新光金控

2018

Corporate Social Responsibility

企業社會責任報告書

關於本報告書

新光金控致力履行企業社會責任（Corporate Social Responsibility, 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）2018 年度（1 月 1 日 ~12 月 31 日）CSR 實踐的具體成果。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、元富證券、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，元富證券於 2018 年 10 月 1 日成為新光金控 100% 持股之子公司，故首次納入組織邊界中。

因此在報告書揭露範疇上，與前一版之明顯差異為新增元富證券之資訊，惟元富證券之環境相關數據僅涵蓋總公司，若在數據量測方法上與前一版有所不同，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：2019 年 6 月發行
- 上一期發行版本：2018 年 6 月發行
- 下一期發行版本：預定 2020 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

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

CONTENTS
目錄

關於本報告書 01

總經理的話 04

01 企業社會責任實踐 06

1.1 新光金控 CSR 策略主軸與績效重點 08
1.2 企業社會責任委員會 10
1.3 利害關係人溝通 14
1.4 重大性議題鑑別 17

02 永續經營 22

2.1 新光金控概況 24
2.2 公司治理 29
2.3 法令遵循 32
2.4 風險管理 35

03 客戶服務與創新商品 40

3.1 數位金融 43
3.2 多元化金融商品 47
3.3 產品與服務法規遵循 48
3.4 完善服務機制 49
3.5 永續責任金融 57

04 綠色行動 60

4.1 環境永續承諾 62
4.2 綠色職場 64
4.3 供應鏈管理與綠色採購 71

05 幸福職場 74

5.1 適性用才 76
5.2 薪酬福利 81
5.3 職涯培育 87
5.4 多元溝通管道 95
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 104
6.3 利害關係人：女性 106
6.4 利害關係人：青少年 106
6.5 利害關係人：弱勢族群 108
6.6 利害關係人：社會大眾 109
6.7 利害關係人：志工 111
6.8 利害關係人：生態保育團體 112

GRI Standards 揭露項目 114
2018 年新光金控 CSR 重大主題管理方針 118

總經理的話

GRI：102-14、102-15

企業社會責任已是企業永續發展的重要基礎，新光立足台灣五十餘年，秉持「創新、服務、誠信、回饋」的理念，以核心本業持續陪伴台灣永續發展，並透過具體行動與作為，履行企業社會責任，積極聆聽與回應各界利害關係人的聲音。我們不以現況為滿足，為了提高對於企業社會責任實踐的要求，我們於 2018 年將企業社會責任委員會提升為董事會層級之功能性委員會，並參與響應「氣候相關財務揭露專案小組」（TCFD），期待自身持續戮力於 ESG 議題，成為台灣成長的助力，與國際趨勢接軌，創造新光與眾不同的永續價值。

回顧 2018 年，由於美中貿易戰等國際政經局勢紛擾不斷的影響，衝擊全球貿易及經濟成長，加以美國四度升息，全年金融市場波動加劇使投資操作變得更加困難，但新光金控仍交出良好的成績單。2018 年金控合併稅後淨利達 104.79 億元，每股盈餘為 0.89 元；金控合併總資產規模達 3.65 兆元，較前一年度成長 7.8%，為台灣市場排名第五大的金控公司。

新光金控長期致力於企業永續發展，履行企業公民之責任，其成果廣受各界肯定。2018 年新光金控及子公司榮獲多項大獎，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、永續報告書白金獎及社會共融獎、金融之星「最佳業務通路獎」與「最佳企業社會責任獎」、「金峰獎」年度十大傑出企業、「保險信望愛獎」、金炬獎「優良顧客滿意度獎」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」、台灣金融之星「財富管理最佳客戶經營獎」、卓越銀行評比「最佳金融服務 」、天下創新學院「創新推手獎」與「年度學霸獎」、「TCSA 台灣企業永續獎」報告書銀獎及社會共融單項績效獎等；元富證券則榮獲證交所「活絡經濟獎 IPO」市值第一名及籌資金額第二名、櫃買中心「優良中央公債造市商」、卓越證券評鑑「全方位數位服務獎」、財富管理銀行暨證券評鑑「最佳信任獎」第一名等八項大獎肯定。

在治理層面上，新光金控秉持誠信經營原則，持續為股東創造最大價值，並將公司治理指標納入各子公司年度的關鍵績效指標（KPI），以確保營運機制之完整與落實。身為金融控股公司，我們運用核心專業能力，遵循「責任金融」原則，以實際投資來支持 ESG 卓越企業，旗下子公司責任投資金額達 1,888 億元；子公司新光人壽、新光銀行、元富證券及新光投信均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，且新光人壽更響應「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 5.4 萬人，並獲金管會「微型保險競賽衝刺獎」的殊榮，在融資上亦響應政府綠色金融政策，2018 年貸放予 CSR 績優單位金額達 57.71 億元，以實際行動支持環境永續。

在環境方面，儘管金融服務業對於環境之直接衝擊度較低，然而對於 TCFD 的響應，即展現了我們積極關注和回應氣候變遷議題的決心。新光金控已連續 12 年推動「夏日輕衫，空調提高 1℃」政策，為徹底實施節能減碳，新光金控以 2016 年為基期，訂定短期目標 3 年內用電量累積減少 3%，時至 2018 年，用電量已減少 3.62%，提前超越原先設定的目標。子公司新光人壽、新光銀行均已完成全據點 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，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「2018 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；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，三重水漾傑仕堡則取得內政部頒發黃金級候選綠建築證書，為減緩全球暖化貢獻一份心力。

在員工照顧上，新光金控不斷持續提升員工福利，強化員工身心健康及職場環境，子公司人壽更替員工退休生活做規劃，補助近 1 萬名員工退休保險金，創業界先例。在社會關懷方面，新光金控長期關注台灣高齡化議題，吳東進董事長更連續四年親自推動「遍地開花公益活動」，至全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，透過傳承藝術專業講師帶領活動及摺製小提燈來陪伴長者，讓長者感受滿滿的幸福及溫暖，此外並捐贈約 500 台最新型的空氣清靜機至全台各地安養中心，讓「光的溫度」無限延伸，無所不在。2018 年新光金控共投入 1 億 376 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 173 萬人次受惠。

子公司新光人壽慈善基金會除了長期於國內推動關懷婦癌活動，宣導乳癌防治，亦於國際上進行台緬醫療提升合作計畫，持續培植緬甸家醫人才，協助提供緬甸更完善的醫療環境，展現人壽業守護生命健康的核心理念。

展望未來產業趨勢，數位金融的發展已是銳不可擋，新光金控及子公司正積極應用大數據、人工智能、區塊鏈、物聯網、行動支付等新科技，致力從業務、行政、資訊、行銷到客服等全面提升整體數位化的成熟度，開創新商機。而新光金控亦長期關注樂齡議題，持續開發完整的長照保障商品，推動員工退休保障專案，即將於 2019 年 7 月推出的「新板傑仕堡」樂齡智慧宅，也對高齡或行動不便者打造貼心 AI 設計，預計將成為最適合樂齡生活的居所。

新光金控已將 SDGs 納入中長期營運策略中，未來將積極運用核心本業，持續善盡企業責任，落實公司治理。2018 年元富證券的加入，集團也從雙引擎變成擁有保險、銀行及證券三大獲利引擎，未來將透過「大財管」的概念，完善發揮集團優勢，達成一站式全方位金融服務的目標。而這三大引擎也將厚實企業社會責任發展的基礎，促進 SDGs 目標達成的動力，實現「光無所不在，心與你同在」的永續精神及價值。

01

企業社會責任實踐

1.1 新光金控 CSR 策略主軸與績效重點

1.2 企業社會責任委員會

1.3 利害關係人溝通

1.4 重大性議題鑑別

AI 樂齡未來
新光

01 企業社會責任實踐

1.1. 新光金控 CSR 策略主軸與績效重點

策略主軸

經濟

- 新光金控入選臺灣永續指數成分股
- 新光金控旗下子公司責任投資達 1,888 億元
- 子公司人壽響應「永續保險原則」（Principles for Sustainable Insurance，PSI），2018 年融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共 57.71 億元
- 子公司人壽積極推動個人與集體微型保險，開辦至今投保人數已逾 5.4 萬人，2018 年保費捐助約 472 萬元，榮獲「微型保險競賽衝刺獎」之肯定。
- 子公司人壽、銀行、證券及投信均已簽署「機構投資人盡職治理守則」，以增強公司治理決心。

環境

- 正式簽署加入 TCFD，認同氣候變遷可能帶來風險與機會，並支持企業揭露氣候變遷所造成的財務衝擊。
- 連續 12 年推動「夏日輕衫，空調提高 1℃」政策，榮獲經濟部能源局頒發「節能菁英，卓越創新」獎座。
- 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 7,726 萬張紙，減少 556 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、線上開戶、行動支付及線上服務申辦等，共減少使用約 742.4 萬張紙，減少 53 噸碳足跡排放。
- 擴大子公司 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，涵蓋新光人壽及新光銀行全台營業據點。
- 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「2018 年民間企業及團體綠色採購獎」。
- 子公司人壽導入並通過獲 ISO 20121 永續活動管理認證、ISO 14046 水足跡認證。
- 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，三重水漾傑仕堡則取得內政部頒發黃金級候選綠建築證書。

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 1 億 376 萬元，約 173 萬人次受惠。
- 榮獲 2018 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 2018 年勇奪保險信望愛獎 5 項大獎 7 項優選肯定，並第 19 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
- 子公司人壽共舉辦 232 場「遍地開花社區關懷活動」，號召 4,366 名活動志工，帶領 1,973 名學童共同參與，關懷 6,835 名長者。
- 新光人壽慈善基金會之台緬醫療提升合作計畫，已培訓 51 位緬甸 MAFP 緬甸家庭醫師協會的醫生成為種子教師。
- 子公司銀行舉辦「女性健康 點亮絲帶」活動，選定全台篩檢率最低的三個縣市舉辦防癌防治講座，金門、雲林與台中共計 430 人參與。

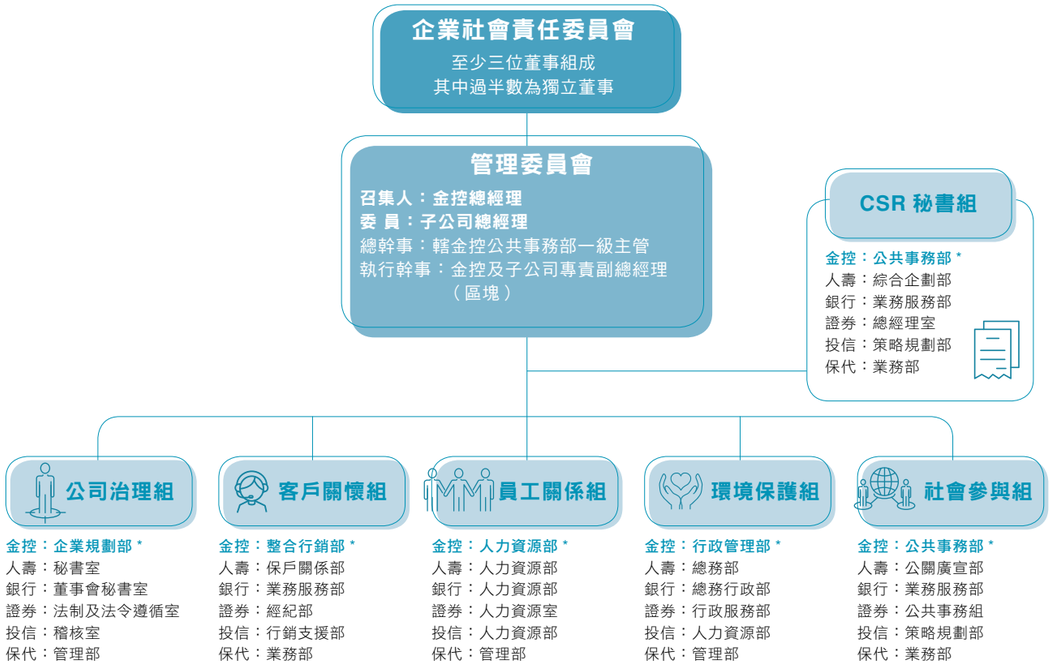
1.2. 企業社會責任委員會

GRI：102-18、102-19、102-20、102-21

本公司於 2014 年成立「企業社會責任委員會」，並於 2018 年提升為董事會層級之功能性委員會，以監督及管理本公司及子公司整體企業社會責任。CSR 委員會成員由董事長提名後經董事會決議，由至少三位董事組成，其中過半數為獨立董事。企業社會責任委員會下設有管理委員會，負責規劃與推行企業社會責任相關事項，管理委員會召集人由本公司之總經理擔任，管理委員會之委員則為子公司之總經理，負責督導與執行 CSR。透過企業社會責任委員會層級提升，期待能更加貫徹 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。

為徹底推動 CSR，我們於 2017 年度起將 CSR 項目列入金控及子公司的關鍵績效指標；2018 年度起將公司治理項目列入金控及子公司的關鍵績效指標，落實 CSR 的理念及目標於日常工作中。

新光金控企業社會責任委員會組織圖



註 1：「*」表示為小組組長，負責管理小組永續業務之運作，擔任統整單位及窗口。
註 2：各組所屬相關部室涵蓋金控及子公司，依業務權責及功能劃分於六個小組內，表列為各公司代表部室。

組織單位	職責
委員會	▪ 定期審定企業社會責任策略及制度 ▪ 督導企業社會責任規劃及執行成效，含年度目標及關鍵績效指標
管理委員會	▪ 定期將利害關係人回饋意見與重大 CSR 議案呈報予委員會審核及批准 ▪ 向委員會報告 CSR 運作及執行情形，並檢討改善 ▪ 定期召開 CSR 策略會議，審核評估年度 CSR 策略走向，訂定年度目標及關鍵績效指標 ▪ 定期與執行小組召開 CSR 相關事務會議
總幹事 執行幹事	▪ 負責督導六個執行小組 ▪ 定期向管理委員會報告 CSR 實際執行情形
執行小組	▪ 協助年度永續議題及執行目標擬定，並提報本管理委員會討論。 ▪ 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、策劃及執行各面向之 CSR 發展專案

2018 年新光人壽董事會 CSR 議題討論成果

(1) 針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行與檢討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。

(2) 修正內部控制制度、取得或處分資產處理程序、107 年投資政策及程序、投資國外及大陸地區不動產處理程序、專案運用公共及社會福利事業投資處理程序、放款定價政策、防制洗錢及打擊資恐政策、防制洗錢及打擊資恐注意事項、檢舉處理辦法、個人資料管理政策、會計制度等；並訂定法令遵循風險管理及監督架構、金融機構執行共同申報及盡職審查作業辦法遵循政策等內部規範。

(3) 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、資訊安全作業情形報告、法令遵循業務報告、防制洗錢暨打擊資恐確信報告。

(4) 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。

2018 年新光銀行董事會 CSR 議題討論成果：

1. 為推動企業社會責任及落實永續經營與管理，於總經理轄下設置「企業社會責任委員會」，以統籌規劃整體企業社會責任政策、策略目標訂定、執行情形追蹤等事宜，並訂定「企業社會責任委員會設置辦法」規範其權責與運作方式。
2. 鑑於數位時代致金融機構經營環境之巨大改變，參酌中央存保所定之「金融機構經營危機應變措施」修正「經營危機應變措施」。
3. 制定「內外部人員檢舉處理辦法」，以符金管會要求檢舉制度須經董事會通過，且應指定具職權行使獨立性之單位負責案件受理及調查之規範。
4. 修正「消費爭議處理辦法」，以維服務品質，控管處理時效及妥善性。
5. 為提升「防制洗錢及打擊資恐委員會」運作效能，提高召集人層級為總經理、增聘委員已納入各業務區塊主管，以有效監督防制洗錢及打擊資恐作業之執行，並落實洗錢及資恐風險之強化管理。
6. 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、因應亞太防制洗錢組織第三輪相互評鑑之準備，以瞭解銀行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。
7. 修正「防制洗錢及打擊資恐政策暨內部控制制度辦法」、「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。
8. 提報消費者保護委員會會議審議之相關議案及消費者保護事務推動執行情形（如個人資料保護、金融消費爭議、客戶申訴控管、公平待客推動及服務品質提昇），以利董事及監察人檢視並督導，確保提供適法與良善之商品及服務。
9. 捐贈花蓮縣政府社會處，以協助花蓮強震災後重建工作。
10. 捐贈財團法人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」。
11. 捐贈財團法人新光銀行文教基金會，以宣揚推廣藝術文化。

CSR 教育訓練

新光金控為將企業經營與 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：

G4 行業特定揭露：FS4

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。

元富證券 CSR 教育訓練

元富證券於 2018 年 10 月成為新光金控 100% 持股之子公司，為了協助元富證券瞭解新光金控 CSR 策略目標，並順利接軌新光金控之 CSR 關鍵績效指標（KPI）管理計畫，新光金控公共事務部於 2019 年 2 月前往元富證券，簡介 CSR 觀念及報告書揭露意義，並說明 GRI 準則之指標要求。元富證券各部室皆指派代表參與教育訓練，共 21 人出席。

新光人壽 CSR 教育訓練

2018 年共舉辦 2 場 CSR 講座，透過講座了解 CDP/TCFD 企業永續評比方向，以及黑暗對話社會企業的分享，塑造企業社會責任氛圍，啟發同仁將本身業務與 CSR 連結，兩場講座共 102 人次參與。

1.2.1 企業社會責任政策及守則

G4 行業特定揭露：FS4

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。

設置發言人及代理發言人	按《金融控股公司治理實務守則》及《上市上櫃公司治理實務守則》指派發言人及代理發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。
分析師 / 投資人說明會及路演	藉由一對一會議、投資人說明會及路演等方式主動與分析師、投資人及其他證券市場人士會面。
媒體溝通	除投資人說明會與路演外，另透過新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，使投資人與大眾了解公司的最新發展。
網站平台	網站持續維護及更新公司相關重要資訊，以使投資人了解公司最新消息。
緘默期	為避免選擇性揭露的情況產生，公司在公佈獲利前兩週進入「緘默期」。公司發言人將不主動與分析師、投資人及媒體會面或電話聯繫，且避免談論當季獲利及財務表現。
利害關係人專區	於官網設置利害關係人專區，以了解利害關係人對於各類議題的關注，並提供溝通管道作為意見表達及交流平台。

2018 年受主管機關裁罰及改善措施（詳見新光金控股東會年報 68 頁）

GRI：419-01

公司	2018 年受主管機關裁罰說明	2018 年裁罰後改善機制
新光人壽	因辦理保險業務之缺失，受主管機關核處罰鍰共 4 件，並予以 15 項糾正，罰鍰金額共 240 萬元。	金管會所列缺失事項，皆已完成改善。 有關保戶權益的部分： 1. 對大額保費非由保險契約之當事人或利害關係人付款者，納入系統名稱檢核作業。 2. 為防止業務員挪用款項，建置模型，以警示可能犯罪行為。
新光銀行	1. 受金管會裁罰共計 2 件。 2. 媒體報導足以影響銀行信譽 3 件、支票存款戶發生單張退票金額達新臺幣一億元以上 1 件、處理業務過程疏失 1 件，	左列裁罰案件之改善措施由各業管單位提董事會報告。
元富證券	受金管會裁罰共計 3 件，為元富證券 (香港) 未經核准動支背書保證、買進臺灣期貨交易所股票未於規定期限內申報備查，及買進他家證券股票。	上述事件已確實改善，及提董事會報告。

