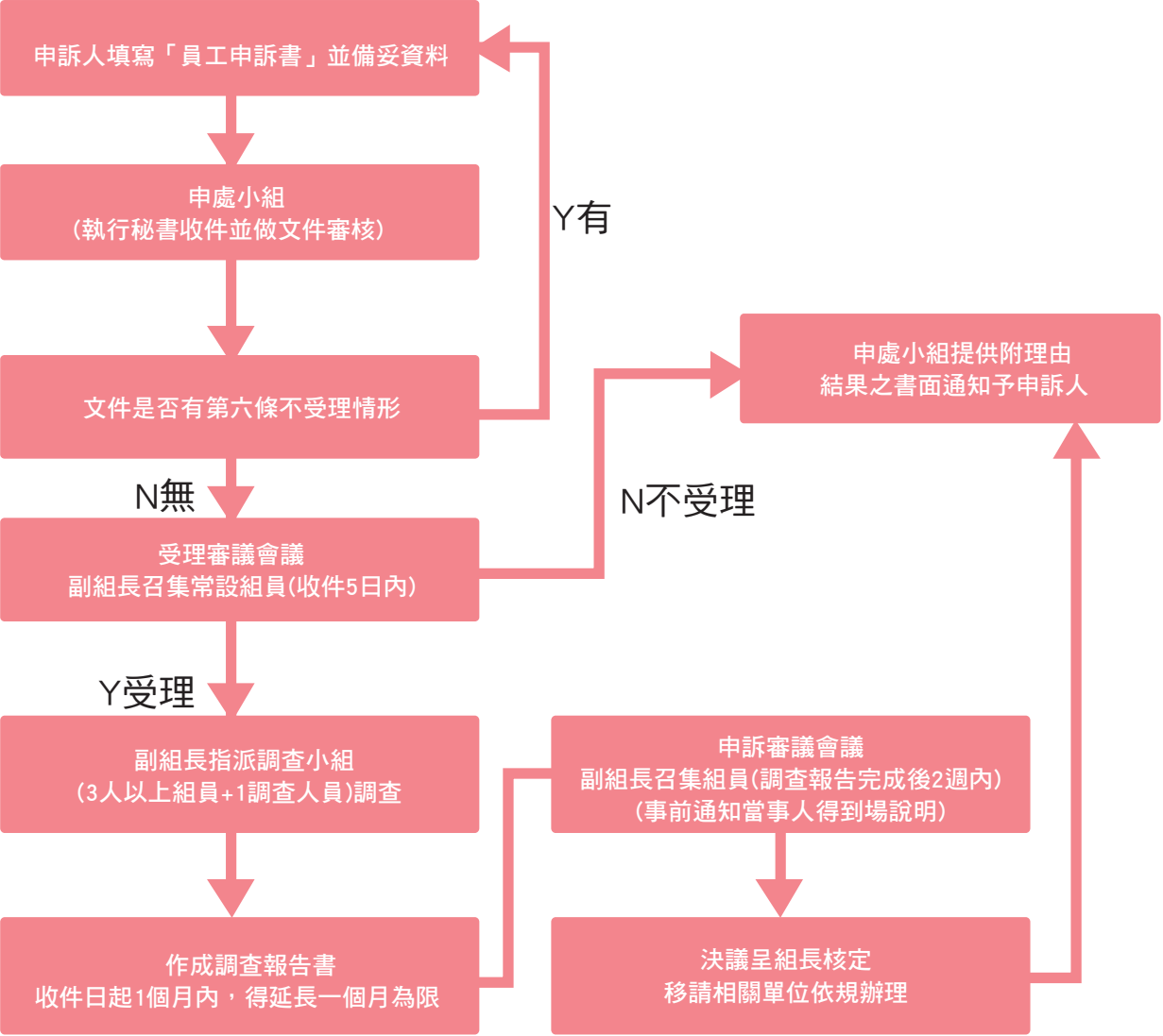
新光金控為維護員工基本權益的保障，制定有以下辦法：

1. 制訂「性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法」，提供申訴管道。

2. 制訂「董監事及員工健康檢查辦法」，提供二年一次健康檢查。

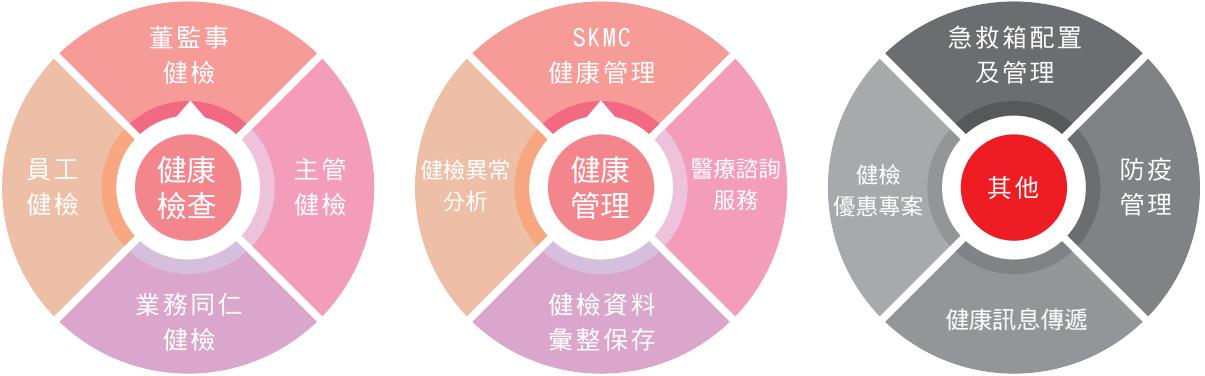
3. 提供員工團體保險，保障員工職場安全。

新光人壽申訴處理作業流程



申訴件數	受理情形		申訴類別	有效解決件數
	受理	不受理		
7	5	2	業績品管2件、調動1件、其他2件	4

註：有效解決件數指的是員工經由公司內部申訴途徑即能有效的解決紛爭，無須再透過外部救濟管道尋求救濟。



- 4. 制訂「安全維護作業規範」，防範危害事件。
- 5. 定期實施勞工安全衛生及消防教育訓練。
- 6. 參加「銀行公會安全維護基金」，員工因執行職務遭不法侵害時，可向該組織申請核發救濟金。

