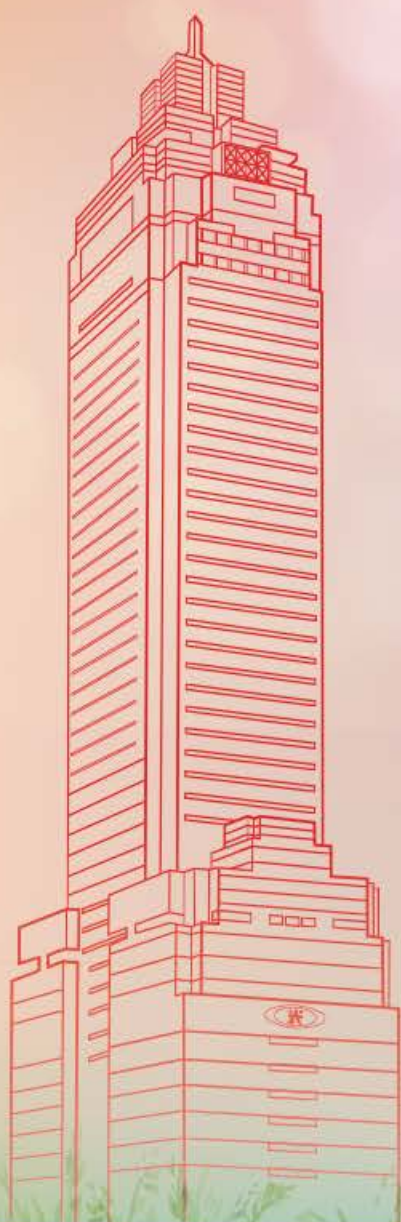




2016

企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility



關於本報告書

新光金控致力履行企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 以下簡稱 CSR) 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。

2016 年 CSR 報告書以全新架構、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）2016 年（1 月 1 日~12 月 31 日）具體實踐 CSR 成果的說明。其主要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

本報告書撰寫原則依循全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）G4 版綱領及金融業補充指標、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，並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。

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 Type2 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/abc8fa8914.html>

現行發行版本：2017 年 6 月發行

上一期發行版本：2016 年 6 月發行

下一期發行版本：預定 2018 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（公司總部地址）

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



目錄 CONTENTS

關於本報告書 1

總經理的話 4



01 企業社會責任實踐 7

1.1 新光金控 CSR 績效重點 8

1.2 CSR 委員會 10

1.3 資訊透明化 14

1.4 利害關係人溝通 15

1.5 重大考量面鑑別 20

1.6 聯合國永續發展目標 (SDGs) 24



02 永續經營 26

2.1 新光金控概況 28

2.2 公司治理 30

2.3 法令遵循 34

2.4 風險管理 35



03 綠色金融 39

3.1 環境永續承諾 40

3.2 綠色職場 43

3.3 供應鏈管理與綠色採購 52



05 幸福職場 75

5.1 適性用才 76

5.2 薪酬福利 79

5.3 職涯培育 87

5.4 多元溝通管道 97

5.5 職場環境 97



04 客戶服務與創新商品 55

4.1 多元化金融商品 56

4.2 遵循產品與服務法規 60

4.3 完善服務機制 61

4.4 責任金融 71



08 社會關懷 103

6.1 利害關係人：年長者 105

6.2 利害關係人：幼童 106

6.3 利害關係人：女性 107

6.4 利害關係人：青少年 108

6.5 利害關係人：弱勢族群 109

6.6 利害關係人：社會大眾 110

6.7 利害關係人：志工 111

6.8 利害關係人：生態環境 112

GRI index 核心選項相符性對照表 114

第三方確證聲明書 120



總經理的話

新光金控深耕台灣五十餘年，以高度熱情、赤忱待人的企業精神，服務人群、奉獻社會。近年來更結合旗下事業體的專業與職能，透過實際行動及作為，積極落實企業社會責任。因為，我們深切明白，掌握社會脈動、關注永續發展趨勢，推動具體行動及透明化資訊揭露，滿足及回應內、外部利害關係人對我們的期待，是新光金控邁向永續經營的根基。

2016 年儘管全球景氣前景不佳，在全體員工的努力下，新光金控業績仍呈現穩健成長。因應數位金融浪潮來襲，2016 年我們以「行雲流水，數位新光」作為年度策略主軸，並成立數位金融部門，專責推動數位轉型，期望能化挑戰為機會，持續提供客戶更優質、便捷的數位服務。此外，我們亦與國際趨勢接軌，響應聯合國「全球永續發展目標」（Sustainable Development Goals, SDGs），結合本業職能，推動及落實各永續目標之行動專案，以企業力量積極為全球永續發展貢獻心力。

新光金控 2016 年致力於永續經營的成果，受到廣大社會及相關機構認同，獲頒多項榮譽獎項的肯定。包括獲得臺灣證券交易所公司治理評鑑前 5% 殊榮；連續三年榮獲《天下雜誌》天下企業公民獎；子公司新光人壽出版之 CSR 報告書連續四年獲得「台灣 Top50 企業永續報告獎—金融及保險業金獎」，及獲《遠見雜誌》五星服務獎保險業類第一等肯定。

在公司治理層面，新光金控為全國第一家訂定「道德行為準則」之金融控股公司，要求董事、監察人及經理人格遵誠實信用原則；陸續於 2014 年設置審計委員會、2015 年完成官網設置利害關係人專區，並連續十年榮獲證基會評為資訊揭露評鑑透明度 A 等級以上肯定。我們持續運用內部資源與通路，發揮子公司間營運綜效，並結合集團力量共同開拓東協市場，追求核心業務成長，維持資本適足穩健，維繫在地關係經營與雙邊經貿合作，以開創更多發展契機，提升公司價值及股東利益。

在促進間接經濟發展層面上，我們運用金融核心專業，落實「責任金融」精神，子公司新光人壽更響應「永續保險原則」（Principles for Sustainable Insurance, PSI），積極推動個人與集體微型保險，2016 年累積承作業績總保費達 411 萬元，總投保件數 16,018 件，並與市政府合作及贊助「財團法人犯罪被害人保護協會」，開辦至今投保人數已逾 45,000 人，獲金管會「微型保險衝刺獎」及第 14 屆「遠見五星服務獎」的保險業第一等殊榮。

此外，子公司新光銀行響應「赤道原則」（The Equator Principle），積極帶動及促進「綠色金融」的推展，於辦理專案融資審核時，檢核借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任；並支持發展微型企業及文創產業，及提供天災事件受災戶相關協助以減輕其貸款負擔，落實普惠金融理念。

在環境層面上，我們重視建築物及人員環境永續，透過自發性的行動措施與改善方案，2016 年新光摩天大樓之用電節能率達 3%，除獲經濟部能源局評選為最落實節能減碳指標企業外，子公司新光人壽更榮獲環保局評選為「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位。此外，我們亦響應「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力 30 萬度；通過「ISO 50001 國際標準」能源管理系統、「ISO 14001」環境管理及擴大並全面進行金控及子公司「ISO 14064-1」溫室氣體盤查。

在社會層面上，我們秉持社會共融的理念，整合關係機構企業資源推動各項策略性 CSR 公益活動，2016 年社會參與總投入金額達 10,091 萬元，受惠人數總計 1,431,222 人，影響層面廣大。我們關懷多元族群，推動「青年學子」、「友善高齡」、「弱勢協助」、「關懷在地」、「愛護環境」、「深耕在地」等多元實質社會參與行動，以「長照的需求在哪裡，新光的服務就到哪裡」的精神，2016 年舉辦 617 場次椰子油公益「遍地開花」關懷活動，將公益愛心帶至台灣每個角落。

展望未來產業發展，除了持續投入永續議題，我們亦會積極掌握及因應數位金融的發展趨勢，加速推動數位金融服務，透過大數據分析工具，及強化員工數位科技的專業能力，於萬物串流的脈絡中，為未來行動化市場佈局，開創數位新商機。

我們明白，社會民眾及廣大內、外部利害關係人的期待，是我們持續向前的動力，新光金控將持續藉由經營策略的擬定、管理體系的提升及企業文化的創造，善用金融業的核心能力與影響力，持續評估、落實及揭露各項永續議題成果，落實新光金控成為「最佳全方位金融服務機構」之願景，並期望讓台灣這片土地、人與事物，均共好發展，實踐「光無所不在 心與你同在」的永續價值。

新光金融控股股份有限公司
副董事長兼總經理

李紀珠





立
新
起
點
創
新
局
面

SKFH

01

企業社會責任實踐

- 1.1 新光金控 CSR 績效重點
- 1.2 CSR 委員會
- 1.3 資訊透明化
- 1.4 利害關係人溝通
- 1.5 重大考量面鑑別

企業社會責任實踐

1.1 新光金控 CSR 績效重點



經濟

- 連續十年 (2006 ~ 2015) 獲得證基會評為資訊透明度 A 等級以上肯定。
- 2016 年完成官網利害關係人專區。
- 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。
- 子公司新光人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，2016 年累積承作業績總保費達 411 萬元，總投保件數 16,018 件，其中擴大關懷範圍與「財團法人犯罪被害人保護協會」、新竹市政府及嘉義市政府合作，共贊助 7,747 件投保「集體微型保險」；並簽署「機構投資人盡職治理守則」增強公司治理決心。



環境

- 連續 10 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」政策，榮獲經濟部能源局評選為最落實節能減碳指標企業。
- 2016 年新光摩天大樓之用電節能率達 3%。
- 子公司新光銀行 2016 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。
- 子公司新光人壽 2016 年參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力 30 萬度。
- 擴大子公司之 ISO14064-1 溫室氣體盤查範圍，涵蓋新光金控、新光人壽自有 8 棟大樓、新光銀行總行、新光投信及新光金保代。
- 子公司新光人壽導入並通過「ISO50001 國際標準」能源管理系統及「ISO14001」環境管理系統。
- 子公司新光人壽 2016 年獲環保局評選為「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位。



社會

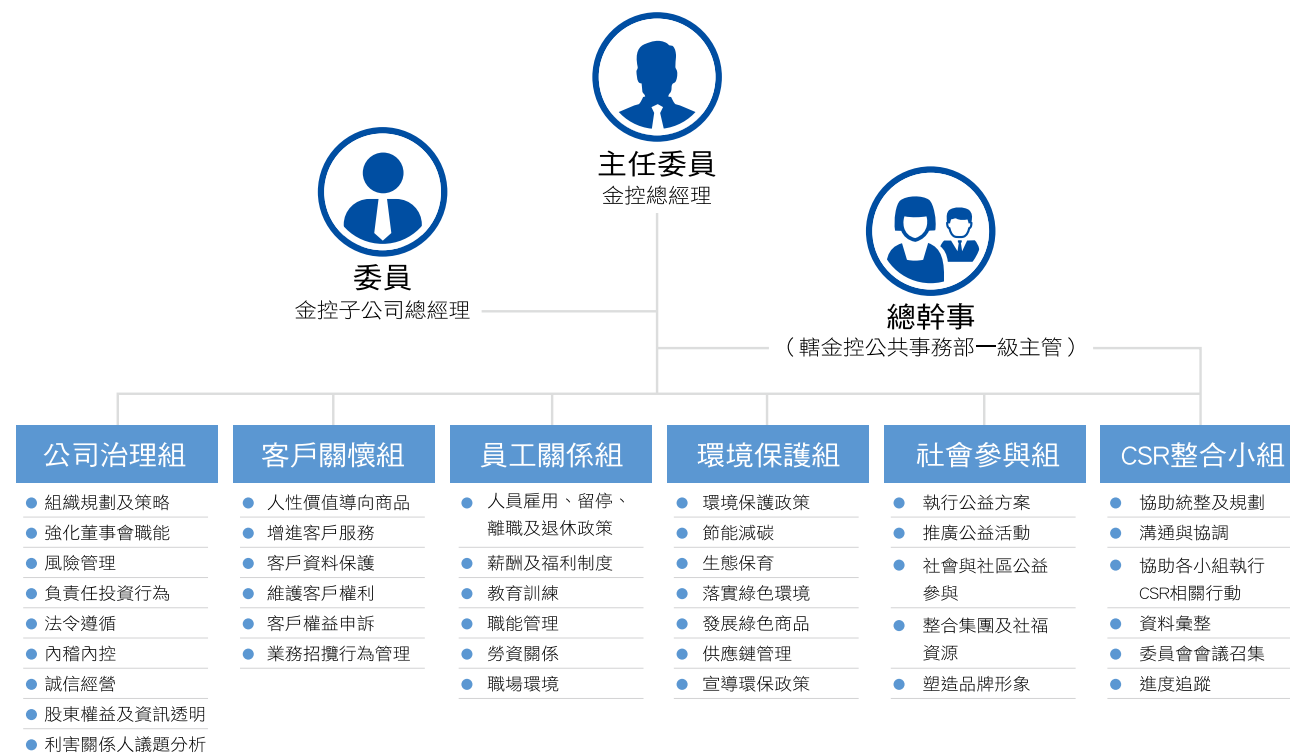
- 榮獲 2016 年天下雜誌評選為「天下企業公民獎 TOP50」肯定。
- 子公司新光人壽獲頒第 17 座保險信望愛獎「最佳社會責任獎」。
- 新光金控及子公司鼓勵承攬商及供應商夥伴響應與簽署「CSR 承諾書」，目前共計 164 家供應商響應，平均簽署率近 50%。
- 新光金控及子公司長期積極推動公益事業，2016 年社會參與總投入金額為 10,091 萬元，受惠人數總計 1,431,222 人。
- 新光金控尊重多元文化，2014 年至 2016 年累計核發原住民就業獎勵金約 1,098.7 萬元。尊重身心障礙者工作權益，2016 年新光金控實際進用身心障礙員工人數為 139 人，超過法定進用人數 9 人。
- 子公司新光人壽 CSR 報告書，連續 4 年獲得「台灣企業永續獎」，2016 年更獲得「創新成長獎」之殊榮。
- 子公司新光人壽榮獲「全國績優健康職場」及「2016 年運動企業」雙重認證。
- 子公司新光人壽提供結婚補助 14,000 元 / 人、子女結婚禮金 3,000 元 / 人、生育補助 6,000 元 / 胎，持續規劃投注更多福利資源。
- 子公司新光銀行 2016 年全國哺乳室共計 1,653 人次使用，獲得台北市政府「優良哺乳室認證」之肯定。



1.2 CSR 委員會

為落實金控及旗下子公司「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」及成立「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，定期召開 CSR 會議，將利害關係人回饋意見與重大 CSR 議案呈報予董事會審核及批准，並授權高階長官依業務權責辦理相關事宜。

● 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。

新光金控 CSR 委員會下設六個小組，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。2016 年 CSR 委員會決議將企業社會責任與公司治理項目列入金控及子公司的關鍵績效指標，並評估 CSR 實際執行情形及針對可提升面向進行強化重點專案，以徹底落實 CSR 各項工作。

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，由金控公共事務部負責統籌辦理，與 CSR 委員會及六大小組共同推動，以實踐與股東、員工、社會、環境共好，創造企業永續價值，善盡社會責任。

新光人壽 2016 年董事會針對責任管理、經濟、環境、社會等面向之議題進行討論，並通過相關 CSR 議案，包含：

- (1) 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討、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。
- (2) 各項投資議題。
- (3) 修正投資政策及程序、消費爭議處理制度、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序。
- (4) 訂定防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策、公平待客原則政策及策略、策略性投資管理準則。
- (5) 贈予新光人壽慈善基金會作為集體微型保險專案經費、臺灣南部大地震災民急難救助金等用途之議題。

● 2016 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果

1. 強化自動櫃員機之運作監控及資安機制。
2. 於消費者保護委員會下增設「公平待客推動小組」，以推動公平待客原則政策、策略暨執行。
3. 制定「防制洗錢及打擊資助恐怖主義政策」與「公平待客政策」。
4. 推動新創重點產業授信業務。
5. 捐贈台灣金融服務業聯合總會籌設之「金融服務業教育公益基金」，以支應其教育獎助學金及金融教育課程之用。
6. 捐贈緬甸仰光經濟大學，以設立新光銀行獎學金暨建立金融圖書專區。
7. 捐贈新光人壽慈善基金會，以利整併新光集團資源推行「台緬醫療提升合作計劃」。
8. 捐贈臺南市政府社會局，以協助台南強震災後重建工作。
9. 為提昇國家防災救護設備捐贈新光人壽慈善基金會，以支應其購置「生命偵測雷達器」贈與內政部消防署。
10. 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、公平待客推動等），以確保提供適法與良善之商品及服務等議題。

● 2016 年新光金控 CSR 教育訓練

為確保員工能理解企業社會責任的精神，能落實並適時提供回饋與建議，新光金控於 2016 年舉辦 CSR 教育訓練，共 103 位 CSR 委員會小組成員及員工代表參與，課程內容著重於企業社會責任之概念及最新的企業社會責任報告書撰寫趨勢，以強化員工之企業社會責任認知，促使將 CSR 觀念化落實為實際行動。



1.2.1 企業社會責任政策及守則

為確保 CSR 能落實於營運機制之中，2014 年 12 月 23 日新光金控經董事會通過制定「企業社會責任政策」及「企業社會責任守則」，具體將永續經營之理念融入日常營運中，並體現於下列層次：

- (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。

1.2.2 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。另為確保廉潔經營，於 2016 年訂定「內外部人員檢舉處理辦法」，建立檢舉人保護制度，設置內部及外部檢舉管道，鼓勵內外部人員若有發現違反誠信經營、不合法行為或不道德行為，應立即向獨立董事、人力資源部或稽核單位檢舉，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。新光金控設有檢舉信箱：audit@skfh.com.tw，並對外揭露。其次，為積極防範不誠信行為，公司藉由電子郵件及員工教育訓練宣導最新法規訊息和趨勢，使員工獲得法令規章之新增或修訂等資訊，同時由法務暨法令遵循室提供相關法律諮詢建議。

● 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

新光金控定有「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之政策與程序，2016 年在集團內部分享 105 件疑似洗錢或資助恐怖主義之交易行為案例。又為配合新頒布之「資恐防制法」及修訂之「洗錢防制法」、「銀行業防制洗錢及打擊資恐注意事項」、「保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項」等法令，未來將陸續強化集團整體性防制洗錢及打擊資恐計畫。

此外，我們亦持續監督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恐注意事項及相關內部管理制度。

● 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	洗錢防制法暨資恐防制法概述	1	1	100%
新光人壽	內勤員工： 金融消費者保護法課程、洗錢防制法教育訓練、個人資料保護法教育訓練	2	3	100%
	外勤員工：洗錢防制法教育訓練	2	2	100%
新光銀行	線上課程：洗錢防制法	21	0.5 ~ 2	100%
	面授課程：洗錢防制及風險評估之相關課程			
新光投信	洗錢防制法規暨案例實習	1	2	50%
	洗錢防制法條文說明	1	1	100%
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%



1.3 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

按「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

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

於官網設置利害關係人專區，以了解利害關係人對於各類議題的關注，並提供溝通管道作為意見表達及交流平台。



2016 年新光投信於受理法人客戶開戶，因未瞭解具控制權之最終自然人身分，以確認客戶之實際受益人之狀況，提出改善措施如下：

- (1) 已修改全方位開戶約定書法人欄之項目，並增加「法人實際受益人聲明書」。
- (2) 受查缺失案件，該等法人客戶已補具實際受益人聲明書，已聲明無具有 25% 控制權之最終自然人身分，已改善完畢。
- (3) 已增訂防制洗錢追蹤名單風險評估條件。
- (4) 公司受理法人客戶開戶，為瞭解具控制權之最終自然人身分，已要求徵提實際受益人聲明書，以確認客戶之實際受益人。