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，確認以下八個利害關係人群組，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，辨識出「關鍵利害關係人」，並藉由每年定期出版 CSR 報告書、CSR 網站、線上問卷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. 企業網站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 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	常設性 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期 1~2 次 / 年 不定期 6 次 / 年 不定期 不定期 4~5 場 / 年 不定期 1 次 / 季 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. 設立員工溝通管道、員工申訴管道及「性騷擾」信箱及專線 3. 以不記名線上問卷方式進行「員工意見調查」 4. 提供天下創新學院線上課程、鼓勵同仁自主學習，並兼顧行動性及節能減碳的目的 5. 對內舉辦各種領域講座，包含金融趨勢、職場環境、身心健康、社會關懷或公司治理議題等 6. 防災演練、勞工作業環境測定及「健康中心」設立 7. 每 3 個月舉辦 1 次勞資會議，積極與員工互動，保持良好關係	1. 薪酬福利 2. 職涯發展 3. 勞資關係 4. 教育訓練 5. 人員招募 6. 職場環境 7. 安全健康 8. 人權維護 9. 溝通管道 10. 績效管理 11. 服務創新	市場地位 勞雇關係 勞資關係 職業健康安全 教育與訓練 員工多元化與機會平等 不歧視 人權評估

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
客戶	服務據點 公司網站 0800 客服專線 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 不定期 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.Web / App 線上服務功能 4. 客服中心 24H(線上智能客服、語音客服、網路信箱) 5. 社群網站 6. 發行電子報及 EDM 8. 舉辦金融說明會及講座 9. 專人拜訪	1. 客戶權益 2. 服務品質 3. 申訴管道 4. 產品創新 5. 惠普金融 6. 綠色金融 7. E 化服務 8. 顧客權益保護	客戶隱私 誠信經營 行銷與標示 公平待客原則 產品與投資組合 社會經濟法規遵循
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 社會經濟法規遵循 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. 邀請媒體參與重大活動	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 社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循
NGO/NPO	研討會 公益活動 環境保育活動 現金捐贈 贊助合作	不定期 不定期 不定期 不定期	1. 學術或產業相關研討會 2. 公益慈善活動之舉辦 3. 合作或參與環境保育相關活動 4. 慈善捐款或公益推廣活動贊助	1. 學術推廣 2. 社會關懷 3. 環境保護 4. 生態保育	間接經濟衝擊

■ 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
	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、財團法人保險事業發展中心
	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、中華民國國際經濟合作協會、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、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、FinTech 生態系研究發展聯誼會、電子支付機構清償基金管理委員會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會 - 電子支付業務委員會
	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、財金公司金融區塊鏈研究暨應用發展委員會、中華民國銀行公會憑證政策管理委員會「業務組」
元富證券	定期繳納會費（常年會員）	中華民國證券商同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國公開發行公司股務協會 財團法人金融消費評議中心、中華民國股權投資協會、中華民國證券期貨分析協會
	參與委員會	中華民國證券商同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
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、中華民國產物保險核保學會、財團法人金融消費評議中心、中華民國人壽保險管理學會

註：「其他」之定義為參與專案、研討會、國外派訓、大額資助，或同時包含上述多項參與類型。

1.4. 重大性議題鑑別

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。為了更切合產業特性及達到管理意義，新光金控今年以永續議題作為 2018 年重大性鑑別及排序的項目，故鑑別結果有別於以往以重大主題呈現的九宮格矩陣，並因為重大性議題的排序而新增「間接經濟衝擊」和「結社自由與團體協商」兩項 GRI 重大主題。而未來新光金控相關政策制定，將會參酌此重大性議題之判別結果，納入新光金控年度工作項目中，以落實 CSR 永續管理。

重大性議題鑑別方法與流程

Step 1 蒐集與辨識

依循原則：永續性脈絡、利害關係人包容性、完整性

- 觀察國際永續發展趨勢、國內外同業重大性議題，並考量國內最新法規
- 回顧新光金控 2018 年永續重點推動專案
- 參考公司網站利害關係人專區之意見回饋
- 列出 22 項與新光金控相關的永續議題

Step 2 鑑別

依循原則：利害關係人包容性

- 邀請 CSR 執行小組成員依據各項議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，以及利害關係人對於該議題的關注程度，進行評估
- 2018 年度共 76 位 CSR 執行小組成員參與鑑別

Step 3 排序

依循原則：重大性、完整性

- 依據問卷調查結果，將重大議題做分析排序，經由 CSR 小組全體成員檢視，並與高階經營管理團隊討論

Step 4 確證及檢視

依循原則：完整性、永續性脈絡

- 由高階經營管理團隊確認重大議題矩陣，產出新光金控重大議題矩陣，其中之重大議題將作為 2018 年 CSR 報告書揭露及利害關係人回應之重點，次要議題則揭露持續精進之管理成果，基本議題則呈現相關績效，以上議題並將與下一年度各部門之 CSR 相關 KPI 連結。

重大性議題及組織邊界鑑別結果

●代表有重大衝擊 ○代表無衝擊

重大程度	面向	重大性議題	GRI Topics	對應章節	組織內部						組織外部						
					新光金控	新光人壽	新光銀行	元富證券	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
重要議題	經濟	誠信經營	GRI 102：一般揭露 GRI 205：反貪腐 G4 行業特定揭露：FS4	2.3.1 誠信經營	●	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○	●
	經濟	公司治理	GRI 102：一般揭露 GRI 419：社會經濟法規遵循	2.2.1 董事會 2.2.2 功能性委員會 2.2.3 總稽核	●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	○	○	○
	經濟	法令遵循	GRI 102：一般揭露 GRI 419：社會經濟法規遵循 GRI 418：客戶隱私 G4 行業特定揭露：FS3、FS 4	1.2.2 資訊透明化 2.3 法令遵循 3.4.3 客戶隱私權保護	●	●	●	●	●	●	●	○	●	●	●	○	●
	經濟	公司營運績效	GRI 102：一般揭露 GRI 201：經濟績效	2.1.3 財務績效表現	●	●	●	●	●	●	○	●	○	●	○	●	○
	經濟	風險管理	GRI 102：一般揭露 G4 行業特定揭露：FS2	2.4 風險管理	●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	●	●	●
	經濟	市場環境與動態	G4 行業特定揭露：FS5	總經理的話 3.5 永續責任金融	●	●	●	●	●	●	○	○	○	●	●	●	●
	經濟	商品資訊揭露及行銷溝通	GRI 417：行銷與標示	3.3 產品與服務法規遵循	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●
	經濟	客戶關係及服務品質	G4 行業特定揭露：FS15	3.4.1 完善服務及申訴機制 3.4.2 普惠金融	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	●	○	●
	經濟	創新產品與數位金融	G4 行業特定揭露 FS7、FS8	3.1 數位金融 3.2 多元化金融商品 3.5 永續責任金融	●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	●	○	●
	社會	品牌形象	GRI 102：一般揭露 G4 行業特定揭露：FS1	1.2.2 資訊透明化 1.3 利害關係人溝通 3.4 完善服務機制	●	●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	○	●
	社會	員工培育與發展	GRI 404：訓練與教育 GRI 405：員工多元化與平等機會	5.3 職涯培育	●	●	●	●	●	●	○	○	○	●	○	○	○

重大程度	面向	重大性議題	GRI Topics	對應章節	組織內部						組織外部						
					新光金控	新光人壽	新光銀行	元富證券	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
次要議題	社會	職場健康與安全	GRI 403：職業安全衛生	5.5 職場環境	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○
	社會	勞資關係及溝通機制	GRI 402：勞資關係 GRI 407：結社自由與團體協商	5.1 適性用才 5.4 多元溝通管道	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○
	社會	保障人權	GRI 202：市場地位 GRI 406：不歧視 GRI 412：人權評估	5.1 適性用才 5.2 薪酬福利	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○
	社會	員工薪酬與福利	GRI 201：經濟績效 GRI 202：市場地位 GRI 401：勞雇關係	5.2 薪酬福利	●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○
	環境	責任投資	G4 行業特定揭露： FS1、FS8	3.5 永續責任金融	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	●	○
	社會	普惠金融	GRI 203：間接經濟衝擊 G4 行業特定揭露： FS7、FS13、FS14、FS16	3.4.2 普惠金融	●	●	●	●	●	○	○	○	●	○	○	○	●
	社會	社會公益與社區關懷	GRI 203：間接經濟衝擊	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						○	●	○	○	○	○	○	●

重大程度	面向	重大性議題	GRI Topics	對應章節	組織內部						組織外部						
					新光金控	新光人壽	新光銀行	元富證券	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
基本議題	環境	環境保護及生態保育	GRI 307：有關環境保護的法規遵循	4.1 環境永續承諾 6.8 利害關係人：生態保育團體	●	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○
	環境	供應商永續管理	GRI 204：採購實務 GRI 308：供應商環境評估 GRI 414：供應商社會評估	4.3 供應鏈管理與綠色採購	●	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○	○	○
	環境	能資源與廢棄物管理	GRI 305：排放 GRI 306：廢污水和廢棄物	4.2 綠色職場	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○
	環境	因應氣候變遷之措施	GRI 305：排放 GRI 201：經濟績效	4.1 環境永續承諾 4.2 綠色職場 2.4.4.2 氣候變遷管理機制	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○	○

■新光金控 2018 年重大性議題矩陣圖

依據 GRI 準則之定義，將重大性矩陣之 X 軸設定為組織在此議題對於經濟、環境、社會的衝擊程度，Y 軸設定為利害關係人對於此議題之關注程度，各議題於矩陣上之落點即反映其重大性，並依其重大程度區分為「重大議題」、「次要議題」及「基本議題」。

01 因應氣候變遷之措施
02 能資源與廢棄物管理
03 供應商永續管理
04 環境保護及生態保育
05 員工薪酬與福利
06 普惠金融
07 保障人權
08 責任投資
09 勞資關係及溝通機制
10 職場健康與安全
11 社會公益與社區關懷
12 創新產品與數位金融
13 員工培育與發展
14 市場環境與動態
15 客戶關係及服務品質
16 品牌形象
17 風險管理
18 公司營運績效
19 商品資訊揭露及行銷溝通
20 法令遵循
21 公司治理
22 誠信經營

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

AI 樂齡未來
新光

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

★ 2018 天下企業公民獎 TOP 50
★ 第 5 屆公司治理評鑑排名前 20%

新光人壽

★ 2018 TCSA 台灣企業永續獎 3 獎項
- 企業永續報告類 TOP50 報告 白金獎
- 綜合績效類 TOP50 企業永續獎
- 單項績效類 - 社會共融獎

★ 2018 保險信望愛獎 5 項大獎 7 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
- 最佳專業顧問獎 - 張義富協理
- 最佳通訊處獎 - 景美通訊處等大獎

★ 2018 第四屆金融之星
- 最佳業務通路獎
- 最佳企業社會責任獎

★ 2018「保險龍鳳獎」畢業生最嚮往的壽險公司內勤組及外勤組「優等」
★ 2018 卓越最佳保險評比「最佳數位創新獎」
★ 2018 第 14 屆金炬獎「優良顧客滿意度獎」
★ 2018 金峰獎之「年度十大傑出企業」
★ 2018 第 15 屆國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌類」、「最佳產品類」
★ 2018 年保險品質獎 -「知名度最高」特優獎;「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」優等獎
★ 2018 台北金鵰微電影展「優等影片」及「最佳拍攝創意」
★ 2018 年衛福部全國績優企業志工團隊獎
★ 2018 年教育部體育推手「推展類銀質獎」、「贊助類銅質獎」
★ 金管會 2018 年微型保險競賽衝刺獎
★ 金管會辦理小額終老保險表現優良獎
★「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位
★ 第 36 屆登高大賽獲 ISO 20121 永續活動管理認證
★ 獲 ISO 14046 水足跡查證
★ 獲 ISO 45001 職業安全衛生管理認證（2019 年）

新光銀行

★ 財金資訊股份有限公司
電子金流業務最佳服務創新獎 - 金融區塊鏈函證服務
★ 美國註冊財務策劃師協會 (RFPI) 台灣管理中心以及社團法人台灣註冊財務策劃師協會 (TRFP) 聯合主辦
台灣金融之星 -「財富管理最佳客戶經營獎」
★ 卓越雜誌
2018 卓越銀行評比 -「最佳金融服務」
★ 天下創新學院（天下雜誌）
- 創新推手獎
- 年度學霸獎 - 九如分行田凱寧
- 年度學霸獎 - 債權管理部邱俊偉

★ 財團法人台灣永續能源研究基金會 (簡稱 TCSA)
- 企業永續報告類 - 銀獎
- 單項績效獎 - 社會共融獎

元富證券

★ 2018 臺灣證券交易所「活絡經濟獎 IPO」市值第一名及籌資金額第二名
★ 2018 櫃檯買賣中心「優良中央公債造市商」
★ 2018《卓越雜誌》卓越證券評鑑「全方位數位服務獎」
★ 2018《今周刊》財富管理銀行暨證券評鑑「最佳信任獎」第一名
★ 2018 集保結算所「集保 e 存摺」總安裝戶第二名
★ 2018 第 9 屆台灣權王大賽「最佳人氣獎」
★ 2018 年「i 運動盃企業線上聯誼賽」優勝

新光金保代

★ 2018 保險信望愛獎「最佳通路策略獎優選」

01

02

03

04

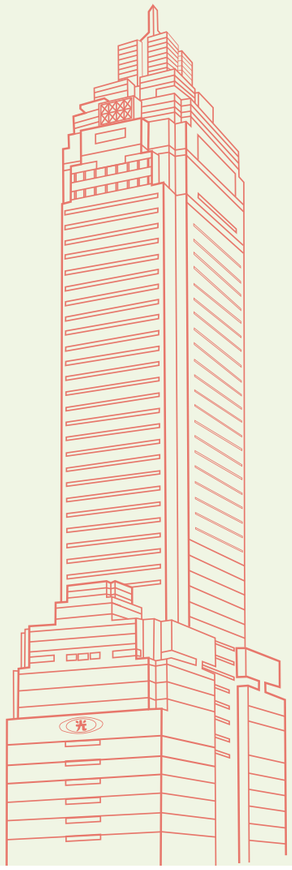
05

06

07

08

01 台灣永續經營頒獎典禮
02 金鉅獎頒獎典禮
03 卓越雜誌頒獎典禮
04 保險品質獎頒獎典禮
05 國家玉山品質獎
06 台北金鵰微電影展
07 信望愛頒獎典禮
08 台灣永續經營頒獎典禮



2.1.2 認識新光金控

願景

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，成為華人地區最佳全方位金融服務機構。

使命

致力達成客戶、股東、員工權益之最大化。
取之社會、用之社會，
投入慈善公益活動，創造社會美好環境。

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。

創新

秉持創辦人「維持現狀即是落伍，研究發展才有進步」的信念，不斷創新追求成長，隨時掌握環境趨勢，持續推出各項經營計畫，以取得先機。

服務

強化顧客服務，致力提升客戶滿意度及服務品質，以完善的服務網路，及全年無休 0800 服務專線，提供顧客全方位貼心服務。

誠信

重視商譽，堅守對客戶的承諾，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好品牌形象，並致力為客戶、員工及股東創造價值，落實「誠信」理念。

回饋

公益慈善是企業的社會責任，秉持「取之社會、用之社會」的企業宗旨，除成立基金會積極投入公益服務，並以實際行動支持各項慈善公益事業。

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、102-09

新光金融控股股份有限公司成立於 2002 年 2 月 19 日，現轄下有新光人壽、新光銀行、元富證券、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	全方位產品與服務項目
人壽	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 服務項目：繳費服務、保單理賠、生存給付、保單變更、保單借款、網路交易等
銀行	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	經紀業務、承銷業務、自營業務、債券業務、新金融商品業務、財富管理業務、股務代理業務等
投信	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
金保代	汽車險、火險、水險、責任險

有關壽險、銀行業之價值鏈說明，請詳閱：新光人壽 CSR 報告書、新光銀行 CSR 報告書

■ 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	元富證券	新光投信	新光金保代
服務據點	分公司	通訊處及分處	服務中心	分行	分公司	據點	公司
人口密度低地區（註 2）	2	13	0	1	1	0	0
離島地區（註 3）	1	2	0	0	0	0	0
全台總數	23	287	15	105	47	3	1

註 1：2018 年新光銀行搬遷 2 家分行（館前、敦南）；元富證券新增 1 家承銷據點。
註 2：根據 2019 年 1 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：松山國際機場、桃園機場、高雄小港機場、花蓮機場、金門機場、台中機場（2019 年新設）。

■ 穩健策略，拓展海外市場

新光金控 2018 年持續與中國、日本及東南亞等地之金融集團進行交流，並深化對於區域經濟發展的研究，以積極穩健的策略態度拓展海外收益，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，同時，在加入元富證券之後，國際證券業務分公司（OSU）也正式加入金控團隊，使金控在海外市場布局更加完整、發展更形穩健。

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，2009 年組建之大陸合資公司新光海航人壽，於今（2018）年因雙方股東股權轉讓因素，股東結構進行調整讓公司體質更為穩固，未來將以創新、穩健步伐經營發展。
新光銀行	於香港設有分行據點，以香港為基礎服務海外台商客戶。另已於 2007 年及 2015 年於越南及緬甸設立各 1 個代表人辦事處，推動企業金融及外匯業務之發展。
元富證券	於香港設立元富證券 (香港) 有限公司，針對客戶需求，提供適切的國際金融理財服務。 於天津設立三家子公司：元富投資顧問 (天津) 有限公司主要提供企業商務諮詢服務，經驗豐富、貼近市場，可做為兩岸經驗互動之橋樑；元富證創業投資 (天津) 有限公司、元富創新創業投資管理 (天津) 有限公司則是由元富證券及旗下創投共同轉投資之大陸創業投資事業，將發揮證券商研究、投資及管理專長，提供被投資公司資金來源及資本市場經驗。
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

新光金控在新南向政策上一直不遺餘力，除依循整體策略結合集團力量共同開拓東協市場，子公司新光人壽及新光銀行在越南與緬甸均已設立代表處，從事資訊蒐集、在地關係經營與雙邊經貿等合作，已有具體成果。2019 年在中美貿易戰的環境下，部分台商可能遷廠至東南亞地區，新光金控也規劃據此給予營運資金上的支持，期望可同時達到授信、證券等國際業務的成功拓展（OBU、OSU），甚至 OIU 的深化、當地企業的業務等，以配合政府政策之落實。

子公司銀行在響應政府新南向政策下，積極耕耘東協地區優質客戶，對東協市場的放款佔比顯有提升，2018 年底國際聯貸案授信餘額較 2017 年增加 73.97 億。此外，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，於 2018 年 3 月 1 日順利完成簽約後，廣獲國內金融同業好評。

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，合併稅後淨利為 104.79 億元，EPS 為 0.89 元。總資產規模達 3.6 兆元，年成長 7.8%；合併股東權 為 1446.16 億元，每股淨值為 11.80 元。

2018 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 2018 年公司年報第 99 頁（下載網址 https://www.skfh.com.tw/ec48da1f14.html）。

近三年新光金控經濟績效

GRI：201-01

單位：百萬元 (NT)

類別	項目	單位	2016 年	2017 年	2018 年
經營能力	資產總額	百萬元（NT）	3,157,673	3,384,388	3,648,467
	營業收入（淨收益）	百萬元（NT）	233,947	237,216	252,860
	員工平均收額	百萬元（NT）	13	15	15
	員工平均獲額	百萬元（NT）	0.286	0.703	0.642
獲利能力	資產報酬	%	0.17	0.34	0.3
	股東權 報酬	%	3.94	7.70	6.97
	每股盈餘	元（NT）	0.48 元	1.03 元	0.89 元
經濟價值	營業成本	百萬元（NT）	23,048	24,318	25,697
	員工薪資福利	百萬元（NT）	13,931	14,505	15,162
	分配股東股利	百萬元（NT）	0	2,046	3,679
	政府款項支出	百萬元（NT）	1,777	55	570
	社會投資 / 捐贈費用	百萬元（NT）	101	56	104
	留存的經濟價值	百萬元（NT）	209,122	210,797	222,914
	保留盈餘	百萬元（NT）	35,251	42,124	25,999
		百萬元（NT）	0	0	0