7.5 職場環境

新光金控十分重視員工健康，隨時注意職場環境的安全與衛生狀況，持續貫徹勞工作業環境測定，我們確實執行安全衛生專業訓練，以具體行動落實執行珍愛員工，強化健康安全職場；在安全、衛生及健康等三面向落實推動員工照護計

畫，讓所有的員工均可以擁有安心及舒適的工作場所。

金控及其子公司除新光人壽以外，其他子公司尚無設立勞工健康與安全管理等相關委員會。新光人壽自 2007 年 10 月起即成立「勞工安全衛生委員會」，由跨部門人員所組成，負責研擬、協調全公司的健康與安全推動工作，由人壽總經理擔任主任委員，並由勞工代表、安全衛生管理人員、各部門主管、醫護人員等人組成，委員會勞工代表佔委員 33.3%。委員會每三個月召開會議一次，會議中討論研議各項安全及衛生的議題，並追蹤各項決議事項的成效。

勞工安全衛生委員名單

職稱	成員		擔任工作
主任委員	總經理		綜理有關安全衛生業務
副主任委員	轄勞安衛生部之一級主管		責成相關單位執行有關安全衛生業務
委員(兼執行秘書)	勞安衛生部主管		督導相關單位配合辦理有關安全衛生業務
委員	人力資源部主管		配合辦理有關安全衛生業務
委員	外務人事部主管		配合辦理有關安全衛生業務
委員	不動產部主管		配合辦理有關安全衛生業務
委員	勞安衛生課主管		擬定安全衛生相關計畫及督導相關單位之安全衛生配合辦理事項
委員	行政管理部 核保小組醫師	醫師	配合辦理有關安全衛生業務
委員	勞工代表		配合辦理有關安全衛生業務
委員	勞工代表		配合辦理有關安全衛生業務
委員	勞工代表		配合辦理有關安全衛生業務
委員	勞工代表		配合辦理有關安全衛生業務



損失工作日比率表（依勞委會職災統計資料）

項目	職業傷害 (件數)	損失工作日 (天數)	工作總時數 (註1)	工傷引致損失 工時比率(註2)	損失工作日 比率(註3)	失能傷害 頻率(註4)	工作傷害 總合災害 指數(註5)
新光金控	0	0	129,536	0	0	0	0
新光人壽	8	561	23,014,592	0.07	4.88	0.65	195.01
新光銀行	0	391	7,316,760	0	10.69	0	0
新光投信	0	0	196,328	0	0	0	0
新光金保代	0	0	10,120	0	0	0	0

註 1：工作總時數 = 公司人數 ×253 天 (102 年工作日數)×8 小時
註 2：GRI 工傷引致損失工時比率 =(工傷事故總計 / 工作總時數)×200,000*
註 3：GRI 損失工作日比率 =(損失工作日總計 / 工作總時數)×200,000*
(*：指按照 每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率。)

註 4：失能傷害頻率 = 失能傷害人次數 *10 的六次方 / 總工時
註 5：總合災害指數 = (失能傷害人次數 * 總損失日數) *10 的六次方 / 總工時
註 6：2013 年發生之職業傷害案件均為通勤或因公之交通事故
註 7：新光金控及子公司皆非高危險性行業，故職災死亡人數皆為 0

缺勤率統計表

項 目	缺 勤 率
新光人壽	445
新光銀行	140
新光投信	1,060

註 1：缺勤率 ((損失工作日數 (工傷假)+ 病假)/(平均在職員工 *2013 工作天數))*20 萬工時；缺勤率依據 GRI 規範公式之 20 萬工時計
註 2：新光金控與新光金保代缺勤率為 0。



慈善公益及 社區參與



- 8.1 社會關懷
- 8.2 學術發展
- 8.3 藝文體育
- 8.4 環境與生態教育

新光金控致力企業社會責任，有計畫、有策略地藉由慈善方案，提升資源運用效能，具體做到「熱心公益，回饋社會」。旗下子公司成立的「財團法人新光人壽獎助學金基金會」40年來造福無數學子；「財團法人新光人壽慈善基金會」長期投入「策略性慈善方案」，並提出「新學伴關係」，啟迪眾多原鄉新世代；及「財團法人新光銀行文教基金會」等經常舉行多元公益活動，帶動社會風氣朝向利他向善的方向發展。

近年來，新光金控整合企業與各界資源舉辦各項活動，深入而廣泛地參與慈善公益事業。2013年7月，台北市立動物園的大貓熊「圓仔」，誕生於園內的「新光特展館」，更讓新光企業長期投入生態保育的形象深植人心。未來，新光金控更要以創新作法，建構更具創新性與持續力的社會公益，推動公益慈善工作，善盡企業社會責任。

各類型社會參與投資投入經費表

項目\年度	投入金額(元)
	2013
社區關懷	125,915,633
學術發展	12,214,598
藝文體育	8,317,101
環境保護	3,653,443
總計	150,100,775