1.4 利害關係人溝通

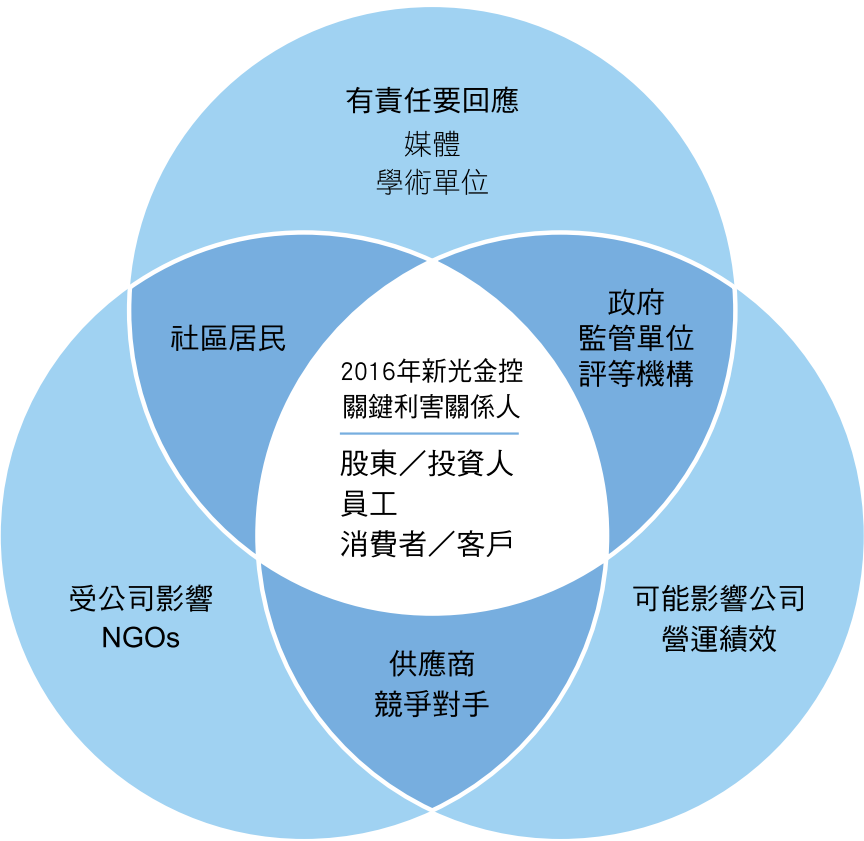
新光金控建立多元化溝通介面，傾聽並與利害關係人保持良好的互動關係，確保企業營運更加順暢與永續。

我們就各子公司所屬業務可能接觸、影響或衝擊的利害關係人，召開會議進行識別與分類，確認以下六個群組：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 3.可能影響公司營運績效等判別依據，定義我們重視的「關鍵利害關係人」。

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關注議題
 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、「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	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	利害關係人關注議題
客戶	服務據點 公司網站 0800 客服專線 新光人壽互動網 臉書粉絲團 新光銀行臉書 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 常設性 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. 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 8. 運用「客戶之聲」(Voice of Customer ,VOC)，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 37 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 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



■ 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。



● 新光金控及各子公司參與國內外組織列表

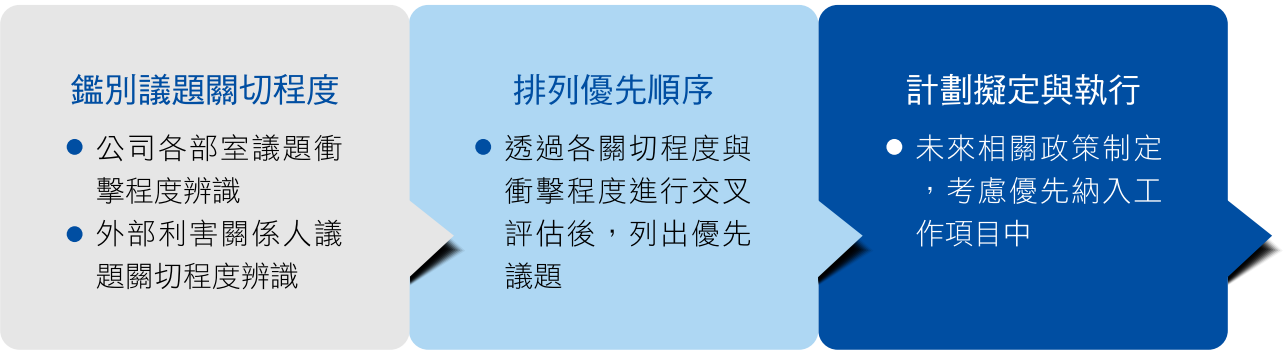
公司名稱	參加組織名稱	參與狀況
新光金控	中華民國公開發行公司股務協會	● 定期繳納會費(常年會員)
	中華民國工商協進會	● 定期繳納會費(常年會員)
	台北市銀行商業同業公會	● 定期繳納會費(常年會員)
	兩岸企業家峰會	● 定期繳納會費(常年會員)
	台灣併購與私募股權協會	● 會員資格具有策略性意義
新光人壽	中華人力資源管理學會	● 會員資格具有策略性意義
	IIS國際保險學會	● 會員資格具有策略性意義 ● 參與研討會、國外派訓等
	台北市不動產代銷經紀商業同業公會	● 會員資格具有策略性意義
	中華保險服務協會	● 會員資格具有策略性意義
	中華卓越經營協會	● 會員資格具有策略性意義
	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
	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

公司名稱	參加組織名稱	參與狀況
新光人壽	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
新光銀行	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
	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
	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
新光投信	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
新光金保代	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會	● 參與委員會 ● 定期繳納會費
	中華民國期貨業商業同業公會	● 定期繳納會費
	中華民國證券期貨分析協會	● 定期繳納會費
	中華民國保險代理人商業同業公會	● 定期繳納會費
新光金保代	中華民國保險服務協會	● 定期繳納會費
	中華民國內部稽核協會	● 定期繳納會費
	財團法人金融消費評議中心	● 定期繳納會費

1.5 重大考量面鑑別

新光金控每年於 CSR 報告書進行前，會邀集相關部門進行考量面與關鍵利害關係人鑑別，並確認各考量面對組織內、外的「衝擊影響程度」。

在鑑別出考量面後，我們按利害關係人之「關切程度」與對公司營運之「衝擊程度」，確認重大性矩陣，於報告中進行重點揭露。



■ 考量面鑑別方法：

1. 2016 年度共 89 位 CSR 委員會成員代表參與鑑別。
2. 每個議題依

(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 3 分，關注影響程度判別為中度者得 2 分，關注影響程度判別為低度者得 1 分，若該議題關注程度及影響程度皆為 2.5 以上（重大性門檻值），則確認為考量面。
2. 由 CSR 委員會成員就上述排列之結果進行討論，並增減議題後報請委員會成員確認。



● 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

	組織內部					組織外部						
考量面	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	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

環境類別(Environment Category) ● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

	組織內部					組織外部						
考量面	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

	組織內部					組織外部						
考量面	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

	組織內部					組織外部						
考量面	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	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	○
反歧視	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

社區類別(Society Sub-category)

● 代表有衝擊 ○ 代表無衝擊

	組織內部					組織外部						
考量面	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

	組織內部					組織外部						
考量面	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

我們依循 GRI G4 原則，進行新光金控考量面辨識，篩選出考量面，並由金控及旗下子公司相關部門主管確認最後辨識之結果，確保報告書內容之完整性，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。

● 新光金控 2016 年考量面矩陣圖



註：本圖表依據 GRI 考量面先進行重要程度排列後，取得分 2.5 分為門檻值，2.5 分以上之議題為關鍵考量面，以圖示呈現。

1.6 聯合國永續發展目標 (SDGs)

目標	具體次目標	新光金控對SDGs的貢獻 對應章節及頁碼
 目標1： 消除各地一切形式的貧窮	● 確保貧窮與弱勢族群，在新科技與財務服務（包括微型貸款）都有公平取得權利。 ● 讓貧窮與弱勢族群具有災後復原能力，減少他們暴露於氣候極端事件與其他社經與環境災害的頻率與受傷害的嚴重度。	客戶服務與創新商品 P.65~66, 71 企業社會責任實踐P.11 幸福職場P.83 社會關懷P.104
 目標3： 確保健康及促進各年齡層的福祉	● 透過預防與治療，並促進心理健康。 ● 實現醫療保健的目標，包括提供保險，取得高品質基本醫療保健服務的管道。 ● 強化早期預警、風險減少，及強化國家與全球健康風險的管理能力。	客戶服務與創新商品 P.56-58, 71-72
 目標4： 確保有教無類、公平以及高品質的教育，及提倡終身學習	● 強化年輕人與成人就業相關的技術與職業技能。 ● 確保弱勢族群有接受各階級教育的管道與職業訓練，包括身心障礙者、原住民以及弱勢孩童。 ● 確保所有的學子都習得必要的知識與技能而可以促進永續發展，包括永續發展教育、永續生活模式、人權、性別平等、和平及非暴力提倡、全球公民、文化差異欣賞，以及文化對永續發展的貢獻。	幸福職場P.93 社會關懷P.106-108, 110
 目標5： 實現性別平等，並賦予婦女權力	● 消除對婦女的各種形式的歧視。 ● 確保婦女全面參與政經與公共的決策，並享有參與各級階層領導職務的平等機會。 ● 加強信息及通訊技術，提高婦女的能力。 ● 透過立法及政策制定，促進兩性平等，增強婦女權力。	永續經營P.32 幸福職場P.79-80, 94-96
 目標6： 確保所有人都能享有水及衛生及其永續管理	● 大幅增加水的使用效率，確保永續的淡水供應與回收。	綠色金融P.40, 50
 目標7： 確保所有的人都可取得負擔得起、可靠的、永續的及現代的能源	● 將能源效率的改善度提高。 ● 提高乾淨能源與科技的取得管道，包括再生能源、能源效率、更先進及更乾淨的石化燃料科技，並促進能源基礎建設與乾淨能源科技的投資。	綠色金融P.8, 46-50
 目標8： 促進包容且永續的經濟成長，達到全面且有生產力的就業，讓每一個人都有一份好工作	● 支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道。 ● 保障勞工權益，促進工作環境之安全。 ● 強化金融機構的能力，提供更多元的銀行、保險與金融服務。 ● 終結各種形式的童工及不當勞動力結構。	客戶服務與創新商品 P.56-60 幸福職場P.79, 80-82 人權的維護P.96

目標	具體次目標	新光金控對SDGs的貢獻 對應章節及頁碼
 目標9： 建立具有韌性的基礎建設，促進包容且永續的工業，並加速創新	● 提供中小企業金融服務之管道。 ● 支援本國科技研發與創新，協助工商多元發展以及商品附加價值提升。	客戶服務與創新商品 P.71-72
 目標10： 減少國內及國家間不平等	● 促進社經政治的融合，無論年齡、性別、身心障礙、種族、人種、祖國、宗教、經濟或其他身份地位。 ● 確保機會平等，減少不平等，包括消除歧視的政策及實務作法，並促進適當的政策與行動。 ● 採用適當的政策，尤其是財政、薪資與社會保護政策，並漸進實現進一步的平等。	客戶服務與創新商品 P.65, 71-72 幸福職場P.79
 目標11： 促使城市與人類居住具包容、安全、韌性及永續性	● 減少都市對環境的有害影響，其中包括特別注意空氣品質、都市管理與廢棄物管理。 ● 促進都市、郊區與城鄉之間的社經與環境的正面連結。	綠色金融P.40-51 客戶服務與創新商P.65 社會關懷P.106-107, 110
 目標12： 確保永續消費及生產模式	● 採取可永續發展之經營策略，將永續性資訊納入報告週期中。 ● 透過預防、減量、回收與再使用大幅減少廢棄物的產生。	綠色金融P.51-53
 目標13： 採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響	● 將氣候變遷措施納入政策、策略與規劃之中。	企業社會責任實踐P.11 綠色金融P.40-53 社會關懷P.112-113
 目標16： 促進和平且包容的社會，以落實永續發展；提供司法管道給所有人；在所有階層建立有效的、負責的且包容的制度	● 大幅減少各種形式的貪污賄賂。 ● 在所有的階層發展有效的、負責的且透明的制度。 ● 確保各個階層的決策回應民意，是包容的、參與的且具有代表性。 ● 促進及落實沒有歧視的法律與政策，以實現永續發展。	企業社會責任實踐 P.12-19 客戶服務與創新商品 P.68-70 幸福職場P.79, 96-97
 目標17： 強化永續發展執行方法及活化永續發展全球夥伴關係	● 透過多邊合作輔助並提高全球在永續發展上的合作，動員及分享知識、專業、科技與財務支援，以協助所有國家實現永續發展目標，尤其是開發中國家。 ● 依據合作經驗與資源策略，鼓勵及促進有效的公民營以及公民社會的合作。	永續經營P.29-30 社會關懷 P.105, 109, 112-113

立
新
起
點
創
新
局
面

SKFH

02

永續經營

- 2.1 新光金控概況
- 2.2 公司治理
- 2.3 法令遵循
- 2.4 風險管理

永續經營

2.1 新光金控概況

2.1.1 榮耀與肯定



新光金控

- 2016 年榮獲天下雜誌評選為「天下企業公民獎 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

- 「2016 TCSA 台灣企業永續獎」：「台灣 Top 50 企業永續報告獎 - 金融及保險業」金獎、「創新成長獎」
- 第 18 屆「保險信望愛獎」：最佳社會責任獎、最佳保險教育貢獻獎、最佳通訊策略獎、最佳通訊處獎、最佳專業顧問獎（內勤組）
- 2016 年卓越保險評比「卓越最佳服務品質獎」，保險業第一
- 2016 年臺北市績優健康職場認證第一名
- 2016 年全國績優健康職場：健康標竿獎

新光銀行

- 卓越雜誌「2016 年卓越最佳銀行評比」-「金控銀行類」最佳數位銀行
- ISO 驗證機構英國標準協會 (BSI) 頒發 ISO 27001 資訊安全管理認證
- ISO 驗證機構英國標準協會 (BSI) 頒發 2016 BSI 管理標準年會資安管理啟航獎
- 家扶基金會「2016 年全國扶幼感謝暨表揚大會」，榮獲為「扶幼楷模」

2.1.2 認識新光金控

新光金控成立於 2002 年 2 月 19 日，現轄下有新光人壽、新光銀行、新光投信、新光金保代及新光金創投等子公司，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 311 個分支機構、新光銀行 106 家分行，直接服務新光集團 600 多萬名客戶，致力提供客戶最完善之金融服務。

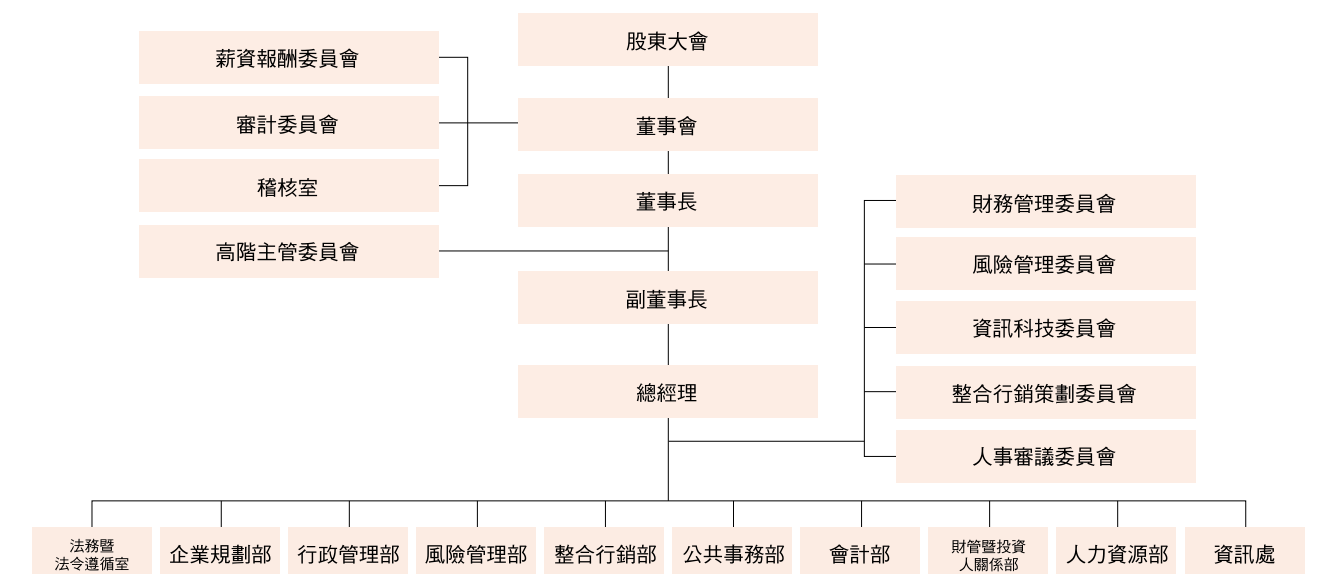
新光集團長期耕耘市場五十餘年，不斷累積經驗及信譽，已獲得民眾普遍的肯定。未來也將持續秉持誠摯的心，提供客戶最好的服務，成為客戶心中卓越的金融服務機構。

● 新光金控國外佈局速覽

新南向政策	結合集團力量共同開拓東協市場，其中銀行及壽險在越南與緬甸均設立代表處，從事資訊蒐集、在地關係經營與雙邊經貿合作，秉持服務全球台商，放眼東南亞之經營策略。
新光人壽	與中國海航集團於中國合資之新光海航人壽，以穩健的策略逐步拓展中國市場。
新光銀行	於香港設有分行據點，將以香港為基礎服務海外台商客戶。
新光金創投	轉投資新光租賃公司(蘇州)，做為未來新光銀行進入中國市場設立分、子行之發展基礎。

● 新光金控組織圖

發言人：副董事長兼總經理李紀珠



(基準日：2017.06.16)

● 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
服務據點	分公司數	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）	2	13	0	1
離島地區（註2）	1	2	0	0
全台總數	23	278	10	105

說明：新光人壽全台有 23 家分公司，10 服務中心及分處，278 通訊處及分處，總共 311 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。* 依 2016 年底之分支機構數量進行揭露。
 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。

2.1.3 財務績效表現

2016 年新光金控合併稅後淨利為 50.98 億元，歸屬本公司淨利為 48.10 億元，綜合淨利達 129.76 億元，歸屬本公司綜合淨利為 130.46 億元；新光人壽初年度保費收入達 1,149 億元，保費累積堆疊效果帶動續年度保費收入達 1,495 億元，負債成本較 2015 年底改善 14bps 至 4.37%；財收方面，持續佈局國際板債券及美元公債，避險前經常性收益率達 3.90%；受惠於國內外股市攀升，備供出售未實現損失大幅改善 98.33 億元，合併稅後淨利達 1.38 億元。新光銀行致力於存款結構調整，存放利差較 2015 年提升 4bps 至 1.97%；淨手續費收入成長 3.7%，主要為財富管理收入成長 16.5% 至 19.8 億元，其中保險手續費收入達 13.6 億元，較 2015 年成長 40.8%，合併稅後淨利達 46.3 億元。
 新光銀行 2016 年營運之目標除持續調整業務存放款結構、強化風險管理外，積極佈局海外，除香港分行外，也呼應主管機關「新南向政策」，陸續成立越南辦事處及緬甸辦事處，與緬甸當地銀行合作，創造互利共贏的模式；並主辦柬埔寨第一大銀行 ACLEDA Bank Plc.7,500 萬美元國際聯貸案，積極拓展海外布局並強化產品及服務品質。結合新光各關係企業資源布局，以團隊合作方式尋求中國大陸及東南亞市場的合作機會，充分展現新光金控的國際化視野及業務拓展能力。

2016 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 2016 年公司年報第 8 頁；股東結構請參照 2016 年股東會年報第 63 頁（下載網址 <http://www.skfh.com.tw/ec48da1f14.html> 點選公司年報專區）。



單位：百萬(NT)

項目	2014年	2015年	2016年
營業收入(淨收益)	185,684	204,972	233,947
營業成本及費用	24,458	24,219	23,048
員工薪資福利	14,788	14,140	13,931
支付股東的股利	562	983	0
支付政府稅金	653	1,130	1,777
社會投資/捐贈費用	63.6	105.1	100.9
留存的經濟價值	160,011	178,640	209,122
保留盈餘	31,199	31,220	35,251

說明：2015 年因會計準則版本升級，故 2014 年財務報表進行重編。

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、員工及股東創造價值，確切落實「誠信」的理念。

新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代 新光金創投
目標 ■ 提升對子公司的管理能力 ■ 凝聚員工向心力 ■ 積極規劃集團發展策略 ■ 強化金控綜合效益 ■ 提升集團品牌形象 ■ 創造股東最大效益	目標 ■ 於調整體質的過程中，持續落實策略、預算目標 ■ 強化關鍵績效指標之執行力	目標 ■ 掌握數位商機 ■ 提升員工生產力 ■ 強化基礎建設 ■ 審慎控管風險	目標 ■ 培育並招募優秀人才 ■ 提高操作績效 ■ 拓展健全產品線、推廣定期定額投資	目標 ■ 強化跨子公司間之業務開拓