註：負債總值請見股東會年報財務概況。

信用評等

評等日期：2019.5.29

中華信評

信評標的	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
元富證券	twA+	twA-1	穩定

標準普爾

信評標的	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

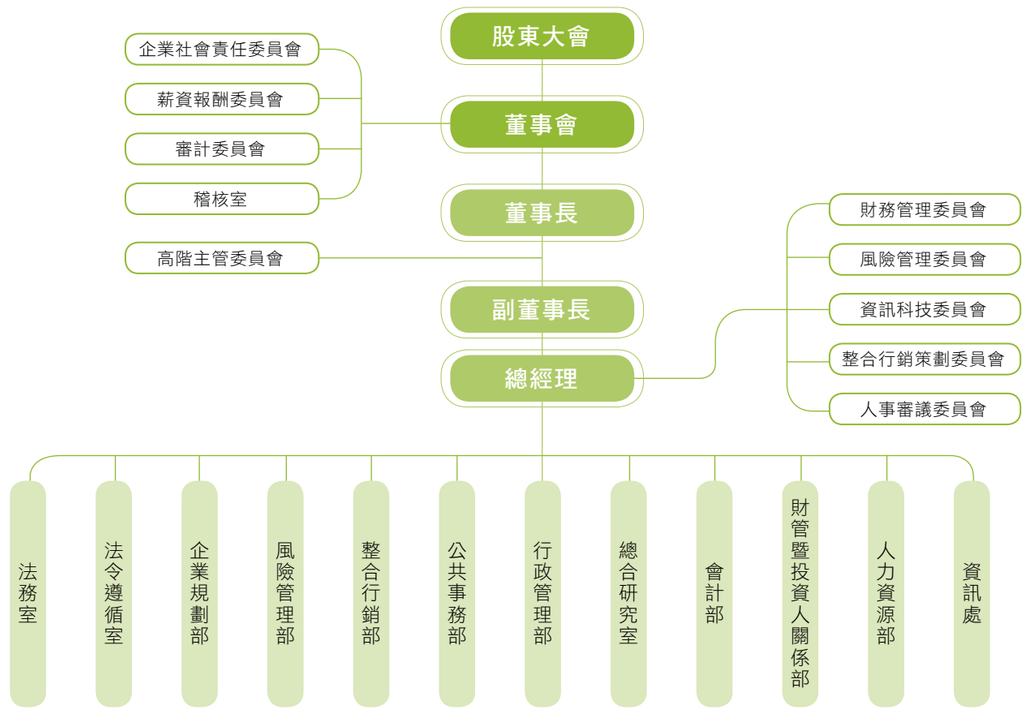
2.2. 公司治理

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」、「台灣永續指數」成分股，並連續五屆榮獲證券交易所「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。2018 年共召開 18 次會議，董事會成員出席率約 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

男性 **73.3%**

女性 **26.7%**

年齡	男性	女性	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	0	0
30~50 歲（含）	1	1	2	0	1	1
51 歲（含）以上	10	3	10	3	1	3
合計	11	4	12	3	2	4

註：董事會成員男性佔 73.3%，女性佔 26.7%。

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 2018 年新光金控股東會年報第 10 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。

新光金控董事會下設薪酬委員會、審計委員會、企業社會責任委員會（詳見「1.2 企業社會責任委員會」）等功能性委員會及總稽核，以健全公司治理與永續經營。

2.2.2 功能性委員會

■ 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，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

- 董事報酬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。
- 董事除固定性月給報酬外，另視公司年度獲利情形，參酌經理人及員工年度績效獎金核發標準，及董事績效評估結果提報一次給付獎金，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。

※獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。

高階經理人薪酬與組織績效連結

- 以職責為導向的職等架構，並連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度下，依高階經理人工作職責、個人能力、績效展現等，由薪資報酬委員會審議個別經理人報酬，並經董事會決議，以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，落實董事會之責任，提高公司治理績效；2018 年審計委員會共召開 15 次會議，平均出席率達 97.78%。

2.2.3 總稽核

G4 行業特定揭露：FS9

新光金控遵循「金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法」建立稽核制度，設置直隸董事會內部稽核單位，秉持獨立客觀的立場執行稽核業務，並適時提供改進建議，確保內部控制制度的有效性。

有關內部控制加強事項及改善計畫請見 2018 年新光金控股東會年報第 61 頁至第 67 頁。

2018 年內部稽核機制及成果速覽

新光金控	1. 查核作業業將電子商務、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有關 CSR 議題作業項目，納入查核重點項目並辦理查核。 2. 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。 3. 遵循相關法規並實施風險管理，由超然獨立之稽核部門執行查核，定期呈報董事會，「2018 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。（https://www.skfh.com.tw/25bdc0ab14.html）
新光人壽	1. 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。 2. 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。 3. 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	1. 依據《金融控股公司及銀行業內部控制及稽核制度實施辦法》相關規定，完成年度稽核計畫查核。 2. 內部稽核後發現員工違反內部規定者之情事，已揭露於「2018 年內部控制制度聲明書」中。（https://www.skbank.com.tw/111.html） 3. 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。 4. 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。
元富證券	1. 稽核室隸屬董事會，配置適任及適當人數之專任內部稽核人員，依公司內部控制制度規定辦理稽核事務，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。 2. 已針對主管機關、會計師及內部稽核單位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，提報審計委員會、董事會。
新光投信	1. 內部稽核隸屬於董事會，依據「證券暨期貨市場各服務事業建立內部控制制度處理準則」執行稽核業務，並依風險評估結果擬訂年度稽核計畫。 2. 內部稽核人員對於評估所發現之內部控制制度缺失及異常事項，據實揭露於稽核報告，並於該報告陳核後加以追蹤，至少按季作成追蹤報告並提報董事會至改善為止，以確定相關單位業已及時採取適當之改善措施。 3. 內部稽核人員除定期向各監察人報告稽核業務外，稽核主管並應列席董事會報告。

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，2018 年更配合最新法令，修正《法令遵循政策》、《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，並增加考核項目，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：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》、《內外部人員檢舉處理辦法》等規章，並建立道德廉潔諮詢等機制，打造誠信經營之企業文化。

2018 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 19 件情節重大（如撤銷登錄、停止招攬及免職等）濫用職權、保費挪用之情事，採取紀律處分。

《誠信經營守則》		・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；2018 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》		子公司人壽及投信已分別於 2016 年及 2017 年公開簽署《機構投資人盡職治理守則》，元富證券則於 2018 年簽署該守則，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》及相關管道		設置內部及外部檢舉管道，鼓勵任何人發現本公司人員有犯罪、舞弊或違反法令之虞時，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。 公司：內外部申訴 / 檢舉管道 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：audut@skfh.com.tw 申訴信箱：audit@skfh.com.tw 性騷擾申訴：shinkong113@skfh.com.tw / （02）7725-3216 新光人壽：skl1v0@skl.com.tw 新光銀行：audit@skbank.com.tw 元富證券：Whistleblower@masterlink.com.tw 新光投信：audit311@mail.skit.com.tw 新光金保代：skxz0283@skl.com.tw
道德廉潔諮詢	內部	・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，或直接向法令遵循室洽詢相關法律疑義之諮詢及建議。 ・有關法律案件之諮詢、協辦及法律事務疑義之研究與解答，則由法務室提供相關法律意見。
	外部	由法令遵循室以電話（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：FS2、FS3、FS4

新光金控為使集團採行一致性防制洗錢及打擊資恐機制，以提升防制洗錢作業成效，於 2018 年制定「新光金融控股股份有限公司防制洗錢及打擊資恐政策」、「新光金融控股股份有限公司洗錢及資恐風險評估程序」及「新光金融控股股份有限公司防制洗錢及打擊資恐集團資訊分享程序」等規章，明定本集團之風險胃納及拒絕建立業務關係之客戶類型，提供子公司共通之風險評估方法及需加強監控之跨子公司可疑交易態樣，並強化集團資訊分享機制等事項，要求旗下子公司依據其業別性質訂定防制洗錢及打擊資恐注意事項及相關內部管理制度，辦理客戶與機構洗錢及資恐風險評估，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，降低洗錢與資恐對經濟及社會帶來的衝擊。

■防制洗錢及打擊資恐輔導專案啟動會議

■ 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防制洗錢及打擊資恐專責主管；元富證券、新光投信及新光金保代亦設有防制洗錢及打擊資恐專責主管，負責防制洗錢及打擊資恐之協調督導事宜，並向董事會報告防制洗錢及打擊資恐事務執行情形；新光銀行更設置「防制洗錢及打擊資恐委員會」，由總經理擔任召集人、防制洗錢及打擊資恐專責主管擔任副召集人，各業務區塊主管為委員，負責監督防制洗錢及打擊資恐作業之執行，以落實洗錢及資恐風險之有效管理。

■ 訂定管理機制

新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信及新光金保代 2018 年均配合外部法令規範再度修正《防制洗錢及打擊資恐注意事項》等相關作業辦法，並依業務權責定期檢視現行作業方式、內部規章並辦理法令宣導，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。

新光銀行 2018 年依據全面性洗錢及資恐風險評估 (IRA) 之結果，並因應外部法令異動，修正《防制洗錢及打擊資恐政策暨內部控制制度辦法》、《防制洗錢及打擊資恐注意事項》及《防制洗錢及打擊資恐作業程序》，以確保維持有效之防制洗錢及打擊資恐內部控制制度，並將風險評估辦理方式予以明文化，訂定《客戶洗錢及資恐風險評估說明》、《國家洗錢及資恐風險評估說明》，及將內部作業流程逐步書面化，以強化整體性防制洗錢及打擊資恐計畫。

新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信及新光金保代於 2018 年分別更新全面性洗錢及資恐風險評估報告（IRA），分析客戶、產品、交易與通路、地域四大面向最新之洗錢及資恐風險，並制定相應之風險防制及改善計畫。

■ 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恐機制，新光金控分別於 2018 年 5 月及 11 月舉辦「新光金控集團董事、監察人及高階主管防制洗錢及打擊資恐研習課程」，以強化專業及塑造防制洗錢及打擊資恐之文化，共 42 位董事及監察人出席，出席率占治理單位 82%。

此外，高階主管、中階主管及一般員工也 100% 完成防制洗錢及打擊資恐教育訓練，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，於 2018 年修正《新光金融控股股份有限公司暨各子公司 FATCA 遵循作業政策》，並由顧問實地查核子公司自 2014 年 7 月 1 日起至 2017 年 12 月 31 日止之 FATCA 遵循情形，以利本公司於 2018 年 12 月向美國國稅局出具盡職調查聲明（Certification of Pre-existing Accounts）及內控有效之聲明（即定期聲明，Periodic Certification）。

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，目前新光金控已共同委請顧問協助子公司導入相關機制之建置，目前已完成第一階段之差異分析報告，並規劃各項作業流程，以期遵照法定時程辦理申報。

第一階段

規劃執行時程、進行辨識及差異分析。

→

第二階段

導入流程、設計規劃、執行盡職調查、申報程序、辦理教育訓練、定期工作月會、提供諮詢服務、成果交付等。

→

第三階段

遵循監督、規劃自行評估及查核程序、調整流程、辦理實地查核、出具查核報告書等。

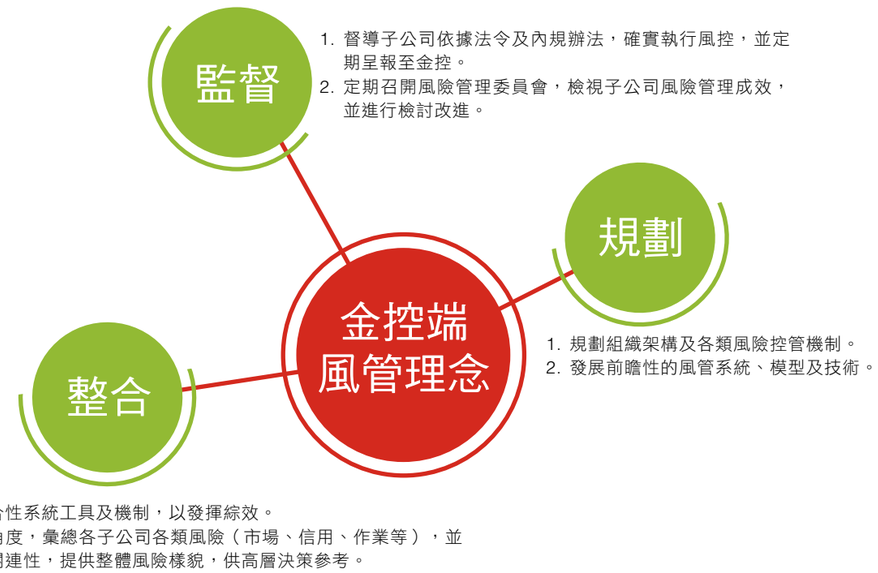
2.4. 風險管理

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，並增進股東價值。

2.4.1 風險管理理念

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；實務面則透過金控與各子公司之風險管理單位，落實各項管理機制。

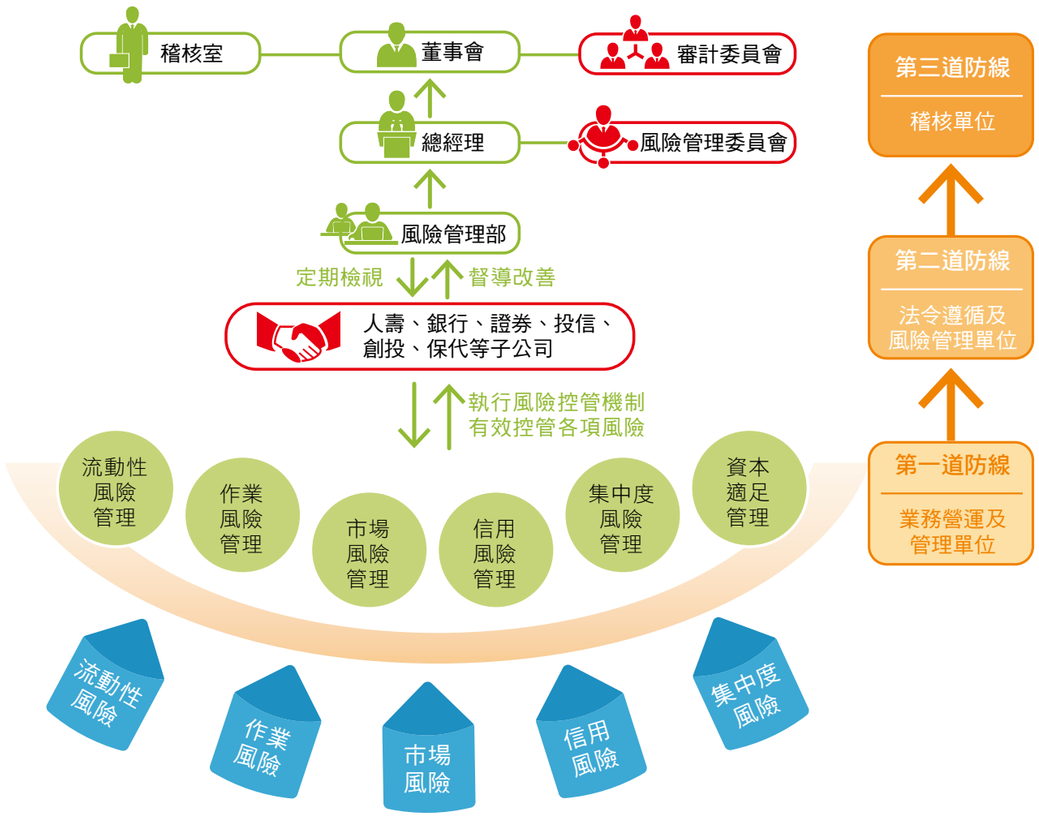


2.4.2 風險管理政策

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外，並訂定整合性「風險管理政策」、「風險管理辦法」及其他整合性風險規章，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，以保護公司及客戶資產、增進股東價值及客戶最大利益。

2.4.3 風險管理架構

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；此外，並採取內部控制三道防線機制，確保風險管理機制在整體集團運作順暢。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. 各子公司業務營運及管理單位：就其功能及業務範圍，承擔各自日常事務所產生的風險，負責第一道防線之風險辨識與管理，針對風險特性設計並執行有效的內部控制程序，以涵蓋相關之營運活動。

2.4.4 風險控管機制

G4 行業特定揭露：FS2

為達「風險與報酬最適化」之目標，在金控集團暨子公司資本適足之要求下，考量相關法令規定或業務性質，針對各類主要風險因子（如：市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險等），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、預警機制及其他相關規範。

(1) 限額控管

新光金控暨旗下子公司依其業務特性及各類風險屬性，訂定適當的風險限額與損失限額，例如：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。

(2) 預警機制

風險指標之衡量範圍與重點在於偵測公司所面臨之市場風險、信用風險、流動性風險、法律風險等，適時提供風險資訊予管理階層做為決策參考。除定期監控各項指標之變化外，並留存相關檢核軌跡，以對於未來之風險發生，預作趨勢研判與預防。

另，為強化風險資訊之溝通與文化之落實，新光金控並落實執行以下機制：

(1) 風險管理報告

依權責職掌範圍，定期或不定期向各階層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，做為管理決策之參考。

(2) 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。

(3) 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酬機制，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。

2.4.4.1 危機處理應變機制

GRI：201-02

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新聞，則立即啟動，通知各子公司彙總暴險部位，即時呈報高層形成決策。

3. 營運不中斷管理機制

子公司人壽為防範因氣候變遷所導致的異常氣候災害、意外，及經濟環境變化所導致的營運中斷風險，設有「經營危機應變小組」，由董事長擔任召集人，並建置危機應變措施及緊急事件通報辦法，針對緊急災難、資訊系統不中斷、防恐及防疫建立機制，將意外事件的衝擊降至最低。

子公司銀行為避免營運中斷事故發生，且確保發生後，能迅速有效執行應變，恢復正常營運，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。

2.4.4.2 氣候變遷管理機制

GRI：102-12

英國保險組織勞合社（Lloyd's）公布 2018 年城市風險指數報告（City Risk Index），臺北排名第 4，僅次於東京、紐約、馬尼拉。臺北之前兩大風險為熱帶風暴和地震，威脅客戶及自身營運。新光金控於 2018 年正式參與響應 TCFD（氣候相關財務揭露專案小組），認同氣候變遷可能帶來風險與機會。

為了氣候變遷治理，新光金控於企業社會責任委員會下設環境保護執行小組，並依據初步鑑別之氣候變遷風險（詳如下表）設定相關環境目標，每季定期追蹤，未來亦將評估並揭露氣候變遷所造成的財務衝擊，陸續針對各項天災風險規劃相關應變策略，以增加企業之氣候韌性。

氣候變遷風險管理

	衝擊描述	財務影響	目標	管理方法與回應行動
經營風險	由於全球暖化，造成極端氣候事件，如熱浪、豪雨、嚴寒、颶風等，可能會對組織營業據點或投資標的據點帶來災害衝擊	劇烈天災事件可能導致理賠金額大幅成長；且在理賠件數爆增情況下，恐因人力無法負荷，致整體理賠處理天數增加，造成顧客滿意度下降。	減緩天候因素的高額理賠波動發生	委請相關學者進行理賠研究專案，評估開發新型態商品。
		可能會引發投資人恐慌、金融市場動盪，導致投資部位大幅波動	減緩災害帶來的投資不確定性	設有市場風險通報機制，定期模擬壓力測試，檢視壓力情境下之市場風險承受能力。
		天災事件可能造成組織人員傷亡，導致人才損失，影響企業競爭力	預防災害對於組織人員造成的威脅	強化員工對於災害的意識，確實施行災害應變訓練
		若營運中斷，將會有營運成本損失之風險	減緩氣候變遷所導致的營運中斷風險	• 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 • 投保商業火險（含地震、颱風洪水險）
	因應節能減碳，能資源使用策略逐漸改變	日常行政庶務之能資源使用成本	提高能資源使用效率，減少辦公及營運對環境的影響	• 擬定綠色採購計畫 • 以數位金融替代用紙流程 • 活化舊有建築物與設備，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
法規風險	碳排放量將逐步受《溫室氣體減量法》總量管制	溫室氣體總量管制及排放交易制度，可能增加營運成本（如碳稅、碳價等）	減少溫室氣體排放	• 盤查營業據點之溫室氣體排放量，瞭解溫室氣體排放情形，以利擬定減碳策略及目標 • 配合政府減碳行動，參與外部倡議組織之研討會，以掌握法規走向
市場風險	全球永續趨勢將影響企業發展策略，轉為以綠色低碳經濟為主流	原有的投資、授信風險評估方法將漸漸不適用於低碳經濟市場，進而帶來投資損失風險	• 尋求潛在之綠色金融發展機會 • 促進綠能產業發展	• 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 • 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，發展綠色金融相關商品

