

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report





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。

2015 年 CSR 報告書以完整架構、主題與章節化呈現，更全面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) 2015 年 (2015 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，並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彙總提供，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

本報告書撰寫原則依循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：2016 年 6 月發行

上一期發行版本：2015 年 6 月發行

下一期發行版本：預定 2017 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：skfh-pa@skfh.com.tw

網址：www.skfh.com.tw

Contents 目錄

01	關於本報告書	1
	總經理的話	4
	新光金控CSR績效重點	6

02	企業社會責任實踐	9
2.1	CSR委員會	10
2.2	利害關係人溝通	14
2.3	重大考量面鑑別	19
2.4	資訊透明化	23

03	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

04	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	37

05	客戶與產品服務	43
5.1	多元化金融商品及服務	44
5.2	服務滿意度及申訴機制	44
5.3	客戶隱私權保護	51
5.4	產品與服務法規遵循	53
5.5	創新的金融產品	54
5.6	責任金融	57

06	營造綠色職場	61
6.1	綠色政策	62
6.2	能資源管理	62
6.3	綠色職場	67
6.4	供應鏈管理與綠色採購	72

07	員工發展與人才培育	75
7.1	人員任用狀況	76
7.2	薪酬福利	79
7.3	教育訓練與職涯發展規劃	86
7.4	員工溝通管道	95
7.5	職場環境	95

08	慈善公益及社區參與	101
8.1	利害關係人：年長者	103
8.2	利害關係人：幼童	104
8.3	利害關係人：女性	105
8.4	利害關係人：青少年	106
8.5	利害關係人：弱勢族群	106
8.6	利害關係人：社會大眾	107
8.7	利害關係人：志工	108
8.8	利害關係人：生態環境	108
	GRI Index核心選項	110
	第三方確證聲明書	116

行雲流海
數位新光

總經理的話

關於新光金控 CSR

感謝各位閱讀新光金控 2015 年企業社會責任報告書，新光深耕台灣五十餘年，我們明白，企業社會責任是一種長期的承諾與行動的累積，為滿足及回應內外部利害關係人對我們的期待，新光金控將持續戮力公司治理、提升經營績效、滿足客戶需求、重視員工福利，作為我們邁向永續經營努力的方向與目標。

新光金控於 2011 年首次出版企業社會責任報告書，並於 2014 年成立「企業社會責任委員會」，負責統籌規劃 CSR 之策略發展與執行，同時訂定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」，與子公司共同實踐我們對社會的承諾。在我們的精進努力下，2015 年新光金控榮獲「2015 天下企業公民獎」；新光金控子公司新光人壽獲頒「2015 台灣企業永續報告獎」金融及保險業「金獎」及「創意溝通獎」；新光銀行榮獲卓越雜誌「2015 年卓越最佳銀行評比」金控類 - 最佳永續經營獎等多項肯定。

新光金控持續與國際趨勢接軌，運用核心專業能力，將金融保險業的永續發展原則與精神落實於我們營運的所在地，子公司新光人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance, PSI) 理念，2015 年累

積承作業績總保費達 3,067,379 元，總投保件數 13,706 件，並獲得「第 6 屆台灣保險卓越獎」及「微型保險推展卓越獎」金質獎殊榮。新光銀行亦響應「赤道原則」(The Equator Principle)，並支持發展微型企業及文創產業，2015 年共貸放 3,981 件，貸款金額為 31.74 億元。未來，我們亦將逐步辨識、評估、進而管理監控 ESG 各項議題，以協助公司經營策略的發展、管理體系的提升及企業文化的創造，透過相關訓練鼓勵員工及合作夥伴共同推動責任金融。

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；2014 年設置審計委員會，開始採用候選人提名制選舉，2015 年完成官網設置利害關係人專區，並再度獲得證基會評為「資訊揭露評鑑透明度 A++」公司，已連續十年榮獲肯定。此外，新光金控更獲得證交所第二屆公司治理評鑑結果排名前 5%，這份榮譽是對我們的肯定，更是責任的加重。在企業經營上，我們將持續運用內部資源與通路，發揮子公司間營運綜效，追求核心業務成長，維持資本適足穩健，以提升永續競爭力，我們也將持續強化公司治理，以提升公司價值及股東利益。

在員工照顧方面，新光金控落實推動員工照護計畫，子公司新光人壽與外部專業機構合作提供員工心理諮商協助 (EAP)，強化工作、生活與健康三方面的平衡，新光銀行引進視障按摩師，協助員工紓壓，並為身障就業盡一份心力。社會公益方面，新光金控及子公司積極推動公益事業，長期以來，我們投入社區，深入瞭解民眾的實際需求，2015 年社會參與總投入金額為 10,509 萬元，受惠人數總計 1,064,603 人次。新光金控以前瞻策略與創新思維，整合子公司旗下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，以實際的行動發揮企業的永續價值，同時促進社會的正向發展。

回顧 2015 年，隨著網路及行動科技的發展，民眾的生活習慣也隨之產生變化，虛擬通路逐漸取代部分實體通路，未來我們將面臨的是一個無現金交易的世界，金融服務業將產生重大變革，迎接金融數位化的發展趨勢，我們將繼續開發創新商業模式及通路型態，結合客戶面的行動體驗、業務面的雲端應用、營運面的流程 E 化、資訊面的海量分析，以積極回應社會趨勢。

新光金控長期關注高齡化議題，面對台灣人口老化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。對此，我們將持續整合新光金控與關係企業資源，發揮本業核心專業，提供創新的永續發展方案，善盡企業社會責任。

邁向下一個五十年，我們將承載更多來自內、外部利害關係人的期待與責任，也正是我們將「光無所不在 心與你同在」的企業精神轉化為具體行動的契機，未來，我們將秉持「創新、服務、誠信、回饋」之經營理念，持續自我要求、積極回應社會需求，以創新的思維及服務，為股東、員工、社會大眾創造價值，成為金融業永續經營的標竿企業，與台灣社會共同成長。

新光金融控股股份有限公司
副董事長兼總經理



新光金控 CSR 績效重點

經濟

- 榮獲證基會評為資訊透明度「A++」公司，已連續十年（2006～2015）獲得肯定。
- 2015年完成官網設置利害關係人專區。
- 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，2015年累積承作業績總保費達3,067,379元，總投保件數13,706件，其中擴大關懷範圍與各地社會局、農（漁）會、社會團體與鄉里辦公室合作，共贊助3,685人投保『集體微型保險』，保費達1,071,240元。
- 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3,981件，貸款金額為31.74億元。

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。
- 新光摩天大樓2007年到2015年總計減少的用電度數超過3,805.36萬度電，相當於減少超過2,725.4萬公斤的碳排放量。
- 連續9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2015年業務連絡單無紙化100%，信用卡e化帳單達成率三成，全年減少紙張用量約48萬張以上。
- 新光金控子公司新光人壽2015年綠色採購IT設備產品金額約1,734.7萬元。

社會

- 2015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，連續四年獲得「台灣企業永續獎」，2015年更獲得「創意溝通獎」之殊榮。
- 榮獲「健康職場自主認證」及「健康促進標章」雙重認證。
- 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133家供應商響應。
- 新光金控及子公司尊重多元文化，截至2015年底，累積提供原住民族群1,700以上的外勤就業機會，2013年至2015年累計核發原住民就業獎勵金約341萬元。
- 新光金控尊重身心障礙者工作權益，2015年新光金控實際進用身心障礙員工人數為145人，超過法定進用人數17人。
- 新光金控舉辦兩天一夜員工旅遊，共計約150人參加。新光投信舉辦兩次員工旅遊，並提供每人\$4,000旅遊補助津貼，不限定特定景點及特約住宿。
- 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，2015年申請育嬰留職停薪者計175人。
- 2015年全國哺乳室共計9,544人次使用，獲得台北市政府「優良哺乳室認證」之肯定。
- 新光金控及子公司長期積極推動公益事業，2015年社會參與總投入金額為10,509萬元，受惠人數總計1,064,603人。





02

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

Fulfilling corporate social responsibility





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「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，並監督成效。委員會及各小組視實際推動情形不定期召開會議，並依權責向董事會或董事會授權之高階管理階層報告運作及執行情形，以進行檢討改善，一同致力對經濟、環境及社會各面向作為之推動。

新光金控及子公司各部門積極推動並參與企業社會責任相關活動，由公共事務部負責統籌辦理，並與 CSR 委員會及六大小組共同推動，以實踐企業永續經營之責任與價值。

新光人壽 2015 年董事會通過相關 CSR 議案，包括針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行及檢討與內部稽核之有效性等四大面向，評估整體風險管理機制妥適性；修訂資訊安全政策、「專案運用公共及社會福利事業投資」績效報告、修正「專案運用公共及社會福利事業投資處理程序」、建立新光人壽消費爭議處理制度、捐贈予新光人壽慈善基金會作為緬甸水患受災區救災重建工作之經費等議題。



■ 新光金控企業社會責任委員會組織圖



註：含金控及子公司相關權責部室。

2015 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果

- 響應集團協助緬甸因豪雨致洪水災情之重建工作，捐贈新光人壽慈善基金會新臺幣 987,500 元。
- 指示辦理專案融資審核時應確實落實赤道原則 (Equator Principles)，以重視借款戶之社會與環境風險。
- 因應客戶需求、環境變化、主管機關政策及金融永續經營，積極建構數位金融業務發展藍圖，並成立數位金融專責部門規劃推動相關業務。
- 為維護消費者權益，建立董事會層級核定之消費爭議處理制度，內容含消費爭議範圍、組織架構、受理方式、處理流程、處理時效、進度查詢、追蹤稽核、教育訓練與定期檢討等。
- 因應人民幣匯率驟貶，要求經理部門落實 TMU 業務之風險管理、強化管控措施、主動關懷客戶並提供應變策略建議、協助其履約。
- 指示電腦儲存裝置應確實控管，並責成經理部門檢視調整控管機制，以確保資安維護及資料管控機制。
- 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。
- 增進員工福利並保障員工生活，除員工團體保險外，續提供員工自費險種，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：

- (1) 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。
- (2) 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。
- (3) 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。
- (4) 投入社會參與：舉辦金融理財活動、鼓勵員工參與社區服務。
- (5) 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。
- (6) 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。
- (7) 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 誠信經營守則及道德行為準則

新光金控於 2015 年制訂「誠信經營守則」，並督促子公司及其他直接或間接控制之企業或法人訂定其誠信經營守則或共同遵守。新光金控要求所有員工應以公平與誠信之原



則進行商業活動，確實遵守相關保密規範，不從事內線交易，以建立誠信經營之企業文化。

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。

道德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。

新光金控鼓勵員工若有發現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，相關受理人員應全力保密及保護檢舉者之身份，使其免於遭受威脅，若查證屬實，將依新光金控工作規則辦理。新光金控設有供員工使用之檢舉信箱 skfh-hr@skfh.com.tw，公司對外網頁亦有相關溝通之管道。

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、新光金保代等，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。

2015 年洗錢防制教育訓練成果

公司	訓練內容	訓練頻率 (場次/年)	訓練時數 (小時/年)	員工受訓比例
新光金控	洗錢防制法教育訓練	1 次/年	0.5	100%
新光人壽	洗錢防制教育訓練	2	2	100%
新光銀行	線上課程：洗錢防制及打擊資助恐怖主義 面授課程：洗錢防制相關法規、銀行評估洗錢及資助恐怖主義風險國際標準暨訂定相關防制計畫指引說明會、防治洗錢教育、洗錢防制教育及打擊資助恐怖主義注意事項、洗錢防制法	9	3	100%
新光投信	洗錢防制法解析 案例討論	1	2	27.4%
新光金保代	防制洗錢暨打擊資助恐怖主義教育訓練	1	3	100%



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。

新光金控就各子公司所屬業務可能接觸或影響的利害關係人進行識別與分類，我們的利害關係人主要為以下六個群組：股東及投資人、員工、客戶、社區居民、政府與主管機構及供應商等，按 1. 有責任要回應，2. 受公司影響，及 3. 可能影響公司營運績效等判別依據，來定義出我們重視的「關鍵利害關係人」。

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. 以不記名線上問卷方式進行「員工意見調查」。	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

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
客戶	服務據點 公司網站 0800 客服專線 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 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. 運用「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
社區居民	記者會 講座 地方藝文活動、公益活動 急難救助暨警察慰撫金 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 29 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



■ 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
	台灣併購與私募股權協會	● 會員資格具有策略性意義
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
	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

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。





公司名稱	參加組織名稱	參與狀況
新光人壽	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
中華民國銀行公會		● 定期繳納會費
中華民國證券商業同業公會		● 定期繳納會費
中華民國票券金融商業同業公會		● 定期繳納會費 ● 參與委員會
FCI國際應收帳款組織 (Factor Chain International)		● 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
中華民國信託業商業同業公會		● 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
	中華民國期貨業商業同業公會	● 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依據。





■ 重大考量面鑑別方法：

1. 本次共 71 位 CSR 委員會成員代表參與鑑別。
2. 每個考量面依
 - (1) 對利害關係人評估和決策的影響。
 - (2) 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：

1. 關注影響程度判別高度者得三分，關注影響程度判別為中度者得二分，關注影響程度判別為低度者得一分，若該考量面關注程度及影響程度皆為中度以上，則鑑別為重大考量面。
由 CSR 委員會成員就上述排列之結果進行討論，並增減考量面後報請委員會成員確認。

■ 重大考量面及組織邊界鑑別結果

◆ 經濟類別(Economic Category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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
經濟績效	●	●	●	●	●	○	○	○	定性說明	○	○	○
市場形象	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
間接經濟衝擊	○	○	○	○	○	●	○	○	○	●	●	○
採購實務	○	○	○	○	○	○	定性說明	○	○	定性說明	○	○

● 環境類別(Environment Category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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
遵循環境法規	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○

■ 勞動條件類別(Labor Practices and Decent Work Sub-category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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
雇用關係	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
勞資關係	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
職業健康與安全	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
教育訓練	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
員工多元化與機會平等	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
性別同酬	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
勞動實務申訴機制	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

▲ 人權類別(Human Rights Sub-category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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
負責任的投資行為	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	○

■ 社區類別(Society Sub-category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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
反貪腐	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	●
組織營運法規遵循	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○
社會衝擊問題申訴機制	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○



▲ 產品責任類別(Product Responsibility Sub-category)