● 信用評等

中華信評

評等日期：2017.05.12

	國內長期評等	國內短期評等	展望
新光金控	twA+	twA-1	穩定
新光人壽	twAA-	-	穩定
新光銀行	twAA-	twA-1+	穩定

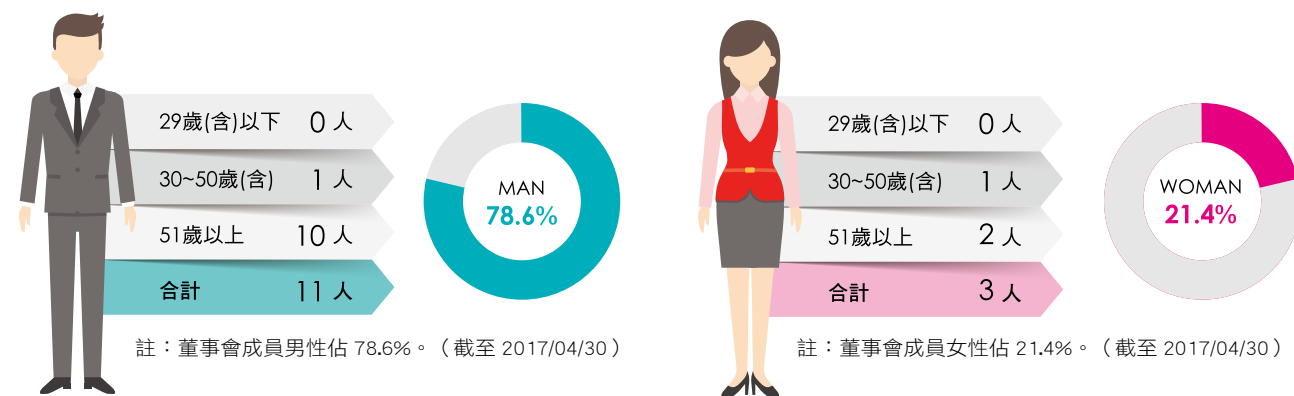
標準普爾

	國際長期評等	國際短期評等	展望
新光人壽	BBB	-	穩定
新光銀行	BBB	A-2	穩定

2.2 公司治理

新光金控重視股東及利害關係人權益，持續致力於建構完善公司治理體系，以專業的經營團隊、完整具獨立監督功能的董事會、嚴謹內稽內控機制，透明而即時的溝通機制和管道等方式來強化公司治理，榮獲 2016 年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，2016 年共召開 12 次會議，董事會成員出席率超過 90%，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 2016 年股東會年報第 8 頁（下載網址：<http://www.skfh.com.tw/ec48da1f14.html> 點選公司年報專區）。

此外，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」，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，健全經營強化新光金控之公司治理。守則下載連結網址：

<http://www.ir-cloud.com/taiwan/2888/engovernancepage/8/CH/SKFH%20Corporate%20Governance%20Policy.pdf>

2.2.1 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。

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。

薪酬委員會

新光金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。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。薪酬委員會一年至少召開二次會議。

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	- 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。 - 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。 - 除上列外，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	- 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。 - 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，共享經營成果。

審計委員會

新光金控審計委員會任務，旨在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，2016 年共召開 11 次會議，委員均全數出席。

2.2.2 總稽核

新光金控遵循「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，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，並適時提供改進建議，確保內部控制制度的有效性。

● 2016 內部稽核成果速覽

新光金控	1. 辦理一次 3 小時稽核人員教育訓練，參加人數 47 人，針對金控全體員工（不含董監）辦理線上自行查核教育訓練，強化內部控制作業。 2. 查核作業增加洗錢防制法相關作業，與 FATCA 遵循作業管理等之查核，另於子公司專案查核時，針對新光人壽及新光銀行增加轉投資事業管理，及轉投資事業之稽核作業。 3. 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。 4. 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，「2016 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. 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. 辦理內部稽核結果發現 5 件員工違反內部規定者之情事，已揭露於銀行 2016 年「內部控制制度聲明書」。

2.3 法令遵循

新光金控深諳遵循法令為企業穩健經營之基石，除持續秉持於合乎法令規範的前提下執行各項營運活動外，2015 年訂定「法令遵循政策」，按月召開「金控暨子公司法令遵循業務會議」，並於 2016 年修訂「法令遵循自行評估作業考核辦法」，增訂「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。

當子公司欲推出新商品、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，相關法令遵循主管均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，落實法令遵循之原則。

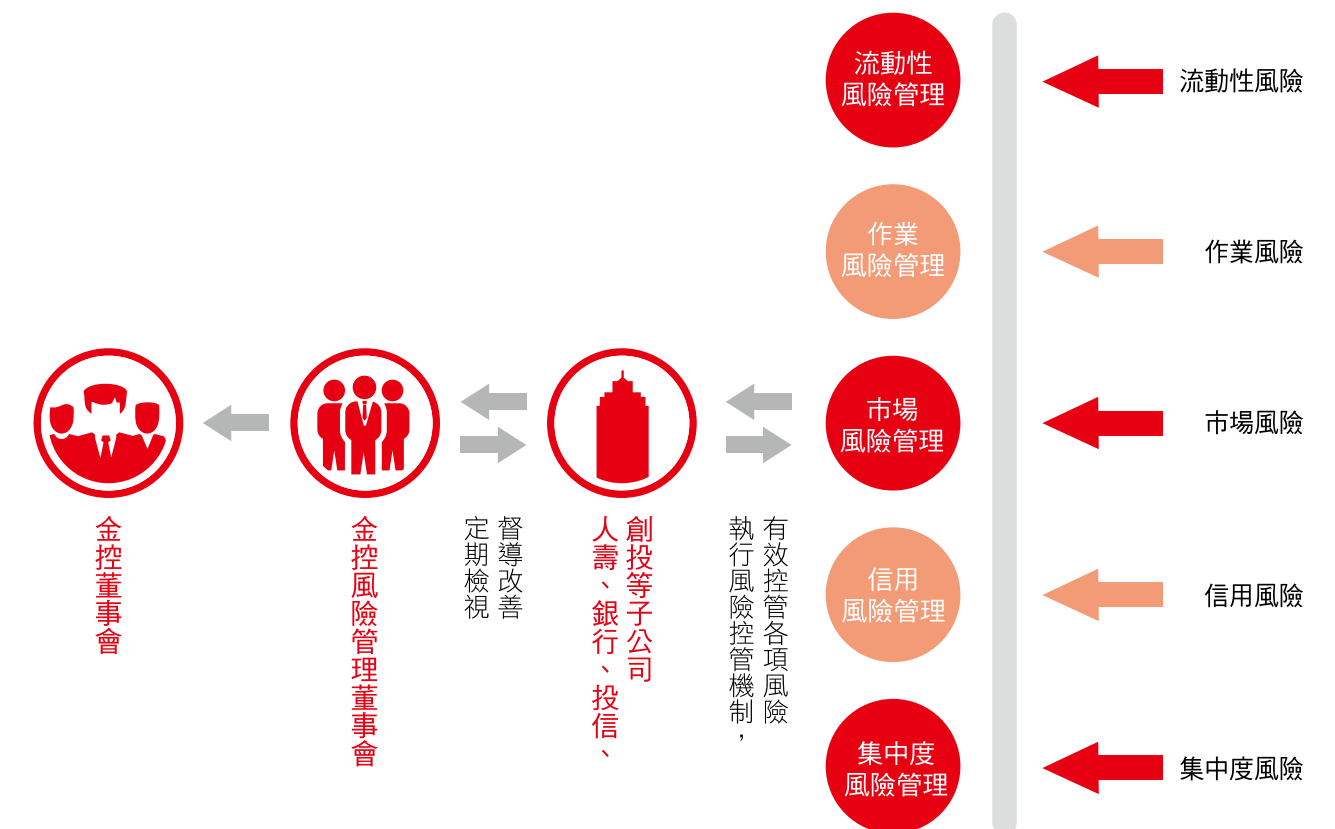
另為確實遵循「美國海外帳戶稅收遵循法案」(Foreign Account Tax Compliance Act，簡稱 FATCA) 相關規定，避免公司及往來客戶遭受重大損失，新光金控已完成制定「新光金融控股股份有限公司暨各子公司 FATCA 遵循作業政策」，並與子公司分別完成 2016 年遵循 FATCA 法案申報作業，亦委請顧問於 2016 年進行實地查核子公司遵循 FATCA 法案之情形，以利 2018 年向美國國稅局 (IRS) 出具金控集團之內部控制認證聲明書。

2.4 風險管理

為落實「在可接受的風險下，追求最大的利潤」之風險管理理念，新光金控建構堅實具效率的風險管理機制，並訂有配套之預警機制，力求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，為我們的股東及客戶持續創造價值。

2.4.1 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：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。

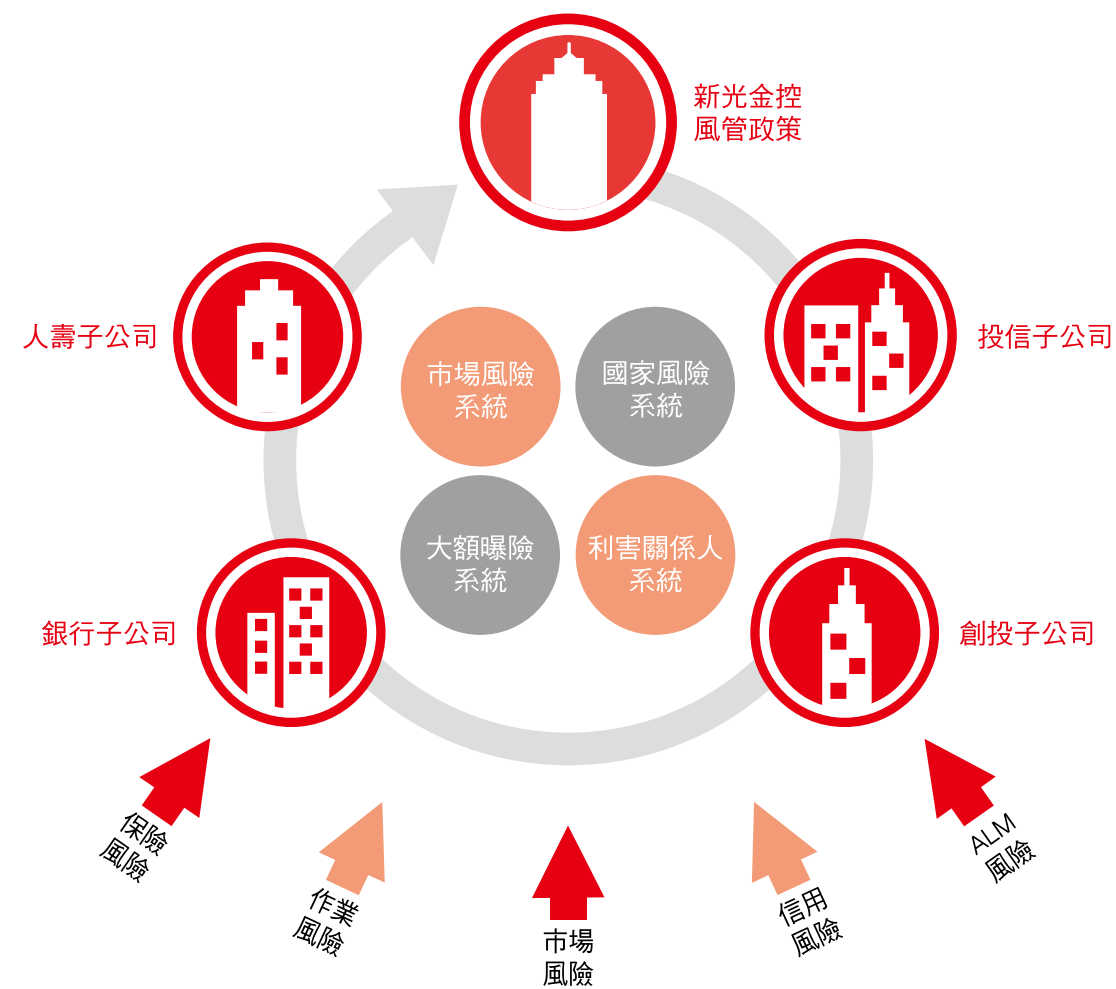
2.4.2 控管機制

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；實務面則透過各子公司之風險管理單位，落實下列各項管理機制：

1. 整合性控管：

- (1) 訂定整合性「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，將風險控管落實於相關業務。
- (2) 建置整合性風險管理資訊系統，整合、彙整及監控各子公司暴險狀況，有效控管市場、信用及集中度等相關風險。

整合性系統工具及機制



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，以提前執行因應措施，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。

2.4.3 危機處理應變機制

1. 為降低因重大突發狀況而影響企業正常營運，我們訂有緊急事件通報機制，當遇到突發或緊急事件時，俾能即時通報並採取應變措施。
2. 視危機之必要性，得立即啟動危機處理機制，按「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，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，則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，讓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。
4. 新光銀行為避免營運中斷事故發生，2016 年啟動營運不中斷管理討論會議，並規劃於 2017 年完成「業務營運衝擊分析暨計劃作業要點」、業務營運衝擊分析、最低資源需求評估及擬定營運不中斷計畫，確保銀行營運正常，不損及客戶權益。此外，每年辦理二次異地備援演練，2016 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。



綠色金融

- 3.1 環境永續承諾
- 3.2 綠色職場
- 3.3 供應鏈管理與綠色採購

綠色金融

新光金控長期關注並投入環境永續行動，除了重視營運活動中對生態及環境的保護，用行動努力減少對環境可能產生的負面影響，亦積極發揮核心能力，透過資源的引導，促進社會邁向永續發展。

為擴大我們對社會的影響力，我們在投資、融資決策中，已納入潛在環境及社會影響評估，讓資金引導流向綠色資源、環境友善技術開發，及生態環境保護產業，除了讓企業保持永續競爭力，亦藉此帶動及宣導企業避免過度重視短期利益及從事對環境及社會有害之投資。

3.1 環境永續承諾



為維護全球生態環境平衡，我們承諾積極響應並落實相關環境保護及生態保育原則及活動，致力努力減少對環境可能產生的負面影響。

新光金控及其子公司所提供的產品及服務，皆為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，並不會對營運當地造成環境或社會之重大衝擊。

儘管如此，我們仍長期響應節能減碳與生態保育活動，以實踐綠色職場為目標，透過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。

另為降低負面衝擊強度，我們亦藉由綠色採購、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，並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。在有效控管及自律行為下，2016 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。

3.1.1 環境管理機制

新光金控藉由導入及實踐各項環境管理系統，並透過資源再利用以提高能源使用效率，子公司新光人壽為業界少數擁有完整環境相關管理系統之企業，以系統化管理機制，確保營運活動能有效降低對環境的衝擊。



未來四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。

● 環境相關管理系統導入實績

年度	環境面相關系統	取得認證之子公司
2014	導入ISO50001能源管理系統，並通過認證	新光人壽
2015	ISO 14001環境管理系統，並通過認證 ISO 14064-1溫室氣體盤查，並通過認證	新光人壽
2016	ISO50001能源管理系統，並通過認證	新光人壽
	擴大ISO14064-1溫室氣體盤查範圍，並通過認證	新光金控、新光銀行、新光人壽（8棟自有大樓）、新光金保代、新光投信

● 2016 年新光金控溫室氣體盤查

單位：CO₂-e/年

公司名稱	溫室氣體排放總量	直接溫室氣體排放量 (範疇一)	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	盤查範圍
新光金控	174.93	36.36	138.57	新光金控
新光人壽	5,517.89	358.12	5,159.77	全省自有大樓8棟
新光銀行	1,278.74	61.53	1,217.22	新光銀行總行
新光投信	110.11	17.45	92.65	台北總公司
新光金保代	20.06	8.03	12.03	新光金保代

註 1：全球暖化潛勢來源為 IPCC1995 第二次評估報告公告之 GWP 值

註 2：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.2 版

註 3：外購電力排放係數為能源局公告 104 年度電力排放係數 0.528 公斤 CO₂e/度



3.1.2 環境友善綠建築

新光金控子公司新光人壽長期致力於友善建築物之建置及減碳措施，新光人壽在全台擁有數十棟建築物與資產，以改善既有建築物能源效率，並以新建物取得綠建築證書為目標，減少辦公及營運對環境的影響。

友善建築承諾	1. 新光人壽自有大樓、新購大樓及興建大樓，積極評估及規劃申請內政部綠建築標章。 2. 持續活化舊有的建築物與設備，導入各項節能措施持續降低能源用量，善盡環保責任。	
作為與成果	1. 陸續更換全台大樓室內照明，改採用節能 LED 燈具，2016 年全省總用電量比 2015 年減少了 3%。 2. 新建築物之規劃設計以生態、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，以下為 2016 年新建之綠建築列表：	
	建築物	綠色作為
	新板金融大樓	1. 投入 12.48 億元打造綠建築，預計於 2017 年完工進駐。 2. 綠色效益 二氧化碳吸收量（綠化設計值）：587.78 公噸 基地保水量：11.66m3 雨水貯集槽（回收再利用）：227.7m3
	新光南港軟體園區大樓	1. 投入 21.5 億元打造綠建築，預計於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益 二氧化碳吸收量（綠化設計值）：727.66 公噸 基地保水量：1,676.29m3 雨水貯集槽（回收再利用）：289.02m3
	新光人壽見潭傑仕堡	1. 投入 12.53 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益 二氧化碳吸收量（綠化設計值）：358.69 公噸 基地保水量：632.99m3 雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m3
	新光人壽新板傑仕堡 C 基地	1. 投入 17 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益 二氧化碳吸收量（綠化設計值）：930.35 公噸 基地保水量：554.91m3 雨水貯集槽（回收再利用）：175.52m3

3.2 綠色職場

儘管金融壽險業的本質，在營運過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然擬定「綠色金融」策略，每年投入相關人力及費用，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。

● 新光金控環境支出

單位：新台幣元

	2014 年	2015 年	2016 年
新光金控	25,811	25,811	309,732
新光人壽	11,970,000	11,899,180	12,132,559
新光人壽全省自有大樓	-	59,796,555	58,554,887
新光銀行	39,020,000	35,330,000	40,517,414
新光投信	269,844	269,844	269,844
新光金保代	21,342	30,408	29,988

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）

3.2.1 減少紙張耗用

我們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，在有效減紙機制的推展下，新光金控每年紙張的使用量呈逐年遞減之趨勢。

● 購買紙張數統計表

單位：每年購買紙張數（包）

	2014	2015	2016	2016年與2015年比較減少紙張量
新光金控	650	550	550	0
新光人壽	31,360	29,148	28,274	減 874
新光銀行	42,800	44,250	43,490	減 760
新光投信	1,493	1,423	1,510	增 87
新光金保代	140	207	150	減 57

● 2016 年主要減紙行動

新光人壽／減紙措施

透過數據分析管理，協助相關單位釐清每年紙張使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。

新光投信／減紙措施

藉由推動電子商務交易系統，2016 年減省了 19,322 張紙張用量。



● 新光人壽行政流程 e 化減少紙張耗用

新光人壽 2014 年到 2016 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	作為	綠色績效
行政 e 化系統	電子公文 行動簽核	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。 ■ 2016 年行動簽核：20,293 件。 ■ 行動簽核上線後累計至 2016 年共 42,213 件。 ■ 2016 年行動簽核占率自 2015 年的 24.5% 提升至 30.9%。 ■ 2016 年電子公文：65,550 件。 ■ 電子公文上線後累計至 2016 年共 215,460 件。
	行政流程 表單 e 化	■ 四大類別自動化行政表單共 38 張 2016 年使用件數：33,268 件，上線後累計至 2016 年共 53,102 件。
	行動 e 理賠	■ 2017 年實施，預計上線後每年可減少理賠申請書 50 萬張。
	行動 e 契變	■ 2017 年實施，預計推出之初可達 20% 之使用率，約節省 6 萬張紙。
	行動 e 給付	■ 2016 年 8 月上線後，已有 40% 之使用率，換算約可年節省 7 萬張紙。

3.2.2 綠色 e 化服務

我們持續透過推行單據 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。

● 新光銀行 e 化減紙措施

業務系統	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化，以 2016 年業務連絡單總件數約 14,549 件，紙本列印為 0 件，「無紙化」率達 100%。
文件管理系統	將各內外部規範、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。2016 年文件儲存檔案數約 8,351 份，文件存取量約 83,462 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。
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，一年將可減少 384 萬張紙之耗用。
信用卡 e 化帳單	2016 年度 e 化帳單，全年紙張用量減少 48 萬張以上，並規劃互動式電子帳單，以增加客戶申辦意願。
線上開戶	● 2016 年度總預約戶數 262 戶。 ● 2016 年度總開戶數 954 戶，共減少 8,586 紙張之耗用。
HCE 行動支付	● 上線後新增 483 卡，可減少實體卡的發行。 ● 未來將會朝向簡訊或 email 通知客戶已發卡，可進行卡片下載，減少紙張與實體卡的製卡之資源耗用。



