

2017

Corporate Social Responsibility
企業社會責任報告書



關於本報告書

■ GRI : 102-01、102-03、102-50、
102-51、102-52、102-53、
102-54

新光金控致力履行企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 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。

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）2017 年度（1 月 1 日 ~12 月 31 日）CSR 具體實踐的成果。本報告書主要揭露範疇，以營運區域台灣為主，內容及績效數據涵蓋新光金控及各子公司（新光人壽、新光銀行、新光投信及新光金保代）資訊，部分績效數據涵蓋新光創投；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。

在範疇與量化數據的量測方式上，與前一版無明顯差異，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）準則綱領及 G4 金融服務業特定揭露指南、聯合國全球永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、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 準則核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。

發行資訊

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：2018 年 6 月發行
- 上一期發行版本：2017 年 6 月發行
- 下一期發行版本：預定 2019 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 6

1.1 新光金控 CSR 績效重點	8
1.2 CSR 委員會	10
1.3 利害關係人溝通	14
1.4 重大主題鑑別	17

02



永續經營 20

2.1 新光金控概況	22
2.2 公司治理	26
2.3 法令遵循	29
2.4 風險管理	32

03



綠色金融 38

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	50

04



客戶服務與創新商品 52

4.1 數位金融	55
4.2 多元化金融商品	58
4.3 產品與服務法規遵循	59
4.4 完善服務機制	60
4.5 永續責任金融	68

05



幸福職場 72

5.1 適性用才	74
5.2 薪酬福利	77
5.3 職涯培育	84
5.4 多元溝通管道	94
5.5 職場環境	96

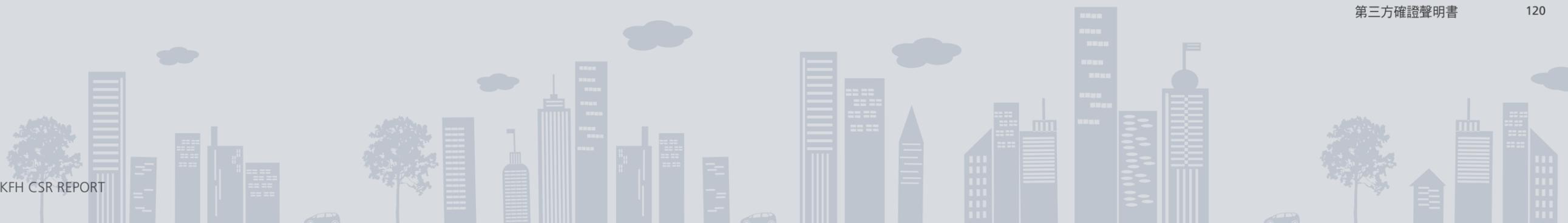
06



社會關懷 100

6.1 利害關係人：年長者	103
6.2 利害關係人：幼童	105
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	112
6.8 利害關係人：生態環境	114

GRI index 核心選項相符性對照表	116
第三方確證聲明書	120



總經理的話

■ GRI : 102-14、102-15

新光金控始終堅信，履行企業社會責任是企業邁向永續經營的重要基石，在追求獲利與營運績效成長的同時，亦須兼顧社會的發展需要，積極回應及關注各界利害關係人的聲音。對此，我們從企業核心能力出發，結合旗下事業體的專業與職能，塑造企業永續文化，除了落實 CSR 行動於日常工作中，亦積極連結聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，期望藉由不斷的堅持，創造新光金控的永續價值。

回顧 2017 年，全球經濟穩定復甦，國際貿易持續擴增，美國利率緩步上升及股市屢創新高。新光金控繳出亮眼的經營成果，金控及各子公司獲利均大幅超越年度預算目標，金控合併稅後淨利達 112.2 億元，合併綜合淨利達 205.1 億元，合併總資產規模達 3.4 兆元；歸屬於金控的業主權益提升至 1,413.1 億元，推升每股淨值達 13.87 元，營運績效亮眼，創 2008 年底以來之新高。

永續之光 CSR 榮耀肯定

新光金控長期致力於企業社會責任並落實永續經營，在金控及各子公司努力下，2017 年榮獲多項大獎肯定。包括：新光金控獲頒天下雜誌「企業公民獎」；新光人壽獲頒「TCSA 台灣企業永續獎」企業永續獎及報告書金獎、「金峰獎」年度十大傑出企業、「臺灣保險卓越獎」金質獎、「保險信望愛獎」、「金融之星」最佳企業社會責任等共二十多個大獎；新光銀行獲頒電

子金流業務「最佳服務創新獎」、卓越銀行評比「最佳金融服務」等肯定。

經濟之光 聚焦綠色金融

在經濟層面上，新光金控除持續為股東創造最大價值外，亦嚴格落實公司治理，將公司治理指標納入各子公司的關鍵績效指標 (KPI)，確保營運機制之完整及堅實。此外，我們運用金融核心專業能力，落實「責任金融」原則，新光金控旗下子公司責任投資達 1,788 億元，以實際投資來支持 ESG 卓越企業；子公司新光人壽及投信除均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，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，開辦至今投保人數已逾 4.6 萬人，2017 年共贊助 16,796 人投保，保費捐助約 334 萬元，並榮獲「2017 微型保險競賽業務績優獎」之肯定；在融資上亦貸放予永續責任或環境友善之企業，共 35.26 億元，具體支持綠色金融及響應政府政策。

環境之光 落實節能永續

在環境層面上，儘管金融服務業對環境衝擊度較低，但我們積極關注及回應氣候變遷議題，透過自發性的行動措施與改善方案，與全體同仁攜手為環境保護共同努力。新光金控已連續 11 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」政策，並榮獲經濟部能源局評選為最落實節能減碳

新光金融控股股份有限公司
代理總經理

黃敏義



指標企業。子公司新光人壽及新光銀行 E 化減紙、減碳行動，共減少使用約 1,857 萬張紙，減少 148.06 噸碳足跡，並持續擴大各子公司 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，推動各項減少溫室氣體排放及節能減碳措施。同時，透過採購友善環境的產品愛護地球，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，並榮獲「2017 年民間企業及團體綠色採購獎」，以實際消費支持綠色供應商；在新板大樓亦取得內政部頒發「鑽石級綠建築證書」、美國綠建築協會 LEED NC (LEED 新建案) 之金級認證，展現重視建築物及人員環境永續的作為。

社會之光 幸福社會共融

在社會層面上，新光金控致力於創建幸福職場及共融社會，新光金控 2017 年共投入 5,616 萬元，關注長者、幼童、青少年、女性族群、社會大眾、弱勢及偏鄉族群等及社會議題，共約 178 萬人次受惠，將愛心公益帶至台灣每個角落。

我們適性用才，並不斷持續精進員工福利、職涯發展，強化員工身心健康及職場環境，更鼓勵員工在工作之餘，回饋社會享受公益樂趣。吳東進董事長以陪伴與關懷為出發點，執行「遍地開花活動」，持續號召同仁及志工，邀請孩童一同至全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，透過摺製小提燈等互動活動陪伴長者，期望藉此喚起社會大眾重視長照議題，自 2014 年

起至今「遍地開花活動」已舉辦 936 場。2017 年共舉辦 220 場，參與志工約 4,095 名，關懷長者約 5,900 名。

此外，子公司新光人壽慈善基金會積極整合關係企業資源，推動各項 CSR 活動，其台緬醫療提升合作計畫，已培訓緬甸 MAFP 緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師，另與 iamtheCODE 合作辦理迷你黑客松，響應聯合國永續發展目標，讓我們的下一代在迎向工業 4.0 的挑戰時，能擁有更多能力及可能。

展望未來，新光金控將持續投入永續議題，並將 SDGs 納入中長期營運策略中，特別是面對高齡化社會，我們會聚焦於長照議題，除持續開發更完整的長照保障商品外，亦積極倡議無障礙旅遊，2018 年 5 月新開幕的「新光站前樂活未來館」也特別打造全齡照護室，為全國首創；各項設計讓輪椅朋友、高齡者能自行操作，同時亦設有哺乳室等設施，以滿足不同族群的需求。

我相信，完整的企業社會責任策略規劃及執行力，將有助新光金控朝永續經營方向邁進，並回應外部利害關係人對我們的期待，而這也將形成一鼓趨動社會向前的動力，我們會持續善用金融業的核心能力與影響力，創造對企業、對環境及對社會的共好發展，實現「光無所不在，心與你同在」的永續精神及價值，厚植永續實力，成為永續經營的標竿企業。

誠信

回饋

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 利害關係人溝通
- 1.4 重大主題鑑別

1.1 新光金控 CSR 績效重點

經濟



- 新光金控旗下子公司責任投資達 1,788 億元。
- 子公司人壽響應「永續保險原則」(Principles for Sustainable Insurance, PSI)，2017 年融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共 35.26 億元；並積極推動個人與集體微型保險，開辦至今投保人數已逾 4.6 萬人，2017 年共贊助 16,796 人投保，保費捐助約 334 萬元，榮獲「2017 微型保險競賽業務績優獎」之肯定。
- 子公司人壽及投信均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，以增強公司治理決心。

環境



- 連續 11 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。
- 子公司人壽 E 化減紙行動包含網路保險服務、電子保單、電子單據及行動商務 APP 等，共減少使用約 1,310 萬張紙，減少 108.66 噸碳足跡。
- 子公司銀行 E 化減紙行動包含內部業務系統 E 化管理、信用卡 E 化帳單、電子月結帳單及線上服務申辦等，共減少使用約 547 萬張紙，減少 39.4 噸碳足跡排放。
- 擴大子公司 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，涵蓋新光金控、新光人壽與集團共用 20 棟大樓、新光銀行、新光投信及新光金保代。
- 子公司人壽為「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位，並榮獲「2017 年民間企業及團體綠色採購獎」。
- 子公司人壽導入並通過 ISO 50001 能源管理系統、ISO 14001 環境管理系統。
- 子公司人壽新板金融大樓取得內政部頒發「鑽石級綠建築證書」、美國綠建築協會 LEED NC (LEED 新建案) 之金級認證。

社會



- 新光金控暨旗下子公司長期積極推動公益事業，共投入 5,616 萬元，約 178 萬人次受惠。
- 榮獲 2017 年天下雜誌評選為「天下企業公民獎」肯定。
- 新光金控暨旗下子公司之新供應商夥伴 100% 簽署「CSR 承諾書」。
- 子公司人壽 2017 年勇奪保險信望愛獎 11 項肯定，並第 18 度獲得「最佳社會責任獎」。
- 子公司人壽尊重多元文化，提供原住民返鄉補助金，並在 2017 年榮獲臺北市政府頒發「企業足超額進用身心障礙者認證標章」。
- 子公司人壽榮獲教育部體育署「運動企業認證」。
- 子公司人壽共舉辦 220 場「遍地開花社區關懷活動」號召 4,095 位活動志工帶領 1,991 位學童共同參與，關懷長者共 5,900 人。
- 新光人壽慈善基金會之台緬醫療提升合作計畫，已培訓緬甸 MAFP 緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師。
- 新光人壽慈善基金會與 iamtheCODE 合作辦理迷你黑客松，以響應聯合國永續發展目標。



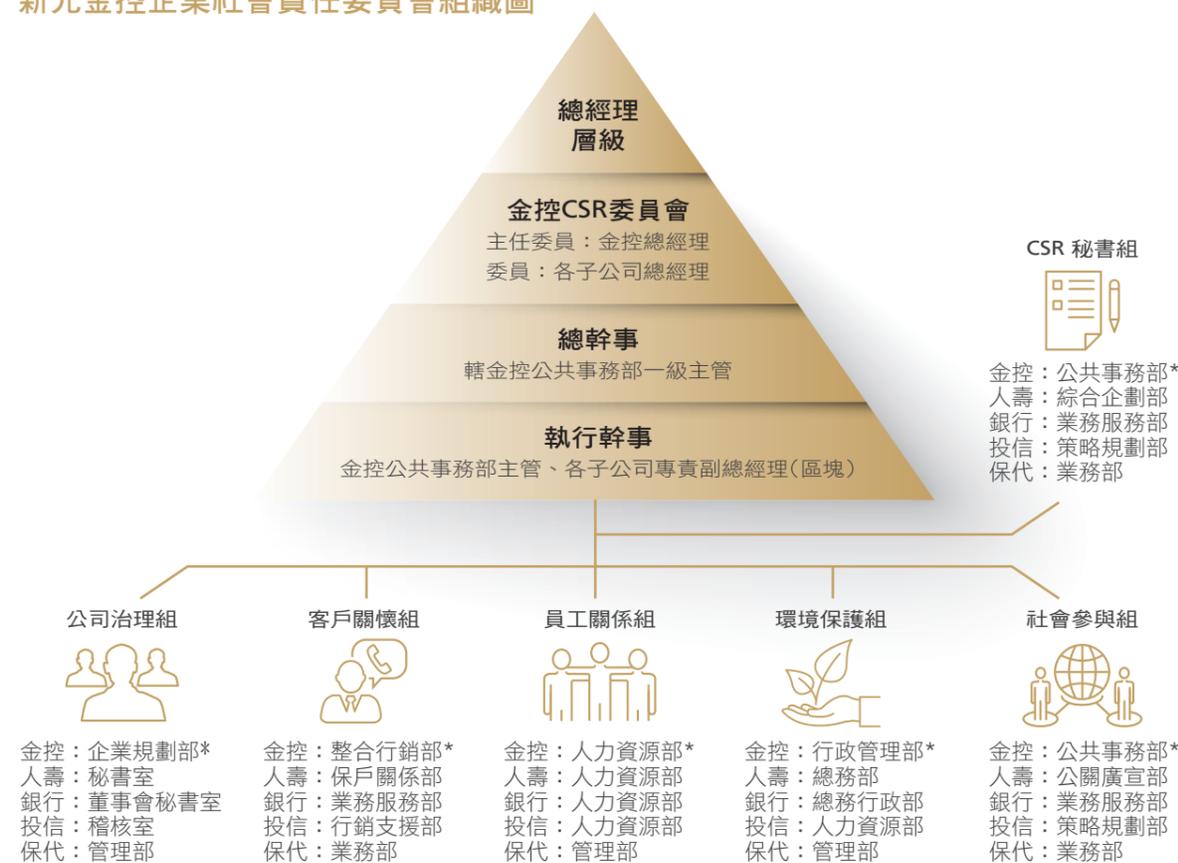
1.2 CSR 委員會

■ GRI : 102-18、102-19、102-20、102-21

新光金控於 2014 年成立「企業社會責任委員會」，由金控總經理擔任主任委員，各子公司總經理擔任委員，推動 CSR 管理，以貫徹 CSR 永續目標，實踐與股東、員工、社會、環境共好之責，創造企業永續價值。

為促進 CSR 實踐及運作，新光金控於 2017 年修訂《企業社會責任委員會設置辦法》，於委員會下設總幹事及執行幹事，負責督導及執行 CSR；此外，為強化 CSR 重點專案執行，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，徹底落實 CSR 各項工作。

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。

董事會	委員會	總幹事 / 執行幹事	工作小組
<ul style="list-style-type: none"> 定期審核重大 CSR 議案 授權高階長官依業務權責辦理 CSR 相關事宜 	<ul style="list-style-type: none"> 定期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 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，並檢討改善，以實踐企業永續經營之責任與價值 定期召開 CSR 策略會議，審核評估年度 CSR 策略走向，並經高階主管經營管理會議通過後，訂定年度目標及關鍵績效指標 定期與工作小組召開 CSR 相關事務會議 	<ul style="list-style-type: none"> 負責督導六個工作小組 定期向委員會報告 CSR 實際執行情形 	<ul style="list-style-type: none"> 定期向總幹事報告 CSR 相關事務執行情形 各小組視實際推動情形不定期召開工作會議，規劃及執行 CSR 專案 統籌、策劃及執行各方面之 CSR 發展專案

2017 年新光人壽董事會 CSR 議題討論成果

- 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討及內部稽核之有效性等四大面向評估整體風險管理機制妥適性。
- 各項 ESG 投資議題，參與綠能投資等。
- 修正投資政策及程序、取得或處分資產處理程序、放款定價政策、子公司管理辦法、投資國外及大陸地區不動產處理程序。
- 公平待客原則執行業務報告、專案運用公共及社會福利事業投資之績效報告、防制洗錢暨打擊資恐報告。
- 捐贈予新光人壽慈善基金會，作為微型保險保費捐助及其他公益活動使用。

2017 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果

- 為建立良好之公司治理制度，促進銀行業務之健全發展，制定新光銀行「公司治理實務守則」。
- 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」。
- 於法務暨法遵部下設「洗錢防制科」為防制洗錢及打擊資恐專責單位，並由總機構法令遵循主管擔任專責主管，負責防制洗錢及打擊資恐之協調督導事宜。
- 設置「防制洗錢及打擊資恐委員會」，負責監督防制洗錢及打擊資恐作業之執行。
- 檢視防制洗錢及打擊資恐委員會審議之相關議案、專責主管報告防制洗錢及打擊資恐事務執行情況，以瞭解面臨之洗錢及資恐風險，及防制洗錢及打擊資恐計畫之運作，並採取措施以塑造重視防制洗錢及打擊資恐之文化。
- 修正「防制洗錢及打擊資恐政策暨內控辦法」、「防制洗錢及打擊資恐注意事項」，以確保建立及維持適當有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度。
- 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。

新光金控 CSR 教育訓練

■ G4 行業特定揭露：FS4

為將企業經營與 CSR 策略融合，並有效落實於日常營運作為中，特辦理 CSR 教育訓練：

1. CSR 工作小組教育訓練

2017 年 3 月辦理 CSR 教育訓練，共 64 位 CSR 工作小組代表參與，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 觀念內化為實際行動。

2. 董事會及高階主管 CSR 策略研習

2018 年 2 月邀請台灣永續能源研究基金會 (TAISE) 及台灣企業永續研訓中心 (CCS)，辦理「新光金控 CSR 策略研習會議」，邀請新光金控暨旗下子公司的董事會成員、高階主管及關係企業高層總計 200 多人共同參與。



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 資訊透明化

新光金控致力於對各利害關係人所需之重大訊息做即時、正確與公平的揭露。未來我們會持續的秉持著公正、透明且即時的原則，揭露金控財務與業務相關資訊，以保障利害關係人權益。



2017 年受主管機關裁罰及改善措施 (詳見新光金控股東會年報 57 頁) | GRI : 419-01

公司	2017 年裁罰事項說明	2017 年裁罰後改善機制
新光人壽	受金管會裁罰共計 1 件，為風險限額訂定與所訂「風險限額管理辦法」規定不符。	2018 年風險限額訂定作業已依「風險限額管理辦法」之相關規定辦理並經董事會通過。
新光銀行	1. 受金管會裁罰共計 6 件。 2. 媒體報導足以影響銀行信譽 4 件、消費糾紛 1 件、支票存款戶發生單張退票金額達新臺幣一億元以上 2 件、處理業務過程疏失 1 件，2017 年向金管會通報重大偶發事件共 8 件。	上述重大偶發事件之改善措施由各業管單位提董事會報告。

1.3 利害關係人溝通

GRI : 102-40、102-42、102-43、102-44

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，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，確認以下七個利害關係人群組，並按 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，辨視出「關鍵利害關係人」，並藉由每年定期出版 CSR 報告書、CSR 網站，及其他各項管道與利害關係人進行溝通。

新光金控與利害關係人關係圖



利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	重大主題
 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 投資人說明會 電子信箱 服務專線	12 場 / 年 1 場 / 年 1 次 / 年 12 次 / 年 常設性 4 次 / 年 1 次 / 年 常設性 不定期 常設性 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 8. 透過電話及電子郵件回答投資人及分析師提問，並收集意見回饋	1. 資訊揭露 2. 營運狀況 3. 股利政策 4. 法令規範 5. 公司治理	經濟績效 市場地位 產品與投資組合
 員工	內部網站 公文公告 電子報 服務專線 電子信箱 說明會	常設性 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期	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	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	市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業健康安全 教育與訓練

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	重大主題
 員工	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 離職懇談	1~2 次 / 年 不定期 6 次 / 年 不定期 不定期 4~5 場 / 年 不定期 1 次 / 季 不定期	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」	7. 安全健康 8. 人權維護 9. 溝通管道 10. 績效管理 11. 服務創新	員工多元化與機會平等 不歧視 人權評估
 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 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. 自動化服務設備 3. 網路提供各項完備線上服務 4. 設立 24 小時 0800 客服專線（線上智能客服電話、語音客服、網路信箱） 5. 社群網站 6. 行動商務 APP 功能 7. 發行電子報及 EDM 8. 舉辦理財說明會及健康講座 9. 客戶之聲 (Voice of Customer, VOC)	1. 個人資料保護 2. 客戶滿意度 3. 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. 產品創新 9. e 化服務	客戶隱私 行銷與標示 產品與投資組合 反貪腐
 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 9 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. 災害管理系統建立 5. 公益活動的投入 6. 就業機會 7. 社區發展 8. 關懷系列活動	有關環境保護的法規遵循
 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	反貪腐 勞雇關係 勞資關係 客戶隱私 社會經濟法規 行銷與標示
 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. 業務說明會及議價會議 2. 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	反貪腐 有關環境保護的法規遵循 人權評估
 媒體 / 評比機構	評比調查 座談會 採訪活動 記者交流會 新聞稿	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 參與各機構辦理之評比調查 2. 重大活動將邀請媒體機構參與	1. 經濟績效 2. 公司治理 3. 勞資關係 4. 弱勢關懷 5. 綠色金融	經濟績效 人權評估 社會經濟法規 有關環境保護的法規遵循

● 外部組織參加狀況

■ GRI : 102-13

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，亦透過多元溝通平台，就各項議題貢獻所才，提供相關政策建議與產業先進交流。

新光金控暨旗下子公司參與國內外組織列表

公司	參與狀況	參加組織名稱
新光金控	定期繳納會費（常年會員）	中華民國公開發行公司股務協會、中華民國工商協進會、台北市銀行商業同業公會、兩岸企業家峰會
	會員資格具有策略性意義	台灣併購與私募股權協會
新光人壽	會員資格具有策略性意義	中華人力資源管理學會、台北市不動產代銷經紀商業同業公會、中華保險服務協會、中華卓越經營協會、海外急難救助會、LIMRA、LOMA、中華民國全國商業總會、中華民國資訊長協進會、中華民國電腦學會、中華民國資訊經理人協會、中華民國內部稽核協會、中華民國人壽保險商業同業公會、國際保險監理官協會、台灣金融服務業聯合總會
	參與專案或委員會	財團法人保險犯罪防制中心
	在治理機構內佔有席位	壽險管理學會、台日文化經濟協會、中美經濟合作策進會、中華民國國際經濟合作協會、台灣生技產業促進協會、臺灣工商企業聯合會、東亞經濟會議台灣委員會、中華民國保險學會、中華民國工商協進會、中華民國勞資關係協進會、中華文化總會、財團法人台灣永續能源研究基金會
	其他	IIS 國際保險學會、中華民國精算學會、台灣能源技術服務產業發展協會、財團法人金融消費評議中心
新光銀行	定期繳納會費（常年會員）	中華民國信託業商業同業公會、財團法人金融消費評議中心、NCCC 聯合信用卡處理中心、中央存款保險股份有限公司、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國證券商業同業公會、FCI 國際應收帳款組織 (Factor Chain International)、財金資訊股份有限公司
	監察人、諮詢委員	台灣行動支付股份有限公司、台灣票據交換所
	參與專案或委員會	中華民國票券金融商業同業公會
新光投信	定期繳納會費（常年會員）	中華民國期貨業商業同業公會、中華民國證券期貨分析協會
	參與委員會	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
新光金保代	定期繳納會費（常年會員）	中華民國保險代理人同業公會、中華民國保險服務協會、中華民國內部稽核協會、財團法人金融消費評議中心、中華民國人壽保險協會

1.4 重大主題鑑別

■ GRI : 102-46、102-47

為掌握利害關係人關注議題與企業長期價值的連結性，我們參考 GRI 準則的報導原則，透過科學方法鑑別重大主題；而未來相關政策制定，將會參酌重大主題之判別結果，納入新光金控年度工作項目中，以落實 CSR 永續管理。