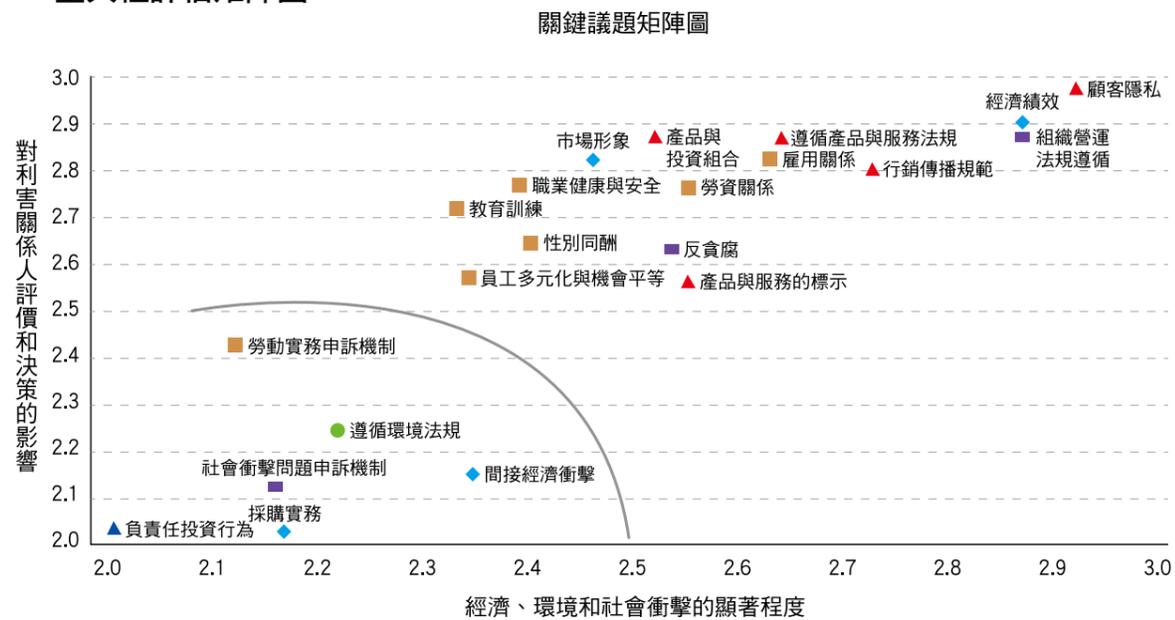
● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

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	●	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●
行銷傳播規範	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●
顧客隱私	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●
遵循產品與服務法規	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●
產品與投資組合	○	○	○	○	●	○	○	○	定性說明	○	○	定性說明

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 21 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 21 項（得分 2 分為門檻值，2 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。



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

新光金控於 2015 年 12 月於官網設置利害關係人專區，以了解利害關係人對於各項企業社會責任議題的關注狀況，並作為意見表達及交流之平台。



03

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

Overview of
Shin Kong Financial Holding Co., Ltd.





新光金控概況

3.1 榮耀與肯定

新光金控

獎項內容

- 證基會評為資訊透明度「A++」公司，已連續十年(2006-2015)榮獲肯定
- 2015 天下 CSR 企業公民獎評選為「天下企業公民 TOP50」
- 證交所評為第二屆公司治理評鑑前百分之五公司

新光人壽

獎項內容

- 第十七屆保險信望愛獎
獲獎
 - 最佳保險教育貢獻獎
 - 最佳通路策略獎
 - 最佳通訊處
- 優選
 - 最佳商品創意獎
 - 最佳保險專業獎
 - 最佳社會責任獎
 - 最佳整合傳播獎
- 第六屆台灣保險卓越獎
 - 微型保險推展卓越金質獎
 - 保障型商品推展卓越獎銀質獎
 - 資訊應用卓越銀質獎
 - 人才培訓卓越銀質獎
- 2015 台灣企業永續獎
 - 創意溝通獎
 - 台灣 TOP 50 企業永續報告獎 - 金融及保險業」金獎
- 2015 臺北市節能領導獎
- 2015 年臺北市商業大樓節能標示
(信義金融大樓、內湖瑞光 550 大樓)
- 「104 年度台北市社會局企業志工優等獎」績優單位



新光銀行

獎項內容

- 財政部「轉介輸出保險業務績優金融機構」
- 2015 卓越雜誌最佳銀行評比大調查金控類 - 最佳永續經營
- 經濟部能源局 - 節能企業

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台 316 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，銀行及壽險在越南與緬甸均設有代表處。

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 2016/3/30 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

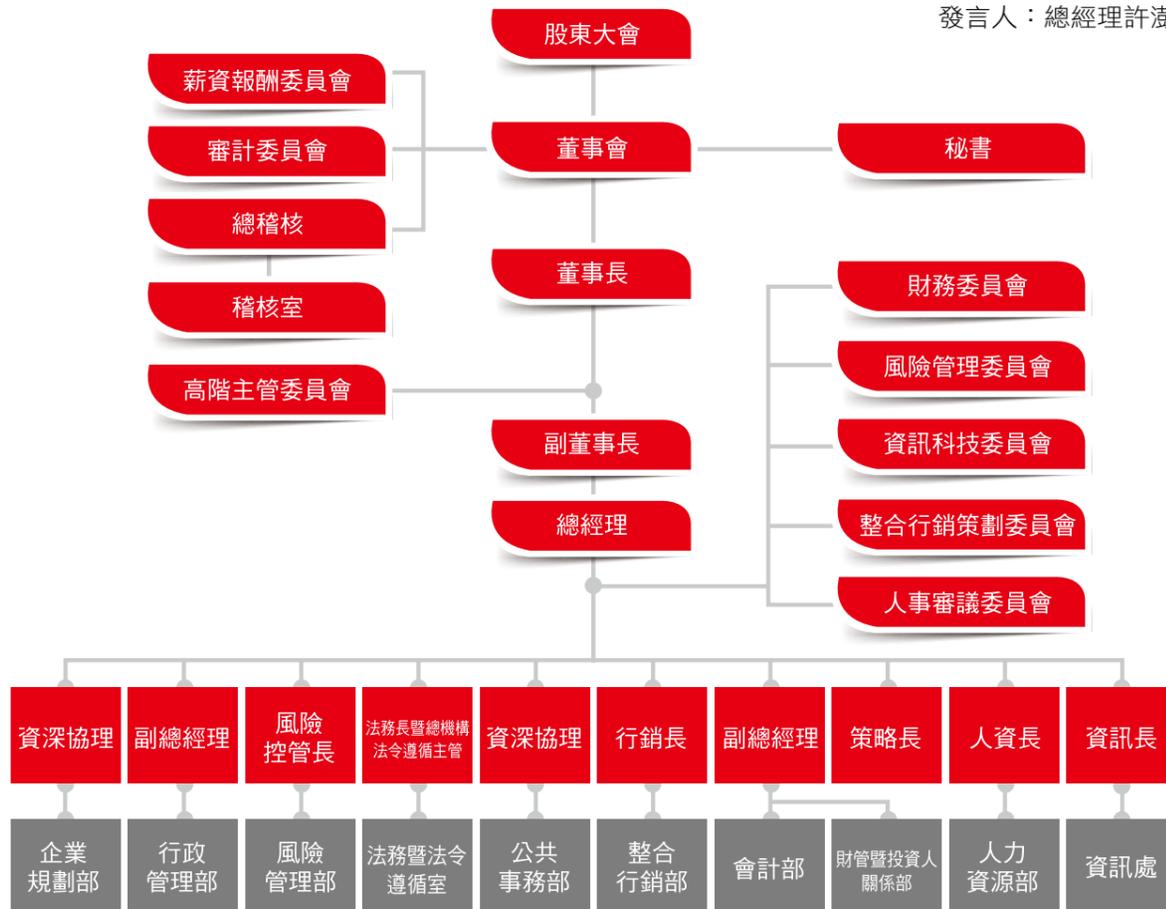
單位：家數

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
服務據點			
人口密度低地區 (註1)	12	0	1
離島地區 (註2)	1	0	0
全台總數	283	10	105

說明：新光人壽全台有 23 家分公司，10 服務中心及分處，283 通訊處及分處，總共 316 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 2016 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

發言人：總經理許澎



3.3 財務績效表現

單位：百萬 (NT)

項目	2014 年	2015 年
營業收入 (淨收益)	185,684	204,972
營業成本及費用	24,458	24,219
員工薪資福利	14,788	14,140
支付股東的股利	562	983
支付政府税金	653	1,130
社會投資 / 捐贈費用	63.6	105.1
留存的經濟價值	160,011	178,640
保留盈餘	31,199	31,220

說明：2015 年因會計準則版本升級，故 2014 年財務報表進行重編。

2015 年新光金控合併稅後淨利為 68.4 億元，歸屬公司淨利為 57.8 億元，每股淨值達 10.80 元。新光人壽商品聚焦於分期繳商品，FYPE/FYP 比率較 2014 年提高 4.8% 至 38.1%，負債成本較前一年降低 13bps 至 4.51%；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，避險前經常性收益率較 2014 年成長 19 bps 達 3.88%；避險操作得宜，避險成本僅 0.61%。新光銀行持續調整存放款結構，致力提升存放利差及資金運用效益，降低資金成本並提高非息收益，合併稅後淨利達 50.3 億元。

2015 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 2015 年公司年報 P.12 頁；股東結構請參照 2015 年股東會年報 P.60 頁 (下載網址 <http://www.skfh.com.tw/tw/IR/> 點選公司年報專區)。

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：2016.05.06

	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



04

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

Enhancing company value





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、專業的經營團隊、嚴謹的內稽內控機制，透明而即時的溝通機制和管道，並持續以「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，並榮獲第二屆公司治理評鑑前百分之五公司，亦為「臺灣公司治理100指數」成分股。

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，2015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。

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2015年股東會年報8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。

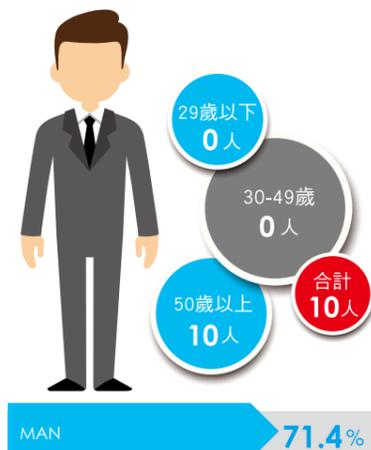
(2) 股東平等對待

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

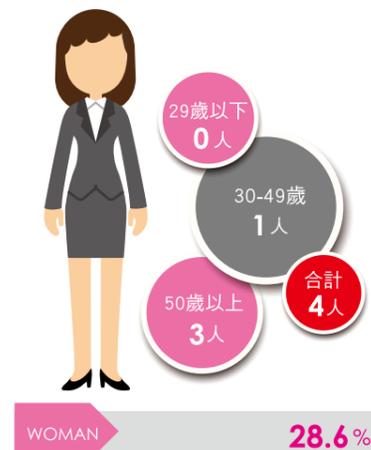
利股東行使表決權，2012年開始實施電子投票，使股東投票不受時間及空間的限制，以落實股東行動主義。

(3) 誠信經營

新光金控訂有「誠信經營守則」、「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，向董事會、審計委員會、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。



註：董事會成員男性比例



註：董事會成員女性比例





(4) 資訊透明度

新光金控已連續 10 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總稽核、薪酬委員會、審計委員會。為健全強化各委員會的完整性，目前設有財務委員會、風險管理委員會、資訊科技委員會、整合行銷策劃委員會、人事審議委員會等，另設企業社會責任委員會為功能性委員會，以強化公司治理。

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。



最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策

董事、監察人薪酬與組織績效連結

1. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，並依公司章程授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定。
 2. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，視公司年度獲利情形調整，並與經理人、員工年度績效獎金核發標準連動，有效連結董事、監察人報酬與組織績效，充分體現董事、監察人、經理人與員工目標一致、利益共享。
 3. 除上列之外，另依相關股東常會議事錄決議辦理，於每年稅後純益提列法定公積及股息後，如尚有盈餘，提撥一固定比例為董事、監察人酬勞。
- ※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。

高階經理人薪酬與組織績效連結

1. 以職責為導向的職等架構，並連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度下，依高階經理人工作職責、個人能力、績效展現，核定每月薪資，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。
2. 為強化高階主管績效與整體薪酬之連結，以「目標管理 (MBO)」等機制，評估高階經理人的績效，同時為鏈結股東權益與未來風險，訂定高階主管之績效管理辦法、年度績效獎金發放辦法、連結未來風險與獎金之長期激勵獎金發放辦法、持股信託實施辦法，鼓勵高階主管創造員工、股東及公司長期價值，共享經營成果。



4.2.2 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，2015 年共召開 11 次會議，委員均全數出席。



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的有效性。

新光金控

1. 2015 年辦理一次 1 小時自行查核教育訓練，參加人數共 10 人，並針對全體同仁(不含董監)辦理線上自行查核教育訓練，以強化內部控制作業。
2. 2015 年辦理金控專案查核作業中增加委外作業查核項目，另辦理子公司專案查核作業時，分別加強新光人壽停損停利作業查核及新光銀行增加經理人之管理、考核及適任性及 TMU 業務辦理情形等查核作業。
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，2015 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 22 份查核報告。
4. 新光金控 2015 年遵循相關法規並實施風險管理，由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會，「2015 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。

新光銀行

1. 2015 年依據「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，完成年度稽核計畫查核。
2. 2015 年辦理內部稽核結果發現 6 件員工違反內部規定者之情事，已揭露於銀行 2015 年「內部控制制度聲明書」。

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執行各項營運活動，以有效管理並控制新光金控可能遭受之重大財務損失或聲譽受損等法律風險。

新光金控於 2015 年制定「法令遵循自行評估作業考核辦法」，並規劃制定「子公司法令遵循作業考核辦法」，以評估新光金控各單位及子公司辦理法令遵循作業之有效性。依據 2015 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主管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。

當子公司欲推出新商品或服務，或申請開辦新種業務時，經主管機關認定屬於重大變更應採核准方式辦理之保險商品，或進行特定或重大資金運用之前，新光人壽、新光銀行之總機構法令遵循主管應依其業法出具符合法令

規章及內部規範之意見並簽署負責，以落實法令遵循並確保公司之合規經營。

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，新光金控已完成制定「新光金融控股股份有限公司暨各子公司 FATCA 遵循作業政策」，並與子公司分別完成 2015 年第一次 FATCA 申報，亦委請顧問協助金控集團配合法令期限完成後續 FATCA 申報事宜。