● 綠色行銷 APP

項目	功能	2016年環境效益
e拜訪	「行動e拜訪」APP之「心動服務」，係以家戶拜訪及客戶互動為主，每月提供名單由服務人員透過平板電腦E-Service工具，可於第一時間為客戶資料之正確性進行校正，以提高客戶接觸效率及資料正確性。提供服務有： ● 讓保戶了解保單相關內容 ● 協助辦理保單相關事宜 ● 填寫「喜愛活動」、「客戶滿意度問卷」	● 2016年7月起開辦，截至年底拜訪要保人共計9,309人。 ● 透過行動e拜訪「心動服務」，共計2,087位要保人申辦簡訊服務，減少郵寄通知之資源耗用。 ● 節省紙張印製費用共計約1,200萬元。
e投保	將傳統的投保作業改為透過平板電腦及APP進行，投保過程中客戶資料均使用傳輸加密、資料加密及自動清除資料等管控機制，可減少服務保戶過程中的紙張耗用，並提高核保效率。	● 新契約保單進件：334,241件。 ● 節省張紙：4,010,892張。 ● 與去年比較增加3倍紙張節約量。 註：以一份保單平均約12張紙計算

3.2.3 能源管理機制

新光金控自 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。

3.2.3.1 控管建築物耗能

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，透過持續活化舊有的建築物與設備，逐年編列預算執行相關節能管理工程，包括：

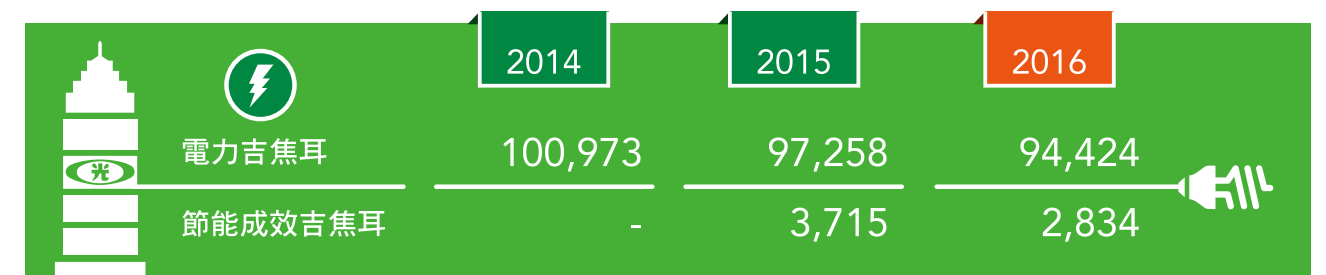
- 契約容量使用狀況，每年定期檢討、分析，減少違約受罰。
- 設備之功率因素要求 95% 以上。
- 辦理能源管理人員送訓、增加能源管理知識，為節能努力。
- 春節及連續假期期間，提醒各單位將可拔除的電器用品的插頭拔除。如：飲水機、冰箱、電腦、印表機等。
- 飲水機電源增設定時器控制，減少電力消耗。
- 蒸飯烤箱電力控管 10:00 ～ 12:00（2 小時）。
- 外牆廣告招牌適時依天候狀況點亮。
- 地下停車場的送排風，設定時間控制。
- 冷氣溫度設定 26 度以上，保持室內溫度低於室外溫度 3-5 度 C。
- 設有值日生制，請各部門員工負責燈具、空調開關。下班員工關閉電腦電源及其他電源，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 2016 年摩天大樓總用電量為 26,228,800 度，2015 年總用電為 27,016,000 度，共節省 787,200 度電，節能率達 3%。除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1：2014年至2015年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.521kg CO₂e、0.528kg CO₂e，2016年暫以2015年之係數計算(能源局公告)。
1Kwh=0.0036GJ(吉焦耳)

3.2.3.2 節電目標及措施

我們以 2016 年為基期，以「3 年內用電量累積減少 3%」為方向，作為新光金控及各子司之節能目標。

● 2016 年新光金控能資源耗用統計

公司	項目	單位	2014年	2015年	2016年
新光金控	用電量	度	269,585	261,456	273,213
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	140	138	144
新光人壽	用電量	度	43,682,768	41,975,953	40,697,671
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	22,759	22,163	21,488
新光銀行	用電量	度	33,731,351	29,605,551	31,301,388
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	17,574	15,632	16,527
新光投信	用電量	度	130,193	118,577	99,571
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	68	63	53
新光金保代	用電量	度	24,671	22,143	21,112
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	13	12	11
總用電量		度	77,838,568	71,983,680	72,392,955
總用電量		吉焦耳	280,219	259,141	260,615
總溫室氣體排放量		t-CO ₂ e	40,554	38,007	38,223
電力能源密集度	吉焦耳/百萬元		1.51	1.26	1.11
	吉焦耳/人		17.74	17.57	18.96
溫室氣體排放強度	t-CO ₂ e/百萬元		0.22	0.19	0.16
	t-CO ₂ e/人		2.57	2.58	2.78

註1：2014年至2015年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.521kg CO₂e、0.528kg CO₂e，2016年暫以2015年之係數計算(能源局公告)。

註2：2016年電力度數，係由平均電價為 1度電=2.6159元。(取自台電網站)

註3：1Kwh=0.0036GJ(吉焦耳)

節電綠生活 減碳又環保

新光金控 2016 年連續 8 年響應「Earth Hour 地球一小時」，並連續 10 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、外牆照明、招牌燈等非必要照明設施電源，以實際行動一起為地球節能盡一份心力。

企業節電行動家 節電 316

新光金控 2016 年已連續 10 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」活動，2016 年響應經濟部「企業節電行動家」計畫，訂定 3 年提升用電效率 6% 之自願節電目標，將節電觀念化為行動，推動「夏日節電 316 行動」。

「夏日節電 316 行動」有三個主軸，分別為「夏日輕衫」、「冷氣溫度調高一度」、「空調省電 6%」。「夏日輕衫」於 2016 年 6 月至 9 月活動期間，子公司新光銀行高階主管帶領男性員工不穿西裝、不打領帶，女性員工穿著短袖制服，以實際行動帶領全體員工響應傳承多年之節能文化。

節電措施一：更換節能照明燈具

2016 年新光銀行啟動 20 家分行節能燈具更換行動，將白熾燈、鹵素燈等舊燈具（管）汰換為 T5 節能燈具，總共更換了 1,402 盞，更換前一年耗電量為 295,822 度 (kwh)，更換後電量使用量降低為 207,496 度 (kwh)，成效卓越。



節電措施二：推動機房節能

1. 新光人壽

新光人壽為因應業務成長，於新機房建置過程中，以節能減碳為最高目標，經過持續的調校，2016 年新光人壽電腦機房 PUE 值穩定維持在 1.60 ~ 1.85 之間。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，新光人壽亦思考如何藉由虛擬環境來統籌資源，達成主機虛擬化之節能目標。截至 2016 年 12 月底 Windows 主機虛擬化已達 56.14% 之涵蓋率。

註：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。

2. 新光銀行

新光銀行於 2013 年啟動「新綠能資訊機房」建置計畫，採用各項機房節能措施，有效降低整體機房運作成本。此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，2016 年持續執行雲端基礎架構擴建，全面導入虛擬化建置，除新建置 Window 環境系統均佈建於虛擬主機外，目前虛擬伺服器數量已達 484 台，虛擬化已達 65% 之涵蓋率。

透過虛擬伺服器之建置，預期可再節省機櫃空間 288U（約 7 個機櫃），並減少額定電力消耗 288,710KW，預估每年約可再節省電費 110 萬元。

註：減少額定電力消耗計算公式：機櫃空間 1U 使用約 116.0262W，116.0262X288U=33,415.5(W/小時)，33,415.5X24X30X12=288,709,920W，288,709,920W /1,000=288,710(KW)，288,710KW X3.97=1,146,179(元) (1 度電 = 1KW/hr，1 度電約 =3.97 元)。

3. 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碳排放量。

38 台虛擬化後的主機每年節省 251,220 千瓦，等同多種植了 596 顆樹木，每年約可降低 180,985 公斤之 CO₂ 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 CO₂。

資料來源：VMWare Green Calculator



3.2.3.3 減少運輸油耗

在提供金融產品及服務過程中，會因差旅運具之使用，而造成石化燃料（主要為石油）之消耗，也因此，新光金控特別針對降低車輛油耗部份採取行動，定期統計及分析高階主管座車用油狀況，並逐步規劃汰換原有老舊、高油耗之座車，選用更具能源效益之車款，以減少因燃油的使用而造成之溫室氣體排放。2016 年車輛用油之溫室氣體排放量為 247 T-CO₂e，較 2015 年減少 33% 排放量。

● 車輛用油狀況

單位：公升

公司	項目	單位	2014年	2015年	2016年
新光金控	總用油量	公升	23,528	20,309	20,839
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	53	46	47.2
新光人壽	總用油量	公升	195,377	112,877	64,592
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	443	256	146
新光銀行	總用油量	公升	30,648	21,800	17,874
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	69	49	40
新光投信	總用油量	公升	8,028	5,535	2,997
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	18.2	12.5	6.8
新光金保代	總用油量	公升	5,206	3,150	3,052
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	11.8	7.1	6.9
合計	總用油量	公升	262,787	163,671	109,354
	溫室氣體排放量	t-CO ₂ e	595	371	247

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 2016 年 98 無鉛汽油均價換算 25.80(元 / 公升)。(能源局公告)

3.2.3.4 降低水資源耗用

新光金控全國各辦公大樓及營業據點所用之水源，100% 來自於當地自來水廠，並無直接取用地下水、河川或其他之水源。此外，水資源的使用僅為供應員工及部分消費者之生活用水，且使用後之生活污水皆排入當地城市所設置之污水下水道，經處理後放流，並不會有不當洩漏，或造成當地水源及環境污染之風險。

儘管如此，我們仍致力於減少水資源之浪費，透過宣導及節水行動，包括裝設水龍頭節流省水器、自動感應設備等機制，減少水資源之耗用。在有效控管下，2016 年除新光人壽因自有空屋陸續出租，造成用水量較 2015 年增加外，金控及其它子公司 2016 年用水量均較 2015 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，減少水資源的耗用，並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

新光金控（新光摩天大樓38樓）	2014年	2015年	2016年	減量比率%
	2,069	2,119	2,109	- 0.47%
新光人壽（全省建築物度數總計）	545,985	498,183	583,431	+ 17.11%
新光銀行（全行計算）	898,455	910,158	755,818	- 16.96%
新光投信（台北南東大樓12樓）	596	757	776	+ 2.51%
新光金保代（新光摩天大樓19樓）	96	134	132	- 1.49%

註：金控數據係依樓管分攤度數加總；臺北自來水事業處 2016 年平均單位水價為每度 12.14 元。
註：用水減量比率係以 2015 年為基線進行計算。

單位：度(m³)

3.2.3.5 減少廢棄物產出

新光金控為金融服務業，主要廢棄物僅為員工因日常營運所產生之生活垃圾，我們以宣導回收、用好觀念做環保為出發點，於辦公大樓所有樓層設立回收環保站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，鼓勵員工善盡廢棄物分類及回收責任，落實資源回收再利用的工作。

經由員工回收後之生活廢棄物，經集中後主要委託合格之回收及處理業者，以焚化、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目前更進一步訂定廢棄物回收目標，設定其自有之建築物，未來都能達到 50% 廢棄物回收比例，以落實減廢之環保承諾。

● 新光站前摩天大樓廢棄物處理狀況

	回收處理廢棄物總量 (資源回收)	焚化處理廢棄物總量 (垃圾運量)	堆肥處理廢棄物總量 (餐廳廚餘)	營建混合物再利用 (大型廢棄物)
2014	225,030	1,135,496	217,700	3,600
2015	245,080	1,154,312	218,600	3,600
2016	243,730	1,105,270	217,250	3,250

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。

單位：公斤

3.3 供應鏈管理與綠色採購

新光金控之營運主要為提供多元化金融商品與服務，產品設計及服務之提供主要由專業人員來進行，與傳統或科技產業不同，並無明顯上、中下游之供應鏈體系，相關服務所需之外部供應，亦僅為勞務及行政需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購。

因此，新光金控與供應商之往來及交易，並不會對社會、環境或工作人權產生重大衝擊。但我們仍負起採購責任，要求供應商除了必須符合政府法令規範外，亦須遵守新光金控所訂定之行為規範。

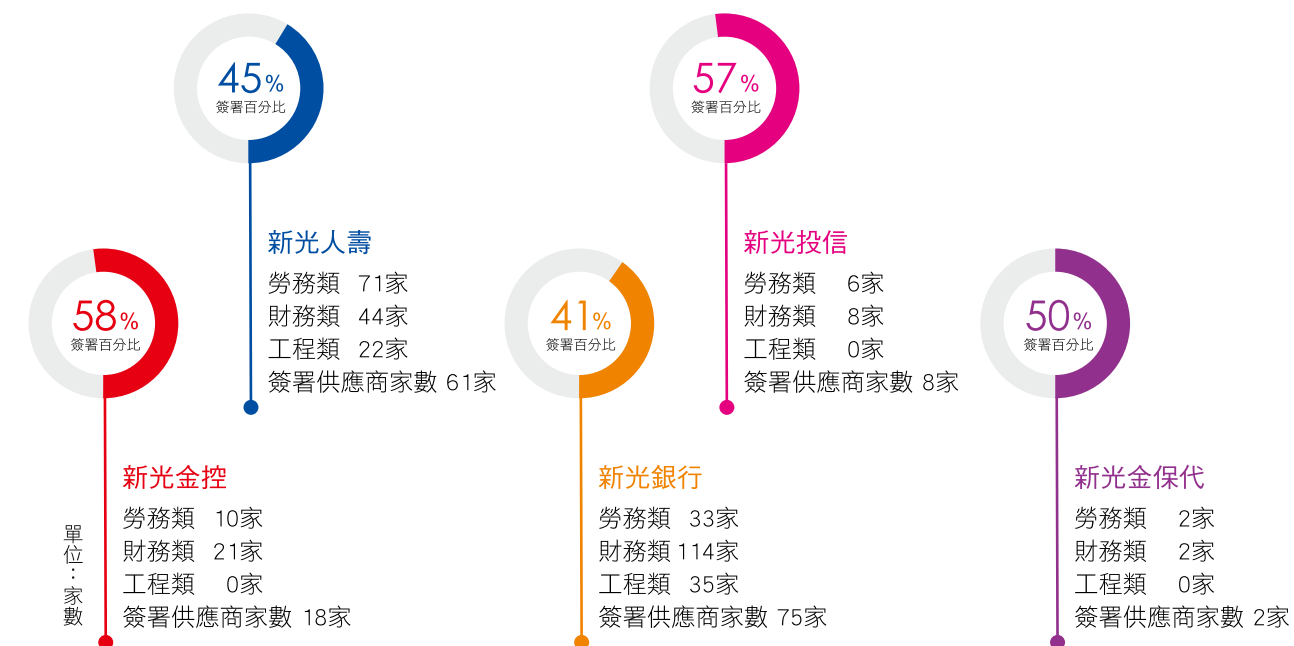
3.3.1 供應商 CSR 管理

新光金控自 2014 年起於合約內增列社會責任條款，要求供應商必須承擔對員工、社會和環境的責任，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。

對於供應鏈所關注的人權及環境永續議題，新光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」，2016 年平均簽署率近 50%，並持續與供應商保持溝通，鼓勵商業夥伴推動相關環保及節能措施，落實供應商管理責任。

新光人壽於 2014 年率先同業舉辦「新光人壽供應商大會」，針對主要供應商進行社會責任教育訓練及宣導，並邀請供應商簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，簽署率達 9 成以上，內容包括企業道德、員工權益與關懷、環境保護等，邀請供應商一同承諾對員工、社會和環境的社會責任共同努力。

● 新光金控供應商管理狀況



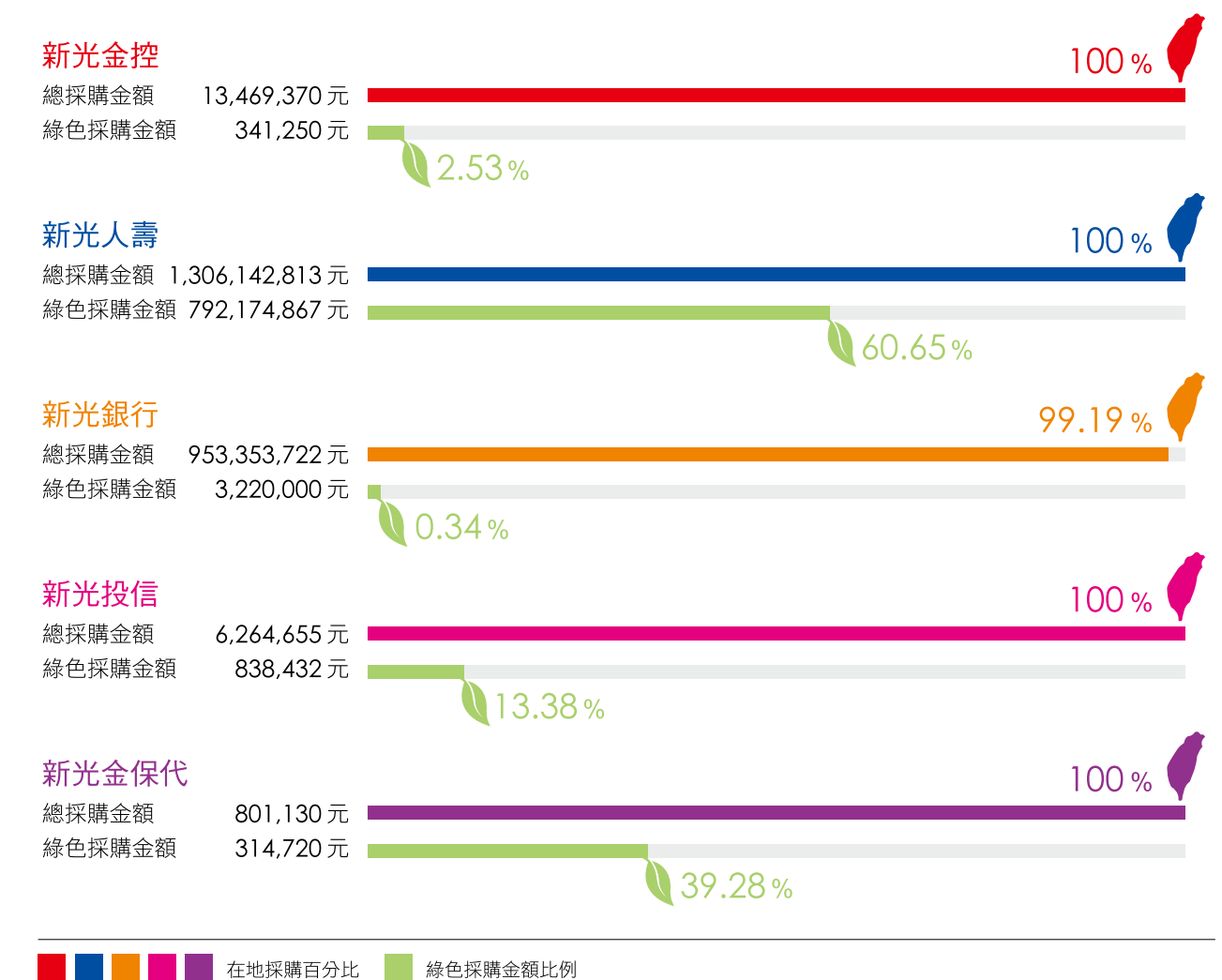
註：財物類供應商包含辦公事軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商包含為人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商則指公司若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包之相關廠商。

3.3.2 發揮採購影響力

除了良好的供應商管理，我們亦積極發揮採購影響力，期透綠色採購行為，協助產業創造綠色商機。新光金控暨旗下子公司在進行相關採購時，均優先考量在地之供應商，相關辦公用品或設備，也盡量選用具環保、節能標章證明之產品，並儘可能在預算規劃許可狀況內，逐步提升綠色採購比例。新光人壽 2016 年綠色採購總金額為 7.9 億元，綠色採購比例為 60.65%，未來則會增加綠建築之採購比例，以具體作為共同響應環保。

在新光銀行部份，亦優先採購環保節能產品，如影印機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，擴及至全省分行，節電累積成果亦相當可觀。

● 在地採購百分比



註：在地之定義為台灣。



立
新
起
點
創
新
局
面

SKFH

04

客戶服務與創新商品

- 4.1 多元化金融商品
- 4.2 遵循產品與服務法規
- 4.3 完善服務機制
- 4.4 責任金融

客戶服務與創新商品

新光金控旗下子公司秉持創新求變的精神，積極整合多元化行銷傳播工具，與客戶進行即時、透明及有效行銷溝通，並提供壽險、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，為客戶累積更多的財富。