註：投入金額包含活動、宣傳及行政人事費用。

8.1 社會關懷

● 2013 年適逢新光企業創業 50 週年，為傳承在地服務的創業精神及熱心公益的企業經營理念，特別舉辦「新光五十，轉動全台」自行車環台活動。於 2013 年 4 月 26 日上午 9 時，由新光人壽慈善基金會執行長吳欣盈及形象陽光健康的女藝人 Janet，共同帶領 50 位鐵馬勇士，從台北站前新光摩天大樓出發至首站板橋火車站。本活動用 9 天的時間行經板橋、台中、嘉義、高雄、台東、宜蘭等六大主場，車隊到達各主場時均代表新光捐贈 AED（自動體外心臟除顫器）予各政府機關。其中新光人壽捐贈新光人壽慈善基金會新台幣 600 萬元，作為購買 50 台『2100K 型自動心臟電擊器』之專款；新光銀行與新光投信各捐贈新光人壽慈善基金會新臺幣 60 萬元及 24 萬元，指定用途用以統籌購買 AED 設備，希望藉此拋磚引玉，宣示企業與政府共同守護國人生命安全的決心。

為維護車友的生命安全，騎乘期間皆有救護車、AED 等配備待命隨行，結合業務部室與當地公益團體以募集發票、捐血、義賣等形式舉辦保戶聯誼會，貢獻愛心。



● 1994 年以來，每年舉辦深受大眾喜愛的新光摩天大樓登高大賽。透過各類主題，號召全民一起「登高做公益」，累計慈善公益捐贈超過 1 億 2 仟萬元。2013 年第 31 屆新光摩天大樓登高大賽以「為搶救生命 AED（自動體外心臟除顫器）而跑」為主題，再度受到社會大眾熱烈響應，共有 5,279 人報名參加；本次活動摸彩也包含新光醫院 CT 心臟健康檢查等健檢券，提醒民眾健康的重要性，從「心」開始守護健康。

● 新光人壽與新光銀行援例在全台 8 處發起新光全國捐血活動，以實際行動協助紓緩嚴重的血荒。新光摩天大樓廣場長年提供捐血車停放，迄今已邁入第 10 年，2013 年總計 13,390 位民眾挽袖捐出熱血，募集到 18,484 袋的寶貴愛心；自 2003 年至 2013 年累積共有 137,924 人次參與，累積募得 265,424 袋的熱血。

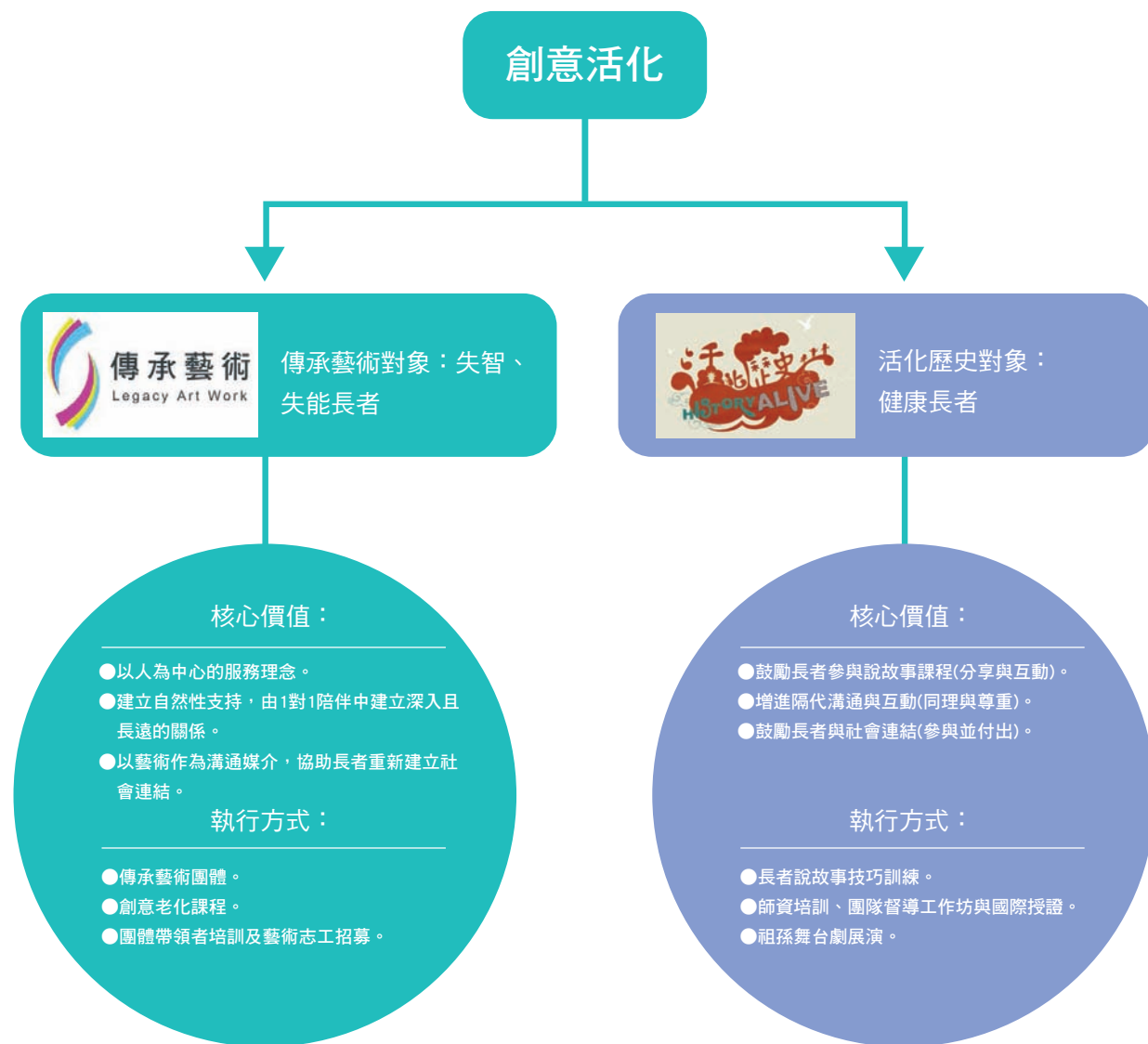
● 新光金控長期關注高齡議題，2003 年，自美國紐約引進服務長者的「傳承藝術」與「活

化歷史」兩方案，為藝術服務帶來新潮流。2013 年，新光人壽慈善基金會與果陀劇場合作，於 10 月 11 日至 13 日由「活化歷史」長者表演班與明德國小學生共同溫情演出「活化歷史生命劇場」系列四《大河洗衣店》，再次為台灣開創出跨世代溝通的另類方式。

2013 年傳承藝術已進入台灣第 8 年，持續提供多元化的服務形式，在傳承藝術團體中，於各養護機構、老人服務中心、社區關懷據點、新光醫院等 17 個單位進行，其中以桃園榮家 6 位百歲人瑞團體最具特色，2013 年共服務超過 1,500 人次，8 年來累計超過 10,000 人次。

為前瞻高齡化社會的發展、豐富並活潑台灣民眾的「晚美」生活，吳東進董事長在企業成立 50 週年時，向社會大眾承諾將以創新的金融服務，結合醫院、保全等關係企業，關注高齡議題及政府長照政策，並呼籲各界及早為高齡社會的來臨作好準備。





●有鑒於台灣乳癌篩檢率遠低於歐美先進國家，乳癌高居台灣女性癌症發生率第一名，新光人壽慈善基金會長期關懷女性健康，於2013年10月與中華民國乳癌病友協會合作，結合新光人壽、新光銀行等企業資源，於新光摩天大樓廣場協辦「2013湧現粉紅絲帶」記者會及園遊會，現場由預計登玉山圓夢的乳癌病友們展現訓練成果，進行粉紅三鐵（印度操、跳繩、登高）活動，終點處備有拿鐵供圓夢病友享用，藉著咖啡濃郁的香味傳遞出對乳癌防治持續的關懷，另於廣場規劃鐵馬體驗等趣味闖關遊戲。另於全台辦理5場次乳癌防治宣導講座，藉由乳癌病友分享自身抗癌經驗，教導保戶及民眾正確防癌觀念，並發送乳房健康檢查券。截至2013年10月底為止，已有超過17,633人受惠，檢查異常案例數共有2,041位，其中也有17位確診後在新光醫院後續追蹤。同時也提供宣導舞台，鼓勵病友們勇敢站出來擔任志工，以親身經歷協助更多病友與家庭堅強度過難關。

此外，2009年起新光銀行結合全台105家分行及300多台ATM資源，播放乳癌防治影片及發送宣導DM。透過各式宣導活動，希望凝聚更多關懷乳癌的力量，並將乳癌的威脅降到最低。

●推廣志工服務，透過「新光樂活志工社」，除了發展書信志工作活動外，每月規劃至少一次的志工服務，透過與社福團體的廣泛合作與交流，

投入半日或一日的志願服務人力，培養員工主動關懷社會需求的熱情，透過實際的付出和參與，體會為善最樂的滿足與踏實。接受志工服務的機構對新光志工服務滿意度高達九成。2013年總計合作46場次志工服務，約593人次參與志工教育及服務，總服務時數3,991個小時。



●新光銀行與新光人壽參與由台灣金融服務業聯合總會11月30日在新竹縣政府前廣場舉辦之「2013金融服務關懷社會園遊會」，這次園遊會活動除了提昇民眾對於金融知識更加重視及對社會弱勢族群的關懷外，還希望讓社會感受到金融服務業對社會公益的重視。新光投信於2013年亦舉辦3場金融講座以協助人們提升辨識及認識金融商品。

●定期舉辦弱勢團體關懷活動，落實「回饋社會」的企業理念。新光人壽歷年來大力贊助創世及華山基金會，捐贈善款或物資，各業務單位



也經常募集發票和二手物資，或以公司名義捐贈街友洗澡車及炊事車。2013 年底更在全省 15 個都會區同時舉辦「愛心相伴・團圓吃飯」二手物愛心市集，成功募集 220 多萬元，義賣所得全數捐贈華山基金會獨居長者尾牙使用，讓長輩在過農曆新年時也享有吃團圓飯的溫暖。

新光銀行響應行政院薛琦政務委員所提：「中華民國應該要變成每個鄉鎮都有 ATM 的美麗國度」，在台東縣金峰鄉裝設 ATM 自動提款機，提供金峰鄉民更為便捷的金融服務。秉持新光「取之於社會、用之於社會」的企業精神，新光銀行將持續結合金融專業與集團資源，善盡社會責任，為政府與民間攜手關懷偏鄉金融發展，寫下美麗篇章。



8.2 學術發展

●原住民朋友在經濟與教育方面是較弱勢的一群，為縮小強弱之間差距、營造公平的環境，新光人壽慈善基金會長期與台灣彩虹原住民關懷協會合作，在新竹縣竹東鎮、尖石鄉新光部落及鎮西堡部落，興辦「安親課輔」服務，聘用在地的原住民專職人員擔任課輔老師，提供就業機會並落實栽培下一代的工作。

●2013 年是新光人壽慈善基金會成立 30 年的重要里程碑，吳欣盈執行長特別以原有「大手牽小手－原住民書信筆友」活動為基礎，提出「新學伴關係」方案，號召社會大眾及企業共同關注偏鄉教育發展，為偏鄉學童紮穩教育根基。