● 重大主題鑑別方法與流程



GRI 重大主題及組織邊界鑑別結果

● 代表有重大衝擊 ○ 代表無衝擊

GRI 主題	重要性	組織內部					組織外部					頁碼		
		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	經濟績效	●	●	●	●	●	○	○	○	●	○	●	○	25
	市場地位	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	77
	反貪腐	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○	●	30
環境	有關環境保護的法規遵循	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○	41
社會	勞雇關係	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○	76
	勞資關係	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○	93
	職業健康安全	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	96
	教育與訓練	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	84
	員工多元化與機會平等	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	77
	不歧視	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○	93
	人權評估	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○	93
	客戶隱私	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●	66
	社會經濟法規遵循	●	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	29
	行銷與標示	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●	59
產品與投資組合	●	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	●	70	

新光金控 2017 年重大主題矩陣圖



註：本圖表依據永續主題先進行重要程度排列後，取得分 2.5 分為門檻值，2.5 分以上之議題為重大主題，並由 CSR 委員會成員就上述排列之結果進行討論後，報請委員會成員確認，以圖示呈現。



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

02



永續經營



2.1 新光金控概況

2.1.1 榮耀與肯定

新光金控

- 2017 天下企業公民獎 TOP 50
- 第 4 屆公司治理評鑑排名前 20%

新光人壽

- 2017 TCSA 台灣企業永續獎 2 獎項
「企業永續報告類 TOP50 報告金獎」
「綜合績效類 TOP50 企業永續獎」
- 2017 保險信望愛獎 6 項大獎 5 項優選肯定
「最佳社會責任獎」
「最佳保險教育貢獻獎」
「最佳通路策略獎」
「最佳整合傳播獎」
「最佳通訊處以及最佳專業顧問獎（內勤組）」
- 2017 第三屆金融之星
「最佳公益關懷獎」
「最佳企業社會責任獎」
- 2017 保險龍鳳獎壽險內勤組及外勤組 2 項「優等」肯定
- 2017 卓越最佳保險評比「最佳金融商品創新獎」
- 2017 金峰獎之「年度十大傑出企業」
- 2017 年度風雲保單
「大好利率變動型終身還本保險」
「長照久久長期照顧終身保險」
- 2017 台灣保險卓越獎
「保戶服務專案企劃卓越獎」金質獎
「公益關懷卓越獎」銀質獎
「保障型商品推展卓越獎」銀質獎
「人才培訓卓越獎」銀質獎
「資訊應用卓越獎」銀質獎

新光銀行

- 2017 卓越銀行評比「最佳金融服務獎」
- 財金資訊中心電子金流業務最佳服務創新獎 3 獎項
「電子化繳費稅處理平台業務」
「台灣 Pay 金融卡服務」
「台灣 Pay QR Code 發卡服務」
- 台灣票據交換所金融機構推廣 ACH 競賽 3 獎項
「ACH 代收業務交易總筆數競賽優等獎」
「ACH 代收業務交易筆數成長競賽成長卓越獎」
「eDDA 電子化授權競賽優等獎」

新光投信

- 2017 理柏台灣基金獎
- 2017 傑出基金金鑽獎

新光金保代

- 2017 保險信望愛獎「最佳保險專業獎」優選

2.1.2 認識新光金控



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。

• 品牌精神

秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，重視「人的生命價值」，以造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。



• 經營目標

- 調整結構，穩定獲利
- 資源整合，深化綜效
- 數位優先，行動引航
- 開創利源，拓展市場
- 強化資金運用，注重法遵風控
- 善盡企業責任，落實公司治理

● 服務網絡 | GRI : 102-02、201-04、102-06、102-07

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予 600 多萬名客戶，打造完善金融服務網絡。

公司	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代
全方位產品與服務項目	儲蓄型保險、保障型保險、投資型保險、醫療傷害險、團體意外險等	存款業務、放款業務、外匯業務、財富管理、信託業務、信用卡、衍生性金融商品、電子金融業務等	證券投資信託、全權委託投資、證券投資顧問、境外基金銷售、期貨信託	汽車險、火險、水險、責任險

國內營運據點總覽 | GRI : 102-04、102-07 ; G4 行業特定揭露 : FS13

單位：家數

公司	新光人壽				新光銀行	新光投信	新光金保代
	分公司	通訊處及分處	服務中心	代銷通路	分行	據點	公司
人口密度低地區 (註 2)	2	12	0	16	1	0	0
離島地區 (註 3)	1	2	0	13	0	0	0
全台總數	23	279	15	29	105	3	1

註 1：2017 年新光銀行搬遷 4 家分行（新板、天母、大安、北嘉義）；新光投信台中分公司搬遷。

註 2：根據 2018 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 3：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

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。

● 穩健策略，拓展海外市場

新光金控 2017 年持續與中國、日本及東南亞等地之金融集團進行交流，並積極拓展海外收益，擴大國際金融業務分行（OBU）及國際保險業務分公司（OIU）等業務，以穩健的策略拓展海外市場。

在格遵相關法令基礎上，規劃 2018 年將提升 OBU 及 OIU 之成長與獲利佔比，並強化海外辦事處功能並加強與海外機構之策略聯盟。

新光金控海外布局速覽 | GRI : 102-04

新光人壽	分別於 2006 年及 2015 年於越南及緬甸設立各 1 個代表處，與中國海航集團於中國合資之新光海航人壽，共設立 3 個據點，以穩健的策略逐步拓展市場。
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。

● 新南向政策

結合集團力量共同開拓東協市場，子公司人壽及銀行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。

子公司銀行 2017 年底國際聯貸案授信餘額較 2016 年增加 83.43 億，主要增加對新南向國家之授信，響應政府新南向政策。且由子公司銀行主辦之 ACLEDA BANK PLC 5 年期中期放款美金 1 億元國際聯貸已於 2018 年 3 月 1 日簽約。

2.1.3 財務績效表現

| GRI : 102-05、102-07、102-45、201-01

新光金控秉持穩健經營策略，2017 年營運表現締造佳績，合併稅後淨利為 112.2 億元，合併綜合淨利達 205.1 億元。總資產達 3.4 兆元，年成長 7.2%；合併股東權益較前一年底提升 15.0% 至 1,559.7 億元，每股淨值為 13.87 元。

2017 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 2017 年公司年報第 14 頁；股東結構請參照 2017 年股東會年報第 72 頁（下載網址 <http://www.skfh.com.tw/ec48da1f14.html> 點選公司年報專區）。

近三年新光金控經濟績效

單位：百萬元 (NT)

項目	2015	2016	2017	
經營能力	資產總額	2,963,071	3,157,673	3,384,388
	營業收入（淨收益）	204,972	233,947	237,216
	員工平均收益額	11	13	13
獲利能力	員工平均獲利額	0.37	0.28	1
	資產報酬率	0.24%	0.17%	0.34%
	股東權益報酬率	5.50%	3.94%	7.70%
經濟價值	每股盈餘	0.57 元	0.48 元	1.05 元
	營業成本	24,219	23,048	24,318
	員工薪資福利	14,140	13,931	14,505
	分配股東股利	983	0	2,046
	政府款項支出	1,130	1,777	55
	社會投資 / 捐贈費用	105	101	56
	留存的經濟價值	178,640	209,122	210,797
保留盈餘	31,220	35,251	42,124	
政治獻金	0	0	0	

註：負債總值請見股東會年報財務概況。

信用評等

● 中華信評

評等日期：2018.5.18

	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

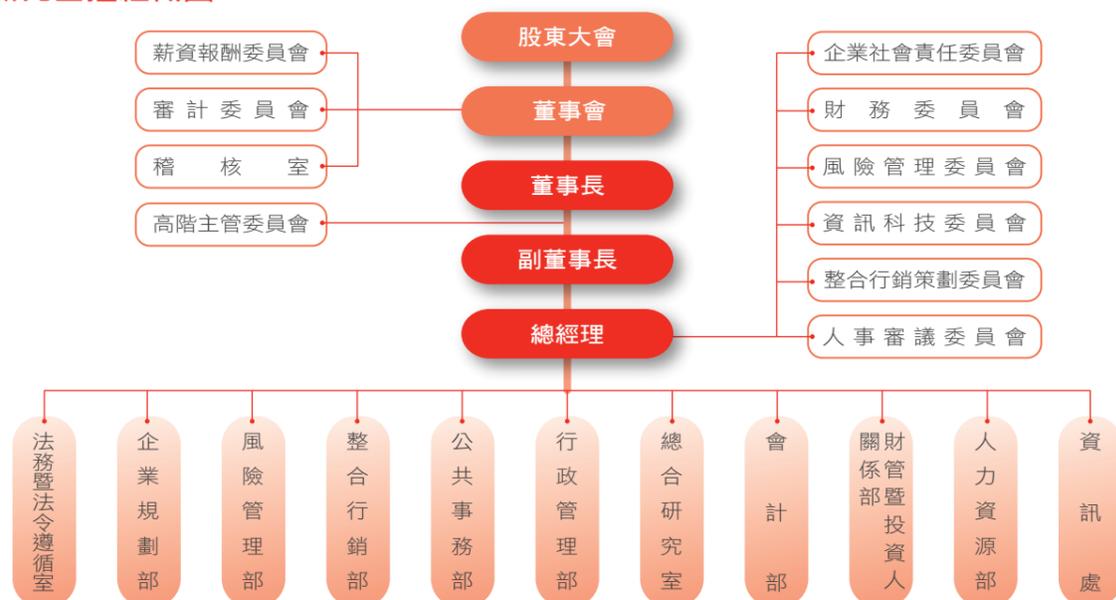
2.2 公司治理

■ GRI : 102-18

新光金控重視股東及利害關係人權益，特制定《公司治理實務守則》，並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、透明即時的溝通管道，建構完善公司治理體系。

目前新光金控為「臺灣公司治理 100 指數」成分股，並連續四屆榮獲證券交易所「公司治理評鑑」前 20%，其中第二屆評鑑結果為前 5%，均是肯定新光的公司治理成果。

新光金控組織圖

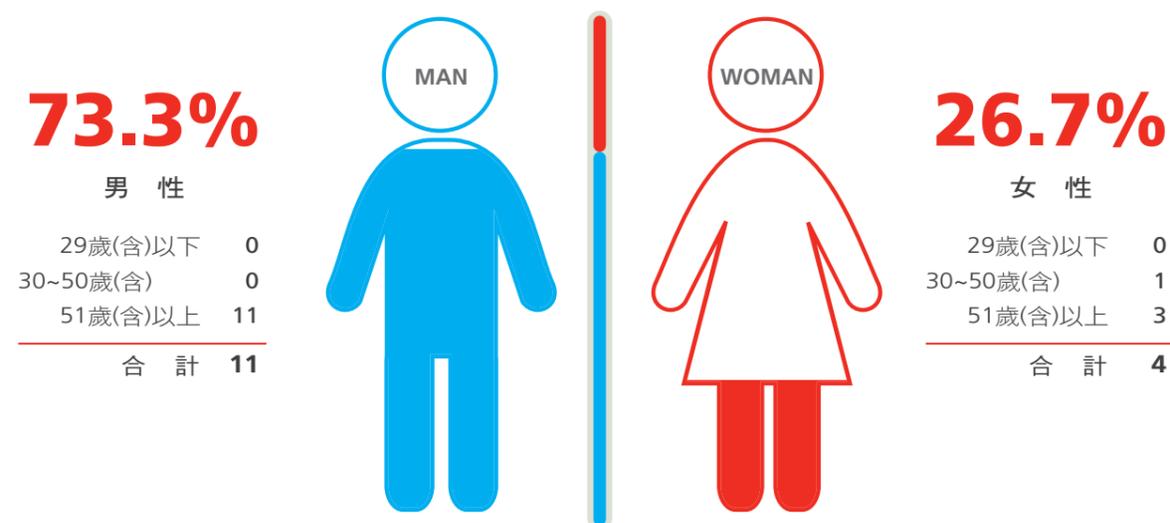


2.2.1 董事會

■ GRI : 102-22、102-23、102-24、102-25

新光金控董事會共設有董事 15 席，其中包括 3 名獨立董事，超越上市公司應設 2 席獨立董事之法令規範。2017 年共召開 13 次會議，董事會成員出席率超過 90%，且董事長亦未兼任經營團隊其他職務。

董事會成員資訊 ■ GRI : 405-01



	董事	獨立董事	兼任公司經理人	具親屬關係
29歲(含)以下	0	0	0	0
30~50歲(含)	1	0	1	1
51歲(含)以上	11	3	1	3
合計	12	3	2	4

註：董事會成員男性佔 73.3%，女性佔 26.6%。

為確保董事會成員的多元性，兼具檢視與討論經濟、環境、社會面議題之能力，董事會成員之遴選均考量多元專業背景、具國際前瞻性、領導能力及不同性別的優秀人選，期望藉由董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。

有關新光金控董事會成員簡歷、董事會成員多元化、獨立性，及董事會相關訊息，請參閱 2017 年新光金控股東會年報第 11 頁。

為有效落實董事利益迴避制度，我們訂有《道德行為準則》及《誠信經營守則》，董事會議案若涉及董事自身或其代表法人之利害關係者，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。

2.2.2 功能性委員會

新光金控董事會下設薪酬委員會、審計委員會及總稽核，於總經理下設有企業社會責任委員會、財務管理委員會、風險管理委員會、資訊科技委員會、整合行銷策劃委員會及人事審議委員會等功能性委員會，健全公司治理與永續經營。

● 薪酬委員會 | GRI : 102-35、102-36

新光金薪資報酬委員會之委員均由新光金控獨立董事擔任，並由李獨立董事正義擔任召集人，主要任務為協助董事會訂定及定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並每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

董事薪酬與 組織績效連結	<ul style="list-style-type: none"> 董事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，有效連結董事報酬與組織績效，充分體現董事、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，提撥固定比例予董事。 <p>※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。</p>
高階經理人 薪酬與組織 績效連結	<ul style="list-style-type: none"> 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由全體獨立董事組成，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，並將重大事項提董事會決議；2017 年審計委員會共召開 12 次會議，委員均全數出席，落實董事會之責任，提高公司治理績效。



2.2.3 總稽核

■ G4 行業特定揭露：DMA-F59

為確保內部控制制度的有效性，新光金控建立《內部稽核制度》，設置直隸董事會內部稽核單位，定期執行各項例行內部稽核，提供改進建議及追蹤各項內部稽核疏失改善情形，並將追蹤結果呈報審計委員會及董事會。

有關內部控制加強事項及改善計畫請見 2017 年新光金控股東會年報第 52 頁至第 56 頁。

2017 年內部稽核機制及成果速覽

新 光 金 控	<ol style="list-style-type: none"> 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。 重點 CSR 查核項目包含電子商務、e 化、洗錢防制及打擊資恐、個人資料保護、金融消費者保護及委外作業等。 由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會，「2017 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 人 壽	<ol style="list-style-type: none"> 內部稽核隸屬於董事會，以超然獨立之精神，執行稽核業務，並按相關規定擬定次年度稽核計畫，經董事會通過後辦理查核。 已依年度計畫對財務、業務、資訊及其他管理單位辦理一般查核作業，並依實際需要及相關法令規定辦理專案查核。 已針對主管機關、會計師、金控母公司、內部稽核單位與自行查核所提列之檢查意見或查核缺失事項及內部控制制度聲明書所列應加強改善事項，持續追蹤覆查，並將其追蹤考核改善辦理情形，以書面提報董事會及交付審計委員會及獨立董事查閱。
新 光 銀 行	<ol style="list-style-type: none"> 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。 內部稽核後發現 5 件員工違反內部規定者之情事，已揭露於「2017 年內部控制制度聲明書」中。 依年度稽核計畫辦理一般查核，包含消費者保護、個資、電子商務、防制洗錢及打擊資恐等，並將查核意見之缺失事項納入列管，追蹤其改善辦理情形。 每季彙總各項查核意見函送各單位逐項宣達討論外，並利用視訊系統與全體員工共同研討，若發現內部控制制度有強化或修正之需要時，會以「稽核室各項稽核改進意見聯繫單」建議相關業管單位研擬參辦。

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執行各項營運活動，2017 年更配合最新法令，修正《法令遵循制度》、《法令遵循重大事件通報辦法》，優化新光金控及子公司法令遵循作業程序及重大事件之陳報機制，同時修正《法令遵循自行評估作業考核辦法》、《子公司法令遵循作業考核辦法》，考核內容包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以深度評估新光金控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金融商品，或於特定或重大資金運用之前，均會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，落實法令遵循原則。

2.3.1 誠信經營

■ GRI : 102-16、102-17、205-01、205-02、205-03、G4 行業特定揭露 : DMA-FS4

為落實誠信經營，新光金控訂有《公司治理實務守則》、《誠信經營守則》、《道德行為準則》等規範，建立《內外部人員檢舉處理辦法》、道德廉潔諮詢等機制，打造誠信經營之企業文化。

2017 年新光金控無發生營私舞弊、收受賄絡等貪腐情事，且子公司人壽針對 6 件濫用職權、保費挪用之情事，採取紀律處分。

《誠信經營守則》	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 												
《道德行為準則》	為新光金控暨旗下子公司之董事、監察人及經理人遵循道德行為及履行誠信經營之最高道德標準，規範公司內外各利害關係人應恪遵相關法令規章，以落實誠信經營；2017 年各子公司 100% 完成道德行為準則宣導與訓練，且全體員工全數合格，顯見員工已大致瞭解反貪腐之法治觀念；藉由前揭測驗評估重大貪腐風險，屬低風險。												
《公平待客政策》	以落實公平合理、平等互惠、誠信原則及注意與忠實義務，重視並保障金融消費者權益。												
《機構投資人盡職治理守則》	子公司人壽及投信分別於 2016 年及 2017 年已公開簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。												
《內外部人員檢舉處理辦法》	設置內部及外部檢舉管道，鼓勵內外部人員若發現違反誠信經營、不合法行為或不道德行為可透過以下管道檢舉，並透過完善之檢舉人保護機制，保障檢舉人免於遭受威脅或不利之處分；如經調查發現重大違規情事或本公司有受重大損害之虞時，受理檢舉單位會將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。												
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>公司</th> <th>內外部申訴管道</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新光金控</td> <td>獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 員工溝通：skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw 性騷擾申訴：ahinkong113@skfh.com.tw / (02) 7725-3216</td> </tr> <tr> <td>新光人壽</td> <td>skl1v0@skl.com.tw</td> </tr> <tr> <td>新光銀行</td> <td>audit@skbank.com.tw</td> </tr> <tr> <td>新光投信</td> <td>audit311@mail.skit.com.tw</td> </tr> <tr> <td>新光金保代</td> <td>skxz0283@skl.com.tw</td> </tr> </tbody> </table>	公司	內外部申訴管道	新光金控	獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 員工溝通：skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw 性騷擾申訴：ahinkong113@skfh.com.tw / (02) 7725-3216	新光人壽	skl1v0@skl.com.tw	新光銀行	audit@skbank.com.tw	新光投信	audit311@mail.skit.com.tw	新光金保代	skxz0283@skl.com.tw
	公司	內外部申訴管道											
	新光金控	獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 員工溝通：skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw 性騷擾申訴：ahinkong113@skfh.com.tw / (02) 7725-3216											
	新光人壽	skl1v0@skl.com.tw											
	新光銀行	audit@skbank.com.tw											
	新光投信	audit311@mail.skit.com.tw											
新光金保代	skxz0283@skl.com.tw												
內 部	<ul style="list-style-type: none"> 每周以電子郵件、內部網站，或藉由教育訓練宣導最新法規訊息、趨勢，提供員工法令規章之新增或修訂等資訊，並建置營運活動常用法令資料庫或查詢平台，供各單位隨時查詢。 可透過法令遵循溝通會議、主管會議等，或直接向法務暨法遵部洽詢相關法律疑義之諮詢及建議。 其他有關法律案件之諮詢、協辦及法律事務疑義之研究與解答，將提供書面法律意見。 												
外 部	由法務暨法令遵循室以電話（02-2389-5858）、電子郵件（ir@skfh.com.tw）、書面等多元管道，提供外部利害關係人相關法律諮詢建議。												

2.3.2 洗錢防制

■ GRI : 205-02 ; G4 行業特定揭露 : DMA-FS3、DMA-FS4

新光金控訂有《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、程序及考核機制，要求旗下子公司依據其業別性質訂定防制洗錢及打擊資助恐注意事項及相關內部管理制度，落實客戶盡職審查、可疑交易監控及提升內部洗錢防制意識等，降低洗錢與資助恐對經濟及社會帶來的衝擊。

● 設立專責單位

新光人壽及新光銀行均設立專責單位，由總機構法令遵循主管擔任專責主管，負責防制洗錢及打擊資助恐之協調督導事宜，並向董事會報告防制洗錢及打擊資助恐事務執行情形；新光銀行更設置「防制洗錢及打擊資助恐委員會」，負責監督防制洗錢及打擊資助恐作業之執行，落實洗錢及資助恐之管理。

● 擬訂管理機制

新光銀行 2017 年修正《防制洗錢及打擊資助恐政策暨內部控制制度辦法》、《防制洗錢及打擊資助恐注意事項》，以確保有效之防制洗錢及打擊資助恐內部控制制度建立，更執行防制洗錢追蹤名單風險評估及定期召開評估防制洗錢風險作業會議，陸續強化整體性防制洗錢及打擊資助恐計畫。

規劃於 2018 年更新全面性洗錢及資助恐風險評估報告（IRA），分析客戶、產品、交易與通路、地域四大面向之洗錢及資助恐風險。

新光投信訂有《防制洗錢及打擊資助恐注意事項》等相關作業辦法及其防制計畫，並依業務權責定期檢視現行作業方式、內部規章、及辦理法令宣導，落實內部相關規範導入、建置與監督，並配合主管機關所要求的最新政策流程。

● 深化防制洗錢知能

為確保新光金控暨旗下子公司採行一致性防制洗錢及打擊資助恐機制，新光金控 2017 年舉辦「新光金控集團董事、監察人及高階主管防制洗錢及打擊資助恐研習課程」，強化專業及塑造防制洗錢及打擊資助恐之文化。

此外，高階主管、中階主管及一般員工也 100% 完成防制洗錢訓練，達成全體員工均能貫徹並落實防制洗錢機制，建立誠信經營之企業文化。



2.3.3 全球法規遵循

新光金控遵循「美國海外帳戶稅收遵循法案」(Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA) 相關規定，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》，於 2017 年完成子公司遵循 FATCA 法案情形之實地查核作業，並預計於 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。

因應 2019 年實施共同申報準則 (Common Reporting Standard, CRS)，及 2020 年第一次與其它國家或地區交換資訊，目前新光金控已擬定 CRS 導入計畫，並預計於 2018 年導入，以提升服務效益。



2.4 風險管理

■ GRI: 102-11

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，力求將各項業務可能產生之風險控制在可承受之範圍內，保障資產安全並增進股東價值。

2.4.1 管理政策

新光金控以策略性風險管理思維進行考量與決策，除了遵循相關法令規定，期透過完善之風險管理制度、管理組織及控管機制，將營運活動中可能面臨之各種風險，維持在所能承受之範圍內，保護公司及客戶資產、增進股東價值及客戶最大利益。



2.4.2 管理架構

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，其架構如下：



1. 董事會：為風險管理之最高決策單位，對風險管理運作負最終責任。
2. 審計委員會：監督金控整體風險控管的有效性。
3. 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。
4. 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。
5. 各子公司風險管理單位：各子公司視組織規模及業別規範，設立獨立風險管理單位或專人，負責每日風險管理相關作業，定期報告各項風險指標及其遵循情形、違規之處理及改善方式。
6. 各子公司受管部室：就其業務執掌範圍，定期向風險管理室報告評估現行潛在風險、目前處理情形。