4.1 多元化金融商品

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，以成為銀髮產業領導品牌的金融機構為目標，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。

新光金控互相連結旗下子公司之優勢，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，滿足消費者對人身保障與財務規劃的各式需求。

4.1.1 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。

特色商品	特色說明	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。	● 持續推動「長看三保」一系列契合保戶需求且具獨創性的保險商品
「重大疾病及醫療型」健康險商品	保障內容包涵重大疾病保險金及發病後的醫療保障，總給付上限高達住院醫療日額的300倍，保障重疾風險，轉嫁醫療支出。	● 推出「新光人壽VIP（A型）終身健康保險」及「新光人壽VIP（B型）終身健康保險」
女性族群專屬商品	針對女性需求所提供的財務、醫療、癌症及職災等保障系列商品。	● 推出「HER大好專案」 ● 「大好利率變動型終身還本保險」獲得「2017風雲保單」殊榮
男性族群專屬商品	透過「大丈夫利率變動型終身還本保險」，結合生存保險金、祝壽保險金、常見的陸上交通意外身故或殘廢保險金及保費豁免等保障，打造男性專屬保單。	● 推出專屬「大男子保險計劃」
退休規劃商品	補足國人欠缺的退休、醫療及失能三大缺口，可為進行退休理財規劃及長照保障。	● 推出「展新人生保險計畫」
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。	● 持續研發多幣別利率變動型保險商品
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。	● 獲金管會頒贈「微型保險衝刺獎」 ● 贊助財團法人犯罪被害人保護協會提供微型保障 ● 與政府單位合作，免費替全市列冊的低收入戶投保
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。	● 維持以往服務，以30歲男性，投保保險金額300萬元為例，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%
實物給付型商品	有別以往傳統保單的現金給付，提供與醫療、護理、長期照顧、健康管理、老年安養、殯葬等六類有關的服務或物品。	● 與新光醫院合作，推出結合「健康檢查」的實物給付保單「新光人壽實健幸福保險(實物給付型保險商品)」

如欲了解更多商品資訊，請參考網址：<https://www.skf.com.tw/852849ed14.html>

● 展新人生保險計劃

新光人壽推出「展新人生保險計劃」，為樂退之需求，量身訂作「新光人壽展鑫人生利率變動型終身還本保險」，可選 55、60、65 歲三種樂退年齡，提供月退休概念的生存保險金，啟動「活到老，領到老」的最佳策略；並考量熟年後的醫療支出及長照費用，可能侵蝕掉退休資產，搭配「展鑫人生終身健康保險」，提供醫療保障每年單利 3% 遞增及保證 180 個月失能給付等保障。透過「雙主約」保險組合，補足國人欠缺的退休、醫療及失能三大缺口，提早進行退休理財規劃及長照保障，以降低無法預知的長壽風險。

● 首張實物給付型保單

新光人壽身為長期照顧險領導品牌，深知「事前」的健康管理是降低長期照護風險的最佳預防措施，故與新光醫院合作，有別以往傳統保單的現金給付，為了讓保險保障真正用在被照顧者身上，推出結合「健康檢查」的實物給付保單「新光人壽實健幸福保險（實物給付型保險商品）」。

針對國人十大死因前三名疾病，提供三種不同的健康檢查套餐可選，且每兩年一次的定期健康檢查，若發現任何疾病，可以儘速協助轉診新光醫院專業臨床醫師，接受進一步的診斷與治療，真正落實「事前預防」的概念。

套餐一：一日精緻健檢＋全身骨質密度檢測＋過敏原檢驗

套餐二：MRI 腦血管健檢＋腫瘤抽血指標＋過敏原檢驗

套餐三：CT 心臟健康檢查＋低劑量胸部電腦斷層 LD-CT＋過敏原檢驗



4.1.2 新光銀行

新光銀行以創新思維，積極接軌數位金融成果卓越，繼 2013 年榮獲卓越雜誌評比「最佳財富管理創新獎」、2015 年「卓越銀行評比大調查」獲頒「最佳永續經營獎」後，更在 2016 年獲得卓越雜誌評鑑「最佳數位銀行」的肯定。

2016 年新光銀行以「行雲流水，數位新光」作為年度策略主軸，推動了數位分行及多項數位金融措施包括：網路銀行操作介面優化、官網改版、新光跨境鑫支付及增加互動式電子帳單，除了提供客戶更便捷及更多元化的服務，亦透過提升資安層級，確保客戶隱私權受到嚴謹之保障。2016 年新光銀行數位活躍用戶數為 147,358 人，其中數位及自動化交易量高達 65%。

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，並持續規劃行動支付、無卡提款…等服務，期望提供客戶與時俱進的數位金融服務。



● 2016 年數位金融行動措施

策略	行動方案	效益
「行」動體驗	HCE行動支付	● 上線後新增483卡，減少實體卡的發行，未來將會朝向簡訊或email通知客戶已發卡。
	網路銀行RWD多螢呈現	● 優化使用者體驗。
	行動銀行介面優化，便於客戶使用	● APP下載量上升約10%（APP上線前後三個月比較）。
「雲」端服務	預約開戶	● 2016年度總預約戶數262戶。
	線上開戶	● 2016年度總開戶數954戶，線上開戶24小時不打烊，使客戶逐漸養成線上開戶之習慣，降低分行開戶時的申請書紙類的使用及等待的時間。
	新光跨境鑫支付	● 2016年4月開始推廣，推廣商戶共計114間，合計分店為657間門市，交易筆數共15,077筆，累計交易金額30,012,099元。
「流」程改善	網路銀行跨瀏覽器操作	● 優化使用者體驗。
	行動銀行臺幣轉帳服務四合一、各項交易重點提示、自設首頁、服務據點置於首頁右上便於查詢	● 臺幣轉帳交易筆數上升13%（優化前後三個月比較）。
「海」量大數據	金控建置CRM	● 提供子公司更細緻的產品設計與訂價策略參考。 ● 提高客戶對產品之持有率。 ● 導入大數據分析能力，強化精準行銷的能力。

另為落實「貼近生活、為客著想」的數位金融價值主張，新光銀行 2016 年針對數位客戶，推動了多項與生活有關的數位服務，同時亦成立了「新光銀行臉書粉絲團」，以更便捷的溝通管道，提供客戶更完善的服務。相關生活數位服務包括：

- (1) 生活市集專屬優惠 EDM、Omusic 全音樂免費體驗。
- (2) 東南亞最大現金回饋平台 ShopBack 專屬註冊回饋。
- (3) 線上點燈安太歲等服務。



4.1.3 新光投信

新光投信提供客戶全方位資產配置服務，積極研發提供客戶多元化之產品選擇。除了共同基金，另有全權委託代操業務、私募基金等商品，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。近年來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。

2016 年新光投信共募集成立 2 檔基金，包含 1 檔新光美國豐收平衡基金、1 檔新光全球債券基金，提供多幣別與配息股份選擇，滿足投資人不同之資產配置選擇。

新光投信近年來以豐富投資經驗及嚴格風險控管措施，強化改善基金績效表現，除規劃具市場性的產品外，並掌握投資契機靈活規劃資產配置，讓整體管理資產績效能夠逐年精進；其中，新光福運平衡基金 2014 年 -2016 年三年期夏普指標、崔納指標及資訊比率，為平衡型基金中最高，期望提供客戶最佳的金融產品選擇。

4.1.4 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—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。

4.2 遵循產品與服務法規

新光金控旗下子公司之商品可提供給其他子公司銷售，惟銷售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。

我們要求每一位新光金控的員工，都是合法、誠信、並具有專業能力的從業人員，以最高的道德標準維護公司的聲譽。對此，除了工作規則放置於企業網（金控文件管理系統）供員工隨時查閱外，若有修訂，亦會發文公告員工週知。此外，新光金控所有銷售的產品皆遵循主管機關要求，2016 年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第 50 頁。

4.3 完善服務機制

4.3.1 完善服務及申訴機制

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，2016 年響應 BANK3.0 趨勢，導入了多項 e 化程序，除了簡化行政流程，亦提供多樣化新型態服務措施，提供客戶六星級的服務。

同時為傾聽及妥善回應客戶聲音，我們亦建置有完整申訴機制管道，並以積極貼心的服務態度，協助回應及解決各項客戶疑問。

4.3.1.1 新光人壽

新光人壽積極傾聽保戶聲音，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。此外，我們也定期進行保戶滿意度調查，將保戶回饋意見轉化為未來改善行動的重要決策參考。2016 年推動重要保戶服務項目包括：

1. 推動「客群經營 Inforce 2.0」專案，結合大數據與數位科技輔助，整合並強化客戶資源管理機制，提升服務品質及效能。
2. 因應大數據時代來臨，啟動智能客服中心 (Smart Contact Center)，領先國內保險業建置「語音辨識分析系統」，導入數位化系統並提供多媒體服務。
3. 「新光人壽 APP」2016 年新增多項保單服務功能，讓保戶可以隨時透過 APP 完成自主及便利的服務。
4. 與台灣票據交換所合作推出「行動版電子化轉帳授權服務」，自 2016 年 9 月推出至年底為止，已突破 5,740 人次使用行動裝置完成電子化轉帳授權，有效改善傳統轉帳紙本約定常見之印鑑錯誤、帳號或身分證號碼填錯等轉帳失敗及審核程序繁複等問題，大幅提升保單出單時效。
5. 2016 年與大陸新華人壽推動包括重大突發事件關懷、協助理賠申請、保險事故訪查等服務，提供海峽兩岸保戶更便捷的理賠服務。
6. 結合影像掃描及 (FileNet) 資料即時登打機制，縮短理賠時效。此機制於 2016 年上線後，理賠時間已從 1.84 天縮短至 1.48 天。
7. 啟動「緊急災害事故關懷服務」主動與事故保戶家屬聯繫慰問，針對不幸罹難保戶及傷者均發放慰問金，並協助各項服務申請。



● 「VOC 客戶之聲」大調查

為強化保戶服務品質，新光人壽委外進行「VOC 客戶之聲」大調查專案，針對業務員、0800 客服中心、理賠服務、網路服務及服務中心等接觸管道進行客戶電訪調查，並計算出「顧客關係指數」，了解保戶對於新光人壽品牌的認知與感受，及發掘須優先加強的服務面向。

我們將以此調查結果為基礎，研擬各項服務管道之改善方案，並將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。

項次	接觸管道	2016 年表現	未來優先精進面向
1	業務員	提升	平時聯繫表達關懷、市場商品熟悉度、拜訪客戶時間管理
2	理賠服務	持平	預期理賠金額、時效、明細資訊
3	0800 客服專線	持平	應答態度、問題解決能力、接通時間
4	網路服務	持平	版面設計、商品資訊、投資理財資訊
5	服務中心	提升	等候時間、服務熱忱、整體環境氣氛

■ 1. 完整保戶申訴管道

新光人壽重視保戶申訴問題，設有「0800 客服中心」，由專業客服人員迅速提供保戶正確的資訊，並回應客戶需要。在接獲保戶投訴後，立即由專責部門人員負責查明處理，並積極追蹤結案。此外，我們也定期進行客戶服務滿意度調查，並將保戶回饋轉化成擬定政策的重要依據，2016 年之客戶服務滿意度為 83.7%。

2016 年 0800 客服中心處理了近 34.9 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 49%。

■ 2. 快速回應機制

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；在有效控管及回應的努力之下，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值各項名次，均有大幅改善與進步。

● 近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

2014 年		2015 年		2016 年	
	評議比率		評議比率		評議比率
理賠案件	0.089	理賠案件	0.076	理賠案件	0.036
非理賠案件	0.048	非理賠案件	0.042	非理賠案件	0.026
平均處理天數	1.43	平均處理天數	1.43	平均處理天數	1.05

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率每年一次）註：1. 申訴件數 = 個人壽險申訴件數 + 團體保險申訴件數 2. 簽單總件數 = 個人壽險契約總件數 + 團體保險契約總件數 3. 申訴率 = (申訴件數 / 簽單總件數) * 10,000 依據金融監督管理委員會 104 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函建立消費爭議處理制度。

● 近三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	15	18	13	15.33	19
2015	12	14	9	11.67	15
2016	5	8	2	5.00	7

資料來源：金管會保險局

4.3.1.2 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。於接獲客戶投訴後，立即由專人處理，並積極追蹤結案，提供完善服務。

此外，新光銀行設置有「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。

■ 1. 顧客滿意度調查

新光銀行重視客戶之聲音及意見回饋，2016 年執行了「神秘客調查」，共進行電話查核 315 次、現場查核 105 次、回收現場客戶意見調查 4,200 份問卷。

此項調查內容主要針對營業環境、服裝儀容、服務禮儀、常見業務狀況處理、業務相關項目等進行查核。結果顯示，有超過九成七顧客認為已經達到心目中完善之服務水準，而實地查核發現不完善之處，亦會作為未來「服務品質改善」及「服務教育訓練」之重要依據，此外也透過案例分享，針對服務之優良案例進行觀摩學習，以提升服務品質。



● 新光銀行 VOC 客戶之聲

新光銀行 2016 年首度針對信用卡卡友及財富管理客戶啟動「VOC 客戶之聲」專案，透過實際與客戶訪問及問卷之方式，進行「信用卡 VOC 調查」與「財富管理 VOC 調查」，了解客戶對於新光銀行的期望與看法，落實顧客關係管理，以持續提升客戶關係強度。調查方式為：

1. 質化調查：透過專業的訪談員詢問客戶，探索信用卡卡友及財管顧客接觸使用服務的經驗與期待，挖掘他們評估滿意度的依據以及評價背後的判斷標準。共舉辦 8 場焦點集體座談會。
2. 量化調查：根據質化階段研究結果進行問卷及選項的設計，透過具有母體代表性的抽樣方式執行調查，確切驗證財管顧客的想法與評價，並透過 RSI 分析模型找出未來精進策略上的具體方針。共進行 800 份電話訪談。

透過本年度客觀檢視各服務接觸點的滿意度評價，可於資源分配最佳化考量之下，作為提升客戶服務改善方案的參考依據。

● 新光銀行 2016 年服務達人

新光銀行 2016 年舉辦第 4 屆「最佳服務達人」選拔活動，透過 105 家分行共 42,066 位客戶、856 位總行員工，7,384 位新光粉絲團網友及評選小組，票選出 10 名最佳服務達人，期望獲獎的員工能夠擔任服務的種子，將其服務經驗分享給其他員工，共同創造服務界的感動口碑。

六心服務，與客戶同在（實際案例分享）

盧姿穎／蘆洲分行分行存匯櫃員

記得某天早上有位年邁的老伯伯，獨自一個人來到我們分行，沒有抽號碼牌逕自坐在等候區，我上前詢問後發現老伯伯腦部退化，表達能力不是很流暢，甚至說不出自己的聯絡電話以及家住哪裡？幸好老伯伯身上攜帶一個診所的藥袋，於是，我透過藥袋上的電話，請診所幫忙聯絡老伯伯的家人，護士小姐也相當熱心給予協助，和老伯伯的家屬取得聯繫，並通知家屬來分行接老伯伯回家，也許是在不熟悉的環境，獨自在分行等待家人前來的時間當中老伯伯顯得情緒相當不安，在這過程我也不斷安撫老伯伯的情緒，並告訴老伯伯已經聯絡到他的女兒請伯伯放心。

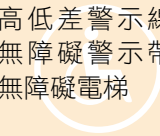
大約一小時後老伯伯的女兒終於來到分行，當親人到來的那個瞬間老伯伯才卸下不安的情緒，臉上也露出開心的笑容，老伯伯的女兒也相當的感謝我們積極的協助，這一幕真實讓人感動，雖然只是舉手之勞，但只要自己秉持著本行的服務精神六心服務（真心、細心、全心、用心、愛心、恆心），不僅能提供客戶除了金融相關的服務外，也能夠讓客戶感受到我的熱忱，以及我對他們的關心，看到客戶滿意的笑容，就是我們維持服務品質最大的動力了。

■ 2. 弱勢金融服務

新光銀行致力提供優質數位金融服務，確保民眾皆能充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，已設置無障礙網路銀行及獲得國家通訊傳播委員會認證網路銀行無障礙 A+ 標章，讓整體數位服務再升級；2017 年將完成無障礙網路 ATM 之建置及完成認證。

此外，新光銀行亦考量身心障礙者之需求，於實體金融機構設有無障礙開戶、口述交易服務及跨行提款手續費減免優惠等，提供身心障礙者多元之金融友善服務。

● 弱勢金融服務項目

無障礙設施	偏鄉 ATM	無障礙 ATM	數位寫字台	老花眼鏡
無障礙行動導線、服務台、停車空間、室內標示、無障礙廁所、高低差警示線、無障礙警示帶、無障礙電梯	1 處	180 台	於 7 家分行共設置 7 台	於 105 家分行共提供 210 副
				

新光銀行配合政府共同辦理「住宅補貼專案」，協助中低所得或 2 年內自購住宅，並辦理貸款之家庭減輕利息負擔，提供「自購住宅貸款利息補貼」；2016 年共協助 44 個家庭解決居住問題。

■ 3. 完善的申訴機制

新光銀行重視客戶申訴的問題，提供多元申訴管道，在接獲客戶申訴後，由權責單位處理，將於 3 日內回覆客戶且積極追蹤處理結果；2016 年客戶申訴案件次數為 705 件，皆已妥善處理取得客戶滿意，並針對申訴案件進行檢討改善及統計分析後，定期呈報高層；未來我們將持續強化各項作業與服務措施，以提供顧客更完善之服務。

申訴管道	各單位、主管機關及其他申訴管道。
處理程序	受理、處理（調查）、回覆、改善。
處理期限	各單位受理客訴案件後應於 3 日內與客戶聯繫回應，並積極於限辦日內完成處理結案。
分析統計	定期統計客訴案件、分析客訴結構呈報層峰。

● 口述交易服務

專業、自信、同理心，創造雙贏

彭郁群／世貿分行分行存匯櫃員

人來人往的銀行櫃檯，我待了近二十年，也算是看盡人生百態，面對各種客戶主動關懷，早已成為我的習慣了，但在我記憶中有一位客戶確實讓我久久無法忘懷。記得那一年的冬天，在凜冽的連綿冬雨中，一位視障者蹣跚的步入分行，我走出櫃檯上前攙扶他，詢問需要辦什麼業務，只見他拿出早已溼透的存摺，不好意思的跟我說要領 1,000 元，我請他等候區稍坐，之後換了一本新的存摺給他，並仔細說明剩餘的金額，最後，遞上了我的名片，告訴他以後來分行請警衛大哥直接找我就好了，往後每隔十天他會來分行，我想，那大約就是他的生活費。有一天，他來分行請我喝了一瓶飲料，並寫了一張紙條給我，裡面只有六個字，" 彭小姐謝謝妳 "，當下心情激動了好久，對別人輕而易舉的事，在他的世界是如何寫出這些字的…，這張紙條我至今還仔細的收藏著。打從心裡祝福他未來的一切都好，也期望自己在喜愛的工作中繼續努力。我認為一個銀行員，首先應該具備的是各方面的專業知識，建立自我的自信心之後，必然能站在客戶的立場用同理心去了解所有客戶的需求。因為有更好的服務，更多的專業，才能在銀行與客戶之間創造雙贏。

4.3.1.3 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。

■ 1. 「客戶服務」管理機制

- (1) 設置客服信箱與免付費服務專線
- (2) 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
- (3) 建立客服改善追蹤機制
- (4) 定期員工教育訓練



■ 2. 金融消費爭議

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 2016 年無發生投資人投訴之金融消費爭議案例。

4.3.1.4 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 30 小時訓練，確保消費者接收到一致性的資訊。



4.3.2 客戶隱私權保護

為妥善保護客戶隱私權，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「子公司間共同行銷管理辦法」，新光金控及各子公司並簽署「新光金融控股股份有限公司及子公司客戶資料保密措施共同聲明」，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令測驗。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。

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	0.8	100%
新光人壽	個人資料保護法教育訓練	2	0.5	100%
新光銀行	個人資料保護法	2	0.5	100%
	資訊安全控管教育	1	1	100%
	金融消費者保護法	1	2	100%
	顧客服務管理	3	0.5~1.5	100%
新光投信	個人資料保護法	1	1	100%
	資訊安全講習	1	1	76.7%
新光金保代	個人資料保護法認知宣導及教育訓練	1	2	100%

4.3.2.1 新光金控

為落實個人資料保護及管理，新光金控成立常設性、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，2016 年度新光金控並無發生因侵犯隱私權、或個人資料外洩之事件。