氣候變遷潛在機會

	衝擊描述	財務影響	目標	管理方法與回應行動
企業形象	極端氣候若對客戶造成影響，客戶將需要專業協助	若無法及時給予專業的協助，將失去客戶信任感與忠誠度	使外界認同新光金控在節能減碳上的努力及成果，並將氣候變遷議題與新光金控之企業形象產生正面連結	• 天災發生時，保障受災戶的權益，並協助重建家園，如： ・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
	響應國內外氣候變遷減緩與調適政策，外界對於企業扮演減碳角色之期待日增	企業形象為企業的無形資產，若形象受損，可能影響消費者對於企業的看法，進而衝擊營收獲利		• 響應節能減碳、響應國內外氣候變遷減緩與調適政策及行動 • 由教育著手，辦理教育活動之植入氣候變遷觀念，使學童瞭解全球暖化對於人類的影響

03

客戶服務與創新商品

3.1 數位金融
3.2 多元化金融商品
3.3 產品與服務法規遵循
3.4 完善服務機制
3.5 永續責任金融

AI 新光 樂齡未來

03 客戶服務與創新商品

新光金控金融版圖完整，透過旗下子公司提供符合客戶需求的壽險、銀行、證券、基金及產險等一站購足的金融理財商品及服務，並符合法規以主動積極的態度保護消費者權益；面對金融科技（FinTech）的衝擊，新光秉持創新求變的精神、提升客戶體驗的態度，不斷發掘各項業務與數位科技應用的機會，以自動化等新型態、新流程、新商品、新服務，滿足新光客戶需求。

行動方案	短期策略發展
流程數位化 提升服務效率	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	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	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。

FinTech Taipei 2018 台北金融科技展 新光金控推三大數位體驗區

面對數位浪潮引發的破壞式創新，以及千禧世代興起帶來的金融消費模式變革，新光金控以「快速、安全、便利」為價值訴求，於 2018 年 12 月 7、8 日舉辦的「FinTech Taipei 2018 台北金融科技展」當中，結合旗下子公司，推出多種數位金融體驗，為客戶帶來最耳目一新的創新享受。

新光金控依循「數位新光，行動引航」的發展方針，以「大智移雲」(大數據、AI、行動化、雲端處理) 為策略，以人工智慧、大數據分析、臉部辨識等科技為手段，提供客戶更多新型態且具有溫度的智慧金融體驗，在展覽中結合新光人壽、新光銀行與元富證券推出三大體驗區，讓當天前來逛展的民眾收穫滿滿。

3.1. 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。

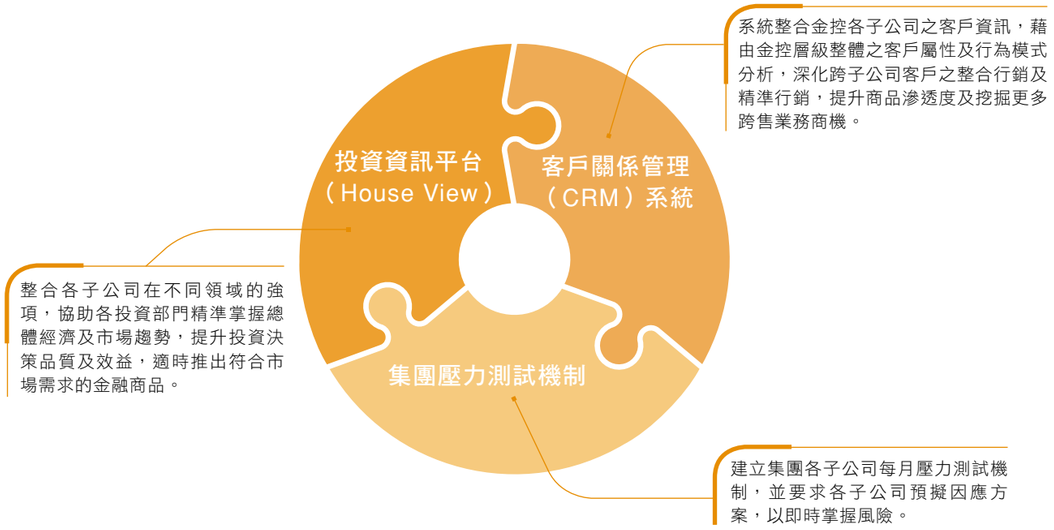
新光金控數位金融發展

2018 年獎項肯定

- 2018 卓越最佳保險評比「最佳數位創新獎」
- 「電子金流業務最佳服務創新獎」金融區塊鏈函證服務
- 2018 卓越證券評鑑「全方位數位服務獎」
- 2018 集保結算所「集保 e 存摺」總安裝戶第二名

3.1.1 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，2018 年我們建立多項整合機制：



3.1.2 新光人壽

新光人壽 2018 年以「數位新光，行動引航」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，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	2018 年成果
網站專區 優化客戶體驗	・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」	・會員人數：約 31.3 萬人 ・網路交易服務：申請達 17.3 萬人
行動體驗 享受便利生活	・「新光人壽 APP」 ・行動版電子化授權轉帳服務	・新光人壽 APP：約有 10.1 萬人次下載使用 ・行動版授權轉帳服務：已有 3.1 萬人次使用
行動商務 APP 創新互動服務	・「行動商務 APP」	・行動 e 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 大數據提供即時服務	・「智能客服中心（Smart Contact Center）」 ・「小新智能客服」	・電話簡易變更服務：共處理 4.1 萬通 ・智慧提醒服務：共查詢 1.4 萬通 ・小新智能客服：進線通數共 5.8 萬通
大數據 數位系統分析	・「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」	・客群經營 Inforce 2.0：建構「精準行銷數據模型」促成保費收入達到 169.2 億。 ・理賠風險篩選系統 1. 壞人模型：整合理賠系統相關資料，運用資料採礦的分析技術，分析拒賠案件的特性及趨勢，進而提升整體調查績效、降低理賠損失。 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。

3.1.3 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 及 2018 年更連續榮獲「最佳金融服務獎」的肯定。

新光銀行對客群經營秉持用心、創新、以客為尊精神， 於 2018 年由美國註冊財務策劃師協會 (RFPI) 台灣管理中心以及社團法人台灣註冊財務策劃師協會 (TRFP) 聯合主辦台灣金融之星評比，並榮獲「財富管理最佳客戶經營獎」肯定。

新光銀行秉持「貼近生活、為客著想」的價值主張，2018 年共投入 3,500 萬元，推動多項數位金融措施，包括：

策略	方案	內容	2018 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	・台灣 Pay 行動信用卡上線後新增 2,130 卡，交易金額約 2 百萬 ・台灣 Pay 行動金融卡上線後新增 5,769 卡，交易金額約 1 億 7 千 7 百萬 ・Google Pay 上線後新增 23,669 卡，交易金額約 3 千 6 百萬 ・開辦 Apple Pay，上線後新增 58,307 卡，交易金額約 1 億 9 千 7 百萬 ・開辦 LINE Pay 一卡通帳戶連結，上線後新增 23,615 戶，儲值金額約 3 億 4 千 8 百萬 ・開辦街口支付帳戶連結，上線後新增 5,757 戶，儲值消費金額約 1 億 1 百萬
	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	・申辦行動銀行 APP 客戶數突破 36 萬人 ・增加支援生物辨識快速登入、掃碼繳費、行動繳稅
數位生活圈	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	・網路銀行客戶數突破 72 萬人 ・數位活躍用戶數較去年成長 19% ・數位及自動化交易佔比高達 74%
	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	・申請客戶數超過 1.5 萬戶 ・交易金額達 17,338 億元 ・增加支援多項瀏覽器及作業平台
	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	・已服務超過 6.1 萬人次 ・開辦線上申請悠遊卡帳戶連結服務 ・開辦線上開立第三類數位存款帳戶
	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	・電子化帳單比率高達 79%
	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	・使用人次約 1.4 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，可以 24 小時進行，使交易時間不再受批次限制，為客戶及企業帶來莫大便利	・當年交易金額約 2.6 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	・friDay music 全音樂免費體驗 ・鹿港天后宮線上點燈安太歲等服務 ・華映娛樂免費電影欣賞 ・克蘭詩專屬保養禮 ・震旦通訊專屬優惠禮 ・蝦皮生日獨享購物金 ・新光樂活網折價券 ・UUPON 新戶贈點 ・獨家熊大造型隨身碟 ・遠見雜誌贈閱禮 ・路易莎咖啡、肯德基、必勝客優惠券

策略	方案	內容	2018 年成果
數位客群經營	數位家庭專案	鼓勵數位客戶邀請家人加入數位家庭戶，使客戶與家人一起共享更優質的金融服務	・專案於 11 月上線 ・至 2018 年底成立 350 個家庭戶
	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	・粉絲數突破 8.7 萬人 ・超過 1,800 篇的網路輿情聲量數
分行數位化	新金湖分行數位服務	透過創新的數位設備，提升分行的服務效率與品質，並響應綠色家園減降海報紙之使用	・於 2018 年規劃，2019 年 1 月正式開幕 ・設置數位體驗區以及可使用硬幣存、提款和繳費的新型態智能 ATM ・採用數位海報架取代舊式的紙張海報，提升綠色服務減降用紙
	館前數位分行	將實體分行結合科技，並兼顧金融安全下，以別於傳統的模式推出虛實整合的新型態通路，創新客戶體驗	・2018 年 5 月正式開幕 ・以「遊戲」為設計主軸，揉合 VR、體感、O2O、3D 列印、機器人應用、遠距諮詢等六大科技元素，發展客戶互動的新態樣 ・突破傳統結構，打造無銀行存匯櫃台、無臨櫃現金收付、無紙化的金融服務場域
創新技術	區塊鏈技術研究	持續掌握區塊鏈技術進展，研發適合區塊鏈落地之資訊架構	・正式開辦區塊鏈函證業務，並獲財金公司頒發「服務創新獎」

3.1.4 元富證券

元富在數位金融服務上一向以「關鍵服務」作為規劃的出發點，不斷尋求在既有業務下融入新思維、新服務的可能，期盼透過資源整合，提供投資人耳目一新的金融服務。元富證券 2018 年榮獲卓越雜誌頒發的非金控類「全方位數位服務」獎項，並於同年取得小資零股理財平台一項新型專利。

策略	方案	內容	2018 年成果
行動優先	豐富交易商品	新增「日股及滬深港通」報價交易系統及交帳功能	・行動交易市佔率 1.13% ・行動交易自佔人人佔比 51.45%
	選股 APP	推出「智能行動選股 APP」，協助客戶輕鬆選擇股票標的，增加交易周轉率進而提升交易量。	智能行動選股 APP 下載數 35,256 戶
	行動 E 櫃台	讓客戶免臨櫃，即可進行線上簽署相關契約功能	共有 19 份契約
	生物辨識	建置生物辨識 (Face ID & 指紋) 智慧登入功能，以增加交易安全性及便利性	行動達人 APP、智能行動選股 APP、財管基金 APP
客群經營	小資族群	持續推廣小額投資觀念，藉此吸引年輕客層，透過元富小資零股理財平台進行存股計畫	・2018 年成交金額約 7.5 億 ・小資零股平台 2018 年取得新型專利
	VIP 及高頻客戶	針對 VIP 及高頻交易客群提供專屬的交易平台，以滿足該族群交易需求	2018 年交易量約 950 億
	自主性理財客群	藉由 AI 理財演算法運算，實現一對一個人化資產配置，以吸引自主化智能理財客群。	2018 年開始進行機器人理財專案建置，預計 2019 年 3Q 上線
數位金融服務	網站 E 櫃檯	讓客戶免臨櫃，即可進行線上簽署相關契約功能	可線上簽署之契約共 20 種
	交割帳戶餘額查詢	提供新光銀行交割銀行餘額查詢，讓客戶輕鬆掌握帳戶金流	2018 年 8 月上線
	電子對帳單	舉辦行銷活動，提高客戶申請電子對帳單意願	電子對帳單使用率從 2017 年平均 45.90%，提升至 55.89%，成長率達 21.76%。

3.2. 多元化金融商品

新光金控呼應聯合國永續發展目標 (SDGs)，結合旗下子公司之專業優勢，提供多元化金融商品與服務，以促進各年齡層的福祉，如積極推廣微型保險商品，提供經濟弱勢者基本保障，填補政府的社會保險或社會救助機制不足的缺口；並著眼於台灣邁入高齡化社會，提供退休年金、長照保險、安養信託等服務，滿足客戶退休及高齡生活及醫療照護的需求，並落實「高齡者的需求在哪裡，新光的服務就到哪裡」的理念，以成為銀髮金融的領導品牌為目標，藉由新光站前樂活未來館，打造複合式空間，拉近金融與客戶的距離，擬定下列具體行動計畫：

觀念宣導
透過與外部單位合作舉辦講座、建置長照資訊網、推動成功樂齡計畫、銀髮飛揚公益系列活動，喚起國人正視長期照護的需求。

保障規劃
對於「癱瘓」、「疾病」、「失能」三大風險，設計客戶完整的商品，協助客戶儘早規劃完整的保障。

財務管理
配合客戶樂齡生活的資金需要，提供最適資產配置建議。

居住照護
打造銀髮住宅，結合保全、醫院的照護機制，提供客戶健康舒適、安全無虞的樂活空間。

體驗金融
新光站前樂活未來館設置「保險小舖」及「數位分行」，首創全國之先，推出 4.5 坪全齡照護室，在全齡照護室裡加入照護床，以因應高齡社會的需求，倡議無障礙空間，各項設計讓輪椅朋友、高齡者自主操作，鼓勵高齡者走出戶外，透過數位科技與體驗金融，追求樂活人生。

3.2.1 新光人壽

新光人壽秉持創新及服務社會的精神，因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，依循保險本質與理念，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品。

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。

提高保障

1. 響應政策推出「小額終身壽險 / 傷害保險附約」，增進高齡族群基本保障。
2. 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，提供「基本保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。
3. 持續研發「低保費、高保障」商品，以減少保戶過多負擔，有效提高平均保額。
4. 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供全方位的醫療保障。
5. 回歸「保險」本質，持續開發多元類型「保障型商品」，推廣提高保障的觀念。

回應趨勢

1. 響應政府政策，推出業界首創「計步、睡眠、心率、登高路跑、健康存摺或優質保戶、無理賠機制」等六項外溢機制的外溢保險商品，提倡國人健康促進。
2. 因應金融數位化，開辦網路投保業務，提供保戶方便且多元通路投保方式。
3. 開發「退休規劃商品」，滿足高齡族群、退休族群之需，並考量醫療、失能、重大傷病等保障需求。
4. 推出男性保險計畫，提供財務、醫療及癌症等保障系列商品。
5. 推出小資年輕族群「活力系列」商品，訴求「小保費換大保障」，輕鬆擁有精選醫療保障。

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

3.2.2 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 60 檔境外基金、22 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，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 2018 年成立 4 檔公募基金，其中公募基金分別為「多重資產基金」、「六年到期全球新興市場債券基金」、「特選內需收益 ETF」及「全球 AI 新創產業基金」，以滿足投資人資產配置規劃，各自募集規模分別達新台幣 16.16 億元、8.74 億元、3.82 億元及 7.50 億元。

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 2018 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 19.59%。

3.3. 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；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。

2018 年新光金控所有銷售的產品皆遵循主管機關要求，金控及子公司未有違反產品與服務之資訊與標示法規之事件，違反行銷傳播相關法規的事件共 4 件，主要為行銷業務流程疏失及不當銷售產品等。相關內容及改善措施說明請參考新光金控股東會年報第 68 至 80 頁。

3.4. 完善服務機制

3.4.1 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，2018 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。

3.4.1.1 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。2018 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，2018 年客服中心完成近 36.3 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 87.4%，較前一年提升了 2.1%。規劃 2019 年導入淨推薦值 (Net Promoter Score,NPS) 客戶評分機制，更準確衡量客戶對公司的服務評價及顧客忠誠度。

2. 完善回應保戶意見

新光人壽設有申訴信箱 skl080@skl.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。在有效控管及努力的回應之下，評議申訴案件權值及綜合評分值各項名次，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	2016 年		2017 年		2018 年	
分析項目	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
評議比率	0.036	0.026	0.024	0.033	0.016	0.035
平均處理天數	1.05		1.08		1.00	

註 1：申訴件數 = 個人壽險申訴件數 + 團體保險申訴件數
註 2：簽單總件數 = 個人壽險契約總件數 + 團體保險契約總人數
註 3：申訴率 =〔申訴件數 / 簽單總件數〕*10,000
註 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。

3.4.1.2 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，客戶可透過多元管道提出意見反應，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。2018 年消費者保護委員會受理事項，包括各工作小組按季報告所轄事務辦理情形、主管機關對消費者保護項目評鑑調整評等之主因及就該項目所列缺失暨追蹤改善辦理情形、對於金管會建立「金融服務業公平待客原則評核機制」之因應措施、前一年度「個資侵害事故緊急應變程序」演練結果備查、審議 2018 年「個人資料保護教育訓練規劃」、「營業單位服務品質提昇計畫」與「總行部室服務品質提升方案」，並審議「消費爭議處理辦法」、「公平待客行為守則」、「個資侵害事故緊急應變程序」、「個資檔案管理監督程序」及「利用客戶個人資料進行業務行銷應注意作業流程」修正案。

1. 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 2018 年服務達人

新光銀行 2018 年舉辦第 6 屆「最佳服務達人」選拔活動，由 50,485 位客戶票選出 105 位分行代表，再由總行部室主管選出 31 名優秀代表，透過 15,184 位新光粉絲團網友按讚及分享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。

用笑容傳遞溫暖，用心伴您左右
台中分行 存匯櫃員

以實習生的身分進入新光銀行，畢業後也成為子琳出社會後的第一份工作，剛入行，主管與學長姐們親切地對子琳耳提面命：「身為行員，凡事都要小心與注意。面對每日客戶往來帳戶作業，多一分錢、少一塊錢都是不行。」，子琳總是整日戰戰兢兢看待這份職務，提醒自己別犯了錯誤。

那天，是子琳第一次辦理客戶「魏媽媽」的業務……魏媽媽一眼就看出子琳的青澀緊張，貼心地告訴子琳：「妳慢慢來！魏媽媽不趕時間，只要用點心，會一次比一次更上手的，加油！」，對於初出社會的子琳，這番話讓她感受到溫暖、不再緊張，幾次服務後跟魏媽媽也有了更和諧的互動。每每看見魏媽媽來到櫃檯，展現出靦腆和善的笑容，快速地療癒了子琳每天疲憊的工作心情。而這樣的溫暖也讓子琳時刻提醒自己，不僅要提升自己的專業與親和力，更要將這份溫暖帶給周遭客戶以及身邊每一位同仁。

某天！子琳閃過一個念頭，怎麼很久沒看到心心念念的魏媽媽了呢？來撥通電話關心一下好了……電話響了一會兒，是她女兒接的！子琳表達了致電關心之意，這時才得知魏媽媽因突發心肌梗塞已經過世！得知噩耗的子琳，壓抑住哽咽的聲音，趕緊回頭安慰電話那頭早已泣不成聲的女兒，表示自己願盡點棉薄之力，深深的感謝魏媽媽之前的照顧。