4.3 風險管理與危機處理原則

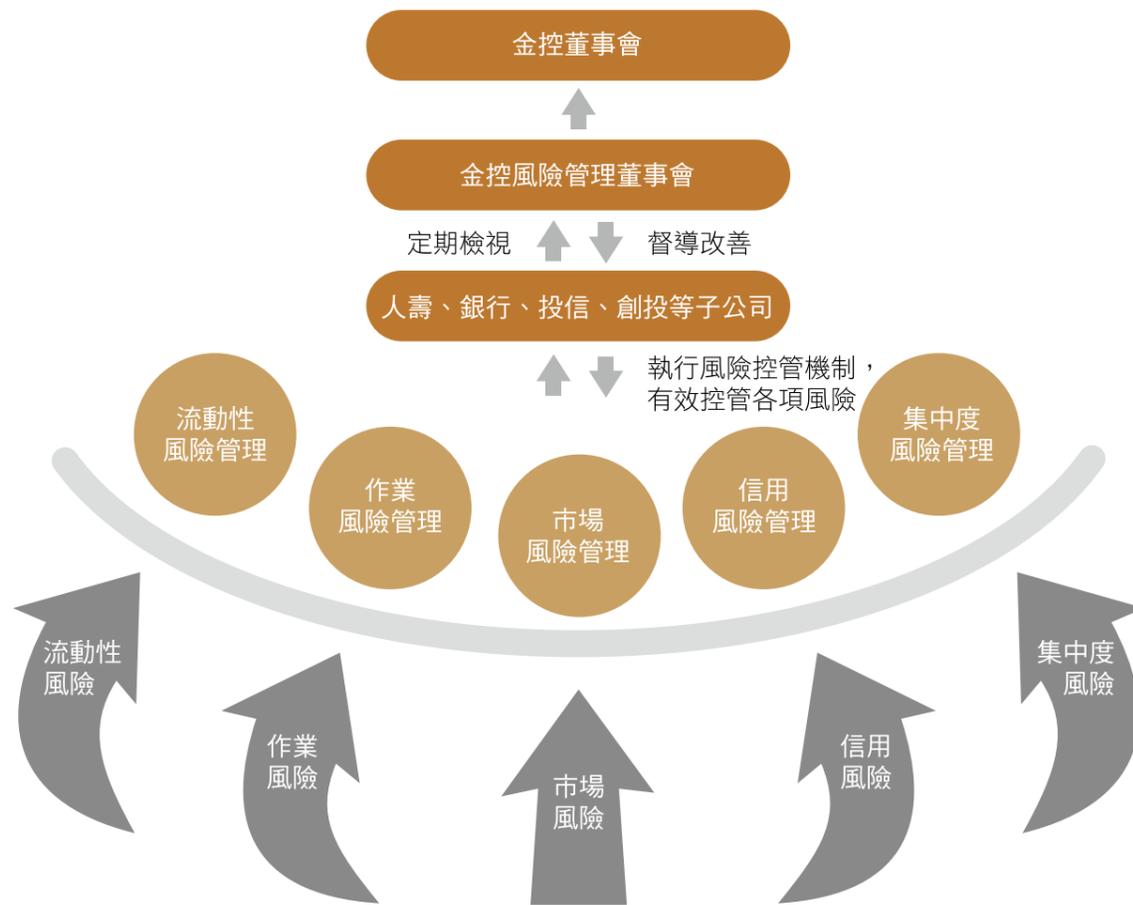
新光金控風險管理的理念，是在可接受的風險下，追求最大的利潤。為落實此理念，公司建構了堅實具效率的風險管理機制，並訂有配套之預警機制，提前執行因應措施，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在能承受之範圍內，以達風險與報酬之最適化，為我們的股東及客戶持續創造價值。





4.3.1 風險管理組織架構：

為執行風險控管業務，新光金控設有風險管理委員會，及專責之風險管理部負責金控整體之風險控管，其組織架構如下：

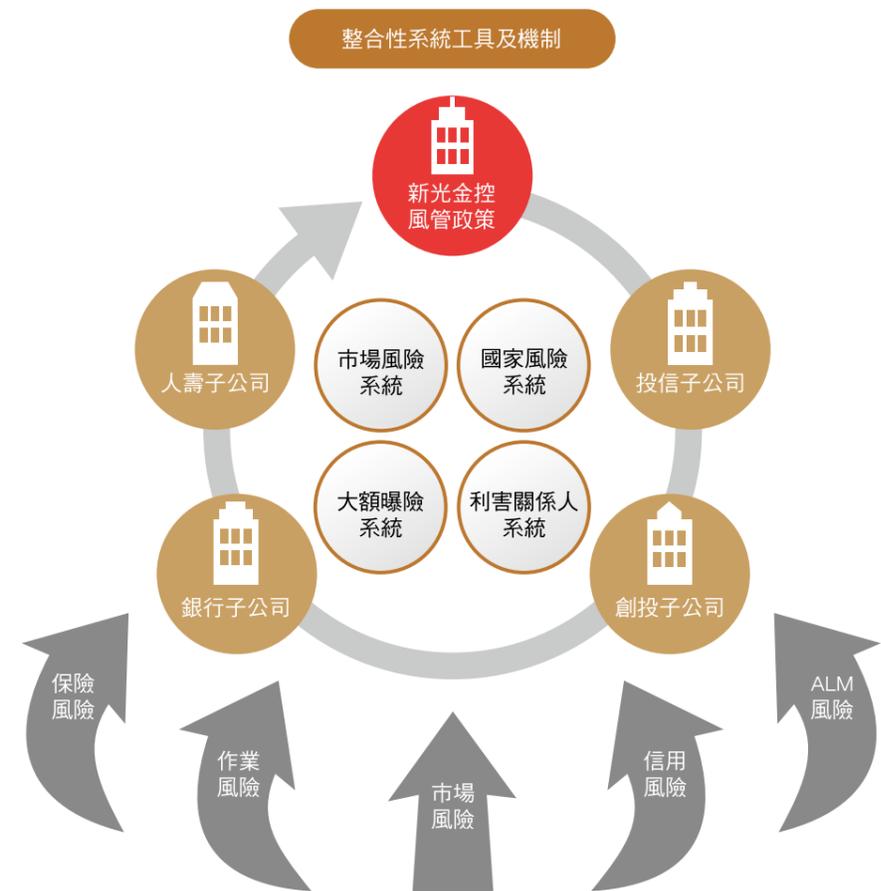


1. 董事會：為新光金控風險管理之最高決策單位，對風險管理運作負最終責任。
2. 風險管理委員會：為執行風險控管業務，設有風險管理委員會，每季定期召開會議，負責監控金控風險暴露程度，檢視風險管理工作執行結果，並形成金控集團整體風險控管策略。
3. 風險管理部：設有專責之風險管理部，負責金控風險管理之彙整、分析及呈報，並監督子公司風險管理機制之執行；各子公司則依其所面對的第一線風險（市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險等），執行風險控管機制，以有效控管各項風險。

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暴險狀況，以有效控管市場、信用及集中度等相關風險。



公司依風險屬性訂定風險
包括市場風險 VaR Limit、
天限額、集中度風險單一國
別限額及同一關係企業分級控
暴險部位風險限額，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



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，進而發揮風險預警以降低損失，以達有效控管風險之目的。
2. 必要時得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，

3. 除重大、緊急之風險事件外，為因應金融市場的劇烈波動，另增訊息通報機制，每日監控市場訊息，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暴險部位，且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備風險意識，並將風險管理之文化落實於日常營運中。



Products and services for customers

05

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





五、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

新光金控落實「高齡者的需求在哪裡，新光的服務就到哪裡」的理念，以成為金融機構在銀髮產業的領導品牌為努力的目標，對此，我們擬定下列具體行動計畫：



觀念宣導	透過與外部單位合作舉辦講座、建置長照資訊網、推動成功樂齡計畫、銀髮飛揚公益系列活動，喚起國人正視長期照護的需求。	
保障規劃	對於「癱、病、殘」三大風險，設計客戶完整的商品，協助客戶儘早規劃完整的保障。	
財務管理	配合客戶樂齡生活的資金需要，提供最適資產配置建議。	
居住照護	打造銀髮住宅，結合保全、醫院的照護機制，提供客戶健康舒適、安全無虞的樂活空間。	

新光金控集團運用並發揮旗下子公司互相連結之優勢，針對客戶需求及市場趨勢，不斷發展多元化金融商品與服務，並響應政府政策，照顧弱勢族群，積極推廣微型保險；因應各項長期照護需求，發展創新且符合國人期盼之長照保單，更透過持續研究國內、外市場資訊，提供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。

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

新光金控以「顧客至上、服務誠懇」的宗旨服務客戶，為提升客戶滿意度，並響應 BANK3.0 趨勢，2015 年開始導入多項 e 化程序，簡化各項行政流程，開展多樣化新型態保戶服務措施，精進服務品質，提供客戶六星級的服務。

另一方面，我們建置完整的申訴機制管道，充分了解客戶反應與需求，以積極處理的態度協助客戶解決各項申訴問題。

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，設有「0800 客服中心」，由專業客服人員運用知識取得、資訊擴散、資訊解讀及組織記憶等四大流程，迅速提供保戶正確的資訊。

2015 年新光人壽客服中心處理了近 36 萬通的客服進線服務，其中以詢問保單行政業務（保全、保貸、契約審查）為大宗，約占 26%。此外，我們也定期進行保戶滿意度調查，並將保戶回饋轉化成擬定政策的重要依據。

「VOC 客戶之聲」大調查

為強化保戶服務品質，新光人壽於 2014 年首度委外進行「VOC 客戶之聲」大調查專案，特別針對業務員、0800 客服中心、理賠服務、網路服務及服務中心等面向進行調查，主要目的是期望能夠更具體了解保戶對於新光人壽品牌的認知與感受；其調查結果中針對顧客滿意度項目獲得平均 75.8% 的評價。

我們也針對調查結果，依照不同改善項目，與相關部門討論並研擬優先改善方案，並將其改善指標納入相關部門主管之績效考評，期能以更有效、實質性的作為，來回應保戶所關切的議題，滿足保戶的期待。

優先順序	改善目標	優先改善對策
1	業務員	聯繫表達關懷、對市場產品熟悉度、拜訪客戶的時間管理
2	0800 客服中心	理解需求能力、問題解決能力、應答態度
3	理賠服務	理賠金額、理賠處理天數、理賠資訊明細
4	網路服務	投資理財內容、保險商品服務內容
5	服務中心	顧客等候時間

為持續追蹤顧客需求與服務品質，2015 年我們將內部電訪調查再升級，以前一天每位專員所接聽電話中，抽 4 通進行回訪調查，以四點量表（非常滿意、滿意、普通、不滿意），配合（非常滿意 + 滿意）來計算保戶平均滿意度，2015 年回訪滿意度總評均為 77.8%，顯示改善對策有顯著增加顧客滿意度，我們也預計於 2016 年上半年進行第二次委外「VOC 客戶之聲」大調查，期望透過一連串的改善作為能更符合且滿足顧客需求。



保戶申訴處理與回應

新光人壽重視保戶申訴問題，視危機為轉機，接獲保戶投訴後，立即由專責部門人員負責查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。更重要的是，我們透過保戶所申訴的問題，進一步分析保戶申訴之真正原因，並提出檢討及解決處理改善方案，以達成保戶滿意的目標。

1. 完整申訴機制

受理單位

- 1 總公司申訴課
- 2 0800 客服中心
- 3 服務中心(含分處)

處理期限

- 1 案件來源為金融監督管理委員會保險局或金融消費評議中心等情節重大者，案涉單位應於 5 日內處理回覆。
- 2 一般申訴案件應於 10 日內處理回覆。

特殊狀況

- 1 移由業務稽查課派員協助調查釐清事實狀況。
- 2 特殊或情節重大，移由保戶申訴委員會會議討論議決。

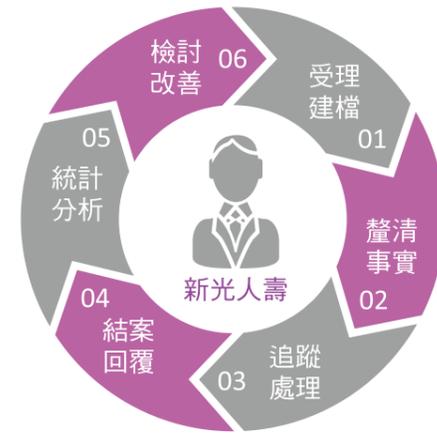
時效掌控

- 1 各權責單位受理案件後，若未依規定於時限內處理完成，得依情節輕重，對行為人及單位主管簽議處分。
- 2 如因怠忽處理，衍生重大爭議，造成公司形象或權益受損時，得依情節輕重專案議處。

追蹤統計

總公司申訴課定期分析統計案件資料，並視狀況公布。

2. 快速回應處理



新光人壽對於申訴案件，均適時進行檢討改善，並持續強化各項作業與服務，以提升服務品質與效率，降低申訴案件發生。在有效控管及回應，新光人壽對於保戶申訴案件之重視與積極處理的態度，已獲得具體效果，如評議申訴案件權值及綜合評分各項名次，均有大幅改善與進步。

■ 近三年評議中心申訴案件狀況統計

2013	評議件數	114 件
	平均處理天數	4.77 天
2014	評議件數	109.5 件
	平均處理天數	1.37 天
2015	評議件數	83 件
	平均處理天數	1.59 天



■ 近二年保險局申訴綜合評分值及名次

	非理賠 申訴率名次	理賠 申訴率名次	平均處理 天數名次	綜合 評分值	總名次
2014 年	15	18	13	15.33	19
2015 年	12	14	9	11.67	15

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，我們積極傾聽保戶聲音，並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。2015 年推動保戶服務項目如下：

1. 推動全面拜訪專案，2015 年度成功拜訪保戶近 33 萬件，有效提升保戶服務並健全保單資料。
2. 推出電子化轉帳授權服務，大幅縮短轉帳業務流程，客戶可使用「晶片金融卡」、「自然人憑證」辦理銀行帳戶授權自動扣繳服務，進行定期重覆性的繳款。

3. 新光人壽在全國六大服務中心櫃檯導入「智慧服務提醒系統」(Intelligence Service Reminding System, 簡稱 ISRS)，協助櫃檯服務人員快速掌握臨櫃客戶資訊，提供貼心提醒與服務。
4. 提供民眾以「電子保單」做為其保險憑證之選擇，提高取得保單之時效性，同時可免除保存紙本保單遺失之風險，並達到節能減碳之效果。
5. 升級客服系統，提供消費者更多元與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

為保護消費者權益，新光銀行積極協助客戶處理有關業務或服務所產生之爭議事件，客戶可透過不同管道如銀行、主管機關及其他申訴管道，以電話、電子郵件、紙本書函、傳真等方式提出意見反應。

我們於接獲客戶申訴案件即於限辦時限內處理及回應，並就申訴案件追蹤案件處理、改善結果及分析統計類別，定期呈報高層。

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。
- 4 **服務品質提昇小組**：由人力資源部負責，每年擬訂下一年度服務品質提昇之相關計畫，並定期規劃辦理消費者保護、「公平待客原則」相關業務規章之教育訓練課程，並將執行結果呈報委員會。
- 5 **公平待客推動小組**：由法務暨法遵部負責，擬訂「公平待客原則」政策，並協助擬訂相關策略及具體執行相關遵循規章，檢視並彙整各單位執行結果及檢討事項。

顧客滿意度調查

新光銀行重視客戶之聲音及意見回饋，委託顧問公司進行「顧客滿意度調查」及「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。

2015 年客戶滿意度調查分別針對「臨櫃存匯客戶」以及「理財貴賓」進行滿意度調查，其中「臨櫃存匯客戶」發放份數 10,697 份，實際填答份數 10,634 份，填答比率 99.41%。「理財貴賓」發放份數 4,607 份，實際填答份數 4,517 份，填答比率 98.05%。調查項目包含客戶對服務品質、客戶意見處理、價值行動承諾等項目。

調查發現，對於「臨櫃存匯客戶」而言，人員的專業能力、應變判斷力與客戶關懷，是客戶較為重視的項目，也是銀行應優先注重的部分。而金字塔頂端的「理財貴賓」對於服務的要求門檻更高，銀行未來可擬定速贏策略，讓最高價值客戶在短期內明顯感受到服務人員個人質感的提升。

新光銀行服務品質改善作為：

1. 服務品質訓練：每年持續開班授課，以強化員工對全方位服務的能力。
2. 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，並透過專業能力測驗，提昇專業能力。
3. 「顧客滿意度調查」：全面了解顧客對銀行所提供服務滿意情形，以提出改善策略並提升服務品質。
4. 最佳分行表彰：利用全國經理人會議，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。

服務提升

「打造專業客服團隊」，客戶可以透過電話諮詢、現場臨櫃辦理方式，獲得全方位專業投資服務與理財問題解答。

流程改善

「持續進化客服五大流程」，定期精進機制流程，客服機制效率化、操作流程最佳化，資訊介面多元化、防範於未然，以減少客訴案件的發生。

資訊傳播

「定期 e 化金融資訊分享」，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，透過公司官網及不定期 e-DM 理財資訊寄送給投資人，增強客戶互動性，並提升服務滿意度。





我們積極提昇「客戶服務」品質，除原設置客服信箱與免付費服務專線，每月分析客訴真實案例，彙編情境教材重新演練，同時，匯報公司相關管理單位，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。

為即時有效處理客戶爭議事件，落實強化金融消費者保護措施，保護金融消費者權益，2015年7月建立「金融消費爭議處理流程SOP」，處理流程涵蓋5大項目：

- 1. 通報窗口：**由業務權責單位了解爭議，受理填寫重大營業糾紛、客訴處理記錄單。
- 2. 啟動專案會議：**由爭議處理單位向相關單位調閱所有相關證明文件，連同記錄單照會相關單位，爭議重大者啟動專案會議，由相關單位及主管共同出席，了解爭議及研議處理方向。
- 3. 展開專案調查：**由爭議處理單位主導，了解爭議發生過程，並由業務權責單位進行雙向溝通協調。
- 4. 專案會議決議：**由專案會議決議處理方式及爭議後續進度追蹤。
- 5. 爭議處理回報：**將爭議處理結果作成書面報告呈報權責主管，由公司內部檢討有無業務缺失，並提出缺失改善方案。



新光投信處理金融消費爭議時效，為收受申訴日起30日內為適當之處理並回覆投資人，每一專案由業務權責單位向內部相關單位回報進度，以供客戶及相關單位查詢，確保處理進度如期完成。

我們每季持續追蹤受理專案，並定期針對金融消費爭議進行教育訓練，宣導金融消費法規，定期檢討爭議事件處理流程是否完備。在完善的管理下，根據財團法人金融消費評議中心申訴暨評議案件統計，新光投信於2015年無發生投資人投訴之金融消費爭議案例。

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

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，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，新光金控於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2015年底，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 (場次/年)	訓練時數 (小時/次)	員工受訓比例
新光金控	個人資料保護法	1	0.5	100%
新光人壽	個人資料保護法教育訓練	2	0.5	100%
新光銀行	客戶資料保護	2	2	100%
	個人資料保護法	2	1	100%
	資訊安全控管教育	1	0.5	100%
	金融消費者保護法	3	3	100%
	顧客服務管理	3	1	100%
新光投信	個人資料保護法	1	1	77.6%
新光金保代	個人資料保護法認知宣導及教育訓練	2	2	100%





2015 年新光金保代執行「個人資料保護法認知宣導及教育訓練」，以加強員工個人資料保護的意識及面對個資侵害的緊急應變能力。

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。工作規則於企業網（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，2015 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.45。



- (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，除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，每年至少辦理一次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。

此外，2014 年制訂「個人資料檔案安全維護辦法」後，陸續訂定「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。

2. 新光人壽

新光人壽對於保戶資料及隱私權保護不宜餘力，除成立「資訊安全委員會」，並導入 ISO 27001 資安管理系統，用嚴謹的管理流程，確保資訊安全機制之有效性。

我們在「個人資料保護法」施行後，於「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。

新光人壽因應監理趨勢、個人資料保護法及施行細則相關法規的實行，修訂新光人壽內部控制制度、法令遵循手冊及新光人壽個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。

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

為強化個人資料保護之控管，新光銀行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，保障客戶權益。

我們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。

為使全行員工對個人資料保護具備正確之觀念，新光銀行透過數位學習線上課程 (e-learning) 進行「2015 年個人資料保護教育訓練」，並於課後對分行員工計 2,754 人辦理含括個資之實務測驗。

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演練，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：



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。

商品類型	特色	成果
長照系列保險商品	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」風險。	2015年推出第二代殘扶險商品，有效契約已達38萬張
「重大疾病及醫療型」健康險商品	協助國人規劃未來老年時期較多醫療保障需求。	推出「新光人壽樂活健康定期健康保險」
50歲以上族群專屬醫療健康險	保障內容涵蓋1,493項手術項目，總給付上限高達住院醫療日額的1,200倍；除提供住院、手術醫療保障，每5年提供生存保險金及身故保險金的給付。	推出專為銀髮族設計「新光人壽樂活健康定期健康保險」，提供50歲以上族群專屬醫療健康險
利率變動型保險	讓保戶享有保險公司回饋經營績效與投資獲利的好處。	持續開發利率變動型壽險
微型保險	讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時獲得適當的保障。	新光人壽為微型保險有效契約人數第1名，逾22萬人受保障
優體保單	較優惠的保費購買優體保單來提高壽險保障，鼓勵國人重視健康。	以保險金額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%
因應自然災害保障型商品	讓位處天災風險較高的保戶能擁有更全面的保障。	針對特定意外事故，設計不同保額倍數給付的商品

如欲了解更多商品資訊，請參考網址：<http://www.skf.com.tw/Proc/Products/ProductsList.aspx>

長看三保守護國人「癱、病、殘」

「長看三保」一系列契合客戶需求且具獨創性的保險商品，商品線完整涵括殘扶險、長期照顧險及類長照險。

在殘扶險的部分，第一代『新光人壽長扶久久 A、B 型殘廢照護終身（健康）保險』提供不分疾病、意外之 1 至 6 級殘廢生活扶助金保障，2015 年銷售 191,301 件，市場反應熱烈。為進一步強化意外保障之重要性，於 2015 年 8 月接續推出新一代『新光人壽長扶雙享 A、B 型殘廢照護終身（健康）保險』，提供 80 歲（含）以前意外殘廢給付加倍之保障，整體殘扶險之新契約銷售量及件數在業界均名列前茅。

在長期照顧險的部分，『新光人壽長照久久長期照顧終身保險』著重失能與失智保障，『長照久久』保費親民，滿足多元消費能力族群之需求。在類長照險部分，『新光人壽長護久久終身健康保險』著重 13 項特定傷病暨全殘廢致成之長期照護保障。

其中，殘扶險「新光人壽長扶雙享 B 型殘廢照護終身健康保險」以及類長照險「新光人壽長護久久終身健康保險」更從業界類長照險商品中脫穎而出，榮獲「2016 年度最佳風雲保單」之殊榮。

規劃推出「生活習慣病商品」

根據衛生福利部統計，2014 年國人十大死因主要為慢性疾病，且都是與生活習慣有關之疾病（生活習慣病），約佔國人死因統計之 70%。

根據長照大調查結果顯示，國人購買醫療及疾病相關之保險佔比僅 30%，有將近 70% 民眾認為保險不足以支付醫療支出，再加上生活習慣病之醫療負擔相對較重，凸顯出國人醫療保障不足狀況。

因此，新光人壽以回歸保險本質為主軸，致力研發各類型健康險商品，堅持以提高保戶保障為目標，未來考慮規劃推出「生活習慣病商品」，以彌補國人保障缺口。

註：慢性死亡率依序為 (1) 惡性腫瘤 (2) 心臟疾病 (3) 腦血管疾病 (4) 肺炎 (5) 糖尿病 (6) 事故傷害 (7) 慢性下呼吸道疾病 (8) 高血壓性疾病 (9) 慢性肝病及肝硬化 (10) 腎炎、腎病症候群及腎病變。

5.5.2 新光銀行

金融科技 3.0 時代，銀行不再是一個地方，而是一項服務，優化數位通路的服務可增加銀行與客戶端的黏著度，因此，新光銀行 2016 年重要的數位金融工作目標包括：網路銀行操作介面優化、官網改版及增加互動式電子帳單，提供客戶更簡便容易的操作程序，並提升資安層級，讓用戶在使用上可放心操作。

2015 年 7 月，新光銀行成立了雲端服務台，將現階段主管機關核准線上辦理的業務，過去客戶需親至分行或是填寫書面申請書才能申辦的業務，現均可於雲端服務台線上申辦，客戶可不受時間與空間的限制，自行辦理存款開戶、預約開戶等銀行或信用卡申辦業務。

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。2015 年與臺灣行動支付合作，推出下載臺灣支付數位皮夾 t-Wallet 的 App，提供手機用戶不同之選擇性。目前持續規劃 HCE 手機信用卡等行動支付產品，以金融超市的概念滿足不同客層之支付需求，本服務預計 2016 年推出。





2016 年年初新光銀行獲得金管會核准辦理「新光跨境鑫支付」跨境線下實體商店及網路商店金流代收付業務，「新光跨境鑫支付」係與中國大陸第三方支付業者騰訊集團旗下「財付通」公司合作，提供商家有關陸客來台消費或回大陸後透過網路購買商品之跨境代收付解決方案。

傾聽客戶的聲音一向為新光銀行努力的目標，針對數位分行的遠期目標，在法規的到位的情況下，未來將分行服務導入電子化表單，並持續規劃 VTM、無卡提款...等服務，期望提供客戶與時俱進的數位金融服務。

5.5.3 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，另有全權委託代操業務、私募基金等新商品，

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。為因應雲端時代的行動理財需求，設立「新光投資理財網」功能，協助客戶快速掌握投資機會。

2015 年新光投信共募集成立 2 檔基金，包含 1 檔澳幣保本型基金、1 檔南非幣保本基金。

新光投信於 2015 年底與新光人壽合作，推出「天生贏家變額萬能壽險」類全委保單，連結新光投信「新絲路投資管理帳戶」，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，可以為台灣社會及產業環境帶來正面的影響。

儘管才剛開始起步，我們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 年計有 29 家機構簽訂「集體投保型微型傷害保險契約」，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，共承保個人微型 14,153 件、集體微型 2,492 件，總計 16,645 件，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。2015 年對象增加雲嘉地區農會，共贊助 3,685 人投保集體微型保險，保費業績含個人微型累計金額達 3,067,379 元。

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 752 億元，為落實社會責任投資理念，投資標的亦朝善盡社會責任之標的為主，舉國內股票投資對象為例，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，2015 年銀行共貸放 3,981 件，貸款金額為 31.74 億元。
2. 銀行曾推出針對女性於辦理信用貸款時，提供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。



創業貸款

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。



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。

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，



食安事件後 - 銀行審查機制調整

新光銀行在食安事件後，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：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 3,763 萬元。



白金卡



普卡

5.6.3 新光投信

新光投信目前雖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，未來將考慮列入內稽內控項目中，正式予以制度化。

新光投信基金投資國內股票，已將部份符

合 CSR 指數成分股納入資產池評選標準，相關個股得優先列入。截至 2015 年底，基金國內股票持股總市值中，符合 CSR 者佔 27%。

投資海外股票部分，綠能及環保相關 CSR 個股將是我們持續投資的重要板塊。基金股票投資部份，我們將持續針對 CSR 相關個股進行評估，如有適當標的將增加投資比例。



06

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

Creating a green working environment





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。2015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。透過價值鏈的綠色採購，提升社會整體環境意識。

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。

新光人壽 2015 年正式躋身為業界少數擁有完整環境相關管理系統的永續企業。在能源管理及溫室氣體排放這個關鍵議題上，我們以總公司摩天大樓為起始點，逐步擴展溫室氣體盤查範圍。

目標設定
未來五年內將逐步對特定全國自有大樓進行溫室氣體之內部盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計畫。

環境相關管理系統實績

環境面相關系統

2014
導入ISO50001能源管理系統，並通過驗證

2015
ISO14001環境管理系統，並通過驗證
ISO14064-1溫室氣體盤查，並通過驗證



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。



2015 年新光金控能資源耗用統計

公司	項目	單位	2013年	2014年	2015年
新光金控	用電量	度	246,380	269,585	261,456
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	129	141	136
新光人壽	用電量	度	67,005,568	60,243,605	57,854,103
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	34,977	31,447	30,142
新光銀行	用電量	度	30,764,695	33,731,351	29,605,551
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	16,059	17,608	15,424
新光投信	用電量	度	135,904	130,193	118,577
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	71	68	62
新光金保代	用電量	度	-	24,671	22,143
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	-	12.88	12
總用電量		度	98,152,547	94,399,405	87,861,830
總用電量		吉焦耳	353,349	339,838	316,303
總溫室氣體排放量		t-CO ₂ e	51,236	49,276	45,776
電力能源密集度	吉焦耳/百萬元		2.39	1.83	1.54
	吉焦耳/人		20.78	19.40	15.49
溫室氣體排放強度	t-CO ₂ e/百萬元		0.35	0.27	0.22
	t-CO ₂ e/人		3.10	2.81	2.24

註1：2013~2015歷年電力排放係數分別為1kwh = 0.522kg CO₂e、0.521kg CO₂e、0.521kg CO₂e。(2015暫以2014計算)(能源局公告)
2015年電力度數，係由平均電價為1度電=2.9331元。(取自台電網站)1Kwh=0.0036GJ(吉焦耳)
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。在全體員工持續努力下，2015年信義金融大樓、內湖瑞光大樓榮獲台北市政府頒發大樓節能標章的肯定，南東大樓更獲得「能源管理人優等獎」，及「2015臺北市節能領導優等獎」。

此外，我們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。

新光摩天大樓 節能成果倍受肯定

新光摩天大樓力行減碳政策，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 年到 2015 年總計減少的用電度數超過 136,970 吉焦耳，相當於減少超過 27,099 噸的碳排放量。

按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，相當於種植 244,138 株樹木，約等於 40.69 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，也提高摩天大樓的承租率，創造租金收益數千萬元的綠色商機，並成為外部相關單位觀摩學習的對象。



■ 新光摩天大樓節能成效



註1：碳排放量以節能起始年(2007)做為計算基準，依據2013年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e計算，2014年採電力排放係數 1kwh = 0.521kg CO₂e計算，單位轉換1T(噸)=1000KG計算，1kwh=3.6x10⁶ 焦耳。2015年採電力排放係數(暫同2014年待能源局公布後再行更新)

擁抱綠生活，適應新氣候

新光金控 2015 年連續七年響應「Earth Hour 地球一小時」，並連續九年參與城市廣播網「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 27 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。



夏日輕衫 COOL 一 夏新光金控節能 316 行動

新光金控 2015 年已連續 9 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」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。2015 年 6 月至 9 月推動「夏日輕衫」活動，子公司新光銀行高階主管帶領男性同仁不穿西裝、不打領帶，女性同仁穿著短袖制服，以實際行動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 

公司	項目	單位	2013年	2014年	2015年
新光金控	總用油量	公升	23,066	23,528	20,309
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	52	53	46
新光人壽	總用油量	公升	178,761	195,377	112,877
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	405	443	256
新光銀行	總用油量	公升	24,970	30,648	21,800
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	57	69	49
新光投信	總用油量	公升	6,807	8,028	5,535
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	15.4	18.2	12.5
新光金保代	總用油量	公升	73	5,206	3,150
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	0.2	11.8	7.1
合計	總用油量	公升	233,677	262,787	163,671
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	529	595	371

註：採經濟部能源局公告 2015 年能源係數 2.2631 (kg/L)。(能源局公告)
註：採 2015 年 98 無鉛汽油均價換算 27.38 (元 / 公升) (能源局公告)
註：汽油能量密度 3,400 萬 J/L。



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，新光金控及新光人壽全省建築物，2015 年用水量較 2013 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	2013年	2014年	2015年	減量比率 (較2013年)	備註
新光金控	度 (m ³)	3,290	2,069	2,119	↓ 35.6%	新光摩天大樓38樓
新光人壽	度 (m ³)	566,208	545,985	498,183	↓ 12.0%	全省建築物物數總計
新光銀行	度 (m ³)	842,469	898,455	910,158	-8.0%	2014-2015以全行計算
新光投信	度 (m ³)	645	596	757	-17.4%	台北南東大樓12樓
新光金保代	度 (m ³)	-	96	134	-	新光摩天大樓19樓

註：台灣自來水股份有限公司 2015 年平均單位水價為每度 10.96 元。
註：用水減量比率係以 2013 年為基線進行計算。
註：- 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。

儘管金融壽險業的本質，在運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然致於透過「綠色金融」策略的執行，致力降低對能、資源的依賴，期望透過數位金融



簡化作業程序，直接減少相關資源耗用，為環境永續帶來正面助益。



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，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。

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。



■ 購買紙張數統計表

2013	2014	2015	每年購買紙張數(包)
新光金控	550	550	550
新光人壽	35,870	31,360	29,148
新光銀行	39,730	42,800	44,250
新光投信	1,415	1,493	1,423
新光金保代	-	140	207

註 1：1 包 500 張，70 磅。
註 2：- 表示該年度無統計數據。
註 3：人壽計算以總公司、台北、板橋及桃園服務中心為主。

行動 e 投保環境效益

為減少保戶服務過程中的紙張耗用，新光人壽 2013 年 12 月開始建置行動 e 投保 APP，於 2014 年 6 月獲金融監督管理委員會同意，並於 2014 年 7 月起正式啟用離線版行動 e 投保 APP。

截至 2015 年底，透過行動 e 投保的新契約件數共計 106,646 件，以一份保單平均約 12 張紙計算，行動 e 投保共節省 1,279,752 張紙，預計 2016 年行動 e 投保件數可達新契約九成以上。未來我們將持續開發各類型 APP，減少紙張印刷，以落實綠色行銷，進而達成節能減碳目標。



行政流程 e 化減少紙張耗用

新光人壽 2013 年到 2015 年間完成許多創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率、減少紙張耗用，行動包括：

項目	內部請採購 e 化作業	電子公文行動簽核
作為	整合採購、驗收作業程序，從採購申請、送件、會辦、主管簽核 e 化，不僅減少請採購作業之用紙需求，亦可減少人工作業壓件。	僅須透過行動裝置登入電子公文行動簽核系統，便可掌握目前待核決公文件數，同時檢視公文內容並批示意見及決行，更可隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。
實績	至 2015 年底已有 779 張請購單、752 張採購單及 534 張驗收單。	行動簽核件數：5,858 件，電子公文總件數：14,251 件，使用占率從 14.7% 提升為 41.1%。

■ 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活動，鼓勵客戶多使用電子對帳單服務系統。2015 年度 e 化帳單活動，全年紙張用量減少 48 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 2015 年業務連絡單總件數約 14,476 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。2015 年文件儲存檔案數約 64,272 份，文件存取量約 149,744 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。

帳單 e 化 地球美化

即日起-2014/12/31

- 於活動期間首次申辦電子帳單、取消實體帳單者，即贈送富邦 MOMO 購物網 300 元折價券。
- 電子帳單需於即日起-2014/12/31 成功申辦並取消寄送實體帳單(併存戶需取消實體帳單)，且於 2015/01/31 前有新增消費者，方符合回饋刷卡金資格。每一正卡持卡人限回饋乙次。倘客戶於活動期間內取消電子帳單或恢復實體帳單者，本行將取消持卡人回饋資格。
- 本活動限正卡持卡人參加，且持卡人於 2014/07/14 前曾申辦本行信用卡電子帳單並取消寄送實體帳單者不適用本活動優惠。

注意事項

信用卡循環利率：5.46%~19.71%(循環利率基準日期 2009 年 2 月 17 日)
每筆預借現金手續費為預借現金金額乘以 3.5%，加上新臺幣 100 元。
其他費用及詳情請洽新光銀行網站 www.skbank.com.tw 或洽本行客戶服務專線 0800-081-108。

客戶服務專線 02-2171-1055 或 馬上行動連結了解更多 ▶ www.skbank.com.tw

© 所有權為本行信用卡客戶，若未收到此類電子帳單或訂購，請致電新光銀行 24 小時客戶服務專線，或有專人為您服務。



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

單位：公斤

	2013	2014	2015
回收處理廢棄物總量 (資源回收)	500,000	225,030	245,080
焚化處理廢棄物總量 (垃圾運量)	1,132,754	1,135,496	1,154,312
堆肥處理廢棄物總量 (餐廳廚餘)	222,500	217,700	218,600
營建混合物再利用 (大型廢棄物)	3,600	3,600	3,600

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

新光人壽在全台擁有數十棟建築物與資產，我們對於未來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。

2015 年新光人壽南京東路、台南運河、曼哈頓及摩天大樓(照明設備)及台南運河大樓(空調系統)，申請能源局 ESCO 補助方案更新完畢，經檢測整體節能率為 51.43%。

6.3.3.1 更換節能照明燈具

2015 年新光銀行啟動 20 家分行節能燈具更換行動，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，總共更新節能燈具 1,402 盞，更換前一年耗電量為 295,822 度(kwh)，更換後年度電力使用量降低為 207,496 度(kwh)，成效卓越。



■ 新光金控環境支出統計

2013	2014	2015	單位：新台幣	
新光金控	25,811	25,811	新光金控	25,811
新光人壽	10,480,000	11,970,000	新光人壽	11,899,180
新光銀行	38,330,000	39,020,000	新光人壽全省自有大樓	59,796,555
新光投信	269,844	269,844	新光銀行	35,330,000
新光金保代	-	21,342	新光投信	269,844
			新光金保代	30,408

註：- 表示該年度無統計數據。

註：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) + 環境管理支出(垃圾處理清潔人力耗材等)。

6.3.3.2 推動機房節能

新光人壽

由於原有機房空間接近滿載，2014 年新光人壽以每年業務的成長推算適度的伺服器增建，新建未來十年所需之新機房。我們以節能減碳為最高目標，經過持續的調校，2015 新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.60 ~ 1.65。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，目前 Windows 主機虛擬化已達 45% 之涵蓋率。

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。

新光銀行

新光銀行 2013 年啟動「新綠能資訊機房」建置計畫，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。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，2014 年 PUE 值為 1.75，2015 年 PUE 值達 1.7，有效降低整體機房運作成本，達到節能目標。另為因應業務快速擴展之需求，及 BANK3.0 業務雲端架構發展趨勢，新光銀行導入虛擬主機架構 (VM) 專案，以彈性支援業務快速發展。



此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，2015 年新光銀行執行虛擬化雲端基礎架構擴建，依系統及業務屬性區分十七大類虛擬群組，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，目前新光銀行的虛擬伺服器數量已達 427 台，虛擬化已達 48% 之涵蓋率，數量將持續增長，節省機櫃空間 355U (約 9 個機櫃) 及減少額定電力消耗 355,876KW，預估每年約可節省電費 140 萬元。

另為確保銀行營運不中斷，新光銀行亦於林口資訊備援中心同步導入虛擬化雲端基礎架構，透過超高速網路 (DWDM) 進行資料同步，並於 2015 年辦理二次異地備援演練，驗測連線及批次作業結果均確認系統正常無誤。

註 1：減少額定電力消耗計算公式：機櫃空間 1U 使用約 116.0262W， $116.0262 \times 355U = 41,189.3(W / 小時)$ ， $41,189.3 \times 24 \times 30 \times 12 = 355,875,840W$ ， $355,875,840W / 1,000 = 355,876(KW)$ ， $355,876KW \times 3.97 = 1,412,828(元)$ (1 度電 = 1KW/hr，1 度電約 = 3.97 元)。

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，原機房機櫃數，從原來五個機櫃，縮減至兩個機櫃，除降低 IDC 場地租金與冷氣費用外，也大幅降低整體機房的耗電量及排碳量。38 台虛擬化後的主機每年節省 251,220 千瓦，等同多了 596 之植樹，降低 180,985 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。

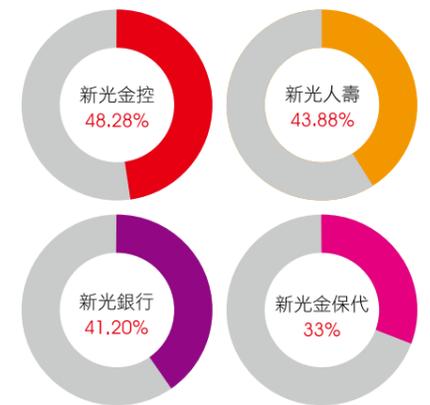
對於供應鏈所關注的人權及環境永續議題，金控子公司新光人壽鼓勵承攬商及供應商夥伴響應與簽署「CSR 承諾書」，2014 年於邀請參與供應商大會之廠商中簽署率達九成。鼓勵商業夥伴建構具體環保節能政策及措施，並在執行營運行為時，特別注意不對環境及人權產生重大負面影響。

■ 新光金控供應商管理狀況

單位：家數

公司	供應商家數			簽署供應商家數
	勞務類	財務類	工程類	
新光金控	10	19	0	14
新光人壽	63	24	11	43
新光銀行	33	114	35	75
新光投信	3	3	3	0
新光金保代	2	1	0	1

簽署 CSR 承諾書百分比

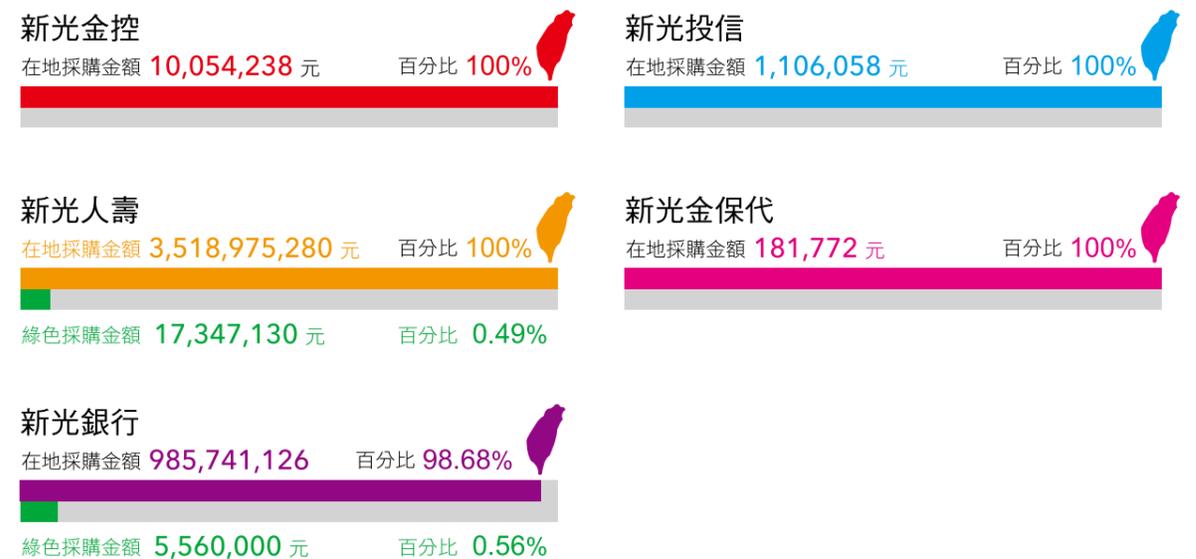


6.4.2 發揮採購影響力

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 2015 年綠色採購 IT 設備產品金額約 1,734.7 萬元，以具體作為共同響應環保。新光銀行部分，除了在地採購，亦優先採購環保節能產品。如：影印機應選購具備省電功能機台，在持續 15 分鐘未使用時，自動進入省電狀態以節省電力消耗。

■ 在地採購百分比



註：在地定義為台灣。



07

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

Employee career planning and training development





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年更曾獲得台北市政府勞動局「幸福企業獎」肯定。

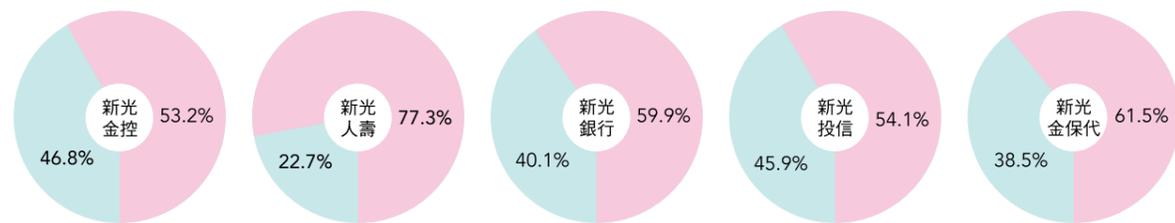
在進行員工招募及薪資核定時，均採男女平等、同效同酬，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同。新進人員招募係依據組織人力需



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。

2015 年新光金控人力結構表

公司	台灣地區		海外地區		合計
	男性	女性	男性	女性	
新光金控	29	0	33	0	62
新光人壽	2,440	14	8,333	3	10,790
新光銀行	1,506	16	2,261	13	3,796
新光投信	39	0	46	0	85
新光金保代	5	0	8	0	13
合計	4,019	30	10,681	16	14,746



合計比例 ● 男性 ● 女性

2015 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	7	12	19	0	8	3	11
	一般員工	1	9	0	10	4	17	1	22
新光人壽	管理職	64	361	199	624	56	532	550	1,138
	一般員工	590	875	365	1,830	942	3,910	2,346	7,198
新光銀行	管理職	0	236	86	322	0	195	38	233
	一般員工	146	961	93	1,200	405	1,585	51	2,041
新光投信	管理職	0	8	4	12	0	9	2	11
	一般員工	1	24	2	27	5	30	0	35
新光金保代	管理職	0	2	1	3	0	0	0	0
	一般員工	0	1	1	2	0	8	0	8
合計	管理職	64	614	302	980	56	744	593	1,393
	一般員工	738	1,870	461	3,069	1,356	5,550	2,398	9,304

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。

2015 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	29	33	0	0	29	33	0	0
新光人壽	2,454	8,336	1,179	4,493	2,440	8,333	14	3
新光銀行	1,522	2,274	0	0	1,506	2,261	16	13
新光投信	39	46	2	0	39	46	0	0
新光金保代	5	8	0	0	5	8	0	0

註：非正式員工之定義為派遣人員。



2015年新進員工人數統計表

公司	新進人員比例(%)	2015新進人員							合計
		性別		年齡			地區		
		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	14.52%	4	5	5	4	0	9	0	9
新光人壽	28.2%	955	2,088	1,275	1,666	102	3,043	0	3,043
新光銀行	19.97%	295	463	326	418	14	751	7	758
新光投信	19.56%	13	5	4	12	2	18	0	18
新光金保代	23.08%	2	1	2	0	1	3	0	3
合計		1,269	2,562	1,612	2,100	119	3,824	7	3,831

2015年員工離職狀況統計表

公司	離職率	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	8.06%	1	1	0	2	2	1	0	3
新光人壽	37.30%	525	565	37	1,127	733	1,631	268	2,632
新光銀行	16.41%	65	192	8	265	149	199	10	358
新光投信	26.10%	2	9	2	13	0	10	1	11
新光金保代	23.08%	1	0	0	1	2	0	0	2
合計		594	767	47	1,408	886	1,841	279	3,006

2015年新進員工離職狀況統計表

公司	新進人員離職比例(%)	2015年新進離職員工							合計
		性別		年齡			地區		
		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	11.11%	0	1	1	0	0	1	0	1
新光人壽	40.30%	386	841	466	723	38	1,227	0	1,227
新光銀行	22.03%	71	96	50	110	7	163	4	167
新光投信	44.44%	5	3	1	5	2	8	0	8
新光金保代	33.33%	0	1	1	0	0	1	0	1
合計		462	942	519	838	47	1,400	4	1,404

7.1.1 平等就業機會

新光尊重原住民族工作權益，並特別訂定「增員原住民族獎勵辦法」，實施至今已屆滿8年，截至2015年底，已累積提供原住民族1,700以上的外勤就業機會，2013年至2015年累計核發原住民就業獎勵金約341萬元。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。



新光銀行2015年共進用6名視障按摩師，並重新規劃出3處按摩空間提供員工紓壓，此外，同時進用5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。

原住民平均僱用人數



	2013年	2014年	2015年
新光金控	0	0	0
新光人壽	136	153	136
新光銀行	0	0	0
新光投信	1	1	1
新光金保代	0	0	0
合計	137	154	137

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工作權益，2015年新光金控實際進用身心障礙員工人數為145人，超過法定進用人數17人。2012年至2015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」。

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。新光金保代對業務員獎有「件數津貼」，每月招攬達一定件數即發給獎勵。



新光金控為鼓舞士氣訂有各種獎勵辦法，2015年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達26人次，總計核發個人獎金共100,000元、部室團康獎金共580,000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。2015年選出7名內勤及24名外勤員工為優秀從業人員，由總經理及一級主管親自頒獎頒獎表揚。

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，除了按職務類別設計不同的福利組合，各項福利項目也逐年調升及新增。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，其中產假、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	2015年	2014年	2013年
新光金控提撥率8%	3,675	3,835	3,561
新光人壽提撥率8%	4,892,899	4,874,272	4,897,069
新光銀行提撥率2%	22,744	23,204	23,518
新光投信提撥率2%	225	271	306
新光金保代提撥率8%	261	0	0

2015年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	1.31:1	0.99:1	1.49:1
新光人壽	1:1	0.96:1	1.35:1
新光銀行	1.19:1	1.12:1	1.61:1
新光投信	1.37:1	1.13:1	無雇用無經驗新人
新光金保代	不適用	0.78:1	1.39:1

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2015年台灣法令規定之最低薪資。

2015年與2014年總員工福利費用比較

公司	2013年	2014年	2015年	2015年與2014年比較
新光金控	34,090	32,759	29,657	-3,102
新光人壽	11,505,181	12,475,164	10,677,048	-1,798,116
新光銀行	1,920,106	2,002,657	2,093,474	90,817
新光投信	113,619	112,287	108,464	-3,823
新光金保代	777	6,817	6,302	-515

註：新光人壽總員工福利費用支出包含薪資費用、勞健保費用、退職後福利、離職福利、其他員工福利。

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。



4. 健康照護福利：

新光金控每年提供同仁健康檢查，並提供防疫照護，如設置乾洗手、量測體溫、提供口罩等防疫物品，提供員工健康良好的工作環境。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、提供防疫照護如施打流感疫苗；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。

■ 新光銀行 2015 年員工健康職場推動措施

- (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 52 名。
- (2) 員工健康檢查，受檢人數共計 3,168 人，受檢率 91%。
- (3) 預防保健及健康問題護理指導，護理諮詢計 861 人次、健康服務計 833 人次。
- (4) 衛生教育宣導，經常性提供職場健康促進資訊計 17 篇。
- (5) 獲健康職場認證菸害防制標章（104.01.01-106.12.31）。
- (6) 職業災害個案追蹤及復工評估，職業災害計 3 件，交通意外事故計 11 件。
- (7) 傳染病防疫照護（1 登革熱、肺結核）與緊急事件，協助處理共計 5 件。
- (8) 總行哺（集）乳室維護與管理，使用人數共計 738 人次。
- (9) 訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，對員工健康實施評估及管理措施，以維護身心健康。



■ 新光銀行視障按摩福利

新光銀行自 2014 年起進用視障按摩師，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。2015 年共投入 200 萬進用 6 名視障按摩師，計有 5,000 使用人次，使用率約為 60%，較 2014 年成長 20%，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。

■ 員工心理諮商 (EAP) 協助

2015 年新光人壽與外部專業機構及財團法人「張老師」基金會共同合作，建構整合式之員工協助方案，啟動「事前預防」機制，安排員工諮商師進駐，更可提供一對一之諮詢服務，以強化工作、生活與健康三個層面的平衡。

■ 新光人壽團體諮商課程

2015 年除了提供員工個別諮商服務外，為協助同仁抒解壓力，我們優先選定客單單位進行團體諮商課程，安排台北市諮商心理師公會諮商師為同仁進行上課。於「快樂就在轉彎處」課堂中透過測驗讓學員了解自身目前的狀態以及人格之特質，並分享如何於面對壓力時保持正向思考的態度。

課程參加人數共 40 人，滿意度調查結果發現，學員對於講座講師表現滿意度達滿意以上的有 100%；在課程的幫助程度滿意度達到滿意以上的有 92.9%；而在整體滿意度上則有 86.7% 的學員感到滿意以上。



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、福利社團體販售、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，新光金控更於 2015 年增加生日禮金及春節禮金，提供同仁更完善的福利措施。

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。2015 年底為止，上架商品數為 7,912 項，業績較 2014 年成長 1.26 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、紓解壓力的管道。

新光人壽 2014 年起建置「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。

2015 年新光金控舉辦兩天一夜員工旅遊，邀請員工及眷屬參加，共計約 150 人參加，出席踴躍。新光投信舉辦兩次員工旅遊，由員工攜帶眷屬一同踏青郊遊，藉以調劑員工身心健康、增進家人感情，並促進員工情誼交流。此外，提供每人 \$4,000 旅遊補助津貼，由員工自主決定行程，貼心的設計獲得同仁一致好評。

8. 婚育福利：

新光金控及子公司體恤公司內部婦女員工，並積極地維護員工工作權利與機會，除依據相關法令提供育嬰留職停薪制度外，新光人壽自 2014 年起結婚補助由 8,000 元調升至 14,000 元，生育補助由每胎補助 2,000 元提升至 6,000 元。

新光金控以實際行動支持職場新手媽媽，設置哺集乳室、員工可於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。





2015 年育嬰留停統計表



	2015年符合育嬰留停申請資格人數	2015年實際申請育嬰留停人數	2015年應復職人數(A)	2015年復職人數(B)	復職率=(B)/(A)
新光金控	2	0	0	0	0
新光人壽	98	13	13	7	54%
新光銀行	136	6	5	1	20%
新光投信	6	0	0	0	0
新光金保代	0	0	0	0	0
合計	242	19	18	8	44%

MAN

	2014年復職人數(C)	2014年復職後持續工作一年的人數(D)	留任率=(D)/(C)
新光金控	0	0	0
新光人壽	8	1	13%
新光銀行	6	4	67%
新光投信	0	0	0
新光金保代	0	0	0
合計	14	5	36%



	2015年符合育嬰留停申請資格人數	2015年實際申請育嬰留停人數	2015年應復職人數(A)	2015年復職人數(B)	復職率=(B)/(A)
新光金控	1	0	0	0	0
新光人壽	381	162	173	130	75%
新光銀行	251	57	56	33	59%
新光投信	5	0	0	0	0
新光金保代	2	1	1	1	100%
合計	640	220	230	164	71%



WOMAN

	2014年復職人數(C)	2014年復職後持續工作一年的人數(D)	留任率=(D)/(C)
新光金控	0	0	0
新光人壽	122	47	39%
新光銀行	32	27	84%
新光投信	0	0	0
新光金保代	0	0	100%
合計	154	74	48%

註 1: "2015 年符合申請育嬰留停申請資格人數" 是以 3 年內 (2013-2015 年) 有請過產假及陪產假的員工人數計算。
 註 2: "2015 年應復職人數" 包含 2013 年申請並應於 2015 年復職、2014 年申請並應於 2015 年復職、2015 年申請並應於 2015 年復職的人數。
 註 3: "2015 年復職人數" 包含 2013 年申請並於 2015 年復職、2014 年申請並於 2015 年復職、2015 年申請並於 2015 年復職的人數。
 註 4: "2015 年留任率" = 2014 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2014 年復職人數。
 以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

9. 推動工作彈性化：

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光金控、新光人壽自 2015 年起規劃彈性工時制度，設置二班及三班彈性工作時段，自 2016 年起適用，讓內勤員工得視個別家庭需

求如接送小孩或照顧長輩，彈性調整上下班時間，協助員工在工作中也能兼顧家庭成員之需求。



7.3 教育訓練與職涯發展規劃

新光金控及子公司致力於提升公司整體競爭力，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。

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。新光金控、新光人壽、新光銀行已全面導入 E-learning 系統。2014-2015 年期間，新光人壽獲得第 16、17 屆保險信望愛獎（公司及個人），及第 6 屆台灣保險卓越獎 - 人才培訓卓越獎銀質獎等肯定，展現新光人壽在人才培育的成果。

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。

7.3.1 人才培訓策略

新光人壽

新光人壽訓練體系主要分為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位負責，根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。然無論針對內外勤體系，新光人壽皆依循下列三大策略主軸進行人才培訓，以達強化人才庫、永續經營的目標：

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

新光銀行

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

線上訓練發展系統

新光銀行自 2015 年起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，並達到員工個人多元化學習發展的目標。

為符合法令、因應金融環境變化、新種金融商品推陳出新、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，擴大訓練範疇及即時掌握員工學習成果。



員工內部輪調與請調機制

為因應人才培育需求，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。





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，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。

新光人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計劃，透過完善的領航員制度、嶄新的「新進人員學程」、新進人員敘薪暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，多面向的制度實施，2015年新光人壽新進人員留置率為89%。



■ 新光人壽學習地圖特色

專業能力體檢，聚焦個人發展

加速提升及傳承部室專業。

成功經驗複製

將專業學習地圖推動至後勤行政等系統進行，預計2015-2018年完成全公司部室學習地圖建置。

培養跨領域專業人才

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，並推動績優人才工作輪調，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。

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，在2010-2013年建構學習地圖，截至2015年底止，總共已完成29個部室學習地圖，共計1,816項的能力項目，建置率達55%，並規劃在2015-2018年完成全公司學習地圖建置。

未來我們會以學習地圖作為員工個人發展計畫依據，透過組織性的建置，建構相對應之人才培育機制。截至2015年底止，共已完成1,380人能力評鑑。



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



7.3.4 培養下一代領導人

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，培育主管儲備人選。

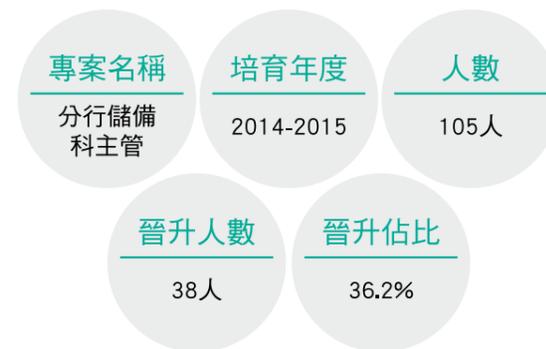
2015-2016 年新光人壽將持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展嶄新的格局及市場價值。

風險／機會	採取行動	績效成果
金融經營環境日益挑戰、兩岸產業人才需求的趨動下，及企業人力逐漸老化，需思考培育接班及留任壽險經營人才。	打造接班人	2015年遴選4位高階職務繼任人才、10位高潛力人才，於2015年進行評鑑、發展，持續強化內部人才板凳深度，期間4位主管晉升。
如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準，快速培育主管儲備人選，因應產業競爭。	擴大領導梯隊	1. 首度進行大型專案工作坊，透過反覆驗證客戶經驗的過程，發想新的商業模式。 2. TR2領導梯隊，共有3個主題團隊、經歷4個學程，期能為公司創造33億元的商業價值。
面對人才世代交替，如何發展及培育資深專員層級，儲備課主管人才庫，因應人才需求。	Y計畫	1. 建立發展及檢核機制，由相關單位主管主導培育人才，透過工具建立自主學習機制。 2. 規劃3個主軸課程及開設「人力資源管理」、「邏輯思考」、「專案管理」、「CANVAS導讀會」等。

儲備幹部培訓規劃

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 2015 年止，累計已有 46 位儲備幹部於培訓中。

為儲備分行科級主管暨助理服務主管之接班人選，新光銀行自 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。



為培育儲備經理人，2015 年進行為期四天之培育管理課程，協助員工將過去實務經驗轉化並提升管理能力，課程內容聚焦於工作教導、管理技能及溝通輔導，課後滿意度高達 94%。

7.3.5 積極深耕校園 協助新世代接軌職場

2015 年新光人壽增加與亞洲大學、逢甲大學、政治大學、元智大學產學合作，累計與 30 所大專院校保險相關科系合作，透過超過 12,000 外勤員工的服務、行銷體系和多元化的教育規劃，提供學生良好企業實習環境，並提供保證就業暨獎學金專案。

企業實習部分，新光人壽提供超過 300 名學生提早體驗職場，共計輔導學生考取人身保險證照 129 張、外幣證照 41 張，投資型保單證照 21 張；實習結束共有 75 名學生報聘留任。



專案	說明	成果
獎助學金暨保證就業專案	提供獎助學金給予優秀學生，並保障未來進入新光人壽工作服務的機會，讓優秀潛力人才得以安心就學、順利就業。	共計39名學生受惠，已有22名學生於畢業後於新光人壽任職。
校園卓越人才暑期實習專案	透過實習及引導回饋機制，讓學生從工作中實際了解保險業運作，作為未來職涯規劃之參考。	共計40名學生受惠，且有1位學生於實習後加入公司服務。
資訊類學生企業實習專案	與元智大學資管系合作企業實習，提供優秀學生於資訊單位進程式開發實習。	2014年有4位實習生於資訊部門進行專業實習。
保險實務課程	每年選派專業經理人赴校園教授保險行銷與經營管理課程，推展保險教育工作及強化學生實務經驗。	於七所大學實施，每學年上課學生超過600人次。
專題講座	配合學校專題講座規劃，由高階主管親赴校園授課，為學生分析產業藍圖及市場趨勢。	於三所大學實施，每學年上課學生超過500人次。
企業參訪	提供學生企業參訪機會，以實際瞭解相關職務工作與人才需求。	共計8個大學系所單位參訪。



7.3.6 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。2015 年新光金控暨旗下子公司共有 123 位專兼職內部講師。

專任講師評鑑制度

新光人壽目前共計有 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，2015 年投入約 75.2 萬於專任講師專業職能發展計畫，協助專任講師持續成長，進而提供外勤人員工專業培育與訓練。

2015 年員工教育訓練時數統計表

公司	教育訓練總時數					
	管理職		一般職		合計	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	406.33	261.96	171.70	373.40	578.03	635.36
新光人壽	28,175	49,525	87,725	326,772	115,901	376,297
新光銀行	30,166.0	23,045.7	85,345.1	166,156.0	115,511.1	189,201.7
新光投信	209.0	222.0	509.0	691.0	718.0	913.0
新光金保代	121.00	0.00	32.00	484.00	153.00	484.00

公司	人均受訓時數					
	管理職		一般職		平均	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	21.39	33.95	17.17	16.97	19.93	19.25
新光人壽	45.15	43.52	47.94	45.40	47.23	45.14
新光銀行	93.7	98.9	71.1	81.4	75.9	83.2
新光投信	17.4	20.2	18.9	19.7	18.4	19.8
新光金保代	40.33	0.00	16.00	60.50	30.60	60.50

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）。

2015 年員工教育訓練費用統計表

公司	教育訓練總費用					
	管理職		一般職		合計	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	94,885	82,600	114,500	112,550	209,385	195,150
新光人壽	116,059,491					
新光銀行	1,168,059	845,210	4,353,015	7,403,752	5,521,073	8,248,962
新光投信	37,682	23,242	73,780	114,504	111,462	137,746
新光金保代	15,900	0	4,800	70,000	20,700	70,000

公司	人均訓練費用					
	管理職		一般職		平均	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	4,993.95	7,509.09	11,450	5,115.91	7,220.17	5,913.64
新光人壽	10,762					
新光銀行	3,628	3,628	3,628	3,628	3,628	3,628
新光投信	3,140	2,113	2,733	3,272	2,858	2,994
新光金保代	5,300	0	2,400	8,750	4,140	8,750

2015 年新進員工教育訓練時數統計表

公司	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
新光金控	176.08	56.81	44.02	14.20
新光人壽	41,404	108,311	71.51	80.45
新光銀行	14,902.35	23,741.4	50.5	51.3
新光投信	142	66	10.9	13.2
新光金保代	32	0	5	0



7.3.7 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 2015 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。

2015 年新光金控針對全體員工開辦法令遵循宣導相關教育訓練，內容包括誠信經營、個人資料保護法、金融消費者保護法、洗錢防制法、道德行為準則、員工行為準則、自行查核等人權、法規議題之訓練課程宣導。



7.3.8 尊重訪客

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

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。

新光金控自 2015 年起設置專屬員工溝通信箱，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，

新光金控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。

新光人壽於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。此外，為增進勞資溝通，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。為強化與高階主管之溝通管道，新光人壽於 2015 年舉辦 31 場員工座談會，由一級主管參與傾聽員工心聲，藉以強化管理與基層員工之正向交流。

為建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境，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」，2015 年共提出 11 件申訴案件，11 件申訴案均獲得有效解決件。透過平時有效溝通，勞資爭議數從 2014 年的 34 件減少為 18 件，未來，我們亦將持續健全內部申訴制度解決機制，取代外部救濟管道。

為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，新光銀行依據「新光銀行員工意見溝通處理辦法」，提供員工對內的溝通管道的暢通，員工可透過下列管道反應問題：

- (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」，以保障員工權益。

新光投信員工除了可向直屬主管直接通報外，2015 年新光投信公布正式之員工申訴信箱及申訴處理流程，讓員工意見更獲保障更透明。

2016 年金控暨子公司將進行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議，以回應員工聲音。

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。

■ 2015 年員工教育訓練時數統計表

公司	訓練內容	訓練頻率 (場次 / 年)	訓練時數 (小時 / 次)	員工受訓比例
新光金控	金融消費者保護法	1	0.5	100%
	道德行為準則	1	0.5	100%
新光人壽	金融消費者保護法	2	0.5	100%
	職場暴力預防宣導 性騷擾防治宣導	2	68分鐘	100%
新光銀行	性別平等	1	0.5	100%
	勞動法令	4	1	100%
新光投信	應遵守誠信原則及道德規範	1	0.5	77.6%
新光金保代	個資侵害緊急應變教育訓練	2	2	100%

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：內訓為人力資源部主辦內勤訓練、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）。

健康
面向

● 新光人壽

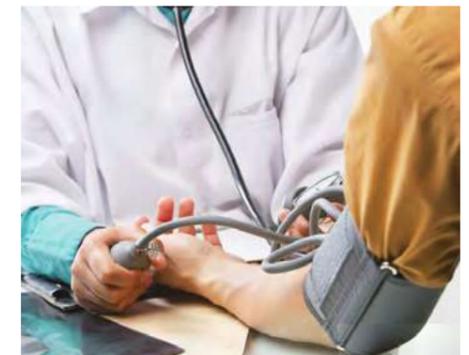
實績

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，健康檢查後，安排專業醫療諮詢活動，增進員工健康保健觀念。
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，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

實績

1. 約聘特約醫師臨廠健康服務，每三個月實施一次，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，2015 年護理諮詢計 861 人次、健康服務共計 833 人次。
3. 提供全行健康促進資訊，以提升職場健康理念。
4. 執行職業災害個案追蹤及復工評估，以落實職場健康管理。
5. 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。
6. 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。
7. 訂定「異常工作負荷促發疾病預防計畫」，對其員工健康實施評估及管理措施，以維護身心健康。

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。

● 新光銀行

實績

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。

CO₂
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，提供員工衛生舒適的工作環境。
2. 2015 年對全台大樓設置空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌檢測，共計完成 42 棟大樓 80 座，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質。
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，2015 年分別檢測全台共計 352 處辦公場所，總計檢測 1,535 點均符合法定標準。

● 新光銀行

實績

1. 委由勞動部認可監測機構，監測營業、辦公場所二氧化碳濃度 3,210 點、燈具照度 2,140 點，皆符合標準。
2. 委由環保署認可環測機構，對全行飲水機每三個月檢驗水質大腸桿菌群菌落數，檢測數據均符合標準。



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。



2015 年職災數據

公司	工傷率 (IR)	損失日數比例 (LDR)	失能傷害頻率 (FR)	失能傷害嚴重率 (SR)	綜合傷害指數 (FSI)
新光金控	0	0	0	0	0
新光人壽	0.09	2.52	0.43	12.60	0.07
新光銀行	0.71	13	3.58	67	0.49
新光投信	0	0	0	0	0
新光金保代	0	0	0	0	0

註 1：2015 年發生的職業傷害案件均為通勤或因公的交通事故。

註 2：工傷率 (IR, 小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) × 200,000 / 總經歷工時。

註 3：損失日數比例 (LDR, 小數第一位無條件捨去) = 總損失工作日 (天) × 200,000 / 總經歷工時。

註 4：失能傷害頻率 (FR, 小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) × 1,000,000 / 總經歷工時。

註 5：失能傷害嚴重率 (SR, 小數第一位無條件捨去) = 總損失工作日 (天) × 1,000,000 / 總經歷工時。

註 6：綜合傷害指數 (FSI) = (FR × SR / 1000) 之平方根。

註 7：上述註 2、註 3 之 200,000 為：按照每年 50 週、每週工時 40 小時計，每 100 名僱員的比例。

2015 年缺勤率統計表

	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%	0.23%	0.11%	0.65%	0.006%
女性	0.014%	0.44%	0.26%	0.73%	0.008%
總計	0.014%	0.36%	0.37%	0.69%	0.013%

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

註 2：總缺勤日數包含病假、工傷假及事假。

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。目前全國各單位配置 307 位合格的急救人員，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。

2015 年新光人壽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。

2015 年具體成果

- 緊急救護網絡建置**：為確保同仁發生緊急傷病或意外事故時，能第一時間使傷病患能受到即時性且適當的醫護救護，我們研擬制訂「摩天大樓緊急救護流程」，並於全國各健康中心所在大樓同步展開規劃及演練緊急救護網絡，由健康管理師與大樓管理處合作規劃，期在緊急狀況發生時能將傷害降至最低。
- 辦理 CPR+AED 訓練**：有鑒於心肌梗塞猝死急救不及的死亡案例頻繁，我們自 2013 年起辦理 CPR+AED 訓練課程，期許同仁普遍明瞭 AED 急救觀念並強化緊急應變能力，於面臨危急狀況時能協助提高患者存活率，2015 年總計辦理 17 場次，共有 1,039 人參與。

3 安心場所認證：為縮減等待醫護人員的時間差，提升病人搶救成功的機率，我們響應政府推廣，於總公司摩天大樓一樓設置 AED，並指派 AED 管理員且完成 220 分鐘管理員訓練，高達 97% 的同仁完成 CPR+AED 教育訓練，順利通過台北市政府衛生局審查，取得效期三年之「AED 安心場所證書」。2016 年計畫將在全國特定大樓廣設 AED，並對該大樓同仁授與 CPR+AED 課程，以提供安心友善職場。

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。

新光人壽率先同業於 2014 年舉辦「新光人壽供應商大會」，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。



08

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

Charity work and community involvement





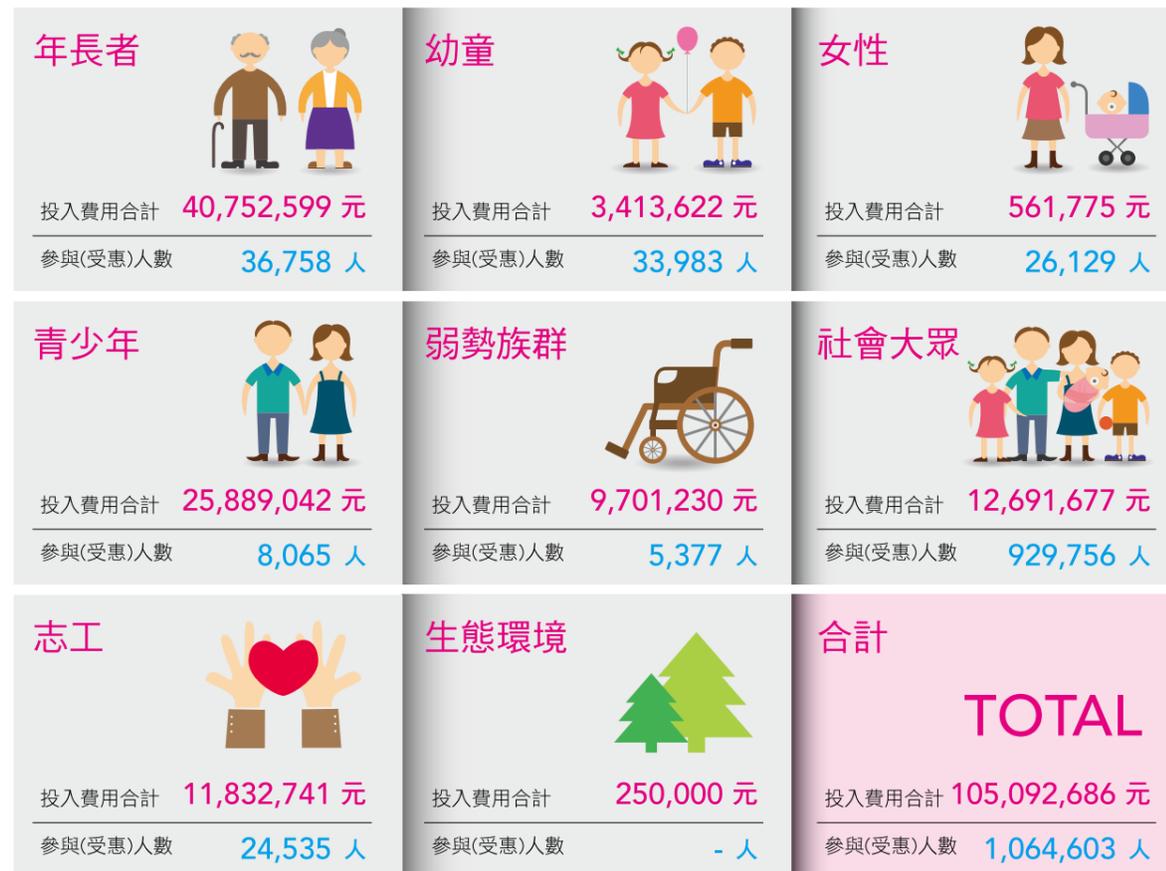
慈善公益及社區參與

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。2015年新光金控在社會參與總投入金額為 10,509 萬元。

2015 年新光金控總公益投入

單位：新台幣



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 2015 年已連續舉辦 33 屆，累計超過 20 萬人次參與，捐贈超過 1 億 3 仟萬元的公益專款。每年透過社會當前主題號召全民一起「登高做公益」，2015 年舉辦「銀髮飛揚」新光公益系列活動 - 新光登高大賽、新光公益路跑，吸引逾萬名眾報名參加，活動所得全數捐出公益。現場增設強調趣味性的「銀髮體驗組」，鼓勵長者走出戶外跑出健康，並捐贈自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 予台北市及新北市，守護國人生命健康。

(二) 新光點燈溫暖關懷 陪伴點亮長者笑容

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，為響應吳董事長的「陪伴」理念，2015 年號召新光機構同仁，舉辦「新光點亮長者，遍地開花」，邀請長者與孩童共同彩繪猴年生肖「猴氣啦！幸運小提燈」，透過摺燈籠互動體驗，送福（猴）給高齡長者，以實際的「陪伴」行動傳遞「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」的精神，實現「光無所不在，心與你同在」的企業文化。



(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」已進入台灣十一年，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。2015 年盛大舉辦「口述歷史十周年，創意樂齡嘉年華會」，以創意老人概念出發，藉由長者以「說故事」串聯生命的服務形式，透過國際論壇、古典音樂、掌中戲、原住民古謠傳唱、家傳美食、紀錄片拍攝、夢想實現、數位創新等等多元化分享，創造更多傳承與創新的世代交流，讓人們看見。其中【戲劇展演】以爺奶的真實故事改編，2015 年展演「給親愛的外星人」祖孫舞台劇，觀賞人次達 1,191 人次，歷年累計達 11,163 人次以上。





「傳承藝術」，以藝術與創意的服務讓長者重拾社交自信、尋得生命動能，透過專業講師的帶領，讓長者在志工的陪伴與合作下，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。在傳承藝術團體中，於各養護機構、老人服務中心、教會等近80個機構服務，累計至今各項服務總人次超過16,128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4年已招募近430位志工陸續投入服務中，累計服務時數近4,600小時。

2016年我們將受邀至新加坡NCSS與美國NCCA，向國際社會分享台灣銀髮服務的經驗，期待透過更多跨國交流，提升台灣在全球的能見度。

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，2015年於高雄夢時代廣場舉辦「夢想聖誕 擁抱心光」公益活動，邀請夢時代創意市集、伊甸基金會及公益團體共襄盛舉，並設立「為小象圓夢想」愛心義賣，幫助偏鄉弱勢孩童。

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，致贈給台灣彩虹原住民關懷協會及台灣耕心書院文教協會孩童，此外邀請台灣耕心書院文教協會弱勢孩童，到新竹小叮嚀科學主題樂園與新光銀行志工共渡歡樂耶誕活動。



(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。

2015年深耕推廣閱讀與理財觀念辦理「理財小達人作文比賽」，透過比賽分享自己理財知識與心情故事，競賽相當激烈。

未來我們將逐步把贊助計畫擴大到高雄市十餘所特偏遠學校，並且重視新移民與親子間互動學習成長，持續深耕偏鄉孩童教育，陪伴孩童成長。

(三) 兒童繪畫比賽 - 要健康，全家一起運動 GO！

為推廣兒童美術教育，於每年暑假舉辦「新光全國兒童繪畫比賽」，2015年以「健康樂活」為主題，鼓勵全家人一起動起來，2015年共約15,000件作品參賽。此外，為關懷弱勢族群兒童，連續6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

為協助提升原住民族群競爭力，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。

2015年於海事會博物館舉辦「新學伴關係書信筆友見面會」，邀請新竹竹東、新光部落孩童與新光同仁參觀海事館及「夢想海洋」紀錄片，讓從未接觸海洋的孩子們同時獲得視覺及觸覺感官的雙重感受，現場大小筆友約103人參與，至今6年已累積2,046封信件往返，服務小筆友達571人次。

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，新光人壽慈善基金會自2005年起展開「關懷乳房 · 傳愛種子」的宣導活動，與「中華民國乳癌病友協會」長期合作，辦理超過百場分享會。2015年舉辦4場次乳癌防治講座，共530人參與，累計宣導106場次，宣導人數超過9,330人。

每年定期與中華民國乳癌病友協會合作辦理「乳癌防治月」，2015年贊助點亮粉紅絲帶系列活動與十周年成果展聯合舉辦，透過點亮粉紅絲帶儀式，持續提醒大眾重視乳癌防治的觀念，推動社會大眾共同參與乳癌防治宣導活動。

(二) 母親節「媽咪我愛妳」活動

新光銀行於2015年母親節前夕舉辦「媽咪我愛妳」活動，特別向財團法人桃園市真善美社會福利基金會，採購由慈兒親手手工製作的「玫瑰花」，只要是新光銀行的女性客戶，於活動期間至各營業單位臨櫃辦理業務，就可獲得限量的「慈兒手作玫瑰花」，以結合公益的「玫瑰花」表達母親節祝福與感恩，更為心智障礙者創造工作機會的舞台。

(三) 挺身關懷女性議題

新光人壽慈善基金會長期關注女性健康，與新光銀行公益包票聯合響應《陰道獨白》--《拾蒂 · 首部曲》公演，期望透過女權議題，讓觀者看見她們的存在，並翻轉創傷的沉重氣氛，創造正向溫暖的能量。期待透過新光的拋磚引玉，凝聚更多企業夥伴的力量、建立正向的影響力，散播愛的種子。





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，迄今 43 年不曾間斷，共嘉惠 113,406 名學生，累計頒發 2.51 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，為協助學子提升未來就業競爭力，已舉辦達 11 年「新光金融成長營」，合作締約院校達 30 所。2014 年推動大專院校產學合作，提供完整的準新鮮人養成計畫，並協助產學實習學生於「2014-2015 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、及第三名殊榮。

此外，我們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

為提供青春世代表現自我的表演空間，新光金控連續 12 年舉辦「新光盃熱門街舞大賽」，2015 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，為國內不能錯過的年度街舞賽事之一。



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，迄今超過 1 萬 9 千件，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，及人壽保險業第一名。2015 年累積承作業績總保費達 3,067,379 元，總投保件數 13,706 件，其中擴大關懷範圍與各地社會局、農(漁)會、社會團體與鄉里辦公室合作，共贊助 3,685 人投保『集體微型保險』，保費達 1,071,240 元。

新光人壽積極推動微型保險，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，是承作微型保險最積極之壽險業之一，不僅獲得金管會肯定，同年也獲得第六屆台灣保險卓越獎新增的「微型保險推展卓越獎金質獎」殊榮。



(二) 2015 公益路跑暨園遊會 持續推廣長照觀念

新光人壽參加由金管會保險局舉辦的「2015 年高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動 - 公益路跑暨園遊會」，除於園遊會中設置攤位，並透過互動遊戲傳遞長照知識給與會者，宣傳長期照護觀念，藉此提升民眾對長期照護的認知。

(三) 贊助宜蘭家扶中心關懷弱勢家庭活動

宜蘭家庭扶助中心扶助宜蘭縣內貧困及弱勢家庭約 1,100 戶，兒童約 1,900 名，新光銀行贊助宜蘭家扶中心「讓愛啟動」歲末寒冬送暖活動，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溫暖。

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 10 年提供台北市民免費公益講座，2014 起將觸角延伸至台中及高雄等地區，定期邀請社會知名人士與各領域菁英專題演講，自 2006 年起至 2015 年累積舉辦 286 場，累計 55,487 人次參加，與聽眾分享專業知識，並為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 年起長年免費提供捐血車停放，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。2015 年總計 13,975 位民眾挽袖捐血，共募集到 18,675 袋的盛裝滿滿愛心的熱血；13 年來共累積 167,069 人次參與，募得 304,574 袋，逾 7,600 萬 cc 的愛心熱血，成績斐然，深受各界好評。



(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「中正盃小鐵人大隊接力錦標賽」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，2014年榮獲「台北市綜合類志願服務運用單位」評鑑績優之殊榮，深獲台北市政府以及合作單位的肯定與鼓勵。



(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。2015年共計有4,532名員工參



與志工，時數也高達16,220.5小時，包括與心路基金會合作「2015全國公益健行活動」、華山基金會合作「2015全愛心志工日」等，透過全國性大型活動鼓勵員工參與，培養企業志工文化，幫助更多弱勢團體。

8.8 利害關係人：生態環境

(一) 保育野生動物

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。2015年新光金控捐贈25萬，持續推廣動物保育活動。

新光吉祥物寶寶成長故事

我是來自非洲的喀麥隆金剛猩猩 - 寶寶，今年32歲，非常感謝新光在我2歲的時候出資420萬認養我，每年還幫我慶生，讓我在充滿愛的台北市立動物園平安健康長大，並和可愛的小圓仔一同成為最受歡迎的動物明星。

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離開後，就剩下我，而為了幫助我早點找到女朋友，新光在2014年捐贈300萬，做為我娶老婆的基金，真的很感謝大家對我的愛護。新光在2012年為我精心準備的新房，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	學名：Gorilla
出生地：非洲喀麥隆	分類：靈長類、巨猿科
品種：金剛猩猩	平均壽命：約三十歲

(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2014年逾28,048,000度，降至2015年之27,009,600度，減少超過1,038,400度，相當於減少超過661,460公斤的碳排放量，2007年到2015年總計減少的用電度數超過3,805.36萬度電，相當於減少超過2,725.4萬公斤的碳排放量，節能成效顯著。

此外，響應政府節能計畫2015年更新全台4棟大樓節能照明設備，整體節能率高達51.43%，2016年將逐步完成更換節能空調設備，新光金控力行節能減碳展現愛護地球決心。

(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，2015年一共回收1,973公斤廢電池，累計6年共回收15,019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。



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, 44, 54-57	✓
G4-5	組織總部所在位置	1	✓
G4-6	組織營運所在	27-28	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	請參閱2015年 新光金控年報P.16	✓
G4-8	組織所提供服務的市場	27-28	✓
G4-9	組織規模	27-29, 76-77	✓
G4-10	員工總數	76-77	✓
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	72-73	✓
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	37-41	✓
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	57-58, 65, 109	✓
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	17-18	✓
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	19-20	✓
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	20-22	✓
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	20-22	✓
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	20-22	✓
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	14-15	✓
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	14	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式及議合頻率	14-15	✓
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	14-15	✓
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, 116-117	✓
治理			
G4-34	組織的治理結構	32	✓
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	10	✓
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	10	✓
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	10	✓
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	12, 32	✓
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	12-13, 33	✓
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	12	✓
G4-58	對於舉報有違倫理或不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	12	✓

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, 102	✓
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	62	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	81	✓
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	79-80	✓
考量面：間接經濟衝擊			
G4-DMA	管理方針	102	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	103-109	✓
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	103-107	✓
考量面：採購實務			
G4-DMA	管理方針	73	✓
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	73	✓
類別：環境			
考量面：產品服務對環境的影響			
G4-DMA	管理方針	62	✓
G4-EN27	降低產品與服務（在使用階段）對環境衝擊的設計	68-69	✓
考量面：法規遵循			
G4-DMA	管理方針	53	✓
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	53	✓

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	76	✓
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	77-78	✓
G4-LA2	按重要營運據點劃分提供給全職員工的福利	79-85	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	84-85	✓
考量面：勞資關係			
G4-DMA	管理方針	94-95	✓
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	95	✓
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	98	✓
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	98	✓
考量面：訓練與教育			
G4-DMA	管理方針	86	✓
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	92-93	✓
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	86-92	✓
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	80	✓
考量面：員工多元化與平等機會			
G4-DMA	管理方針	76, 79	✓
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, 77, 79	✓

指標	描述	頁次	外部確證
考量面：女男同酬			
G4-DMA	管理方針	76, 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	80	✓
考量面：不歧視			
G4-DMA	管理方針	76, 94	✓
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	✓
考量面：結社自由與集體協商			
G4-DMA	管理方針	94	✓
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	✓
考量面：強迫與強制勞動			
G4-DMA	管理方針	94	✓
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	✓
考量面：人權評估			
G4-DMA	管理方針	94	✓
G4-HR7	保全保安人員的人權訓練	95	✓
考量面：人權實務申訴機制			
G4-DMA	管理方針	95	✓
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	95	✓
子類別：社會			
考量面：當地社區			
G4-DMA	管理方針	102	✓
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	57-59	✓
考量面：反貪腐			
G4-DMA	管理方針	12	✓
G4-SO4	反貪腐溝通與訓練	12-13	✓
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
考量面：公共政策			
G4-DMA	管理方針	14	✓
G4-SO6	政治捐獻	無相關情事	✓
考量面：法規遵循			
G4-DMA	管理方針	37	✓
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	53	✓
考量面：社區衝擊申訴機制			
G4-DMA	管理方針	102	✓
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	✓
子類別：產品責任			
考量面：產品與服務的標示			
G4-DMA	管理方針	53	✓
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	53	✓
G4-PR4	產品與服務違反資訊與標示法規的事件	53	✓
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	44-45, 49	✓
考量面：行銷傳播			
G4-DMA	管理方針	53	✓
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	53	✓
考量面：顧客隱私			
G4-DMA	管理方針	51	✓
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	51	✓
考量面：法規遵循			
G4-DMA	管理方針	53	✓
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	53	✓
考量面：產品組合			
FS7	為針對有益於社會而設計的產品和服務	54-59	✓
FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	57-58	✓



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 2015

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 2015. 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 2015 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 2015. 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.

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 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH's sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

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. 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 2015, 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, 2016
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



 **新光金控**

2015

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report