4.3.2.2 新光人壽

新光人壽對於保戶資料及隱私權保護不宜餘力，除了設置「資訊安全委員會」，亦導入並取得 ISO 27001 資訊安全管理系統認證，用嚴謹的管理流程，確保資訊安全機制之有效性。

在「個人資料保護法」施行後，除了成立「個人資料保護組」，專責保戶個資的保護與管理外，我們亦導入個人資料管理制度 (PIMS) 並取得 BSI 10012 認證，確保保戶資料及隱私保護之完備。

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，修訂內部控制制度、法令遵循手冊、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之相關規範及管理機制：

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。

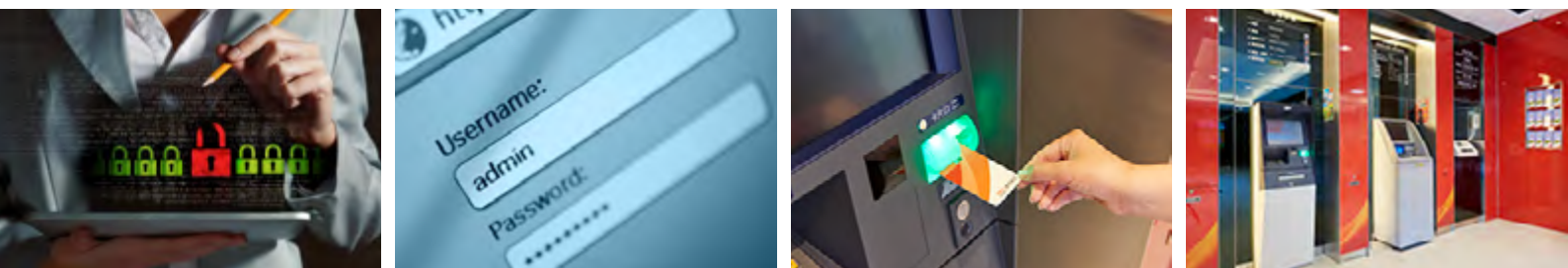
4.3.2.3 新光銀行

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」，同時導入並取得 ISO 27001 資訊安全認證，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，以行動具體落實客戶資料保護。

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「2016 年個人資料保護教育訓練」，並於課後對全行員工計 3,727 人辦理含括個資之實務測驗。

新光銀行已針對 2016 年與新光銀保險代理人股份有限公司交互運用客戶資料核有缺失之事件，調整業務合作模式，並增設信用卡客戶名單使用控管機制，同時加強教育訓練，已全面檢視契約有關交互運用客戶資料等相關條款，並以明顯字體提醒客戶。



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。2016 年銀行櫃員主動協助民眾預防詐騙之總件數共 13 件，共計新台幣 3,698,600 元。

關於防止數位詐領強化資訊安全部份，因應第一銀行 ATM 事件，新光銀行 ATM 已有相關控管措施，且依主管機關來文要求進行 ATM 攻防演練及加強 ATM 相關資訊設備的控管機制，以提升 ATM 安全防護能力，並強化國內及海外行員資安意識，與建置進階型防護設備杜絕駭客惡意攻擊。

4.3.2.4 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，定期向總經理報告個人資料安全維護情形，全員每年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。

4.3.2.5 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。

制訂「個人資料檔案安全維護辦法」、「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。

2016 年 12 月新光金保代執行「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。



4.4 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。

我們期望金控及旗下子公司，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 ESG 議題的認識、辨識風險並尋求更好的永續行動方案。2016 年新光金控旗下子公司責任投資金額共 1,523 億元，平均投資比例 21%，未來我們將持續提升責任投資之比例，朝永續公司治理之理念邁進。

4.4.1 新光人壽

新光人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance, PSI)理念，特別是原則三：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。

新光人壽積極推動個人與集體微型保險，2016 年更以新契約人數超過 11,000 人，榮獲「微型保險衝刺獎」之肯定，開辦至今投保人數已逾 45,000 人。

在行動部份，我們在 2016 年 8 月開辦「團體微型傷害保險」簡化行政流程，同時擴大投保對象，贊助財團法人犯罪被害人保護協會，以提升對犯罪被害人及其家屬的照顧，降低其心理上的惶恐。同年 10 月與新竹市政府及嘉義市政府合作，主動將符合資格並同意納保之弱勢家庭投保，二市總計逾 6,000 戶弱勢家庭受惠。

未來，新光人壽期待為弱勢族群提高個人保障，降低家庭風險或透過捐贈方式，照護更多經濟弱勢家庭，建立完善的社會救助機制，讓弱勢族群在危險急難時多一份人身保障。

4.4.2 新光銀行

新光銀行自有資金之投資規模約為新台幣 1,032 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) 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。
- (2) 辦理「守護專案信託業務」以約定方式管理信託財產，讓身心障礙者、年長者於未來生活、養護及醫療時能獲得保障。

1. 創業貸款

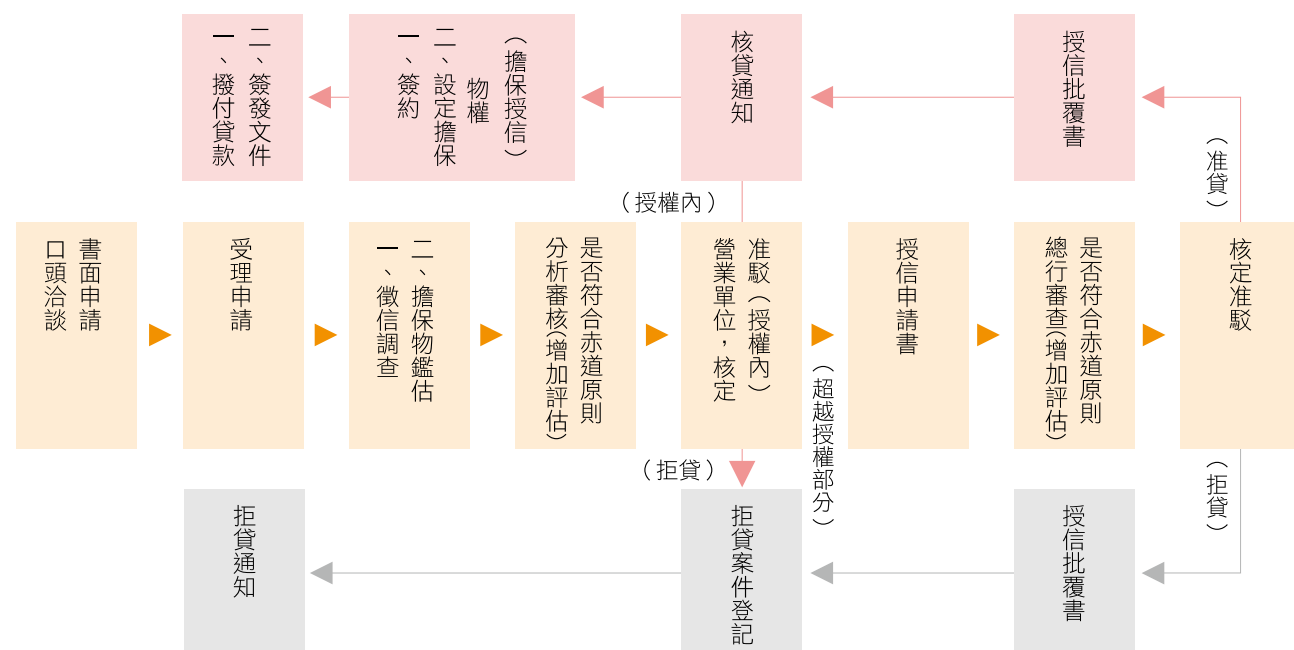
為協助借款人開創自己的事業，實現人生的夢想，並增加就業機會，促進社會經濟發展，銀行針對欲自行創業之借款人，提供貸款專案。

2. 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」進行評估，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」中，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。

● 申貸審核評估流程圖



新光銀行在食安事件後，要求營業單位對授信案件積極辦理追蹤管理，與授信戶保持密切聯繫，確實掌握其信用狀況，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，依規填報「授信戶異常通報單」，並視狀況採取措施包括：

- (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 年至 2016 年，已捐贈新台幣 2,963 萬元。



4.4.3 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，將以不投資為原則。目前新光投信於主要股票投資資產池中之評選標準包含「高薪 100 指數」、「上櫃薪酬指數」，以及「就業 88 指數」等成分股，直接納入投資資產池；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。另也將違反社會責任（如食安事件、違反公司治理等）之企業，列為評估項目之一。截至 2016 年底，基金股票持股總市值中，符合 CSR 者佔 22%。

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。



立
新
起
點
創
新
局
面

SKFH

05

幸福職場

- 5.1 適性用才
- 5.2 薪酬福利
- 5.3 職涯培育
- 5.4 多元溝通管道
- 5.5 職場環境

幸福職場

5.1 適性用才

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。

5.1.1 人員任用狀況

在進行員工招募及薪資核定时，均採男女平等、同效同酬，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同。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，並依循勞動基準法、就業服務法與性別工作平等法等，保障員工權利。

● 2016 年新光金控人力結構表

	台灣地區	海外地區		台灣地區	海外地區	合計
新光金控	28	0		30	0	58
新光人壽	2,213	12		7,571	2	9,798
新光銀行	1,475	18		2,282	14	3,789
新光投信	38	0		46	0	84
新光金保代	5	0		9	0	14
合計	3,759	30		9,938	16	13,743



合計佔比 ■ 男性 ■ 女性

● 2016 年正式員工人數統計表

公司	職階	男				女			
		29歲(含)以下	30~50歲(含)	51歲(含)以上	合計	29歲(含)以下	30~50歲(含)	51歲(含)以上	合計
新光金控	管理職	0	11	8	19	0	7	4	11
	一般員工	2	7	0	9	3	15	1	19
新光人壽	管理職	53	336	155	544	45	514	535	1,094
	一般員工	470	836	375	1,681	750	3,312	2,417	6,479
新光銀行	管理職	0	225	101	326	0	187	40	227
	一般員工	151	894	122	1,167	409	1,595	65	2,069
新光投信	管理職	0	7	5	12	0	8	3	11
	一般員工	2	22	2	26	4	29	2	35
新光金保代	管理職	0	2	1	3	0	0	0	0
	一般員工	1	0	1	2	1	8	0	9
合計	管理職	53	581	270	904	45	716	582	1,343
	一般員工	626	1,759	500	2,885	1,167	4,959	2,485	8,611

註 1：因新光人壽外勤單位工作性質特殊，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。

● 2016 年雇用狀況統計表

	男員工總數勞動力		女員工總數勞動力	
	正式員工	非正式員工	正式員工	非正式員工
新光金控	28	0	30	0
新光人壽	2,225	670	7,573	3,481
新光銀行	1,493	18	2,296	21
新光投信	38	2	46	1
新光金保代	5	0	9	0

註 1：非正式員工之定義為派遣人員。

● 2016 年新進員工人數統計表

公司	新進人員 比例(%)	2016年新進人員							合計
		性別		年齡			地區		
		男	女	29歲 (含)以下	30~50歲 (含)	51歲 (含)以上	台灣	海外地區	
新光金控	17.2%	3	7	5	4	1	10	0	10
新光人壽	19.8%	675	1,267	746	1,090	106	1,941	1	1,942
新光銀行	17.3%	270	387	233	405	19	652	5	657
新光投信	22.4%	9	10	3	14	2	19	0	19
新光金保代	7.1%	0	1	1	0	0	1	0	1
合計	-	957	1,672	988	1,513	128	2,623	6	2,629

● 2016 年員工離職狀況統計表

公司	離職率	男				女			
		29歲 (含)以下	30~50歲 (含)	51歲 (含)以上	合計	29歲 (含)以下	30~50歲 (含)	51歲 (含)以上	合計
新光金控	13.8%	0	2	0	2	4	1	1	6
新光人壽	26.4%	378	376	33	787	475	1,079	250	1,804
新光銀行	14.6%	64	197	6	267	97	186	5	288
新光投信	22.4%	1	9	0	10	1	8	0	9
新光金保代	7.1%	0	0	0	0	1	0	0	1
合計	-	443	584	39	1,066	578	1,274	256	2,108

註：新光人壽離職狀況包含內外勤員工，內勤員工之數據，不包含解聘、退休等原因；外勤員工離職定義，包含辭職及解聘者。分母之員工人數為該年度正式內、外勤員工人數。

● 2016 年新進員工離職狀況統計表

公司	新進人員 離職率(%)	2016年新進離職人員							合計
		性別		年齡			地區		
		男	女	29歲 (含)以下	30～50歲 (含)	51歲 (含)以上	台灣	海外地區	
新光金控	10.0%	0	1	1	0	0	1	0	1
新光人壽	30.8%	210	388	213	359	26	598	0	598
新光銀行	18.6%	58	64	36	84	2	122	0	122
新光投信	36.8%	3	4	2	4	1	7	0	7
新光金保代	0%	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	-	271	457	252	447	29	728	0	728

5.1.2 平等就業機會

新光金控尊重原住民族就業及工作權益，特別訂定「增員原住民族獎勵辦法」，實施至今已屆滿 9 年，2014 年至 2016 年累計核發原住民就業獎勵金約 1,098.7 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群員工彈性安排假期，除額外加給特別休假日，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。2016 年共雇用原住民 125 人，法定雇用人數為 101 人，故超額雇用 24 人。

新光金控尊重身心障礙者工作權益，2016 年新光金控實際進用身心障礙員工人數為 139 人，超過法定進用人數 9 人。2012 年至 2016 年，新光人壽均超額進用身障員工，並榮獲臺北市政府頒發「2012 年企業足超額進用身心障礙者甲等認證標章」。

新光銀行 2016 年共進用 3 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 6 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。

5.2 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。



5.2.1 員工薪資福利

新光金控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，為業界少數提供正式業務人員基本保障工資(21,009元)的公司，且在尚未正式任用前，我們會提供一個月4,000元津貼，也由於對考核之執行較為嚴格，造成定著率略低於同業；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，提升對新進人員之照顧。

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，不會因男女性別而有不同的計算方式。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勵有「件數津貼」，每月招攬達一定件數即發給獎勵。2016年度員工平均福利費用863仟元，較前一年增加10.72%（參考年報116頁）。

● 2016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	1.69:1	0.95:1	1.22:1
新光人壽	1.30:1	1.33:1	1.29:1
新光銀行	1.25:1	1.13:1	1.62:1
新光投信	1.43:1	1.07:1	無雇用無經驗新人
新光金保代	- 註2	0.93:1	1.33:1

註1：公式=(男性月本薪平均/女性月本薪平均)*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）。

5.2.2 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。

新光金控及各子公司以企業願景、營運策略為基礎，全體員工均有接受定期績效檢視，並結合職能的績效發展制度，定期追蹤及考核，建立當責文化，並規劃中長期整體人才資產發展計畫。

為鼓舞士氣新光金控訂有各種獎勵辦法，2016年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達87人次，核發個人獎金共266,012元。子公司新光人壽每年度依「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；2016年選出7名內勤及24名外勤員工為優秀從業人員，並請總經理及一級主管親自致贈獎牌及禮品。

	表現優秀而記功或嘉獎之員工數	2016年核發獎金
新光銀行	33人次	個人獎金 202,012元
新光人壽	54人次	個人獎金 64,000元 部室團康獎金 596,800元



5.2.3 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列規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資 6% 存儲，遇員工達成就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	2016年	2015年	2014年
新光金控	8%	3,413	3,675	3,835
新光人壽	8%	5,426,040	4,892,899	4,874,272
新光銀行	2%	22,213	22,744	23,204
新光投信	2%	211	225	271
新光金保代	8%	224	261	0

4. 健康照護福利

新光金控每年提供員工健康檢查與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練；此外，也提供防疫照護如施打流感疫苗、設置乾洗手、量測體溫、提供口罩等防疫物品；新光人壽亦提供員工眷屬使用員工優惠價至合約醫院健檢，或安排員工到院健檢，同時可攜眷屬共同前往檢查。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 2016 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 90 人次。
- (2) 預防保健及健康護理指導，護理諮詢計 822 人次、健康服務計 945 人次。
- (3) 衛生教育宣導，經常性提供職場健康促進資訊計 19 篇。
- (4) 參與 2016 年台北市政府衛生局優良哺集乳室認證計畫，獲優良哺集乳室證標章(2016 年～2019 年)。
- (5) 職業災害個案追蹤及復工評估，職業災害計 2 件，交通意外事故計 2 件。
- (6) 傳染病防疫照護(肺結核)與緊急事件，協助處理共計 1 件。
- (7) 哺(集)乳室維護與管理，使用人數共計 1,653 人次。
- (8) 訂定「人因性危害預防計畫」，對員工健康實施評估及管理措施，以維護身心健康。
- (9) 訂定「工作場所母性健康保護計畫」，為促進職場母性健康保護，確保女性員工之工作安全與身心健康。



新光人壽「七師進駐 七星服務」

新光人壽力行「健康職場」理念，守護員工工作、生活及健康等面向之身心健康，除於全台各地服務中心成立五處健康中心，聘任專業護理師，確保員工身心健康外，2016 年新光人壽於「全方位身心靈照護體系」之下，啟動「幸福魔法師」之職場計畫，以「七師進駐、七星(心)服務」為主軸，投入 2,776 萬元，建立「事前預防、事中協助、事後關懷」的守護機制，透過醫師、藥師、諮商師、健康管理師、職安管理師、護理師、視障按摩師的全方位照顧，以及納入新興職業傷病四大預防計畫策略性方法，形塑幸福職場之「幸福五向度」，有效的守護員工身心健康，打造健康快樂的標竿企業。2016 年健康促進方案共有 49,487 人次受益，未來 2017 年我們將強化健康氛圍的概念，提供更健康的工作環境。



員工心理諮商(EAP)方案

2016 年新光人壽與外部專業機構共同合作，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，協助員工調整情緒，提升團隊氛圍。

- 員工諮商協助：
 - 提供直接諮詢服務：88 件
 - 全員發送「EAP 服務隨身小卡」：13,000 張
- 團體諮商課程：共辦理 5 場，共 99 人次參訓，近 9 成上課員工滿意相關訓練之安排，且期待再接受類似課程。
- 重大創傷團體諮商：
 - 因應南台大地震事件啟動危機事件員工協助方案，輔導有需求之員工。
 - 安心講座小團體諮商：8 位
 - 一對一安心諮詢：4 位
 - 一級主管署名發出關懷信



自主健康管理量測站

為提升員工自主健康管理觀念，打造更便利之自主健康管理環境，特運用物聯網概念建置健康量測站：

● 健康便利站（HATM）

2015 年與臺北市政府衛生局合作，於臺北市兩大重點大樓（摩天大樓、北瓦大樓）設置健康便利站（HATM），讓員工、保戶及民眾自行量測血壓，啟用至今共計 5,150 人次使用。

● 「新光 i 健康」量測小站

2016 年結合健康自主量測設備及結合 APP 系統，共建置 17 處測量小站，協助員工培養健康的生活型態，受益人次 750 人。

● 測站特色：

- 多元量測：量測血壓、體重及體脂，配戴智慧手環可紀錄步數、公里數、燃燒熱量及睡眠狀態。
- 量測便利：友善配備便於員工使用，利於監測血壓數值及自主健康管理。
- 雲端應用：資料自動上傳至「臺北市政府健康雲」雲端，可於電腦或行動裝置查詢。
- 隱私安全：使用員工卡、台北卡、悠遊卡識別身分，卡片離開或逾時自動跳回首頁。
- 高齡友善：簡明語音及圖示操作提醒，量測數值列印及健康提醒。

5. 生活福利

新光金控提供婚喪喜慶補助、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，新光金控提供生日禮金、春節禮金及補助首購平板電腦 10,000 元 / 人，2016 年共 2 人申請補助，提供員工更完善福利措施。

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。2016 年底為止，上架商品數為 5,635 項。



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，給予讀書假與優渥獎勵金，最高一次性獎勵達 7.2 萬元，鼓勵員工提升自我能力，2016 年取得證照共有 8,198 人次，提供 2,326,700 元證照獎勵金。

新光人壽 2014 年起建置「新光數位圖書館」，提供人文、財經、休閒等雜誌約 80 刊，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。

新光投信舉辦員工旅遊，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 元旅遊補助津貼，由員工自主決定行程，貼心的設計獲得員工一致好評。



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，新光人壽提供結婚補助 14,000 元 / 人、子女結婚禮金 3,000 元 / 人、生育補助 6,000 元 / 胎，持續規劃投注更多福利資源。