2.4.3 風險控管機制

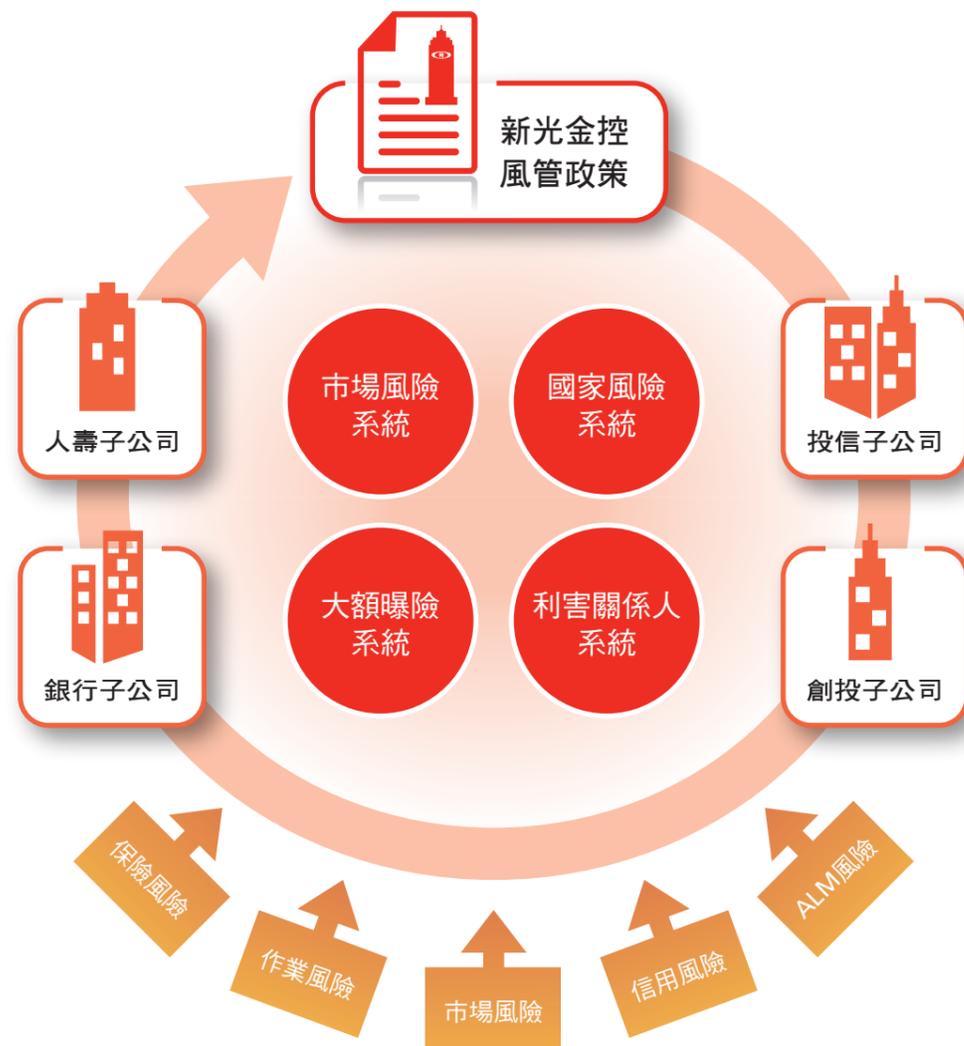
■ G4 行業特定揭露：DMA-FS2

新光金控對子公司之管理，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。
- (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. 管理策略

依相關法令規定或業務性質，考量各類風險因子，建立整合性或個別風險衡量工具，並訂定相關風控辦法、風險限額、交易或授權額度及其他相關規範。

風險屬性	風管辦法	預警機制	目標
<ul style="list-style-type: none"> 市場風險 信用風險 集中度風險 流動性風險 作業風險 	<ul style="list-style-type: none"> 市場風險管理辦法 信用風險管理辦法 大額曝險管理辦法 流動性風險作業準則 作業風險管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> 市場風險 VaR Limit 信用風險預期損失限額 單一國家、區域、產業別及同一關係企業分級控管限額 作業風險限額 	風險與報酬之最適化

風險指標

風險指標之衡量範圍與重點在於管理資產之市場風險、信用風險、流動性風險、法律風險等，其特點為每日監控，留存各項指標之檢核軌跡，以對於未來之風險發生，預作趨勢研判與預防。

預警機制

新光金控暨旗下子公司依各類風險屬性訂定適當的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，定期評量各項風險部位，並在確保資本適足之情況下，達成風險與報酬之最適化。

教育訓練

為深化新光內部人員風險管理能力，針對各專業人才、中高階主管規劃風險管理進修計畫，以確保在各業務流程中能將風險管理內化，進修成果請見 2017 年新光金控股東會年報第 46 頁。

3. 風險管理報告

依權責職掌範圍，定期或不定期向各階級主管陳報各項風險管理報表；且於每季製作整合性整體風險評估報告並提報至董事會，俾使公司最高管理階層能清楚了解公司所面臨之風險現況，並做為管理決策之參考。

4. 績效考核

新光金控暨旗下子公司考量風險文化及風險衡量之成熟度、業務性質及實際需要，實施風險調整後之獎勵機制，依過去長期績效做為評量依據，並減少短期誘因之獎金支付等措施，以落實風險與報酬之平衡性。

2.4.3.1 危機處理應變機制

GRI : 201-02 / SDGs 13

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，各項機制包含：

1. 經營危機應變機制

訂有《經營危機應變辦法》，視危機之必要性即時召開會議，討論影響層面及應變方案供決策者參考。

2. 市場風險通報機制

設有訊息通報機制，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。

3. 營運不中斷管理機制

子公司銀行為避免營運中斷事故發生，並確保發生後，能迅速有效執行應變確保營運正常，訂有《營運不中斷應變管理辦法》，並成立「應變組織」、「人員代理順位暨異地辦公名單」及「樹狀通報圖」，落實應變管理。另訂有《業務營運衝擊分析暨計劃作業要點》，供權責單位擬定營運不中斷計畫，並定期辦理營運不中斷應變管理演練，確保營運安全。



2.4.3.2 氣候變遷管理機制

2015年英國保險組織勞合社(Lloyd's)風險評估指出，台北為全球資產曝險最高的城市，並曝露於地震、淹水、颱風及人類文明病侵襲的風險下，衝擊客戶及自身營運。

為增加企業韌性，新光金控未來擬陸續針對各項天災風險規劃相關應變策略，採取緊急措施以因應氣候變遷及其影響。



衝擊描述



財務影響



目標



管理方法

氣候變遷風險管理

- 極端氣候事件如熱浪、洪水、颶風等可能會對各子公司帶來災害衝擊，存有潛在營運中斷之風險
- 因應節能減碳及數位金融趨勢，能資源使用策略改變
- 若營運中斷，將會有營運成本損失之風險
- 可能會引發投資人恐慌、金融市場動盪，導致金控底下子公司投資部位大幅波動
- 日常行政庶務之能資源使用成本
- 減緩氣候變遷所導致的營運中斷風險及減緩災害帶來的投資不確定性
- 提高能資源使用效率，減少辦公及營運對環境的影響
- 訂有緊急事件通報機制、異地辦公或異地備援等營運不中斷計畫
- 設有市場風險通報機制，定期模擬壓力測試，檢視金控及子公司之資本適足率水位
- 商業火險(含地震、颱風洪水險)之投保
- 發展數位金融，轉化用紙文化
- 擬定綠色採購計畫
- 活化舊有的建築物與設備，導入各項節能措施
- 以節能環保概念打造新建物，並取得綠建築證書

經營風險

法規風險

市場風險

企業形象

- 住商部門之碳排放量將逐步受《溫室氣體減量法》總量管制
- 將可能受到溫室氣體總量管制及排放交易制度影響，需要增加投入成本(如碳稅、碳價等)
- 減少公司能源耗用
- 盤查各公司溫室氣體排放量，了解溫室氣體排放情形，識別碳風險，以擬定減碳策略及目標
- 全球永續趨勢的改變將影響企業發展策略，轉為以發展綠色低碳經濟為主流
- 辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況，進而尋求潛在之綠色金融發展機會
- 促進綠能產業發展
- 響應「赤道原則」及「責任投資原則」，建立 ESG 責任金融機制
- 擬定再生能源投資及融資計畫
- 引進綠能及水資源基金供客戶申購
- 日後將合作開發電廠的相關經驗複製到越南、緬甸、印尼或帛琉等地，進而帶動該區域綠能的發展，實現真正的「綠能外交」

氣候變遷潛在機會

- 響應國際及政府氣候變遷減碳與調適政策，增加與外界溝通機會
- 極端氣候若對客戶造成影響，客戶將需要第一時間的協助
- 致力推廣節能減碳、響應政府綠能政策
- 關懷客戶，保障受災戶的權益，並協助重建家園
- 支持政府政策，認購綠色電力
- 響應國際環保運動「Earth Hour 地球一小時」
- 持續推動「夏日節電 316 行動」
- 辦理學童環境教育活動
- 子公司人壽於災害發生第一時間成立「災害應變小組」，主動給予保戶最即時的協助
- 子公司銀行提供天災事件受災戶相關協助，以減輕其貸款負擔



03

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

03



綠色金融

3.1 環境永續承諾

■ GRI : 307-01

新光金控暨旗下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。在有效控管及自律行為下，2017 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。

此外，我們也積極響應政府 5+2 創新產業計畫及支持綠能科技產業發展，未來將整合子公司資源，加強綠能投資及融資，不止追求企業永續經營，也希望朝環境永續邁進，共同為下一代創造更美好的生活環境。

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，致力減少對環境可能產生的負面影響。



新光金控長期關注並投入環境永續行動，重視營運活動中對生態及環境的保護，響應聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，運用核心能力，以具體行動努力減少對環境可能產生的負面影響，促進社會邁向永續發展。

- 擬定新光金控環境保護政策，由各子公司依循此政策執行環境友善行動。
- 2018 年完成 100% 全國大樓溫室氣體之內部盤查，以掌握內部溫室氣體排放量，據以研擬減量計畫。
- 以「3 年內用電量累積減少 3%」為目標，作為新光金控之節能目標。
- 落實供應商管理，子公司人壽預計於 2018 年開始對供應商執行抽樣現場訪視作業，子公司銀行每年至少執行現場稽核 2 家供應商。



3.1.1 環境管理機制

新光金控為降低負面衝擊強度，我們藉由導入及建置各項國際管理系統，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，確保營運活動降低對環境的衝擊。

為擴大我們對外之社會影響力，我們在投資、融資決策中，已納入潛在環境及社會影響評估（詳情請見 4.5 永續責任金融），讓資金引導流向綠色資源、環境友善技術開發以及生態環境保護產業，除讓企業保持永續競爭力，亦藉此帶動相關產業重視及避免過度重視短期利益，及從事對環境與社會有害之事業，展現永續責任金融之決心。

環境相關國際管理系統導入實績

年度	環境面相關國際系統	取得認證之公司
2014	導入 ISO 50001 能源管理系統，並於 2018 年再次取得認證	✓ 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	擴大 ISO 14064-1 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
2017	擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過認證	✓ 新光金控、新光銀行、新光人壽與集團共用 20 棟大樓、新光金保代、新光投信

2017 年新光金控溫室氣體排放狀況

單位：CO₂-e /年

	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	182.89	39.85	143.03	新光金控
新光人壽	8,398.20	464.37	7,933.83	與集團共用 20 棟大樓
新光銀行	1,160.26	76.61	1,083.65	總行及南東大樓
新光投信	99.56	14.93	84.63	台北總公司
新光金保代	18.77	7.74	11.03	新光金保代

註 1：盤查期間為 2016 年 1 月 1 日至 2016 年 12 月 31 日。
 註 2：全球暖化潛勢來源為 IPCC 2006 第四次評估報告公告之 GWP 值。
 註 3：主要排放係數來源為溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版。
 註 4：外購電力排放係數為能源局公告 2016 年度電力排放係數 0.529 公斤 CO₂e/度。

3.1.2 環境友善綠建築

子公司人壽長期致力於友善建築物之建置及減碳措施：



目標	減少辦公及營運對環境的影響，致力打造兼顧生態環保、環境共生之永續新建物。										
策略	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，改善既有建築物能源效率，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，2017 年新光人壽全省營業據點總用電量比 2016 年減少 1.69%。 2. 2016 年新光南港軟體園區大樓、見潭傑仕堡及新板傑仕堡 C 基地，均取得候選綠建築證書，2017 年作為如下： <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 10px;"> <thead> <tr> <th>建築物</th> <th>綠色作為</th> <th>政府認證</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新板金融大樓</td> <td> 1. 投入 12.48 億元，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 </td> <td>2017 年取得鑽石級綠建築證書及 LEED 證書</td> </tr> <tr> <td>新光人壽水漾傑仕堡</td> <td> 1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2019 年完工進駐。 2. 綠色效益： CO₂ 吸收量（綠化設計值）：717.3 公噸 基地保水量：15.72 m³ 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m³ </td> <td>2017 年取得黃金級候選綠建築證書</td> </tr> </tbody> </table>		建築物	綠色作為	政府認證	新板金融大樓	1. 投入 12.48 億元，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：11.66m ³ 雨水貯集槽（回收再利用）：227.7m ³	2017 年取得鑽石級綠建築證書及 LEED 證書	新光人壽水漾傑仕堡	1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2019 年完工進駐。 2. 綠色效益： CO ₂ 吸收量（綠化設計值）：717.3 公噸 基地保水量：15.72 m ³ 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m ³	2017 年取得黃金級候選綠建築證書
建築物	綠色作為	政府認證									
新板金融大樓	1. 投入 12.48 億元，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：11.66m ³ 雨水貯集槽（回收再利用）：227.7m ³	2017 年取得鑽石級綠建築證書及 LEED 證書									
新光人壽水漾傑仕堡	1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2019 年完工進駐。 2. 綠色效益： CO ₂ 吸收量（綠化設計值）：717.3 公噸 基地保水量：15.72 m ³ 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m ³	2017 年取得黃金級候選綠建築證書									

3.2 綠色職場

儘管金融業的本質，在運營過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍然致力降低對能、資源的依賴，期望透過完善的環境管理機制，直接減少相關資源耗用，為環境永續帶來正面助益。

3.2.1 綠色 E 化行動

因應數位金融潮流，我們藉由創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率，並執行紙張使用管理計畫，在有效管理下，每年紙張的使用量呈逐年遞減之趨勢，2017 年減少約 1,860 萬張紙使用，共減少約 148 噸碳排放。



購買紙張統計表

單位：每年購買紙張數（包）

用紙量	2015年	2016年	2017年	2017年與2016年比較減少紙張量
新光金控	550	550	600	增50
新光人壽	29,148	28,274	24,302	減 3,972
新光銀行	44,250	43,490	44,540	增1,050
新光投信	1,423	1,510	1,460	減 50
新光金保代	207	150	250	增100

2017 年主要減紙行動

公司	減紙措施
新光人壽	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。
新光銀行	推出全新的互動式電子綜合月結單，於 2017 年 12 月發行帳單的電子化高達 73%。
新光投信	藉由推動電子商務交易系統，成功於 2017 年減省 62,208 張紙之使用
新光金保代	透過數據分析管理，協助相關人員釐清紙張使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。



新光人壽

項目	作為	
行政 E 化系統	電子公文	無紙化之電子公文系統，可提供待核決公文件數，同時檢視公文內容並批示意見及決行。
	行動簽核	僅須透過行動裝置登入電子公文行動簽核系統，便可隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。
	行政流程表單 e 化	搭配流程控管與改善機制，充分整合人員、流程與系統，減少公司不必要的紙張列印開銷。
工具 E 化系統	網路保險服務網站	開發「網路投保」網站，客戶可於網路保險服務網站中申請驗證，進行線上即時投保，取代紙本填寫作業。
	電子保單	提供民眾可選擇「電子保單」做為其保險憑證，並可免除保存紙本保單。
	電子單據	於要保書中及官方網站會員專區，提供保戶選擇或變更以電子方式寄送相關通知單據。
	行動商務 APP	將傳統投保作業改為透過平板電腦及 APP 進行，可減少服務保戶過程中的紙張耗用，並提高核保效率。

共減少約 1,310 萬紙張使用，減少 108.66 噸碳足跡排放



新光銀行

業務系統	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化，以 2017 年業務連絡單總件數約 14,833 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，2017 年文件儲存檔案數約 89,284 份。
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	推出全新 e 化互動式帳單，整合帳務資訊、消費者權益通知及各式優惠情報等訊息；2017 年帳單電子化高達 73%，可減少 477 萬張紙之耗用。
信用卡 e 化帳單	信用卡互動式電子帳單上線，增加客戶申辦意願，全年紙張用量減少 67 萬張以上。
線上開戶	預約開戶 1,137 戶，總開戶數 324 戶，減少 13,149 張紙之耗用。
線上服務申辦	各式線上服務申辦，包含信託開戶、共同行銷同意書、投資屬性問卷、約定轉入帳號申請、信用卡消費分期約定、信用卡申請、信貸申請等，可減少 12,297 張紙之耗用。
行動支付	台灣 Pay 上線後新增 1,356 卡，Google Pay 上線後新增 6,724 卡，可減少 8,080 張紙之耗用。
徵授信管理	2017 年 9 月起，法金授信徵審作業，改為運用徵授信管理系統 (E-LOAN) 電子流程呈核。2018 年起授信審議委員會會議改以 I-PAD 替代紙本列印，均大幅減少紙張列印及碳粉使用，再為環境保護盡一份心力。

共減少使用約 547 萬張紙，減少 39.4 噸碳足跡排放

3.2.2 能源管理機制

新光金控自 2007 年即展開一系列的具體行動，並於 2016 年起以落實 SDGs 7 提高能源使用效率為目標，透過系統化管理與節能設備的汰換方式，有效的減少電力使用量，提高辦公大樓之能源使用效率。

3.2.2.1 節電目標及措施

■ GRI : 305-02、305-04

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。



2017 年新光金控與旗下子公司能資源耗用統計

	項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年
新光金控	用電量	度	261,456	273,213	262,331
	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	138	145	139
新光人壽	用電量	度	41,975,953	40,697,671	40,008,956
	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	22,163	21,529	21,165
新光銀行	用電量	度	29,605,551	31,301,388	31,050,329
	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	15,632	16,527	16,426
新光投信	用電量	度	118,577	99,571	96,256
	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	63	53	51
新光金保代	用電量	度	22,143	21,112	17,482
	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	12	11	9
總用電量		度	71,983,680	72,392,955	71,435,353
總用電量		吉焦耳	259,141	260,615	257,167
總溫室氣體排放量		T-CO ₂ e	38,007	38,265	37,789
電力能源密集度	吉焦耳 / 百萬元		1.26	1.11	1.08
	吉焦耳 / 人		12.69	14.53	14.03
溫室氣體排放強度	T-CO ₂ e / 百萬元		0.19	0.16	0.16
	T-CO ₂ e / 人		1.86	2.13	2.06

註：2015 年 ~2016 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.528kg CO₂e、0.529kg CO₂e。(2017 年暫以 2016 年之係數計算)。

● **節電措施一：更換節能照明燈具**

2017 年新光銀行啟動 17 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 及 LED 節能燈具，總共更換了 1,022 盞，可減少約 60T-CO₂e 之排放，成效卓越。

● **節電措施二：推動機房節能**

1. 新光人壽

由於原有機房空間接近滿載，新光人壽以節能減碳為最高目標，按每年業務的成長，新建未來十年所需之新機房，經過持續的調校，2017 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.63~1.74 之間，達國際認可之銅級水準*。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，至 2017 年底 Windows 主機虛擬化已達 63.80% 之涵蓋率。

* 機房銅級 PUE：1.67~2

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，執行機房節能措施，降低機房運作成本。此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，持續執行雲端基礎架構擴建，全面導入虛擬化建置，目前虛擬伺服器數量已達 510 台，已達 69% 之涵蓋率。

透過虛擬伺服器之建置，預期可再節省機櫃空間 52U（約 1.3 個機櫃），並減少額定電力消耗 52,129 度，預估每年約可再節省電費 20 萬元及減少約 27 t-CO₂e 之排放。

3. 新光投信

新光投信於 2014 年開始導入 VMware 虛擬化系統，減少機房機櫃數量，降低機房的耗電量，待 38 台主機虛擬化後，每年約可減少 181 t-CO₂e 之排放量，等同多種植 596 顆樹木。

● **節電措施三：控管能源使用**

新光金控以能源消耗量及公司樓板面積的大小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，在有效能源控管下，儘管大樓使用率不斷增加，仍保有節能效益，2017 年新光摩天大樓總用電量約 2,581 萬度，相較於 2015 年基線年，節能率約 4.5%，減碳量 637 噸 CO₂e，在承租率提高的同時仍可節能與節省數百萬元的營運費用。

新光摩天大樓節能成效

項 目	2015 年	2016 年	2017 年
電力 (吉焦耳)	97,258	94,424	92,921
節能成效 (吉焦耳)	3,715.2	2,834	1,503

註：2015 年~2016 年歷年電力排放係數分別為 1kwh = 0.528kg CO₂e、0.529kg CO₂e。
（2017 年暫以 2016 年之係數計算）。1Kwh=0.0036GJ（吉焦耳）。



● **節電措施四：節電綠生活 減碳又環保**

響應國際環保運動「Earth Hour 地球一小時」

新光金控 2017 年連續 10 年響應「Earth Hour 地球一小時」，並連續 11 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，及子公司銀行全台 105 家分行之非必要照明設施電源，以實際行動一起為環保盡一份心力。



企業節電行動家「夏日節電 316 行動」

新光金控連續 11 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」活動，2017 年子公司人壽響應經濟部「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，並推動「夏日節電 316 行動」，包含「夏日輕衫」、「冷氣溫度調高一度」、「空調省電 6%」等活動。

「夏日輕衫」活動期間，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。

3.2.2.2 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，因此，新光金控特別針對降低車輛油耗部分採取行動，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，減少因燃油的使用而造成之溫室氣體排放。由於 2017 年業務量增加，因此溫室氣體排放量較 2016 年增加。



公務車用油狀況

單位：公升

項目	單位	2015 年	2016 年	2017 年	
		總用油量	公升	20,309	20,839
溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	45.9	47.2	48.6	
新光金控	總用油量	公升	112,877	64,592	117,274
新光人壽	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	256	146	265
新光銀行	總用油量	公升	21,800	17,874	25,432
新光投信	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	49.3	40.5	57.6
新光金保代	總用油量	公升	5,535	2,997	2,750
合計	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	12.5	6.8	6.2
合計	總用油量	公升	3,150	3,052	3,519
合計	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	7.1	6.9	8.0
合計	總用油量	公升	163,671	109,354	170,430
合計	溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	371	247	385.7

註 1：採溫室氣體排放係數管理表 6.0.3 版能源係數 2.2631 (kg/L)。

註 2：採 2016 年 98 無鉛汽油均價換算 25.95 (元/公升)。

3.2.2.3 降低水資源耗用

新光金控各據點所使用之水源，100% 來自於當地自來水廠，僅供應員工及部分消費者之生活用水使用，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，不會有洩漏或造成水源污染之風險。

儘管如此，我們仍致力於減少水資源之浪費，宣導及執行節水行動，在有效控管下，2017 年新光金控較 2016 年減少 59,486 度用水量。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。



新光金控所擁有的大樓三年用水狀況

單位：度 (m³)

項目	2015 年	2016 年	2017 年	備註
	新光金控	2,119	2,109	
新光人壽	498,183	583,431	478,542	全省建築物
新光銀行	910,158	755,818	800,809	以全行計算
新光投信	757	776	1,251	台北南東大樓 12 樓
新光金保代	134	132	129	新光摩天大樓 19 樓
合計	1,411,351	1,342,266	1,282,780	

註：金控數據係依樓管分攤度數加總；臺北自來水事業處 2017 年平均單位水價為每度 12.14 元。

3.2.2.4 減少廢棄物產出

■ GRI：306-02

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，我們以回收、再利用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，培養員工廢棄物分類及回收再利用觀念，落實資源回收再利用的工作。

生活廢棄物集中後，委託合格之環保資源回收業者，以焚化、回收再利用及掩埋方式進行最終處置。為達到零廢棄之願景，子公司人壽規劃在 2018 年，讓新光摩天大樓達到 35% 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

單位：公斤

項目	2015 年	2016 年	2017 年	備註
	回收處理廢棄物總量	245,080	243,730	
焚化處理廢棄物總量	1,154,312	1,105,270	1,015,890	垃圾運量
堆肥處理廢棄物總量	218,600	217,250	220,000	餐廳廚餘
營建混合物再利用	3,600	3,250	3,300	大型廢棄物



新光金控環境支出

單位：新台幣元

項目	2015 年	2016 年	2017 年
	新光金控	25,811	309,732
新光人壽	59,796,555	58,554,887	73,504,737
新光銀行	35,330,000	40,517,414	40,984,981
新光投信	269,844	269,844	269,844
新光金保代	30,408	29,988	32,640

註 1：環境支出包含環境預防性支出（消毒水池、外牆清洗及生飲水保養）及環境管理支出（垃圾處理清潔人力耗材等）。

註 2：新光人壽之統計為全省自有大樓，因有新大樓啟用，因此 2017 年環境管理支出增加。

3.3 供應鏈管理與綠色採購

■ GRI : 102-09

新光金控之營運主要為提供多元化金融商品與服務，價值鏈自採購、商品及服務設計、行銷業務、金融交易、售後服務等，主要由專業人員來執行，與傳統或科技產業不同，無明顯上、中下游之供應鏈體系，且相關服務所需之外部供應，亦僅為勞務及行政之需求所衍生之辦公室用品、設備等行政庶務採購。

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，要求供應商必須符合政府法令之規範外，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

■ GRI : 308-01、414-01

新光金控自 2014 年起於供應商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，並擬定供應商管理規範，制定「供應商 CSR 承諾書」，邀請供應商為 CSR 共同努力。

2017 年新光金控暨旗下子公司之新供應商 100% 均已簽署 CSR 承諾書，齊力推動環境永續發展及維護基本人權，善盡企業社會責任。此外，我們也持續與供應商保持溝通，鼓勵供應商夥伴推動相關環保及節能措施，落實供應商管理責任。

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

■ GRI : 204-01

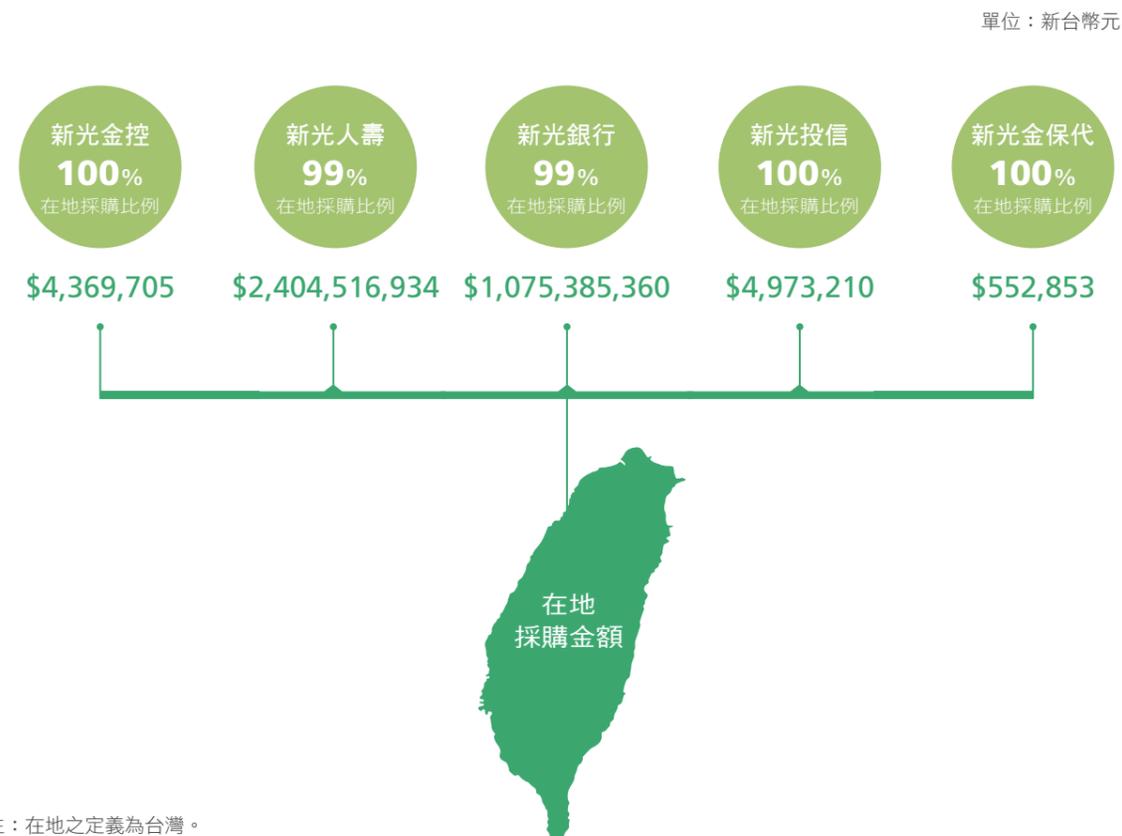
除良好的供應商管理外，我們亦積極響應 SDGs 12 永續消費及生產模式之目標，積極發揮採購影響力，2017 年綠色採購約 1.35 億元，協助產業創造綠色商機。

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，也盡量選用環保、節能標章證明之產品，新設立或裝潢單位也採用綠建材，並儘可能在預算規劃許可狀況內，逐步提升綠色採購比例。



- 子公司人壽連續兩年（2016 年及 2017 年）獲台北市環保局頒發「民間企業與團體綠色採購獎」。
- 子公司銀行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。

2017 年採購統計



註：在地之定義為台灣。

04

客戶服務與創新商品

- 4.1 數位金融
- 4.2 多元化金融商品
- 4.3 產品與服務法規遵循
- 4.4 完善服務機制
- 4.5 永續責任金融

04



客戶服務與創新商品



新光金控秉持創新求變的精神，積極整合多元化行銷傳播工具，提供多元化金融商品與服務。

我們了解數位科技的整合及應用，將成未來產業關鍵機會，因此，2017年我們以「數位新光，行動引航」策略主軸，以積極向上的態度，開創數位金融產業新局面。

短期策略發展

流程數位化，提升服務效率

行動方案

1. 運用大數據與人工智慧優化服務流程，包括領先推出理賠風險篩選系統，以及智能機器人。
2. 開發新支付工具、推廣跨境支付，並推動關係企業的撥薪 e 化。

商品服務數位化，流暢客戶體驗

行動方案

1. 運用保險科技提供創新的服務，引進保險小舖、一指理賠、推廣客戶線上自主服務、業務員數位工具、網路投保、行動支付等。
2. 運用大數據與 AI，開發數位行銷商機，包含加強客戶軌跡建立、大數據分析客戶需求，以及客戶關係管理系統（CRM）運用。
3. 運用數位金融優化客戶體驗，如臉部與指紋等生物辨識。
4. 持續增設虛實整合的數位分行，提供安全、快速與便利的新型態。

傾聽客戶需求，提供多元化金融產品

行動方案

- 推出長照護商品、網路投保、彈性理財、女性及男性經濟、醫療、保障專屬商品等。

4.1 數位金融

面對數位浪潮引發的破壞式創新以及金融消費模式的變革，推動流程數位化，提升服務效率，運用大數據與 AI 人工智慧優化服務流程，創新客戶體驗，勾勒永續經營未來。



2017 年獎項肯定



發展行動支付

- 「電子金融業務最佳服務創新獎」
台灣 Pay 金融卡服務
- 「電子金融業務最佳服務創新獎」
台灣 Pay QR Code 發卡服務

推廣數位繳費繳稅

- 「電子金融業務最佳服務創新獎」
電子化繳費稅處理平台

積極推動微型 / 高齡化保險

- 「微型保險競賽業務績優獎」
- 「小額終老保險表現優良獎」

4.1.1 新光金控

提升跨子公司資源整合以提升綜效是新光金控高度重視的業務，於 2017 年我們建立多項整合機制：

投資資訊平台 (House View)	整合跨子公司在資訊及不同分析的強項，協助各投資部門精準掌握總體經濟及市場趨勢，提升投資決策品質及效益，適時推出符合市場需求的金融商品。
客戶關係管理 (CRM) 系統	深化跨子公司客戶之整合行銷及精準行銷，更擴及跨子公司業務合作機制，亦有不錯成果，如銀行與人壽之滿期金合作專案、證券子公司與銀行之過渡貸款專案等。
集團壓力測試機制	建立集團各子公司每月壓力測試機制，並要求各子公司預擬因應方案，以即時掌握風險。

4.1.2 新光人壽

新光人壽 2017 年以「立新起點，創新局面」為主軸，將壽險六大價值鏈與「行動化、雲端化、流程 e 化、數據化」等四大數位議題結合，耗資 7,580 萬，強化數位金融創新服務，致力提供予客戶簡便、安全及快速的服務體驗。

策略	方案	2017 年成果
網站專區優化 客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 提供齊全的網路投保商品 網站新增「金融憑證驗證功能」 研發「保障資產計算引擎」 	<ul style="list-style-type: none"> 會員人數：約 19.5 萬人 網路交易服務：申請達 2.7 萬人
行動體驗 享受便利生活	<ul style="list-style-type: none"> 「新光人壽 APP」 行動版電子化授權轉帳服務 「Hami Wallet APP」智慧行動繳費 	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽 APP：約有 5.5 萬人次下載使用 行動版授權轉帳服務：已有 1.6 萬人次使用
行動商務 APP 創新互動服務	<ul style="list-style-type: none"> 「行動商務 APP」 	<ul style="list-style-type: none"> 行動拜訪、e 投保及 e 給付均已上線使用，e 理賠及 e 契變正待法令開放
智能客服 掌握客戶數位 軌跡	<ul style="list-style-type: none"> 「智能客服中心 (Smart Contact Center)」 「小新智能客服」 	<ul style="list-style-type: none"> 電話簡易變更服務：共處理 3.2 萬通 智慧提醒服務：共查詢 9,957 通 小新智能客服：進線通數共 1.7 萬通
大數據 智能數位系統 分析	<ul style="list-style-type: none"> 「客群經營 Inforce 2.0」 理賠風險分析系統「壞人模型」 快速理賠進階風險分析系統「好人模型」 	<ul style="list-style-type: none"> 客群經營 Inforce 2.0：銷售名單推薦商品成交率 50.1% 理賠風險篩選系統：勇奪四大獎項，包含創新商務獎、創新應用獎、創新成長獎及金融創新獎 1. 壞人模型：預期效益為理賠分析時間減少，舒緩增加理賠人力之情形 2. 好人模型：目標為將理賠風險量化，提升案件分級的準確性

4.1.3 新光銀行

新光銀行以創新思維，積極接軌數位金融，繼 2013 年、2015 年及 2016 年陸續榮獲卓越雜誌評比「最佳財富管理創新獎」、「最佳永續經營獎」、「最佳數位銀行獎」後，2017 年更榮獲「最佳金融服務獎」的肯定。

新光銀行秉持「貼近生活、為客著想」的價值主張，2017 年共投入 3,800 萬元，推動多項數位金融措施，包括：

策略	方案	內容	2017 年成果
行動優先	行動支付	透過行動裝置支付各項服務或商品的費用，使支付行為更加便利	<ul style="list-style-type: none"> 台灣 Pay 上線後新增 1,356 卡，交易金額達 120 萬 Google Pay 上線後新增 6,724 卡，交易金額達 900 萬 Apple Pay 於 2018 年 1 月上線 
	行動銀行 APP	強化行動銀行的使用者體驗，滿足客戶隨時隨地的金融服務需求	<ul style="list-style-type: none"> 申辦行動銀行 APP 客戶數突破 26 萬人

數位生活圈	新版網路銀行	特色包含響應式網頁、多瀏覽器支援、圖形化財務分析與直覺式交易介面	<ul style="list-style-type: none"> 網路銀行客戶數突破 64 萬人 數位活躍用戶數較去年成長 24% 數位及自動化交易量高達 71% 
	全球金融網	法人客戶跨區域網路銀行服務，具有多元化付款方式、客製化權限控管、整合帳戶即時資訊等特色	<ul style="list-style-type: none"> 申請客戶數近 1.5 萬戶 交易量近 1,200 萬筆
	雲端服務台	為 24 小時不打烊的線上櫃台，提供線上開立數位帳戶、貸款、信用卡等理財服務	<ul style="list-style-type: none"> 已服務超過 4 萬人次
	互動式電子帳單	整合帳務資訊、消費者權益通知及各式優惠情報等訊息	<ul style="list-style-type: none"> 電子化帳單比率高達 73%
	無卡提款服務	提供更便利的提款服務，減少攜帶實體金融卡之不便	<ul style="list-style-type: none"> 使用人次約 3.7 萬人次
	eACH 代收業務	透過全球金融網發動整批即時扣款作業，為客戶及企業帶來莫大便利	<ul style="list-style-type: none"> 交易金額達 2.1 億元
	多元數位行銷	透過異業合作持續提供各式與生活相關的數位服務	<ul style="list-style-type: none"> friDay music 全音樂免費體驗 東南亞最大現金回饋平台 ShopBack 專屬註冊回饋 鹿港天后宮線上點燈安太歲等服務 UUPON 專屬會員禮 
數位客群經營	數位軌跡收集系統	收集客戶的數位軌跡，為客戶提供更好的金融服務	<ul style="list-style-type: none"> 挖掘及分析客戶數位軌跡
	社群經營	「新光銀行臉書粉絲團」，以便捷的溝通管道，提供客戶更完善的服務	<ul style="list-style-type: none"> 粉絲數突破 5.6 萬人 超過 1,600 篇的網路輿情聲量數 
分行數位化	新板分行數位服務	透過創新的數位設備，提升分行的服務效率與品質	<ul style="list-style-type: none"> 服務一體機、存票機、現金循環機、互動式數位看板及數位寫字台等 
	數位分行	將實體分行結合科技，並兼顧金融安全下，突破傳統方式，推出虛實整合的新型態通路，創新客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 預計在 2018 年設立 打造減少紙張耗用的綠色分行，為綠色家園付出一份心力
創新技術	區塊鏈技術研究	配合政府將區塊鏈技術變為可營運的商業化模式，例如套用在電子函證上等	<ul style="list-style-type: none"> 完成金控內部區塊鏈專案，包含點數結算系統實驗及公益捐款實驗 未來持續研究區塊鏈之普及，隨時掌握可能應用場景

4.2 多元化金融商品

新光金控響應 SDGs 3「確保健康並促進客戶福祉」之目標，結合旗下子公司之專業優勢，發展多元化金融商品與服務，並落實「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，擬定下列具體行動計畫：



4.2.1 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。

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



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

4.2.2 新光投信

新光投信提供客戶全方位資產配置服務，已建構完整基金產品線，目前共提供 62 檔境外基金、19 檔國內基金、2 檔私募基金，服務包含證券投資信託、全權委託投資、證券投資顧問、境外基金銷售及期貨信託等業務，並為特定投資人及法人機構量身打造專屬 VIP 投資服務。

掌握市場脈動，響應政府新南向政策，專業投資團隊透過整體分析、資產配置、可投資標的篩選等作成決策，訂定相關投資限制及投資政策後，於 2017 年成立 2 檔公募基金及 1 檔私募基金，其中公募基金分別為「新興大東協債券基金」及「全球總回報平衡基金」，以滿足投資人資產配置規劃，各自募集規模分別達新台幣 27.53 億元及 20.25 億元，協助國內相關企業積極拓展新南向商機。此外，更積極與國外知名資產管理公司合作，陸續推出「先機環球系列基金」及「Amundi 系列基金」，強化基金產品銷售動能。

為因應雲端時代的行動理財需求，設立「新光投資理財網」，提供電子交易服務，協助客戶快速掌握投資機會，截至 2017 年底，新光投信全體基金總戶數約 10.8 萬人，基金電子交易總戶數達 2.1 萬人，占全體基金總開戶數約 19%。

4.2.3 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。

4.3 產品與服務法規遵循

■ GRI：417-01、417-02、417-03；G4 行業特定揭露：FS15

新光金控旗下子公司各項新商品或服務，於正式上架銷售或開辦前，均依法令、各業別公會及內部所訂相關規範，與嚴密之評估程序，完整且真實清晰地揭露金融商品相關資訊於各營業據點、網站、公開聲明書及產品說明書中；若內容涉及利率、費用、報酬及風險時，更以平衡、淺顯易懂及顯著的方式表達，確保顧客了解產品特性、風險及保障之權益。

我們要求每一位新光金控的員工，都是具有道德標準、合法、誠信、專業能力的從業人員，將工作規則放置於企業內網（金控文件管理系統）供員工隨時查閱，若有修訂，亦會發文公告周知。

於子公司共同行銷時，業務人員及公司皆需取得相關資格，確實遵守《業務行銷規範》、《子公司間共同行銷管理辦法》，並將規範的符合狀況列入高階主管人員的考評項目中，以確保公司及所有利害相關人之權益。

2017 年新光金控所有銷售的產品皆遵循主管機關要求，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 57 至 63 頁。

4.4 完善服務機制

4.4.1 完善服務及申訴機制

新光金控以「顧客至上、服務誠懇」的服務宗旨，2017年響應 BANK3.0 及數位支付趨勢，導入多樣化創新型態服務，另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。

4.4.1.1 新光人壽

新光人壽積極傾聽保戶聲音，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。2017年重要保戶服務項目包括：

1. 完整保戶申訴管道

新光人壽設有「0800 客服中心」，傾聽及迅速回應保戶需求，2017年客服中心完成近 35.8 萬通的進線服務，以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗，客戶服務滿意度為 85.3%。

2. 完善回應保戶意見

新光人壽設有申訴信箱 audit@skfh.com.tw，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，即時回覆保戶。在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分各項名次，均大幅改善與進步，已獲得具體成效。



近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

年度	2015 年		2016 年		2017 年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
分析項目						
評議比率	0.076	0.042	0.036	0.026	0.024	0.033
平均處理天數	1.49		1.05		1.08	

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 + 團體保險契約總人數
 3. 申訴率 = (申訴件數 / 簽單總件數) * 10,000
 4. 依據金融監督管理委員會 2015 年 5 月 25 日金管法字第 1040054727 號函建立消費爭議處理制度。

4.4.1.2 新光銀行

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，客戶可透過多管道提出意見反應，在接獲客戶投訴後，會有專人立即處理，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」，保障客戶的基本權益。2017年消費者保護委員會受理事項，包括各工作小組按季向委員會報告所轄事務辦理情形、前一年度「個資侵害事故緊急應變程序」演練結果報告、審議年度「個人資料保護教育訓練規劃」及「服務品質提昇計畫」等例行事項外，另因應金管會修正《銀行辦理衍生性金融商品業務內部作業制度及程序管理辦法》增訂建立商品適合度制度應包括客戶分級與商品分級依據，審議《公平待客行為守則》修正案。

1. 顧客滿意度調查

新光銀行重視客戶之聲音及意見回饋，2017年執行「VOC 客戶之聲」，以期找出提升顧客體驗的精進策略方針。

新光銀行財管客群「VOC 客戶之聲」大調查

議合目的：為了解財管客群顧客關係強度，持續提升客戶關係強度，以期落實客戶關係管理，透過資源分配最佳化考量下，找出提升顧客體驗的精進策略方針。

議合對象：801 位財富管理客戶

受查對象：理財專員、分行服務、網路 / 行動銀行

調查方式：(1) 質化調查：透過專業的訪談員詢問客戶，探索財管顧客接觸使用服務的經驗與期待，挖掘客戶評估滿意度的依據以及評價背後的判斷標準。

(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，並透過顧客關係強度指數 (RSI) 分析模型找出未來精進策略上的具體方針。

調查結果：財管客群之顧客關係強度指數 (RSI) 為 7.00，較 2016 年提升，並略優於亞洲銀行同業。

精進方向：(1) 持續優先精進理財專服務體驗
 (2) 可評估將 KYC 貫徹於日常系統化管理中
 (3) 臨櫃服務流程優化
 (4) 諮詢空間及氛圍改善



2. 貼心服務

為提升客戶服務體驗，新光銀行特別辦理感動服務系列課程及服務達人選拔活動，以期提升第一線服務人員專業能力及服務品質，提供更優質及貼心服務予每位客戶。

新光銀行 2017 年服務達人



新光銀行 2017 年舉辦第 5 屆「最佳服務達人」選拔活動，由 44,430 位客戶票選出 105 位分行代表，再由總行部室主管選出 30 名優秀代表，透過 29,648 位新光粉絲團網友票選與副總級長官的最終面試，票選出 10 名最佳服務達人。

為感謝最佳服務達人的付出，特邀請其家屬一同參與盛會，共享榮耀；同時，為將服務經驗分享給其他員工，透過行動劇的方式傳達感動服務事蹟，以期再共同創造服務界的感動口碑。

服務你我他 TOUCH YOUR HEART

新店分行 存匯櫃員

新春後的某日，天氣雖晴朗但氣溫仍有寒意的午後，一位眼看已過耄耋之年，穿著單薄、杵著助行器的老爺爺走進分行。老爺爺操著濃厚外省口音神情緊張地說：「小姐，我要解約定存三百萬！」還再三強調不要讓他家人知道，焦急地希望我們能協助他將款項匯往大陸，當下我馬上關心老爺爺為什麼這麼突然要解約大筆的金額呢？由於老爺爺年事已高，聽力不是很好，我們便用紙筆和放大鏡做溝通，看了他寫的文字後才明白原委，紙上寫著：「我的孫子現在因為重病急需用錢，拜託小姐趕快幫我把錢匯過去給孫子看病。」我先安撫老爺爺緊繃的情緒並試著跟他聊天後，發覺老爺爺對他口中的孫子了解並不多，細問之下原來老爺爺根本沒見過這位孫子，從前也完全沒有連絡過，只因在家接了一通自稱是他孫子的電話就趕來匯款。我直覺老爺爺可能是遇到詐騙了，我想與爺爺拉近距離並試圖開導他，希望能幫他保住老本。在經過陪伴和不斷的勸說之後老爺爺才卸下心防的告訴我：「其實我也知道也可能是騙人的，但這是來台 60 多年來頭一次有大陸的親人聯絡我，就算是被騙了也不後悔。」聽完我一陣鼻酸，我知道老爺爺真的是想念故鄉與親人，也渴望能與分離已久的家人重逢。我告訴爺爺，我真的能理解他的感受，因為若是自己的爺爺，我一定會希望爺爺把這些辛苦賺來錢給真正在老家的孫子，而不是落入不肖的詐騙集團手中。我讓爺爺知道我真的是把他當成自己家人在關心與保護，聊了許久，老爺爺決定不匯這筆款項，並握起了我的雙手頻頻地向我道謝，微笑著說很感動我們對他的關心。

老爺爺回去之後我心裡覺得非常踏實，把客戶當成朋友家人，發自內心的交談和關懷，且多一份貼心去了解他真正的需求，作出出乎意料、超乎想像的服務，給客戶留下深刻印象。之後老爺爺只要散步經過分行，一定會進來喝喝茶並跟我們聊聊天，他說我們就像他的孫子一樣能帶給他溫暖，深深覺得這就是我們金融從業人員的價值！

關於防止數位詐領強化資訊安全，銀行 ATM 已有相關控管措施，包含 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，2017 年櫃員主動協助民眾預防詐騙之總件數共 37 件，約新台幣 2,279 萬元。

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（包含內外部銀行公會及客服等）申訴管道，2017 年客戶申訴案件次數為 613 件，較去年減少 92 件申訴事件（2016 年 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，以期提供顧客更完善之服務。

新光銀行客戶申訴機制

申訴管道	處理程序	處理期限	分析統計
分行各單位、主管機關及其他申訴管道。	受理、處理（調查）、回覆、改善。	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。	定期統計客訴案件、分析客訴結構呈報層峰。

4.4.1.3 新光投信

新光投信透過客服同仁的經驗分享、作業流程的精進改善、客訴案例的教育訓練等三大方式，持續提升客戶滿意度。

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 2017 年均無發生任何金融消費爭議案例。

客訴案件報告	實地面對面優先處理客訴，並完整搜集客訴經過、處理過程、事後追蹤及防範計畫等以分析事實全貌，同時，針對每一次客訴案例，均詳細記載處理流程、通報機制、改善措施及處理原則，做為日後教育訓練教材。
經驗分享	為提供客戶更完善的服務，每月部門會議，均會邀請第一線服務分享客戶寶貴建議、服務經驗與心得，以優化客戶的服務體驗。
流程改善	為讓客訴防範於未然，減少客訴案件，持續進行「服務滿意工程」，包括流程、機制、操作、介面 4 大作業： 流程： 透過每次經驗分享、案例分析，持續精進化。 機制： 透過內部溝通協調、文書簡化，持續效率化。 操作： 透過資訊系統整合、功能升級，持續最佳化。 介面： 透過公司網站管道、內容優化，持續多元化。
e 化金融資訊分享	透過公司官網及不定期寄送 e-DM 理財資訊給投資人，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，增強客戶互動性，並提升服務滿意度。

4.4.1.4 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，規劃汽車保險商品及相關車禍理賠案件之教育訓練課程，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。

4.4.2 普惠金融

■ GRI : 203-02、G4 行業特定揭露 : FS7、FS14、DMA-FS16

新光金控為實踐聯合普惠金融目標、響應 SDGs 10 提供更寬廣金融服務，規劃一系列金融友善服務措施，確保各族群民眾充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，並對金融知識有更深入的認識。



目標	專案項目	服務 / 方案說明
打造數位化金融環境	數位寫字台	於 15 家新光銀行分行，共設置 30 台。
	新光銀行無障礙網路銀行	<ul style="list-style-type: none"> 2016 年推出，累計至 2017 年底共計有 11.5 萬人次使用。 2017 年規劃「無障礙 webATM」並取得認證標章，讓弱勢族群不需出門、在家也能便利使用的金融服務環境，預計於 2018 年上線。 
推動金融友善服務	新光銀行臨櫃服務	提供無障礙開戶、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。
	新光銀行無障礙設施	設有無障礙行動導線、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。
	新光銀行無障礙 ATM	全台共有 577 台無障礙 ATM，佔全行 92.62%，其中 5 台 ATM 亦提供視障語音服務。
	新光銀行偏鄉 ATM	1 處。
	老花眼鏡	於新光銀行 105 家分行，共提供 210 副。
	新光銀行守護專案信託	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。
	新光人壽防災五保	提供五大重大災害調適措施，包含保單補發免收工本費、保費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠、房屋貸款本金寬延優惠、主動到府理賠及關懷服務等。
	緊急災害事故關懷服務	2018 年花蓮發生 7 級強震，新光人壽於第一時間成立緊急應變小組，積極主動關懷及協助理賠申請，針對不幸罹難保戶，以最速件處理，優先給付理賠金，經清查得知有 3 位保戶，理賠金額約 190 萬元；並主動派員積極與事故保戶家屬聯繫慰問，共發放 4.25 萬元慰問金。

提供微型融資及保險服務	新光銀行住宅補貼	<ul style="list-style-type: none"> 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，2017 年共協助 56 個家庭解決居住問題。 開辦「修繕住宅貸款利息補貼」專案，協助僅擁有 1 戶老舊住宅的家庭改善住宅環境，獲得較佳的居住品質。
	新光銀行創業貸款	協助借款人開創自己的事業，並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，2017 年銀行共貸放 2,828 件，貸款金額為 22.5 億元。
	新光銀行青年創業貸款	2014 年至 2017 年累積承作 12 件青年創業貸款，總融資金額新台幣 1,415 萬元，總保證金額 1,197 萬元。
	新光人壽小額終老保險	提供體況不佳或是中高齡民眾，能獲得基本保障，至 2017 年底已有 8,000 名中高齡民眾受惠。
強化金融知識素養	新光人壽微型保險	自 2014 年開辦，至今與約 40 家機構合作，總計約有 30,720 名個案受惠，保費捐助已逾 758 萬元，落實照顧經濟弱勢民眾，協助建構社會安全網，獲頒微型保險競賽「業務績優獎」。 
	兒童金融知識教育	活動一：與光同行·愛在體惠公益活動 活動對象：育幼院院生 15 人、新光銀行員工 3 名、志工社 6 名志工。 活動內容：由天母分行經理及理專同仁擔任講師，教導院生基本金融常識及正確理財觀念，再透過有獎徵答及趣味互動，加深院生對金融常識印象。  活動二：台北兒福中心暑期營隊「小小理財家」 活動對象：兒福中心院生 27 名、師長 5 名、新光銀行員工 3 名、志工社 8 名志工。 活動內容：由財富管理部及世貿分行同仁，分別擔任「理財觀念介紹」課程及「存匯觀念介紹」課程之講師，藉由體驗教學及愛心志工社規劃的團康遊戲，教導院童正確理財觀念。  活動三：六龜新光知識館—深耕偏鄉孩童教育 活動對象：12 所偏鄉小學，讀報種子班共計 358 人。 活動內容：結合國語日報「閱讀系列活動」，以「走在圓夢的路上」做為主題，並帶入理財與儲蓄的概念，增長孩童多元知識。
	客戶金融教育宣導	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽辦理大專青年金融成長營及美麗人生講座等金融知識教育課程及活動，提升學子及客戶保險金融知識。 新光銀行於北、中、南舉辦三場「溫馨慶典」母親節理財說明會，有效協助客戶掌握金融市場趨勢。 新光投信為協助客戶掌握最新市場訊息、市場風險與投資機會，共舉辦 4 場客戶說明會及全台 3 場大型教育訓練。 新光投信亦參與新光金控舉辦 5 場大型美麗人生講座，民眾反應熱烈且表示滿意。 
推行普惠產品	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，並且客戶之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 2017 年，已捐贈新台幣 3,012 萬元。

4.4.3 客戶隱私權保護

■ GRI : 418-01

我們遵循法令、擬定保護政策及相關管理機制，建構完善客戶個人資料保護防線，2017 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。

保護政策

為妥善保護客戶隱私權，我們訂有《個人資料檔案安全維護辦法》，新光金控及各子公司簽署《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》及《新光金融控股股份有限公司及子公司客戶資料保密協定書》，確保各子公司於共同行銷時善盡客戶資料保密措施。更訂定《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》，完善個資保密機制。

管理機制

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」，規劃及推動個人資料保護業務相關事宜。2017 年全體員工 100% 完成個資保護相關訓練及法令測驗，自訓練扎根建立嚴謹控管機制，展現對客戶個人資料保護之高度決心與作為，落實個人資料保護及管理之責。

4.4.3.1 新光人壽

新光人壽設有「資訊安全委員會」，專責保戶個資的保護與管理，更導入個人資料管理制度（PIMS）並取得 BSI10012 認證、ISO 27001 資訊安全管理系統認證，用嚴謹的管理流程，確保保戶資料及隱私保護之完備。



新光人壽資安管理機制速覽

個資保護策略	管理機制
客戶資料蒐集方式	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 導入個人資料管理制度（PIMS），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	<ul style="list-style-type: none"> 以 SSL 加密機制進行資料傳輸的加密，並以加裝防火牆，WEB 防火牆、防入侵偵測系統、進階式持續攻擊防護、網路防火牆、防毒等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。
新興資安防護系統	<ul style="list-style-type: none"> 建置個人端資料盤點系統與主機異動資安防護系統，且更新舊有已屆淘汰年限之網路設備及防火牆，並持續評估相關網路服務（如公司內部人員上網、網頁郵件..等）的監控及審核的解決方案，持續強化管理，減少資料洩漏的管道及風險。

4.4.3.2 新光銀行

新光銀行訂有《資訊安全政策》並設置「資訊安全委員會」，取得 ISO 27001 資訊安全認證，不定期進行資安宣導，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，具體落實客戶資料保護。

個資保護策略	管理機制
客戶資料蒐集	<ul style="list-style-type: none"> 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人資料流向圖，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。
客戶資料儲存及保管	<ul style="list-style-type: none"> 制定個資侵害事故緊急應變程序，因應特殊或緊急事件或災害發生，建立異地備援系統及儲存機制，以嚴密保存客戶資料。
客戶資料安全及保護	<ul style="list-style-type: none"> 對內外的傳輸有多層的防護設備及措施，如入侵偵測防禦系統、網頁應用程式防火牆等，降低不法入侵；並建置資料外洩防護機制，檢核是否含有敏感性個人資料及審查確認有無其業務必要性。 在含有敏感性資料的資料庫和相關的存取作業，皆須遵循管理機制，提出申請在管制區域內作業，相關異動留有紀錄備查與覆核機制，防止內部的非法使用。
個資侵害緊急應變	<ul style="list-style-type: none"> 擬定《個資侵害事故緊急應變程序》，因應特殊或緊急事件或災害發生，每年定期辦理備援機制、模擬個資外洩情境演練，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。
全員教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> 2017 年全體員工透過數位學習線上課程（e-learning）完成個人資料保護教育訓練及實務測驗。



個資保護缺失事件管理

- 新光人壽** 2017 年發生 3 件重大營業秘密或個資侵害事件，均已加強相關訓練、宣導及追蹤。
- 新光銀行** 2017 年共發生 3 件個資侵害事件（低風險事件），均已依規定通知當事人事故事實、所為因應措施及諮詢服務專線等內容，各權責單位亦有提出預防改善機制。

4.4.3.3 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。

電子商務資訊安全處理機制之措施包括：

- (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。

4.4.3.4 新光金保代

新光金保代針對個人資料保護議題，成立個人資料管理組織，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，定期向總經理報告，並每年至少辦理一次個人資料保護之查核作業，確保個人資料保護業務之落實。

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》及《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。

4.5 永續責任金融

■ GRI：102-12；G4 行業特定揭露：DMA-FS1、DMA-FS3、DMA-FS5

新光金控運用核心能力與專業，落實「責任金融」精神，為社會永續發展作出貢獻。

我們期望金控及旗下子公司，將環境、社會、治理 (Environmental, Social and Governance, ESG) 策略及思維植入營運活動中，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。未來，我們會持續掌握永續發展潮流，漸次提升責任投資之比例，並有效跟上全球永續步伐及正向契機。

4.5.1 永續保險原則

新光金控子公司人壽參考聯合國《責任投資原則》(The Principles for Responsible Investment, PRI)，訂定相關程序及辦法，並響應《永續保險原則》(Principles for Sustainable Insurance, PSI) 理念，於投資選擇及融資放款時，適時將環境、社會與治理等議題，整合至決策與實務中。

2017 年符合相關 ESG 投資之總金額，總計約為新台幣 1,223 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 35.26 億元。

此外，新光人壽積極推動個人與集體微型保險，自 2014 年開辦至今與多家社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等約 40 家機構合作，並榮獲「2017 微型保險競賽業務績優獎」之肯定，開辦至今投保人數已逾 46,000 人。

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。

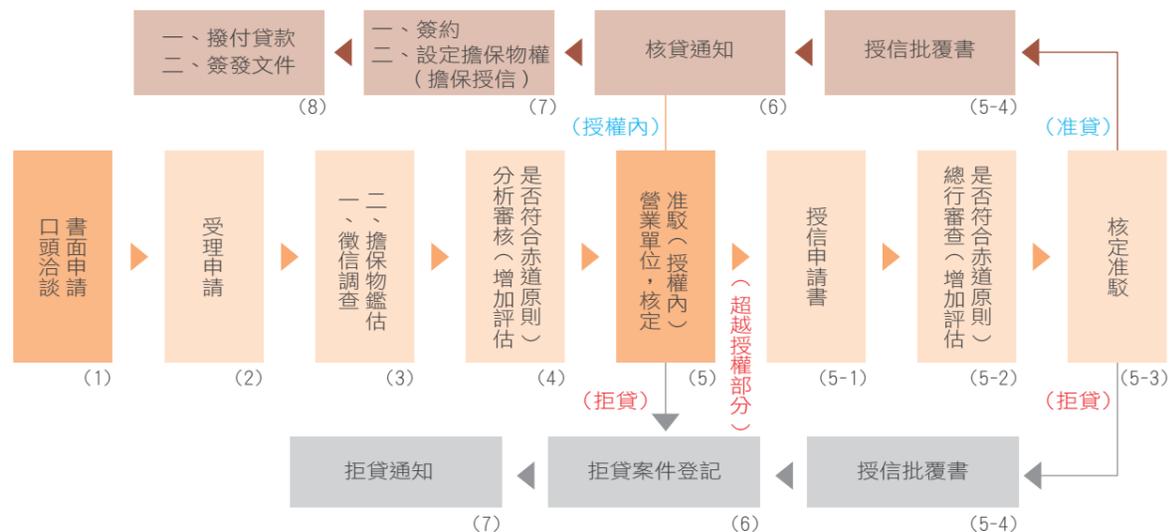


4.5.2 ESG 授信政策

子公司銀行響應「赤道原則」(The Equator Principles)，積極帶動及促進「綠色金融」，2017 年起將融資於符合 ESG 相關標的之成長率列為銀行關鍵績效指標 (KPI) 及金融市場區塊平衡計分卡 (BSC) 之指標，落實 ESG 授信理念。

策略	執行方針
將 ESG 議題納入 授信審核流程中	<ol style="list-style-type: none"> (1) 辦理專案融資審核時，依照授信《5P 原則》進行評估。 (2) 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」，辦理徵信時檢核客戶是否符合赤道原則。 (3) 運用聯徵中心建置的企業授信戶業經環保署或各地方政府環保機關裁定認為違反環保法令且情節重大之裁罰資料，做為未來授信時評估依據之一。 (4) 若授信戶洗錢及資恐風險等級評估為高風險者，其授信案件將送上一授權層級核定；授信戶如為高風險客戶，「企業戶徵信報告」授信 5P 分析須詳述列為高風險之原因及評估承作理由。
倡導赤道原則	<ul style="list-style-type: none"> ● 已於授信業務手冊中加入對赤道原則相關規範，可加強對赤道原則之瞭解。 ● 業務同仁與客戶業務往來時加強對客戶宣導，促進企業對環境保護及社會發展發揮正面作用。
ESG 貸後追蹤	<ul style="list-style-type: none"> ● 依照《企業戶授信追蹤管理作業細則》及《授信案件覆審及追蹤作業辦法》辦理定期及不定期之追蹤管理作業，以維持良好的授信資產品質。 ● 授信戶發生「授信戶異常通報單」異常狀況時，若客戶違反環保相關法令等非誠信行為，均應依規填報「授信戶異常通報單」，以利即時採取有效之因應措施。 ● 經評估之授信戶發生異常狀況時，將逐次通報處理情形，再依照情節輕重，採取 (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等措施。

申貸審核評估流程圖



4.5.3 責任投資

■ G4 行業特定揭露：DMA-FS1、DMA-FS8

新光金控積極響應聯合國《責任投資原則》，2017年新光金控旗下子公司責任投資金額共 1,788 億元，未來我們仍會持續強化內部責任投資模式，營造正向之永續發展環境。

策略	執行方針
將 ESG 議題納入投資機構投資分析及決策的必要過程	<ul style="list-style-type: none"> 子公司人壽經董事會通過「總投資政策與程序」，增訂《責任投資原則》，並傳達此政策與程序予所有投資相關人員。 子公司銀行自有資金之投資規模約為新台幣 1,061 億元，投資標的亦朝善盡社會責任之標的為主，以國內股票投資對象為例，皆為台灣企業責任指數(「高薪酬 99」及「公司治理 100 指數」)，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。 子公司銀行將投資 ESG 相關標的之成長率列入年度 KPI 內。 子公司投信將 ESG 思維納入投資策略中，設有指導性原則，若企業有發生對社會、環境造成傷害、不當影響或負面新聞頻傳等，將以不投資為原則，並將違反社會責任(如食安事件、違反公司治理等)之企業，列為投資評估項目之一。 子公司投信股票投資資產池中之評選標準包含「高薪酬 100 指數」、「上櫃薪酬指數」，以及「就業 88 指數」等成分股，及部分符合 CSR 指數成分股納入資產池評選標準，相關個股得優先列入。
將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	<ul style="list-style-type: none"> 子公司人壽及投信均已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。
促進 ESG 投資	<ul style="list-style-type: none"> 子公司銀行引進綠能、太陽能、氣候變化策略及水資源等型態基金供客戶申購，讓客戶發掘能源與環境變化下的商機與投資機會。 子公司投信引進聯合國投資原則簽署之國外基金，Old Mutual Group「先機環球系列基金」及「Amundi 系列基金」等基金發行公司皆為 PRI 簽署者。 綠能及環保相關 CSR 海外個股係子公司投信持續投資的重要板塊，也將持續評估 CSR 相關基金個股等投資標的，如有適當標的將增加投資比例。
積極報告 ESG 執行進度	<ul style="list-style-type: none"> 為讓各界利害關係人公司對於責任投資之重視，每年出版新光金控社會責任報告書。

4.5.4 綠能金融

新光金控響應政府「五加二」創新產業及支持政府新南向政策，子公司推動多項執行計畫，共投資 1,305 億元及放貸 1,837 億元，以實際行動落實政府政策。

為實踐綠色金融，新光金控旗下子公司積極投入再生能源發展，參與同業太陽能電廠開發與建置聯貸案共融資 5.2 億元，並投資及融資予相關產業共 4.8 億元，致力朝向經濟與環境永續發展之願景邁進。



2017 年再生能源投資 / 融資統計



未來計畫

- 新光金控在積極響應政府新南向政策之下，日後將合作開發電廠的相關經驗複製到越南、緬甸、印尼或帛琉等地，進而帶動該區域綠能的發展，實現真正的「綠能外交」。
- 子公司人壽擬與同業及國內具豐富電廠建置及營運經驗之集團合作，以尋求具長期穩定固定收益的資產配置工具與支持環境永續發展雙贏目標。
- 目前正與知名電力設備集團研商成立綠能科技新公司，營運項目為再生能源發電廠之設計、建置及維運管理，初期資本額預計為新臺幣 20 億元。





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

05



幸福職場

5.1 適性用才

新光金控用人唯才，唯才是用，依據專業屬性，延攬適合於各公司發展職涯的夥伴，提供具競爭力的薪資、福利及訓練機會，讓員工和公司同步成長，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

■ GRI : 102-07、102-08、202-02

在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，且當地高階主管 100% 均為台灣籍。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，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。

2017 年新光金控人力結構表

單位：人數

	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍
新光金控	25	0	25	0
新光人壽	3,104	3	3,103	4
新光銀行	1,480	22	1,490	12
新光投信	41	0	41	0
新光金保代	5	0	5	0
合計	4,655	25	4,664	16



	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	各公司男/女總計
新光金控	32	0	32	0	57
新光人壽	11,254	1	11,255	0	14,362
新光銀行	2,297	12	2,298	11	3,811
新光投信	46	0	46	0	87
新光金保代	8	0	8	0	13
合計	13,637	13	13,639	11	18,330

註：上表員工統計包含正式員工及非正式員工。



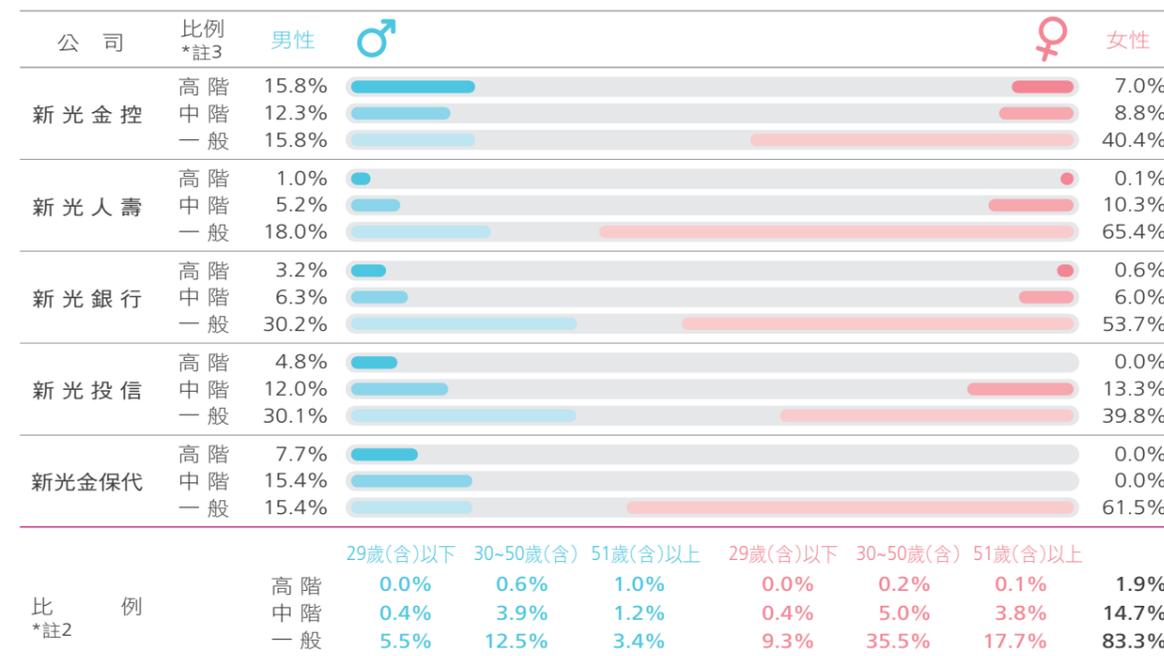
新光金控認為，企業永續發展應該從安心員工福利做起，我們用「七心」理念，「用心、愛心、細心、貼心、恆心、真心、誠心」，致力營造幸福職場環境。



2017 年正式員工人數統計表 | GRI : 405-01

單位：人數

公司	性別	男			女			總計
		29歲(含)以下	30~50歲(含)	51歲(含)以上	29歲(含)以下	30~50歲(含)	51歲(含)以上	
新光金控	高階	0	2	7	0	1	3	13
	中階	0	5	2	0	4	1	12
	一般	2	7	0	6	15	2	32
新光人壽	高階	0	36	62	0	8	7	113
	中階	61	356	108	52	522	478	1,577
	一般	625	870	339	913	3,319	2,425	8,491
新光銀行	高階	0	49	70	0	15	8	142
	中階	0	179	56	0	177	50	462
	一般	133	860	140	380	1,564	72	3,149
新光投信	高階	0	1	3	0	0	0	4
	中階	0	7	3	0	8	3	21
	一般	2	23	0	4	28	1	58
新光金保代	高階	0	0	1	0	0	0	1
	中階	0	2	0	0	0	0	2
	一般	1	1	0	1	7	0	10
合計	高階	0	88	143	0	24	18	273
	中階	61	549	169	52	711	532	2,074
	一般	763	1,761	479	1,304	4,933	2,500	11,740



註1：高階為高階主管，包含部主管及最高主管（如：協理、資深協理、（資深）副總經理、總經理、副董事長、董事長等。）；中階為中階主管；包含課主管及專案主管等；一般為一般員工

註2：各年齡層正式員工比例（%）= 各年齡層正式員工人數 / 正式員工總人數

註3：各類別正式員工比例（%）= 各類別（包含公司、職級、性別）之員工人數 / 各公司正式員工總人數

2017 年雇用狀況統計表

單位：人數

公司	正式員工		非正式員工		正式員工		非正式員工		正式員工 合計	非正式員工 合計	總計
	正式員工	非正式員工	正式員工	非正式員工	正式員工	非正式員工					
新光金控	25	0	32	0	57	0			57		
新光人壽	2,457	650	7,724	3,531	10,181	4,181			14,362		
新光銀行	1,487	15	2,266	43	3,753	58			3,811		
新光投信	39	2	44	2	83	4			87		
新光金保代	5	0	8	0	13	0			13		
合計	4,013	667	10,074	3,576	14,087	4,243			18,330		

註：正式員工即為全職人員，非正式員工為展業代表、派遣、約聘、兼職人員、工讀生等。

2017 年正式員工新進統計表 | GRI: 401-01

單位：人數

公司	佔正式 員工比 例 * 註 1	男				女				總計
		29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
新光金控	12.3%	1	1	0	2	5	0	0	5	7
新光人壽	25.6%	508	368	17	893	630	961	118	1,709	2,602
新光銀行	13.5%	70	149	8	227	110	159	11	280	507
新光投信	20.5%	1	7	0	8	1	8	0	9	17
新光金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		580	525	25	1,130	746	1,128	129	2,003	3,133
比例 * 註 2		4.1%	3.7%	0.2%	8.0%	5.3%	8.0%	0.9%	14.2%	22.2%

註 1：各公司正式員工新進比例 (%) = 各公司新進員工人數 / 各公司正式員工總人數；註 2：各年齡層正式員工新進比例 (%) = 各年齡層新進正式員工人數 / 正式員工總人數；註 3：新光銀行海外地區新進員工共有 7 名，佔銀行總正式員工比例 0.19%

2017 年正式員工離職統計表 | GRI: 401-01

單位：人數

公司	離職 比例 * 註 1	男				女				總計
		29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
新光金控	3.5%	1	0	0	1	1	0	0	1	2
新光人壽	17.1%	242	259	33	534	313	713	185	1,211	1,745
新光銀行	13.8%	46	156	29	231	74	192	21	287	518
新光投信	20.5%	0	5	1	6	1	9	1	11	17
新光金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		289	420	63	772	389	914	207	1,510	2,282
比例 * 註 2		2.0%	3.0%	0.4%	5.5%	2.8%	6.5%	1.5%	10.7%	16.2%

註 1：各公司正式員工離職比例 (%) = 各公司正式員工離職人數 / 正式員工總人數；註 2：各年齡層正式員工離職比例 (%) = 各年齡層正式員工離職人數 / 正式員工總人數；註 3：新光銀行海外地區員工共有 2 名，佔銀行總正式員工比例 0.05%

2017 年新進員工離職狀況統計表

單位：人數

公司	離職 比例 * 註 1	男				女				總計
		29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	29 歲 (含) 以下	30~50 歲 (含)	51 歲 (含) 以上	小計	
新光金控	28.6%	1	0	0	1	1	0	0	1	2
新光人壽	25.4%	95	119	5	219	136	278	28	442	661
新光銀行	19.1%	12	35	1	48	16	29	4	49	97
新光投信	5.9%	0	0	0	0	0	1	0	1	1
新光金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計		108	154	6	268	153	308	32	493	761
比例 * 註 2		3.4%	4.9%	0.2%	8.6%	4.9%	9.8%	1.0%	15.7%	24.3%

註 1：各公司新進正式員工離職比例 (%) = 各公司新進正式人員離職人數 / 各公司正式員工新進總人數

註 2：各年齡層新進正式員工離職比例 (%) = 各年齡層新進正式員工離職人數 / 正式員工新進總人數

註 3：海外地區無新進員工離職

5.1.2 平等就業機會

| GRI: 405-01

新光金控子公司人壽尊重原住民族就業及工作權益，2017 年共雇用 135 人原住民員工，我們訂有《增員原住民族獎勵辦法》，實施至今已屆滿 10 年，2015 年至 2017 年，累計核發原住民就業獎勵金約 1,183 萬元。

每逢原住民族之歲時祭儀，人壽就以休假方式，並提供 6,000 元返鄉補助金，讓原住民族員工彈性安排假期，鼓勵員工攜帶家眷共同返鄉參與歲時祭儀，充分體現尊重原住民族工作權益所做的努力。

- 新光金控尊重身心障礙者工作權益，2017 年新光金控實際進用身心障礙員工人數為 151 人。2012 年至 2017 年，子公司人壽均超額進用身障員工，並榮獲臺北市政府頒發「2017 年企業足額進用身心障礙者認證標章」。
- 子公司銀行 2017 年共進用 26 名身心障礙員工，其中 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，致力打造友善職場。

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。為提供符合市場水準的目標薪資，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，不因年齡、性別、種族、宗教、黨派、婚姻或身心障礙等差異而有不同的起薪薪資方式，且員工之薪資調整以每年一次為原則，並呈董事長核准後辦理。

5.2.1 員工薪資福利

2017 年新光金控一般職內勤員工調薪 3%，並設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業。此外，我們也是業界少數提供正式業務人員基本保障工資的公司，在尚未正式任用前，我們會提供一個月 4,200 元津貼，提供更優渥保障無經驗新進人員基本生活需求。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。

近三年非主管正式員工平均福利費用

單位：仟元

公司	2015 年	2016 年	2017 年
新光金控	943	1,006	988
新光人壽	1,180	1,364	1,357
新光銀行	871	921	946
新光投信	946	896	963
新光金保代	573	616	684

註：員工福利含職員薪津、佣金支出、資遣費、撫恤金、員工酬勞、獎金、公司提撥福利金、公司負擔之勞健團保費、提撥退休金及未休畢遞延之年資假。

2017 年新光金控各階層員工薪資比率表 | GRI 202-01、405-02

公司	高階管理職平均薪資		中階管理職平均薪資		一般職員工平均薪資		新進人員基本起薪
	男	女	男	女	男	女	新進人員：最低薪資
新光金控	0.71	1	1.12	1	1.07	1	1.71 : 1
新光人壽	1.01	1	1.03	1	1.20	1	1.37 : 1
新光銀行	1.01	1	1.08	1	1.10	1	1.54 : 1
新光投信	- 註 4		0.97	1	1.09	1	- 註 5
新光金保代	- 註 4		- 註 4		1.08	1	1.52 : 1 (男) 1.33 : 1 (女)

註 1：新光金控高階主管平均薪資計算排除特殊管理職務。

註 2：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 3：最低工資係指 2017 年底台灣法令規定之最低薪資 21,009 元。

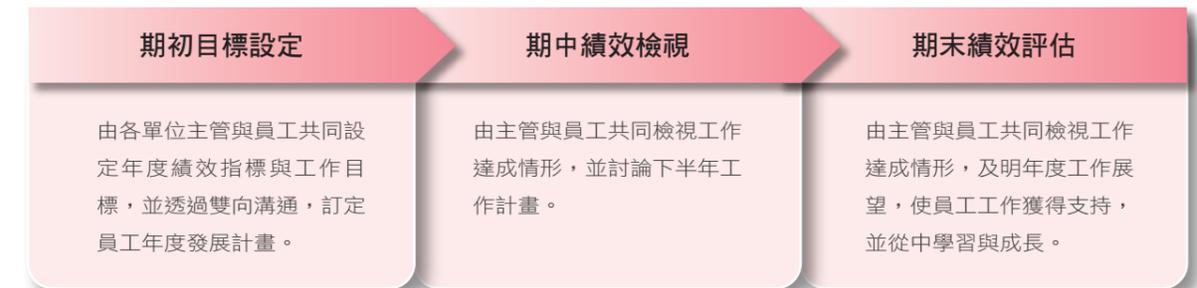
註 4：無女性主管員工

註 5：無聘僱新進人員

5.2.2 績效管理制度

■ GRI：404-03

新光金控暨旗下子公司於 2004 年導入「目標管理（Management by Objective, MBO）」制度，建立當責文化，並制定《績效管理與發展辦法》，每年進行三次正式績效檢視、追蹤及考核；2017 年全體員工均已受績效檢核，期望透過不斷精進員工個人工作績效與公司整體經營績效，協助員工與公司共同成長。



新光金控訂有各種獎勵辦法，2017 年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 110 人次，核發個人獎金共 267,012 元。子公司人壽每年度依《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；2017 年選出 9 名內勤及 25 名外勤員工為優秀員工，由總經理及一級主管致贈獎牌及禮品。



5.2.3 完備的福利制度

■ GRI：201-03、401-02、404-02

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，除按職務類別設計適切福利制度，各項福利項目也逐年調升及新增。此外，子公司人壽、銀行及投信均設立「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等，包括：

1. 休假福利

提供員工特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、給薪事假、家庭照顧假、天然災害假、防疫假等各類假別，其中天然災害假的給薪標準（無扣薪）、特休優於勞動法令標準。

2. 保險福利

為員工投保勞工保險、全民健康保險，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，並提供員工暨眷屬優惠費率投保各式團體保險（壽險、意外險、醫療險與防癌險），且員工若有子女投保住院醫療者，不論投保人數，均僅收一位子女之費用。

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存儲，遇員工達到退休條件時依法給付退休金及提供退休紀念品，其中退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。

近三年退休福利統計表

單位：仟元

勞基法退休金提撥	提撥率	2015年	2016年	2017年
新光金控	8% / 6%	3,675	3,413	3,376
新光人壽	8% / 6%	1,612,395	1,995,323	1,328,812
新光銀行	2% / 6%	147,311	156,409	160,937
新光投信	2%	225	211	188
新光金保代	8% / 6%	261	224	594

2017年各職級辦理退休情形

單位：人

類別	項目	新光人壽	新光銀行	合計
管理職	優退	12	0	12
	退休總人數	12	11	23
非管理職	服務滿15年以上年齡50歲	0	0	0
	服務滿20年以上	43	24	67
	符合勞基法命令退休條件	8	0	8
	符合勞基法自請退休資格	24	35	59
	符合人事管理規則提前自請退休資格	11	0	11
合計		55	35	90

註：新光金控、投信、金保代均無管理職、非管理職、專業職人員辦理退休

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，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；此外，新光金控旗下子公司亦提供員工眷屬可同享員工價至指定醫院健檢及住院病房費15%之優惠。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，鼓勵員工規律運動，促進工作與生活平衡，每日健走步數達一萬步，購買員工餐廳之飲料時可折抵10元。



5. 自主學習福利

公司	自主學習鼓勵機制
新光金控	<ul style="list-style-type: none"> 提供電子雜誌、培養閱讀習慣，並兼顧行動性及節能減碳的目的。 鼓勵同仁取得證照，提供相關費用補助。 結合子公司資源，共同舉辦定期金融趨勢講座，使訓練效益極大化。
新光人壽	<ul style="list-style-type: none"> 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 2017年取得證照共有12,522人次，共撥發543萬元證照獎勵金，成果斐然。
新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> 為鼓勵員工取得專業證照資格，訂有《新光銀行專業資格獎勵要點》，依專業資格取得難易程度給予不同報名費、註冊費及獎勵金，一次性獎勵金最高可領18萬元，藉以鼓勵員工提升專業能力。 導入「天下創新學院」影音學習平台，內容包含財經、管理、趨勢、個人成長等，員工可不限時間及地域限制使用各種電子裝置學習，營造全體同仁自主學習氛圍。
新光投信	<ul style="list-style-type: none"> 訂立《員工國內外訓及費用補助辦法》，員工除參加公司內部或各單位自行舉辦之訓練課程外，亦得由公司指派或自行申請參加國內之外界訓練課程。
新光金保代	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工取得專業簽署，提供保險代理人專業證照獎勵，凡取得資格並於公會完成相關受訓者，於執業簽署後給予每月執業簽署費1萬元。

6. 生活福利

新光金控提供婚喪喜慶補助、員工餐廳、特約洗衣、會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享、特約商店優惠及國內飯店、語言機構、托兒機構園所等企業優惠；提供生日禮金、春節禮金、端午與中秋節金及補助首購平板電腦專案主管以上 1 萬元/人，2017 年共 5 人申請補助。

此外，子公司人壽福委會於 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，且網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提昇員工福利。

7. 員工關係促進福利

為感謝員工的努力及增進同仁情誼，促進員工關係及提升員工家屬認同：

- 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。
- 子公司投信邀請員工眷屬參與健行、員工旅遊及電影欣賞等活動。
- 子公司金保代分別每年提供員工 8,000 元/人的旅遊補助。



8. 婚育福利

新光金控暨旗下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，更提供生育補助金，2017 年共 375 人請領，共發放 152 萬元生育補助金。

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	2017 年績效
新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> • 靠背椅、桌子、洗手台、穿鏡照、溫馨空間設計 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 • 哺集乳室使用：3,046 人次
新光人壽	<ul style="list-style-type: none"> • 多樣化育兒、哺乳及健康類型刊物 	<ul style="list-style-type: none"> • 獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 • 哺集乳室使用：4,015 人次



2017 年育嬰留停統計表 | GRI : 401-03

	新光金控	新光人壽	新光銀行	新光投信	新光金保代	
2017 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	男	0	107	153	6	0
	女	0	400	304	5	2
2017 年實際申請育嬰留停人數 (B)	男	0	17	3	0	0
	女	0	122	47	0	1
2017 年應復職人數 (C)	男	0	26	4	0	0
	女	0	283	44	1	1
2017 年實際復職人數 (D)	男	0	16	1	0	0
	女	0	218	42	1	1
育嬰留停申請率 = (B) / (A)	男	-	16%	2%	0%	-
	女	-	31%	15%	0%	50%
復職率 = (D) / (C)	男	-	62%	25%	-	-
	女	-	77%	95%	100%	100%
2016 年育嬰留停復職人數 (E)	男	0	7	3	0	0
	女	0	116	35	1	2
2016 年復職後持續工作一年的人數 (F)	男	0	5	1	0	0
	女	0	83	34	0	2
留任率 = (F) / (E)	男	-	71%	33%	-	-
	女	-	72%	97%	0%	100%

註 1：「2017 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 3 年內（2015~2017 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2017 年應復職人數」包含 2015 年申請並應於 2017 年復職、2016 年申請並應於 2017 年復職、2017 年申請並應於 2017 年復職的人數。

註 3：「2017 年復職人數」包含 2015 年申請並於 2017 年復職、2016 年申請並於 2017 年復職、2017 年申請並於 2017 年復職的人數。

註 4：「2017 年留任率」= 2016 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2016 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

■ GRI : 404-02

新光金控暨旗下子公司每年投入豐厚的教育訓練資源，強化員工所需之專業技能，致力於提升公司整體競爭力。

為因應數位金融浪潮，新光金控設有「金控數位金融專案」任務小組，於子公司人壽及銀行已全面導入 E-learning 系統，並對外招聘數位金融領域各界人才（如：大數據分析、數位行銷、IT 人才等），建置完善數位金融團隊及資訊團隊，同時規劃多元化數位金融趨勢之講座課程，提升員工對數位金融之學習及瞭解。

子公司人壽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強化員工職能，並榮獲第 16 至 18 屆保險信望愛獎（公司及個人）及台灣保險卓越獎之「人才培訓卓越獎銀質獎」均榮獲肯定，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

2017 年正式員工教育訓練時數統計表

■ GRI : 404-01

	人均受訓時數 (小時)						合計
	高階管理職		中階管理職		一般職		
	男	女	男	女	男	女	
新光金控	39.33	15.50	12.86	31.90	14.78	15.57	20.29
新光人壽	31.54	58.20	38.40	11.01	135.26	140.70	119.87
新光銀行	49.07	49.52	53.18	72.60	26.87	35.07	36.53
新光投信	9.25	-	15.40	25.27	18.60	19.00	18.81
新光金保代	10.00	-	38.00	-	34.50	27.63	28.92

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。

2017 年正式員工教育訓練費用統計表

	人均訓練費用 (元)						合計
	高階管理職		中階管理職		一般職		
	男	女	男	女	男	女	
新光金控	43,084.78	24,650.00	5,004.29	16,066.00	7,166.67	10,124.35	15,773.39
新光人壽							16,722.54
新光銀行	8,795.26	38,079.22	10,647.52	11,639.74	2,025.28	2,209.67	3,681.37
新光投信	1,437.75	-	1,539.80	4,332.18	2,633.88	2,482.42	2,609.28
新光金保代	-	-	7,650.00	-	5,250.00	6,787.50	6,161.54

註：各公司正式員工人均訓練費用 (元) = 各公司正式員工訓練費用 / 各公司正式員工 (總) 人數

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，規劃中長期整體人才資產發展計畫。

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，根據各核心人員訓練類別的需求，規劃學習地圖，有效開拓職涯發展路徑。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。



新光人壽數位人才培育課程

因應保險科技 (InsurTech) 浪潮來襲，新光人壽積極協助員工掌握數位趨勢，培養資訊科技的人才，因應風險及機會，以積極策略提升企業競爭力。

風險 金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。

機會 金融科技浪潮下的保險業人才培育計劃。

五大因應策略

擴大培育科技社群媒體及大數據專才

提供 MIT 麻省理工學院「迎戰大數據時代」線上課程、實施輔銷訓練資源雲端化；運用 iPad、整合商機系統、目標客戶 (CRM)、商品及行銷資訊、訓練資源、網路聯播早會等，提供員工多元、便利的 e 化學習機會。

大數據流程改造成立專辦組織

數位行銷推動小組、業務員轉型管理辦公室及客群經營管理辦公室等，結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才。

連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗

以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品中，榮獲「2017 年度風雲保單」肯定；期望透過引領改變工作坊不斷複製成功之研發經驗，再創佳績。

Agent + 業務員轉型 e 化管理

建立教育雲專區，打造「高效 e 化」管理機制，創造行動化學習的機會。

國際企業觀摩，以增進國際視野

派員參加以色列及新加坡海外研習，包含參訪 VISA 新創中心、Block 71 創業聚落、緯壹科技城，瞭解國際金融科技趨勢。

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）、個人發展計畫（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，以培養人才視野與跨國界之思維。



新光銀行人才培訓主軸及策略

類別	說明
核心職能類	<ul style="list-style-type: none"> 規劃於 2018 年起辦理創新、客戶服務等培訓課程，針對中階主管以上安排專題演講...等課程，及由高階主管定期於內部網站發表專文，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	<ul style="list-style-type: none"> 自 2016 年起已陸續建置與檢視企業金融業務、消費金融、財富管理及存匯服務等職系之學習地圖，並依序展開訓練課程，強化員工專業能力。
領導管理類	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 對外招聘建置完善數位金融團隊及資訊團隊。 針對全體員工辦理數位金融之通識課程，強化員工對數位金融之認識。
法遵風控類	<ul style="list-style-type: none"> 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、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課後的練習，藉以擴大訓練範疇並即時掌握員工學習成果。

於 2018 年導入「天下創新學院」之多元影音學習平台，內容包含新世代管理、全球財經趨勢、企業家講堂、個人成長等單元，可不受時間地域之限制，依個人學習需求選讀課程，達到員工個人多元化學習發展的目標。

2017 年正式員工線上學習時數統計表

	人均受訓時數（小時）						合計
	高階管理職		中階管理職		一般職		
	男	女	男	女	男	女	
新光金控	10.17	6.83	6.86	6.94	6.91	6.82	7.38
新光人壽	0	0	26.22	5.00	60.61	54.94	49.19
新光銀行	12.57	14.04	16.98	17.58	17.07	18.90	17.91
新光投信	-	-	-	-	-	-	-
新光金保代	10.00	- 註 4	38.00	- 註 4	34.50	27.63	28.92

註 1：本表新光人壽僅包含外勤線上訓練時數。

註 2：各公司正式員工人均受訓時數（小時）= 各公司正式員工受訓時數 / 各公司正式員工（總）人數

註 3：新光投信無線上學習課程

註 4：無女性主管人員

(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，即就人員專長等條件予以必要之調整。

為配合公司發展目標，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

新光金控子公司人壽為達成營運策略，於 2010 年開始年建構學習地圖，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 2018 年完成全公司學習地圖建置。

新光人壽學習地圖特色



子公司銀行為持續強化學習發展與人才管理，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，隨時查閱其所扮演角色之所需專業能力與相對應的訓練規劃，讓其主管容易掌握該員工之學習狀態。自 2016 年起根據分行各職系人員之知識與技能，規劃消金職系人員學習地圖、企金職系人員學習地圖、存匯職系人員學習地圖、財富管理職系學習地圖，並陸續展開培訓課程。

新光銀行學習發展藍圖



感動服務課程

為提升客戶服務體驗，新光銀行特別辦理感動服務系列課程，以增進第一線服務人員專業能力及提升服務品質：

核心	名稱	內容	進度
服務態度	服務品質訓練	訓練對象：全行新進人員 課程時數：共 1.5 小時 課程名稱：感動心服務基礎篇及進階篇	<ul style="list-style-type: none"> ● 100% 完訓 ● 課後滿意度 4.5 分 (5 分量表)
	感動服務	訓練對象：全行服務人員 訓練時數：全台共約 37 場，單場 2 小時 課程型態：採開放式面對面互動教學，安排案例分享與角色扮演演練	<ul style="list-style-type: none"> ● 100% 完訓 ● 課後滿意度 4.38 分 (5 分量表)
服務效率	實機測驗	測驗對象：隨機抽測每間分行服務部門人員 測驗方式：選出熱門交易約 10~15 項作為測驗題目進行模擬環境測試	<ul style="list-style-type: none"> ● 105 名員工受測 ● 全數及格
服務專業	專業能力提升測驗	測驗對象：分行服務部門人員 測驗內容：新光銀行「存匯實務手冊」 測驗方式：透過數位學習系統進行測驗	<ul style="list-style-type: none"> ● 853 名員工受測 ● 平均分數 96 分
服務品質	服務達人競賽	徵選對象：全台分行行員 選拔流程：由分行客戶、服務品質提升小組、「新光銀行粉絲團」網友及高階主管組成之評選小組，評選前 10 名最佳服務達人	由 4.4 萬位客戶、約 3 萬位粉絲團網友與高階長官評選年度最佳服務達人
服務檢核	分行服務品質巡訪	檢核方式：巡訪全省 105 家分行臨櫃服務品質，並列入分行 KPI 中 檢核項目： (1) 臨櫃客戶服務品質觀察 (2) 總行政令宣達與服務案例分享 管理機制： (1) 每月彙整訪視發現，除限期改善與 KPI 扣分外，另於視訊會議分享 (2) 確實改善，繳交改善表，並列入考核	確實完成全台各分行訪視作業



5.3.3 完善的新人訓練

新光金控重視新進人才的培育，建置完整的培育計畫，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。

子公司人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計畫，透過完善的領航員制度、嶄新的「新進人員學程」、新進人員薪資暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，多面向的制度實施，2017年新光人壽新進人員留置率為 86.4%。

子公司銀行 2017 年以前線業務單位及總行後勤單位職缺為招募對象，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、人權規範及資安風控等規定，另針對社會新鮮人的培育，更加強金融專業、金融產品認識、服務禮儀、相關法規介紹之教育，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。

2017 年新進員工教育訓練時數統計表 | GRI 404-01

	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
新光金控	29	84	14.50	16.80
新光人壽	106,902	237,773	119.71	139.13
新光銀行	7,691	9,666	33.88	34.52
新光投信	133	109	16.63	12.11
新光金保代	0	0	-	-

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。

5.3.4 培養下一代領導人

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。

子公司人壽自 2010 年啟動領導力發展專案，透過訪談、知識、經驗及人格特質之調查，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；2017 年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、兩岸產業領導人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形	領導力發展計畫	<ul style="list-style-type: none"> 遴選 8 位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習 規劃領導力、策略發展和團隊溝通等課程主題，觀摩吸取學習成功企業的經驗，晉升 3 人 遴選 23 位高潛力主管進行培訓，個人發展計畫 (IDP) 完成率 100%，晉升 5 人
如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，以因應產業競爭將企業人才永續	業務領導力發展梯隊	<ul style="list-style-type: none"> 業務領導力發展計畫 USA 梯隊自 2011 年起至 2017 年已培訓 472 人，已晉升 144 人，晉升率 30.5% 以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才
面對人才世代交替之風險，以因應未來人才需求	Y 計畫	<ul style="list-style-type: none"> 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制 規劃 4 個主軸課程及開設管理課程

子公司銀行為培育專業人才，建立具策略力與執行力之經營團隊，以提升經營團隊之策略思考能力、增進人才管理高度與視野、強化人員教練技巧及領導管理能力等為目標，特建置領導梯隊，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，提升組織競爭力。