之後，為了讓魏小姐辦理繼承的事情能夠更加順遂，子琳提醒了她應當準備的各式資料後，也預先幫忙拿回申請書件，讓魏小姐不用舟車勞頓、東奔西跑。由於子琳從旁協助，讓魏小姐在傷心之餘，不再為了繁瑣的事情而心煩。完成了繼承手續後，魏小姐不停地向子琳道謝，謝謝子琳一路上給了她最真心的關懷，一直到後續銀行端所需辦理的業務都能圓滿結束。魏小姐離開分行時，給了子琳親切的微笑，還誇讚子琳是個最溫暖的行員呢！這樣的舉動也讓子琳想起了當初與魏媽媽第一眼相識的笑容，子琳謹記在心，努力希望將這份溫暖給分享出去。金融服務人員就好比太陽一般，給予人們明亮的形象，只要不時地傳遞著陽光般的溫暖，定能為這冰冷的人際社會，增添幾道暖流。

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，2018 年櫃員主動協助民眾預防詐騙之總件數共 21 件，約新台幣 463 萬元，相較於 2017 年的預防詐騙金額，降低了約 1,816 萬元，顯見在新光銀行防止數位詐領的積極宣導與努力演練之下，民眾的防詐意識也有大幅的提升。

2. 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，2018 年客戶申訴案件次數為 367 件，較前一年減少 246 件（2017 年為 613 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：分行各單位、主管機關及其他申訴管道。
- 處理程序：受理、處理（調查）、回覆、改善。
- 處理期限：各單位受理客訴案件後應於 1 個工作日內初步致電客戶，並積極於限辦日內完成處理結案。
- 分析統計：定期統計客訴案件、分析客訴結構呈報層峰。

3.4.1.3 元富證券

元富證券積極響應金融 3.0 浪潮及行動交易快速發展趨勢，不斷推出多元化的金融理財服務，藉由差異化的服務，來滿足不同客群的需求，以讓客戶在數位金融上獲得最佳體驗。為即時掌握客戶的建議與反應，我們規劃完善的申訴機制，以快速積極處理客戶的相關建議與回應。

1. 暢通的申訴管道

元富證券「客服中心」，主要服務客戶在商品資訊、行銷活動、線上交易與處理追蹤問題反應為主，客戶可以透過免付費客服電話 0800-088-148 及客服信箱 service@masterlink.com.tw 兩種管道連絡客服中心，反應相關建議與問題。2018 年元富 0800 免付費電話共完成 6.7 萬通服務，客戶滿意度評比計有 84.68% 的客戶給予最高級分 - 非常滿意的肯定。

除此之外，客戶也可透過分公司及總公司進行意見反應及申訴，多重的申訴管道，讓客戶的抱怨可以即時獲得處理。

2. 嚴謹處理申訴流程

（一）第一線同仁接獲客戶申訴時，先安撫客戶情緒並快速掌握客訴內容，並積極協助問題處理，若客戶滿意處理結果，即可進行結案。

（二）若第一線同仁無法解決客訴，將填寫「客訴通知書」透過公文表單流程會簽被投訴單位、總稽核、總經理，以掌握客訴進度，使客戶問題盡快獲得解決。

（三）在處理客戶申訴時，均對客戶資料進行保密措施以落實保障客戶權益。

3.4.1.4 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 2018 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人員分享客戶寶貴建議、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。

3.4.1.5 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。

3.4.2 普惠金融

GRI：203-02、G4 行業特定揭露：FS7、FS14、FS16

新光金控為實踐聯合普惠金融目標、響應 SDGs 8.10「強化本國金融機構的能力，為所有的人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務」，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	2018 年在 45 家新光銀行分行新增設置，累計共 60 家分行完成鋪設。
	外幣 ATM	2018 年底累計共 8 家新光銀行分行設置，共計 9 台。
	行動繳費稅	提供行動裝置掃描條碼繳費與便利繳稅服務。
	新光銀行無障礙網路服務	提供弱勢族群不需出門、在家也能便利使用的金融服務環境： 2016 年推出「無障礙網路銀行」。 2017 年規劃「無障礙 webATM」並取得認證標章，於 2018 年上線。 2018 年申請「無障礙匯利率網站」認證標章，於 2019 年完成。
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 620 台 ATM，全數皆符合無障礙 ATM，其中 6 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	2018 年 2 月花蓮發生 7 級強震、2018 年 7 月強颱「瑪莉亞」襲台、2018 年 8 月中南部發生暴雨釀災、2018 年 10 月發生臺鐵普悠瑪翻車事故，新光人壽立即啟動「防颱 / 防災五保」服務，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	台鐵普悠瑪自強號於 2018 年 10 月在蘇澳新馬車站前出軌，造成嚴重傷亡，新光人壽於第一時間成立緊急應變小組，啟動快速理賠服務，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 5 位保戶，理賠金額約 1,097 萬元，此外，我們也主動派員積極與事故保戶家屬聯繫慰問，針對不幸罹難保戶及傷者均發放慰問金共 62.5 萬元。

目標	專案項目	服務 / 方案說明
提供微型融資、保險及理財服務	新光銀行住宅補貼	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，2018 年共協助 83 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。
	新光銀行青年創業貸款	2014 年至 2018 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 2018 年底已有 11,000 名中高齡民眾受惠。
	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 54,666 名個案受惠，保費捐助已逾 1,229 萬元，落實照顧經濟弱勢民眾，協助建構社會安全網，2018 年獲頒『微型保險衝刺獎』及『績效卓著獎』。
	小資零股理財平台	元富證券推廣小額投資觀念，鼓勵青年族群透過元富小資零股理財平台進行存股計畫，2018 年成交金額約 7.5 億，並於 2018 年取得新型專利。
強化金融知識素養	兒童金融知識教育	活動一：新光小學堂 活動對象：信義區居民、國小以下學童、新光銀行員工共約 450 人 活動內容：母親節前夕，新光銀行與臨近信義區總行大樓之社福團體「兒童福利中心」舉辦「母親節親子嘉年華會」，邀請附近社區民眾共同參與，並由本行同仁組成之志工團隊，現場設置攤位進行「金融小學堂」兒童金融常識問答闖關活動，為兒童宣導正確金融常識有獎徵答活動。 活動二：兒童暑期理財營 活動對象：兒童 34 名、新光銀行員工 12 名。 活動內容：由財富管理部及分行理財同仁於新光樂活未來館擔任活動講師，帶領孩子循序漸進，由基本需要與想要的辨別、分離帳戶的運用、拓展到貨幣、經濟觀念、簡易投資概念與基礎創業的認知。透過互動式體驗教學，讓孩童打好理財基礎，獲得一生受用的財務知識。 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。 活動四：新光小小理財家 - 金融知識宣導計劃 活動對象：苗栗地區國小學童、台北兒福中心院生、新光銀行志工共約 210 人。 活動內容：新光銀行 2018 年度於學童暑假期間，共舉辦 2 場「新光小小理財家 - 金融知識宣導計劃」。第一場前進苗栗縣南庄鄉獅頭山為台灣耕心書院弱勢院生及苗栗地區國小學童進行宣導，教導孩童認識理財工具、搭配收支簿等教材，傳達正確消費觀念及規劃；並透過彩繪夢想小豬撲滿，引導孩童將透過色彩描繪出儲蓄夢想，傳達儲蓄的觀念。第二場針對台北兒福中心收容之失依弱勢院生，由志工帶領院生前往參觀土銀展示館及本行數位分行，了解金融過往歷史脈絡及近代金融發展等，以及最新數位金融設備及未來金融理工具之運用，並設計金融常識關卡，讓院生們從遊戲中得到與金融相關之經驗及知識學習。
	客戶金融教育宣導	・ 新光金控與子公司每年定期合辦美麗人生講座，宣導並推動金融理財觀念。 ・ 新光人壽辦理大專青年金融成長營，提升學子保險金融知識。 ・ 新光銀行於母親節及父親節北、中、南舉辦三場之「懷舊之旅」與「真愛父出」理財說明會，有效協助客戶掌握金融市場脈動與趨勢。 ・ 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 3 場客戶說明會及全台 2 場大型教育訓練。
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 2018 年，已捐贈新台幣 3,057 萬元。

3.4.3 客戶隱私權保護

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。

■ 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。2018 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。

3.4.3.1 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 BS 10012 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	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	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	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	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。

3.4.3.2 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	針對全行有對外蒐集、處理及利用個人資料之單位，均已建立個人資料檔案清冊暨個資資料流向圖，並由各單位每年定期進行檢視盤點，並訂有相關規範供遵循，以強化個人資料之控管。
客戶資料儲存及保管	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	・對內外的傳輸有多層的防護設備及措施，如 DDoS 防護措施、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	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，每年定期辦理個資侵害事故緊急應變程序演練作業、模擬個資外洩情境演練，使參與演練之全行各單位員工，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	2018 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

GRI：418-01

新光人壽

2018 年各部室依法令遵循重大事件進行通報之案件中，涉及保戶個人資料遭竊取、洩漏、竄改、毀損、遺失等情事共有 2 件，改善措施包含加強相關訓練、宣導及追蹤。

新光銀行

2018 年共發生 1 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。

3.4.3.3 元富證券

元富證券於 2007 年取得 ISO17799（目前已經改版為 ISO27001:2013）訂有《資訊安全管理辦法》並設置「資訊安全管理暨審查委員會」，定期對於資訊策略、監控檢討重大安全事件之應變處理與改善措施，並藉由定期及不定期之自行評估或查核，以瞭解現狀與控制目標之差異，進行持續不間斷地矯正及改善，以期與時並進。

為加強員工資訊安全意識，公司不定期進行資安宣導及社交工程演練，讓員工於生活中學習如何避免因為遭受駭客攻擊，造成公司營運系統停擺或客戶個人資料外洩等安全事件。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。

公司指派資訊安全主管及專責資安人員，因應數位轉型，對於企業在各資訊環節皆需要時刻掌握國際重要資安資訊，加強公司防禦能力，提供客戶更安全、快速的投資交易系統。

個資保護策略	管理機制
客戶資料蒐集方式	個人資料應符合本公司所適用之特定目的，如不符合，不得蒐集，同時提供「個人資料告知暨同意書」予客戶，及完成個人資料檔案清冊及資訊流概覽圖並定期檢視，保障客戶權益。
客戶資料儲存及保管	已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	・交易資料傳輸皆經過以 SSL 加密機制，避免重要資料遭到側錄。 ・對外傳輸設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、防火牆及進階式攻擊防禦系統等，降低不法入侵攻擊系統，竊取客戶個人資料及交易資料。 ・建置資料外洩防護機制，檢核員工在電子郵件外寄或是隨身記憶體中是否夾帶含有非經公司授權可存取及敏感性個人資料。 ・所有個人電腦及主機皆安裝防毒軟體，並啟用網頁詐騙檢測。 ・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，相關異動留有紀錄備查與覆核機制，為防止內部的非法使用，所有資料存取權限及調用皆需要經過事先申請。 ・每年進行個人資料管理自我評估，檢視資料保護執行情形。
個資侵害緊急應變	訂有「個人資料侵害事件緊急應變辦法」，並每年擬定演練情境進行演練，使同仁充分瞭解及熟悉個資侵害事件發生時之通報、處理流程，確保個人資料侵害事件緊急應變計畫有效執行。
全員「資訊 / 個資」教育訓練	2018 年全體員工透過數位學習線上課程（e-learning）完成資訊安全意識教育訓練及測驗。
新興資安防護系統	持續評估相關網路新興科技系統及資安議題（如公司商務詐騙，Business Email Compromise，簡稱 BEC，AI 大眾化、區塊鏈 .. 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。

3.4.3.4 新光投信

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

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。

3.4.3.5 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。

3.5 永續責任金融

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）策略及思維植入投資、融資、放款、保險、資產管理等金融營運活動中，並與客戶、業務夥伴（包括供應商）等眾多利害關係人合作，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，逐步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。

3.5.1 永續保險原則

GRI：102-12、G4 行業特定揭露：FS5

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。

2018 年符合相關 ESG 投資之總金額，總計約為新台幣 1,303 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 57.71 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，累計約有 54,666 名民眾受惠，2018 年榮獲『微型保險衝刺獎』及『績效卓著獎』之肯定。

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。

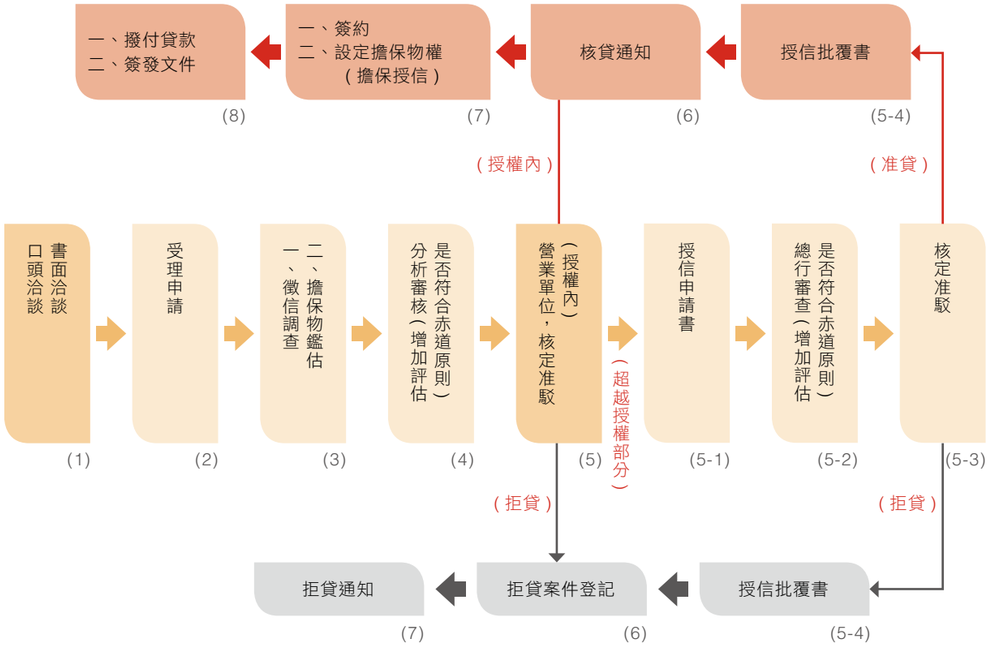
3.5.2 ESG 授信政策

G4 行業特定揭露：FS1、FS2、FS3、FS5

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	・辦理專案融資審核時，依照授信《5P 原則》進行評估。 ・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」，辦理徵信時評估客戶是否符合赤道原則。 ・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。 ・營業單位填具「企金業務洗錢及資恐風險評估檢核表」，並由該業務主管核定。若經檢核項目確認為高風險客戶，「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並提高核准層級由單位主管核定。單位主管核准承作後，再送該案授信授權層級核定。
倡導赤道原則	・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	・依照《授信覆審追蹤管理作業細則》及《授信案件覆審辦法》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



3.5.3 ESG 相關承銷案

G4 行業特定揭露：FS5

子公司元富證券承銷部透過 IPO、SPO 或 M&A 方式，協助企業籌措營業所需資金，以達成企業之永續發展擴大其經營規模及響應政府扶持優質企業作為驅動台灣下世代產業成長的核心，2018 年主辦 ESG 相關案件之承銷金額達 6 億 9 千萬元。

新光金控重視人們的生命健康安全，子公司元富證券在 ESG 相關承銷案件上，亦關懷生技醫藥產業，2018 年元富證券促成「五加二」當中之生技產業特色案例如下：

慧智基因

專精於孕前、產前及新生兒之各項基因檢測及癌症基因檢測，並著重全基因體技術平台及生物資訊軟體分析，使臨床醫師與技術員可直接掌握診斷流程與結果資訊，減少後端資料分析的時間與錯誤率及尋出未來對於某些遺傳疾病的重要發現。如 NIPS 技術除可做全染色體分析，還可做染色體微缺失疾病，未來更會擴及到微缺失全分析、罕病胎兒早期分析，透過單一檢測平台發揮最大的效用。

益得生物

主要從事開發各種產品線之學名藥及新藥吸入劑，滿足各類病患之需求。全球總體經濟不佳，使醫療支付者更注重給付的臨床經濟效益。在各國鼓勵學名藥開發之餘，亦可降低國家整體醫療支出。

3.5.4 責任投資

G4 行業特定揭露：FS1、FS8

新光金控積極響應聯合國《責任投資原則》，2018 年新光金控旗下子公司責任投資金額共 1,888 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	・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 1,258 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，皆為台灣企業責任相關指數（「台灣高薪 100 指數」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 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	・子公司人壽、證券及投信均已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明。
促進 ESG 投資	・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	・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。

3.5.5 綠能金融

G4 行業特定揭露：FS5、FS8

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 1,080 億元及放貸 1,773 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，本行 2018 年核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 431,656 仟元，新舊案額度動撥合計金額為 205,210 仟元，致力朝向經濟與環境永續發展之願景邁進。

2018 年再生能源投資 / 融資統計

公司	類型	再生能源	承作金額（元）	環境效益
新光銀行	放款	2018 年核准錸洋科技、大興綠能科技 (股)、亞沃國際 (股)、日頭光電 (有)、星能 (股)，以及金陽機電工程 (有) 等之太陽能電廠建置融資案。	2018 年核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 431,656 仟元，新舊案額度合計動撥金額 205,210 仟元。	2018 年已作為融資案場為 9 個，另星能 (股) 尚未提供融資案場。總裝機容量 5.5MW，每年可產出 5,649,659.8 度再生能源，並有效減少碳排放及火力發電產生之懸浮微粒。
	投資	投資台灣電力股份有限公司 106 及 107 年度發行之三檔綠色債券，其資金全數運用於「溫室氣體減量」、「污染防治與控制」與「再生能源及能源科技發展」，以落實政府「支持綠能產業 發展綠色金融」政策	354,000 萬	-
新光金創投	投資	太陽能發電	1,740 萬	每年減 26,547 T-CO_2e

04

綠色行動

4.1 環境永續承諾

4.2 綠色職場

4.3 供應鏈管理與綠色採購

AI 樂齡未來
新光

04 綠色行動

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。

4.1. 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，2018 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。

承諾

為維護全球生態環境平衡，減緩氣候變遷，我們承諾積極響應並落實環境保護及生態保育原則與活動，致力減少對環境可能產生的負面影響。

環境永續目標

- 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。
- 子公司人壽及銀行 2018 年完成 100% 全據點溫室氣體盤查，以掌握內部溫室氣體排放量，進而研擬減量計畫。
- 以 2016 年為基期，訂定「3 年內用電量累積減少 3%」之節能目標。
- 落實供應商永續管理，將於 2019 年建立供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善等，展現對供應商永續管理的重視。

4.1.1 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，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環境永續議題，避免過度重視短期利益而從事對環境與社會有害之事業。（詳情請見 3.5 永續責任金融）

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，並通過驗證 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並通過查證	新光人壽
2016	擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過查證	新光金控、新光銀行、新光人壽（8 棟自有大樓）、新光投信總公司、新光金保代
2017	擴大 ISO 14064-1 溫室氣體盤查範圍，並通過查證	新光金控、新光銀行、新光人壽與集團共用 20 棟大樓、新光投信總公司、新光金保代
2018	・完成全據點溫室氣體盤查作業，並通過第三方查證 ・通過 ISO 14046 水足跡查證	・新光金控、新光人壽全國據點、新光銀行全國據點、新光投信總公司、新光金保代 ・新光人壽

2018 年新光金控溫室氣體排放狀況

單位：CO_2-e ／年

公司名稱	溫室氣體排放總量	直接溫室氣體排放量（範疇一）	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	其他間接溫室氣體排放量（範疇三）	盤查範圍
新光金控	160.46	28.72	131.74	員工商務旅行 飛機 14.64 高鐵 0.60	新光金控
新光人壽	14,411.66	801.56	13,610.09	-	全國據點
新光銀行	11,271.98	225.43	11,046.55	-	全國據點
元富證券	1,444.99	39.05	1,405.94	-	台北總公司
新光投信	119.80	11.08	108.73	-	全國據點
新光金保代	18.63	9.80	8.83	-	新光金保代