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。



● 哺集乳室設備及績效

子公司	哺集乳室設備	2016年績效
新光銀行	● 靠背椅、桌子、洗手台、穿鏡照、溫馨空間設計 ● 多樣化育兒、哺乳及健康類型刊物	● 獲得臺北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 ● 哺集乳室使用：1,653人次
新光人壽	● 由健康管理師編製的媽媽手冊各類母乳相關衛教書籍與期刊	● 獲得各地主管機關「優良哺集乳室認證」之肯定 ● 勞動部選定為南部地區企業設置哺(集)乳與托兒服務觀摩示範單位



● 2016 年育嬰留停統計表

男	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	合計
2016年符合育嬰留停申請資格人數	1	89	148	7	1	246
2016年實際申請育嬰留停人數	0	12	4	0	0	16
2016年應復職人數(A)	0	20	5	0	0	25
2016年復職人數(B)	0	12	3	0	0	15
復職率=(B)/(A)	0%	60%	60%	0%	0%	60%
2015年復職人數(C)	0	4	1	0	0	5
2015年復職後持續工作一年的人數(D)	0	3	0	0	0	3
留任率=(D)/(C)	0%	75%	0%	0%	0%	60%

女	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	合計
2016年符合育嬰留停申請資格人數	0	388	302	4	2	696
2016年實際申請育嬰留停人數	0	148	42	2	0	192
2016年應復職人數(A)	0	248	48	1	0	297
2016年復職人數(B)	0	187	35	1	0	223
復職率=(B)/(A)	0%	75%	73%	100%	0%	75%
2015年復職人數(C)	0	74	33	0	2	109
2015年復職後持續工作一年的人數(D)	0	48	31	0	2	81
留任率=(D)/(C)	0%	65%	94%	0%	100%	74%

註 1：「2016 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 3 年內（2014-2016 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2016 年應復職人數」包含 2014 年申請並應於 2016 年復職、2015 年申請並應於 2016 年復職、2016 年申請並應於 2016 年復職的人數。

註 3：「2016 年復職人數」包含 2014 年申請並於 2016 年復職、2015 年申請並於 2016 年復職、2016 年申請並於 2016 年復職的人數。

註 4：「2016 年留任率」= 2015 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2015 年復職人數。

註 5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

■ 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。



5.3 職涯培育

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 年至 2016 年期間，新光人壽獲得第 16、17、18 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，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

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。



5.3.1 人才培訓策略

新光金控依各子公司使命、願景、營運策略為基礎，再搭配結合職能的績效發展制度，定期追蹤及考核，建立當責文化，並規劃中長期整體人才資產發展計畫。在領導人才梯隊的建立，金控及子公司已建置「菁英人才標準 / 成功典範」、「遴選菁英人才的工具」及「培養菁英人才的多元發展計畫」等科學化工具。

1. 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。

2016 年為強化經營體質，新光人壽在業務組織轉型上，啟動「Agent + 業務員轉型計畫」，訂定 3 年策略，透過完善的管理標準化、制度區別化、招募年輕化及培訓實務化等四大面向的組織轉型，以優化組織結構及達成業務員人初年度等價保費平均成長 15%/ 年，新進業務員佔比至 45% 等目標，以促進業務團隊年輕化，打造創新經營能力的團隊。

2. 新光銀行

新光銀行提供多樣化的學習管道，除職場外訓練 (OFF-JT) 及數位學習外，另搭配在職訓練 (OJT)、工作輪調 (job rotation)、個人發展計劃 (Individual Development Plan) 及鼓勵員工自我學習 (SD)，並透過各種海外研習或業務實習方式，吸取同業與異業經驗，藉以培養人才視野與跨國界之思維。根據公司策略需要，培訓主軸包含「核心職能、專業職能、領導管理、數位金融、法遵風控」等五大類別。

類別	說明
核心職能類	透過數位學習系統辦理客戶服務、當責、提升工作技巧…等課程，同時由高階主管定期在內部網站發表專文，讓員工建立正確的服務及工作態度，以落實公司核心價值。
專業職能類	- 除系統化培育員工專業能力，2016 年已重新建置企業金融業務職系學習發展地圖，並完成其專業訓練課程。 - 規劃 2017 年起陸續建置消費金融、財富管理及存匯服務等職系學習發展地圖，並依序展開訓練課程。
領導管理類	- 派員參加國內訓練機構舉辦之高階主管研習及國際化金融人才研訓課程，另針對中高階主管舉辦領航培訓課程與策略共識營，提升經營團隊策略思考能力。 - 辦理儲備經理人及科級主管之人才培訓，建立完整人才庫，以培育優秀行員活絡人才運用。
數位金融類	- 因應數位金融浪潮，加速推動銀行數位金融業務，對外招聘建置完善數位金融團隊及資訊團隊。 - 對全體員工施予數位金融趨勢之通識課程，強化員工對數位金融之認識。
法遵風控類	辦理內控稽核、法遵法務、洗錢防制、資訊安全、個資保護及風險管理…等相關課程，使全體人員瞭解相關規定及責任。

(1) 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，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，讓員工自行安排學習的進度或進行課後的反覆練習，藉以擴大訓練範疇，並即時掌握員工學習成果，達到員工個人多元化學習發展的目標。



(2) 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。

5.3.2 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 2016 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。

● 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，以職能為基礎建置「核心職能、專業職能、管理職能」之學習發展藍圖(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。



● 新光銀行學習發展藍圖



5.3.3 完善的新人訓練

新光金控重視新進人才的培育，建置完整的培育計劃，協助新進人才快速融入新光大家庭，以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，2016 年新光人壽新進人員留置率為 92.1%。

新光銀行對全行新進員工安排共同通識課程，以利新進員工了解公司文化、金融必備法令及資安風控等規定，另針對社會新鮮人的培育，更加強在金融專業、金融產品認識、服務禮儀、相關法規介紹等課程，同時透過專屬輔導員的機制，帶領新人順利從適應期進入穩定期，迅速融入團隊，以提高工作滿足感與生產力、締結良好的職場關係。



5.3.4 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、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。

2016 年新光人壽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	2016年遴選8位高階職務繼任人才、15位高潛力人才，於2016年進行評鑑、發展，持續強化內部人才板凳深度，期間2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	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。
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	建立發展及檢核機制，由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制。 規劃2個主軸課程及開設相關管理課程。

新光銀行為培育專業人才，建置領導梯隊，並提升人才管理高度及視野，強化人員教練技巧及領導管理能力，進而提升組織競爭力，針對各階主管及關鍵人才，規劃系統性與架構性兼具之培育方案。

策略	說明
建立具策略力與執行力之經營團隊	提升經營團隊之策略思考能力、凝聚經營團隊對策略目標之共識，並加快策略目標之執行。
分行各級主管儲備人才培訓	建立完整有系統的培訓機制儲備人才庫，培育優秀行員活絡人才運用。
培養海外人才	舉辦之海外研習或業務實習之方式，除吸取同業與異業之經營管理經驗，更藉以培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。
儲備幹部培訓	實施儲備幹部(MA)招募培訓計畫，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2016年止，累計已有52位儲備幹部於培訓中。

5.3.5 積極深耕校園，協助新世代接軌職場

新光金控透過多元管道，吸引及協助新世代人才接軌職場，2016 年以「用行動豐富夢想。光無所不在、心與你同在」為主軸，參與多場校園徵才活動，2016 年共投入 734,221 元，辦理 2 場校園博覽會及 7 場企業說明會，現場共收到 756 份履歷。

2016 年新光人壽邀集產官學界重量級人士擔任講師，以豐富的課程和饒有趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程，為畢業後的就業競爭預作準備。

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。	- 受惠學生：42位。 - 已有25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。	- 參與學生：49名 - 且有3位學生實習後加入公司服務。
資訊類學生企業實習專案	與元智大學及輔仁大學資管系合作企業實習，經遴選程序提供優秀學生於資訊單位進行程式開發實習。	實習學生：7位。 註：輔大於2016年開始甄選，共有6位於2017年開始實習。
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。	淡江大學、德明財經科大、逢甲大學、朝陽科技大學、真理大學、高雄第一科大、實踐大學、台中科技大學實施，每學年上課學生超過3,000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。	共安排實踐大學風險管理與保險系等6所學校參訪。



5.3.6 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，新光金控訂定有內部講師管理辦法，積極培育內部講師種子。

■ 專任講師評鑑制度

新光人壽目前共有 32 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，2016 年新光人壽投入約 95.6 萬元的資源，發展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。

另為有效傳承金融專業知識與成功經驗，新光銀行於 2016 年起積極培養內部講師，透過認證課程之執行，培養講師教案設計、簡報製作及授課能力，並已規劃修訂「內部講師管理準則」，對講師的付出和貢獻予以肯定，並鼓勵員工習慣分享、樂於分享，建立開放多元的學習型組織。

● 2016 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	389.33	252.33	283.80	427.68	673.13	680.01
新光人壽	10,623	4,845	19,055	40,195	29,678	45,040
新光銀行	14,620.5	8,672.5	29,944.5	53,173.3	44,565.0	61,845.8
新光投信	116	229	397	465	513	694
新光金保代	40.00	0.00	30.00	171.00	70.00	171.00

公司	人均受訓時數					
	管理職		一般職		合計	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	20.49	22.94	31.53	22.51	24.04	22.67
新光人壽	32.9	29.5	28.7	29.3	30.0	29.3
新光銀行	44.90	38.20	25.66	25.70	29.85	26.94
新光投信	9.7	20.8	15.3	13.3	13.5	15.1
新光金保代	13.33	0.00	15.00	19.00	14.00	19.00

註 1：本表新光人壽數據為內勤員工；新光人壽、新光銀行僅統計內訓、外訓及國外派訓。

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）。

● 2016 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	157,511	39,300	145,990	123,028	303,501	162,328
新光人壽	62,020,000					
新光銀行	5,070,478	1,698,631	2,455,758	3,051,866	7,526,236	4,750,497
新光投信	15,478	23,053	54,915	68,643	70,393	91,696
新光金保代	7,241	0	3,500	42,341	10,741	42,341

公司	人均訓練費用					
	管理職		一般職		合計	
	男	女	男	女	男	女
新光金控	8,290	3,573	16,221	6,475	10,839	5,411
新光人壽	24,600					
新光銀行	15,554	7,483	2,104	1,475	5,041	2,069
新光投信	1,290	2,096	2,112	1,961	1,852	1,993
新光金保代	2,414	0	1,750	4,705	2,148	4,705

● 2016 年新進員工教育訓練時數統計表

	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
新光金控	75.76	25.25	83.97	16.8
新光人壽	29,366	51.43	71,349	49.86
新光銀行	9,590.00	35.52	10,932.5	28.25
新光投信	73	8.1	96	9.6
新光金保代	0	0	13	13

註：本表新光人壽、新光銀行僅統計內訓、外訓及國外派訓，不包含線上學習。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）。

5.3.7 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 2016 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發生，未來金控及其子公司也會持續的關注，避免相關情事之發生，以保障員工基本人權。

2016 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、洗錢防治法、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。此外，新光人壽特針對職場暴力議題，擬訂執行職務遭受不法侵害預防計畫及通報機制，並針對全體員工進行內外部職場暴力預防宣導訓練及風險評估，保障員工之安全。

● 2016 年接受人權政策訓練列表

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 (註)	職場性騷擾防治	1	1	100%
	道德行為準則	1	0.25	100%
新光人壽	金融消費者保護法	2	2	100%
	職場暴力預防宣導 性騷擾防治宣導	2	1.13	100%
新光銀行	性別工作平等法暨 性騷擾防治教育訓練	1	1	100%
	勞工安全衛生教育訓練 (在職員工)	1	2.5	100%
新光投信	公平待客原則	1	0.5	76.7%
	應遵守誠信原則及道德規範	1	0.5	100%
新光金保代	個人資料保護法認知宣導 及教育訓練	1	2	100%

註：人權政策訓練涵蓋於法令遵循宣導課程中

5.3.8 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。

5.4 多元溝通管道

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、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會。

5.4.1 員工意見調查

2016 年新光銀行及新光人壽委託外部顧問公司進行員工意見調查，設計 18 項類別共 67 道題目之量化問卷，提供員工 2 週時間上網填寫，共計 4,680 位員工完成填寫，整體參與率 78%，就整體調查結果而言新光人壽敬業度達 66%，新光銀行之敬業度為 61%。

調查結果顯示，未來組織應優先專注轉型領先指標為提升組織績效及員工士氣。對此，新光銀行及新光人壽亦依據調查結果規劃及推動後續行動方案，並定期檢討與追蹤，以行動回應員工的意見與建議。

5.4.2 員工申訴處理

新光銀行為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，特設立員工申訴信箱，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) 員工申訴信箱、(2) 全行員工意見調查、(3) 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」，2016 年員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助理）共 15 件，正式受理 6 件，申訴案均獲得有效解決；勞資爭議數從 2015 年的 22 件減少為 16 件。未來，我們亦將持續健全內部申訴機制，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。

新光銀行 2016 年員工申訴案件計 10 件，均透過調查、協商、溝通等方式獲得有效解決，未來將持續檢視員工申訴處理標準作業流程，並透過員工意見調查，加強勞資雙向溝通，增進勞資和諧。

2016 年金控子公司新光金保代、新光投信均無申訴案件，且 2016 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。

5.5 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

- 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。
- 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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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

- 聘請專業證照的檢測人員檢測辦公場所 CO₂濃度，檢測均符合法定標準，提供員工衛生舒適的工作環境。
- 2016 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 26 棟大樓 60 座，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質。
- 每半年聘請專業證照的檢測人員檢測辦公場所 CO₂濃度，2016 年分別檢測全台共計 341 處辦公場所，總計檢測 1,416 處均符合法定標準。

新光銀行

實績

- 委由勞動部認可監測機構，監測營業、辦公場所 CO₂濃度 3,210 點、燈具照度 2,140 點，皆符合標準。
- 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。

健康
面向

新光人壽

實績

啟動「幸福魔法師」之職場計畫，建立「事前預防、事中協助、事後關懷」的守護機制，推動項目：

- 生理健康：健康管理、藥師駐點服務、定期職醫訪視、健康體位管理活動、多元安全健康講座 / 訓練、意外事故追蹤關懷及預防。
- 心理健康：員工心理諮詢方案、新人職場幸福學、EAP 關懷報、緊急救護網。
- 健康氛圍：健康便利站 (HATM)、「新光 i 健康」量測小站、新光舒活苑、多元健身方案、無菸職場政策。
- 健康守護：新興職業傷病危害四大預防計畫、女性健康管理及保護計畫。

新光銀行

實績

- 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。
- 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，2016 年護理諮詢共計 822 人次、健康服務共計 945 人次。
- 提供全行健康促進資訊，以提升職場健康理念。
- 執行職業災害個案追蹤及復工評估，以落實職場健康管理。
- 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。
- 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。
- 訂定「人因性危害預防計畫」、「工作場所母性健康保護計畫」，以維護職場員工之工作安全及身心健康。

新光投信

實績

每年舉辦員工健康檢查，並提供優於勞工體健之規格項目，以做好健康把關。

新光金保代

實績

每年舉辦員工健康檢查，並提供優於勞工體健之規格項目，以做好健康把關。



5.5.1 職場安全

新光人壽及新光銀行因應新修之職業安全衛生法，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 38.5%。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。

● 2016 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新光人壽	0.03	3.70	0.15	18.60	0.05
新光銀行	0.56	5.00	2.78	23.00	0.25
新光投信	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
新光金保代	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

註 1：2016 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 / 1,000) 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。

● 2016 年缺勤率統計表

新光金控	0.00%	0.09%	總計	0.05%
新光人壽	0.22%	0.37%	總計	0.31%
新光銀行	0.21%	0.41%	總計	0.33%
新光投信	0.59%	0.64%	總計	0.61%
新光金保代	0.48%	0.00%	總計	0.17%

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

註 2：總缺勤日數包含病假、工傷假及事假。

5.5.2 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 353 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聯合救護網絡。另外，定期規劃不同主題之課程實施員工在職教育訓練，並以 EDM 進行宣導。

2016 年新光人壽除對全國各大樓的不動產管理人實施「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。

● 2016 年具體成果

■ 緊急救護網絡建置

為確保員工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，期許員工普遍明瞭 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，2016 年總計共辦理 40 場 CPR + AED 教育訓練，參訓人次 2,252 人。

■ 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，2016 年共於全國 11 處特定大樓廣設 AED，已取得 3 棟大樓「AED 安心場所證書」，未來將完成 11 棟大樓之安心場所認證。



■ 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。



社會關懷

- | | |
|---------------|----------------|
| 6.1 利害關係人：年長者 | 6.5 利害關係人：弱勢族群 |
| 6.2 利害關係人：幼童 | 6.6 利害關係人：社會大眾 |
| 6.3 利害關係人：女性 | 6.7 利害關係人：志工 |
| 6.4 利害關係人：青少年 | 6.8 利害關係人：生態環境 |

社會關懷

新光金控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，2016 年以「光無所不在，心與你同在」的精神，透過「陪伴是最溫暖的分享」的多元化行動方案，落實「熱心公益，回饋社會」之責任。

此外，旗下子公司新光人壽及新光銀行分別成立「財團法人新光人壽獎助學金基金會」及「財團法人新光銀行文教基金會」，長期投入「策略性慈善方案」並舉辦多元化公益活動，啟動善的循環，發揮合作共好的精神，以實際的行動，善盡企業社會責任，創造企業永續價值。

我們藉由員工及志工的投入，結合企業核心能力，陪伴各群族走過人生中每個重要的時刻，成為社會安定的力量。此外，新光金控亦建構多元利害關係人溝通及互動界面，致力於關懷長者、幼童、青少年、女性族群、社會大眾、弱勢、偏鄉族群、環境及生態發展，2016 年新光金控在社會參與總投入金額為 10,091 萬元，受惠人次共 1,431,222 人次，成果卓越。

● 2016 年新光金控總公益投入

單位：新台幣

年長者  投入費用合計 4,652,633 元 參與(受惠)人數 20,138 人	幼童  投入費用合計 4,267,485 元 參與(受惠)人數 47,574 人	女性  投入費用合計 623,727 元 參與(受惠)人數 2,189 人
青少年  投入費用合計 25,094,935 元 參與(受惠)人數 8,487 人	弱勢族群  投入費用合計 33,880,787 元 參與(受惠)人數 31,459 人	社會大眾  投入費用合計 31,804,786 元 參與(受惠)人數 1,320,118 人
志工  投入費用合計 334,836 元 參與(受惠)人數 257 人	生態環境  投入費用合計 250,000 元 參與(受惠)人數 1,000 人	合計  投入費用合計 100,909,189 元 參與(受惠)人數 1,431,222 人

註：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。

6.1 利害關係人：年長者

■ 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，2016 年號召新光機構員工，舉辦「新光點亮長者，遍地開花」，共舉辦 671 場「遍地開花」椰子油公益關懷活動，共有 12,726 位活動志工，邀請 6,211 位學童，參與長者共 17,266 人。



活動皆邀請孩童一同參與，至安養院所探望長輩們，透過「傳承藝術」、「雞年燈籠彩繪摺製」、「椰子油瓶彩繪」等互動體驗，並分享椰子油對健康之助益，讓長者在陪伴中感受滿滿的幸福及溫暖，也讓年輕人與孩童提早接觸長照觀念，提倡重視長照議題。

今年年底於新光銀行世貿及南東分行舉辦「張燈結綵四代同堂」共三場活動，累計邀請 70 位長者，15 位家長及 27 位小朋友參與，一同彩繪製作燈籠、跳健康操、玩小遊戲及參與健康講座，並提供健康諮詢，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。

■ 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」，於台灣已推動近十一年，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，引導長者和小學生分享自己的生命故事。藉由互動，讓年輕世代重新認識老的價值，長者則能找回自己的社會定位，活出充滿高齡智慧的自信與風采，上一個世代的「歷史」就在「說故事」與「聽故事」的交流中被傳承了，2016 年共有長者 2,318 人次、學生 3,260 人次、觀眾 1,729 人次參與。



「傳承藝術」主要透過團體課程的帶領與藝術創作的方式，協助高齡長者回想過往的生活經驗，以藝術創作將回憶重現，化成一件件充滿故事與感動的藝術作品，創造自我實現的最後里程，為高齡服務注入不同於以往的創意與感動，2016 年長者參與人次達 10,020 人，志工及帶領者共 729 人。

2010 年扶持了社會企業「新活藝術服務有限公司」，期望達成下列目標：以企業經營理念及思維來推動方案，盈餘不做股東分配，而是回饋給更需要幫助的對象。並幫助有志於「社會企業」的青年創業家，使其在創業的前期，能夠走得更穩健踏實，以提攜後進，使中小型企業皆有均衡發展的機會，共創健全的商業環境共榮社會。2016 年受新加坡國家社會服務理事會（NCSS）與美國國家老年創意中心（NCCA）之邀請參加國際研討會，向國際社會分享台灣銀髮服務的經驗，提升台灣在全球的能見度。