儲備幹部 (MA) 專業銀行家的培育搖籃



策略	說明
儲備幹部培訓	<ul style="list-style-type: none"> 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，至 2017 年止，累計已有 59 位儲備幹部於培訓或畢業。 持續實施儲備理專計畫，透過存匯訓練、商品知識、業務銷售技巧等，漸進式培養成為專業理專，自 2015 年起，已完成三屆招募，累積培育超過 90 位優秀人才。
分行各級主管儲備人才培訓	<ul style="list-style-type: none"> 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。
打造接班人	<ul style="list-style-type: none"> 於 2015 年、2017 年已陸續透過評鑑及發展制度，遴選有 4 位主管晉升高階主管、1 位高潛力人才晉升中階主管。
培養海外人才	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦海外研習或業務實習，以吸取同業與異業之經營管理經驗，並培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。

5.3.5 積極深耕校園，協助新世代接軌職場

新光金控一向積極進行人才培訓及延攬，2017 年以「新光成就 You & Me」為招募主軸，強調「立新起點，創新局面」，於全台進行數十場「新光成就 You & Me」校園徵才活動。2017 年共投入 107 萬元，辦理 3 場企業博覽會及 10 場企業說明會，為企業帶來豐富資源與新氣象。

子公司人壽為協助青年學子找到就業方向，提早培養進入職場的各種能力，2017 年執行保證就業獎學金專案、InsurTech 暑期實習計畫、保險實務課程、新光夢想啟動營、企業參訪、大專青年金融成長營等，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。

此外，更與大專院校合作，提出北區「金融科技創新實務菁英訓練基地」計畫，未來將提供實習與就業機會、創新技術應用與實作及專家學者協同教學等產學合作。



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，新光金控訂定內部講師管理辦法，積極培育內部講師種子。

● 專任講師評鑑制度

子公司人壽目前共有專任講師 32 位及授證兼任講師 137 位，完成 27 堂課程規劃，未來我們仍會持續投入講師專業職能發展計畫，持續精進成長。

另為有效傳承金融專業知識與成功經驗，子公司銀行於 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，迄今已培育 36 位講師於內部培訓課程授課，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。

5.3.7 人權的維護

■ GRI : 402-01、406-01、409-01、412-01、412-02、412-03

新光金控暨旗下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 2017 年期間金控及子公司皆無發生任何有關歧視之案件，並依據勞基法之規定，無使用童工及無強迫或強制勞動事件發生，重大營運變化前也將依據新光金控工作規則第 99 條通知員工營運變化情事，未來也會持續關注員工人權議題，以保障員工人權。

2017 年新光金控暨旗下子公司全體員工已 100% 完成法令遵循宣導及人權政策相關之教育訓練，訓練內容包括員工行為準則、道德行為準則、誠信經營守則、法令遵循政策、法令遵循制度、法遵重大事件通報辦法、個人資料保護法相關規章、數位金融下之個人資料保護、勞工安全衛生、職場暴力預防宣導及職場性騷擾防治等，各約 0.33 至 2 小時之課程。

2017 年人權政策評估表

策略	評估機制	評估比例	2017 年成果
 員工	<ul style="list-style-type: none"> 勞資會議 員工申訴處理 員工危害預防計畫之風險評估 內外部職場暴力預防宣導訓練及風險評估 	100%	▶ 金控及子公司皆無發生侵犯員工人權之情事
 供應商	<ul style="list-style-type: none"> 新供應商簽署 CSR 承諾書 	100%	▶ 無重大強迫與強制勞動事件發生
 申貸戶	<ul style="list-style-type: none"> 子公司人壽於 ESG 融資放款：辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否違反人權及社會責任條款 	100%	▶ 勞工退休準備金提撥及重大勞資事件均須揭露
 投資標的	<ul style="list-style-type: none"> 子公司人壽之重要投資協議，進行責任投資原則評估 	100%	▶ 已傳達此政策與程序予所有投資相關人員

5.3.8 尊重訪客

新光金控子公司人壽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，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，建置開放溝通管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，增進對公司的認同感與員工間的凝聚力。

勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> 定期於每年 2、5、8、11 月召開勞資會議，會議結束後提供會議紀錄給全體同仁了解。
專屬員工溝通信箱	<ul style="list-style-type: none"> 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。
意見發表區	<ul style="list-style-type: none"> 內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工便利的諮詢平台。
離職懇談	<ul style="list-style-type: none"> 每位離職員工皆進行人員離職訪談，針對同仁狀況提供問題解決與關心，針對同仁建議後續反應相關單位，以期未來情況不重複發生。
員工申訴管道	<ul style="list-style-type: none"> 建置完善的內外部申訴管道及檢舉人保護制度，如經調查發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，受理檢舉單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。
工會協商	<ul style="list-style-type: none"> 為增進勞資溝通，子公司人壽於台北市、新北市、新竹市、台中縣、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市均有工會成立。

5.4.1 員工意見調查

子公司銀行透過不同管道宣導、溝通，並推動改善行動方案，以實際行動回應員工之心聲與建議。

為了解改善之執行成效，2017 年再次辦理員工意見調查，調查結果員工滿意度由 61% 提高至 70%，顯示員工對公司過去一年的改善給予肯定。未來將持續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，以行動回應員工的寶貴建議。

新光銀行員工意見調查

為聆聽員工聲音，做為經營團隊持續改進的依據，2017 年新光銀行推動「員工意見調查」，以線上問卷不記名方式，蒐集員工對公司內議題的態度、看法、價值觀、傾向，做為推動改善計劃之參考。

本次調查共 3,066 人填寫問卷，參與率 89%（較去年成長 8%），員工滿意度 70%（較去年成長 9%）。

- 獲肯定議題：**「核心價值觀」、「品牌形象」、「經營團隊領導力」、「人才管理」及「創新」等員工認同度明顯提升，顯見經營團隊自 2016 年以來持續溝通並推動各項改善措施，獲得同仁肯定。
- 尚須關注議題：**為「人才發展」、「風險文化」、「創新及客戶導向」、「團隊合作」及「數位金融轉型」。

針對尚須關注項目，由各相關單位提出改善行動計畫，為確保改善行動計畫落實執行，亦將改善計畫執行狀況列入管控，並定期檢視執行情形。

新光投信 2017 年針對後勤單位、投顧單位進行員工滿意度調查，並將調查結果優化管理方式，列入處/部室主管之 KPI 考核項目內，以建立完善回應員工意見機制。

5.4.2 員工申訴處理

子公司人壽於 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》，2017 年員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）2 件，均正式受理並有效解決，勞資爭議數從 2016 年的 16 件減少為 12 件。

子公司銀行為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，提供員工對內暢通的溝通管道，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。

2017 年子公司銀行員工申訴案件計 8 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。2017 年金控子公司金保代、投信均無申訴案件，且 2016 年新光投信已擬定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。

為協調勞資關係，促進勞資和諧，勞雇雙方本和諧誠信原則，共同以協商方式解決問題，2017 年每 3 個月定期舉辦勞資會議並邀請監察人參加，針對勞資協調合作事宜，直接進行溝通交流，適度反映員工對公司經營或涉及員工利益重大決策之意見。

5.5 職場環境

GRI : 403-03

由於新光金控暨旗下子公司均為事務性及業務服務性質工作，並無高風險之職務，但我們仍十分重視員工健康，隨時注意職場環境的安全與衛生狀況，貫徹勞工作業環境測定，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。

新光人壽

- 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、實況大樓逃生演練，以強化新光摩天大樓辦公人員防火、防災等應變能力。

安全

面向



- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

新光銀行

新光人壽

- 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。
- 2017 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 48 棟大樓 82 座空調冷卻水塔，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質。
- 新設辦公室實施室內空氣品質監測，量測新裝修辦公室內 CO₂、CO、O₃、PM10、PM2.5、甲醛、TVOC 及溫溼度，各項檢測結果均符合規定。

衛生

面向



- 委由勞動部認可監測機構，監測營業、辦公場所 CO₂ 濃度、燈具照度，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。

新光銀行

新光人壽

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、意外事故追蹤關懷預防
- 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。

新光投信

- 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。

健康

面向



- 辦理全行員工健康檢查，經健檢報告分析結果，提供健康管理，以維護職場員工身心健康，2017 年受檢率 93%。
- 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，提供諮詢共計 89 人次。
- 實行職場健康促進計畫，健康管理師提供預防保健及健康問題護理指導，護理諮詢計 580 人次、健康服務計 637 人次。
- 提供全行衛生教育宣導資訊共 13 篇，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。2017 年交通意外事故計 5 件。
- 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，使用人數共計 3,046 人次，並獲優良哺集乳室認證標章（2016 年至 2019 年）。
- 2017 年已針對全體員工實施「人因性」、「異常工作負荷」、「執行職務遭受不法侵害」、「工作場所母性健康保護」等危害預防計畫之風險評估，並提供健康管理措施，以提升職場健康照護。

新光銀行

5.5.1 職場安全

■ GRI : 03-01、403-02、403-03

新光金控子公司人壽及銀行設有「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，專責推動健康與安全管理計畫，委員會勞工代表均佔委員會人數 1/3 以上。

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。2016 年子公司人壽發生乙件勞動法令之缺失事件，並已加強工作場所地板之預防滑倒措施。

註：投信、保代、金控屬於第三類不需成立。

2017 年職災數據缺勤率統計表

	工傷率 (IR)		損工率 (LDR)		缺勤率 (AR)		失能傷 害頻率 (FR)	失能傷 害嚴重 率 (SR)	綜合傷 害指數 (FSI)
	男	女	男	女	男	女			
新光金控	0	0	0	0	0	0.002	0	0	0
新光人壽	0.04	0.03	0.87	0.72	0.001	0.001	0.15	3.76	0.02
新光銀行	0.38	0.81	4.36	6.41	0.001	0.003	2.95	26.93	0.28
新光投信	0	0	0	0	0.008	0.008	0	0	0
新光金保代	0	0	0	0	0	0.009	0	0	0

註 1：2017 年發生的職業傷害案件均為通勤或因公的交通事故，並無因公死亡及職業病發生。
 註 2：工傷率 (IR, 小數第二位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 200,000 / 總經歷工時 (小時)
 註 3：損工率 (LDR, 小數第二位無條件捨去) = 總損失工作日 (日) X 200,000 / 總經歷工時 (小時)
 註 4：缺勤率 (AR) (含病假、公傷假及事假) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%
 註 5：失能傷害頻率 (FR, 小數第二位無條件捨去) = 總職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時
 註 6：失能傷害嚴重率 (SR, 小數第二位無條件捨去) = 總損失工作日 (日) X 1,000,000 / 總經歷工時 (小時)
 註 7：綜合傷害指數 (FSI) = (FR X SR / 1000) 之平方根
 註 8：職業病率 (ODR) = (職業病總數 / 工作總時數) x 200,000
 註 9：上述註 2、註 3、註 8 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。
 註 10：缺勤天數：包含病假、公傷假及事假，因任何緣故失去勞動能力而缺勤之工作者，不限與工作有關之傷害或疾病，不包括經核准的假期，如：節慶假日、受訓、產假、陪產假和喪假。
 註 11：總工作天數：員工預定工作總天數 (總人數 * 年工作天數)
 註 12：總經歷工時：員工預定工作總時數 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)

5.5.2 安全衛生教育訓練

子公司人壽自 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體救護網絡；亦定期規劃多元課程落實員工在職教育訓練，並以 EDM 進行宣導。子公司銀行針對新進人員辦理 2 小時勞工安全衛生課程，以增進員工安全衛生知識。



• 承攬商安全管理

子公司人壽訂有《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；至子公司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，讓承攬人員依環境注意事項，以預防意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。





06

社會關懷

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

06

社會關懷



投入費用 **56,161,211** 元
參與(受惠) **1,785,151** 人

投入費用 **100,909,189** 元
參與(受惠) **1,431,222** 人

投入費用 **105,092,686** 元
參與(受惠) **1,064,603** 人



新光金控長期推動慈善公益事業，秉持回饋社會的經營理念，整合及盤點旗下子公司與關係企業各界資源，透過鑑別 SDGs 目標後，我們找出新光金控於 SDG 的定位，即是結合本業核心專業，透過捐贈、募款、義賣、教育等形式，傾聽各利害關係人之需求，將「良好健康與福祉 (SDG 3)」及「改善社會間不平等 (SDG 10)」兩項 SDG 目標納入中長期策略中。

2017 年我們以「與光同行」為核心，透過「陪伴是最溫暖的分享」的多元化行動方案，以遍地開花模式，開展各項關懷活動，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，落實「熱心公益，回饋社會」之責任。

為加深社會參與的執行強度，子公司人壽及銀行分別成立「財團法人新光人壽慈善基金會」及「財團法人新光銀行文教基金會」，長期投入「策略性慈善方案」，建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面，陪伴長者、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。

未來，我們仍持續深化社會參與行動，及檢視我們對 SDGs 的貢獻，開展更全面性策略，以期成為社會安定的力量，與台灣這片土地、人與事物共好發展。



2017 年公益投入



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

我們長期關注高齡化社會的發展，秉持「高齡者的需求在哪裡新光的服務就到哪裡」之理念，董事長親自號召新光機構員工，舉辦「新光點亮長者，遍地開花」活動，邀請孩童一同至全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，透過傳承藝術、摺製小提燈等互動體驗，讓長者感受滿滿的幸福及溫暖，也讓孩童提早接觸長照觀念提倡重視長照議題。自 2014 年起至今已舉辦 936 場。2017 年共舉辦 220 場，參與志工約 4,095 名，關懷長者約 5,900 名，參與學童約 1,991 名，徹底展現「光無所不在，心與你同在」的關懷精神。



• 創意老化 零距離永恆感動

2005 年由新光人壽慈善基金會執行長自美國專業老人社福機構 National Center for Creative Aging 及 Elders Share the Arts 引進服務長者的方案「傳承藝術」與「活化歷史」，於台灣已推動近十二年，至今已推出 10 齣生命劇場，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，透過分享親身感受跨世代互動的火花，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。2017 年參與長者 1,587 人次、學生 1,336 人次、觀眾 1,100 人次，12 年來參與方案的長者累積超過 3 萬人，近 10 萬名孩童重新認識「老」的印象及學習互重及珍惜，也培訓 75 位專業帶領人在全台進行公益活動，透過表演藝術重現長者生命故事及價值，記錄長者的一生。

「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，2017 年長者參與人次達 3,350 人，志工 724 人，帶領人 239 人。

2010 年以企業經營理念開始扶持社會企業「新活藝術服務有限公司」，並幫助有志於「社會企業」的青年創業家，在創業的前期，能夠走得更穩健踏實，讓中小型企業皆有發展的機會，創建共榮的商業環境。2017 年社會企業持續扶植長照專業人員，向國際開展，並透過社會投資報酬率分析 (Social Return Investment, SROI) 之評估，找出優化社會服務的關係，經估算後我們投入 1 元成本，可創造 6.6 元的社會效益；未來我們持續精進分析方法，透過全面性績效盤點，透析此服務專案內社會價值的關鍵所在，以擴大創意老化服務之真實影響力。



6.2 利害關係人：幼童

• 溫馨耶誕活動「愛在一起 與光同行」

深耕台灣 50 餘年，新光秉持「回饋」社會的經營理念，以愛與關懷為出發點，子公司人壽與銀行於聖誕歲末之際聯合主辦聖誕公益活動，將滿滿的愛心送暖至需要關懷的角落，以積極「消除教育上之不平等，確保學子能習得必要的知識」，以實踐 SDG 4 之目標。

「2017 愛在一起 與光同行」新光聖誕公益系列活動

<p>「2017 新光耶誕送暖 募集物資活動」</p>	<p>為偏鄉孩童愛心募集活動，號召台北、嘉義、高雄員工共同響應，募集聖誕禮物、日常生活用品及募款更新課桌椅，贈予嘉義安仁家園及高雄芥子園之 130 名孩童，有效地將各式教育資源送進真正有需求的偏鄉學校。</p>	
<p>「2017 聖誕好事集 音樂日」耶誕晚會</p>	<p>邀請公益團體「社團法人中華民國小胖威利病友關懷協會」、「中華民國老人福利推動聯盟」、「社團法人中華安得烈慈善協會」、「財團法人中華民國唐氏症基金會」、「財團法人勵馨社會福利事業基金會」、「財團法人台灣兒童暨家庭扶助基金會台北市南區分事務所」、「財團法人陽光社會福利基金會」等 7 家公益團體進行慈善義賣，活動人數達 10,000 人次。</p>	
<p>「綠意捐贈」 愛心募集活動</p>	<p>募得 342 份耶誕愛心禮物，全數致贈「財團法人台灣耕心書院文教協會」、「財團法人台灣彩虹原住民關懷協會」、「桃園縣私立藍迪兒童之家」、「財團法人雲林縣私立信義育幼院」及「財團法人屏東縣私立青山育幼院」之弱勢孩童。</p>	
<p>耶誕生態教育活動</p>	<p>為讓孩童過個溫馨且充實的耶誕節，特結合環境教育概念，邀請「財團法人台灣耕心書院文教協會」40 名孩童，到生態農場共渡歡樂時光。活動由 26 名志工同仁以朋友身分陪伴孩童，透過學習單、摺燈籠、團康活動等形式，引領孩童認識園區內自然生態環境。</p>	

• 六龜新光知識館 深耕偏鄉孩童教育

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」，至今新光金控仍長期關注偏鄉孩童教育；2017 年我們以高雄六龜國小為核心，推動讀報教育，集結 12 所偏鄉小學，讀報種子班共計 358 人，已連續 4 年結合國語日報推動「閱讀系列活動」，以「走在圓夢的路上」做為剪報心得比賽主題，讓讀報孩子增長知識，同時也帶入理財與儲蓄的概念，讓孩童都能在人生的道路上踏出穩健的步伐，充滿自信、勇敢逐夢。

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，陪伴偏鄉孩童成長。

● **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2017年舉辦第13屆「新光全國兒童繪畫比賽」，以「夢想發光 我是小小發明家」為主題，特設「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，並邀請獲獎學童於北、中、南各之頒獎典禮上台受獎。2017年共有8,701位學童報名參與，藉由此屆主題乘著「光」的翅膀，恣意揮灑夢想，創造無限希望。



● **新學伴關係 為弱勢孩童媒合人生導師**

2017年於木柵動物園舉辦「新學伴關係 大小筆友見面會」，大筆友團體囊括體育（Lamigo 球隊）、戲劇（果陀劇場）、音樂（風潮音樂）、教育（臺灣藝術大學）、餐飲及服務（老爺飯店、新光保全）、媒體（聯合報系願景工程）與金融保險（新光人壽、新光銀行、新光志工）等；及近百位小筆友來自社團法人中華安得烈慈善基金會、財團法人博幼社會福利基金會，共同參與見面會，讓小筆友們可與Lamigo 球星做DIY手作互動、聽動物園園長講貓熊圓仔和金剛寶寶故事、在藝術的寶庫中尋找人生方向等，帶給小筆友們豐富且難忘的回憶。2017年為擴大以「新學伴關係 2.0計畫」，以人生導師的陪伴為概念，為弱勢家庭的小筆友及媒合各行各業的大筆友，讓孩子藉由魚雁往返，在成長的過程中擁有穩定的心靈支持。



● **台灣兒童加入翻轉世界的程式學習潮流**

新光人壽慈善基金會吳欣盈執行長長期關注台灣女性及兒童教育議題，2017年與比爾蓋茲基金會的全球目標獎（Global Goals Award）得主及聯合國全球目標計畫夥伴 Marième Jamme 合辦「2017新光迷你黑客松」，邀請台灣加入全球百萬人學編寫程式的計畫中，讓我們的下一代在迎向工業4.0的挑戰時，能擁有面對未知、解決問題的能力。

新光人壽慈善基金會執行長表示，為了「未來面對工業4.0的重要能力，如此翻轉世界的運動，台灣也不能缺席」，邀請8-12歲學齡兒童、少年，從活潑的引導方式，學習使用Kano進行程式編碼，並在編寫程式的過程中建立運算思維、學習團隊合作及自我表達，讓台灣的孩子與程式設計沒有距離，給台灣孩子未來更多可能。

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「乳癌防治月」，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，於全台105間新光銀行分行、600多台ATM、新光銀行粉絲團宣導及發放EDM。



為將防治觀念傳遞至每個角落，2016年於東部舉辦3場講座外，2017年更於金門及澎湖地區舉辦2場「婦癌防治宣導講座」，共111人參與，累計宣導110場次，宣導人數超過9,729人。



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，改變更多病友的生命。

● **母親節「與光同行·多走路有益健康」活動**

新光金控子公司銀行2017年母親節前夕與「財團法人伊甸社會福利基金會」合作，舉辦「與光同行·多走路有益健康」活動，宣導每日多快走讓媽媽青春又健康，結合公益捐贈發票，於銀行105家分行共募得15,046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，每年3月定期辦理申請活動，迄今45年不曾間斷，共嘉惠120,120名學生，累計頒發2.67億餘元之獎助學金，提供莘莘學子最實質的幫助。



• 大專青年金融知識教育

新光金控長期深耕校園金融保險教育，為培育金融服務業之專業人才及協助學子提升未來就業競爭力，舉辦「新光大專青年金融成長營」、「新光夢想啟動營」、「InsurTech暑假實習計畫」、保險實務課程及專題講座，提供各項企業內外勤實習方案及輔導考取專業證照，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，提前做好職涯規劃準備。



• 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14年舉辦「新光盃熱門街舞大賽」，2017年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，2017年參賽街舞團體高達133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

• 溫馨耶誕活動「新光愛在街頭藝起來」

為將關懷送至各角落之利害關係人，並響應「國際身心障礙者日」，2017年由新光金控子公司人壽與銀行，和高雄市政府社會局共同舉辦「愛在一起 與光同行」耶誕公益系列活動，捐贈「個案服務管理系統電腦設備」予高雄市政府社會局無障礙之家，期盼建構身心障礙者生涯通報轉銜系統，給予身心障礙者更加多元且個別化的專業服務。

為喚起大眾對於身心障礙者的重視及關懷，與鼓勵身心障礙者走出戶外，結合公益演唱會與街頭藝術表演，透過表演傳遞正面力量；此活動約3,500名民眾到場參與，更透過網路社群直播，擴大公益介面，讓愛無限存在，達到SDG 10促進社經關係融合之目標。

• 捐發票、送香蕉、萬蕉交友做公益活動

新光金控關心農民率先採購香蕉分送員工與客戶享用，及鼓勵員工揪團購買香蕉，新光金控暨子公司及關係企業新光保全、新光醫院再度共同採購4,000箱香蕉，為避免影響蕉價，新光將分批採購，贈送辛勞警政單位、弱勢與獨居老人、安養機構、社福機構等。並與陽光社會福利基金會舉辦「捐發票、送香蕉、萬蕉交友做公益」活動，共募得發票8,762張及現金3.1萬元，全數捐贈陽光社會福利基金會，以大大的愛心，護蕉農、挺陽光，讓我們看見台灣的美好。



● 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，並確保弱勢族群於財務服務都有公平取得權利（SDG 1），子公司人壽自 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。2017 年年度受惠人數總計約 16,796 名，保費捐助總計 334 萬元，並榮獲微型保險競賽「業務績優獎」，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

為落實光無所不在精神，將溫暖之光照耀到貧困及弱勢家庭，子公司銀行贊助宜蘭家庭扶助中心 2017 年度「擁抱幸福 攜手同行」歲末寒冬送暖活動，扶助宜蘭縣內貧困及弱勢家庭計 900 戶、兒童少年 1,500 名，按月發給生活教育補助費，並定期訪視輔導，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。家扶基金會為感謝新光金控子公司銀行長期贊助宜蘭家庭扶助中心，於晚會中特頒獎表揚新光銀行。



● 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 12 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 2017 年累積舉辦 375 場次，共 69,749 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，新光金控子公司人壽與銀行自 2009 年起，每年定期舉辦全國捐血活動，協助舒緩嚴重的血荒。2017 年以「健康捐血 好血有你」於全國 22 據點熱烈展開，募集 3,088 袋熱血。2003 年至 2017 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 321,996 袋，讓更多生命得以延續。



6.6 利害關係人：社會大眾

● 新光公益系列活動：新光登高大賽「為 230 萬糖尿病友而跑」

新光摩天大樓登高大賽自 1994 年至 2017 年已連續舉辦 35 屆，累計超過 15 萬人次參與，捐贈超過 1.45 億元的公益專款。每年透過社會當前主題號召全民一起「登高做公益」，2017 年舉辦新光登高大賽「為 230 萬糖尿病友而跑」、總計吸引逾萬名民眾報名參加。登高大賽活動現場進行「衛教宣導」及「定期檢查」，傳遞最正確的健康觀念，並將近 250 萬登高賽事報名費全數捐贈糖尿病關懷基金會，作為糖尿病篩檢與衛教推廣活動使用，為社會盡份心力；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。



● 全國公益健行活動

長期關注健康與安全議題，藉由舉辦各類大型活動，帶領員工落實企業社會責任。2017 年新光金控子公司人壽舉行「全國公益健行暨募集發票活動」，提倡健康風氣為活動理念，規劃 30 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，促進同仁、保戶及家中長者互動同樂。活動於全台 30 個地點共募得 17,585 張發票捐予財團法人勵馨社會福利事業基金會，透過企業的力量募集發票，關懷受暴婦女與兒少。



• 贊助體育賽事 深耕在地文化

新光金控力挺地方重要民俗節慶、運動賽事與地方社區民眾交流互動，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、並於 2017 年舉辦「新光金牌健康講座」，邀請世大運表現優秀的選手暢談奪牌心路歷程，帶動社會運動風氣，也為社會帶來更多正面能量；新光金控子公司人壽於 2017 年再度獲教育部體育署頒發「運動企業認證標章」。

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。2017 年「新光樂活志工社」登記志工人數約 697 人，共執行 124 場次服務，志工時數累積達 3,670 小時，至今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

2017 年「新光銀行愛心志工社」，延續 2016 年遍地開花之在地公益活動精神，與「新活藝術服務有限公司」合作，舉辦四場「長者創意課程關懷活動」，透過傳承藝術課程規劃，由志工們陪伴長者共同完成專屬的園藝小盆栽，過程中長者述說分享自己的生命故事，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，期待未來我們仍持續用「光」的力量在社會上各個角落遍地開花。

新光銀行公益活動專案

「雞年燈籠三代同堂公益活動」

合作單位： 參與（受惠）：**100**人
基隆博愛仁愛之家
台北兒童福利中心



「新活藝術創意輔療課程」

合作單位： 參與（受惠）：**100**人
信義老人服務中心
信義日間照顧中心
新活藝術社會企業



「創意偏鄉長者關懷活動」

合作單位： 參與（受惠）：**48**人
羅浮部落文化健康站



「重陽敬老 憶同愛久久」

合作單位： 參與（受惠）：**500**人
信義老人服務中心



合計參與（受惠）：**748**人

6.8 利害關係人：生態環境

• 保育野生動物

新光企業長期投入生態保育，20 多年前子公司人壽即認養瀕臨絕種保育類的金剛猩猩「寶寶」，自 1995 年起，每年新光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，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，並與歐洲動物園組織交流，為「寶寶」找尋適當的配對對象，以保護物種多樣性，維護地球的健康（SDG 15）。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，至 2017 年已頒發十年，抗癌的孩童已超過 100 位，累計頒發金額達 50 萬元，鼓勵成績優秀長期抗癌孩童。

新光吉祥物 寶寶成長故事



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，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！

寶寶小檔案

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

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，真的很感謝新光對我的愛護，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。為了我的終身大事，新光與台北動物園讓我加入了歐洲的金剛猩猩保育計畫，2018 年 3 月我就要飛到荷蘭靈長類公園擔任金剛猩猩繁殖群的男主人，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 10 年參與「Earth Hour 地球一小時」，及連續 11 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。

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，且為實踐友善建築承諾，子公司人壽積極以人、建築與環境共生共利之設計理念，打造節約永續綠建築；2017 年新板金融大樓已落成使用，以智慧科技、耐震、節能減碳及良好辦公環境空氣品質為目標，全面採用 LED 燈具、省水衛生設備及設置中水系統並大量使用綠建材，為一棟具有現代環保節能及耐震功能的新世代綠建築。

• 新光小農黃昏市場

為關心食安及永續農業發展，新光金控推出「新光小農黃昏市場」平台，訴求在地生產、在地消費，希望用最直接、短距離的食物里程，鼓勵消費者購買在地生產的當季食品，以減省食物里程，減少能源的消耗與二氧化碳的產出，共同來守護地球與環境。因此，2017 年 6 月開始每個月都選定兩周的周五推出「新光小農黃昏市集」，免費提供摩天大樓廣場作為展售空間，邀集來自台灣各地約 200 名投入友善農業的青年農民總計辦理 29 場次，創造了近 460 萬元之銷售成績，且販售農產品所得全數歸於農友，以鼓勵小農持續種植健康農作物，並向約 4,500 名大眾推廣在地安心農業，強化台灣農特產品之競爭力，以實際行動來實踐 SDG 2 促進永續農村生產力之目標。



GRI Standards 揭露項目

GRI 準則	揭露項目	頁碼	備註	
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-01 組織名稱	1		
	102-02 活動、品牌、產品與服務	24		
	102-03 組織總部的所在位置	1		
	102-04 營運據點：組織營運所在之國家數量，涉及重要營運據點及 / 或與報告書主題相關者，則應提供國家名稱	24		
	102-05 所有權的性質與法律形式	25		
	102-06 提供服務的市場	24		
	102-07 組織規模	24-25, 74		
	102-08 員工與其他工作者的資訊	74		
	102-09 描述組織的供應鏈，包括與組織活動、主要品牌、產品以及服務相關的主要要素	50		
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變		
	102-11 預警原則或方針：組織是否有預警原則或方法，以及如何應用預警原則或方法	32-37		
	102-12 外部倡議：列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其它倡議	68		
	102-13 公協會的會員資格：列出組織參與產業或其它公協會和國際性倡議組織的主要會員資格	16		
	102-14 決策者的聲明：組織最高決策者（如：CEO、董事長或等同的高階職位者）對於該組織的永續性議題，及其永續性策略的聲明	4-5		
	102-15 描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	*	
	102-16 描述組織之價值、原則、標準和行為規範	30		
	102-17 倫理相關之建議與關切事項的機制	30	*	
	102-18 治理結構	10, 26		
	102-19 授予權責：最高治理單位授權予高階管理階層和其他員工負責經濟、環境及社會主題之程序	10	*	
	102-20 高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	10	*	
	102-21 與利害關係人諮詢經濟、環境和社會主題	10-11	*	
	102-22 最高治理單位與其委員會的組成	27	*	
	102-23 最高治理單位的主席	27	*	
	102-24 最高治理單位的提名與遴選	27	*	
	102-25 最高治理單位避免利益衝突之說明	27	*	
	102-36 董事會及高階主管薪酬政策	28		
	102-36 董事會及高階主管薪酬決定的流程	28	*	
	102-40 列出組織進行溝通的利害關係人組織	14-15		
	102-41 團體協約所涵蓋之總員工數百分比	無團體協約		
	102-42 鑑別與選擇與利害關係人溝通之基礎	14		
	102-43 與利害關係人溝通的方針：包含依不同利害關係人團體及形式的溝通頻率，並指出任何的溝通程序是否特別為編製此報告而進行	14-15		
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	14-15		
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	25		
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	17		
	102-47 重大主題表列：列出所有在界定報告書內容的過程中所鑑別的重大主題	18		
	102-48 對先前報告書中所賦予之任何資訊進行重編的影響及其原因	無		
	102-49 與之前各個報導期間相比，重大主題和主題邊界的重大改變	無重大改變		
	102-50 所提供資訊的報導期間	1		
	102-51 上一次報告書的日期	1		
	102-52 報導週期	1		
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	1		
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告：「核心選項或全面選項」	1		
	102-55 GRI 內容索引	116-117		
	102-56 外部保證 / 確信	120-121		
	GRI 103 : 管理方針 2016	103-01 解釋重大主題及其邊界	118-119	
		103-02 管理方針及其要素	118-119	
		103-03 管理方針的評估	118-119	
特定主題準則 GRI 200 經濟系列				
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-01 公司所產生及分配的直接經濟價值	25		
	201-02 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	36-37	*	
	201-03 定義福利計劃義務与其它退休計畫	79-80		
GRI 202 : 市場地位 2016	202-01 不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	78		
	202-02 雇用當地居民為高階管理階層的比例	74		
GRI 203 : 間接經濟衝擊 2016	203-01 基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	102-115	*	
	203-02 顯著的間接經濟衝擊	64-65	*	
GRI 204 : 採購實務 2016	204-01 來自當地供應商的採購支出比例	51	*	
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-01 已進行貪腐風險評估的營運據點	30		
	205-02 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	30-31		
	205-03 已確認的貪腐事件及採取的行動	30		

GRI 準則	揭露項目	頁碼	備註
特定主題準則 GRI 300 環境系列			
GRI 305 : 排放 2016	305-01 直接（範疇一）溫室氣體排放	41	*
	305-02 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	45	*
	305-04 溫室氣體排放密集度	45	*
GRI 306 : 廢污水和廢棄物 2016	306-02 按類別及處置方法劃分的廢棄物：有害與非有害廢棄物的總重量	49	*
GRI 307 : 有關環境保護的 法規遵循 2016	307-01 違反環保法規	40	
GRI 308 : 供應商環境評估 2016	308-01 使用環境標準篩選新供應商的百分比	50	*
特定主題準則 GRI 400 社會系列			
GRI 401 : 勞雇關係 2016	401-01 新進員工和離職員工：按年齡層、性別及地區劃分	76-77	
	401-02 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	79-83	
	401-03 育嬰假	83	
GRI 402 : 勞資關係 2016	402-01 關於營運變化的最短預告期	93	
GRI 403 : 職業安全衛生 2016	403-01 由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	98	
	403-02 傷害類別，傷害，職業病，損工日數，缺勤等比率，以及因公死亡件數	98	
	403-03 高職業疾病發生率與高職業風險的工作者：是否有工作者（其工作或工作場所受組織管控）從事某些具有高風險或高特定疾病發生率的職務。	98	
	403-04 工會正式協定涵蓋的健康與安全相關議題	無	
GRI 404 : 訓練與教育 2016	404-01 每名員工每年接受訓練的平均時數	84, 90	
	404-02 提升員工職能及過渡協助方案	81, 84-93	
	404-03 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	79	
GRI 405 : 員工多元化與平 等機會 2016	405-01 治理單位與員工的多元化	27, 75, 77	
	405-02 女性對男性基本薪資加薪的比率	78	
GRI 406 : 不歧視 2016	406-01 歧視事件以及公司採取的改善行動	93	
GRI 412 : 人權評估 2016	412-01 接受人權檢核或人權衝擊評估的營運活動（按國家別）	93	*
	412-02 人權政策或程序的員工訓練	93-94	
	412-03 包含人權條款或已進行人權審查的重要投資協議及合約	93	
GRI 414 : 供應商社會評估 2016	414-01 使用社會標準篩選之新供應商	50	*
GRI 417 : 行銷與標示 2016	417-01 產品和服務資訊與標示的要求：以下產品和服務資訊及標示的各類資訊是否為組織所要求	59	
	417-02 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	59	
	417-03 未遵循行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規的事件	59	
GRI 418 : 客戶隱私 2016	418-01 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	66-67	
GRI 419 : 社會經濟法規遵循 2016	419-01 違反社會與經濟領域之法律和規定	13	

* 為自願性揭露指標

G4 金融業服務特定標準揭露項目

GRI 準則	揭露項目	頁碼	備註
DMA-FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	64-65, 68-71	
DMA-FS2	在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程（如，啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和 / 或調查以及專案分類等）	31, 34-35, 69-70	
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	68-70	
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, 30-31	
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	68-71	
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	64-65	
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	70-71	
FS13	在低人口密度或經濟弱勢地區的營運據點類型	24	
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	64-65	
DMA-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	59	
DMA-FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	65	

* 為自願性揭露指標

2017 年新光金控 CSR 重大主題管理方針

GRI	主題	管理機制	設置目的	相關政策	承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	評估機制及結果	章節
201	經濟績效	積極推動公司治理之各項政策，遵守法令及章程規定、落實內部控制制度、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、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，積極實踐企業社會責任。	確保公司經營符合我國政府及相關監管單位之要求，保障利害關係人權利。	《公司治理實務守則》、《誠信經營守則》	與股東、員工、社會、環境共好，創造企業永續價值。	晉升主管機關之分級管理排名的前 1/2。 公司治理評鑑排名維持前 20%。	聯繫專線：(02)2389-5858 #8610 聯繫信箱：ir@skfh.com.tw	1. 設有 3 席獨立董事、落實內稽內控機制。 2. 公司治理評鑑結果為前 20%。	2.2 公司治理
202	市場地位	落實透明化薪資政策，並將董事、經理人及員工薪酬與組織 CSR 績效連結，提供符合市場水準之薪酬。	保障員工權益，吸引人才流用。	《薪資管理辦法》、《員工待遇支給辦法》	提供具競爭力的薪資及員工福利，保障員工權益，讓員工和公司能夠同步成長。	持續保障男女同工同酬。	1. 專屬員工溝通信箱 2. 意見發表區 3. 離職懇談 4. 勞資會議 5. 員工意見調查 6. 勞資會議 7. 員工意見調查	由薪資報酬委員會，依公司章程及相關辦法來評估，並呈報董事會，年度薪資報酬委員會開會 5 次。(股東會年報 P37 頁)	5.2 薪酬福利
205	反貪腐	為落實誠信經營，我們透過《誠信經營守則》、《道德行為準則》等規範，建立檢舉人保護制度、設置內部及外部檢舉管道、道德廉潔諮詢等機制，督促子公司及其他直接或間接控制之企業或法人訂定相關守則並共同遵守，建立誠信經營之企業文化。	確保所有員工以公平誠信之原則，遵守保密規範，不為不誠信及貪腐情事，建立誠信經營之企業文化。	《誠信經營守則》 《道德行為準則》 《員工行為準則》 《內外部人員檢舉處理辦法》 《防制洗錢及打擊資恐計畫》	打造誠信經營之企業文化，制定相關反貪腐內部相關規章，致力落實聯合國《反貪腐公約》政策之要求。	落實反恐與洗錢防制、建立跨子公司的資安聯防平台，以及定期執行資本壓力測試。	設有檢舉信箱，如經調查發現重大違規情事或損害之虞時，受理檢舉單位會將檢舉情事、處理方式及改善措施，向董事會報告，並對外揭露。 獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 員工溝通：skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw	由直隸董事會內部稽核單位，定期執行內部稽核與各項檢查疏失改善追蹤，並適時提供改進建議；2017 年已完成洗錢防制及打擊資恐之查核，並已列管缺失事項，追蹤改善辦理情形。	2.3.1 誠信經營
307	有關環境保護的法規遵循	定期檢視環境保護相關法規，關注相關主管機關公文，擬定因應策略。	符合法規要求，達到友善環境之目標。	《環境保護政策》	積極響應落實節能減碳與生態保育活動，並持續減少對環境可能產生的負面影響。	完成全據點溫室氣體自主盤查作業。	1. 客服信箱：audit@skfh.com.tw 2. 客服專線：(02) 2389-5858 3. 利害關係人意見回饋：http://www.skfh.com.tw/2083ea5114.html? 4. 粉絲團：新光銀行、新光人壽互動網	1. 2017 年無違反環境保護相關規範。 2. 金控及子公司總部及重要據點大樓通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查驗證。 3. 子公司人壽導入 ISO 50001 能源管理系統、ISO 14001 環境管理系統，並通過驗證。	3.1.1 環境管理機制
401	勞雇關係	結合職能的績效發展制度，並透過《績效管理與發展辦法》定期檢視全體員工之績效檢視、追蹤及考核，建立當責文化；並設立「職工福利委員會」，按職務類別設計適切福利制度。	激勵同仁職涯潛能，提升業務執行效率。	《績效管理與發展辦法》	打造適才適性、多元福利之幸福職場環境。	將員工績效表現予以量化，確保每位員工表現能獲得應有之報酬與肯定，適才適所。	1. 專屬員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 2. 意見發表區 3. 離職懇談 4. 勞資會議 5. 員工意見調查 6. 性騷擾申訴信箱：ahinkong113@skfh.com.tw 性騷擾申訴專線：(02)7725-3216	1. 員工意見調查：新光銀行員工滿意度 70%。 2. 員工申訴處理：新光銀行 2017 年員工申訴案件計 8 件，均獲得有效解決。 3. 勞資協調會議：2017 年每 3 個月定期舉辦，共召開 4 場勞資會議。	5.2 薪酬福利 5.4 多元溝通管道 5.3.7 人權的維護
402	勞資關係	公司政策是由員工主動提出需求為準，尊重員工自主權利，不強迫同仁進行職務調動。	保障員工權益。	《新光金控工作規則》 《員工任用、晉升及轉任辦法》	用心聆聽，誠摯溝通，致力為員工創造價值。	持續舉辦勞資會議及透過多元管道，傾聽員工心聲。			
403	職業安全衛生	子公司人壽及銀行設有「職業安全衛生委員會」，該委員會由跨部門人員所組成，透過「規劃」、「實施」、「查核」及「持續改善」等方式，執行安全衛生設備及措施管理。	降低職業災害發生，促進工作者之安全、衛生及健康。	《職業安全衛生管理規章》 《職業安全衛生管理計畫》 《董監事及員工健康檢查辦法》	提供所有的員工均可安心及舒適的工作場所。	持續實施辦公環境監測作業、健康服務，以保障員工職場健康安全。		1. 員工健康檢查健康率 93%。 2. 實施作業環境監測，召開委員會執行率 100%。	5.5 職場環境
404	訓練與教育	以使命、願景、營運策略為基礎，規劃中長期整體人才資產發展計畫，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，提供符合各職能員工需求的實體及數位訓練課程。	強化員工專業知能，擴充職務能量。	《教育訓練實施準則》 《教育訓練管理程序》 《師資管理辦法》 《專業資格獎勵要點》	提高培訓環境的質量，培育一流人才團隊。	持續建置各職系培訓地圖，並因應數位金融趨勢，規劃在職訓練及轉型培訓計畫。		結合職能的績效發展制度，2017 年全體員工均已受追蹤及考核。	5.3 職涯培育
405	員工多元化與平等機會	重視及關懷勞工權益，不會因個人之年齡、性別、種族、宗教、黨派、婚姻或身心障礙等差異，影響其任用、獎勵、升遷等資格認定，超額進用身心障礙員工，給予彈性上下班之差別福利。	提供所有員工平等就業機會與環境。	《員工差勤給假辦法》 《增員原住民獎勵辦法》	保障各族群就業機會，打造多元友善職場環境。	提供平等就業機會。		2017 年新光金控子公司超額進用身心障礙員工。	5.1.2 平等就業機會
406	不歧視	擬定管理機制及辦理職場安全教育訓練，藉此提升全員性別平權觀念，保護員工不受不平等對待之威脅，建立友善的工作環境。	提升員工平權觀念，保護員工不受歧視，建立友善工作環境。	《工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒辦法》	保護員工不受不平等之對待，建立友善的工作環境。	維護平等的工作環境，致力消除各種歧視行為。		2017 年期間金控及其子公司皆無發生任何有關歧視之案件。	
412	人權評估	新光金控暨旗下子公司針對各類利害關係人，如員工、客戶等，擬定人權相關政策，擬定並執行職務遭受不法侵害預防計畫及通報機制；或將子公司共同行銷規範符合狀況列入高階主管人員的考評項目中，以確保公司及所有利害相關人之權益。	保障各利害關係人之權利。	《員工行為準則》	將保障各方利害關係人權利，視為企業當責核心價值。	持續辦理危害預防計畫之風險評估及健康管理措施。		1. 員工：子公司銀行對全體員工實施危害預防計畫之風險評估。 2. ESG 融資放款：子公司人壽 100% 審酌借款是否違反人權及社會責任條款。 3. 投資標的：子公司人壽訂有重要投資協議，100% 落實責任投資原則評估。	5.3.7 人權的維護
417	行銷與標示	我們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，優化新光金控暨旗下子公司法令遵循作業程序及重大事件之陳報機制；且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，均依其業法出具符合法令規章及內部規範，並簽署負責。	經營業務符合法令規範，以降低法律風險。	《業務行銷規章》《新光金融控股股份有限公司暨子公司共同行銷管理辦法》《新光金控暨子公司廣告、業務招攬及營業促銷活動內部作業規範》等	確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益。	確實要求所有員工遵守規範，確保公司及所有利害相關人之權益。	可透過主管機關、各營業據點及其他申訴管道，包含電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。 聯絡資訊： 新光金控 (02) 2389-5858 新光人壽 0800-031-115 新光銀行 (02) 2171-1055、0800-081-108 新光投信 0800-075-858 申訴 / 檢舉信箱 獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 員工溝通：skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw	1. 金控或各子公司人員先取得法定之特定資格或證照，才從事共同行銷之業務執行或商品銷售行為。 2. 金控或各子公司進行宣傳或廣告時，不得有誤導、誇大或不實之情形。 3. 2017 年子公司人壽之金管會保險局申訴綜合評分為第 7 名。 4. 子公司銀行相關違規事件共 2 件。	4.3 產品與服務法規遵循
418	客戶隱私	為妥善保護客戶隱私權，我們成立常設性、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，定期向總經理報告個人資料安全維護情形，持續宣導個人資料保護法令相關訊息，並逐步引導各子公司全面性建置公司個人資料管理制度，推動相關訓練及法令測驗，展現對客戶個人資料保護之高度決心與作為。	妥善保護客戶隱私權，避免個人資料外洩，強化資訊安全。	《個人資料檔案安全維護辦法》《個人資料檔案蒐集、處理、利用及當事人權利行使作業規範》《新光金融控股股份有限公司及子公司客戶資料保護措施共同聲明》《資訊安全政策》《新光金控及其子公司防火牆政策》《子公司間共同行銷管理辦法》	致力落實個人資料保護機制，強化公司資訊安全。	持續落實個人資料保護作業之控管，並將客戶申訴件數列入金控的 KPI。		1. 子公司取得 ISO 27001 資訊安全認證、BSI 10012 認證。 2. 全體員工完成年度個人資料保護相關訓練並測驗通過。 3. 2017 年度子公司共發生 6 件個資侵害事件(低風險事件)。	4.4.3 客戶隱私權保護
419	社會經濟法規遵循	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，配合最新法令，修正相關法令遵循制度，優化新光金控及子公司法令遵循作業程序及重大事件之陳報機制。	經營業務符合法令規範，以降低法律風險。	《法令遵循政策》《法令遵循制度》《法令遵循重大事件通報辦法》《法令遵循自行評估作業考核辦法》《子公司法令遵循作業考核辦法》	強化集團法令遵循制度，建立誠信經營之企業文化，降低集團法律風險。	為儲備法令遵循人才，將設置儲備法令遵循主管，須於職前受訓達 30 小時，以避免因業務調動致法令遵循人才短缺而無法銜接。		邀集子公司召開法令遵循評估會議，2017 年共計 12 次法令遵循業務會議、2 次法令遵循教育訓練及 2 次法令遵循自行評估作業，評估結果未發現有重大缺失。	2.3 法令遵循

第三方確證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

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 for 2017 (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 2017 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 2017.

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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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, joint ventures, 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 Standards (2016)

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Head Quarter; 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.

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, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within SKFH's CSR Report of 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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 Standards in accordance with Core Option 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, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SKFH may proactively consider having more direct two-ways involvement of stakeholders during future engagement.

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 STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SKFH's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with 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, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is encouraging reporting on goals and targets for each material topic, and the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director
Taipei, Taiwan
19 June, 2018
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



 **新光金控**

2017

Corporate Social Responsibility
企業社會責任報告書