註 1：新光人壽、新光銀行因 2018 年溫室氣體排放數據盤尚在盤查作業中，故本表揭露之數據盤查期間為 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日；其餘公司盤查期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日
註 2：主要排放係數來源依報告書出版前能取得之最新版經濟部能源局公告係數計算。
註 3：新光金控範疇三之溫室氣體排放量為自主揭露之數據，未經盤查。
註 4：新光投信 2018 年開始揭露全據點溫室氣體排放數據。

4.1.2 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，2018 年新光人壽全省營業據點總用電量比 2017 年減少 4.2%。 2. 近三年分別取得鑽石級綠建築證書和 3 張黃金級、1 張銀級候選證書，成果如下：

建築物	綠色作為	成果
新板金融大樓	1. 投入 12.48 億元打造綠建築，於 2017 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・CO_2 吸收量（綠化設計值）：587.78 t ・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 美國綠建築協會 LEED NC （LEED 新建案）之金級認證
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 t ・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
新光南港 軟體園區大樓	1. 投入 21.5 億元打造綠建築，於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・CO_2 吸收量（綠化設計值）：727.66 t ・基地保水量：1,676.29m^3 ・雨水貯集槽（回收再利用）：289.02m^3	2016 年取得 黃金級候選綠建築證書
新光人壽 見潭傑仕堡	1. 投入 12.53 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・CO_2 吸收量（綠化設計值）：358.69 t ・基地保水量：632.99m^3 ・雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m^3	2016 年取得 黃金級候選綠建築證書
新光人壽 新板傑仕堡 C 基地	1. 投入 17 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： ・CO_2 吸收量（綠化設計值）：930.35 t ・基地保水量：554.91m^3 ・雨水貯集槽（回收再利用）：175.52m^3	2016 年取得 銀級候選綠建築證書

4.2. 綠色職場

儘管金融服務業在營運過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但是新光金控仍然努力降低對能資源的依賴，期望透過完善的環境管理機制，直接減少能資源耗用，為環境永續帶來正面助益。

4.2.1 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，大幅提升行政效率，並執行紙張使用管理計畫，近年來紙張使用量已呈逐年遞減之趨勢，惟 2018 年因子公司人壽業務量增加，故用紙量增加 3,908 包。

購買紙張統計表

單位：每年購買紙張數（包）

用紙量	2016 年	2017 年	2018 年	2018 年與 2017 年用紙量比較
新光金控	550	600	605	增 5
新光人壽	28,274	24,302	30,645	增 6,343
新光銀行	43,490	44,540	43,480	減 1,060
元富證券	4,720 （尚未納入邊界）	5,425 （尚未納入邊界）	4,055	減 1,370
新光投信	1,510	1,460	1,500	增 40
新光金保代	150	250	200	增 50

註 1：每包紙計有 500 張，每張紙 70 磅
註 2：每包 A4,70g 紙張碳排放量為 3.6kg CO_2e
註 3：消耗紙張數量 (包)*3.6(kg CO_2e)/1,000(單位換算)= 減少之碳足跡排放量 (T-CO_2e)
註 4：元富證券之紙張統計數據僅涵蓋總公司

2018 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	推廣互動式電子綜合月結單，於 2018 年 12 月發行帳單的電子化高達 79%。
元富證券	強力宣導節約用紙政策，備查資料以無紙化儲存系統替代紙本。
新光投信	電子商務交易系統，成功於 2018 年減省 36,202 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 2018 年 e化減紙措施

項目		作為
行政 E 化系統	電子公文簽核系統	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；亦可以透過行動裝置登入電子公文系統，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，精準掌握公司簽核作業的執行，節能減碳，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，於線上即時投保，取代紙本填寫作業。
	電 子 保 單	提供民眾選擇「電子保單」做為其保險憑證，可免除保存紙本保單。
	電 子 單 據	於要保書中提供電子方式寄送相關通知單據，另亦於官方網站會員專區內保單資料修改功能，便利保戶變更單據寄送形式。
	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。

共減少使用約 7,726 萬張紙，減少 556.29 噸碳足跡排放

新光銀行 2018 年 e化減紙措施

項目	作為
業務系統	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化，以 2018 年業務連絡單總件數約 14,963 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，2018 年文件儲存檔案數約 91,123 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	推廣 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；2018 年帳單電子化高達 79%，全年可減少 643 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 74 萬張以上。
線上開戶	預約開戶 3,145 戶，總開戶數 1,009 戶，減少 37,386 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 20,859 張紙之耗用。
行動支付	台灣 Pay 行動信用卡上線後新增 2,130 卡、行動金融卡上線後新增 5,769 卡，Google Pay 上線後新增 23,669 卡，Apple Pay 上線後新增 58,307 卡，可減少 89,875 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 742.4 萬張紙，減少 53.42 噸碳足跡排放

元富證券 2018 年 e化減紙措施

項目	作為
電子化公文系統	全面使用電子公文系統，透過 E 化簽核系統進行公文流程呈核，減少書面紙張的使用。
外部行動簽核	建構 SSL VPN 設備透過行動裝置登入內部系統，運作查詢公文資料及主管決策運作。
數位表報儲存	客戶資料及內部使用表報進行無紙化，不需要列印保存的表報以電子化方式存檔，減少紙張浪費。
回收紙利用	宣導同仁單位內部使用的紙張，如單面廢棄紙張放置回收紙簍內，供背面列印再使用。
電子式對帳單	客戶證券買賣交易，透過電子郵件傳送每日、月交割款項訊息，取代寄送紙張列印。
集保股票庫存管理	推廣客戶採用下載『集保 e 存摺』APP，透過電子式登錄系統查詢股票庫存，節省客戶紙本存摺的發放，以減少紙張之使用量。
行動理專平台	導入理專系統平台透過建置理財 APP，營業人員透過行動平版電腦提供客戶理財投資組合建議，減少不必要的紙張列印。

共減少使用約 68.5 萬紙張，減少 4.93 噸碳足跡排放

4.2.2 能源管理機制

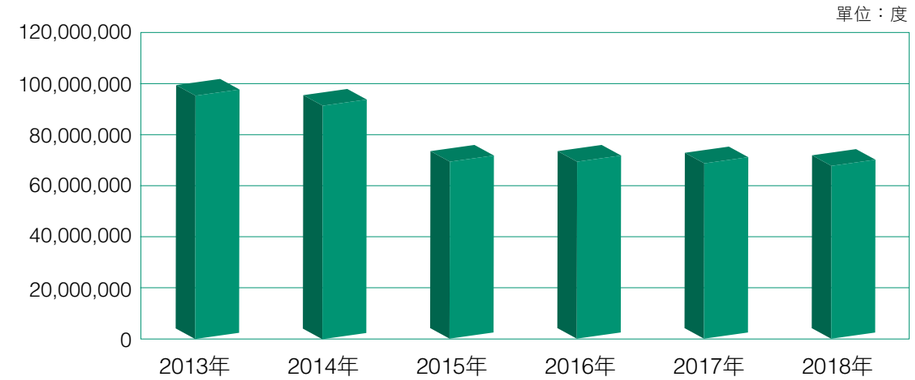
新光金控自 2007 年即展開一系列的具體行動，並於 2016 年起以提高能源使用效率為目標，透過系統化管理與節能設備的汰換方式，有效的減少電力使用量，提高辦公大樓之能源使用效率。

4.2.2.1 節電目標及措施

GRI：305-02、305-04

新光金控及各子公司以 2016 年為基期，設定「3 年內用電量累積減少 3%」之節能目標。至 2018 年用電量已減少 3.62%，提前超越原先設定的目標。

新光金控歷年總用電量統計



2018 年新光金控與旗下子公司用電統計

	項目	單位	2016 年	2017 年	2018 年
新光金控	用電量	度	273,213	262,331	239,749
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	145	139	133
新光人壽	用電量	度	40,697,671	40,008,956	38,338,294
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	21,529	21,165	21,239
新光銀行	用電量	度	31,301,388	31,050,329	28,620,933
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	16,527	16,426	15,856
元富證券	用電量	度	尚未納入邊界	尚未納入邊界	2,415,028
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	尚未納入邊界	尚未納入邊界	1,338
新光投信	用電量	度	99,571	96,256	139,072
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	53	51	77
新光金保代	用電量	度	21,112	17,482	16,067
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	11	9	9
總用電量		度	72,392,955	71,435,353	69,769,143
總用電量		吉焦耳	260,615	257,167	251,169
總溫室氣體排放量		T-CO_2e	38,265	37,789	38,652
電力能源密集度		吉焦耳 / 人	14.53	14.03	13.08
溫室氣體排放密集度		T-CO_2e/ 人	2.13	2.06	2.01

註 1：2016 年 ~2017 年歷年電力排放係數分別為 1kwh =0.529kg CO_2e、0.554kg CO_2e。（2018 年暫以 2017 年之係數計算）
註 2：元富證券之用電量、用電員工人數僅涵蓋總公司
註 3：新光投信 2018 年開始揭露全據點數據

■ 節電措施一：更換節能照明燈具

2018 年新光銀行啟動 24 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 1,405 盞，一年可減少約 46.28 公噸之碳排放，成效卓越。

元富證券辦公場所全面採用省電式的 T5 燈管或 LED 燈，並推行中午休息時段減少辦公區域電燈使用數量，節省用電量使用。

■ 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，2018 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.6-1.79 之間，達 LEED 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 2018 年底 Windows 主機虛擬化比率已提昇至 75.54%。

* 註：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 綠色機房銅級標準 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 556 台，已達 76% 之涵蓋率。

透過虛擬伺服器之建置，預期可再節省機櫃空間 92U（約 2.3 個機櫃），並減少額定電力消耗 92,227 度，預估每年約可再節省電費 30 萬元及減少約 48t-CO_2e 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-CO_2e 之排放量，等同多種植 596 顆樹木。

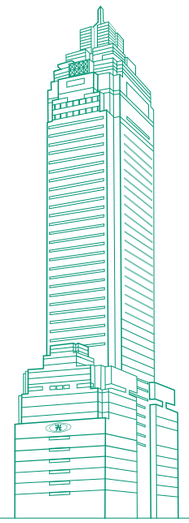
■ 節電措施三：控管能源使用

新光金控及子公司以能源消耗量及公司樓板面積的大小或員工人數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。
- 飲水機或空調電源增設定時器控制，減少電力消耗。
- 於辦公大樓人潮較少的時段，關閉部分電梯。
- 減少不必要的照明，節省能源耗用，亦避免過度照明傷害視力。
- 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，2018 年新光摩天大樓總用電量約 2,394 萬度，相較於 2016 年基線年，節能率約 8.7%，減碳量 1,270 噸 CO_2e，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	2016 年	2017 年	2018 年
電力 (吉焦耳)	94,424	92,921	86,172
節能成效 (吉焦耳)	基線	1,503	8,252

註：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 2018 年連續 10 年響應「Earth Hour 地球一小時」，並參與城市廣播網「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 棟新光人壽自有大樓，及子公司銀行全台 105 家分行、元富證券 47 家分公司之非必要照明設施電源，子公司銀行亦於中秋節前夕在全省 620 台 ATM、公司網站密集播放宣傳影片，串連更多民眾一起於中秋當晚八點關燈一小時，走入戶外讓月亮更亮。

企業節電行動家 「夏日節電 316 行動」

新光金控連續 12 年推動「夏日輕衫，空調提高 1℃」活動，2018 年子公司人壽響應經濟部「節能月 - 節電 ±1」系列活動，以「節電 ±1」為主軸，鼓勵各界「一起」落實節電行動，以抑低夏月尖峰用電、聰明使用能源為「一致」的行動目標，持續落實節電行動 (+1)，避免不必要的浪費 (-1)，從日常生活小處著手，落實節電工作。

「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。

4.2.2.2 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 2018 年納入元富證券，因此溫室氣體排放量較 2017 年增加。

公務車用油狀況

	項目	單位	2016 年	2017 年	2018 年
新光金控	總用油量	公升	20,839	21,454	18,389
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	47.2	48.6	42
新光人壽	總用油量	公升	64,592	117,274	127,665
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	146	265	289
新光銀行	總用油量	公升	17,874	25,432	23,213
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	40.5	57.6	52
元富證券	總用油量	公升	尚未納入邊界	尚未納入邊界	3,106
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	尚未納入邊界	尚未納入邊界	7
新光投信	總用油量	公升	2,997	2,750	1,558
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	6.8	6.2	4
新光金保代	總用油量	公升	3,052	3,519	3,878
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	6.9	8.0	9
合計	總用油量	公升	109,354	170,430	177,718
	溫室氣體排放量	T-CO_2e	247	385.7	402

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)。(能源局公告)
註 2：採能源局公告之 2018 年 98 無鉛汽油各地均價換算。
註 3：元富證券之公務車用油數據僅涵蓋總公司

4.2.2.3 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，雖然 2018 年納入元富證券，然而在有效控管下，新光金控 2018 年用水量仍較 2017 年減少 191,642 度。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)

	2016 年	2017 年	2018 年	用水範圍
新光金控	2,109	2,049	2,105	新光摩天大樓 38 樓
新光人壽	583,431	478,542	389,221	全省建築物
新光銀行	755,818	800,809	687,360	全行據點
元富證券	未納入邊界	未納入邊界	19,694	敦南大樓總公司 6.5 層樓
新光投信	776	1,251	1,793	2016-2017 年：台北南東大樓 12 樓 2018 年：全國據點
新光金保代	132	129	132	新光摩天大樓 19 樓
合計	1,342,266	1,282,780	1,100,305	

註 1：金控數據係依樓管分攤度數加總
註 2：子公司位於大樓內之承租據點，其用水量以大樓分攤水費推估
註 3：元富證券之用水數據僅涵蓋總公司

4.2.2.4 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。

我們積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，延長生財設備使用年限，將待報廢的生財器具、可用零件拆卸再生等進行「資源化管理」，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升，在 2018 年，我們讓新光摩天大樓達到 17% 廢棄物回收比例。

子公司元富證券之辦公樓層皆設置資源回收桶、廚餘桶，要求全體同仁及清潔人員配合執行垃圾分類，報廢之電腦設備、碳粉匣等亦透過專業回收廠商處理，禁止隨意丟棄而造成二次公害。

新光站前摩天大樓廢棄物處理狀況

單位：公斤

	2016 年	2017 年	2018 年	備註
回收處理廢棄物總量	243,730	245,250	256,212	資源回收
焚化處理廢棄物總量	1,105,270	1,015,890	946,130	垃圾運量
堆肥處理廢棄物總量	217,250	220,000	231,000	餐廳廚餘
營建混合物再利用	3,250	3,300	3,300	大型廢棄物

新光金控環境支出

單位：新台幣元

	2016 年	2017 年	2018 年
新光金控	309,732	337,128	337,128
新光人壽	58,554,887	73,504,737	77,084,866
新光銀行	40,517,414	40,984,981	41,651,290
元富證券	未納入邊界	未納入邊界	175,292
新光投信	269,844	269,844	269,844
新光金保代	29,988	32,640	38,040

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，故 2018 年環境管理支出增加。
註 3：元富證券之環境支出數據僅涵蓋總公司

4.3. 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。

4.3.1 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。2018 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。

子公司人壽於 2018 年 12 月舉辦供應商大會，邀請共 44 家供應商出席，宣導並說明新光人壽對於供應商管理的規劃及目標。未來也將深化供應商永續管理機制，包含政策擬定、承諾書簽署、風險評估、實地稽核及輔導改善，展現對供應商永續管理的重視，以落實供應商管理之責任。

新光金控 2018 年供應商管理狀況

單位：家數

註 1：財物類供應商包含辦公室軟硬體設備、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。
註 2：元富證券之供應商數據僅涵蓋總公司

4.3.2 發揮採購影響力

GRI：204-01

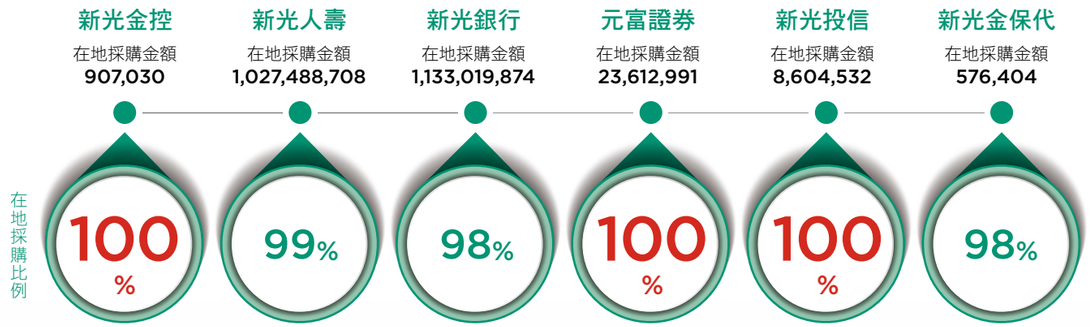
除良好的供應商管理外，我們亦積極響應 SDGs 12 永續消費及生產模式之目標，積極發揮採購影響力，2018 年綠色採購約 1.08 億元，在地採購比例為 99%，協助產業創造綠色商機，促進台灣消費市場發展。

新光金控暨旗下子公司在進行相關採購時，均優先考量在地之供應商，相關辦公用品或設備，也盡量選用具環保、節能標章證明之產品，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。

- 自 2016 年起，子公司人壽連續三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。

2018 年採購統計

單位：新台幣元



註 1：在地之定義為台灣。
註 2：元富證券之採購數據僅涵蓋總公司

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

AI 新光 樂齡未來

05 幸福職場

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。

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、同工同酬，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。

2018 年新光金控人力結構表

單位：人數

公司	台灣地區 男	台灣地區 女	海外地區 男	海外地區 女	本國籍 男	本國籍 女	外國籍 男	外國籍 女	總計
金控	30	43	0	0	30	43	0	0	73
人壽	3,297	11,378	3	1	3,297	11,379	3	0	14,679
銀行	1,478	2,282	23	12	1,490	2,283	11	11	3,795
證券	606	1,135	3	0	609	1,135	0	0	1,744
投信	42	53	0	0	42	53	0	0	95
金保代	5	9	0	0	5	9	0	0	14
合計	5,458	14,900	29	13	5,473	14,902	14	11	20,400

註：上表員工統計包含正式員工及非正式員工，人壽之員工統計不包含內勤非正式員工共 8 名（派遣人員）。

2018 年雇用狀況統計表

單位：人數

公司	正式員工 男	正式員工 女	非正式員工 男	非正式員工 女	合計 正式	合計 非正式	總計
金控	30	43	0	0	73	0	73
人壽	2,662	7,820	641	3,564	10,482	4,205	14,687
銀行	1,487	2,247	14	47	3,734	61	3,795
證券	607	1,132	2	3	1,739	5	1,744
投信	39	52	3	1	91	4	95
金保代	5	9	0	0	14	0	14
合計	4,830	11,303	660	3,615	16,133	4,275	20,408

註 1：正式員工即為全職人員，非正式員工含展業代表、派遣、約聘、兼職人員、工讀生等。
註 2：依壽險業之產業特性，業務人員多採承攬制（非正式人員），然而新光人壽之業務人員部分採僱傭制（正式人員），使得承攬制之非正式人員佔比低於業界水平。