6.2 利害關係人：幼童

■ 耶誕有愛溫馨耶誕活動

2016 年由新光銀行、新光人壽與高雄市政府社會局（指導單位）於高雄夢時代廣場共同舉辦「希望無限 與光同行」耶誕公益系列活動，邀請高雄市政府社會局、夢時代創意市集、伊甸基金會及公益團體共襄盛舉，並響應伊甸基金「光愛千里、新光金控為偏鄉兒童捐知識上山」、與弘道老人基金會合作「新光金控寒冬送愛，請公益大使 - 竺娜愛心上菜」活動，傳遞溫馨歡樂讓偏鄉孩童與獨居長輩感受到更多溫暖與希望。我們在北部舉辦「新光溫馨耶誕」系列活動：

- (1) 於台北新光人壽摩天大樓廣場舉辦「2016 光無所不在心與你同在」耶誕晚會，邀請公益團體「新光人壽慈善基金會（新活藝術服務有限公司）」、「財團法人台北市新光吳氏基金會」、「糕菲庇護工場」、「婦女救援基金會」、「勵馨基金會」、「人安基金會」、「華山基金會」等 7 家公益團體進行慈善義賣，並邀請「社團法人中華民國身心障礙者藝文推廣協會」5 位藝人於舞台表演。
- (2) 號召新光銀行及新光投信員工，募得 419 份耶誕愛心禮物，致贈給「桃園縣私立藍迪兒童之家」、「台灣彩虹原住民關懷協會」及「台灣耕心書院文教協會」孩童。
- (3) 邀請台灣耕心書院文教協會弱勢孩童，到台北市國立臺灣科學教育館參觀與新光銀行志工共渡歡樂耶誕活動。

■ 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。

新光金控長期關注偏鄉閱讀議題，推動讀報教育，以高雄六龜國小為核心，集結 12 所偏鄉小學，讀報種子班共計 294 人，已連續 3 年結合國語日報推動「閱讀系列活動」，2016 年以「Happy News 快樂來讀報」簡報心得比賽，讓讀報孩子增長知識，閱讀更凝聚孩子與家人的愛。

未來我們將逐步把贊助計畫結合高雄市教育相關單位，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。



■ 兒童繪畫比賽－「希望之光讓夢想飛翔」

新光金控關注莘莘學子的成長與發展，針對學童每一求學階段，提供展現自我的舞台，鼓勵發揮創意，開創精彩人生。於每年暑假期間，針對幼兒、國小學童階段，舉辦「新光全國兒童繪畫比賽」，2016 年以「希望之光讓夢想飛翔」為主題，鼓勵學童們放膽、勇敢追夢，共吸引 1 萬 7,801 位學童參與，開啟無限的想像力。此外，為關懷弱勢族群兒童，連續 7 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。



■ 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，2016 年共服務 49 名原住民在學兒童及青少年，累積服務人次達 19,911 人次。此外，參考美國紐約機構 i-Metor 方案，自 2010 年起，開始進行書信志工服務，讓忙碌的企業員工可不受時間、空間的限制而參與公益服務，並提昇偏鄉小筆友對於學習與閱讀的興趣與意願。至今累積 2,123 封信件往返，服務小筆友達 603 人次。

2016 年我們在台北昆蟲館舉辦「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員工參加豐富的生態之旅，本次活動帶領約 55 位大小筆友參訪台灣唯一藏身在都市中的昆蟲館及戶外體驗。希望透過眼心觀察及觸覺互動，傳遞昆蟲的相關知識給小朋友，讓孩子快樂學習且更了解生物。藉由活體觀察教會正確的觀察態度，並透過親自觸摸體驗加深孩子對昆蟲的認識。在大小筆友互動探索中更認識彼此，並增加情誼。

6.3 利害關係人：女性

■ 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，辦理分享會。

每年定期與中華民國乳癌病友協會合作辦理「乳癌防治月」，2016 年舉辦「少奶奶家族二十週年活動」，培訓病友成為宣導乳癌防治工作的最佳代言人，串連全台各地的病友團體，以及新光內部資源，2016 年於業務單位舉辦 3 場次乳癌防治講座，共 288 人參與，累計宣導 109 場次，宣導人數超過 9,618 人；並在全台 105 家新光銀行分行及 600 多台 ATM 發放宣導 DM。

未來新光將持續關懷女性健康議題，並結合新光企業資源，包含基金會、人壽、銀行等，關懷此議題，並發揮正向影響力，改變許多病友的生命。



■ 母親節「光無所不在心與你同在・母親節溫馨舒壓」活動

新光銀行於 2016 年母親節前夕與公益團體「財團法人伊甸社會福利基金會」合作，舉辦「光無所不在心與你同在・母親節溫馨舒壓」活動，安排視障按摩師到分行幫忙來行客戶按摩舒壓，結合公益捐贈發票及增加「伊甸 BODY 脈」視障按摩師工作機會，於新光銀行 47 家分行共募得 2,218 張發票。

6.4 利害關係人：青少年

■ 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 44 年不曾間斷，共嘉惠 116,815 名學生，累計頒發 2.6 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。

■ 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 12 年「新光金融成長營」，合作締約院校達 30 所。以務實致用的產學實習，讓學生直接進入企業實務交流，為學生創造豐碩職場經驗；亦與多所學校合作保證就業專案，提供獎學金與實質的就業機會。此外，每年於寒暑假分別舉行「新光大專青年金融成長營」與「新光夢想啟動營」，以培育金融服務業之專業人才，培育新世代的保險觀念及理財知識。



■ 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 13 年舉辦「新光盃熱門街舞大賽」，2016 年特別續與日本街舞推廣團體「GDE」(Global Dance Enterprise) 合作，邀請美國、日本及韓國等知名舞者，與選手參與「workshop」，讓國外街舞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，成為孕育街舞好手的搖籃，2016 年參賽街舞團體高達 122 隊，已成為街舞好手及學生團體年度必參與的街舞盛事。



6.5 利害關係人：弱勢族群

■ 新光公益系列活動：新光登高大賽「與光同行 - 為生命安全而跑」、新光公益路跑「與光同行 - 超越黑暗」

新光摩天大樓登高大賽自 1994 年至 2016 年已連續舉辦 34 屆，累計超過 20 萬人次參與，捐贈超過 1 億 5 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」，2016 年舉辦新光登高大賽「與光同行 - 為生命安全而跑」、新光公益路跑「與光同行 - 超越黑暗」，總計吸引逾萬名民眾報名參加。登高大賽活動現場進行「反詐騙宣導」及「正當防衛」傳遞最正確的防護觀念，並捐贈目前最新型的「生命偵測雷達」予內政部消防署，為社會盡份心力；公益路跑活動所得全數捐贈「脊髓損傷基金會與視覺希望協會」購買 AED，喚醒社會大眾，面對生命中種種未知的風險與意外，每個人都應隨時預防與準備，開創屬於自己的美麗人生。



全力推動微型保險保障弱勢族群權益

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，透過員工與各地政府、社會局、農（漁）會、社福團體與鄉里辦公室合作，共同推動「個人微型保險」及「集體微型保險」，為偏鄉民眾、經濟弱勢族群撐起保障大傘。2016 年累積承保業績總保費達 411 萬元，其中 254.5 萬元為捐助形式照護弱勢家庭。2016 年金管會舉辦「微型保險競賽」，新光人壽榮獲金管會頒贈「微型保險衝刺獎」殊榮，肯定新光人壽推動「微型保單」之努力。

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關懷宜蘭縣內貧困及弱勢家庭，新光銀行贊助宜蘭家扶中心 2016 年度「貼近愛 靠近夢」歲末寒冬送暖活動，扶助宜蘭縣內貧困及弱勢家庭共計 996 戶、兒童少年 1,611 名，除按月發給生活教育補助費外，並以社會工作專業定期訪視輔導，也提供急難救助金、獎助學金、就業輔導、親職教育、家庭支持、心理諮商等服務。

家扶基金會「2016 年全國扶幼感謝暨表揚大會」，為感謝新光銀行長期支持宜蘭家扶中心，特頒獎表揚新光銀行為「扶幼楷模」。

6.6 利害關係人：社會大眾

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 11 年提供台北市民免費公益講座，2014 年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，分享生活及知識，用知性樂活陪伴民眾度過週末前夕。自 2006 年起至 2016 年累積舉辦 328 場次，共 61,591 人次參與，與聽眾分享專業知識，並為民眾帶來豐富的心靈饗宴。

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。2016 年以「逗陣捐血・你好熱血」於全國 16 據點熱烈展開，募集 1,848 袋熱血。2003 年至 2016 年間，新光摩天大樓廣場免費提供捐血車停放，累積至今已募得 307,793 袋，逾 7,695 萬 c.c. 的愛心捐血量，讓更多生命得以延續。



贊助體育賽事深耕在地文化

新光金控支持體育賽事，連續數年贊助鹽水蜂炮、澎湖花火節、日月潭泳渡、田中馬拉松、高雄耶誕公益演唱晚會等地方重要民俗節慶或運動賽事與地方社區民眾交流與互動，回饋鄉里，2016 年贊助金額逾 345 萬元。

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」、「鳳山瑞興國小足球隊隊衣」、「新北體育委員會幼兒足球聯賽」等活動，以拓展國內運動風氣。



6.7 利害關係人：志工

企業志工

1. 新光人壽

為推廣志工服務風氣，2009 年成立「新光樂活志工社」。新光樂活志工社與台灣 21 間不同的社福單位合作，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，並開辦豐富的志工訓練課程，讓參與的志工獲得公益服務的自我肯定及心智提升效益。

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」。另外也與不同的公益團體合作，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。

2016 年「新光樂活志工社」登記志工人數約 659 人，共執行 87 場次服務，志工時數累積達 2,339 小時，至今僅台北的活動志工已超過 3,000 人次，並曾獲「2015 年度台北市社會局企業志工優等獎」。

2. 新光銀行

新光銀行 2016 年共投入 205,293 元舉辦 8 場公益活動，參與（受惠）人數為 1,059 人，參與人員包含志工、書院孩童、身障朋友、長者等；並於 2016 年 8 月成立「新光銀行愛心志工社」，鼓勵新光銀行員工一同發揮愛心參與社會公益。2017 年「新光銀行愛心志工社」，將延續 2016 年遍地開花之在地公益活動精神，邀請社會企業及公益單位一同以新光銀行總行為起點，串連各單位之公益資源，推動「新光好鄰居」公益活動，讓長者能在各活動中感受到幸福及溫暖，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，期待用光的力量在社會上各個角落遍地開花。

6.8 利害關係人：生態環境

■ VeIO2 與光同行

為推廣環保理念於台北大稻埕舉行「VeIO2 與光同行」裝置藝術展，以健康、永續為核心理念，透過自行車道與 LED 燈結合的裝置藝術，邀請民眾以騎腳踏車體驗的方式，與裝置藝術進行互動。展覽精神著重於「光」與「空氣品質」間的連結關係，會場的裝置光軌能感知當時的空氣品質，以不同的顏色表示空氣污染指標 (PSI) 及細懸浮微粒 (PM2.5) 等空氣質量的變化，希望讓自行車騎士在觀展同時不僅能感受光影的美麗變化，也能提升大家對空氣品質的重視，進而從心態上體認愛地球的重要性，從日常生活中節能減碳做起「在城市中也能做環保」，共同為改善空氣品質及生活居所盡一份心力，此次展覽共計 12,000 人次參與。

■ 全國公益健行活動

長期關注環境議題，藉由舉辦各類大型活動，帶領員工落實自主節能措施，營造節能文化環境。2016 年舉行「與光同行 - 光亮環境逗陣來拼掃」新光人壽全國公益健行活動，以光亮環境為活動理念，規劃 31 條健行路線，邀請全台約 2 萬名員工與保戶走出戶外舒展身心，呼籲隨手撿拾被遺落的垃圾，共同響應環保愛地球，還給家園乾淨美麗面貌。此活動更發起「萬人捐發票」之活動，及採購心路基金會手工蛋捲，藉由全台員工及保戶的付出，協助心智障礙朋友與社會產生更多連結與互動。



■ 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」，自 1995 年起，每年人壽慈善基金會贊助「寶寶」的慶生活動，藉由金剛「寶寶」重獲新生的真實故事，宣導關注金剛保育及重視生態教育，啟發民眾重視自然環境，關注瀕臨絕種的金剛猩猩所面臨的危機，宣導關注金剛保育及重視生態教育。同時關懷社會弱勢，邀請癌症兒童親子共同參與，同時頒發「新光之愛」獎學金，鼓勵成績優秀長期抗癌的小朋友。

● 新光吉祥物寶寶成長故事



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

哈囉！各位親愛滴捧油～我是來自非洲的喀麥隆金剛猩猩 - 寶寶，今年 31 歲，1987 年那時才 2 歲的我面臨即將被遣返的命運，感謝新光即時伸出援手出資 420 萬認養了我，每年還邀請許多可愛的小朋友們一同幫我慶生，讓我在充滿愛的台北市立動物園平安、健康、開心的長大，成為最受歡迎的動物明星之一。同時，我也是新光摩天大樓登高大賽的吉祥物喔！

金剛是瀕臨絕種的保育類動物，為了幫助我早點找到女朋友，新光在 2012 年為我精心準備了新房，2014 年又捐贈 300 萬做為我娶老婆的基金，真的很感謝大家對我的愛護，後續園方也陸續進行「金剛猩猩空間管理改善工程」，住起來真的超級舒適～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！

■ 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 8 年參與「Earth Hour 地球一小時」，及連續 10 年參與「夏至關燈」、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，2016 年摩天大樓總用電量為 26,228,800 度，2015 年總用電為 27,016,000 度，共節省 787,200 度電，節能率達 3%，相當於減少超過 415.64T-CO2e，節能成效顯著。

同時，實施辦公室無紙化作業、使用節能、省水等環保設備，辦公樓層及公共區照明使用 LED 節能燈具，特定新建大樓以綠建築工法設計，2016 年共有 4 棟大樓取得綠建築候選證書。

GRI G4 相符性對照表

一般標準揭露

G4指標	描述	頁碼／說明	外部確信
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	29, 56-60	✓
G4-5	組織總部所在位置	1	✓
G4-6	組織營運活動位置	29-30	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	參考 新光金控年報第63頁	✓
G4-8	組織所提供服務的市場	29-30	✓
G4-9	組織規模	29-30, 76，參考 新光金控年報第62頁	✓
G4-10	員工與其他工作者的資訊	76-77	✓
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	目前無集體協商協定， 故依照勞基法規定	✓
G4-12	組織的供應鏈	52-53	✓
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	71-72	✓
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	71-72	✓
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	17-19	✓
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以及是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	1	✓
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程，並說明組織如何依循報導原則以界定報告內容的原則	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	20-23	✓
G4-20	重大性考量面組織內的邊界	21-22	✓
G4-21	重大性考量面組織外的邊界	21-22	✓
G4-22	說明前次報告所載的資訊被重新陳述的影響及原因	無相關情事	✓
G4-23	說明報告的「範疇」與「邊界」與以往報告之重大差異	無相關情事	✓

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	15-16	✓
G4-25	與利害關係人溝通之鑑別與選擇方法	15-16	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式及議合頻率，並說明任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行。	15-16	✓
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	15-16	✓
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	報告公司選擇之依循選項	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, 120-121	✓
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	10-11	*
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	10-11	*
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	10-11	*
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成	29, 32	*
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員及其組織管理階層的功能及如此安排的理由	無兼任	*
G4-41	最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	10-11, 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	✓
G4-57	倫理相關之建議與關切事項的機制，包含徵求倫理和合法行為，以及組織誠信的建議以及有違倫理或不合法行為及組織誠信之舉報	12-13, 97	*
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、舉報機制或專線	12	*

* 為自願性揭露

■ 特定標準揭露

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
經濟			
考量面：經濟績效			
DMA	管理方針	30	✓
EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值(FSSS)	30, 104	✓
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	40	✓
EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	81-87	✓
EC4	自政府取得之財務補助	無	✓
考量面：市場形象			
DMA	管理方針	80	✓
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	80	✓
考量面：間接經濟衝擊			
DMA	管理方針	104	*
EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	104-113	*
EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	104-113	*
考量面：採購實務			
DMA	管理方針	53	*
EC9	在重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	53	*
環境			
考量面：環境績效指標			
DMA	管理方針	40	*
EC15	直接溫室氣體排放（範疇一）	41	*
EC16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	41	*
考量面：採購實務			
DMA	管理方針	40	✓
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	無相關情事	✓
社會			
子類別：勞工實務與尊嚴勞動			
考量面：勞僱關係			
DMA	管理方針	76	✓
LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	76-78	✓
LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	81-87	✓
LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	86	✓

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
考量面：勞資關係			
DMA	管理方針	97	✓
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	目前無集體協商協定，故依照勞基法規定	✓
考量面：職業健康與安全			
DMA	管理方針(FSSS)	96-101	✓
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	100	✓
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	100	✓
LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	目前無集體協商協定，故依照勞基法規定	✓
考量面：教育訓練			
DMA	管理方針	87-94	✓
LA9	按性別和員工別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	94-95	✓
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	87-94	✓
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	80-81	✓
考量面：員工多元化與平等機會			
DMA	管理方針	76, 79	✓
LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理公司成員和各類員工的組成	32, 77, 79	✓
考量面：女男同酬			
DMA	管理方針	80	✓
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：勞工實務申訴機制			
DMA	管理方針	97	✓
LA16	經由正式申訴機制提交、處理和解決的勞工問題申訴的數量	97	✓
子類別：人權			
考量面：投資			
DMA	管理方針	96	✓
HR1	載有人權條款或已進行人權篩選的重要投資協定及合約的總數及百分比	72-73	✓
HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	96	✓

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
考量面：反歧視			
DMA	管理方針	76, 96	✓
HR3	歧視事件的總數，以及公司採取的改善行動	無相關情事	✓
考量面：結社自由與集體協商			
DMA	管理方針	96	*
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	96	*
考量面：強迫與強制勞動			
DMA	管理方針	96	*
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	96	*
考量面：人權申訴機制			
DMA	管理方針	97	✓
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	97	✓
子類別：社會			
考量面：反貪腐			
DMA	管理方針	13	✓
SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	13	✓
SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	參考 新光金控年報第50頁	✓
考量面：法規遵循			
DMA	管理方針	34	✓
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	參考 新光金控年報第50頁	✓
考量面：社會衝擊問題申訴機制			
DMA	管理方針	61-63	✓
SO11	經正式申訴機制立案、處理及解決的社會影響申訴案件數	62-63	✓
子類別：產品責任			
考量面：產品及服務標示			
DMA	管理方針	60	✓
PR3	依公司資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比（FSSS）	60	✓
PR4	按結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範事件數量	無相關情事	✓
PR5	客戶滿意度調查之結果	62-63	✓

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
考量面：行銷溝通			
DMA	管理方針	12-13, 60	✓
PR6	禁止或有爭議產品的銷售	所有產品皆遵循主管機關要求，無銷售禁止或爭議商品	✓
PR6	按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數	參考 新光金控年報第50頁	✓
考量面：顧客隱私			
DMA	管理方針	68	✓
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	68	✓
考量面：法規遵循			
DMA	管理方針	60, 71	✓
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	參考 新光金控年報第50頁	✓

* 為自願性揭露

金融業特定揭露

指標	描述	頁碼／說明	外部確信
行業特定考量面：產品組合			
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	71-73	✓
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程	35-37, 72	✓
DMA-FS3	監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	37	✓
DMA-FS4	各經營業務用以改善員工執行能力的程序，以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	12-13	✓
DMA-FS5	與客戶／被投資之機構／商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	52, 72	✓
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	65-66, 71-73, 104	✓

* 為自願性揭露



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIH KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by SHIH KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD. (hereinafter referred to as SKFH) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the SKFH's CSR Report of 2016 and its presentation are the responsibility of the management of SKFH. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in SKFH's CSR Report of 2016.

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

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for SKFH and moderate level of scrutiny for subsidiaries, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and Financial Services Sector Disclosures.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan, documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. 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 affirm our independence from SKFH, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

GP5008 Issue 5

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within SKFH's CSR Report of 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation 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, Financial Services Sector Disclosures and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

SKFH has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, governmental authorities, and communities are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

SKFH has established effective processes for determining issues that are material to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SKFH's CSR Report of 2016, 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, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. Further descriptions on the organization's involvement with the impacts, and the descriptions on the baseline and context for goals and targets set for each identified material topic are recommended. Disclosures on other indirect greenhouse gas (GHG) emissions (Scope 3) are encouraged.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director
Taipei, Taiwan
12 June, 2017
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GP5008 Issue 5



2016

企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility