



# 2014 SR REPORT

企業社會責任報告書

# 關於本報告書

新光金控致力履行企業社會責任 (Corporate Social Responsibility) 承諾，以永續的思維，透過高道德標準、有效率的風險與資本管理措施，為客戶創造最大的價值。

2014 年 CSR 報告書以全新架構、主題與章節化呈現，更完整揭露新光金控暨子公司之 CSR 資訊，並努力提升報告書的可讀性。

## 範疇及計算依據

本報告書係揭露新光金融控股股份有限公司 (以下簡稱新光金控) 2014 年 (2014 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上，具體實踐 CSR 成果的說明。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，其中，元富證券公司因自行發行 CSR 報告書，故並未納入組織邊界中，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，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，並經文件化管理。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) 核心選項之要求，及金融業補充指標、上市上櫃公司企業社會責任實務守則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。

## 報告書查證

為確保本報告書公開之資訊可信度，經台灣檢驗科技 (股) 公司 SGS-Taiwan 查證，確認內容符合 AA1000 Type1 中度保證等級，並符合 GRI G4 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。

## 發行

新光金控規劃每年定期發行「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：2015 年 6 月發行

上一期發行版本：2014 年 9 月發行

下一期發行版本：預定 2016 年 6 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

網址：[www.skfh.com.tw](http://www.skfh.com.tw)

# 目錄 Contents

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	11
2.3 重大考量面鑑別	16
2.4 資訊透明化	21
2.5 新光金控CSR績效重點	22

## 三、新光金控概況 25

3.1 榮耀與肯定	26
3.2 認識新光金控	27
3.3 財務績效表現	29

## 四、提升公司價值 31

4.1 公司治理	32
4.2 功能性委員會	34
4.3 風險管理與危機處理原則	36

## 五、客戶與產品服務 41

5.1 多元化金融商品及服務	42
5.2 服務滿意度及申訴機制	42
5.3 客戶隱私權保護	47
5.4 產品與服務法規遵循	50
5.5 創新的金融產品	50
5.6 責任金融	53

## 六、營造綠色職場 57

6.1 綠色政策	58
6.2 能資源管理	59
6.3 綠色職場	64
6.4 供應鏈管理與綠色採購	70

## 七、員工發展與人才培育 73

7.1 人員任用狀況	74
7.2 薪酬福利	79
7.3 教育訓練與職涯發展規劃	90
7.4 員工溝通管道	103
7.5 職場環境	103

## 八、慈善公益及社區參與 109

8.1 利害關係人：年長者	111
8.2 利害關係人：幼童	113
8.3 利害關係人：女性	116
8.4 利害關係人：青少年	116
8.5 利害關係人：弱勢族群	117
8.6 利害關係人：社會大眾	118
8.7 利害關係人：志工	119
8.8 利害關係人：生態環境	120

GRI Index核心選項	122
---------------	-----

第三方確證聲明書	128
----------	-----

總經理的話

# 關於新光金控 CSR



2014 年新光金控子公司新光人壽邁入創業五十一年，半世紀以來，新光金控及子公司累積了豐富的金融保險經驗，一步一腳印，以「創新、服務、誠信、回饋」之經營理念，與台灣社會共同度過從艱辛到繁榮的歲月，同時扮演觀察者和實踐者的角色。這一段企業與社會成長的紀錄，反映了責任和期待。2011 年，「新光金控企業社會責任報告書」首版完成，完整揭露企業社會責任的執行成效，並依年度持續進行。我們自我期許，精益求精，提供顧客最佳服務，樹立優良品牌形象；也為股東、員工、社會大眾創造價值，成為永續經營的標竿企業。

為具體落實推動企業社會責任，新光金控在 2014 年成立「企業社會責任委員會」，負責統籌規劃 CSR 之策略發展及執行。同時訂定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」，並致力於經濟面向、環境面向及社會面向等相關專案之推動。新光金控 2014 年榮獲《天下雜誌》評選為「天下企業公民 TOP 50」；新光金控子公司新光人壽出版之 CSR 報告書，自 2012 年起連續三年獲得「台灣企業永續獎」，2014 年更獲得「社會共融獎」之殊榮，並連續 16 年（1999-2014）蟬聯保險信望愛獎「最佳社會責任獎」。

新光金控長期關注高齡化議題，面對台灣人口老化、失智率及失能率攀升，及少子化所衍生出的照護議題，已成為台灣社會是否能永續發展的風險及機會。再則，因應 2014 年甫通過的《長期照護服務法》草案，新光金控將持續積極開發照護型保單，以回應台灣照護市場不斷擴大的需求。

子公司新光人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance, PSI) 理念，2014 年新光人壽與 29 家機構簽訂「集體投保型微型傷害保險契約」，共計承保 16,645 件契約，更獲得金管會「微型保險競賽」壽險業第一名。新光銀行則是響應「赤道原則」(The Equator principle)，於辦理專案融資審核時，關注借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。此外，新光銀行支持發展微型企業及文創產業，2014 年共貸放 4,046 件，貸款金額為 32.86 億元，並針對高雄氣爆事件受災戶提供相關協助以減輕其貸款負擔，透過金控子公司之各項業務善盡責任金融。

企業當為台灣社會及環境帶來正面的影響。新光金控按部就班將 ESG(環境、社會、治理)策

略及思維導入產品及服務中，與客戶、業務夥伴(包括供應商)共同推動責任金融商品及服務，以臻於最佳的永續行動方案。

在公司治理方面，新光金控率先金融同業訂定「道德行為準則」，要求董事、監察人及經理人格遵誠實信用原則；同時致力於資訊公開透明，並設立獨立董事，2014 年再度獲得證基會評為「資訊揭露評鑑透明度 A++」公司，已連續九年榮獲肯定。未來更將持續透過「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」等方式強化公司治理，提升公司價值。

在員工關係方面，新光金控致力於營造幸福職場環境。落實推動員工照護計畫，不僅榮獲臺北市政府勞動局「2014 第四屆幸福企業獎」一星級肯定，2014 年更榮獲「健康職場自主認證」及「健康促進標章」雙重認證。

在社會公益方面，新光金控以前瞻策略與創新思維，長期推動各項公益慈善工作，發揮合作共好的精神，整合子公司旗下「財團法人新光人壽獎助學金基金會」、「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」與關係企業資源，致力於環境保護、公益慈善、文化教育，以實際的行動，創造企業的永續價值。

未來，我們將持續關注社會議題，運用新光金控及關係企業資源，結合壽險、銀行、醫院、健康管理及保全等通路，提供最佳之財富管理、心理、健康、安全等多元智慧化服務。同時，積極投資並運用行動銀行、網路投保及第三方支付等科技創新，提升金融通路與服務之價值，長保競爭力。一本初衷，善盡企業社會責任，貫徹實踐，而成為內外俱美的優良企業。

新光金融控股股份有限公司  
副董事長兼總經理

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

# 企業社會責任實踐

## 2.1 CSR 委員會

為具體落實金控及旗下子公司對「企業社會責任」之實踐與運作，新光金控於 2014 年 3 月制定「企業社會責任委員會設置辦法」、成立「企業社會責任委員會」(簡稱 CSR 委員會)，由金控總經理擔任主任委員，各子公司總經理擔任委員，不定期召開 CSR 會議，將重大 CSR 議案呈予董事會審核及批准，並於 2014 年 12 月 23 日經董事會通過制定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」。

新光金控 CSR 委員會下設立「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」共六個小組，負責統籌規劃 CSR 策略與發展、溝通與執行，一同致力對經濟、環境及社會各面向作為之推動。

### 新光金控企業社會責任委員會組織圖



註：「\*」表示為該小組整合單位及聯繫窗口。

### 2014 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果

- 通過捐贈新光人壽慈善基金會新臺幣 300 萬元，供該會支應年度公益活動使用。
- 通過將赤道原則 (Equator Principles) 納入「授信政策」，於「辦理專案融資審核時，重視借款戶之社會與環境風險。
- 指示持續推動中小企業放款，營造有利中小企業融資環境，創造就業機會，並要求積極辦理創意產業放款，協助創意產業發展。
- 要求經理部門積極提出放款政策調整措施，減降建築貸款佔總放款餘額之比率，落實居住正義政策及主管機關對不動產放款監理措施。
- 對於利害關係人中之關係企業 (關係人)，制定相關授信與授信以外交易控管規範，落實內控與誠信。
- 每季檢視銀行消費者保護委員會審議之相關議案 (如個資保護、金融消費爭議、客戶申訴控管等)，確保提供適法與良善之商品及服務。
- 增加員工保障，除員工團體保險外，亦規劃提供員工自費險種 (傷害保險、特定傷害保險、航空傷害保險、手術醫療保險及防癌健康保險)，供員工自費投保。

### 2.1.1 企業社會責任政策及守則

有鑒於善盡企業社會責任為企業朝向永續發展之基石，新光金控制定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」，並於 2014 年 12 月經董事會核准通過，由金控及子公司共同遵循及實踐，將永續經營之理念融入日常營運中，落實在以下層面：

- 對客戶的關懷：提供多元創新商品、維護消費者權益、提供完整透明及有效之申訴管道、尊重客戶隱私權。
- 對股東的承諾：強化董事會職能、提升資訊透明度、加強風險控管、保障股東權益。
- 對員工的照護：提供平等平權、建立溝通管道、提供完善薪資福利及職涯發展、促進安全健康的工作環境。

- 投入社會參與：舉辦金融理財活動、鼓勵員工參與社區服務。
- 維護社會公益：推動偏鄉教育發展、關注女性及高齡者需求、提供緊急急難救助、獎助青年學子、注重生態保育及贊助推廣藝文學術活動。
- 發展永續環境：推動節能減碳、促進資源回收再利用、妥善處理廢棄物、推廣綠色採購及 e 化金融服務、宣導節能環保教育。
- 秉持誠信經營：重視利害關係人權益、落實公司治理、力行反貪腐、遵循政府各項法令規定。

### 2.1.2 道德行為準則

新光金控為全國第一家訂定「道德行為準則」之金融業，作為新光金控及旗下子公司董事、監察人及經理人之行為遵循，及履行誠信經營之最高道德標準。

行為準則除要求董事、監察人及經理人應秉持誠信原則外，亦明定應避免其個人利益介入公司整體利益或圖謀私利，並責成董事、監察人及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。

員工如果有發現有違反誠信經營之情事，應立即向董事會、審計委員會或稽核單位檢舉。若有違反規章之人員，得以具名方式檢舉，相關受理人員應盡全力保密及保護呈報者之身份，使其

免於遭受威脅，又倘查證屬實，將依新光金控人事管理規則辦理。新光金控設有供員工使用之相關信箱 skfh-hr@skfh.com.tw，公司對外網頁亦有相關溝通之管道。

#### ■ 洗錢防制機制

為強化新光金控防制洗錢與打擊資助恐怖主義機制，2014 年制定「新光金融控股股份有限公司暨各子公司防制洗錢與打擊資助恐怖主義計畫」，明定防制洗錢與打擊資助恐怖主義為目的之集團內資訊分享政策與程序，並在公司內部分享疑似洗錢或資助恐怖主義之交易行為案例。

此外，我們亦要求受洗錢防制規範之子公司，如新光人壽、新光銀行、新光投信等，應依據其業別性質訂定防制洗錢及打擊資助恐怖主義相關內部作業規範，並依規定建立風險控管機制或內部控制制度及推動相對應之教育訓練。

### 道德行為準則宣導狀況

公司名稱	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。	制訂「員工行為規範」，供全體員工遵循。	於「人員從業規範及經理守則」訂定相關規定，並定期宣導，所有員工皆應遵循守則規範。	於人事管理規則中規範所有員工皆應遵守行為準則。
已宣導之員工比例	100%	100%	100%	100%

### 洗錢防制教育訓練成果

公司	訓練內容	訓練頻率	訓練時數	訓練人數
新光金控	洗錢防制法及 FATCA 法案遵循業務說明	1 次 / 年	1.5 小時	59 人
新光人壽（內勤）	洗錢防制教育訓練	2 次 / 年	2 小時	2,180 人
新光人壽（外勤）	洗錢防制教育訓練	2 次 / 年	4 小時	17,051 人
新光銀行	洗錢防制教育及打擊資助恐怖主義注意事項	2 次 / 年	3 小時	3,104 人
新光投信	洗錢防制教育訓練	1 次 / 年	2 小時	63 人
新光金保代	洗錢防制宣導暨教育訓練	1 次 / 年	1.83 小時	13 人

### 2.2 利害關係人溝通

企業追求永續發展，除了自我營運的控管，最重要的就是要傾聽外部利害關係人聲音。對此，新光金控建立多元化溝通介面，與利害關係人保持良好的互動關係，藉由互動與溝通，確保回應及適當揭露其關注議題，並隨時檢討、修正運作的程序與相關決策，確保企業營運更加順暢與永續。

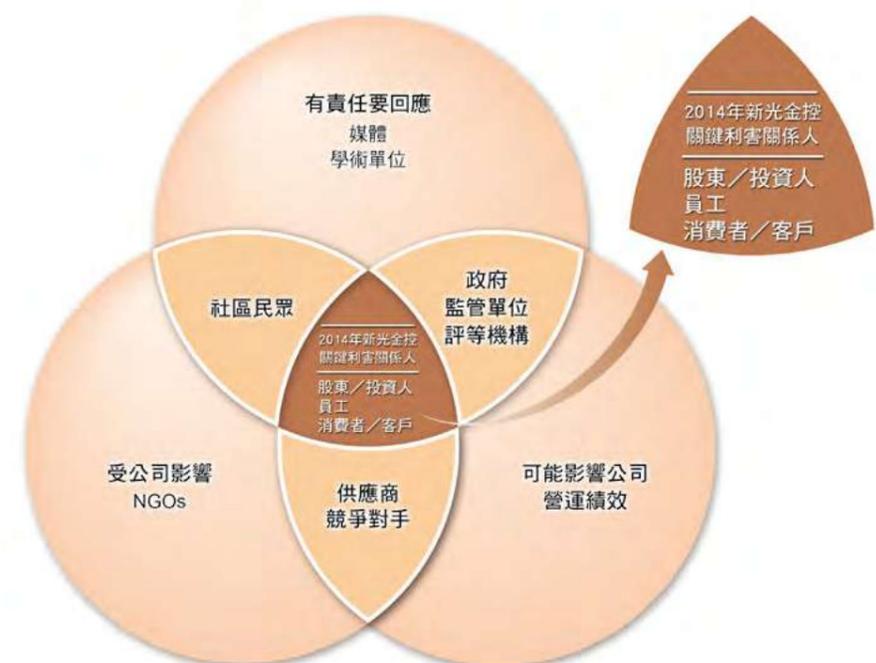


新光金控與利害關係人溝通管道一覽表

利害關係人	主要溝通途徑	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關心的議題
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，與員工分享企業經營方針、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. 人權維護 9. 溝通管道
客戶	服務據點 公司網站 0800 客服專線 Fb SK2U 粉絲團 行動商務 APP 專屬服務 VIP 活動 滿意度調查 保單普查活動 保戶關懷專案	常設性 常設性 常設性 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 櫃檯服務 2. 網路提供各項完備線上服務。 3. 設立 24 小時 0800 客服專線 (SKYPE 網路電話、網路信箱、語音留言回電)。 4. 社群網站。 5. 金控旗下各子公司行動商務 APP 功能。 6. 發行電子報及 EDM。 7. 舉辦理財說明會及健康講座等。 8. 運行「客戶之聲」(Voice of customer, VOC)，透過多方單位廣納客戶意見。	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. 申訴管道 8. 產品便利性 9. 行動化服務

利害關係人	主要溝通途徑	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關心的議題
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	不定期 不定期 不定期 34 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
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

新光金控暨旗下子公司，依據不同業務屬性分別加入國內各種組織，藉此接收國內外經濟金融相關訊息外，亦透過此一平台，就各項議題

貢獻所才，提供相關政策建議與產業先進進行交流。2014 年新光金控暨旗下子公司共投入 189,441,449 元於參與國內外組織。

#### 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	參與狀況
新光金控	中華民國公開發行公司股務協會	● 定期繳納會費
	中華民國工商協進會	● 定期繳納會費
	台北市銀行商業同業公會	● 定期繳納會費
	兩岸企業家峰會	● 定期繳納會費
新光人壽	中華人力資源管理學會	● 會員資格具有策略性意義
	IIS國際保險學會	● 會員資格具有策略性意義 ● 參與研討會、國外派訓等
	台北市不動產代銷經紀商業同業公會	● 會員資格具有策略性意義
	中華保險服務協會	● 會員資格具有策略性意義
	中華卓越經營協會	● 會員資格具有策略性意義
	海外急難救助會	● 會員資格具有策略性意義
	LIMRA	● 會員資格具有策略性意義 ● 定期繳納會費
	LOMA	● 會員資格具有策略性意義 ● 定期繳納會費
	壽險管理學會	● 在治理機構內佔有席位 ● 定期繳納會費
	財團法人保險犯罪防制中心	● 參與專案或委員會
	中華民國全國商業總會	● 會員資格具有策略性意義
	中華民國資訊長協進會	● 會員資格具有策略性意義 ● 定期繳納會費
	中華民國電腦學會	● 會員資格具有策略性意義 ● 定期繳納會費
	中華民國資訊經理人協會	● 會員資格具有策略性意義
	中華民國精算學會	● 參與專案或委員會 ● 除定期繳納會費外並提供大額資助 ● 會員資格具有策略性意義

公司名稱	參加組織名稱	參與狀況
新光人壽	中華民國內部稽核協會	● 會員資格具有策略性意義 ● 定期繳納會費
	台日文化經濟協會	● 在治理機構內佔有席位
	中美經濟合作策進會	● 在治理機構內佔有席位
	中華民國國際經濟合作協會	● 在治理機構內佔有席位
	中華民國人壽保險商業同業公會	● 會員資格具有策略性意義
	台灣生技產業促進協會	● 在治理機構內佔有席位
	臺灣工商企業聯合會	● 在治理機構內佔有席位
	東亞經濟會議台灣委員會	● 在治理機構內佔有席位
	中華民國保險學會	● 在治理機構內佔有席位
	中華民國工商協進會	● 在治理機構內佔有席位 ● 會員資格具有策略性意義
	國際保險監理官協會	● 會員資格具有策略性意義
	台灣金融服務業聯合總會	● 會員資格具有策略性意義
	中華民國勞資關係協進會	● 在治理機構內佔有席位
	中華文化總會	● 在治理機構內佔有席位
	財團法人金融消費評議中心	● 除定期繳納會費外並提供大額資助
	台灣能源技術服務產業發展協會	● 參與專案或委員會
財團法人台灣永續能源研究基金會	● 在治理機構內佔有席位	
新光銀行	中央存款保險股份有限公司	● 定期繳納會費
	中華民國銀行公會	● 定期繳納會費
	台灣票據交換所	● 諮詢委員
	財金資訊股份有限公司	● 定期繳納會費
	NCCC聯合信用卡處理中心	● 定期繳納會費
	中華民國信託商業同業公會	● 定期繳納會費
	台灣行動支付股份有限公司	● 監察人 ● 諮詢委員
	財團法人金融消費評議中心	● 定期繳納會費
新光投信	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	● 在治理機構內佔有席位 ● 參與委員會
	中華民國期貨商業同業公會	● 定期繳納會費
	中華民國退休基金協會	● 在治理機構內佔有席位
	中華民國證券期貨分析協會	● 定期繳納會費
新光金保代	中華民國保險代理人同業公會	● 定期繳納會費

### 2.3 重大考量面鑑別

新光金控每年邀集各部門，於 CSR 報告書進行前，進行重大考量面與主要利害關係人鑑別，並確認各考量面對金控組織內外的「衝擊影響程度」。

在鑑別出重大考量面及議題後，我們按利害關係人之「關切程度」與對營運之「衝擊程度」，擬定重大性矩陣，於報告中進行重點揭露。並將此議題列為未來與利害關係人積極溝通、訂定相關政策，與推動 CSR 行動方案之重要參考之依據。



#### ■ 重大考量面鑑別方法：

- 此次共 35 位 CSR 委員會成員代表參與鑑別。
- 每個考量面依
  - 對利害關係人評估和決策的影響。
  - 對經濟、環境和社會的顯著衝擊程度，分別再對組織影響之程度以及模擬外部利害關係人對組織之關切程度進行辨識給分。

#### ■ 重大門檻依據說明：

- 若該考量面序分為前 1/2 (50 分)，則鑑別為重大考量面。
  - 前 1/2 依序由對組織影響之程度總分及外部利害關係人對組織之關切程度總分加總後依序排列得之。
- 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委員會確認。

#### 重大考量面鑑別結果

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

經濟類別 (Economic Category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
經濟成果	●	●	●	●	●	○	○	○	定性說明	○	○	○
市場地位	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
間接經濟衝擊	○	○	○	○	○	●	○	○	○	●	●	○
採購	○	○	○	○	○	○	定性說明	○	○	定性說明	○	○

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

環境類別 (Environment Category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
產品與服務對環境的影響	○	●	●	○	○	○	●	○	○	○	○	●
法規遵循符合性	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○



● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

勞動條件類別 (Labor Practices and Decent Work Sub-category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
勞雇關係	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
勞資關係	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
職業安全健康	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
教育訓練	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
多元化與機會平等	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
女男同酬	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
勞動條件申訴機制	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

人權類別 (Human Rights Sub-category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
不歧視	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
自由結社與集體協議	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
強迫與強制勞動	●	●	●	●	●	○	●	○	○	●	○	○
人權評估	定性說明	○	○	○	定性說明	○	定性說明	○	○	定性說明	定性說明	○
人權申訴機制	●	●	●	●	●	○	●	○	○	●	●	○

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

社區類別 (Society Sub-category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
當地社區	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○	●	○
反貪腐	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○
公共政策	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
法規遵循	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
社區申訴機制	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

產品責任類別 (Product Responsibility Sub-category)												
Scope 範疇	組織內部					組織外部						
	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	社區	供應商	監管機關	股東投資人	代售通路	投資標的物	客戶
產品與服務的標示	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
行銷傳播	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
客戶隱私	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
法規遵循	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
產品組合	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○

本年度企業社會責任報告書依循 GRI G4 原則，進行新光金控重大考量面辨識結果，針對組織影響程度及外部利害關係人關切程度高的兩個項目交互分析後成果，由總共 49 個議題中，篩選出優先揭露的前 1/2 共 28 個重大性議題項目進行說明外，另外由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，對內能夠整合跨部門之資訊，以強化企業社會責任執行之成效，以及對外提供更豐富且正確的永續相關執行成效，供利害關係人參閱。



### 重大性評估矩陣圖



註：本圖表依據 49 個（含 GRI 46 個考量面及金融業附加指引考量面）議題先進行重要程度排列後，取分數較高之前 27 項（得分 50 分為門檻值，50 分以上之考量面為關鍵考量面）以圖示呈現。

### 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。未來新光金控也會持續的秉持著公正、透明且即時的原

則，能夠讓利害關係人更能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。

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。
分析師／投資人說明會及路演	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。
媒體溝通	除了投資人說明會與路演外，另透過新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，使投資人與大眾了解公司的最新發展。
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。
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真正價值。
緘默期	為了避免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」。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。
利害關係人專區	新光金控已於 2014 年規劃設置利害關係人專區，並預計於 2015 年底前完成並放置於官網。

## 2.5 新光金控 CSR 績效重點

### 經濟

董事會通過制定「新光金融控股股份有限公司公司治理實務守則」。

成立「企業社會責任委員會」，由金控總經理擔任主任委員，並訂定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」。

榮獲證基會評為資訊透明度「A++」公司，已連續九年(2006~2014)獲得肯定。

設置審計委員會，開始採用候選人提名制選舉，實施電子投票。

官網設置利害關係人專區，預計2015年底完成。

新光金控子公司新光人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance PSI) 理念，與29家機構簽訂「集體投保型微型傷害保險契約」，共計承保16,645件契約，獲得金管會「微型保險競賽」壽險業第一名。

新光金控子公司新光銀行響應「赤道原則」(The Equator principle)；支持發展微型企業及文創產業，共貸放4,046件，貸款金額為32.86億元；並協助高雄氣爆事件受災戶減輕其貸款負擔。

### 環境

新光金控子公司新光人壽導入並通過「ISO 50001國際標準」能源管理系統、「ISO14001」環境管理及「ISO14064-1」溫室氣體盤查系統驗證。

2014年新光金控及子公司總用電量較2013年減少3,753,142度，單位營業額所需能源強度減少0.08GHG t-CO<sub>2</sub> /百萬元。

2014年新光摩天大樓用電量較2013年節省超過28萬度電。

連續8年推動「夏日輕衫，空調提高1°C」政策，榮獲經濟部推選為「節能優良企業」。

新光金控子公司新光銀行2014年業務聯絡單無紙化100%，信用卡e化帳單達成率七成，全年減少紙張用量高達18萬張以上。

新光金控子公司新光銀行啟動「新綠能資訊機房」建置計畫，並符合ISO27001實體環境資安規範，打造達到Tier 3機房可靠度等級的新世代資訊機房。

新光金控子公司新光人壽2014年綠色採購金額超過1,931萬元。

### 社會

2014天下CSR企業公民獎評選為「天下企業公民TOP50」。

新光金控子公司新光人壽連續16年(1999~2014)蟬聯保險信望愛獎最佳社會責任獎。

新光金控子公司新光人壽CSR報告書，連續三年獲得「台灣企業永續獎」，2014年更獲得「社會共融獎」之殊榮。

榮獲臺北市政府勞動局「2014第四屆幸福企業獎」一星級肯定。

榮獲「健康職場自主認證」及「健康促進標章」雙重認證。

2014年制定「新光金融控股股份有限公司暨各子公司防制洗錢與打擊資助恐怖主義計畫」，並進行洗錢防制教育訓練，總訓練人數為22,470人。

2014年成立常設性、跨部室之「個人資料保護管理執行小組」，個資保護員工訓練人數共計19,260人，以及新光銀行全行各營業單位人員(含香港分行)，並針對新光銀行2,289名行員進行實務測驗。

新光金控子公司新光人壽2014年進行保戶滿意度調查，問卷回覆率100%，整體滿意度為81%。

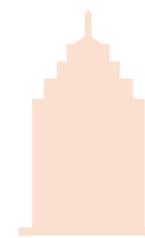
新光金控及子公司鼓勵承攬商及供應商夥伴響應與簽署「CSR承諾書」，目前共計39家供應商響應。

新光金控及子公司尊重多元文化，2014年合計聘用154名原住民員工，及197位身心障礙員工，較法定應進用人數超額雇用38位。

新光金控子公司新光人壽舉辦四場員工家庭日，員工及親屬參與人數約10,000人，參與員工整體滿意度達到91.99%。

新光金控子公司新光人壽2014年結婚補助由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，內勤育嬰留任率高達94%。

新光金控及子公司長期積極推動公益事業，2014年社會參與總投入金額為6,363萬元，受惠人數總計830,304人。



# 新光金控 概況

- 3.1 榮耀與肯定
- 3.2 認識新光金控
- 3.3 財務績效表現

# 新光金控概況

## 3.1 榮耀與肯定

公司名稱	獎項內容
新光金控	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 證基會評為資訊透明度「A++」公司，已連續九年(2006～2014)榮獲肯定</li> <li>● 2014 天下 CSR 企業公民獎評選為「天下企業公民 TOP50」</li> <li>● 臺北市政府勞動局「2014 第四屆幸福企業獎」</li> <li>● 香港財資雜誌首屆「Triple A 大中華地區獎項」榮獲「最佳金融服務(機構市場)－保險業務獎」</li> </ul>
新光人壽	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 第十六屆「保險信望愛獎」                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 連續十六年(1999～2014)蟬聯保險信望愛獎最佳社會責任獎公司類：                                     <ul style="list-style-type: none"> <li>· 最佳保險教育貢獻獎</li> <li>· 最佳通路策略獎</li> <li>· 最佳通訊處獎－逢甲通訊處</li> <li>· 最佳商品創意獎優選</li> <li>· 最佳保險專業獎優選</li> <li>· 最佳整合傳播獎優選</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>● 第十屆遠見企業社會責任獎－公益推廣組入圍</li> <li>● 「2013 年企業社會責任報告書」通過 SGS 查證</li> <li>● 2014 台灣企業永續獎                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 台灣 TOP 50 企業永續報告獎金融業「金獎」</li> <li>· 社會共融獎</li> </ul> </li> <li>● 2014 影響力品牌大調查－壽險類別－優選</li> <li>● 2014 數位服務標竿企業－優等</li> <li>● 微型保險競賽－人壽保險業第一名</li> <li>● 優良哺育乳室評選                             <ul style="list-style-type: none"> <li>· 台中市：職場組第二名</li> <li>· 台南市：非依法設置機關(構)組第三名</li> <li>· 高雄市：職場組特優獎</li> </ul> </li> <li>● 2014 年「健康減重享瘦臺南」活動團體組第三名</li> </ul>
新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 財團法人金融聯合徵信中心「2014 年金安獎績優機構」</li> <li>● 財政部「轉介輸出保險業務績優金融機構」</li> </ul>



## 3.2 認識新光金控

新光金控成立於 2002 年 2 月 19 日，總部位於台北市金融地標－新光人壽保險摩天大樓。公司不僅注重永續經營，亦用心於企業社會責任公司治理等範疇。現旗下轄有新光人壽、新光銀行、新光投信、新光金保代及新光創投等子公司，致力提供客戶最完善之金融服務。

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省 327\* 個分支機構、新光銀行 106 家分行，直接服務新光集團 500 多萬客戶。

在國外佈局方面，新光人壽與中國海航集團於中國合資之新光海航人壽於 2009 年 4 月正式營運，總部設於北京，並於海南、陝西以及江蘇設立三家省級分公司，期以穩健的策略逐步拓展中國市場。新光銀行在香港設有分行據點，將以香港為基礎服務海外台商客戶。新光創投透過第三地百分之百轉投資於新光租賃，總部設於蘇州，期以租賃公司營運經驗，做為未來新光銀行進入中國市場設立分、子行之發展基礎。另外，看中未來東南亞區域的成長潛力，銀行及壽險在越南均設有代表處。

另有鑒於企業社會責任近年來已成為社會對企業的要求與期待，身為機構投資人，除追求股東最大之長期利益外，亦要求子公司應重視企業



社會責任。新光金控近年來已逐漸在企業文化中融入企業社會責任，並將其落實於營運行為中，以達永續發展之目標。新光金控評估投資子公司之原則為兼顧股東長期利益及社會責任下，以提升公司形象、改善社會環境、強化公司治理等層面列為子公司檢驗標準。

新光長期耕耘市場五十餘年，不斷累積經驗及信譽，已獲得民眾普遍的肯定。未來也將持續秉持誠摯的心，提供客戶最好的服務，成為客戶心中卓越的金融服務機構。

\* 依 2015/5/15 最新之分支機構數量進行揭露。

### 在人口密度低或貧困地區的服務據點

單位：家數

公司	新光人壽		新光銀行
	通訊處及分處數	服務中心數	服務中心數
人口密度低地區（註1）	14	2	1
離島地區（註2）	2	0	0
全台總數	292	13	105

說明：新光人壽全台有 22 家分公司，13 服務中心及分處，292 通訊處及分處，總共 327 個分支機構。新光銀行 全台 105 家分行，及 1 家香港分行，總共 106 家分行。

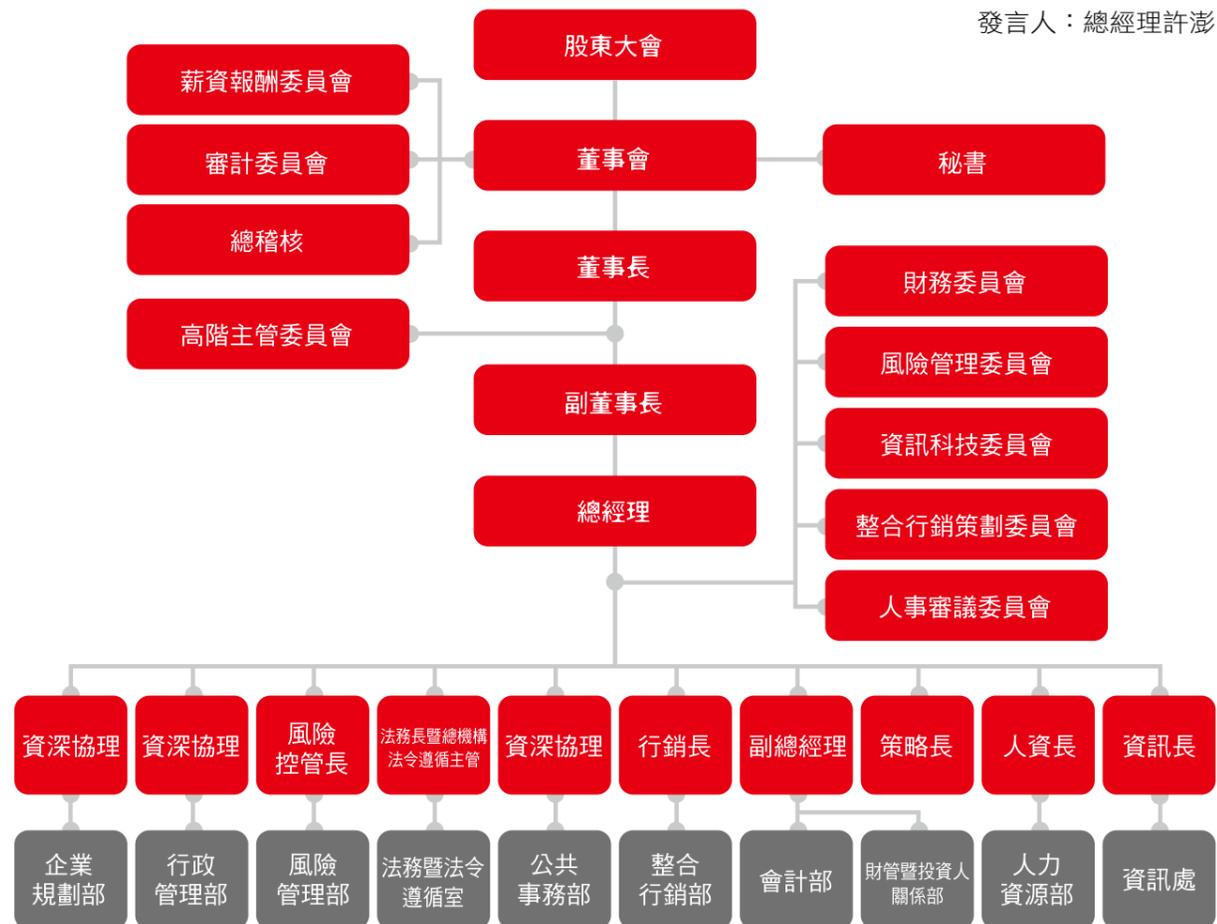
註 1：根據 2015 年 2 月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

註 2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註 3：新光人壽於人口密度低地區亦設有 16 處代銷通路、離島地區亦設有 13 處代銷通路。

註 4：新光人壽機場櫃檯據點：桃園機場、高雄小港機場、花蓮機場、金門機場、松山國際機場。

### 新光金控組織圖



### 3.3 財務績效表現

2014 年，新光金控穩健發展核心業務，合併總資產規模達 2.8 兆元，較 2013 年底成長 10.4%；股東權益提高至 1,108.5 億元，較 2013 年底成長 9.8%；每股淨值為 11.27 元；合併稅後淨利為 79.2 億元，歸屬本公司淨利為 68.9 億元，獲利維持穩定。

新光人壽商品策略聚焦於台外幣終身壽險，並降低負債成本及提升固定財收。受惠於避險操作得宜，避險成本為 0.37%，資金運用報酬率為 4.41%；透過積極銷售外幣保單與投入國際板債券，佈局資金於收益率較佳之外幣資產，避險後經常性收益率較 2013 年成長 20bps。新光銀行持續調整存放款結構，致力提升存放利差，降低營運資金成本並提高非息收收益，稅後盈餘達 51.6 億元，其他子公司經營表現亦穩健。

2014 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 2014 年公司年報 P.14 頁；股東結構請參照 2014 年股東會年報 P.67 頁（下載網址 <http://www.skfh.com.tw/tw/IR/> 點選公司年報專區）

項目	單位	2014 年
營業收入	百萬 (NT)	184,868
營業成本及費用	百萬 (NT)	24,708
員工薪資福利	百萬 (NT)	14,867
支付股東的股利	百萬 (NT)	562
支付政府税金	百萬 (NT)	653
社會投資 / 捐贈費用	百萬 (NT)	63.6
留存的經濟價值	百萬 (NT)	158,945
保留盈餘	百萬 (NT)	31,200

新光金控重視商譽，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，確切落實「誠信」的理念。



### 信用評等

評等日期：2015.05.27

	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



A<sup>++</sup>

# 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

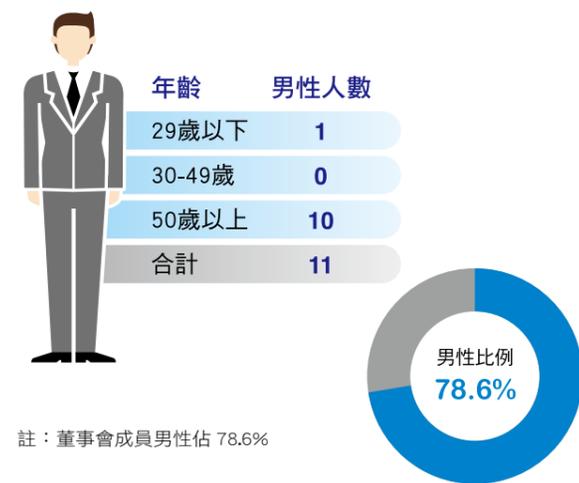
# 提升公司價值

## 4.1 公司治理

新光金控致力於建構完善公司治理體系、重視股東權益，為完備新光金控公司治理制度，參考「上市上櫃公司治理實務守則」及「金融控股公司治理實務守則」之框架與內涵，於2014年經董事會決議通過制定「新光金融控股股份有限公司公司治理實務守則」。

董事會具備了完整獨立的監督功能、專業的经营團隊、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。

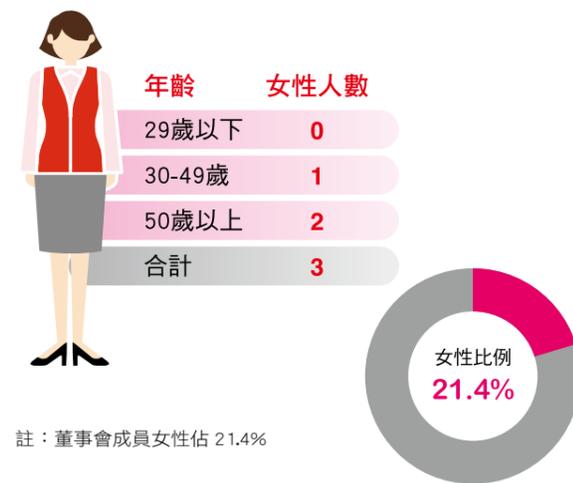
目前董事會設有董事14席（包含3席獨立董事），其組成成員超越上市公司應設2席獨立董事之法令規範。其董事會成員任期皆為3年，2014年共召開12次會議，董事會成員出席率超過80%，藉由董監事之豐富金融經驗與經營專長，健全企業營運制度與保障投資人權益。



為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。

有關新光金控董事會成員簡歷，及其它董事會訊息，請參閱新光金融控股股份有限公司2014年股東會年報16頁（下載網址：<http://www.skfh.com.tw/tw/IR/> 點選公司年報專區）。

此外，新光金控已於2014年制定「公司治理實務守則」，並據此督促旗下子公司遵守其所屬業別（保險業、證券業、銀行業或證券投資信託業等）所訂定之公司治理實務守則，以健全經營強化新光金控之公司治理，確保健全經營，相關機制包括：



### (1) 股東權益之維護

新光金控為強化董事（含獨立董事）提名審查作業資訊透明度，進而保障股東權益，2014年開始採用候選人提名制選舉，使股東於股東會前知悉公司所公告之董事（含獨立董事）候選人名單，進行審慎判斷後以選出其所支持之候選人，亦可確定當選之董事（含獨立董事）不會超出候選人名單之範圍，公司並可提前進行選舉董事等相關作業，若董事候選人有競業行為，可儘速於當次股東會安排解除競業禁止之議案，使股東會運作更為順暢。

### (2) 股東平等對待

股東會不僅是發行公司的民主決策機制，更是公司治理至為重要的一環。新光金控為便利股東行使表決權，2014年開始實施電子投票，使股東投票不受時間及空間的限制，以落實股東行動主義。

### (3) 誠信經營

新光金控訂有「道德行為準則」及「員工行為準則」，據以推動履行誠信經營之要項，導引新光金控及各子公司人員之道德標準，嚴禁透過使用公司財產、資訊或藉由職務之便而謀取私利，並鼓勵員工於懷疑或發現有違反情事時，向內部稽核主管或其他適當人員呈報，子公司新光投信亦要求從業人員須簽署聲明書，承諾盡善良管理人之注意並以誠實及道德行為處理公司事務。

### (4) 資訊透明度

新光金控已連續9年榮獲證基會評為資訊透明度高的公司之一，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。

新光金控及子公司亦透過協力編製CSR報告書，持續以紙本、網站公告等方式揭露金控集團致力於提昇關鍵議題績效、保護環境及關懷社會等各層面之成果。



### (5) 利害關係人利益之維護及企業社會責任

新光金控關注消費者權益、社區環保及公益活動等議題，並推動各子公司撰寫CSR報告書，促進子公司對企業社會責任的重視，並與客戶、往來銀行或其他債權人、員工、社區或其他利益相關者，建立暢通之溝通管道。

新光金控秉持創辦人吳火獅先生「取之社會，用之社會」經營企業的宗旨，結合旗下子公司及基金會，有計畫、有策略地投入社會慈善公益，提升資源整體運用效能，形成更具創新性與持續力的行動方案，為股東、員工、社會創造最大的福祉。

## 4.2 功能性委員會

新光金控董事會下設財務委員會、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、薪酬委員會及企業社會責任委員會。

架接於永續經營之理念下，新光金控除了遵守法令及章程規定、落實內部控制制度外，亦設置獨立董事完善董事會職能、架構審計委員會等功能性委員會強化管理機能、公開即時資訊以提昇公司透明度等，俾使公司治理制度更臻完善，增強投資者信心。

註：企業社會責任委員會為功能性委員會，並未正式列入組織架構中。

### 4.2.1 薪酬委員會

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。薪酬委員會一年至少召開二次會議。新光金控薪酬委員會共有三名委員，包含二位新光金控獨立董事及一位新光人壽獨立董事，並由李獨立董事正義擔任召集人。

### 4.2.2 審計委員會

新光金控於 2014 年設置審計委員會，藉由專業分工及超然獨立之立場，協助董事會執行監督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。

審計委員會依證券交易法規定由全體獨立董事組成(3 席)，並由全體成員互推一人為召集人並擔任會議主席。新光金控審計委員會召集人為李勝彥獨立董事，2014 年共召開 5 次會議，平均出席率達九成以上



### 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。

## 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	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol> <p>※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。</p>
高階經理人薪酬與組織績效連結	<ol style="list-style-type: none"> <li>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，核定每月薪資，依相關董事會議事錄決議，訂定經理人報酬標準，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。</li> <li>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，同時為連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。</li> </ol>

新光金控	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2014 年針對自行查核人員辦理乙次 2 小時自行查核教育訓練，參加人數共 14 人，以強化內部控制作業。</li> <li>2. 2014 年在一般查核作業中增加洗錢防制作業、審計委員會運作管理及 FATCA 遵循作業管理等查核項目。</li> <li>3. 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，2014 年業已完成金控及子、孫公司查核作業並出具金控及子、孫公司共 20 份查核報告。</li> <li>4. 「2014 年內部控制制度聲明書」已公開揭露於股東會年報及公司網站，合理確認新光金控在 2014 年確實遵循相關法規，建立內控制度及實施風險管理，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。</li> </ol>
新光銀行	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 2014 年按「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」相關規定訂定之年度稽核計畫完成查核。</li> <li>2. 2014 年辦理內部稽核時發現有員工違反內部規定者計有 5 件，已揭露於銀行 2014 年「內部控制制度聲明書」。</li> </ol>

#### 4.2.4 法令遵循

新光金控深諳遵循法令為企業穩健經營之基石，持續秉持於合乎法令規範的前提下推動執行各營業項目，以有效管理控制新光金控可能遭受的行政罰、重大財物損失及聲譽受損等法律風險。

新光金控自 2014 年起規劃制定「法令遵循自行評估作業考核辦法」，以評估各單位辦理法令遵循作業之有效性，並配合 2014 年最新修正之「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」及「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，新光金控及子公司新光人壽、新光銀行之總機構法令遵循單位就法令遵循重大缺失或弊端，應分析原因及提出改善建議，簽報總經理後提報董事會。

又為確實遵循「美國海外帳戶稅收遵循法案」(Foreign Account Tax Compliance Act，簡稱 FATCA) 相關規定，避免公司及往來客戶遭受重大損失，新光金控自 2013 年起遴選顧問，同時展開各項因應規劃作業，新光金控亦率先於

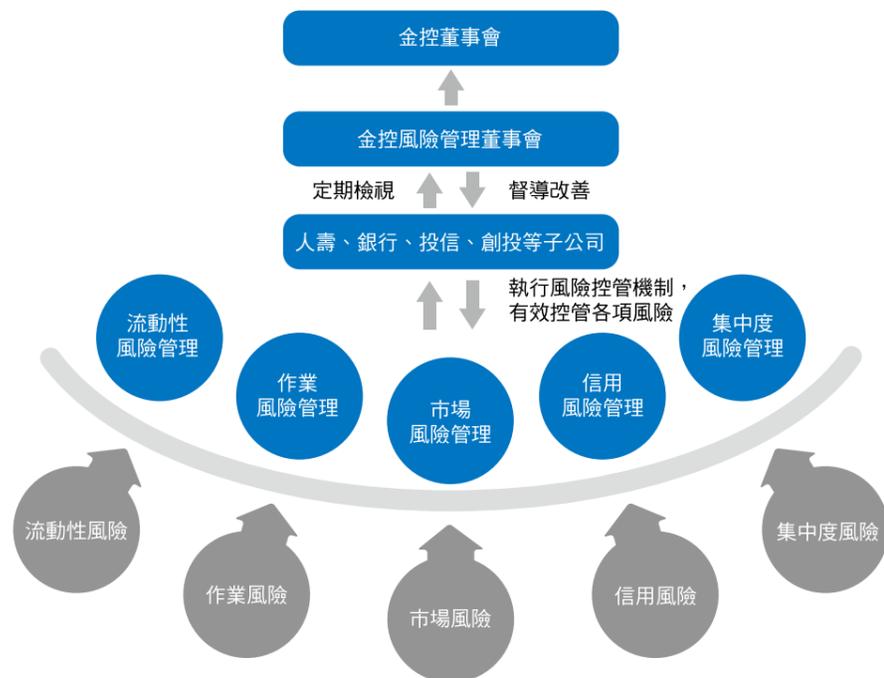
2014 年 3 月間完成註冊，以協助各子公司完成後續註冊程序並公示新光金控係遵循 FATCA 的金融機構，嗣制定「新光金融控股股份有限公司暨各子公司 FATCA 遵循作業管理政策」，俾利各子公司遵循。

#### 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，並訂有配套之預警機制，提前執行因應措施，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在能承受之範圍內，以達風險與報酬之最適化，為我們的股東及客戶持續創造價值。

##### 4.3.1 風險管理組織架構

執行風險控管業務，新光金控設有風險管理委員會，及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：



1. 董事會：為新光金控風險管理之最高決策單位，對風險管理運作負最終責任。
2. 風險管理委員會：為執行風險控管業務，設有風險管理委員會，每季定期召開會議，負責監控集團風險暴露程度，檢視風險管理工作執行結果，並形成金控集團整體風險控管策略。
3. 風險管理部：設有專責之風險管理部，負責集團風險管理之彙整、分析及呈報，並監督子公司風險管理機制之執行；各子公司則依其所面對的第一線風險（市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險等），執行風險控管機制，以有效控管各項風險。

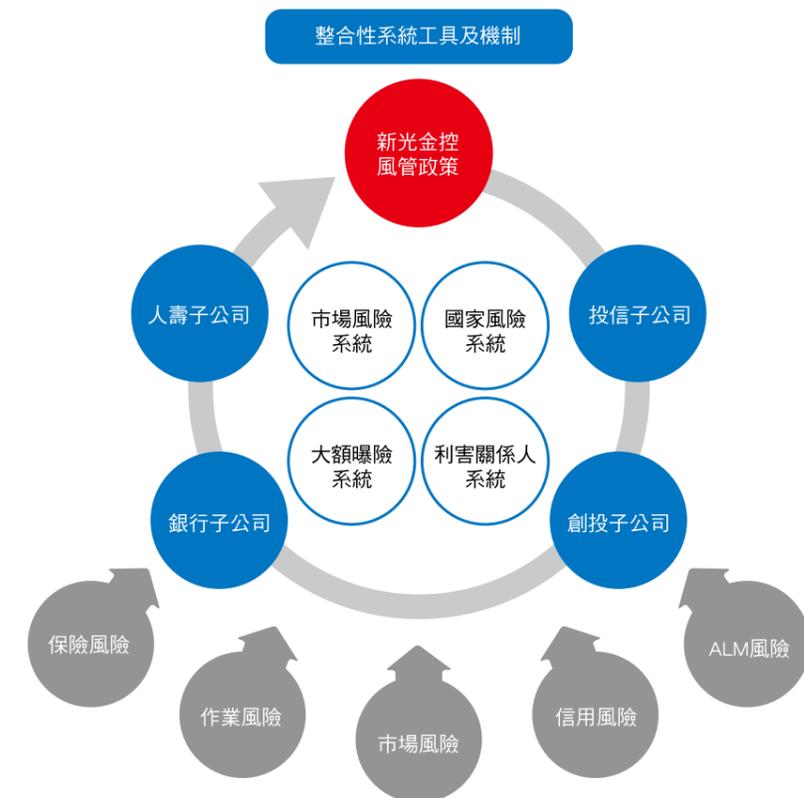
##### 4.3.2 風險控管機制

新光金控母公司對子公司之管理，主要著重在監督、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，整合性控管及風險預警機制包括：

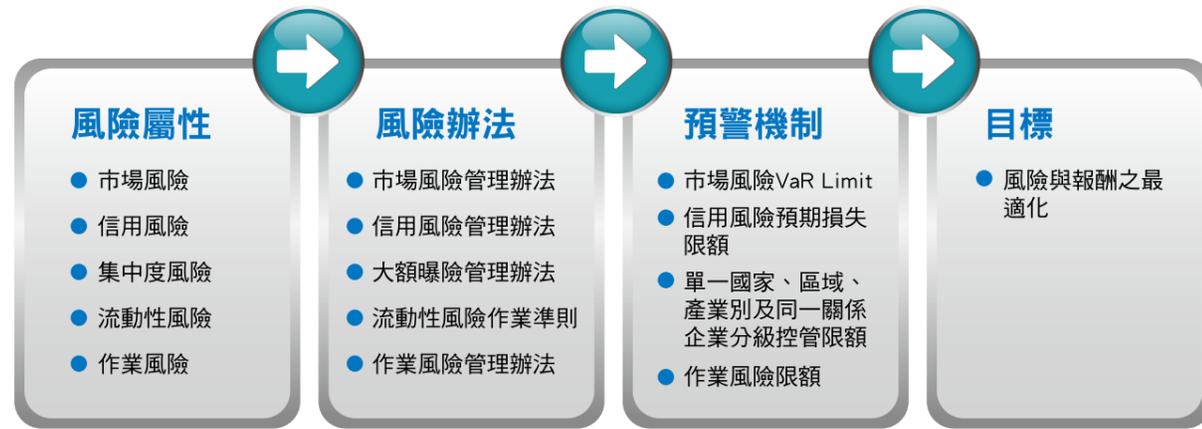
##### 1. 整合性控管：

- (1) 新光金控訂有整合性的「風險管理政策」、「風險管理辦法」及其他整合性風險規章，明確規範風險管理之職責與運作機制，供子公司一致性遵循，以有效辨識、衡量、監督、控管及報告信用風險、市場風險、流動性風險、集中度風險（大額暴險）等，將風險控管落實於相關業務。
- (2) 已建置整合性風險管理資訊系統，包括市場風險管理系統、大額曝險管理系統、利害關係人維護系統及國家風險系統，整合、彙整及監控各子公司曝險狀況，以有效控管市場、信用及集中度等相關風險。





2. 風險預警機制：



新光金控及各子公司依風險屬性訂定風險限額與損失限額，包括市場風險 VaR Limit、信用風險預期損失限額、集中度風險單一國家、區域、產業別限額及同一關係企業分級控管限額、外匯曝險部位風險限額，或股票停損限額控管及資本

適足率控管設定等；並訂有配套之預警機制，主要目的在於提前執行因應措施，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在能承受之範圍內，以達風險與報酬之最適化。



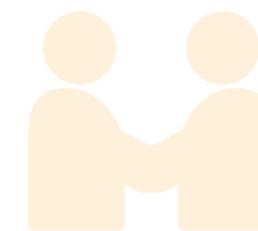
4.3.3 危機處理應變機制

危機處理與訊息通報



1. 為降低重大突發狀況可能危及新光金控及各子公司之正常營運，我們訂有緊急事件通報機制，明確規範重大事件通報及應變程序。遇有突發緊急事件時，能即時通報各經營管理階層採取應變措施，進而發揮風險預警或降低損失，以達有效風險控管目的。
2. 必要時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」，由緊急應變小組即時召開緊急會議，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。
3. 除重大、緊急之風險事件外，另增訊息通報流程，定時監控市場訊息，遇有可能使集團面對風險之市場新聞，立即啟動各子公司彙總曝險部位，即時呈報高層形成決策，以快速精準應變，使第一線業務單位及風管員工隨時具有風險意識及敏感度，並將風險管理文化落實於日常運作之中。



# 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
- 5.6 責任金融

# 客戶與產品服務

新光金控旗下子公司以創新、變革的精神，提供壽險、銀行、證券、基金及產險等多元化金融商品，滿足客戶一次購足之金融服務，為客戶創造累積更多的財富。

## 5.1 多元化金融商品及服務

新光金控運用旗下集團優勢，持續研究國內、外市場資訊，發展多元化金融商品及服務，滿足消費者對人身保障與財務規劃的各式需求，並為客戶資產把關。新光金控完整商品與服務請參閱下列連結：<http://www.skfh.com.tw/tw/financial/>。

## 5.2 服務滿意度及申訴機制

新光金控一向秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨服務客戶，2014年開始進行服務品質盤點，全面檢視金控內的各項服務、透過外部專業機構執行秘密考評及滿意度調查、運用客戶之聲（Voice of customer, VOC）瞭解客戶的真正需求，並進行神秘客調查及服務達人選拔，持續強化客戶服務品質，檢視各子公司服務現況，進而更加精進服務品質，務求提供客戶六星級的服務。

### 5.2.1 新光人壽 0800 保戶滿意度調查

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨，提供保戶六星級的服務為目標，為瞭解客戶感受、並提升服務滿意度，我們於2014年進行滿意度問卷調查，共計發放1,000份問卷，採隨機抽樣方式寄發E-DM請客戶回函，問卷回覆率100%。

問卷內容針對四大面向進行調查，包括0800客服中心、服務中心、系統相關，以及整體滿意

度進行瞭解，並將客戶回饋轉化成擬定政策的重要依據。

此外，為了解客戶對官網資訊及e化服務的滿意度，新光人壽於2014年5月進行網路問卷調查，結果顯示，有85%的客戶滿意新版官網整體的服務。

#### 0800 客服中心

客服人員服務態度／專業能力／整體表現

#### 服務中心（分處）

大廳環境／服務人員態度與解決問題能力／整體滿意度

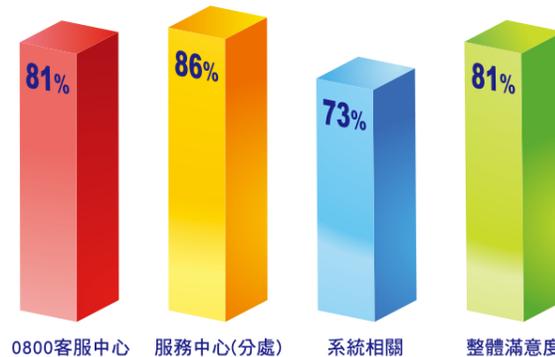
#### 系統相關

官網提供的商品資訊／會員專區服務內容／APP設計與操作設計

#### 整體滿意度

購買之保險商品／繳費便利性／業務員售後服務／保單借款及年金處理速度／新光人壽整體滿意度

#### 滿意度調查



註：滿意度分為：非常滿意、滿意、普通、不滿意、非常不滿意。上述滿意度結果為針對整體滿意度項目回覆非常滿意及滿意的合計。

## ■ 保戶申訴處理

新光人壽設置專責單位處理及回覆保戶申訴問題，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。

## ■ 積極回應保戶需求

新光人壽重視保戶的問題與意見，為提供優質服務，除積極傾聽保戶聲音，更需不斷檢討改進，要求員工充實保險專業知識，培養良好服務態度與服務熱忱，適時提供全方位金融保險相關服務，滿足保戶需要。2014年推動保戶服務項目如下：

1. 推動保戶普查、保戶關懷及全面拜訪等專案，有效提升保戶服務並健全保單資料。
2. 推出業界首創「自由年貸」保單借款超低利率優惠活動，搭配「ATM現貸卡」，提供保戶更具彈性的資金運用。活動期間共優惠11,364張ATM現貸卡、優惠保單數達14,979件、貸出優惠貸款餘額超過50億元。
3. 開辦「行動e投保」，縮短承保作業工作時數且提升行政效率；另推出新契約推播服務，保戶只要成為新光人壽會員，並下載新光人壽APP，即可透過手機掌握新契約承保進度。
4. 落實申訴預警機制，依據保戶申訴案件件數多寡及情節輕重，設立不同警示燈號，另配合申訴案例教育宣導，減少申訴案件發生。



5. 升級客服系統，提供消費者更多元和即時的溝通服務管道。此外，針對互動語音自助功能加強各項保單資訊的自助查詢，例如：保單借款查詢、繳費查詢等。

### 5.2.2 新光銀行

新光銀行為保護消費者權益，且能有效迅速解決客戶對各項業務或服務不滿產生之抱怨及消費爭議事件，客戶可透過銀行、主管機關及其他申訴管道，以電話、電子郵件、紙本書函、傳真等方式反應。我們就申訴案件追蹤案件處理、改善結果及分析統計類別，定期陳報高層。

新光銀行設置「消費者保護委員會」，每季以召開乙次會議為原則，若召集人認為有必要時，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

1. 客戶申訴控管小組：由客戶服務部負責，擬訂消費者保護政策與作業規範，並彙整各項消費者申訴控管作業及申訴與處理結果、法律訴訟及其產生之相關資訊（如客戶滿意度、後續改善措施及產生之損失訊息等）。
2. 金融消費爭議審查小組：由財富管理部負責，彙整營業單位或總行業務管理單位多次與申訴人協調未果之申訴案件，及超逾金融消費者保護法第 29 條第 2 項所定一定額度之爭議案件。
3. 個人資料保護小組：由風險管理部負責，擬訂個人資料保護之相關管理政策與作業規範，檢視並彙整各單位執行與維護個人資料保護事項（如受理當事人權利主張及行使情形及處理結果）；紀錄個人資料保護事宜之運行情況（如客戶拒絕行銷受理及有無確實登載）、個資侵害事故之控管等事宜。有關個資管理資訊環境建置與維護由資訊管理部協助辦理。
4. 服務品質提升小組：由人力資源部負責，除應於每年度配合預算編制時程，擬訂次一年度服務品質提升之相關計畫送交本委員會審議外，並應規劃消費者保護教育訓練課程，將執行情形報告本委員會，以強化全員消費者保護意識，以提升服務品質。

新光銀行重視客戶之聲音及意見回饋，委託顧問公司進行「神秘客調查」，以了解員工對於服務品質的落實情形，並透過案例分享，針對服務之優良案例進行觀摩學習，若不恰當之服務個案應如何檢討改進，以提升服務品質。

實體	虛擬
客服中心 消金 AO	網路銀行 行動銀行 APP

此外，我們亦每年定期委由市場調查公司進行財管客戶滿意度調查，2014 年調查共完成 4,627 份有效問券。

調查項目包含理專服務、綜合評估、忠誠度評估三大項目，針對調查出來的結果，規劃並調

整現行的教育訓練模式及內容，協助銀行理財業務員工，並期許調查結果能夠提供理專進行自我檢視，了解自己不足的地方進行加強。

再者，新光銀行透過「顧客滿意度調查」，進一步了解顧客對銀行所提供財富管理服務滿意情形，以便掌握顧客對於銀行之意見回饋，提出改善策略及提升服務品質之具體作為。

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，以強化員工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，透過員工臨櫃檢核，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員工電腦操作速度，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，提昇員工專業能力，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」：透過各種方式調查銀行員工對服務品質的落實情形，並全面了解顧客對銀行所提供服務滿意情形，以隨時掌握顧客對於銀行服務觀點，以利相對做出改善策略及提升服務品質。
5. 服務達人選拔：透過臨櫃客戶之票選，以及總行高階長官之面試，選拔營業單位 10 名最佳服務員工，並透過頒獎表揚，內部新光通訊感動服務故事之分享，做為員工表率。
6. 最佳分行表彰：於年度終了，利用隔年度之第一次全國經理人會議，公開表彰年度最佳服務分行，以形成銀行優質服務文化。

### 5.2.3 新光投信

新光投信持續追求穩健績效，研發不同策略之商品，提供客戶全方位資產配置目標外，投資理財強調符合市場投資趨勢產品與客製化服務，建構多元化之產品線，除共同基金（公募基金、境外基金），另有全權委託代操業務（含人壽公司投資型保單之類全委投資管理帳戶）、私募基金等新商品，都可為特定投資人及法人機構量身打造，提供專屬 VIP 級投資服務。

此外，為因應雲端時代的行動理財需求，達到全天候線上理財服務目標，官網也設立「全方位理財服務」功能，協助客戶即時掌握市場脈動、快速捕捉投資機會。

新光投信藉由強化人才服務、流程改善、資訊傳播等三大流程，提升客戶滿意度，藉此加強客戶申購動機、製造申購機會，創造公司基金規模回流契機。





**1. 人才服務** ▶ 「打造專業輔銷業務團隊」  
以獨特觀點、深入淺出方式，帶領客戶洞察全球投資脈動，掌握投資良機。

**2. 流程改善** ▶ 「持續進化客服五大流程」  
透過精進機制流程，減少客訴案件的發生。

**3. 資訊傳播** ▶ 「定期 e 化金融資訊分享」  
每日提供客戶多樣化市場投資訊息，及各項主題式定期（不）定額理財知識，透過公司官網進行資訊分享，增強客戶互動性，提升服務滿意度，強化品牌好感度。

2015 年我們將規劃提升「客戶服務」品質，除原設置客服信箱與免付費服務專線，即時解決客戶問題外，每月分析客訴真實案例，匯編情境教材重新演練，同時，匯報公司相關管理單位，作為公司經營策略回饋，並即時改善相關作業系統及流程，建立客服改善追蹤機制，加上定期提供員工教育訓練，以求臻於完善的客戶服務。

在申訴部份，2014 年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。

新光投信客服及客訴處理流程，主要有「耳到」、「心到」、「手到」、「口到」、「腳到」五大過程，依序說明如下：

- 1. 耳到：**建立迅速接聽及代接制度，客服電話響不超過三聲，降低客戶等待過程中，產生的焦躁與不耐。
- 2. 心到：**接聽電話後，以高度關懷及同理心，用心傾聽客戶問題重心，親切給予解答及說明。
- 3. 手到：**客服員工回覆客戶問題後，隨即在客

服系統登錄記載，建立客服軌跡，以利後續追蹤處理。

**4. 口到：**若遇重大客訴案例，客服員工迅速口頭通知部門主管知悉，如有特殊案例發生，則定期於每月部門會議上，進行專題討論及模擬演練。

**5. 腳到：**新光投信客服員工秉持「客戶第一、服務至上」理念，每年公司編列預算，提供客服員工不定期參加公司內訓及金融研訓院、台北金融研究發展基金會、投信投顧公會等外訓相關課程。

根據 2014 年公司客訴統計月報資料調查發現，過去主要客訴問題如基金績效不佳等，頻率已有降低現象，加上新光投信基金績效回升，透過客服電話及客服信箱索取基金開戶表單，或相關基金資料者，頻率及次數都有擴增現象。

### 5.2.4 新光金保代

針對服務有不滿意之處，我們會加強業務員品質控管，並強化教育訓練，完成法令規定之 32 小時訓練，確保消費者接收到一致性的資訊。

■ 產品 / 險種	汽機車險
■ 訓練課程內容說明	汽車保險商品及相關車禍理賠案件等
■ 法定訓練時數	32

新光金保代對業務員獎勵主要有「件數津貼」及「排行賽獎勵」，件數津貼是每月招攬達一定件數即發給獎勵，排行賽則是必須件數達到部室前一定名次才能獲得。

## 5.3 客戶隱私權保護

為妥善保護客戶隱私權，防範對客戶資料的誤用，新光金控陸續建置資訊安全管理制度及政策，包括「資訊安全政策」、「新光金控及其子公司防火牆政策」及「新光金控子公司間共同行銷管理辦法」，新光金控及各子公司並簽署「揭露客戶資料保密協定書」，建構完善之個資保密機制。

針對客戶個人資料的保護，我們訂有「個人資料檔案安全維護辦法」，設置「個人資料保護管理執行小組」，持續對全體員工宣導個人資料保護法令相關訊息，並針對全體員工進行個人資料保護法令測驗，完整教育員工個人資料保護的觀念。

此外，我們也逐步引導各子公司全面性建置公司個人資料管理制度，並推動個資保護員工訓練，2014 年可統計之教育訓練人數達 19,260 人，展現對客戶個人資料保護之高度決心與作為。



### 1. 新光金控

為落實個人資料保護及管理，於 2014 年成立常設性、跨部室之「個人資料保護管理執行小組」，召集小組成員舉行會議以共同規劃及推動個人資料保護業務相關事宜。

「個人資料保護管理執行小組」定期向總經理報告新光金控個人資料安全維護情形，截至 2014 年底止，新光金控並無發生因侵犯隱私權、或個人資料外洩之事件。

公司	訓練內容	訓練頻率	訓練時數	訓練人數
新光金控	個人資料保護法	1次 / 年	1小時	59人
新光人壽	個人資料保護法	1次 / 年	1小時	2,044人（內勤）
		2次 / 年	1小時	17,051人（外勤）
新光銀行	個人資料保護教育訓練	2次 / 年	1小時	全行各營業單位（含香港分行）
新光投信	個人資料保護法規訓練	1次 / 年	2小時	93人
新光金保代	個人資料保護法教育訓練	2次 / 年	3.83小時	13人

## 2. 新光人壽

新光人壽為保障保戶資料的安全性，在「資訊安全委員會」轄下成立「個人資料保護組」，專責保戶個資的保護與管理，確保保戶的個人資料安全無虞。

為了確保保戶的資料在蒐集及使用過程中受到完善的保護與管理，我們訂定新光人壽「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」並公告於新光人壽官網使保戶知悉其權利。

另新光人壽於公司內或金控內進行共同行銷服務時，除姓名及地址外，共同蒐集、處理及利用客戶其他個人基本資料、往來交易資料等相關資料，悉依個人資料保護法相關規定辦理。相關規範及管理機制說明如下：

### 客戶資料蒐集方式

進行保戶資料蒐集作業時，均提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」予保戶，以盡告知之義務。

### 客戶資料儲存及保管方式

對於保戶的資料，除設有安全的控管設備及機制外，為因應特殊或緊急事件或災害發生，亦建立異地備援系統及儲存機制，嚴密保存客戶資料。

### 客戶資料安全及保護方法

以 SSL 加密機制進行資料傳輸的加密，並以加裝防火牆防止第三人不法入侵或內部的非法使用，避免客戶資料遭到非法存取使用，並應用電腦系統隱藏加密方式儲存密碼，以確保客戶的密碼不會遭到非法竊取。

## 3. 新光銀行

新光銀行為強化個人資料保護之控管，針對全行有對外蒐集、處理及利用個人資料之單位，均已建立個人資料檔案清冊暨個資資料流向圖，並由各單位每年定期進行檢視盤點，並訂有相關規範供遵循，以強化個人資料之控管。

在資訊安全控管方面，新光銀行訂有「資訊安全政策」並設置「資訊安全委員會」防範各種內部或外部資安威脅，確保資料、系統、設備及網路的安全，與保障客戶權益。

我們並藉由不定期透過內部發文之方式進行資安宣導，並將個資保護事項納為全行法令遵循自行評估及自行查核作業之評估查核內容，以強化員工落實客戶資料保護作業。

而為使全行員工對個人資料保護有正確之觀念，新光銀行透過視訊會議方式進行「2014 年個人資料保護教育訓練」，並對分行員工計 2,289 人辦理涵括個資之實務測驗。

新光銀行按「個資侵害事故緊急應變程序」，每年定期舉辦個資侵害事故緊急應變演練作業，透過模擬個資遭受侵害之事故情境，進行演練活動，使參與演練之單位員工，能熟悉個資侵害事件發生時之通報程序與處理流程，確實保障客戶之權益。



## 4. 新光投信

新光投信訂定金融消費者保護及個人資料保護法相關規範，另設有「個人資料保護委員會」負責推動個人資料保護業務，並定期向總經理報告個人資料安全維護情形，全員每年並參加個資法法規訓練及測驗，定期稽核並將查核改善結果提報董事會備查。

針對電子商務資訊安全處理機制上，新光投信推動措施包括：

- (1) 資訊傳輸之安全：透過 SSL 的加解密，確保網頁伺服器與瀏覽器之間資訊傳遞的私密性與完整性，以保護客戶在線上交易的資訊。
- (2) 網路基礎建設之安全：透過防火牆及入侵防禦系統 (Intrusion Prevention System-IPS) 來控制網路資訊封包傳播，並且在偵測到攻擊事件發生時，中止或阻斷入侵之行為。
- (3) 交易主體安全：採用身分證及密碼來確認使用者之身分。密碼部分經過加密後存於資料庫。為了避免密碼遭暴力破解，因此只要錯誤五次以上，就必須重新進行密碼申請與補發。
- (4) 資料保存之安全：每日以磁帶備份完整之交易資料，儲存於銀行之保險櫃。



## 5. 新光金保代

新光金保代針對個人資料保護議題，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，並於 2014 年成立個人資料管理組織，負責推動個人資料保護業務，除定期向總經理報告外，另每年至少一次辦理個人資料保護之查核作業，確保合乎相關標準、法令規章或個人資料管理需求。

自 2014 年制訂「個人資料檔案安全維護辦法」後，陸續於 2014 年 6 月訂定「個人資料管理政策」、「個人資料管理組織與權責規範」、「個人資料檔案安全管理規範」、「個人資料檔案清冊暨風險評鑑管理規範」、「個人資料檔案蒐集、處理與利用管理規範」、「當事人權利與個人資料侵害事件管理規範」、「事件鑑識調查程序」等，落實個人資料保護管理並遵循個人資料保護法之相關要求及保障個人資料當事人之權利。

新光金保代分別於 2014 年 6 月及 9 月執行「個資侵害緊急應變與事件鑑識教育訓練」、「個人資料保護法認知宣導教育訓練」，加強員工個人資料保護及面對個資侵害緊急應變能力，認知個人資料管理的重要性。

## 5.4 產品與服務法規遵循

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）內會放置供員工查閱，若有修訂，亦會發文公告員工週知。

我們要求每一位新光金控的員工，都應以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，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。新光金控所有銷售的產品皆遵循主管機關要求，2014 年新光金控子公司違規內容及改善措施說明請參考新光金控股東會年報 P.49。

## 5.5 創新的金融產品

### 5.5.1 新光人壽

新光人壽秉持創新及服務社會的精神，依循保險本質與理念，推動符合保戶需求及保障的商品，持續提供社會大眾多元化的創新保險商品。

#### 長期看護商品

新光人壽以提升國人保障為目標，面對少子化與高齡化伴隨的照護問題，積極開發長期照護保單，包含長期看護險、類長期看護險及殘扶險，為了強化商業保險的保障範圍，繼 2013 年推出長期看護險後，於 2014 年接連推出類長期看護險及殘扶險，其保障內容從失能、失智以狀態認定，到涵蓋 13 項特定傷病及殘廢等級 1~11 級共 75 項，新光人壽建立長看三保以佈局各類型長期看護險，完整守護國人「癱、病、殘」。

#### 微型保險

為了增進社會弱勢的基本保障，讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時，也可滿足這些族群的社會需要，新光人壽配合主管機關所推動的「提高國人保險保障方案」，針對弱勢族群\*及經濟弱勢者的需求為考量，推出意外身故、殘廢保障的微型傷害保險。

註：新光人壽微型傷害保險承保範圍包含 1.法定經濟弱勢者、2.原住民、3.合法立案社福團體、4.機構服務對象，及 5.符合政府法規救助家庭等五項。

#### 投資型商品

新光人壽推廣定期定額投資型保險商品，2014 年銷售件數達 21,611 件，平均保額達新台幣 170 萬，定期定額除了可分散投資風險外，還可用較低的保險費購得相對較高的壽險保障。

#### 儲蓄性質保險

針對具有儲蓄型保險需求的保戶，新光人壽 2014 年策略性推出每萬元單一費率的儲蓄型商品，0 歲至 74 歲均採單一費率，避免年紀越大繳交保費越高的問題。為了滿足有外幣置產需求的保戶，除了臺幣型保單外還開放美元型儲蓄險，且商品於繳費期間內即可領取生存保險金，「每年還本」的還本型保險除了提供壽險保障之外，在整個資金配置中，年年領取的生存保險金還能提供「確定的」收益水準，保證長期、穩定的現金流，能幫助個人進行約束性的長期儲蓄，做到專款專用。