2013 年新學伴關係、原住民教育方案投入

類別	金額（萬元）
竹東、尖石部落安親課輔	90
「大手牽小手」書信關懷	10
竹東、尖石部落親子理財講座	4.3
二手童書募集活動	28.5
原鄉文化種子計畫專案	83
總計	215.8

●莫拉克颱風慘重災情重創南台灣，由新光金控及旗下各子公司多次發起「員工愛心自由捐」總計募得 1,522 萬元專款專用興建「新光知識館」，成為災後六龜國小學童的知識寶庫，以及甲仙、六龜、寶來及桃源一帶居民社會教育資源匯流之處所，新光金控已連續三年舉辦六龜關懷系列活動，以具體行動投入資源與關懷偏鄉。2013 年底新光金控邀請六龜國小全體學童參觀高雄市壽山動物園與科學工藝博物館，不只提供了豐富的生命與環境教育；對於啟迪小朋友美的感知與表達也具有特殊意義。

●為養成學生良好的閱讀習慣，培養學生主動求知及增進語文能力，2013 新光金控與國語日報共同規劃「閱讀開啟孩子新視野」系列活動，讓學生透過閱讀活動，培養主動閱讀的習慣，進



而將閱讀生活化；更舉辦作文比賽，提升孩子閱讀理解能力與表達能力，以及加強學童在生活上的體驗與落實，進而熱愛閱讀與寫作，受惠人次達 176 人。另於年底規劃一整天的戶外教學活動藉由實際的體驗，開啟孩子的視野，行程包含參觀壽山動物園及科工館，讓小朋友透過實地的觀察提昇學習多元管道，融入於課程中，發揮學習的效益，共計有 280 名學童參與。

●未來，「六龜新光中長期活動」方案將複製在新竹尖石鄉新光部落持續推動多年的「大手牽小手－原住民書信志工」成功案例，推廣到六龜地區外，亦同步規劃「讀書會帶領及說故事媽媽培訓」與「閱讀教育」專案；透過讀書會培訓計畫，增加知識傳遞及延伸，經由在地培訓的說故事媽媽，讓學童提高閱讀興趣，不但增進親



子關係，也可深化孩子對社區的感情。

●新光銀行於 2013 年 11 月 17 日在台北舉辦《拔一條河》特映會，內容講述莫拉克風災過後，甲仙鄉民努力振作，並反映新住民在社會中遭遇漠視的紀錄片，也透過財團法人台灣新住民家庭成長協會邀請新住民朋友共襄盛舉，以表達新光對於這群「新台灣人」的支持與關懷。

●成立新光人壽獎助學金基金會，頒發高中及大學獎助學金。每年 3 月定期舉辦獎助學金申請，獎勵學業成績優秀的年輕學子，並協助順利完成學業。至今 41 年以來嘉惠學生不曾間斷，基金總額已達 5,500 萬元，總共獎助 106,375 名學生累計頒發 2 億 3,432 萬餘元之獎助學金。

●新光金控長期積極綜合金控各子公司專業特質與資源，擴大課程涵蓋層面投入校園金融保





險教育，將保險觀念的啟迪及金融常識深耕視為最重要的企業社會責任之一。2013 年更密集推動大專院校產學合作，以完整的養成計畫，加強提供學生實習、成長、訓練、就業的機會與願景。目前合作院校已達 28 所。

為使學生充分了解各種理財與投資所需資訊，及吸取台灣創業家的智慧與經驗傳承，新光人壽配合學校專題講座規劃，由高階主管親赴校園授課，為學生擘畫產業藍圖，分析市場趨勢。2013 年專題講座在國立中山大學、淡江大學等校實施，每學年上課學生超過 200 人次。



8.3 藝文體育

●定期舉辦「美麗人生與您有約」系列講座，以推廣文化生活、培養社會大眾的人文素養為宗旨。邀請社會知名人士演講提供理財、休閒及健康專業分享，自 2006 年開辦以來已舉辦 223 場，累積 45,572 人次參加，為提供聽眾更便利的服務，2013 年移師至坐落在交通最便捷，面對台北車站的企業總部 - 新光摩天大樓舉辦，講座活動深受各界好評。

●新光人壽與新光銀行每年共同舉辦新光全國兒童繪畫比賽，參賽之美術作品均有極佳的評價。2013 年以「我的創意點子」為題，全國各地小朋友的畫作總計 15,000 多件參加；同時，為關懷弱勢族群兒童，已連續 4 年增設「心智障礙組」，讓弱勢孩童的創作有更多發展空間，獨特的視覺表現和內心世界的反映，感動了家長和社會大眾。



●年輕朋友充滿能量，創造力獨特且才華洋溢，新光金控主辦的熱門街舞大賽與熱門音樂創作大賽，提供青春世代發揮才藝、展現自我的表演空間，所激盪出的火花令人驚艷。2013 年第 10 屆新光街舞大賽特別與日本街舞推廣團體「WRDA」(World Rhythm Dance Association) 合作，邀請兩組日本隊伍進行表演賽，並邀請兩位日本熱舞高手擔任評審，促進台灣與日本新世代文化交流。

新光大專生金融保險營隊

新光人壽首創的「保險之星生涯規劃成長營」，12 年來針對保險相關科系學生，以結合教育與團康的營隊方式，充實同學對保險行業的實務知識。於 2013 年參與此成長營之學員數共計 67 人，從中獲取更多的理財知識。

每年暑假期間，新光金控也與救國團合作舉辦「新光大專青年金融成長營」，課程內容生動活潑，精彩豐富，吸引眾多青年學生的熱情參與，強化新世代的保險觀念及理財知識，2013 年共計投入 160 萬元，參與之學員數共計 107 人。





●新光金控支持體育發展，以實際行動給財務、精神上的支持，已連續六年贊助中華網球協會主辦之「台北海碩國際女子網球挑戰賽」，並發送免費的海碩盃門票予同仁及客戶，本次台北總決賽共吸引 15,632 人次觀看，總計六年共贊助 285 萬元，2013 年共贊助 15 萬元，以行動支持及推廣網球賽事。



8.4 環境與生態教育

●新光關係機構領先同業，長期投入生態保育。2012 年兒童節，為台北市立動物園的金剛

「寶寶」，熱鬧舉辦喬遷入厝的「猩居落成」典禮，為這個 20 多年前及時伸出愛心之手，認養金剛「寶寶」送給台北市民的故事，再添生態保育佳話。此外，新光人壽捐贈 3 億元，精心打造的「新光特展館」，於 2009 年成為大貓熊「團圓」及「圓圓」的家。2013 年 7 月 6 日，可愛的「圓仔」誕生，「新光特展館」參觀人潮更是絡繹不絕，民眾持續關注其成長，更讓新光集團長期投入生態保育的形象深植人心，亦獲得國際媒體報導，具體提升企業形象。

●鼓勵員工及民眾愛護地球、認識週遭環境，新光金控旗下新光人壽慈善基金會 2013 年度以「親海・愛鯊守護」為主軸，規劃 2 場自然體驗活動，分別至八里挖仔尾濕地及基隆潮境公園，邀請中華民國荒野保護協會擔任生態解說，共 82 人參與。

●於台北、台南播放 3 場次救鯊行動紀錄片，並進行影片導讀及映後座談，期能消弭國人對鯊魚兇殘的刻板印象及對魚翅的錯誤迷思，進而達到拒吃魚翅及建立海洋永續觀念，3 場次共近 650 人次參與（含民眾及員工），90% 以上參與者願意支持「守護鯊魚、保護海洋」的行列。

2013 年環境教育課程名稱

日期	地點	活動名稱	類型	參加人數
5/18	八里	自然體驗方案一 與螃蟹共舞~挖仔尾自然體驗	生態體驗	42
5/25	基隆	自然體驗方案一 海洋之星~潮間帶自然體驗		40
7/26	台北	別讓鯊魚入你口~鯊魚保育影展	電影、座談	208
7/27	台南			142
8/03	台南			296



●為加強國人愛護動物並了解靈長類動物及目前世界上金剛猩猩族群的現況及所面臨的危機，每年由新光人壽慈善基金會贊助，臺北市動物園之友協會負責執行，於每年兒童節前後舉辦

金剛慶生及保育活動，藉由金剛「寶寶」獲得新生的故事，加強國人對愛護動物理念及對野生動物保育之重視。

●2013 年 12 月初開始，由新光銀行及新光投信的員工擔任聖誕大使，參與新光『綠意募集』耶誕禮物募集活動，本次共捐贈 200 份耶誕禮物，並由同仁親筆撰寫耶誕卡片，致贈社團法人台灣耕心書院文教協會的小朋友。此外邀請台灣耕心書院文教協會的小朋友北上享用耶誕午宴，現場安排有彩繪薑餅人及魔術表演活動，並由新光長官擔任耶誕老公公贈送耶誕禮物，活動結束後帶小朋友至內湖美麗華百樂園乘坐摩天輪，渡過愉快的耶誕佳節。





附錄

GRI指標索引
ISO26000條文對應
聯合國全球盟約對照表

全球報告書倡議組織 GRI (Global Reporting Initiative) 指標內容對照表

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
一般標準揭露				
策略與分析				
G4-1	組織的最高決策者對其組織與策略的永續性之相關聲明	◎	總經理的話	4-5
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	◎	總經理的話	4-5
組織概況				
G4-3	組織名稱	◎	公司簡介	21
G4-4	主要品牌、產品與服務	◎	公司簡介	21-23
G4-5	組織總部所在位置	◎	公司簡介	21
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名（包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國）	◎	公司簡介	21-23
G4-7	所有權的性質與法律形式	◎	公司簡介	21-23
G4-8	組織所提供服務的市場（包含地理細分、所服務的行業、客戶 / 受惠者的類型）	◎	公司簡介	21-23
G4-9	說明組織規模（包括 1. 員工人數、2. 營運活動、3. 銷售淨額（私人公司）或營業淨額（公營組織）、4. 總資本額細分為負債和權益（私人公司）、5. 提供產品或服務之數量）	◎	公司簡介 財務績效表現 人員任用	21-23 23-25 70
G4-10	a. 依聘僱合約與性別報告員工總數 b. 依聘雇類別與性別報告正式員工總數 c. 依性別報告總勞動人口，包括自聘和非自聘員工	◎	人員任用	70-73
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	△	員工溝通管道	87-90
G4-12	描述組織的供應鏈	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	◎	公司簡介	21-23
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	◎	風險管理與危機處理原則	32-35
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所開發的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	◎	利害關係人溝通	9-10
G4-16	列出組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	◎	利害關係人溝通	11-12
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	合併財務報表中所包含的實體	◎	財務績效表現	23
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	◎	關於本報告書	1
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	◎	重大考量面鑑別	14
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	◎	重大考量面鑑別	12-15

◎完全揭露 △部分揭露 - 未揭露

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	◎	重大考量面鑑別	12-15
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	◎	關於本報告書 各章節加註	1
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	◎	關於本報告書	1
利害關係人議合				
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	◎	利害關係人溝通	10
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	◎	利害關係人溝通	9-11
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率	◎	利害關係人溝通	10
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	◎	利害關係人溝通	10
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	◎	關於本報告書	1
G4-29	上一次報告的日期	◎	關於本報告書	1
G4-30	報告週期	◎	關於本報告書	1
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	◎	關於本報告書	1
G4-32	組織選擇的「依循」選項、索引、頁碼報告	◎	附錄	105
G4-33	組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	◎	關於本報告書	1
治理				
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	◎	公司治理	28-29
G4-35	說明最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程	◎	CSR 委員會	8-9
G4-36	說明組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	◎	CSR 委員會 公司治理	8 28-29
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成： ●執行董事或非執行董事 ●獨立董事 ●治理機構的任期 ●治理機構各成員的其他重要職位和承諾，及其承諾的性質 ●性別 ●弱勢社會群體的成員 ●經濟、環境、社會衝擊相關之能力 ●利害關係人代表	△	公司治理	28-29

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
G4-43	說明為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	◎	CSR 委員會 公司治理	8 28-29
G4-44	a. 說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估 b. 說明因應最高治理機構於經濟、環境和社會議題之績效評量而採取之措施，至少應包括成員和組織行為的改變	◎	企業社會責任實踐 公司治理	8-17 28-29
G4-45	a. 說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。包括最高治理機構在實施盡職調查上的角色。 b. 說明與利害關係人之諮詢是否用於支持最高治理機構對經濟、環境和社會的衝擊、風險和機會之辨識與管理	◎	重大考量面鑑別	12-15
G4-46	說明最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色	◎	風險管理與危機處理 原則	32-35
G4-47	說明最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率	◎	風險管理與危機處理 原則	32-35
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	◎	CSR 委員會 重大考量面鑑別	8 12-14
G4-51	a. 按照以下類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策： 固定薪資和浮動薪資： ●以績效為基礎的薪酬 ●以股份為基礎的薪酬 ●獎金 ●遞延或既得股份 ●簽約獎金或招聘獎勵金 ●離職金 ●索回機制 ●退休福利，內容包括針對最高治理機構、高階管理階層和所有其他員工在提撥率和福利計畫間的差異。 b. 說明有關最高治理機構和高階管理階層在經濟、環境和社會目標的績效標準如何與薪酬政策連結	△	功能性委員會	30
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。 說明薪酬顧問與組織之間是否存在其他任何關係	△	功能性委員會	30
倫理與誠信				
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	◎	CSR 委員會	9

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
特定標準揭露				
經濟績效指標				
經濟績效				
DMA	管理方針揭露	◎	財務績效表現	23-24
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	◎	財務績效表現 多元化金融商品及服務	23-24 38-41
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	◎	薪酬福利	75-78
G4-EC4	自政府取得之財務補助	◎	本年度無接受政府補助	-
市場形象				
DMA	管理方針揭露	△	薪酬福利	74
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員之標準薪資與當地最低薪資的比例	△	薪酬福利	74
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	△	人員任用	70
間接經濟衝擊				
DMA	管理方針揭露	◎	慈善公益與社區參與	94
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	◎	慈善公益與社區參與	94-103
採購實務				
DMA	管理方針揭露	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	△	供應鏈管理與綠色採購	67
環境績效指標				
能源				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	◎	能資源管理	55
G4-EN5	能源密集度	◎	綠色辦公室	63
G4-EN6	減少能源的消耗	◎	綠色辦公室	61-62
G4-EN7	降低產品和服務的能源需求	◎	綠色辦公室	57-63
水				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN8	依來源劃分的總取水量	△	能資源管理	55
排放				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	◎	能資源管理	55

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
廢汙水及廢棄物				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	◎	綠色辦公室	61
產品及服務				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	◎	綠色辦公室	58-62
法規遵循				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN29	違反環境法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	◎	綠色辦公室	61
交通運輸				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的重大環境衝擊	◎	能資源管理	54-55
整體狀況				
DMA	管理方針揭露	◎	綠色政策	54
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	△	綠色辦公室	57-61
社會績效指標：勞工實務與尊嚴勞動				
勞僱關係				
DMA	管理方針揭露	◎	人員任用	70
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工總數及比例	◎	人員任用	72
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	◎	薪酬福利	75-78
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	◎	薪酬福利	78
職業健康與安全				
DMA	管理方針揭露	◎	職場環境	90
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	◎	職場環境	90
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	◎	職場環境	91
訓練與教育				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	79
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	◎	教育訓練與職涯發展規劃	86
G4-LA10	強化員工持續受雇能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	◎	教育訓練與職涯發展規劃	79
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	◎	教育訓練與職涯發展規劃	79

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
員工多元化與平等機會				
DMA	管理方針揭露	◎	人員任用	72
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	◎	人員任用	72-73
女男同酬				
DMA	管理方針揭露	◎	人員任用	70
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬比率	◎	薪酬福利	74
勞工實務申訴機制				
DMA	管理方針揭露	◎	員工溝通管道	87
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	◎	員工溝通管道	87
社會績效指標：人權				
投資				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
不歧視				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
結社自由與集體協商				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR4	已發現可能違反或嚴重危及結社自由及集體協商的營運據點或供應商，以及保障這些權利所採取的行動	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
童工				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商，以及採取有助於杜絕使用童工的行動	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
強迫與強制勞動				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR6	已發現具有嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
保全實務				
DMA	管理方針揭露	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87
G4-HR7	保全人員在營運相關的人權政策方面接受訓練的百分比	◎	教育訓練與職涯發展規劃	87

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
原住民權利				
DMA	管理方針揭露	◎	人員任用	72
G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動	◎	人員任用	72-73
供應商人權評估				
DMA	管理方針揭露	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
G4-HR11	供應鏈對人權有重大實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
人權問題申訴機制				
DMA	管理方針揭露	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	◎	供應鏈管理與綠色採購	67
社會績效指標：社會				
反貪腐				
DMA	管理方針揭露	◎	財務績效表現	25
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	◎	CSR 委員會	9
公共政策				
DMA	管理方針揭露	◎	CSR 委員會	9
G4-SO6	按國家和接受者 / 受益者分類的政治獻金總值	◎	本年度公司內部無政治獻金支出費用	-
反競爭行為				
DMA	管理方針揭露	◎	CSR 委員會	9
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	◎	本年度公司內部無涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷等行為	-
法規遵循				
DMA	管理方針揭露	◎	產品與服務法規遵循	48
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	◎	本年度公司無因違反環境法規而被處巨額罰款項目	-
社會績效指標：產品責任				
產品及服務標示				
DMA	管理方針揭露	◎	產品與服務法規遵循	48-49
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	◎	多元化金融商品及服務	38-41

GRI 指標		揭露狀況	參考章節 / 說明	頁碼
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	◎	產品與服務法規遵循	48-49
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	◎	服務滿意度及申訴機制	42-46
行銷溝通				
DMA	管理方針揭露	◎	產品與服務法規遵循	48-49
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	◎	多元化金融商品及服務	38-41
G4-PR7	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	◎	產品與服務法規遵循	48
顧客隱私				
DMA	管理方針揭露	◎	客戶隱私權保護	46-47
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	◎	客戶隱私權保護	46-47
法規遵循				
DMA	管理方針揭露	◎	產品與服務法規遵循	48
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	◎	產品與服務法規遵循	48

GRI 金融業補充指標對照表

GRI 指標		揭露狀況	參考章節	頁碼
產品組合				
FS1/DMA	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	◎	CSR 委員會	8
FS2/DMA	評估與審核各業務面對環境和社會風險的程序	◎	重大考量面鑑別	12-15
FS3/DMA	監督客戶執行環境和社會行動之流程	△	供應鏈管理與綠色採購	67
FS4/DMA	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	◎	CSR 委員會	8
FS5	在環境、社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的互動狀況	◎	風險管理與危機處理原則	32-35
			供應鏈管理與綠色採購	67
FS6	各項業務所佔的百分比（按特定地區、規模及行業劃分）	◎	多元化金融商品及服務	38-41
FS7	為針對有益於社會而設計的產品和服務	◎	創新的金融產品	49-51
FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	△	綠色政策	54
稽核				
FS9	評估執行環境與社會相關政策、風險評估執行狀況之比例或頻率	◎	公司治理	28-29
當地社區				
FS13	在低人口或落後地區的營運據點數量	△	社會關懷	98
FS14	弱勢族群能夠得到更好的金融服務舉措	△	社會關懷	98
產品及服務標示				
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	◎	多元化金融商品及服務 創新的金融產品	38 49-51
FS16	提升金融知識的相關措施	◎	學術發展	100

ISO26000 條文對應

主要議題		對應章節	頁碼
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統	公司治理	28
人權	守規性的查核	教育訓練與職涯發展規劃	87
	人權的風險處境	教育訓練與職涯發展規劃	87
	共犯的避免	功能性委員會	30
	解決牢騷埋怨	員工溝通管道	87
	歧視與弱勢族群	人員任用	72
	公民與政治權	教育訓練與職涯發展規劃	87
	經濟社會與文化權	薪酬福利	74
	工作的基本權利	薪酬福利	74
勞動實務	聘僱與聘雇關係	人員任用	70
	工作條件與社會保護	薪酬福利	74
	社會對話	員工溝通管道	87
	工作的健康與安全	職場環境	90
	人力發展與訓練	教育訓練與職涯發展規劃	79
環境	污染預防	綠色政策	54
	永續的資源利用	綠色辦公室	57
	氣候變遷的減輕與適應	能資源管理	54
	天然環境的保護與恢復	能資源管理	54
公平的經營實務	反貪腐	財務績效表現	25
	負責任的政治參與	利害關係人溝通	10
	公平競爭	財務績效表現	25
	促進影響圈的社會責任	慈善公益及社區參與	94
	尊重智慧財產權	財務績效表現	25
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	多元化金融商品及服務	38
	保護消費者的健康與安全	多元化金融商品及服務	38
	永續消費	供應鏈管理與綠色採購	67
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	服務滿意度及申訴機制	42
	消費者資料保護與隱私	客戶隱私權保護	46
	提供必要的服務	多元化金融商品及服務	38
	教育與認知	學術發展	100
社會參與發展	社區參與	社會關懷	94
	教育與文化	學術發展	100
	就業創造	人員任用	70
	科技發展	綠色辦公室	59
	創造財富與收入	財務績效表現	23
	健康	藝文體育	101
	有責任的投資	慈善公益及社區參與	94

聯合國全球盟約對照表

分類	10 項原則	對應章節	頁碼
人權	企業界應支持並尊重國際公認的人權	教育訓練與職涯發展規劃	87
	保證不與踐踏人權者同流合污	教育訓練與職涯發展規劃	87
	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	教育訓練與職涯發展規劃	87
勞工標準	消除一切形式的強迫和強制勞動	教育訓練與職涯發展規劃	87
	切實廢除童工	教育訓練與職涯發展規劃	87
	消除就業和職場方面的歧視	人員任用	72
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	綠色政策	54
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	創新的金融產品	49
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	創新的金融產品	49
反貪腐	企業界應努力反對一切形式的貪腐，包括敲詐和賄賂	財務績效表現	25



 **新光金控**

企業社會責任報告書
2013 CSR report