#### 利率變動型保險

為符合市場對保費降低之預期心理，陸續開發利率變動型壽險，讓保戶有機會依宣告利率隨市場走升而領取「增加回饋金」，讓保戶享有回饋機制同時公司又能加以控制解約風險。

除此之外，針對外幣型利率變動型壽險商品，新光人壽於 2014 年相繼推出美元及人民幣的利率變動型保險，透過保單長期規劃，降低短期幣值波動風險，同時又有機會享受到利率與匯率升值、保值的好處。

#### 優體保單重視消費者健康與安全

為了鼓勵國人重視健康，新光人壽販售優體保單—「新光人壽優活力定期壽險」，以較優惠的保費購買優體保單來提高壽險保障，針對 30 歲至 55 歲家庭主要經濟來源的青壯族群，提供非吸菸體及吸菸體二種費率。以男性 30 歲，保險金額 300 萬為例，非吸菸體年繳保費 7,320 元，吸菸體年繳保費 11,880 元，前者比後者便宜 38%，提倡不吸菸，活力又健康。

#### 因應自然災害保障型商品

近年來因氣候變遷在全球各地引發不少天然災害，由於台灣位處颱風、地震頻繁侵襲的區域，加上容易受到氣候（如暴雨）引發災難及事故，對此新光人壽針對特定意外事故，設計不同保額倍數給付的商品。例如一般意外身故可獲得保額 2 倍，如果因颱風或洪水意外而身故可獲得保額 5 倍理賠，雷雨季發生的雷擊事故最高可獲得 20 倍理賠，讓位處天災風險較高的保戶能擁有更全面的保障。



### 5.5.2 新光銀行

新光銀行於 2014 年的年中獲得金管會核准開辦「新光鑫支付」網路交易代收代付及儲值支付帳戶服務，「新光跨境鑫支付」平台與中國大陸第三方支付業者騰訊集團旗下「財付通」公司進行緊密合作，提供台灣店家行銷、物流及金流等全方位解決方案，讓有意經營中國市場的業者，可減少外銷大陸須承擔的經營風險、成本支出與跨境交易的匯兌等問題。

新光銀行希望以金融業的優勢，結合網站通路業者、商家，提供這些商家於交易背後之換匯、匯款、貸款等各種金流服務，以異業結盟方式，快速擴增通路市場。也期待藉由和網路購物平台業者合作的模式，接觸到更多網路商家、企業等等，打開電子商務金融服務的大商機。

### 5.5.3 新光投信

新光投信 2014 年共募集成立 5 檔基金，包含 2 檔澳幣保本型基金、1 檔海外組合型基金、1 檔海外股票型基金及 1 檔私募基金；其中，協同新光人壽發揮集團綜效，推出 2 檔與穩健投資型保單連結之澳幣保本型基金。

新光投信除負責管理新光人壽「福運年年」、「新旺」、「鑫福運」、「福新」等 4 張投資型保單之全權委託投資管理帳戶外，另於 2014 年新增新光人壽鑫福康投資型保單管理帳戶，短中長期績效表現均維持穩健。新光投信將致力提升類全委保單管理操作之投資績效，持續擴展資產管理規模，並與金控旗下子公司密切合作，共創佳績。

### 5.5.4 新光金保代

因新車之車險幾乎為車商保代所壟斷，新光金保代的業務員所承做之汽車保險多為第三年以後舊車，故投保車體險比率很低，原因有二，一為保費太高，二為投保麻煩需報價及勘車照，因此，新光金保代與新產協商開發創新商品一限額丙式車體險，提供客戶保費低廉、投保簡便（免報價、免勘車照）之新式車體險的選擇。

### 5.6 責任金融

新光金控持續創造新的金融產品及服務，為客戶提供高素質的商品服務同時，亦秉持核心價值及社會責任理念，運用核心能力與專業，朝著實現社會的永續發展作出貢獻。

雖然金融業的營運範圍及內容，對環境及社會帶來重大衝擊性較低，但新光金控明白，我們所掌握的金流，卻可為台灣社會及產業環境帶來正面的影響。

所以儘管才剛起步，我們仍期望逐漸在金控及旗下子公司中，將 ESG（環境、社會、治理）

策略及思維植入，定期評估、管理及改善與運營有關的 ESG 議題，並與客戶、業務夥伴（包括供應商）合作，推動責任金融商品及服務，並提升其對環境、社會及治理（ESG）議題的認識、辨識風險並尋求更好的永續行動方案。

#### 5.6.1 新光人壽

新光人壽響應「永續保險原則」（Principles for Sustainable Insurance, PSI）理念，特別是原則 3：同政府、規範制訂機構及其他重要利害關係人合作，鼓勵社會為永續議題採取行動。

2014 年與新光人壽與 29 家機構簽訂「集體投保型微型傷害保險契約」，共承保個人微型 14,153 件、集體微型 2,492 件，總計 16,645 件，鼓勵經濟弱勢民眾強化自身的基本保障，避免因意外風險使家庭陷入經濟困頓，獲得金管會「微型保險競賽」壽險業第一名，是承作微型保險最積極之壽險業。

### 銀行創新商品

2014 年新光銀行獲准開辦之信用卡行動支付業務，包含中華電信 QR code 及 NFC 手機信用卡，說明如下：

- 1 QR code 信用卡支付：至中華電信下載「QR 扣」App，輸入以新光信用卡為指定付款工具，到配合的特約商店完成簡單三步驟，即可以手機 QR code 輕鬆完成購物，目前已有 25 間特約商店可使用 QR code 付款。
- 2 中華電信 NFC（Near Field Communication, NFC）手機信用卡：讓新光卡友的智慧型手機搖身成為信用卡，即可至相關配合之連鎖門市及店家進行消費，目前全台共有近 4 萬台感應式刷卡機。

2015 年更規劃與臺灣行動支付合作，推出下載臺灣行動支付數位皮夾 t Wallet 的 App，提供手機用戶不同之選擇性；新光銀行持續在 Bank3.0 時代，領先推出行動支付業務，並立即提供卡友更優質、快速及安全的信用卡刷卡服務。



### 5.6.2 新光銀行

新光銀行自有資金之投資規模約為新台幣 732 億元，為響應社會責任投資理念，投資標的亦朝善盡社會責任之標的為主，舉國內股票投資為例，中華電信與中鋼公司皆列為台灣證券交易所定義之企業責任指數（高薪酬 100 與就業創造 99），同時亦為國內外各大獎項評比所認可之台灣善盡社會責任企業。其它善盡責任金融措施包括：

1. 新光銀行支持發展微型企業及文創產業，提升區域就業人口，促進社會經濟發展，2014 年銀行共貸放 4,046 件，貸款金額為 32.86 億元。銀行曾推出針對女性於辦理信用貸款時，提供
2. 較優於一般客戶之授信條件，以協助創業及減輕負擔，後續將視需求狀況再規劃相關專案，以協助女性取得所需資金。

#### 微型企業貸款

為協助借款人開創自己的事業，實現人生的夢想，並增加就業機會，促進社會經濟發展，銀行針對欲自行創業之借款人，提供貸款專案，2014 年銀行共貸放 62 件，貸款金額為 4,874 萬元。



#### ESG 授信政策

新光銀行響應「赤道原則」(The Equator principle)，於辦理專案融資審核時，除了依照授信 5P 原則評估，也注意借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。

徵授信管理系統 (e-loan) 「企業戶徵信報告」授信 5P 分析 /5. 授信展望欄位之後，增列「是否符合赤道原則 (善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任)」文字，供各營業單位辦理徵信時檢核客戶是否符合赤道原則。



#### 氣爆優惠貸款

2014 年高雄市前鎮區發生嚴重氣爆事件，新光銀行為協助房貸受災戶渡過財務困境，提供氣爆區域客戶名單給營業單位，請營業單位員工主動給予關懷，如遇有舊貸展延、寬緩繳息、授信條件變更及新增融資申請之需求，營業單位應全力配合辦理。



#### 食安事件後－銀行審查機制調整

新光銀行在食安事件後，即要求營業單位對授信案件必須積極辦理追蹤管理，與授信戶保持密切聯繫，確實掌握其信用狀況變化情形，以維持良好的授信資產品質。

為強化各營業單位危機處理機制，確保在授信戶發生異常狀況時，新光銀行得以掌握先機，採取即時且有效之因應措施。對於授信戶發生「授信戶異常通報單」異常狀況時，應依規填報「授信戶異常通報單」，並視狀況採取因應措施包括：

- (1) 額度暫停動用，視借戶信用狀況再議。
- (2) 額度停用，並促請一次 (分期) 清償本息或增提擔保品。
- (3) 額度繼續動用，但請借戶增提擔保品



#### 信用卡捐助弱勢團體

新光銀行推動「台灣之子公益卡」，並鼓勵卡友多多利用紅利點數捐款、愛心捐款方式幫助弱勢團體：

1. 紅利點數兌換愛心捐款：與喜憨兒社會福利基金會、伊甸社會福利基金會、兒童福利聯盟文教基金會合作，以小小紅利點數，兌換大大愛心捐款服務，只要新光卡友填寫「捐紅利送愛心兌換單」即可幫助弱勢兒童獲得更完善的社會福利照顧。
2. 信用卡捐款：新光銀行與創世基金會、伊甸社會福利基金會、陽光基金會、癌症希望基金會合作，以信用卡作為捐款方式，來幫助社會弱勢族群。
3. 台灣之子公益卡：只要持「台灣之子公益卡」消費，每筆消費提撥千分之 2.75 予「人本教育文教基金會」，專款專用以協助弱勢家庭及政府福利措施未及之兒童、青少年的教育扶助。自 2000 年 5 月合作迄今，已捐贈新台幣 3,262 萬元。

### 5.6.3 新光投信

新光投信目前尚無具體責任金融政策，但設有指導性原則，提醒若有發生對社會、環境不當影響之企業，將以不要投資為原則。如果有違反

上述原則或食安事件且有具體事項之企業，未來考慮列入內稽內控項目中，正式予以制度化。



# 營造綠色 職場

- 6.1 綠色政策
- 6.2 能資源管理
- 6.3 綠色職場
- 6.4 供應鏈管理與綠色採購

# 營造綠色職場

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，並持續努力減少對環境可能產生的負面影響。我們以逐步實踐綠色職場環境為目標，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，並擴展至我們的廣大客戶及供應商夥伴，共同實踐對環境友善的責任。

## 6.1 綠色政策

新光金控與其子公司因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。

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。2014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。

新光金控與旗下子公司積極承擔環境責任，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，盡可能減少業務服務對環境的影響。

1. 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。
2. 新光金控與子公司新光人壽並於 2014 年依「ISO 50001 國際標準」通過第三方能源管理系統驗證、並啟動「ISO14064-1」溫室氣體盤查系統，期達到改善能源及環境績效、減少溫室氣體排放之目的。
3. 新光人壽在 2014 年導入 ISO 14001 環境管理系統，訂定環境管理政策、目標、標的及管理方案，透過系統化的運作，提高員工的環境意識，並連結各部門間協調機制與運作，達到持續改善之目的。



### 中期目標

- 導入 ISO 國際標準。
- 導入 ISO14064-1 國際溫室氣體盤查管理系統。
- 導入 ISO 14001 環境管理系統並取得第三方驗證。

### 長期推動方向

- 從 No cost 到 Low cost。
- 「No cost」透過管理，以不用花錢的方式達成節能效益。
- 「Low cost」善用政府獎勵措施，配合花費少數費用來逐步更新設備。

## 6.2 能資源管理

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，從建築物上著手進行電能管理，並透過資源再利用以提高能源使用效率，降低對環境的影響。

### 6.2.1 降低電力使用量

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。

### 2014 年新光金控能資源耗用統計

公司	項目	單位	2012年	2013年	2014年	資料範疇
新光金控	用電量	度	242,003	246,380	269,585	新光摩天大樓38樓
	GHG 排放量	t-CO <sub>2</sub> e	128.75	128.61	140.72	
新光人壽	用電量	度	70,084,014	67,005,568	60,243,605	全省建築物總電力使用量
	GHG 排放量	t-CO <sub>2</sub> e	37,284.70	34,976.91	31,447.16	
新光銀行	用電量	度	29,320,957	30,764,695	33,731,351	總分支機構【包含台北新生,台中中華(中華大樓樓高8層,其中5~8樓為倉庫),屏東大樓】
	GHG 排放量	t-CO <sub>2</sub> e	15,598.75	16,059.17	17,607.77	
新光投信	用電量	度	141,574	135,904	130,193	台北南東大樓12樓
	GHG 排放量	t-CO <sub>2</sub> e	75.32	70.94	67.58	
新光金保代	用電量	度	-	-	24,671	新光摩天大樓19樓36坪
	GHG 排放量	t-CO <sub>2</sub> e	-	-	12.88	
總用電量		度	99,788,548	98,152,547	94,399,405	
總用電吉焦耳		GJ	359,239	353,349	339,838	
總用油吉焦耳		GJ	876	7,651	8,299	
總用電總GHG排放量		t-CO <sub>2</sub> e	53,087.51	51,235.63	49,276.49	
總用油總GHG排放量		t-CO <sub>2</sub> e	52.42	457.96	496.73	
Total GHG排放量		t-CO <sub>2</sub> e	53,139.93	51,693.59	49,773.22	
Total吉焦耳		GJ	360,114.48	361,000.00	348,136.39	
能源強度1		GHG/百萬元	0.40	0.35	0.27	
能源強度2		GHG/人	3.53	3.04	3.15	

註1：2012年採電力排放係數1kwh = 0.532kg CO<sub>2</sub>e計算，2013年採電力排放係數1kwh = 0.522kg CO<sub>2</sub>e計算，2014年採電力排放係數1kwh=0.521kg CO<sub>2</sub>e計算。(以上為能源局公告) / 2014年銀行電力度數，係由平均電價為1度電=2.8624元。(取自台電網站) 1Kwh=0.0036GJ (吉焦耳)  
 註2：-表示該年度無統計數據。



### 6.2.2 推動節能管理措施

新光金控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，作為大樓節能減碳的績效評估指標之一，逐步提高能源使用效率。2014 年新光摩天大樓、南東大樓及南京科技大樓並榮獲台北市政府頒發大樓節能標章的肯定。

此外，我們亦持續活化舊有的建築物與設備，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。其它能源管理措施尚包括：

- 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。
- 設有值日生制，請各部門員工負責燈具、空調開關。下班員工關閉電腦電源及其他電源，同時了解用電狀況及改善告知。



新光人壽部份，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，措施包括：

<p>電梯改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>空調改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 針對老舊空調汰換為節能變頻空調，提高能源使用效率。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 降低冷卻水塔風扇設定溫度，增加空調主機效能。</li> <li>■ 下班前半小時關閉冰水主機，利用冰水循環泵浦繼續運轉。</li> <li>■ 每月定期清洗冷卻水塔、回風濾網，提升空調效率。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 更新時使用高效率能源設備。</li> <li>■ 室內空調溫度皆維持 26 度以上範圍。</li> </ul>
<p>照明改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 新光銀行 2014 年，永康、萬丹、桃北及中正等 20 家分行針對白熾燈、鹵素燈等舊燈具 (管) 進行汰換，以 T5 節能燈具替換。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 景觀燈、水池燈、裝飾燈：調整開啟時間，更改為省電燈泡。</li> <li>■ 停車場全面更換為 T5 燈具。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 張貼隨手關燈標章貼紙，時時提醒避免電力的浪費。</li> <li>■ 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。</li> <li>■ 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。</li> </ul>
<p>相關設備改善</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 考慮增設太陽能及風力供電裝置，提升再生能源使用比例。</li> <li>■ 增加節能標章設備的使用占比。</li> </ul>



### 新光摩天大樓 節能成果倍受肯定

新光摩天大樓自 2007 年起力行減碳政策，採用節能設備，並執行電力、空調、照明等各項系統節能措施，在各項措施控管下，2014 年較 2013 年超過逾 28 萬度電。

在大樓使用率不斷增加下，節能效益卻不減少，新光摩天大樓 2007 年～2014 年總計減少的用電度數超過 2,995.92 萬度電，相當於減少超過 2,170.3 萬公斤的碳排放量。

按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，相當於種植 195,526 株樹木，約等於 32.59 個大安森林公園的樹木總量，除了省下數百萬元的營運費用外，亦創造數千萬元的綠色租金商機，成為外部相關單位觀摩學習的對象。



### 擁抱綠生活，適應新氣候

新光金控 2014 年連續六年響應「Earth Hour 地球一小時」，並連續八年參與城市廣播網「燈不亮·月亮」關燈一小時活動，用行動支持節能減碳。總共關閉新光摩天大樓等 29 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。

### 新光摩天大樓節能成效



註 1：碳排放量以節能起始年(2007)做為計算基準，依據 2012 年電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO<sub>2</sub>e 計算，2013 年採電力排放係數 1kwh=0.522kg CO<sub>2</sub>e 計算，2014 年採電力排放係數 1kwh = 0.521kg CO<sub>2</sub>e 計算，單位轉換 1T (噸) = 1,000KG 計算，1kwh=3.6x10<sup>6</sup> 焦耳。

### 夏日輕衫 COOL 一 夏新光金控節能 316 行動

新光金控 2014 年已連續 8 年推動「夏日輕衫，空調提高 1℃」政策，並再次榮獲經濟部推選為「節能優良企業」，共同參與推動「夏日節電 316 行動」，落實「夏日輕衫」、「冷氣溫度調高一度」、「空調省電 6%」之行動。

「夏日輕衫」強調男性員工「除特定場所外，不穿西裝、不打領帶」；女性員工穿著短袖制服。新光金控 2014 年由副董事長許澎、新光人壽總經理蔡雄繼、新光銀行總經理賴進淵、新光投信總經理蘇英孝、新光金保代總經理簡義仁身體力行，帶領全體員工響應傳承多年之節能文化。



### 6.2.3 減少車輛油耗

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。



### 車輛用油狀況



單位：公升

註 1：資料範疇：高階主管公務車。  
註 2：2014 年油價係每公升平均價格 33.6 元換算。  
註 3：1 加侖 = 0.38 公升 = 0.144GJ。



### 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，在有效控管下，除新光銀行外，金控及其子公司2014年用水量均較2012年下降。

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

公司	單位	2012年	2013年	2014年	減量比率 (較2012年)	備註
新光金控	度 (m <sup>3</sup> )	3,126	3,290	2,069	↓ 34%	新光摩天大樓38樓
新光人壽	度 (m <sup>3</sup> )	598,078	566,208	545,985	↓ 9%	全省建築物度數總計
	度 (m <sup>3</sup> )	43,041	40,963	35,131	↓ 18%	新光摩天大樓
新光銀行	度 (m <sup>3</sup> )	779,083	842,469	898,455	↑ 15%	總分支機構(含台北新生、台中中華、屏東大樓)
新光投信	度 (m <sup>3</sup> )	677	645	596	↓ 12%	台北南東大樓12樓
新光金保代	度 (m <sup>3</sup> )	-	-	96		新光摩天大樓19樓

註 1：台灣自來水股份有限公司 2014 年平均單位水價為每度 10.96 元。  
 註 2：用水減量比率係以 2012 年為基線進行計算。  
 註 3：- 表示該年度無統計數據。



### 6.3 綠色職場

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。

### 6.3.1 綠色 e 化服務，減少紙張使用量

新光金控積極推動電子化作業，並執行全面的紙張使用管理計畫，減少紙張的使用。以紙張總使用量而言，新光金控每年紙張的使用量呈逐年遞減之趨勢，代表我們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年	2012年	2013年	2014年
新光金控	每年購買紙張數(包)	450	450	550	650
新光人壽	每年購買紙張數(包)	38,000	35,905	35,870	31,360
新光銀行	每年購買紙張數(包)	37,300	38,503	39,730	42,800
新光投信	每年購買紙張數(包)	1,683	1,486	1,415	1,493
新光金保代	每年購買紙張數(包)	-	-	-	140

註 1：1 包 500 張，70 磅。  
 註 2：- 表示該年度無統計數據。

#### 新光人壽 e 化減紙措施

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 780 萬保戶，一同辦理 e 化以落實節能減碳，減少紙張消耗。



新光人壽特別引入數據分析管理制度，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。而在客戶與銀行各業務往來，依金管會規定需提供往來交易明細對帳資料，客戶將因此收到「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」等各類紙本對帳單。

自 2014 年開始團體險繳費證明上傳國稅局，提供納稅人報稅服務，一年約可節省 36 箱紙張（一箱 2,000 張）及列印墨水費用約 44 萬元。

### 新光人壽 e 化措施

數據分析管理	從行銷到售後服務環節，將紙張使用狀況可視化，並協助相關單位釐清每年紙張的使用量及採購狀況，檢視及轉型為無紙化業務流程。
單據e化	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。 <b>中期目標：</b> 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...）。 <b>長期目標：</b> 持續推廣至所有780萬保戶，一同辦理e化以落實節能減碳，減少紙張消耗。
e投保	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，即時辦理核保事宜。
e動秘書	按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），讓業務員可從掌握客戶、行動投保以及各項客戶服務，用平板輕鬆完成。
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。
e Trading	線上基金交易提供24小時即時下單，讓客戶更有效率地掌握投資時機。

### 新光銀行 e 化減紙措施

電子式綜合月結單	將傳統紙本帳單，整合成電子式綜合月結單，減少每月大量印刷。
信用卡e化帳單	透過紅利點數抽獎等相關活動，鼓勵客戶多使用電子對帳單服務系統。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。
業務系統化	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化，以2014年業務連絡單總件數約13,290件來看，紙本列印為0件，「無紙化」率達100%。
建置文件管理系統	將各內外規程、公文、表單、教育訓練資料、分享資訊等電子文件，集中納入系統資料庫管理。2014年文件儲存檔案數約59,300份，文件存取量約133,600人次。
內部管理程序電子化	將數十項內部管理流程電子化，配合個人電腦軟體、電子郵件、視訊會議等工具，達到高度e化目標。

### 6.3.2 廢棄物管理

新光金控為金融業，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。而金控子公司新光人壽更訂定廢棄物回收目標將所擁有的建築物能全面達到50%的回收比例，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升。

金控於各辦公場所設置垃圾分類區域，落實資源回收再利用的工作，並透過環保教育訓練，培養員工落實廢棄物分類及回收再利用觀念。



### 新光站前摩天大樓廢棄物處理狀況

指標	單位	2012年	2013年	2014年	備註
回收處理廢棄物總量	公斤	432,000	500,000	225,030	資源回收
焚化處理廢棄物總量	公斤	1,068,210	1,132,754	1,135,496	垃圾運量
堆肥處理廢棄物總量	公斤	36,500	222,500	217,700	餐廳廚餘
營建混合物再利用	公斤	3,600	3,600	3,600	大型廢棄物

註：回收廢棄物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。

### 6.3.3 環境友善綠建築

新光人壽未來於新建築物之規劃設計，將以生態、環保、節能等對環境友善之規範為標準，積極評估及規劃申請內政部綠建築標章，如預計於2016年完工之新北市新板特區建築物，此綠建築建築案預計花費14億元（包含未來LED認證等費用），追求長期環境保護及節能減碳的永續發展。

#### 6.3.3.1 更換節能照明燈具

2014年新光銀行啟動20家分行節能燈具更換行動，總共更新節能燈具1,503盞，更換前一年耗電量為317,133度(kwh)，更換後年度電力使用量降低為222,444度(kwh)，成效卓越。

### 新光摩天大樓環境支出

環境預防性支出  
消毒水池、外牆清洗及生飲水保養 單位：新台幣元



環境管理支出  
垃圾處理清潔人力耗材等 單位：新台幣元





## 新光金控環境支出統計

單位：新台幣元

公司	2012年	2013年	2014年
新光金控	25,877	25,811	25,811
新光人壽	9,880,000	10,480,000	11,970,000
新光銀行	38,570,000	38,330,000	39,020,000
新光投信	269,844	269,844	269,844
新光金保代	-	-	21,342



註：- 表示該年度無統計數據。

### 6.3.3.2 推動機房節能

#### 新光人壽

新光人壽於 2014 年以節能省碳為籌建之最高目標，將新建機房之 PUE 值由 2.5 降為 1.6 ~ 1.7，降幅約 30%，以此標準規劃未來十年所需之新機房建置。另為因應資訊服務業務之增

加，我們也透過虛擬環境統籌相關資源，目前 windows 主機的虛擬化佔率已達 45% 之涵蓋性，有效降低機房之能源使用量。

機房節能特色	
空間節能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 專用獨立的空調區。</li> <li>2. 架高地板，規劃冷熱通道，減少機房內混風混流。</li> <li>3. 改善新機房網路、電纜及冷卻設施水管佈線方式，避免讓網路線和電源線纜互相干擾，更易於管理，且不會因漏水而產生電源線纜及設備的影響。</li> </ol>
空調節能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 資訊機房隔熱。</li> <li>2. 變頻冰水主機。</li> <li>3. 變頻水泵。</li> </ol>
機電節能	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 高效率設備。</li> <li>2. 中央控制能源管理。</li> <li>3. 電力需量監控。</li> <li>4. UPS 負載量管理。</li> </ol>

註 1：PUE(Power Usage Effectiveness) 為機房 IT 設備消耗評估單位，根據國際 Green Grid 協會評估標準，PUE 值低於 2 才符合節能原則。  
 註 2：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。

#### 新光銀行

為改善舊機房擴展空間不足、電力與冷卻設備老舊、週遭基礎設施不佳等問題，新光銀行 2013 年啟動「新綠能資訊機房」建置計畫，採用高效率機電設施、冷熱通道分離、嚴密設計施工、節能資訊設備、實體纜線規劃配置等，強調降低能源耗損，運用環保綠建材，並符合 ISO27001 實體環境資安規範，打造達到 Tier 3 機房可靠度等級的新世代資訊機房。

2014 年遷入新機房運作後，以新建設備與監控技術降低資訊設備耗能、減少電力功率損失，提高空調效能、採用省電照明燈具等措施，2015 年 PUE 值達 1.7，不僅降低整體機房運作成本，亦達到節能目標。

另為因應新光銀行業務快速擴展之資訊主機數量增加、BANK3.0 業務雲端架構發展趨勢，為強化主機管理能力、減少實體機、系統版權採購成本，新光銀行規劃導入虛擬主機架構 (VM) 專案，以彈性支援業務快速發展、提高系統可用性，強化系統使用行動力，相關措施包括：

虛擬化第一階段	2012年開始規劃建構虛擬主機架構，共計將77台伺服器集中建置於15台虛擬主機環境，及汰換19台老舊伺服器。節省機櫃空間212 U（約5個機櫃）及減少額定電力消耗19,908 W，每年節省電費約68萬元，完成後運作成效頗佳。
虛擬化第二階段	2014年將虛擬化雲端架構設定為銀行基礎架構發展要項，進行整體規劃，依系統及業務屬性區分十二大類虛擬群組，並依時程全面逐步導入建置。除新建置Window環境系統均佈建於虛擬主機外，並啟動將127台伺服器集中建置於12台虛擬主機環境，預計節省機櫃空間229 U（約6個機櫃）及減少額定電力消耗26,570 W，預估每年約可節省電費91萬元。

另為確保銀行營運不中斷，針對銀行資訊機房可能遭受災變，造成資訊系統支援業務營運中斷之損失風險，新光銀行於林口設有資訊備援中心，並以下列機制確保異地備援能力。每年辦理二次異地備援演練，2014 年演練驗測連線及批次作業結果均確認系統正常無誤，達成異地演練之設定目標。

#### 新光投信

新光投信於 2014 年導入 VMware 虛擬化系統，提高伺服器資源效率，整併 25 台伺服器於三台 ESXI 主機上，原機房機櫃數，從原來五個機櫃，縮減至兩個機櫃，降低 IDC 場地租金與冷氣費用。也因為實體機器減少，整體機房的耗電量及碳排放量也因此獲得大幅度的縮減。25 台虛擬化後的主機每年節省 165,277 千瓦，等同多了 392 之植樹，降低 118,675 公斤 / 年的碳排放量。

註：VMware 虛擬化系統計畫說明假設如下：  
 1、基於標準的 2 顆 CPU 的伺服器耗電為計算的基礎。  
 2、每台實體伺服器的運作電量為 375 瓦，虛擬主機伺服器為 469 瓦。  
 3、冷卻電量為運作電量的 1.3 倍。  
 4、每千瓦排放 1.583 磅之二氧化碳。  
 資料來源：VMWare Green Calculator

## 6.4 供應鏈管理與綠色採購

### 6.4.1 供應商管理

新光金控針對供應商管理，除了要求供應商必須符合政府法令規範外，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，以落實供應商管理責任。

新光金控的供應商可分為勞務類 (30.84%)、財物類 (55.50%)、工程類 (13.66%)。財物類供應商主要包含辦公事軟硬體設備、禮品、廣告、印

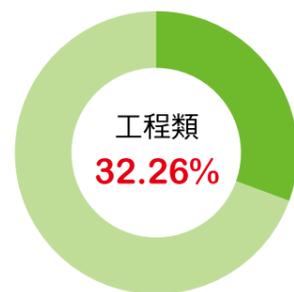
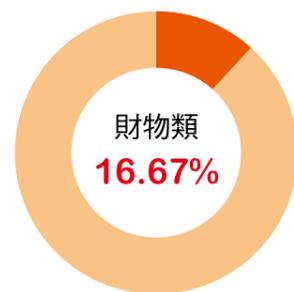
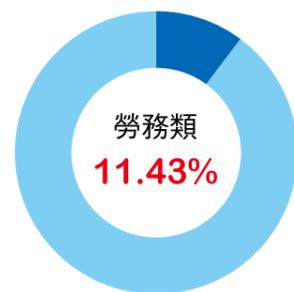
刷品、資訊設備等；勞務類供應商主要為人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商則指公司若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商。

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。

### 新光金控供應商管理狀況

單位：家數

2014年供應商類型	勞務類	財物類	工程類
新光金控	7	16	0
新光人壽	42	32	14
新光銀行	13	69	17
新光投信	6	7	0
新光金保代	2	2	0
供應商家數合計	70	126	31
簽署供應商家數總計	8	21	10
簽署百分比	11.43%	16.67%	32.26%



簽署 CSR 承諾書百分比

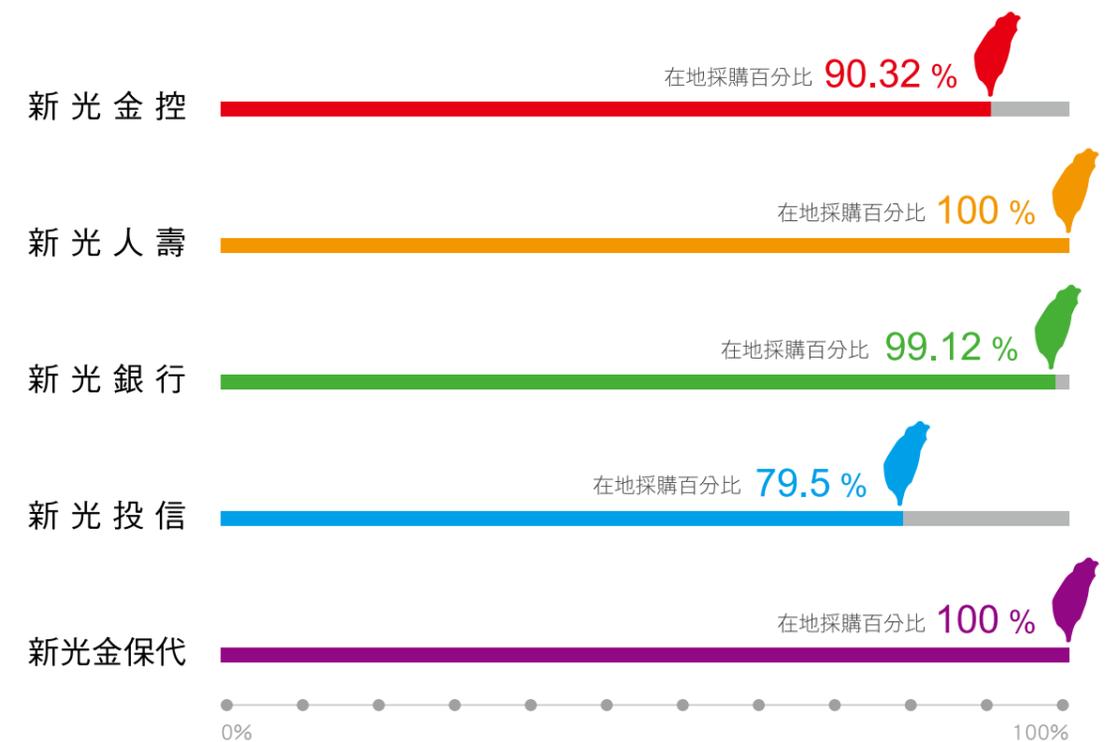
### 6.4.2 發揮採購影響力

新光金控暨旗下子公司響應在地及綠色採購理念，供應商之選擇均優先考慮本地供應商。另外在辦公用品或設備採購上，納入環保節能的觀念，盡量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，透過在地及綠色採購，發揮新光金控具體採購影響力，創造綠色商機。

新光人壽 2014 年綠色採購 (IT 設備產品) 金額約 1,931.9 萬元，其中桌機 (含液晶螢幕) 採

購約 1,512.4 萬元，以及筆記型電腦採購約 419.5 萬元。

而在新光銀行部分，除了在地採購，亦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。2014 年新光銀行共計採購 T5 燈管、節能空調設備及室內裝修綠建材等項目總計 731 萬元。



註：在地定義為台灣。



# 員工發展與 人才培育

---

- 7.1 人員任用狀況
- 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

# 員工發展與人才培育

## 7.1 人員任用狀況

新光金控將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用，並依據不同專業屬性，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，使新光金控成為優秀人才心目中的最佳選擇，2014年更獲得台北市政府勞動局「幸福企業獎」肯定。

在進行員工招募及薪資核定時，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。新進人員招募係依據組織人力需求，透過公開徵才訊息招募，並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。



### 2014 年新光金控人力結構表

公司	台灣地區		海外地區		合計
	MAN	WOMAN	MAN	WOMAN	
新光金控	32	34	0	0	66
新光人壽(內勤)	1,108	1,738	1	0	2,847
新光人壽(外勤)	1,609	7,421	0	0	9,030
新光銀行	1,504	2,208	22	14	3,748
新光投信	41	52	0	0	93
新光金保代	5	9	0	0	14
合計	4,299	11,463	23	14	15,799

### 2014 年正式員工人數統計表

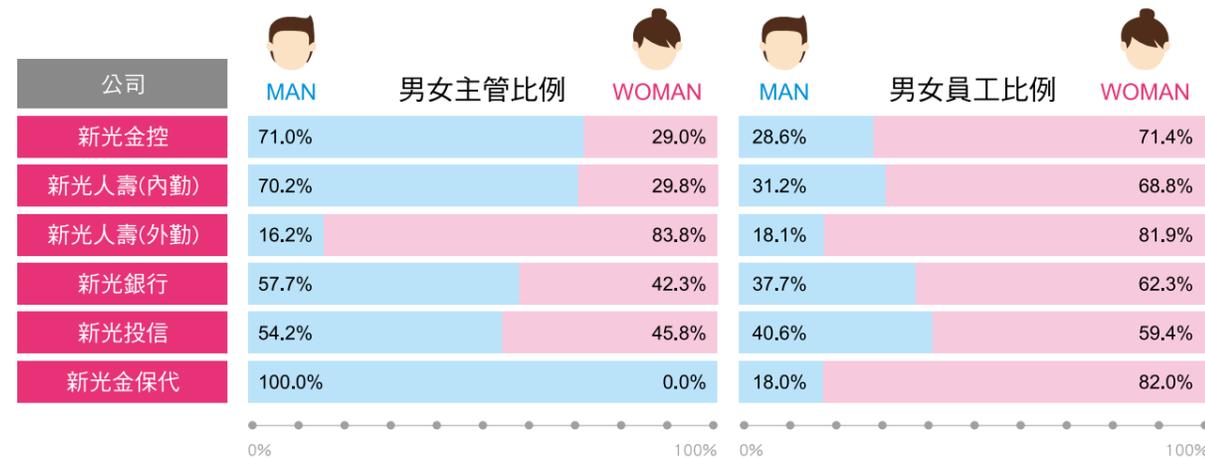
公司	職階	男				女			
		29歲(含)以下	30~49歲(含)	50歲(含)以上	合計	29歲(含)以下	30~49歲(含)	50歲(含)以上	合計
新光金控	管理職	0	10	12	22	0	7	2	9
	一般員工	1	9	0	10	3	20	2	25
新光人壽(內勤)	管理職	1	203	194	398	0	85	84	169
	一般員工	128	381	202	711	407	985	177	1,569
新光人壽(外勤)	管理職	47	118	41	206	48	421	595	1,064
	一般員工	590	620	193	1,403	764	3,264	2,329	6,357
新光銀行	管理職	0	225	100	325	0	188	50	238
	一般員工	166	934	101	1,201	450	1,482	52	1,984
新光投信	管理職	0	6	7	13	0	9	2	11
	一般員工	3	23	2	28	3	38	0	41
新光金保代	管理職	0	1	2	3	0	0	0	0
	一般員工	1	1	0	2	2	7	0	9

註 1：因新光人壽外勤單位工作性質較特殊，非正式員工；展業代表未列入上述統計。  
 註 2：管理階層員工：課主管、專案主管、部主管、資深協理、(資深)副總經理、總經理。

### 2014 年新進員工人數統計表

公司	新進人員比例(%)	新進人員					合計
		性別		年齡			
		男	女	29歲(含)以下	30~49歲(含)	50歲(含)以上	
新光金控	6.06%	1	3	1	3	0	4
新光人壽(內勤)	8.11%	87	144	142	89	0	231
新光人壽(外勤)	35.76%	1,016	2,213	1,273	1,803	153	3,229
新光銀行	18.89%	271	437	296	401	11	708
新光投信	16.13%	8	7	3	11	1	15
新光金保代	0.00%	0	0	0	0	0	0

### 2014 年男女主管及員工比例



公司	全職員工總人數		兼職員工總人數		其他類型(非典型)員工總人數		合計
	男	女	男	女	男	女	
新光金控	32	34	0	0	0	0	66
新光人壽(內勤)	1,109	1,738	0	0	0	0	2,847
新光人壽(外勤)	1,609	7,421	0	0	0	0	9,030
新光銀行	1,526	2,222	0	0	24	27	3,799
新光投信	41	52	0	0	0	0	93
新光金保代	5	9	0	0	0	0	14
合計	4,322	11,477	0	0	27	32	12,109

### 2014 年雇用狀況統計表

公司	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	34	0	0	32	34	0	0
新光人壽(內勤)	1,109	1,738	0	0	1,108	1,738	1	0
新光人壽(外勤)	1,609	7,421	0	0	1,609	7,421	0	0
新光銀行	1,526	2,222	24	27	1,528	2,235	22	14
新光投信	41	52	0	0	41	52	0	0
新光金保代	5	9	0	0	5	9	0	0

註：非正式員工之定義為派遣人員。

### 2014 年員工離職狀況統計表

公司	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	9.0%	1	5	1	5	0	6	0	6
新光人壽(內勤)	5.5%	68	89	81	71	5	157	0	157
新光人壽(外勤)	30.0%	721	1,957	860	1,493	325	2,678	0	2,678
新光銀行	13.7%	221	282	194	291	18	496	7	503
新光投信	21.0%	12	8	2	16	2	20	0	20
新光金保代	0%	0	0	0	0	0	0	0	0

### 2014 年新進員工離職狀況統計表

公司	2014年新進人員離職率(%)	性別		2014年新進人員 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%	1	3	1	3	0	0	0	4
新光人壽(內勤)	7.4%	87	144	142	89	0	231	0	231
新光人壽(外勤)	12.4%	1,016	2,213	1,273	1,803	153	3,229	0	3,229
新光銀行	19.60%	271	437	296	401	11	698	10	708
新光投信	33.3%	8	7	3	11	1	15	0	15
新光金保代	0%	0	0	0	0	0	0	0	0

### 7.1.1 平等就業機會

新光尊重原住民族工作權益，配合政府落實「原住民族工作權保障法」，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，截至2013年已成功提供累積1,100多個原住民族就業機會，2012年至2014年每年僱用原住民人數約134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工作權益所做的努力。

新光金控尊重多元文化，自2013年起每逢原住民族之歲時祭儀，特別以休假方式方便原住民族員工彈性安排假期，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。

#### 原住民平均僱用人數

公司	原住民月僱用人數		
	2012年	2013年	2014年
新光金控	0	0	0
新光人壽	112	136	153
新光銀行	0	0	0
新光投信	1	1	1
新光金保代	0	0	0
合計	113	137	154

註1：統計時間為2014年12月。

註2：新光人壽法定應僱用人數為121人，故原住民員工超額僱用。



新光金控尊重身心障礙者及原住民族工作權益。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」。2014年新光金控實際進用身心障礙員工人數為197人，超過法定進用人數38人。

新光銀行2014年共進用8名視障按摩師，並重新規劃辦公環境，安排3處按摩空間提供員工紓壓，此外，亦於2014年6月開始進用4名聽障員工，擔任集中作業中心之資料輸入工作，為身障者就業機會盡一份心力，讓公司成為友善職場。



### 7.2 薪酬福利

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。

#### 7.2.1 員工薪資福利

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。

我們會參照當年度盈餘達成狀況，及員工貢獻度核發績效獎金，績效獎金依照個人績效不同



而異，不會因為男女性別而有不同的績效獎金計算方式。另設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業。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

公司	管理職薪資比率	一般員工薪資比率	新人基本起薪與台灣最低工資比例
	男：女	男：女	基本起薪
新光金控	1.18：1	1.20：1	金控無聘用新人
新光人壽	1.36：1	1.29：1	1.40：1
新光銀行	1.22：1	1.10：1	1.66：1
新光投信	1.33：1	1.15：1	因產業特性，未雇用無經驗新人。
新光金保代	-	1.50：1	金保代無聘用新人

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。

註3：新人指無工作經驗、學歷統一以大專學歷為基準（人壽僅內勤）。

註4：最低工資係指2014年台灣法令規定之最低薪資。

## 2014年與2013年非擔任主管職務福利費用比較

公司	項目說明	2012年	2013年	2014年	2014年與2013年比較
新光金控	非擔任主管職務的員工人數(人)	38	37	35	-2
	總員工福利費用(元)	32,522,079	34,090,458	32,759,013	-1,331,445
	平均員工福利費用(元)	853,971	923,444	924,960	1,516
新光人壽	非擔任主管職務的員工人數(人)	9,535	9,708	10,039	231
	總員工福利費用(元)	1,908,778,451	2,093,981,536	2,306,358,547	212,377,011
	平均員工福利費用(元)	200,187	215,696	229,740	14,043
新光銀行	非擔任主管職務的員工人數(人)	2,929	3,053	3,185	132
	總員工福利費用(元)	1,782,565,155	1,920,106,445	2,002,657,188	82,550,743
	平均員工福利費用(元)	608,592	628,924	628,778	-146
新光投信	非擔任主管職務的員工人數(人)	80	77	69	-8
	總員工福利費用(元)	68,229,287	73,870,379	68,959,512	-4,910,867
	平均員工福利費用(元)	852,866	959,356	999,413	40,057
新光金保代	非擔任主管職務的員工人數(人)	0	3	10	7
	總員工福利費用(元)	0	777,292	6,816,770	6,039,478
	平均員工福利費用(元)	0	259,097	705,183	446,086

## 7.2.2 績效管理制度

新光金控於2004年導入「目標管理(Management by Objective, MBO)」制度，並制定績效管理辦法，每年進行三次正式績效溝通，不斷精進員工個人工作績效與公司整體經營績效，致力於員工個人成長與公司整體發展。

## 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。2014年新光金控獲頒臺北市「幸福企業獎」1星級肯定，顯示新光金控長期致力於打造幸福職場的努力與成績，得到主管機關及評審的認同與肯定。

此外，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，包括健康檢查、員工優惠存(放)款利率、給假制度及成就退休條件，其他員工福利項目包括：

## 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

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

依勞動基準法規定，替選擇舊制及選擇新制但保留舊制年資的勞工，按月繼續提撥勞工退休準備金，同時亦依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲，遇員工達成退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。其中成就退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。



單位：仟元

勞基法退休金舊制提撥	提撥率	2012年	2013年	2014年
新光金控	8.0%	3,360,705	3,560,853	3,834,601
新光人壽	8.0%	4,810,855	4,897,069	4,874,272
新光銀行	2.0%	23,496	23,518	23,204
新光投信	2.0%	367,280	305,917	270,693
新光金保代	無舊制員工	0	0	0

### 4. 健康照護福利

新光人壽提供內勤員工每年定期健康檢查、外勤人員每 3 年定期健康檢查，於 2014 年改為每年定期健康檢查。公司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）；為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團。

2013 年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」，藉助其豐富及專業的企業諮商經驗，提供員工全方位諮商服務，協助

輔導員工在生活、工作上所遭遇的各種問題與困擾，增進團隊工作績效與士氣。2014 年更擴大適用對象為全體在職員工。



### 新光銀行小護士計畫

新光銀行於 2013 年僱用一名具護理師證照之醫護員工，派駐於總行大樓，提供員工預防保健及健康問題之護理指導與諮詢、每兩周進行衛生教育宣導乙次外，亦負責董監事、全體員工之健康檢查及特約醫師臨廠健康服務，並定期辦理各項健康促進活動及對職業災害個案追蹤、復工評估作業，俾提供員工健康友善的職場環境。

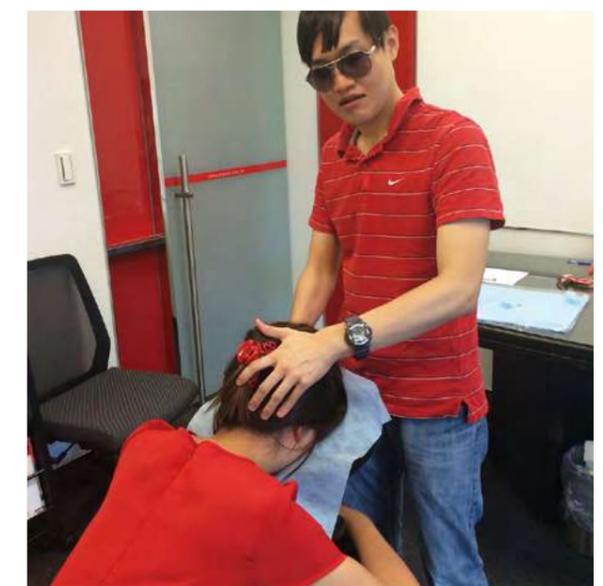
2014 年員工福利與健康推動執行相關措施如下：

- (1) 特約醫師臨廠健康服務每三個月實施乙次，提供諮詢共計 58 名。
- (2) 預防保健及健康問題護理指導，護理諮詢計 772 人次、健康服務共計 768 人次。
- (3) 衛生教育宣導，經常性提供職場健康促進資訊計 25 篇。
- (4) 獲健康職場認證菸害防制標章（104.01.01 ~ 106.12.31）。
- (5) 職業災害個案追蹤及復工評估，職業災害計 1 件，交通意外事故計 4 件。
- (6) 傳染病防治與緊急事件，協助處理共計 4 件。
- (7) 總行哺（集）乳室維護與管理，使用人數共計 150 人次。



### 新光銀行視障按摩福利

新光銀行在 2014 年投入 250 萬進用 8 名視障按摩師，分別派駐於新光信義大樓、北瓦大樓及新生南路大樓，採系統預約制，每次提供 15 分鐘之按摩服務。統計 2014 年共有 2,800 使用人次，使用率約為 40%，除提供友善的職場環境，並促進員工身心健康暨工作與生活之平衡，同時善盡企業社會責任。



## 5. 生活福利

提供婚喪喜慶補助、端午與中秋節金、員工餐廳、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。

此外，新光人壽福委會於 2013 年 5 月推出福利團購網「新光·友購站」，提供全方位物超所值購物服務，使員工可以較低的價格團購，並提供多元商品供員工選購，網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提昇員工福利。2014 年業績較 2013 年成長約 5.5 倍。



## 6. 自主學習福利

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，不定期購買新書，供員工借閱，提供員工充實新知、調劑身心、紓解压力的管道。

新光人壽 2014 年建置「新光數位圖書館」，提供多元的電子書籍與雜誌，讓員工可隨時透過電腦及行動裝置進入數位圖書館閱讀，培養閱讀習慣，並兼顧行動性及節能減碳的目的。

## 7. 員工關係促進福利

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。每年新光登高大賽皆鼓勵員工邀請家屬、客戶報名參加，或員工共同組隊參加，增進親屬、員工間感情，並響應活動公益及健康概念。新光人壽每年 5 月亦會舉辦全國健行活動，邀請家屬及保戶一同參加登山健行活動。



2014 年新光人壽分北、中、南部在全臺灣舉辦四場員工家庭日活動，邀請全體員工及家屬自由參與，透過贊助公益、園遊會、趣味競賽及藝人演唱會等活動，凝聚員工向心力、增進親屬認同感。本次家庭日員工出席率近八成，實際參與人數總計約 10,000 人，參與員工整體滿意度達到 91.99%。

新光投信在 2014 年舉辦「員工親子日」活

動，除透過遊戲互動使員工子女能更瞭解並體會父母親平日上班情形及辛勞外，亦安排親子同遊動物園，以增加彼此間交流之機會，盼使每位員工皆能工作與家庭平衡。

2014 年新光投信舉辦「員工旅遊」，由員工攜帶眷屬一同參與外出踏青郊遊，透過於大自然戶外活動，調劑員工身心健康、增進家人感情，並促進員工間之情誼交流。





新光金控為鼓舞士氣訂有各種獎勵辦法，2014 年新光人壽因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 102 人次，總計核發個人獎金共 199,000 元、部室團康獎金共 579,000 元。

此外，新光人壽每年度依「人身保險業優秀從業人員表揚辦法」遴選優秀內勤、外勤員工並公開表揚。2014 年共計選出 6 名內勤及 21 名外勤員工為新光人壽優秀從業人員，由總經理及一級主管親自致贈獎牌及禮品。

新光投信亦於 2014 年舉辦「優良員工選拔活動」，以表揚優秀員工，激勵工作績效、提升員工士氣。

## 8. 婚育福利

新光金控提供育嬰留職停薪、設置哺集乳室、並提供員工可於正常出勤時間內進行哺乳、調整撫育子女工時，及提供托育優惠，其中哺集乳室更連續三年通過「臺北市優良哺集乳室」評鑑。

除提供良善的硬體設備外，哺集乳室亦提供多樣化的育兒、哺乳及健康類型刊物，及由健康管理師編製的媽媽手冊等各類母乳相關衛教書籍與期刊，幫助員工哺集乳的同時，也能增進哺乳、育兒及健康等相關資訊。

新光人壽為響應政府母乳哺育政策及性別平等法的精神，亦積極營造職場哺育環境的活動，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統，於各地建置哺集乳室，並由健康管理師負責管理維護。2014 年全國共計 1,580 人次使用，哺集乳室滿意度調查平均滿意度提升至 100 分。

2014 年新光人壽與全國各地健康中心及當地衛生所合作辦理媽媽教室，除指導新手媽媽哺乳外，更教導孕期中媽咪如何舒緩不適症狀；為鼓勵職場新手媽媽，部室主管特別準備了貼心禮物贈送，並贊助哺集乳室相關用品，以實際行動支持與鼓勵生育與哺育母乳。

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。

新光人壽提供良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會，2014 年申請育嬰留職停薪者計 76 人。自 2014 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。



## 育嬰留停統計表

公司	育嬰留停人數 (有資格者)		留任率 (%)		復職人數		復職率 (%)	
	男	女	男	女	男	女	男	女
新光金控	0	1	0	0	0	0	0	0
新光人壽	5	71	100	79	8	122	80	88
新光銀行	7	49	50	73	6	32	75	63
新光投信	11	5	0	0	0	0	0	0
新光金保代	0	0	0	0	0	0	0	0

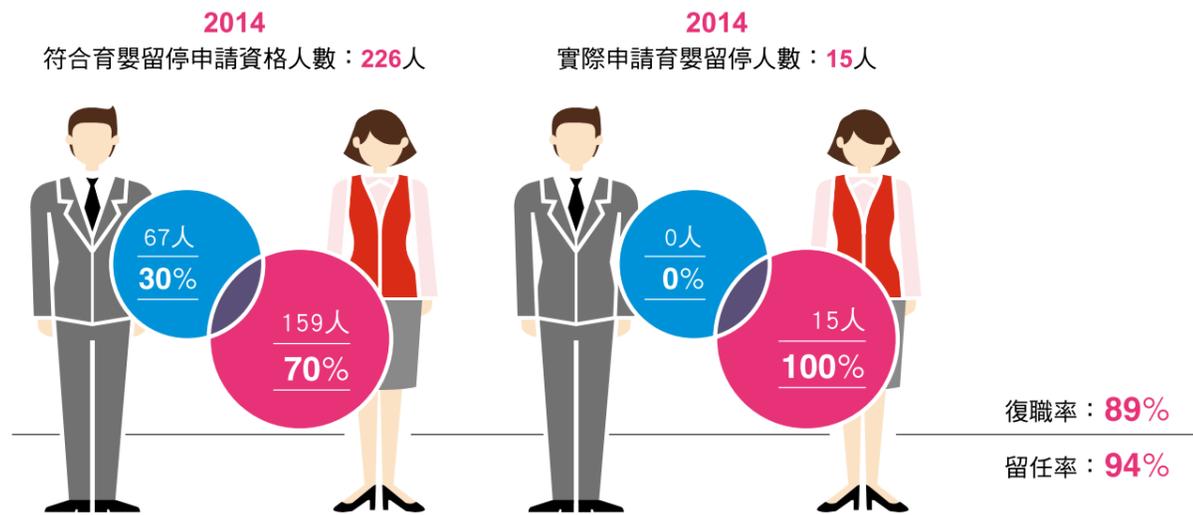


新光人壽：媽媽教室 - BABY 預防保健守護寶貝的健康

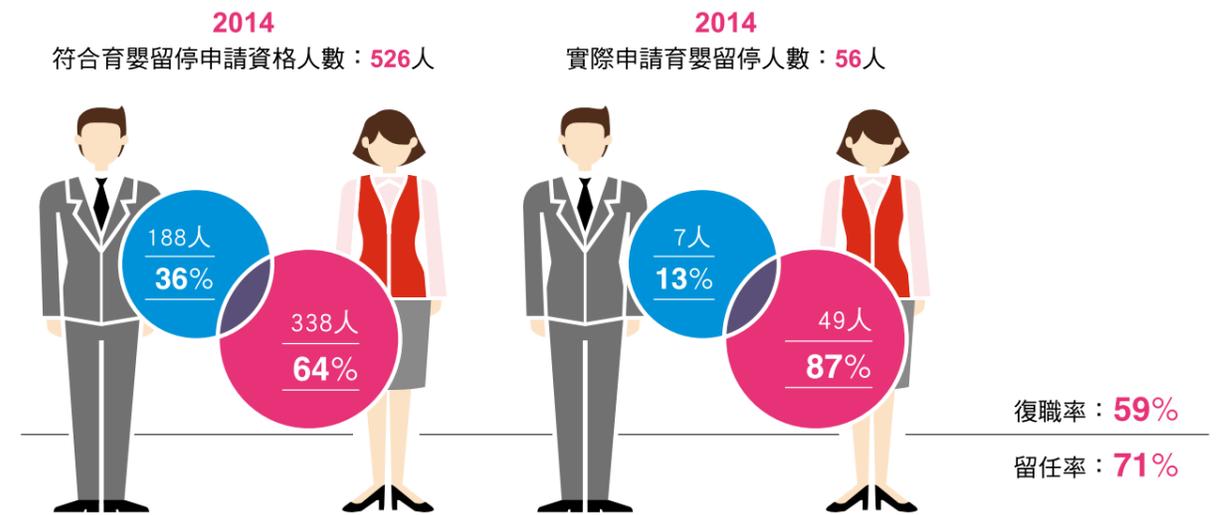


新光人壽：部主管贈送新手媽媽禮品與贊助哺集乳室相關用品

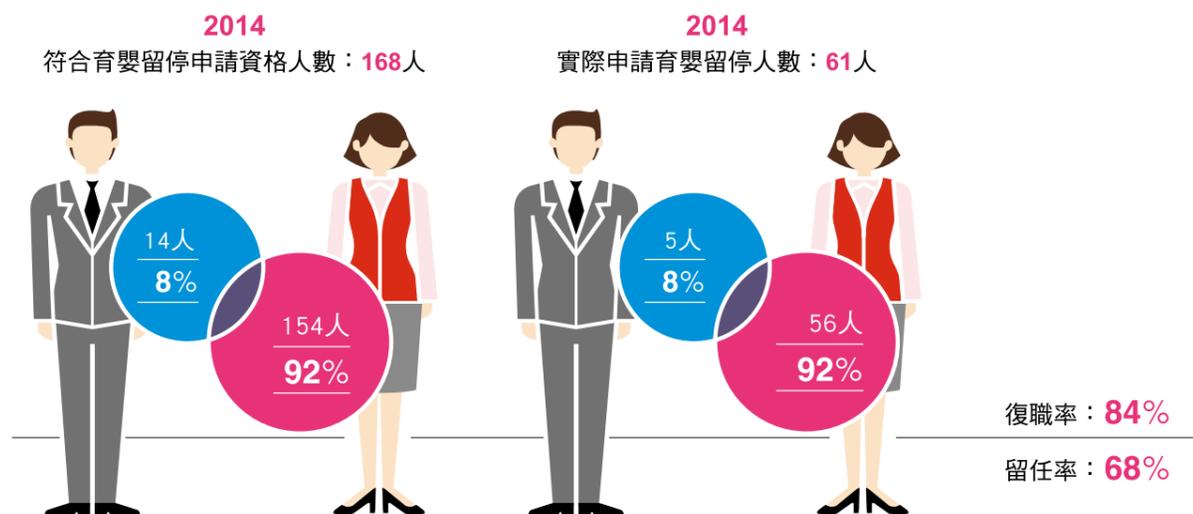
### 新光人壽內勤人員育嬰留職停薪申請及復職率



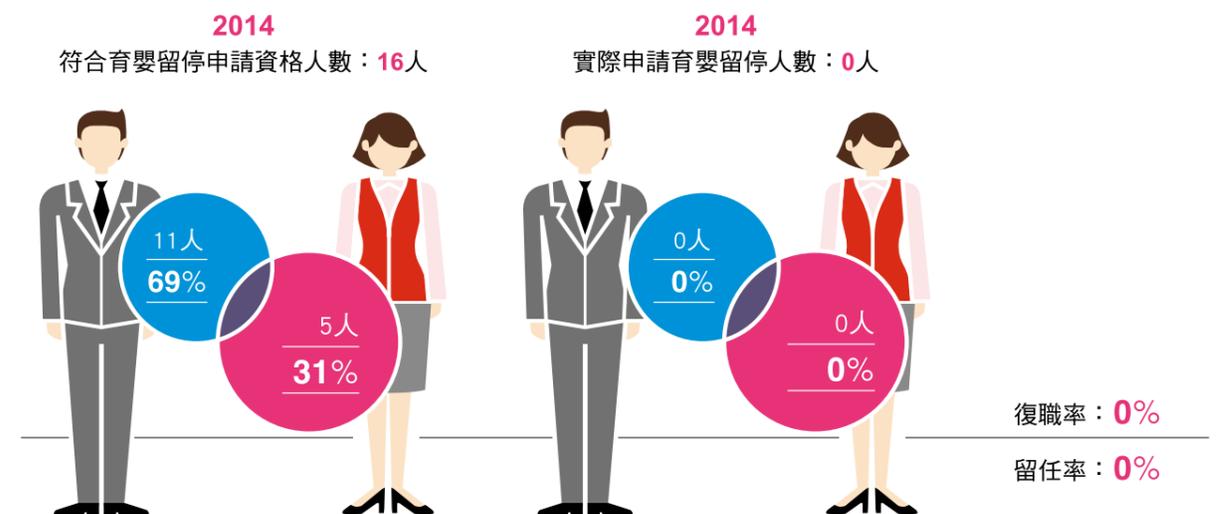
### 新光銀行人員育嬰留職停薪申請及復職率



### 新光人壽外勤人員育嬰留職停薪申請及復職率



### 新光投信三年內未有員工申請育嬰留職之申請



註 1：“2014 年符合申請育嬰留職停薪申請資格人數”是以 3 年內（2012-2014 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。  
 註 2：“2014 年復職率”=2014 年復職人數 / 2014 年應復職人數。  
 註 3：“2014 年留任率”=2013 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2013 年復職人數。

### 7.3 教育訓練與職涯發展規劃

新光金控及子公司以提升公司整體競爭力為長期目標，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，並與子公司合作訂有內部訓練課程及網路學習課程等訓練，強化員工所需之專業技能。

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。

新光金控每年投入豐厚的教育訓練資源，致力於提升員工金融專業。2007-2011 年期間，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。2013-2014 年期間，新光人壽榮獲第 5 屆台灣保險卓越獎 - 人才培訓卓越獎銀質獎，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

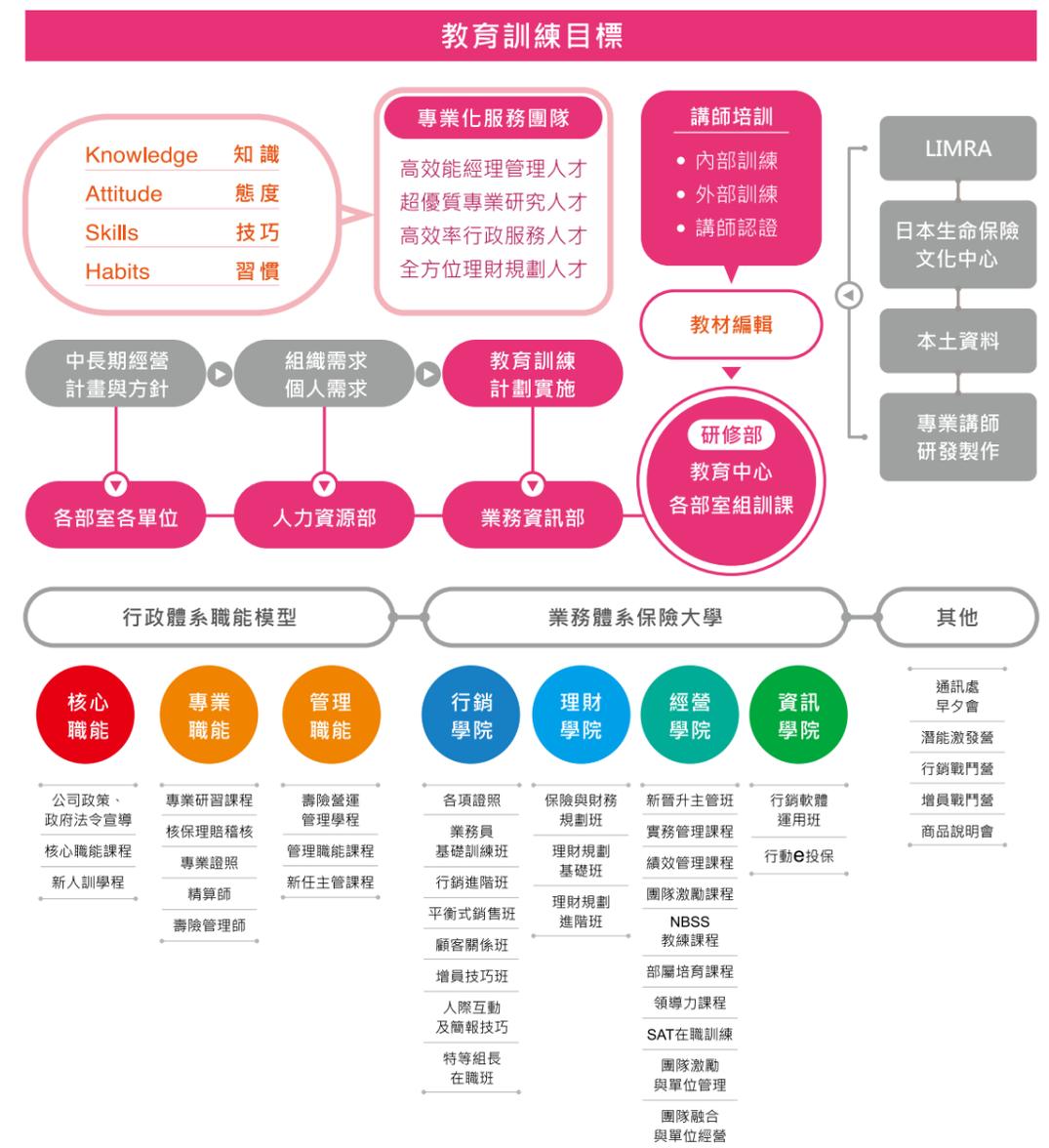


#### 7.3.1 人才培訓策略

##### 新光人壽

1. 培育專業人才，深耕金融市場
2. 培育經營人才，強化領導梯隊
3. 培育跨領域人才，永續人才傳承深耕金融市場

##### 新光人壽教育訓練體系



## 新光銀行

新光銀行人才庫儲備對象為服務主管、助理服務主管、外匯主管、企金主管、理財主管、消金主管等六類人員，為培育分行儲備主管，我們進行為期兩天之部屬培育管理課程，協助員工將過去實務經驗轉化及儲備為未來管理能力，課程內容聚焦於工作教導及溝通輔導，課後滿意度高達 91%。

另為符合法令、因應金融環境變化、新種金融商品推陳出新、避免重複學習、金融證照管理與考照輔導及員工自我學習與成長等需求，新光銀行導入數位學習系統，得有效降低訓練人時成本、擴大訓練範疇及即時掌握員工學習成果。



## 各類人才專業職能培訓

類別層級	存匯人員	消金AO	企金AO	理財專員
儲備單位主管	1. 專業能力課程 2. 管理能力課程 3. 實習查核訓練	4. 風險管理課程 5. 內稽內控課程 6. 法令遵循課程		
儲備科級主管	部屬培育管理課程			
	1. 存匯內稽內控研討 2. 存匯業務管理實務研討	1. 消金業務拓展與管理實務研討 2. 消金風險管理及信用評分研討	1. 企金業務拓展與管理實務研討 2. 企金風險管理及信用評分研討	1. 理財規劃實務研討 2. 理財業務拓展與管理實務研討
新進行員	1. 存匯作業實務訓練 2. 客戶服務訓練 3. 法令遵循訓練 4. 新人回訓 5. OP作業訓練 6. 會計實務訓練	1. 基礎觀念及商品知識訓練 2. 消金作業實務訓練 3. 消金銷售技巧訓練 4. 消金徵授信作業訓練	1. 企金業務基礎觀念及商品知識訓練 2. 企金作業實務研習 3. 企金徵授信作業及財報分析研習 4. 外匯業務訓練 5. 企金助理AO訓練	1. 理財基礎觀念及商品訓練 2. 理財作業實務訓練 3. 理財銷售技巧訓練 4. 資產配置與客戶關係管理研習

## 員工內部輪調或請調機制

為因應人才培育需求並強化內部控制，新光銀行訂有「員工職務輪調辦法」，明訂特定職位最長服務年限，期限屆臨前，人力資源部即就人員專長等條件予以必要之調整。此外，為配合公司發展目標，達成員工適才適所及激勵持續學習與成長，另訂有「專業職位請調要點」，員工得視本身學經歷及專長條件等，申請公司各項職缺，以提供職涯發展機會，俾求精進員工工作績效及組織整體效能。

## 線上訓練發展系統

新光銀行自 2014 年起即規劃導入線上訓練發展系統，提供具有效率以及品質的數位學習方式及內容，以提升工作效能及降低成本，並達到員工個人學習發展的目標。新光銀行訓練發展系統預計於 2015 年 5 月完成系統安裝，並於 7 月正式上線營運，提供員工多元化及優質的學習環境。



### 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。

新光人壽在新進業務員工考照養成期間，除了供應午餐及補貼車馬費外，研修課程路途超過30公里者，可申請研修差旅費，士林教育中心並提供住宿及供餐。

另於內勤新進員工到任後，由主管安排領航員帶領，協助快速融入企業文化並提供專業指導，提升對公司的認同感及向心力。

### 7.3.3 明確的學習地圖

新光人壽為達成營運策略、強化人員專業，2010～2013年建構學習地圖建置發展模組，並完成了營運行政12個部室學習地圖建置及發展，至2014年止已完成29個部室學習地圖，共1,816項的能力項目，全面部室建置率達55%，預計2015-2016年完成全公司學習地圖建置。

我們更進一步以學習地圖為依據，對專業職員工進行能力評鑑，評鑑結果所顯示之能力落差可做為員工個人發展計畫依據，此為系統性人才培育機制，至2014年止已完成1,380人能力評鑑。

我們持續複製成功經驗，規劃於2015-2016年完成全公司部室學習地圖建置，有效傳承單位專業及深化員工專業能力，期望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，並配合推動進行績優人才工作輪調，進而實現培養跨領域專業人才之目標。

新光銀行為持續強化學習發展與人才管理，保持組織競爭優勢，針對專業職員工量身打造個別化的學習發展藍圖（Learning Road Map），使員工階段性地學習工作上應有之技能，並讓其主管容易掌握該員工之學習狀態。員工也可輕易查閱其所扮演角色之所需專業能力與相對應的訓練規劃。



## 新光銀行專業職能教育訓練計畫

專業能力學習發展班種 (營業單位四大業務)

存匯 作業	消費 金融	企業 金融	財富 金融
<b>服務主管</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 存匯內稽內控研討班</li> <li>● 存匯業務拓展與管理實務研討班</li> </ul>	<b>消金主管</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 消金業務拓展與管理實務研討班</li> <li>● 消金風險管理及信用評分研討班</li> </ul>	<b>企金主管</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企金業務拓展與管理實務研討班</li> <li>● 企金風險管理及信用評分研討班</li> </ul>	<b>理財主管</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理財規劃實務研討班</li> <li>● 理財業務拓展與管理實務研討班</li> </ul>
<b>櫃員</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 存匯實務訓練班</li> </ul>	<b>資深消金AO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 消金實務及客戶關係管理研習班</li> <li>● 擔保品鑑價及財報分析研習班</li> </ul>	<b>資深企金AO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 進出口業務及融資研習班</li> <li>● 企金實務及客戶關係管理研習班</li> <li>● 企業徵信實務研習班</li> </ul>	<b>資深理財專員</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理財規劃研習班</li> <li>● 資產配置與客戶關係管理研習班</li> </ul>
<b>新進人員</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 存匯基礎觀念及商品訓練班</li> <li>● 存匯作業實務訓練班</li> <li>● 客戶服務訓練班</li> </ul>	<b>消金AO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 消金業務基礎觀念及商品知識訓練班</li> <li>● 消金作業實務訓練班</li> <li>● 消金銷售技巧訓練班</li> <li>● 消金徵授信作業訓練班</li> </ul>	<b>企金AO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企金作業實務研習班</li> <li>● 企金業務商品及金融市場知識研習班</li> <li>● 企金銷售技巧研習班</li> <li>● 企金徵授信作業及財報分析研習班</li> </ul>	<b>理財專員</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 理財基礎觀念及商品訓練班</li> <li>● 理財作業實務訓練班</li> <li>● 理財銷售技巧訓練班</li> </ul>
		<b>助理企金AO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 企金業務基礎觀念及商品知識訓練班</li> </ul>	

### 7.3.4 領導力發展專案：啟動菁英人才管理計畫，系統化快速培育

(一) 瞄準組織需求，打造接班人計畫三部曲

2014年新光人壽啟動接班人計畫，計畫性檢視、評估與培育課主管(含)以上管理職人才，以達成「人才世代交替，強化業務活力」之策略方針。

(1) 接班人計畫首部曲：盤點符合公司整體發展策略需求之接班人選名單(課主管(含)以上管理職缺)。

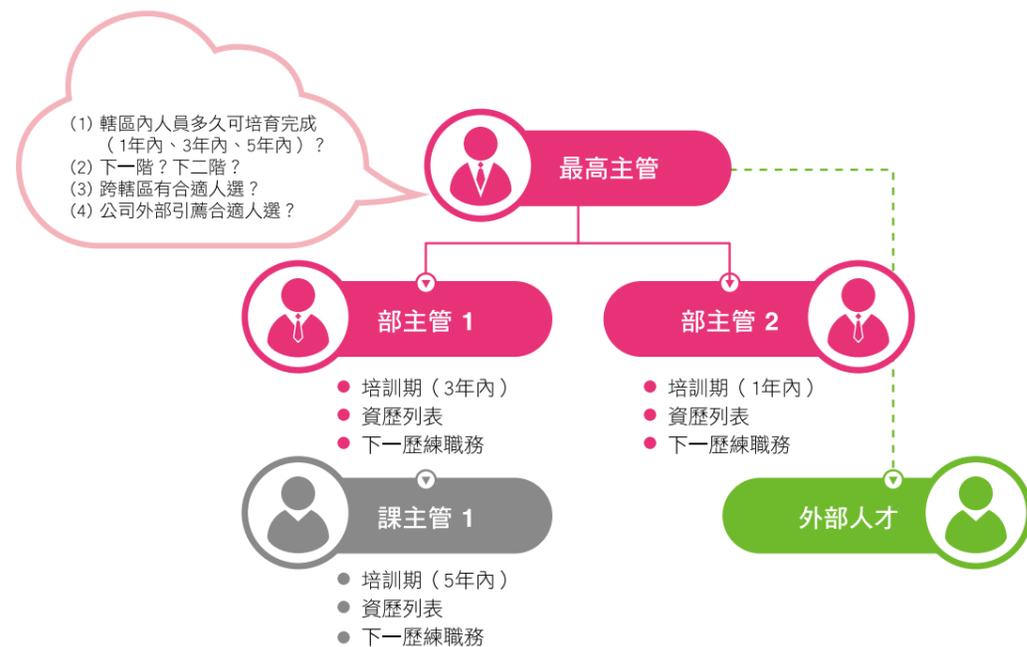
(2) 接班人計畫二部曲：由各權責主管與所轄接班人選共同討論，決定發展目標，訂定IDP個人發展計畫，接班人選負起完成IDP之承諾與責任，權責主管指導、協調發展資源、追蹤進度與成效(人資共同協助之)。

(3) 接班人計畫三部曲：結合「人資管理發展系統(HRMDS)」管理人才資料、建立接班人計畫樹狀圖(註)，以長期維護運作接班人計畫，藉此與其他入資模組整合，發揮綜效。

(二) 擴大領導梯隊，透過領導力標準(成功典範)加速發展人才

新光人壽自2010年啟動領導力發展專案，透過訪談及知識/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(建立成功典範)，目標為快速培育主管儲備人選。

#### 新光人壽自2014年起，計畫性檢視/評估/培育課主管(含)以上管理職人才



註：接班人計畫樹狀圖是提供一個圖形化的接班人計畫解讀方式，能提供以關鍵職位(Key Position)建立的接班人計畫。使用者可以透過此樹狀圖知道每個職位，目前各有哪些候選人的儲備，以及目前的狀態。

### 2010-2014 年領導力發展專案成果

歷程	說明	成果																																													
建立成功典範	透過高階訪談聚焦各層級主管未來1至3年最重要的任務，盤出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準。	完成各層級成功典範(包含區塊主管、最高主管、部主管、課主管、業務部主管、業務課主管、處經理、區經理等12張成功典範)，並運用於選才育才參考。																																													
領導力健檢	辦理線上多維度評量回饋，進行管理職能盤點。	<p>自2010年起，定期舉行課主管領導力盤點，透過多維度評量溝通會，說明評量目的、評分標準與系統操作。2013年僅對新任課主管進行盤點，2014年擴大對部室主管及課主管進行全面盤點</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>受評者</th> <th>評量者</th> <th>回饋率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>170人</td> <td>2,149人</td> <td>98%</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>161人</td> <td>2,169人</td> <td>96%</td> </tr> <tr> <td>2013 (新任)</td> <td>30人</td> <td>60人</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>2014 (部、課主管)</td> <td>288人</td> <td>3,217人</td> <td>92%</td> </tr> </tbody> </table>	年度	受評者	評量者	回饋率	2010	170人	2,149人	98%	2012	161人	2,169人	96%	2013 (新任)	30人	60人	100%	2014 (部、課主管)	288人	3,217人	92%																									
年度	受評者	評量者	回饋率																																												
2010	170人	2,149人	98%																																												
2012	161人	2,169人	96%																																												
2013 (新任)	30人	60人	100%																																												
2014 (部、課主管)	288人	3,217人	92%																																												
領導力發展	分析多維度優勢與待發展項目，推動個人發展計畫IDP (Individual Development Plan) 搭配Coaching制度及職能訓練課程，以提升領導力。	<p>課主管IDP制度推展的目的為提升管理職能，並透過多維度評量來檢測能力進步情形。從歷年推展成效來看，課主管職能成績進步(3.49→3.62)；2013年新任課主管IDP期間為4月至10月，職能分數從3.46→3.48。2014年多維度評量於年底施行，規劃於2015年展開IDP作業。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>IDP繳交率</th> <th>課主管整體職能平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>100%</td> <td>3.49</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>98%</td> <td>3.62</td> </tr> <tr> <td>2013 (新任)</td> <td>100%</td> <td>3.46→3.48</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td colspan="2">規劃於2015年進行</td> </tr> </tbody> </table>	年度	IDP繳交率	課主管整體職能平均	2010	100%	3.49	2012	98%	3.62	2013 (新任)	100%	3.46→3.48	2014	規劃於2015年進行																															
年度	IDP繳交率	課主管整體職能平均																																													
2010	100%	3.49																																													
2012	98%	3.62																																													
2013 (新任)	100%	3.46→3.48																																													
2014	規劃於2015年進行																																														
建構領導人才庫	透過標準化機制遴選菁英人才，量身訂作加速發展計畫，以多元跨領域學習方式，快速提升領導力，有效培育公司未來高階人才。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>專案名稱</th> <th>培育年度</th> <th>人數</th> <th>晉升人數</th> <th>晉升佔比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1</td> <td>2013-2015</td> <td>12人</td> <td>1</td> <td>8%</td> </tr> <tr> <td>T1</td> <td>2011-2013</td> <td>21人</td> <td>11</td> <td>34%</td> </tr> <tr> <td>R1</td> <td>2012-2013</td> <td>20人</td> <td>3</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>TR2</td> <td>2014-2015</td> <td>20人</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Y</td> <td>2014起</td> <td>297人</td> <td>11</td> <td>3.7%</td> </tr> <tr> <td>U1</td> <td>2012-2013</td> <td>24人</td> <td>8</td> <td>35%</td> </tr> <tr> <td>U2</td> <td>2014-2015</td> <td>20人</td> <td>1</td> <td>5%</td> </tr> <tr> <td>S</td> <td>每年一梯</td> <td>175人</td> <td>63</td> <td>36%</td> </tr> </tbody> </table>	專案名稱	培育年度	人數	晉升人數	晉升佔比	D1	2013-2015	12人	1	8%	T1	2011-2013	21人	11	34%	R1	2012-2013	20人	3	-	TR2	2014-2015	20人	-	-	Y	2014起	297人	11	3.7%	U1	2012-2013	24人	8	35%	U2	2014-2015	20人	1	5%	S	每年一梯	175人	63	36%
專案名稱	培育年度	人數	晉升人數	晉升佔比																																											
D1	2013-2015	12人	1	8%																																											
T1	2011-2013	21人	11	34%																																											
R1	2012-2013	20人	3	-																																											
TR2	2014-2015	20人	-	-																																											
Y	2014起	297人	11	3.7%																																											
U1	2012-2013	24人	8	35%																																											
U2	2014-2015	20人	1	5%																																											
S	每年一梯	175人	63	36%																																											

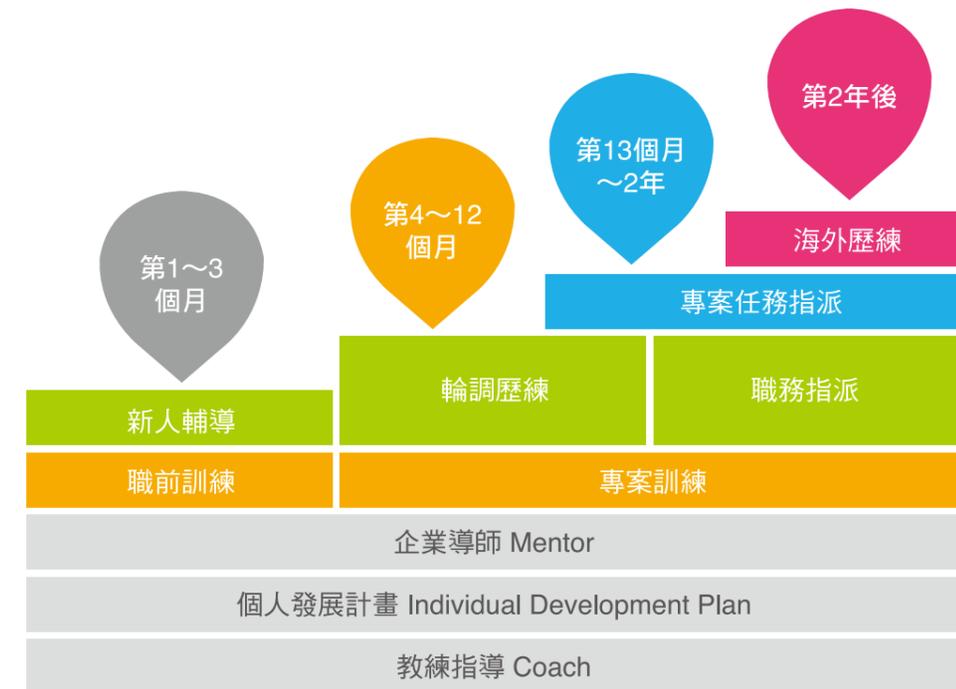
新光銀行為快速培育全方位金融專業人才，自 2011 年起實施儲備幹部 (MA) 招募培訓計畫，透過職務歷練、教育訓練、培育發展之二年期的多元化訓練，搭配個人發展計畫、教練指導及企

業導師制度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才。自 2013 年止，累計已有 37 位儲備幹部於培訓中。

### 儲備幹部培訓規劃

專業能力訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 授信</li> <li>② 外匯</li> <li>③ 風險控管</li> <li>④ 產業調查</li> <li>⑤ 金融商品行銷</li> <li>⑥ 個案分析研討</li> </ul>
核心能力訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 時間管理</li> <li>② 壓力管理</li> <li>③ 業務技能</li> </ul>
個人發展計畫(IDP)	<p>針對個別MA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 評估：設定學習發展目標（技能／知識／能力）</li> <li>② 學習：擬定學習發展方式</li> <li>③ 應用：評估應用實質成效</li> </ul>
教練指導(Coach)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 在各學習階段，以「說明、示範、實做、回饋」培養MA專業職能。</li> <li>② 追蹤MA學習成效(含專業及職能)，供調整依據。</li> </ul>
企業導師(Mentor)	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 協助MA適應環境，傳遞企業理念與願景。</li> <li>② 提供職涯或生活上的建議。</li> </ul>

### 儲備幹部培訓規劃



此外，新光銀行為儲備分行科級主管暨助理服務主管之接任人選，自 2014 年起建置人才庫徵選機制，於各職系遴選出優秀之資深人員，施以適職訓練，快速提升領導能力，以培養分行科級主管接班人才。未來於分行科級主管出缺時，即優先從人才庫中遴選合適人員升任。



專案名稱	培育年度	人數	晉升人數	晉升佔比
分行儲備科主管	2014~2015	105人	28人	26.7%

### 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，提升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。2014年新光金控暨旗下子公司共有 126 位專兼職內部講師。

#### 培育內部講師

新光人壽持續推動內部講師制度，透過知識經驗的萃取與自製教材開發，有效傳承企業內部知識及實務經驗。內部講師由企業提供培訓資

源，給予完整的訓練需求分析、課程設計與引導技巧養成。透過第二專長培養及系統化專業課程，逐步形成各專業領域知識庫，增加企業管理文化的價值傳承。

#### 專任講師評鑑制度

目前新光人壽共有 47 位專任講師，為加速提升專業講師能力發展、優化專任講師授課能力，共於 2014 年專業職能發展計畫投入 118.4 萬，協助專任講師持續成長，進而提供業務員工專業培育與訓練。



#### 員工教育訓練時數統計表

公司	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
新光金控	23.8	21.9	34.6	39.9	19.9	15.4	31.0	0.0
新光人壽	15.0	16.0	16.4	8.8	13.6	16.5	13.0	11.0
新光銀行	32.0	36.6	29.6	36.5	27.8	32.2	60.0	58.4
新光投信	16.2	18.4	12.3	17.9	18.2	17.1	7.5	8.9
新光金保代	1.9	12.0	1.9	0.0	1.9	12.0	1.9	1.9

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）。

#### 新光人壽

平均受訓時數	2013年		2014年	
	男	女	男	女
內勤員工	57	26	40	38
男女總平均時數	38		39	
訓練總金額／總員工數（元）	7,584		10,664	

註 1：本表統計包含內部訓練、派外訓練、國外派訓及數位學習統計資料。

註 2：2014 年強化網路聯播早會、業務人員訓練及法令遵循數位課程，提升訓練總時數。

註 3：2014 年因啟動新一期領導梯隊並重點發展菁英人才庫、增加國外派訓資源，提高教育訓練經費。

#### 新光銀行

平均受訓時數	2012年		2013年		2014年	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	41.7	34.8	35.3	35.7	23.4	26.8
主管	48.3	57.1	58.6	41.4	29.6	36.5
平均合計受訓時數	43.2	37.4	40.6	36.4	32.0	36.6
男女總平均時數	39.8		38.1		34.8	
訓練總金額／總營收（%）	0.1		0.1		0.1	
訓練總金額／總員工數（元）	4,213		3,378		3,025	

#### 新光投信

平均受訓時數	2012年		2013年		2014年	
	男	女	男	女	男	女
一般員工	15.1	17.0	17.2	17.9	17.9	19.4
主管	17.1	27.8	13.9	16.5	12.7	14.7
平均合計受訓時數	15.6	18.8	16.3	17.7	16.2	18.4
男女總平均時數	17.2		17.0		17.5	
訓練總金額／總營收（%）	0.12		0.16		0.14	
訓練總金額／總員工數（元）	2,643		3,363		3,192	



### 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 2014 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。

2014 年新光金控針對全體員工開辦法令遵循宣導課程，其內容涵蓋企業社會責任、個人資料保護法、金融消費者保護法、資訊安全、洗錢防



制法、內部控制及稽核制度、自行查核等人權、法規議題之訓練課程宣導。



#### 接受人權政策訓練列表

公司	接受人權政策訓練總時數	接受人權政策訓練總人數	員工受訓比例
新光金控(註)	413	59	91%
新光人壽	5,103	3,403	100%
新光銀行	19,115	3,667	100%
新光投信	0	0	0%
新光金保代	0	0	0%

註：人權政策訓練涵蓋於法令遵循宣導課程中。

### 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、詒光保全)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。

### 7.4 員工溝通管道

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。

為鼓勵員工與管理階層、董事或審計委員會進行溝通，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，2014 年新光金控規劃設置員工溝通信箱，並於 2015 年 4 月正式啟動，以暢通員工與公司之溝通管道。

新光人壽於公司內部網站設有意見發表區，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。新光人壽並設有員工提案制度，以傾聽員工意見，建立創新思維，透過核發獎金之方式鼓勵全體員工參與提案。2014 年共 9 件提案獲獎，總計發出 54,000 元獎金。

而為增進勞資溝通管道，新光人壽員工分別於台北市、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。在申訴部分，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」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。截至 2014 年申訴案件 12 件，受理 7 件，而藉由員工申訴進行內部管理改善或辦法檢視者 5 件。未來，亦將持續健全內部申訴制度解決機制，取代外部救濟管道。

新光銀行為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，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「員工建議信箱」，可透過第三獨立單位反應。

### 7.5 職場環境

我們十分重視員工健康，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。

安全  
面向新光  
人壽

## 實績

1. 針對大樓的不動產管理人進行危險物品管理、承攬商管理、環境安全管理、節約能源等面向進行在職訓練。
2. 每年均舉辦二次消防演練及定期舉辦大樓防災逃生演練，宣導火災預防及緊急應變、避難、逃生、疏散、集結的基本常識要領，期使辦公環境更加安全，生命更有保障。
3. 擴大調訓各業務單位主管共計 237 位取得「甲種勞工安全衛生業務主管資格」。

新光  
銀行

1. 行舍定期辦理「建築物公共安全檢查簽證及申報」與「消防安全設備檢修及申報」作業，以預防火災及維護公共安全。
2. 因應天然災害（颱風、地震…等）建置緊急應變小組，掌控行舍災損情形與人員安全。
3. 各分行每半年定期舉辦「安全維護防搶演練」，以提升行員防搶警覺，強化行舍安全。
4. 各分行配置駐衛保全人員，執行安全維護工作，以降低意外事故發生。
5. 每季召開職業安全衛生委員會，以審議、協調及建議安全、衛生及健康相關議題，執行會議指示事項並追蹤檢討。

衛生  
面向新光  
人壽

## 實績

1. 聘請專業證照的檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度，檢測均符合法定標準，防止因空調系統散播病菌，維持良好的空氣品質，提供員工衛生舒適的工作環境。
2. 對大樓空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌檢測，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質提供更舒適及安全的環境。
3. 每半年聘請專業證照的檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度，2013 年上、下半年度分別檢測全台共計 341 處辦公場所，總計檢測 3351 點均符合法定標準。

新光  
銀行

1. 2014 年委由勞動部認可監測機構，上、下半年各監測 107 處營業及辦公場所二氧化碳濃度，計監測 1,605 點，另對燈具照度，計監測 1,070 點，皆符合標準，以維護職場環境衛生。
2. 2014 年對全行連續供水式固定設備計 61 台每季進行水質大腸桿菌檢驗，檢測數據均符合標準。

健康  
面向新光  
人壽

## 實績

1. 每年規劃辦理員工健康檢查活動，提供優於法令規定的檢查項目，在年度健康檢查活動完成後，會安排專業醫療諮詢活動，讓員工了解健檢效益，增進個人健康保健觀念。
2. 新光在摩天大樓、板橋、台中、台南及高雄服務中心等五處設有健康中心，聘任專業合格的護理師擔任該大樓的健康管理師，其職責在於促進、保護、維護所有員工健康和身心的安寧，期望透過健康管理師的專業創造健康親善的職場。
3. 提供員工眷屬使用員工優惠價至合約醫院健檢，安排員工到院健檢同時，提供眷屬共同前往檢查。
4. 我們透過 E-Mail 及內部網站，藉由發送電子報，不定期提供員工健康教育及疾病預防的宣導訊息，讓員工即時收到多元化的健康訊息。

新光  
銀行

1. 約聘特約醫師臨廠健康服務，每三個月實施乙次，以維護員工身心健康。
2. 實行職場健康促進，健康管理師提供預防保健及健康問題護理指導，2014 年護理諮詢計 772 人次、健康服務共計 768 人次。
3. 透過內部行文經常性提供健康促進資訊，以提升職場健康理念。
4. 致力推動菸害防制措施，2014 年獲健康職場認證菸害防制標章。
5. 執行職業災害個案追蹤及復工評估，以落實職場健康管理。
6. 落實傳染病防治宣導及協助緊急事件處理，以降低事故危害發生。
7. 響應政府母乳哺育政策，建構哺（集）乳室維護與管理，以營造職場友善環境。



## 職場安全

新光人壽及新光銀行為因應新修之職業安全衛生法，依法將「勞工安全衛生委員會」更名為「職業安全衛生委員會」，該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，由總經理擔任主任委員，並由勞工代表、職業安全衛生管理人員、各部門

主管、醫護人員等組成，委員會勞工代表佔委員 35.7%。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。

註：投信、保代、金控屬於第三類不需成立。

公司	工傷引致損失工時比率 (註1)	損失工作日比率 (註2)	失能傷害頻率 (註3)	工作傷害總合災害指數 (註4)
新光金控	0	0	0	0
新光人壽	0.08	7.11	0.40	35.53
新光銀行	0.59	13.38	2.93	1,471.85
新光投信	0	0	0	0
新光金保代	0	0	0	0

註 1：工作總時數 = 公司人數 × 實際工作日數 × 8 小時。

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 2：GRI 損失工作日比率 = (損失工作日總計 / 工作總時數) × 200,000\*。

註 3：(\*：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。)

失能傷害頻率 = 失能傷害人次數 \* 10 的六次方 / 總工時。

註 4：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 5：2014 年發生之職業傷害案件均為通勤或因公之交通事故。

註 6：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

公司	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代
男性	0.00%	0.14%	0.06%	0.44%	0.00%
女性	0.08%	0.60%	0.05%	0.35%	0.00%
總計	0.04%	0.42%	0.05%	0.39%	0.00%

註 1：缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作天數) × 100%。

註 2：新光金保代缺勤率為 0。

註 3：總缺勤日數包含病假及工傷假。

## 安全衛生教育訓練

新光人壽自 2013 年起賦予各業務單位主管管理責任，大規模安排調訓甲種職業安全衛生業務主管訓練，截至 2014 年 12 月，共計 271 位完成訓練並取得合格證書。目前全國各單位配置 323 位合格的急救人員並與健康管理師結合，在意外狀況發生時能迅速的形成立體救護網絡。另外，定期規劃不同主題之課程實施員工在職教育訓練，同時亦透過豐富且具教育意涵之 EDM 進行宣導。

2014 年除對全國各大樓的不動產管理人實施新法「職業安全衛生法」宣導外，亦持續進行危險物品管理、承攬商管理、環境安全管理及節能減廢措施等面向在職訓練，期許共同維護安全衛生環境。

## 承攬商安全管理

新光人壽訂有「承攬工作安全衛生管理實施要點」規範承攬商作業安全。對於各項委外承攬

作業要求承攬廠商應善盡職業安全衛生相關法規要求，對於所屬員工應提供必要個人防護及教育訓練；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，以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。

2014 年新光人壽率先同業舉辦「新光人壽供應商大會」，於會中分享企業本身近年執行 CSR 概況與心得，並邀請專業講師授與供應商 CSR 教育訓練，建立其企業社會責任觀念，鼓勵商業夥伴簽署「供應商承諾書」，鼓勵其於執行營運行為時，應注意不得對環境及人權產生重大負面影響，以達到企業與社會共好的目標。





## 慈善公益及 社區參與

- 8.1 利害關係人：年長者
- 8.2 利害關係人：幼童
- 8.3 利害關係人：女性
- 8.4 利害關係人：青少年
- 8.5 利害關係人：弱勢族群
- 8.6 利害關係人：社會大眾
- 8.7 利害關係人：志工
- 8.8 利害關係人：生態環境

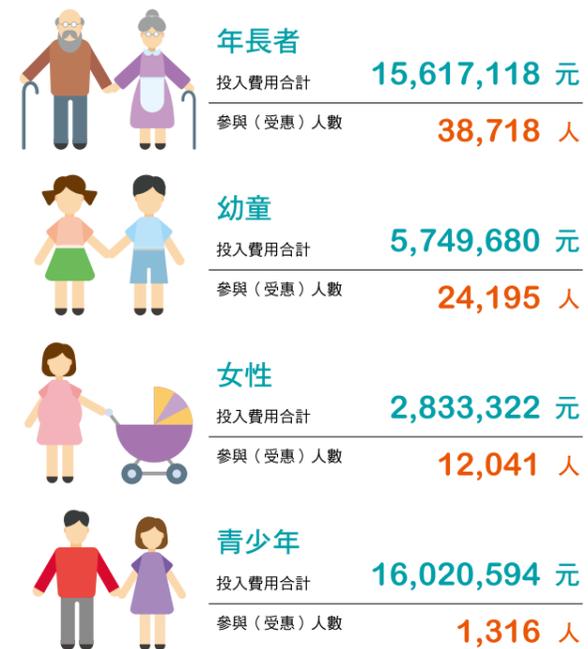
# 慈善公益及社區參與

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。

我們長期推動慈善公益事業，透過整合旗下子公司與關係企業各界資源，積極投入公益志業，並發揮合作共好的精神，與利害關係人建立良好的溝通與互動，致力於關懷長者、幼童、青



少年、女性族群、社會大眾、弱勢及偏鄉族群，以實際的行動，善盡企業社會責任，創造企業永續價值。2014年新光金控的社會參與總投入金額為6,363萬元。



**合計：投入費用 63,636,357 元 / 參與(受惠)人數 830,304 人**

註：1. 投入費用包含活動費用(含行政人事費用)、廣告費用及贊助金額。  
2. - 表示該年度無統計數據。

## 8.1 利害關係人：年長者

### (一) 新光登高大賽為高齡友善而跑

新光摩天大樓登高大賽自1994年至2014年已連續舉辦32屆，累計超過17萬人次參與，共捐贈超過1億2千萬元的公益專款。每年透過社會當前主題號召全民一起「登高做公益」，2014年以「為高齡友善而跑」為主題，增設銀髮登高組，進行「銀髮小三鐵」闖關遊戲，增添活動趣味性，共有10,074人熱烈響應，報名費全數並加碼捐出，以實用的照護輔助器具「到宅沐浴車」2輛及「復樂步」腳踏式輪椅10台捐贈予台北及新北市政府，結合企業與社會資源貢獻愛心。

### (二) 關心獨居老人團圓吃年夜飯

秉持「高齡者的需求在哪裡新光的服務就到哪裡」之理念，新光人壽長期關注高齡化社會的發展，發覺有越來越多獨居長輩需要大家的關心，2014年再度與華山基金會攜手舉辦「新光全國愛心義賣活動」，並擴大規模至全台33個據點，總計超過15,000人共襄盛舉，共募集300多萬元及發票捐贈，義賣所得全數捐贈華山基金會，提供全台逾5,000名獨居長者享用愛心年菜，溫馨過好年。全台各場次另舉辦健康講座、敬老講座與老人體驗等活動，「老人體驗」讓參與者穿戴老人體驗裝備親身感受，使更多人能設身處地為長者著想。





### (三) 創意老化方案零距離感動

2003年由新光人壽慈善基金會吳欣盈執行長自美國紐約引進服務長者的方案「傳承藝術」與「活化歷史」已進入台灣十年，為國內首度以創意老化為概念的長者服務方案。

「活化歷史」方案長期與果陀劇場合作，利用藝術媒介創造隔代互動。藉由長者說故事的方式引導學生重新釐清「老的價值」與「老的不同面向」，縮小隔代溝通的鴻溝，年長者亦能藉由與孩子的互動，活出充滿高齡智慧的自信風采。

2014年服務全台長者1,610人次，全台學童2,703人次；其中【戲劇展演】以爺奶的真實故事改編，2014年再度構思推出新戲「愛唱歌的老房子」祖孫舞台劇，觀賞人次達1,783人次，歷年累計達9,972人次以上。另以「高齡者活躍老化專案」榮獲台灣永續能源研究基金會主辦之「TCSA社會共融獎」殊榮。

「傳承藝術」方案已進入台灣第九年，是透過專業講師的帶領，讓長者在藝術夥伴（志工）的陪伴與合作下，運用團體帶領技巧，讓長者將過去、現在、未來的生命經驗，透過創作視覺藝術方式記錄下來。2010年成立社會企業「新活藝術服務有限公司」，做為專職傳承藝術之推廣服務單位，以提供長者更優質的銀髮生活。在傳承藝術團體中，於各養護機構、老人服務中心等18個機構服務，累計至今各項服務總人次超過14,000人次。自2011年起定期舉辦「藝術夥伴招募暨訓練會」及「藝術夥伴手作及進階課程」，累積3年已招募近350位志工陸續投入服務中，累計服務時數近3,000小時。



### 公益平台

2014年新光人壽與台灣大學社會工作學系合作，共同舉辦「亞太公益與藝術研討會」，藝術工作方法在公益議題之應用，以藝術、慈善為主題，廣邀相關領域之專家參與，建立資源共享平台。活動邀請了香港大學社會工作及社會行政學系陳麗雲主任、臺北富邦銀行公益慈善基金會白秀雄董事長、三明治工謝若琳創辦人、臺灣藝術教育館侯欣怡主任、大安老人服務中心林勝美社工師等擔任研討會主講人，2天研討會約243人次參與，共同為台灣的創意老化而努力。



## 8.2 利害關係人：幼童

### (一) 耶誕有愛溫馨耶誕活動

新光金控關懷罕見疾病孩童，由新光銀行、新光人壽與高雄市政府社會局舉辦罕見疾病孩童圓夢計畫，照顧到更多弱勢族群，完成更多耶誕夢想。

2014年於高雄漢神巨蛋廣場舉辦「百人百K能量募集活動」，順利募集到100位民眾的力量，一起完成最後100公里的路程，將耶誕禮物送至南區罕見疾病基金會。現場並舉辦「耶誕有愛～集氣愛心園遊會」及「耶誕有愛新光閃耀金曲演唱會」，獲得廣大迴響。

我們在北部舉辦「新光溫馨耶誕」系列活動，號召新光銀行及新光投信員工，募得耶誕愛心禮物，致贈給罕見疾病基金會及南寮耕心書院文教協會孩童，此外邀請南寮耕心書院文教協會弱勢孩童，到銀行總行與新光銀行志工、大專學生志工共渡歡樂信義耶誕活動，並安排到台北101大樓觀景台觀賞台北市高空之美。



### (二) 六龜新光知識館－關懷六龜系列活動

2009年八八風災重創南台灣，新光金控全體員工合計捐款1,522萬元，專款專用興建「六龜新光知識館」，2011年完工啟用成為災後六龜國小學童及居民的知識寶庫，並舉辦六龜關懷系列活動，邀請學童校外教學參訪博物館、美術館及動物園等，啟迪偏鄉小朋友美的感知與表達。

2013年我們與國語日報合作「閱讀開啟孩子新視野」系列活動，培養學生閱讀習慣，提升閱讀樂趣、文字表達力及正確理財價值觀，新光銀行推派種子講師主講如何成為「理財達人」，設計趣味生動的體驗活動，受惠人數約達250人。





「六龜新光中長期活動」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」方案，2014 年於橋頭糖廠辦理「六龜國小學童與新光書信志工聯誼活動」總計有 72 名參與活動。為讓小學生上體育課或相關戶外活動有新的運動服，提撥經費 89,600 元贊助全校 280 名學童製作排汗運動服，讓關懷服務有更實質具體的表現。



### (三) 兒童繪畫比賽－和爺爺奶奶一起去旅行

為推廣兒童美術教育，每年暑假期間舉辦「新光全國兒童繪畫比賽」。有感於人口高齡化現象顯著，長者健康醫療、陪伴照護等社會問題逐一呈現，2014 年以「和爺爺奶奶一起去旅行」為主題，鼓勵小朋友愛好藝術的心，觸動祖孫互動情感，期許喚起全民重視關心家裡長輩，2014 年共約 15,000 件作品參賽；為關懷弱勢族群兒童，已連續 5 年增設「心智障礙組」，讓弱勢孩童的創作有更多發展空間，揮灑獨特的視覺創意。



### (四) 關懷偏鄉學童新學伴關係

為改善原住民族競爭力，新光人壽慈善基金會與台灣彩虹原住民關懷協會長期合作，聘用在地青年擔任課輔老師，在新竹縣的新光、鎮西堡原住民部落及竹東鎮，興辦「安親課輔」服務。2014 年服務 67 名原住民在學兒童及青少年，累積服務人次達 14,000 人次，所服務的學童中高達 98% 的學童就學狀況穩定，有效降低中輟及行為偏差的問題產生。此外，高達 90% 的課輔班學童在品格、作業完成率、書寫的整齊度皆有提升，也有 93% 的學童會主動在課輔班自行完成功課。

2014 年於臺北市立動物園舉辦「新學伴關係記者會暨書信筆友見面會」，邀請新竹竹東、新光部落孩童與新光員工一起遊園看貓熊圓仔、玩團康及闖關遊戲，現場大小筆友約 115 人參與，至今已累積 1,800 封信件往返，服務小筆友達 450 人次。同年另推出新光公益旅行活動－「新光彩虹牽手情」及「展望花蓮產業體驗之旅」共計兩梯次，以體驗原住民部落生態與孩童更深層的互動。

### (五) 支持文創產業－

#### 邀請偏鄉孩童參加 NSO 音樂會

新光銀行、新光人壽及新光銀行文教基金會共同贊助「NSO 國家交響樂團」藝文活動，期望藉由舉辦音樂欣賞講座及購買 NSO 音樂票券，帶動整體文創產業發展；並舉辦偏鄉孩童公益音樂會，邀請桃園、新竹地區 150 位弱勢兒童至桃園藝文中心欣賞兩廳院推出的年度親子音樂劇《小太陽音樂屋》，期待透過藝文節目的邀約參與，充實弱勢兒童與家庭生活經驗，進而提升其音樂素養、社會參與及多元發展。



### 8.3 利害關係人：女性

#### (一) 支持乳癌防治守護女性健康

有鑑於台灣乳癌篩檢率偏低，為喚醒女性朋友疼惜自己的身體，自 2005 年起，新光人壽慈善基金會持續舉辦乳癌防治全台巡迴宣導講座，2014 年共舉辦 5 場次 441 人參與，累計宣導場次已達 102 場，受宣導人數超過 8,800 人。

另每年定期與中華民國乳癌病友協會合作辦理「乳癌防治月」，2014 年贊助「點亮粉紅絲帶系列活動」，號召全台超過 300 名乳癌病友，以騎乘自行車方式踩踏花蓮十三鄉鎮，傳遞粉紅絲帶，藉此幫助花蓮病友勇敢走出，推動社會大眾共同參與乳癌防治宣導活動。

#### (二) 母親節「愛最珍瑰」活動

新光銀行於母親節前夕舉辦「愛最珍瑰」活動，特別向心路社會福利基金會位於高雄鳳山的庇護工廠「一家工場」，採購由心智障礙者手工製作的「玫瑰手工皂」，只要是新光銀行的女性客戶，在 2014 年 5 月 9 日當日親至各營業單位臨櫃辦理各項業務，就可獲得限量的「玫瑰手工皂」乙個。本次結合公益向「一家工場」採購愛心「玫瑰手工皂」表達母親節對於客戶的祝福外，更希望能夠達到客戶、公益團體與銀行三贏的局面，為心智障礙者創造工作機會的舞台。



### 8.4 利害關係人：青少年

#### (一) 獎助青年學子創辦人傳愛四十載

吳火獅創辦人於 1973 年成立新光人壽獎助學金基金會，專事頒發高中及大學獎助學金，幫助優秀年輕學子完成學業，至今 42 年增撥不曾間斷，共嘉惠 109,866 名學生，累計頒發 2.4 億餘元之獎助學金。每年 3 月定期舉辦申請活動，透過便捷的網路申請流程，為莘莘學子提供最實質的幫助。

#### (二) 大專青年金融成長營

新光金控長期深耕校園金融保險教育，全台合作締約院校已達 29 所。2014 年更積極以務實致用的具體作法，推動大專院校產學合作，提供完整的準新鮮人養成計畫，著重學生實務實習、成長訓練、就業機會與願景，並協助產學實習學生於「2014 年全國技職保險教育學術研討會」實習心得競賽中，囊括第一名、第二名佳績。此外，持續針對保險科系學生及非保險科系同學分別舉辦「保險之星生涯規劃成長營」與「新光大專青年金融成長營」培育新世代的保險觀念及理財知識。

#### (三) 熱門街舞大賽跨國界交流

新光金控連續 11 年舉辦「新光盃熱門街舞大賽」，提供青春世代發光發熱、表現自我的表演空間。2014 年特別與日本街舞推廣團體「GDE」(Global Dance Enterprise) 合作，邀請美國、日本、迦納等國知名舞者，與選手參與舞技研討會，讓國外大師們親自指導選手，體驗前所未有的跨國界交流，共同激盪出舞蹈的創意火花，已成為國內年度不能錯過的街舞賽事之一。



#### (二) 2014 金融服務關懷社會園遊會

新光銀行與新光人壽共同於 2014 年 11 月 1 日，參與由金融監督管理委員會指導，台灣金融服務業聯合總會與新北市政府聯合主辦的「2014 金融服務關懷社會園遊會」，這次園遊會活動在新北市板橋運動廣場舉辦，提昇民眾對於金融知識，增進對於社會弱勢族群的關懷，讓社會感受到金融服務業對社會公益的重視。新光投信於 2014 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的能力。

#### (三) 贊助宜蘭家扶中心關懷弱勢家庭活動

宜蘭家庭扶助中心目前扶助宜蘭縣內貧困及弱勢家庭約 1,100 戶，兒童少年約 1,900 名，新光銀行贊助宜蘭家扶中心「感謝有你愛的饗宴」活動，呼籲社會關懷弱勢，讓受扶助兒童少年及其家庭，感受到社會給予之溫暖。

### 8.5 利害關係人：弱勢族群

#### (一) 全力推動微型保單獲頒壽險業推動第一名

為提供弱勢家庭幸福保障，新光人壽自 2010 年起即承作微型保單並積極推廣，迄今已超過 1 萬 5 千件，以提供被保險人因意外傷害造成死亡或殘廢之保障，對弱勢族群有相當大助益，促使保險發揮保障家庭、安定社會的功能。2014 年共有 29 家機構與新光人壽簽訂「集體投保型微型傷害保險契約」，共承保個人微型 14,153 件、集體微型 2,492 件，總計 16,645 件，鼓勵經濟弱勢民眾強化自身的基本保障，避免因意外風險使家庭陷入經濟困頓。同年金管會舉辦「微型保險競賽」，新光人壽榮獲保險業第二名殊榮，同時也是人壽保險業的第一名，是承作微型保險最積極之壽險業。



## 8.6 利害關係人：社會大眾

### (一) 美麗人生與您有約

新光金控定期舉辦「美麗人生與您有約」系列講座，以理財、休閒及健康為三大主題，連續9年提供台北市民免費公益講座，定期邀請社會知名人士與各領域菁英專題演講，與聽眾分享專業知識。自2006年開辦至2014年已累積舉辦251場，累計50,494人次參加，2014年更將觸角延伸至台中及高雄等地區，為廣大民眾帶來豐富的心靈饗宴。



### (二) 全國捐血活動

新光摩天大樓廣場自2003年起長年提供捐血車停放，新光人壽與新光銀行自2009年起，每年定期舉辦全國捐血活動，協助紓緩嚴重的血荒。2014年總計15,170位民眾挽袖捐出熱血，募集到20,475袋的寶貴愛心；自2003年至2014年累積共有153,094人次參與，累積募得285,899袋的熱血。



### (三) 贊助體育賽事

新光金控支持體育賽事，新光人壽贊助高雄右昌國小足球隊、田中國際馬拉松路跑；新光銀行贊助「艋舺盃全國馬拉松路跑」、「花蓮觀護盃國際籃球邀請賽」等活動，以拓展國內運動風氣。

## 8.7 利害關係人：志工

### (一) 新光樂活志工社獲頒台北市評鑑優選

為推廣志工服務風氣，2009年成立「新光樂活志工社」。2014年共與19間不同的社福單位配搭，由新光樂活志工自發性擔任活動時的人力支援、提供一日型單場服務，全年共執行68場次，累積服務時數達3,038小時。2014年轉向精緻化發展，合作之社福單位與非營利組織服務對象更為廣泛，包含身心障礙、長輩、單親家庭與婦女、原住民學童等，期望透過與社會福利等非營利組織合作，開發多元化志工服務需求，配合各類屬性招募志工，有效滿足社福單位活動辦理之人力需求，並榮獲「2014年台北市綜合類志願服務運用單位評鑑」績優單位肯定（人壽類唯一入圍入選）。

### (二) 企業志工

為鼓勵員工參與社會服務，用身體力行的方

式具體實踐社會責任，以培養員工的公益觀念，塑造企業志工文化。自2014年起，新光人壽著手推動企業志工，架設「志工專屬網站」，提供每年3天志工服務假，每年針對不同主題規劃一天作為企業志工日，並制定「企業志工辦法」及「獎勵制度」。

另外針對不同的公益團體之服務需求，提供企業志工不同的社會服務機會，以拓展志工服務之範疇。2014年企業志工參與華山全國愛心義賣活動，共計2,488人次、服務9,551小時，義賣暨愛心捐款金額達300多萬元，發票募集逾10萬張。2014新光人壽全國健行暨企業志工宣誓活動，約3萬人參加，近2,700位員工參與志工宣誓活動；透過全省性活動廣泛創造新光在地經營概念及強化企業形象。



## 8.8 利害關係人：生態環境

### (一) 公益路跑為保育野生動物而跑

新光企業長期投入生態保育，20 多年前新光人壽即認養瀕臨絕種保育類的金剛猩猩「寶寶」，每年人壽慈善基金會贊助「寶寶」的慶生活動，藉此宣導關注金剛保育及重視生態教育。此外，新光人壽捐贈 3 億元精心打造的「新光特展館」座落在台北市立動物園，於 2009 年成為大貓熊「團團」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，更讓新光長期投入生態保育的形象深植人心。

為呼籲生態保育的重要性，特別選定保育大使「圓仔」7 月 6 日滿週歲當日，在台北市立動物園舉辦「2014 新光公益路跑」，活動以「為保育野生動物而跑」為主軸，除了路跑競賽，還



精心安排 Power Walking 闖關遊戲、動物變裝秀以及為大貓熊「圓仔」慶生等活動，樂趣十足且富涵教育意義，共吸引 12,654 名跑者用行動支持保育野生動物，並藉由本活動捐贈 300 萬元予台北市動物園之友協會，作為金剛猩猩「寶寶」配對的保育工作專款。

### (二) 落實關燈節能減碳愛地球

新光金控積極落實節能減碳，連續九年參與「夏至關燈」、「Earth Hour 地球一小時」、中秋節「燈不亮·月亮」等活動，用實際行動帶動節能風氣。以新光摩天大樓為例，從 2007 年逾 35,104,000 度，降至 2014 年之 28,048,000 度，累計減少超過 29,959,202 度，相當於減少超過 21,675,314 公斤的碳排放量，節能成效顯著。2013 年由新光人壽南京大樓代表參加台北市政府金省能獎，榮獲工商產業甲組優等獎。新光人壽的模範大樓連續 3 年榮獲肯定，足以成為各界仿效之表率。



### (三) 守護地球廢電池回收活動

「新光全國兒童繪畫比賽」連續五年結合「守護公益、守護地球」回收廢電池活動，號召員工、客戶與居民發揮力量，2014 年一共回收 1,768 公斤廢電池，累計 5 年共回收 13,046 公斤，並將回收獎勵金全數捐給中華民國智障者家長總會，幫助弱勢族群也為建構綠色生活盡一份心力。



## 新光吉祥物寶寶成長故事

大家好！我是金剛寶寶，今年 31 歲，來自非洲的喀麥隆，非常感謝新光在我 2 歲的時候出資 420 萬認養我，每年還幫我過生日，讓我在充滿愛的台北市立動物園平安健康長大，並和大象林旺爺爺一同成為最受歡迎的動物明星，最近還認識可愛的小圓仔，真的覺得既開心又幸福。

你們知道嗎？金剛是瀕臨絕種的保育類動物，自從我的同伴黑皮爺爺上天堂以後，就剩下我要擔負起繁衍猩猩族群的艱鉅任務。而為了幫助我早點找到女朋友，新光在 2014 年也捐贈 300 萬，做為我娶老婆的基金，真的很感謝大家對我的支持與愛護。在這邊，想要簡單的做一下自我介紹，我有個外號叫做「金剛界的大帥哥」，體格健碩、身強體壯，個性活潑、偶而頑皮，很會逗女孩子開心喔，是個值得信

任的男子漢。而且新光在 2012 年精心準備的新房，住起來真的很舒適喔~ 希望可以早日找到適合的終身伴侶，生更多的小金剛寶寶，為動物保育盡一份心力！



### 寶寶小檔案

生日：4 月 4 日  
 出生地：非洲喀麥隆  
 品種：金剛猩猩  
 學名：Gorilla  
 分類：靈長類、巨猿科  
 平均壽命：約三十歲



## GRI Index 核心選項

一般標準揭露			
指標	描述	頁次	外部確證
策略及分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明（如CEO、董事長或等同的高階職位者）	4-5	✓
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	✓
組織概況			
G4-3	組織名稱	1	✓
G4-4	主要品牌、產品與服務	27, 50-53	✓
G4-5	組織總部所在位置	1, 27	✓
G4-6	組織營運所在	27	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	請參閱2014年 新光金控年報P.18	✓
G4-8	組織所提供服務的市場	27, 28	✓
G4-9	組織規模	27, 29, 74-75	✓
G4-10	員工總數	74-76	✓
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	目前尚未有 集體協商機制	✓
G4-12	組織的供應鏈	70	✓
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	無重大變化	✓
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	36-39	✓
G4-15	經組織簽署由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	53, 54, 121	✓
G4-16	組織參與的公協會和國家或國際性倡議組織的會員資格	14-15	✓
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	1	✓
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	16-17	✓
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	20	✓
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	17-19	✓
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	17-19	✓
G4-22	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	無相關情事	✓
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	無相關情事	✓

指標	描述	頁次	外部確證
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	12-13	✓
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	13	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式及議合頻率	12-13	✓
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	12-13	✓
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	1	✓
G4-29	上一次報告的日期（如果有）	1	✓
G4-30	報告週期（如每年一次、兩年一次）	1	✓
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1	✓
G4-32	組織選擇的「依循」選項	1	✓
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證／確信的政策與現行做法	1, 128-129	✓
治理			
G4-34	組織的治理結構	28	✓
G4-35	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	8-9	✓
G4-36	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	8	✓
G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程	8	✓
G4-38	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	28, 32	✓
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	無兼任	✓
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程	10	✓
倫理與誠信			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	10	✓
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線	10	✓
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制，如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線	10	✓

特定標準揭露			
指標	描述	頁次	外部確證
類別：經濟			
考量面：經濟績效			
G4-DMA	管理方針	29	✓
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	29, 110	✓
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	51, 58	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	82	✓
G4-EC4	自政府取得之財務補助	無	✓
考量面：市場形象			
G4-DMA	管理方針	79	✓
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	79	✓
考量面：間接經濟衝擊			
G4-DMA	管理方針	110	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	111, 117	✓
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	51-56, 116-117	✓
考量面：採購實務			
G4-DMA		71	✓
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	71	✓
類別：環境			
考量面：產品服務對環境的影響			
G4-DMA	管理方針	58	✓
G4-EN27	降低產品與服務（在使用階段）對環境衝擊的設計	65-66	✓
考量面：法規遵循			
G4-DMA	管理方針	50	✓
G4-EN29	違反環境法律和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	50	✓

指標	描述	頁次	外部確證
類別：社會			
子類別：勞工實務與尊嚴勞動			
考量面：勞雇關係			
G4-DMA	管理方針	74	✓
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區揭露新進員工數目和員工離職數及流動率	75-77	✓
G4-LA2	按重要營運據點劃分提供給全職員工的福利	79, 81-87	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	87-89	✓
考量面：勞資關係			
G4-DMA	管理方針	103	✓
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	目前尚無團體協約	✓
考量面：職業健康與安全			
G4-DMA	管理方針	103	✓
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	106	✓
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	106	✓
考量面：訓練與教育			
G4-DMA	管理方針	90	✓
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	100-101	✓
G4-LA10	強化員工持續受僱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	92-100	✓
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	81	✓
考量面：員工多元化與平等機會			
G4-DMA	管理方針	74, 78	✓
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	32, 75, 78	✓

指標	描述	頁次	外部確證
<b>考量面：女男同酬</b>			
G4-DMA	管理方針	79	✓
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的比例	79	✓
<b>考量面：不歧視</b>			
G4-DMA	管理方針	102	✓
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	無相關情事	✓
<b>考量面：結社自由與集體協商</b>			
G4-DMA	管理方針	102	✓
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	無相關情事	✓
<b>考量面：強迫與強制勞動</b>			
G4-DMA	管理方針	102	✓
G4-HR6	已鑑別為具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	無相關情事	✓
<b>考量面：人權評估</b>			
G4-DMA	管理方針	102	✓
G4-HR7	保全保安人員的人權訓練	102	✓
<b>考量面：人權實務申訴機制</b>			
G4-DMA	管理方針	103	✓
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	103	✓
<b>子類別：社會</b>			
<b>考量面：當地社區</b>			
G4-DMA	管理方針	53	✓
FS13	在低人口或落後地區的營運據點數量	28	✓
FS14	弱勢族群能夠得到更好的金融服務舉措	53-55	✓
<b>考量面：反貪腐</b>			
G4-DMA	管理方針	10	✓
G4-SO4	反貪腐溝通與訓練	10, 11	✓
G4-SO5	對於已證實之貪腐事件的處置	無相關情事	✓

指標	描述	頁次	外部確證
<b>考量面：公共政策</b>			
G4-DMA	管理方針	14	✓
G4-SO6	政治捐獻	無相關情事	✓
<b>考量面：法規遵循</b>			
G4-DMA	管理方針	36	✓
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	36	✓
<b>考量面：社區衝擊申訴機制</b>			
G4-DMA	管理方針	110	✓
G4-SO11	經由正式社區申訴機制所提出，呼應與解決的申訴數目	無相關情事	✓
<b>子類別：產品責任</b>			
<b>考量面：產品與服務的標示</b>			
G4-DMA	管理方針	50	✓
G4-PR3	組織程序要求的產品及服務資訊種類，以及標示這些資訊於重要產品及服務上的百分比	50	✓
G4-PR4	產品與服務違反資訊與標示法規的事件	50	✓
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	42, 44	✓
<b>考量面：行銷傳播</b>			
G4-DMA	管理方針	50	✓
G4-PR6	禁止或衝突貨物的銷售	無相關情事	✓
G4-PR7	違反行銷傳播法規的事件	50	✓
<b>考量面：顧客隱私</b>			
G4-DMA	管理方針	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	47	✓
<b>考量面：法規遵循</b>			
G4-DMA	管理方針	50	✓
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	50	✓
<b>考量面：產品組合</b>			
FS7	為針對有益於社會而設計的產品和服務	50-55	✓
FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	53, 54	✓



## ASSURANCE STATEMENT

### SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2014

#### NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Shin Kong Financial Holding Co., Ltd. (hereinafter referred to as SKFH) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Communications Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the SKFH's CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of SKFH. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the SKFH's CSR Report of 2014. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all of SKFH's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Communications based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for SKFH, subsidiary and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and Financial Services Sector Disclosures.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee and the management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process. Standard disclosures not related to the identified material aspects but are indicated in the GRI content index were not evaluated for their conformance against the GRI G4 'in accordance' disclosure requirements.

#### 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 affirms our independence from SKFH, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors experienced in one or more of the following: AA1000, GRI, ISO 26000, ISO 20121, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, SMETA, EICC, ISO 50001, QMS, GPMS, CFP, WFP, GHG

Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SGS Integrating Sustainability Communications service provision.

#### VERIFICATION/ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within SKFH's CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH's sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the first to be assured by an independent assurance team and SKFH has taken a bold step by offering the report to evaluation against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

#### AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

##### Inclusivity

SKFH has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, local communities, suppliers, media, NGOs and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. It is recommended to have direct involvement of stakeholders during future engagement.

##### Materiality

SKFH has implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. We believe the report has addressed the great majority of SKFH's material issues at an appropriate level to reflect their importance and priority to the stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be integrated and formalized in SKFH's management framework to ensure better consistent result in future reporting.

##### Responsiveness

The report provides a comprehensive response to the issues and stakeholder concerns relating to SKFH's activities. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback on this report.

#### GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SKFH's CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects 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 aspects and boundaries, and stakeholder engagement are correctly located in content index and report. Addressing on subsidiary, DMA (Disclosure on Management Approach), Governance and Product Portfolio may be further enhanced in next report. In addition, material aspects having boundaries outside of the organization is encouraged in future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer  
Taipei, Taiwan  
22 June, 2015  
WWW.SGS.COM



AA1000  
Licensed Assurance Provider  
000-8



光 新光金控

2014

SR REPORT

企業社會責任報告書