2018 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	比例 *註 3	
	職級	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		男	女
金控	高階	0	5	7	0	1	3	16	16.4%	5.5%
	中階	0	7	2	0	8	1	18	12.3%	12.3%
	一般	2	6	1	9	19	2	39	12.3%	41.1%
人壽	高階	0	21	37	0	5	8	71	0.6%	0.1%
	中階	72	290	95	52	476	412	1,397	4.4%	9.0%
	一般	703	1,090	354	988	3,338	2,541	9,014	20.5%	65.5%
銀行	高階	0	39	74	0	20	10	143	3.0%	0.8%
	中階	0	169	69	0	155	66	459	6.4%	5.9%
	一般	142	832	162	354	1,547	95	3,132	30.4%	53.5%
證券	高階	0	1	22	0	1	5	29	1.3%	0.3%
	中階	0	39	63	0	73	57	232	5.9%	7.5%
	一般	50	311	121	42	677	277	1,478	27.7%	57.3%
投信	高階	0	1	3	0	0	0	4	4.4%	0.0%
	中階	0	6	2	0	8	3	19	8.8%	12.1%
	一般	1	24	2	7	32	2	68	29.7%	45.1%
金保代	高階	0	0	1	0	0	0	1	7.1%	0.0%
	中階	0	2	0	0	0	0	2	14.3%	0.0%
	一般	1	0	1	1	8	0	11	14.3%	64.3%
合計	高階	0	67	144	0	27	26	264	1.3%	0.3%
	中階	72	513	231	52	720	539	2,127	5.1%	8.1%
	一般	899	2,263	641	1,401	5,621	2,917	13,742	23.6%	61.6%
比例 *註 2	高階	0.0%	2.4%	14.2%	0.0%	0.4%	0.7%	1.6%	-	-
	中階	7.4%	18.0%	22.7%	3.6%	11.3%	15.5%	13.2%	-	-
	一般	92.6%	79.6%	63.1%	96.4%	88.3%	83.8%	85.2%	-	-

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

2018 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	
金控	35.6%	1	7	3	11	4	9	2	15	26
人壽	23.7%	499	403	23	925	509	875	178	1,562	2,487
銀行	13.4%	77	165	5	247	105	147	5	257	504
證券	7.9%	36	35	6	77	24	32	4	60	137
投信	20.9%	2	4	1	7	6	6	0	12	19
金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	-	615	614	38	1,267	648	1,069	189	1,906	3,173
比例 * 註 2	-	3.8%	3.8%	0.2%	7.9%	4.0%	6.6%	1.2%	11.8%	19.7%

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 5 名，佔銀行總正式員工比例 0.13%

2018 年正式員工離職統計表

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	
金控	12.3%	0	5	0	5	2	0	2	2	9
人壽	19.3%	305	301	63	669	398	735	216	1,349	2,018
銀行	13.2%	49	161	28	238	70	181	9	260	498
證券	8.0%	13	50	17	80	10	39	11	60	140
投信	12.1%	3	3	0	6	1	4	0	1	11
金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	-	370	520	108	998	481	959	238	1,678	2,676
比例 * 註 2	-	2.3%	3.2%	0.7%	6.2%	3.0%	5.9%	1.5%	10.4%	16.6%

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 6 名，佔銀行總正式員工比例 0.16%

2018 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	
金控	47.9%	1	12	3	16	6	9	4	19	35
人壽	23.8%	99	107	8	214	116	234	27	377	591
銀行	20.0%	14	41	0	55	18	27	1	46	101
證券	17.5%	10	6	0	16	2	6	0	8	24
投信	15.8%	1	0	0	1	1	1	0	2	3
金保代	0.0%	0	0	0	0	0	0	0	0	0
合計	-	125	166	11	302	143	277	32	452	754
比例 * 註 2	-	3.9%	5.2%	0.3%	9.5%	4.5%	8.7%	1.0%	14.2%	23.8%

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

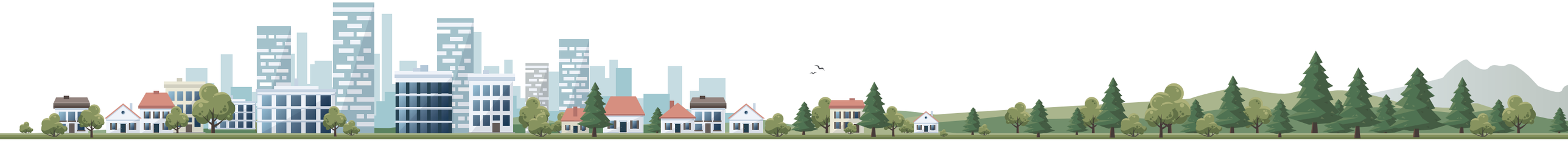
新光金控子公司人壽尊重原住民族群就業及工作權益，2018 年共雇用 143 名原住民員工，我們訂有《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會及待遇，並主動於歲時祭儀紀念日時，額外加給特別休假一日及返鄉補助金，體現尊重原住民族群工作權益所做的努力。2016 年至 2018 年底共提供 1,656 萬元補助金。

- 新光金控尊重身心障礙者工作權益，2018 年新光金控實際進用身心障礙員工人數為 161 人。2012 年至 2018 年，子公司人壽均超額進用身障員工，2018 年錄取 123 位。
- 子公司銀行 2018 年共進用 25 名身心障礙員工，其中 5 名聽障員工，擔任集中作業中心之資料輸入工作，為身障者就業機會盡一份心力，致力打造友善職場。

5.1.3 人權的維護

GRI：402-01、406-01、412-01、412-02；G4 行業特定揭露：FS2

為使新光金控及子公司共同致力維護員工基本人權，認同並遵循聯合國各項國際人權公約，創造重視個人尊嚴與價值之工作環境，以善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權，新光金控訂定「新光金融控股股份有限公司人權政策」並於 2018 年 12 月 1 日施行生效。



新光金融控股股份有限公司人權政策

新光金融控股股份有限公司暨所屬各子公司（下稱「新光」）認同並遵循「聯合國世界人權宣言」、「聯合國商業與人權指導原則」、「聯合國全球盟約」與「國際勞工組織基本原則與工作權利宣言」等國際人權公約所揭櫫之原則，致力維護員工基本人權，創造重視個人尊嚴與價值之工作環境，並恪遵營運所在地之勞動相關法規，建立適當之管理方法與程序，俾利杜絕任何侵犯及違反人權之行為，以善盡企業社會責任，保障全體同仁、客戶及利害關係人之基本人權。

根據新光之營運特性與發展策略，新光持續關注下列人權議題：

一、職場人權保障

（一）落實職場多元性，不因個人性別、種族、社經地位、年齡、婚姻、家庭狀況、語言、宗教、黨派、國籍、容貌、五官、身心障礙等為由，而為差別待遇或任何形式歧視。

（二）確保僱用政策無差別待遇，落實僱用、薪酬福利、訓練、考評與升遷機會之公平及公允，且提供有效、適當之申訴機制，避免並回應危害員工權益之情事，致力營造平等任用、免於歧視與騷擾之工作環境。

二、健康安全職場

（一）提供安全健康之工作環境及必要之健康與急救設施，並定期檢視員工健康安全風險，致力於降低職業災害之風險，以保障員工的身心健康。

（二）落實合理工時，明訂工作時間與延長工時之規範，並定期關心及管理員工出勤狀況，以確保員工不陷於工時過長之風險中。

三、支持結社自由

新光尊重員工籌組多元社團及加入各類社團組織之權利。

四、多元溝通管道

（一）為建立和諧之勞資關係及暢通之溝通管道，設有員工申訴信箱，且每季定期召開勞資會議、鼓勵員工提出各項建言，俾確保員工之勞動權益。

（二）提供利害關係人溝通管道及平台，傾聽利害關係人之意見並予以回應。

五、保障個人隱私

為落實保護所有客戶、員工及利害關係人之個人隱私權，建置完善且嚴格之個人資料與資訊安全控管機制及防護措施，以確保資料安全。

新光籲請全體員工及所有合作夥伴，共同致力於提升對人權相關議題之關注及可能風險之辨識與管理，以提供員工更公平與安全的工作環境，增進人權保護意識。

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 2018 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，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勢。2018 年重大營運變化為 10 月份併入元富證券，於此重大營運變化前亦依法於 4 月份發布重大訊息，併入元富證券之後無任何違法資遣或解散員工情形。未來新光金控也會持續關注員工人權議題，以保障員工人權。

2018 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、勞工安全衛生、職場暴力預防宣導及職場性騷擾防治等。子公司人壽由最高管理階層簽署「禁止工作場所職場暴力聲明書」，保障所有同仁在執行職務過程中免於遭受他人不法侵害。

2018 年人權政策評估表

利害關係人	評估機制	評估比例	2018 年成果
員工	・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%	2018 年子公司人壽接獲 2 件性騷擾舉報，均已結案。處理流程為受理、調查、審議，後依審議結果決定是否成案及執行。
供應商	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	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	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

5.2. 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敘薪資方式，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

2018 年新光金控一般職內勤員工調薪 3% 以上，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 4,500 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

	2016 年	2017 年	2018 年
新光金控	1,006	988	1,067
新光人壽	1,364	1,357	1,362
新光銀行	921	946	979
元富證券	785	982	1,015
新光投信	896	963	831
新光金保代	616	684	1,304

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、未休畢遞延之年資假及員工教育補助等。

2018 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		中階管理職		一般職員工		基層人員基本起薪
	平均薪酬比	平均基本薪資比	平均薪酬比	平均基本薪資比	平均薪酬比	平均基本薪資比	基本薪資比
	男 : 女	男 : 女	男 : 女	男 : 女	男 : 女	男 : 女	基層人員 : 最低薪資
新光金控	0.44：1	0.70：1	1.02：1	1.05：1	1.10：1	0.92：1	1.59：1
新光人壽	1.12：1	1.12：1	1.04：1	0.99：1	1.21：1	1.19：1	1.36：1
新光銀行	1.13：1	1.08：1	1.02：1	1.07：1	1.04：1	1.10：1	1.47：1
元富證券	1.17：1	1.17：1	1:63：1	1.49：1	1:18：1	1.15：1	1.18：1
新光投信	- 註 4	- 註 4	0.98 : 1	1.05：1	1.43 : 1	1.26：1	- 註 5
新光金保代	- 註 4	- 註 4	- 註 4	- 註 4	1.20：1	1.06：1	- 註 5

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：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（人壽僅含內勤）。
註 3：最低工資係指 2017 年 9 月 6 日勞委會發布，自 2018 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 22,000 元。
註 4：無女性主管員工
註 5：無聘僱新進基層人員

新光金控 2018 年非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數，及前兩者與 2017 年之差異如下：

2018 年非擔任主管職務之全時員工人數（人）
14,398

增加：**327**
2018 年與 2017 年非擔任主管職務之全時員工人數差異（人）

2018 年一般職員平均薪資（新台幣元）
960,000

增加：**17,952**
2018 年與 2017 年一般職員平均薪資差異（新台幣元）

註：本項資訊之揭露方式乃依據「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之規定

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》，每年進行目標設定、績效檢視與績效評估；2018 年除了停職人員外，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。

期初目標設定→
由各單位主管與員工共同設定年度績效指標與工作目標，並透過雙向溝通，訂定員工年度發展計畫。

期中績效檢視→
由主管與員工共同檢視工作達成情形，並討論下半年工作計畫。

期末績效評估
由主管與員工共同檢視工作達成情形，及明年度工作展望，使員工工作獲得支持，並從中學習與成長。

新光金控訂有各種獎勵辦法，2018 年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 342 人次，核發個人獎金共 1,851,524 元，團康獎金 4,070,000 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；2018 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。

子公司	表現優秀而記功或嘉獎之員工數	2018 年核發獎金
新光人壽	102 人次	• 核發個人獎金：44.5 萬元 • 部室團康獎金：204 萬元
新光銀行	226 人次	1,159,124 元
元富證券	14 人次	個人獎金：242,400 元

5.2.3 完備的福利制度

GRI：201-03、401-02

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、醫療險或防癌險），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 6% 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

公司名稱	勞基法退休金提撥率（舊制）	2016 年	2017 年	2018 年
新光金控	8%	3,413	3,376	3,378
新光人壽	8%	1,727,921	1,030,496	959,015
新光銀行	2%	22,213	21,826	21,472
元富證券	一般勞工 2% 委任經理人 4%	487,218	474,328	468,552
新光投信	2%	211	188	180
新光金保代	8%	224	594	240

2018 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	元富證券	新光投信	合計
管理職	優退 (註 2)	11	0	0	0	11
	退休	12	10	3	1	26
全體員工 (註 4)	符合勞基法命令退休條件	8	3	2	0	13
	符合勞基法自請退休資格	33	21	15	1	70
	符合人事管理規則提前自請退休資格 (註 3)	10	1	0	0	11
合計		51	25	17	1	94

註 1：新光金控、金保代均無管理職、非管理職、專業職人員辦理退休。
註 2：優退機制目前僅適用於子公司人壽內勤主管人員。
註 3：服務滿 15 年以上年滿 50 歲者，或服務滿 20 年以上者。
註 4：全體員工含管理職人員。

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。

子公司元富證券則提供員工身心靈全面健康照護：

① 舉辦健康講座，邀請運動達人或醫師至公司傳遞健康知識，帶領員工培養健康守護意識。

② 每季執行「醫師臨場服務」活動，提供員工綜合健康諮詢服務。

③ 使用勞動部職業安全衛生署「職場健康服務管理系統 weCare」軟體，依據「勞工健康保護規則」，針對員工健康進行管理與追蹤。

④ 執行職場健康管理計畫：

- 「女性勞工母性健康保護」，落實職安法母性健康保護之規定，維持健康勞動力的延續
- 「職場不法侵害預防」，完成部門風險評估及監測，將針對中高階主管進行講座，明確申明公司對各種職場不法侵害「零容忍」的立場。
- 「異常工作負荷促發疾病預防」，提供「異常工作負荷促發疾病預防計畫問卷調查表」作為員工過勞問題的自評工具，可初步檢視員工「個人相關過勞」及「工作相關過勞」的狀況，針對高風險群員工，安排職醫面談及健康指導。

5. 自主學習福利

公司	自主學習鼓勵機制
新光金控	• 提供天下創新學院線上課程、電子雜誌、鼓勵自主學習，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	• 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。 • 2018 年共撥發 2,115 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
新光銀行	• 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。
元富證券	配合公司中長期經營策略與年度目標，培養目前及未來事業發展需要之人才，訂定『教育訓練管理辦法』，鼓勵員工主動申請參加內、外部訓練課程，以期提升員工專業能力及公司經營績效。
新光投信	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	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、福利社團體販售、關係企業資源共享、特約商店優惠及國內飯店、語言機構、托兒機構園所等企業優惠；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，2018 年共 3 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。
- 舉辦員工家庭日，凝聚家庭價值，促進同仁及眷屬間聯誼交流。
- 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。
- 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。
- 子公司金保代每年提供員工 8,000 元 / 人的旅遊補助，貼心的設計獲得員工一致好評。

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，2018 年共 299 人請領，共發放 124 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	2018 年績效
新光人壽	・靠背椅、桌子、洗手台、穿鏡照、溫馨空間設計 ・多樣化育兒、哺乳及健康類型刊物	・榮獲各地衛生主管機關「優良哺集乳室認證」之肯定。 ・哺集乳室使用：3,050 人次
新光銀行		・獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 ・哺集乳室使用：1,502 人次
元富證券		・獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 ・哺集乳室使用：738 人次

2018 年育嬰留停統計表

GRI：401-03

公司		新光金控	新光人壽	新光銀行	元富證券	新光投信	新光金保代
2018 年符合育嬰留停申請資格人數（A）	男	0	139	187	63	6	0
	女	1	578	390	76	6	1
2018 年實際申請育嬰留停人數（B）	男	0	12	3	0	0	0
	女	1	124	33	7	1	1
2018 年應復職人數（C）	男	0	24	4	1	0	0
	女	1	224	43	9	1	1
2018 年實際復職人數（D）	男	0	20	1	1	0	0
	女	1	176	24	6	1	1
育嬰留停申請率 =（B）/（A）	男	-	9%	2%	0%	0%	-
	女	100%	21%	8%	9%	17%	100%
復職率 =（D/C）	男	-	83%	25%	100%	-	-
	女	100%	79%	56%	67%	100%	100%
2017 年育嬰留停復職人數（E）	男	0	11	1	0	0	0
	女	0	107	38	5	1	1
2017 年復職後持續工作一年的人數（F）	男	0	8	1	0	0	0
	女	0	72	31	5	1	1
留任率 =（F）/（E）	男	-	73%	100%	-	-	-
	女	-	67%	82%	100%	100%	100%

註 1：「2018 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以過去 4 年內（2015~2018 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
註 2：「2018 年應復職人數」包含 2015 至 2018 年申請育嬰留停並應於 2018 年復職的人數。
註 3：「2018 年復職人數」包含 2015 至 2018 年申請育嬰留停並於 2018 年復職的人數。
註 4：「2018 年留任率」=2017 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2017 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、新光銀行自 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。

・107 年新光人壽高階主管「創新時代下之企業經營策略與組織」管理講座

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 20 屆保險信望愛獎「最佳保險教育貢獻獎」及保險品質獎之「業務員最優」、「理賠服務最好」及「最值得推薦」優等獎，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

2018 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）

	高階管理職		中階管理職		一般職		
公司	男	女	男	女	男	女	總平均
新光金控	38.94	21.25	31.89	28.78	21.22	26.87	28.70
新光人壽	60.82	85.50	44.94	20.21	87.17	57.56	59.78
新光銀行	33.95	48.57	28.16	30.51	19.74	14.68	18.87
元富證券	25.60	36.67	31.52	35.37	24.42	27.55	26.99
新光投信	9.00	0.00	19.30	30.30	13.00	25.70	21.20
新光金保代	11.00	0.00	32.50	0.00	17.00	22.89	23.71

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。

2018 年正式員工線上學習時數統計表

GRI：404-01

人均受訓時數（小時）

	高階管理職		中階管理職		一般職		
公司	男	女	男	女	男	女	總平均
新光金控	10.90	7.81	6.94	7.81	8.85	7.62	8.26
新光人壽	15.64	13.00	32.54	10.49	63.92	75.41	64.96
新光銀行	15.19	16.28	17.37	16.54	19.31	20.34	19.43
元富證券	8.96	10.00	11.97	12.15	11.93	11.94	11.91
新光投信	7.00	0.00	7.00	6.70	7.00	7.00	6.97
新光金保代	0	0	0	0	0	0	0

註 1：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 2：新光金保代 2018 年無舉辦線上學習課程

2018 年正式員工教育訓練費用統計表

人均訓練費用（元）

	高階管理職		中階管理職		一般職		
公司	男	女	男	女	男	女	總平均
新光金控	11,238.33	6,963.50	27,618.78	25,412.00	8,899.78	9,063.37	13,588.90
新光人壽	20,797.28						
新光銀行	16,190.74	34,845.73	8,941.76	10,446.52	3,425.29	2,642.40	4,412.72
元富證券	12,128	15,968	12,393	5,216	1,927	2,111	3,076
新光投信	1,727.00	-	3,268.80	3,077.60	1,812.80	2,433.80	2,369.70
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，再搭配結合職能的培訓發展制度，運用柯氏評估模式定期追蹤及考核，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。

風險	金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。		科氏評估
機會	金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。		
八大因應策略	1. 定期派訓 AI 台灣人工智慧學校	• 經理人研訓班派訓 8 人 • 技術領袖班派訓 6 人	L3
	2. 定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落及北威論壇	• 全方位資訊安全人才培育計畫派訓 7 人 • 定期開放同仁自由報名參加 Fintech 相關課程，如：Fin & Tech 碰撞沙龍交流會及金融業 AI 應用與資料科學人才培育計畫 • 每月定期指派同仁報名參加北威論壇 Fintech 講座	L3
	3. 引進金融研訓院數位課程	• 引進金融研訓院一系列 Fintech 數位課程，規劃必選修制度，全員學習 Fintech 知識	L3
	4. 擴大培育科技社群媒體及大數據專才	• 推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化 • 運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務 • 透過新知趨勢講座 - 智慧城市、數位革命及金融創新等主題，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展	L3
	5. 大數據流程改造 成立專辦組織	• 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	L4
	6. 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。 • 持續舉辦國際理財證照專班 RFC，提升金融專業，推動人才轉型，並透過達人分享，複製成功經驗，提升金融專業及服務品質。	L4
	7.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	L4
	8. 國際企業觀摩，以增進國際視野	• 持續派員參加新加坡海外研習，接軌國際趨勢 • 依專業派外研習參訪，瞭解金融科技發展方向及市場需求	L4

註：柯氏評估模式分為四個層級：
L1（Level 1）反應層級（Reactions）：受訓人員對於該次培訓的滿意度及學習反應
L2（Level 2）學習層級（Learning）：受訓人員對於該次培訓所傳授之知識、技能或心態的理解程度
L3（Level 3）行為層級（Behavior）：受訓人員在一段時間後，在工作上是否運用該培訓所習得之知識、技能或態度
L4（Level 4）成果層級（Results）：本次培訓對於企業產生了哪些影響或結果

2. 新光銀行

新光銀行提供多樣化的學習管道，除職場外訓練 (OFF-JT) 及數位學習外，另搭配在職訓練 (OJT)、工作輪調 (job rotation)、個人發展計劃 (Individual Development Plan) 及鼓勵員工自我學習 (SD)，新光銀行人才培訓主軸如下：

1. 建立具策略力與執行力之經營團隊：

為建構符合公司願景及核心價值的經營團隊，除派員參加國內訓練機構舉辦之金融高階主管研習及國際化金融人才研訓課程，以吸取同業經驗外，針對中高階主管舉辦領航培訓課程與策略共識營，以提升經營團隊之策略思考能力、凝聚經營團隊對策略目標之共識，以加快策略目標之執行。

2. 各級主管儲備人才培訓

為持續建立本行各級主管之接班人選，定期辦理中高階主管之人才評鑑與分行儲備主管甄選，並指派主管擔任導師、施以個人發展計畫 (IDP)、舉辦人才學習成果發表會、辦理管理技能培訓，並依個人學習發展需求提供各種外部培訓課程 (如天下經濟論壇 .. 等)，以建立完整人才庫，培育優秀行員、活絡人才運用。

3. 培養海外人才：

因應海外業務拓展之目標，除國內訓練機構舉辦之海外研習課程外、遴選本行儲備幹部赴海外分行實習、安排優秀主管參加新光關係機構各公司共同舉辦之新加坡國立大學李光耀公共政策學院海外培訓課程，透過各種海外研習或業務實習之方式，除吸取同業與異業之經營管理經驗，更藉以培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。

4. 建置專業職系員工學習地圖與發展計畫：

為有系統的發展員工之專業能力，自 2016 年已陸續建置企業金融、消費金融、財富管理及存匯服務等職系員工之學習地圖，並開辦其專業訓練課程，2017 年起已推展至總行管理部室，並完成風險管理部、客戶服務部學習地圖之建置，以系統性培養與提升員工專業。

5. 建立法遵風控文化

為強化法遵與風控文化，除舉辦法令遵循主管研習班、洗錢防制暨打擊資恐研習班外，並於儲備主管及新任主管及新進員工訓練安排相關課程，並將法令遵循主管資格列為新任主管應具備之條件之一，以持續培養相關人才。

6. 金融專業證照列為不可或缺的必備條件

為強化本行人員基礎金融專業，期許每位同仁應具備「金融市場常識與職業道德、銀行內部控制與內部稽核測驗」資格，全行此兩項證照取得率分別為 90.1%、87.3%。另除法定證照外，對各業務職系人員訂定基礎專業證照，如企金業務職系人員規範應取得「初階授信人員專業能力合格證書」。除了基層員工外，也期許分行主管能再自我提升，將金融專業證照列入分行主管之考核評比項目，同時在甄選儲備主管時，亦將證照列入評比第一要項。此外，為長期獎勵本行員工提升專業實務能力，激勵取得專業證照資格，於 2017 年起公告實施「新光銀行專業資格獎勵要點」，獎勵之證照包含「國際內部稽核師、國際電腦稽核師、金融風險管理師、美國特許財務分析師、國際財務規劃師、證券投資分析師、國際公認反洗錢師」等，共 7 項。獎勵內容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 180,000 元，藉以鼓勵員工提升專業能力，2018 年為鼓勵員工自我提升英語能力，更推出 TOEIC 多益英語測驗獎勵方案，鼓勵員工持續增進語言能力。

7. 數位金融與人工智慧人才培訓：

為因應數位轉型，2017 年起全體員工施予數位金融趨勢之通識課程、於新人員訓練講授本行數金發展策略與認識產品、資料分析、資料倉儲資料模型等相關課程，另為加強員工了解本行數金業務與產品，亦不定期發送「數金小博士」電子報或至派員營業單位實地宣導，亦安排主管及員工參加台灣 AI 人工智慧學院研習課程、台灣數據智慧發展協會之人工智慧讀書會，以了解人工智慧專業領域知識，因應未來人工智慧發展趨勢。

8. 塑造自主學習之組織文化

為滿足公司因應「數位轉型」、「行動學習趨勢」及「強化企業創新、市場、策略力」等需求，自 2018 年 2 月起導入「天下創新學院」影音學習平台，平台內容包含財經、管理、趨勢、個人成長、數位金融、人工智慧 AI 等多元性課程，員工可不受時間、地域限制，使用各種裝置（手機、平板、電腦）就能輕鬆學習，為了創造「自主學習」之組織文化，由上而下推動各級主管及員工體驗使用學習平台，同時將學習平台之課程融合在實體訓練及新人訓練，以課前預習、課後複習並結合課程與新人考核等機制，強化員工使用平台習慣與深化學習成效，2018 年底並獲得「天下創新學院」頒發「創新推手獎」，肯定本行致力於推動員工自主學習文化，將學習的主動權交由員工自行規劃，以達到公司與員工雙贏之學習成效。

9. 創造員工內部創新與變革文化：

因應未來挑戰，鼓勵員工創新，持續推動員工提案制度，對提案經公司採納並全面施行者給予實質獎勵，另為形塑創新與變革文化，辦理中高階主管之「創新領導」課程，鼓勵主管學習與運用同 / 異業推動創新的做法，成為團隊創新的催化者與實踐者，同時強化員工創新思考能力，透過「創新工作坊」之實作課程，引導員工將創意發想轉化為可執行之行動方案，具體將創新落實在銀行實務營運作法上，進而連結公司策略。

10. 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。

3. 元富證券

元富證券將員工視為公司重要人才資產，透過知識盤點，建立各部門各類職務應修之課程，落實建構縝密教育訓練制度與體系，並統籌規畫執行。元富證券教育訓練體系，緊密扣連新光金控及元富證券短、中、長期經營策略與年度發展目標，包含管理發展訓練、專業訓練、專案訓練等。

元富證券提供實體講座、線上 E 化數位學習課程等，積極培養目前及未來經營發展所需要之重點人才，並將教育訓練成效與員工個人職務之任用、升遷、考核、績效結合，有效養成重點人才，同時挖掘並培養具潛力之優質員工。

教育訓練體系主軸說明

管理發展訓練

2000 年起，針對基層主管、中階、高階主管，舉辦主管研習營及管理發展訓練，精確凝聚共識，強化團隊領導與激勵，創新管理思維與技能。

2007 年起，針對一般同仁舉辦『自我管理講座』、『健康講座』、『為自己加油系列講座』等，關懷員工身心健康，促進平衡工作與家庭生活，營造友善職場環境。

專業訓練

2009 年起，針對經紀、財富管理、電子商務、期貨等業務單位，陸續舉辦相關業務培訓課程，例如：『由球隊管理到業務的領導統御』、『期貨超業 A 計畫』、『財富管理論壇』、『e 世代超級營業員培訓計劃』、『全方位證券理專培訓營』、『客戶服務技巧訓練』等，有效精進業務單位業務能力及技能。

專案訓練

2008 年起，不定期舉辦『潛力產業系列講座』、『焦點產業 (AI) 系列講座』、『外匯交易實務課程』、『投資部門專業訓練』等專案訓練講座，即時連結國際政經情勢，及全球投資展望。

5.3.2 明確的學習地圖

新光金控子公司人壽依據內、外勤員工各職階的職能發展，開發多元的專業課程，讓每位新光人在競爭激烈的保險市場中勝出，不斷培養專業的保險經營人才。

2018 年活化領導梯隊，推動營運績效實證人才發展計畫，由最高主管及策略單位提供轄區內重大業務營運關鍵議題或年度策略營運議題，針對議題安排工作坊，以供後續產出方案並進行目標效益追蹤管理，活化領導梯隊，確保組織創新策略。

營運實證系列工作坊

工作坊	議題名稱	效益	科氏評估
數據分析及應用工作坊	新光人壽數位客戶經營暨網路會員使用者分析	1. 新增會員數。 2. 新增服務交易量。	L4
	潛在高端客戶識別分析	識別潛在高端客戶為公司帶入高額保費收入。	L4
流程改善工作坊	推動金融資產投資作業「一站式庫存維護與管理」服務流程改善	1. 盤點與調整金融資產投資相關系統作業完成時間。 2. 規劃開發投資管理報表子系統，降低報表數量及重工功能點。 3.Portia 系統退場時間與撙節每年軟體授權費。	L4
	數位服務雲端教戰推展模式建置	公司外部：企業永續經營獎項、提升客戶服務滿意度。 公司內部：數位服務指標成長率、減少書面售後服務。	L4
Canvas 工作坊	友善式加碼 γ (Gamma) 客服 - 擴大優化 0800 之廣度與深度	1. 提升接聽率 (接聽通數 / 轉接專人通數)。 2. 降低放棄率。【放棄等待通數 /(轉接專人通數 + 語音留言通數)】 3. 提升客戶滿意度。	L4

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、財富管理職系及客戶服務部學習地圖，並陸續展開培訓課程。

新光銀行學習發展藍圖

核心職能
- 新進人員訓練
- 內部講師培訓
- 顧客服務
- 工作管理
- 數位金融

專業職能
- 存匯業務職系訓練
- 消費金融職系訓練
- 企業金融職系訓練
- 財富管理職系訓練

管理職能
- 高階主管職能培訓
- 儲備經理人培訓
- 基層主管培訓
- 新任主管培訓

通過訓練 (法令遵循、內稽內控、洗錢防制與打擊資恐、消費者保護、個資保護、資訊安全、勞工安全衛生、性別平等及性騷擾防治 .....)

自辦訓練、國內派訓、數位學習、海外研修、集團人才交流 ..... 等

一般同仁 → 基層主管 → 中階主管 → 高階主管

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，以有效傳遞正能量，增進第一線服務人員專業能力及提升服務品質，進而營造優質友善職場環境：

核心	名稱	內容	進度
服務態度	服務品質訓練	訓練對象：全體新進同仁 線上課程：3 課影音內容 1. 金融業提升績效心法：解決客戶問題，超越客戶預期 2.【Cheers 講堂】建立感動服務力 5 心法 3. 從顧客的角度，找自己的創新優勢	・100% 完訓
		訓練對象：與客戶直接業務往來之總行同仁 面授課程：共 5 場，單場 7 小時 課程名稱：客戶服務技巧與客訴處理	・100% 完訓 ・課後滿意度 4.73 分（5 分量表）
	感動服務	訓練對象：服務部門與客服部專員 訓練時數：全台共約 11 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	・100% 完訓 ・課後滿意度 4.38 分（5 分量表）
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	・1000 名員工受測 ・平均分數 97 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	・100% 完成全台分行訪視作業

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，備有完整的培育計劃，透過完善的領航員制度、嶄新的「新進人員學程」、新進人員敘薪暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，多面向的制度實施，2018 年新光人壽新進人員留置率為 88.7%。

子公司銀行 2018 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。2018 年針對新開幕之數位分行人員進行數位服務力的課程，以培養新時代的分行人才。

子公司元富證券為使新進員工更有效率地融入工作情境中，新人培訓以認識公司、了解產業相關法規、熟悉部門業務等三大方向為主軸展開，透過數位課程的方式對全省新進員工進行教育訓練，另為培育年輕夥伴成為未來的超級營業員，2014 年起啟動全方位證券理專培訓專案，期為組織注入業務新血。

2018 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	
公司	男	女	男	女
新光金控	269.5	253.5	29.94	21.13
新光人壽	140,480	297,489	151.87	190.45
新光銀行	9,730	9,561	39.39	36.77
元富證券	595	381	7.73	6.35
新光投信	35	542.5	5.00	45.20
新光金保代	0	0	0	0

註 1：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。
註 2：新光金保代 2018 年無新進人員

5.3.4 培養下一代領導人

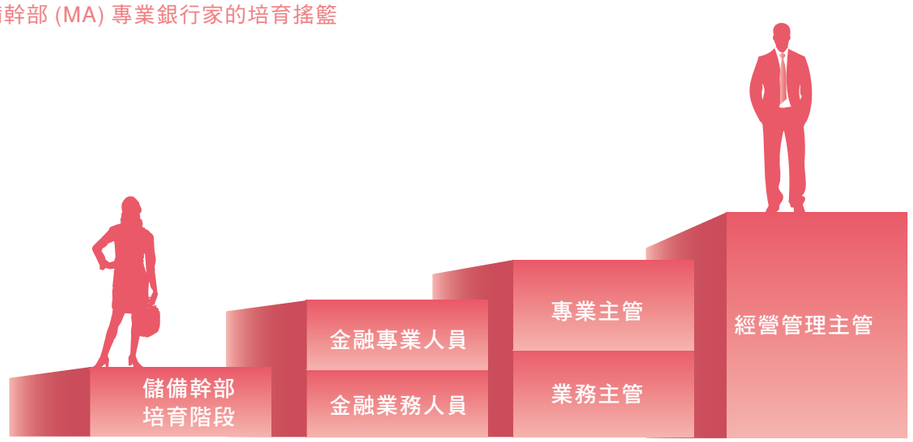
在領導人才梯隊的建立，金控及子公司已建置「菁英人才標準 / 成功典範」、「遴選菁英人才的工具」及「培養菁英人才的多元發展計畫」等科學化工具。

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；2018 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	・遴選 6 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。
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	・自 2011 年起至 2018 年已培訓 887 人，已晉升 293 人，晉升率 33.0%。 ・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	・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



第一階段	第二階段	第三階段	第四階段
職前訓練	分行輪調歷練	總行輪調歷練 專案任務	海外歷練

專業培訓

- 主管專業座談
- 核心能力訓練
- 重點專業培訓

- 研讀：作業章則、實務手冊
- 訓練：OP 訓練、專業訓練
- 證照：金融業務各類專業證照
- 證照：專題報告、IDP 執行

- 海外研習
- 業務實習

輔導機制

- 企業導師：提供職涯建議，協助 MA 適應環境，傳達企業理念及願景
- 教練指導：以「說明、示範、實作、回饋」，培養 MA 職能
- 人資部門：觀察評核，並提供訓練發展資源，適時執行發展調整計畫
- 學長姐機制：協助 MA 建立正確觀念及態度，提供 MA 發展調整建議

策略	說明
儲備人員培訓	• 實施儲備幹部（MA）招募培訓計畫，搭配個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才，至 2018 年止，累計已有 66 位儲備幹部於培訓畢業。 • 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 4 屆招募，累積培育超過 126 位優秀人才。
分行各級主管儲備人才培訓	• 建立完整有系統的培訓機制儲備人才庫，培育優秀行員，活絡人才運用。 • 每年定期舉辦儲備人才培訓課程，課程除包含銀行實務、領導管理等內容外，另依個人學習發展需求提供各種外部培訓課程 (如天下經濟論壇 .. 等)。
打造接班人	• 自 2016 年起共遴選 17 位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習。 • 於 2015 年、2017 年進行中高階潛力人才評鑑，對評鑑人選施以職能缺口評估及領導風格測評等，2017 年評鑑人選於 2018 年展開為期一年之個人發展計畫 (IDP)，同時指派高階主管擔任導師，以強化潛力人才之能力。 • 2018 年進行 31 位中高階領導風格測評，以協助主管了解個人領導風格，並實際運用人員領導。
培養海外人才	• 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，2018 年共有 12 名人才參與，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，2018 年以「加入新光，點亮人生的光」為徵才招募主軸，於全臺進行數十場校園徵才活動。為了迎戰數位時代帶來的破壞式創新及遵循主管機關加強公司治理的政策，2018 年新光金除了金融財務本業背景的人才需求外，也廣招「數位金融、客群經營、精算統計、法務法遵、風險管理、資訊科技、資訊安全、財富管理」等多元跨界人才加入新光，共開放 3,000 名外勤業務菁英、100 位數位金融資訊及行銷人才及超過 500 個內勤各類專業職缺，並培訓 50 位主力儲備業務主管及 MA 管理菁英，鼓勵多元背景的各路好手為新光注入新氣象，攜手創造更優異的表現。

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，2018 年執行資訊類學生企業實習專案、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。

子公司元富證券在深耕校園與培育優秀證券人才方面，自 2016 年起實施實習生計畫，包含暑期實習以及大四生學期實習，實習部門範圍廣泛，包含研究、交易、業務以及資訊部門，讓學生更能了解證券產業，並提供一個與企業職場接軌、學以致用的實習機會。此外，自 2016 年起參與臺灣集中保管結算所股份有限公司與財團法人中華民國證券暨期貨市場發展基金會合作所舉辦之「大專生金融就業公益專班」計畫，提供相關證券職缺於就業媒合系統網站（由證基會設立），協助社會新鮮人投入證券產業。

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 29 位及授證兼任講師 155 位，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 96 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。

5.4. 多元溝通管道

GRI 407-01

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	專屬員工溝通信箱	意見發表區	離職懇談	員工申訴管道	工會協商
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。	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。	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。	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。	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。	為增進勞資溝通，子公司人壽於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市等地區均有工會成立。目前無簽署團體協約。

註：新光金控無任何營運據點或供應商可能違反工作者結社自由或團體協商權利，或對其權利具有重大風險

5.4.1 員工意見調查

子公司人壽進行「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議，並於後續召開會議，研擬改善計畫。2018 年員工認同度調查於 12 月舉行，將於 2019 年追蹤改善，以提升員工對於企業的凝聚感和認同度。

新光投信 2018 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

GRI：407-01

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，新光金控 2018 年每 3 個月定期舉辦勞資會議，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。

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》，員工分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市等地區成立工會。子公司人壽每季召開勞資會議，以定期會議與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。2018 年員工申訴 4 件，均正式受理並有效解決，勞資爭議數從 2017 年的 12 件減少為 8 件。此外，人壽訂定對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制，2018 年共接獲 2 件性騷擾舉報，並已結案，流程為受理、調查、審議，後依審議結果決定是否成案及執行。

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。

2018 年子公司銀行員工申訴案件計 10 件，均透過調查、協商、溝通等方式獲得有效解決，未來將持續檢視員工申訴處理標準作業流程，並透過員工意見調查，加強勞資雙向溝通，增進勞資和諧。

子公司元富證券依「勞動基準法」訂定工作規則，明確規定勞資雙方之權利義務。公司鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，藉由部門會議、聚餐、公司月會及定期勞資會議等場合，讓員工可以提出對公司經營決策之建議，達成勞資雙方良好溝通的目的。若發生對員工可能造成重大影響之營運變動之情形，亦會以適切方式通知員工。此外已訂有員工申訴辦法、員工信箱、性騷擾防治措施及懲戒辦法，專人專線受理申訴，以維護員工基本權益。

2018 年金控子公司投信、金保代均無申訴案件，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。

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。

面向	公司	實績
安全	新光人壽	・針對大樓危險物品管理、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。 ・各重點大樓由當地健康管理師與合格急救人員組成「緊急救護網」、設置 AED、辦理 CPR 訓練並取得安心場所認證，以符合相關大樓緊急事件發生後之救護需求。 ・透過各單位主管定期執行工作場所安全衛生巡查及意外事故調查分析作業，發掘工作時可能存在之危險，藉以提早預防危害發生。
	新光銀行	・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。
	元富證券	・執行工作環境改善與安全維護之宣導與訓練工作，公司營業處所皆有投保公共意外責任險，並定期舉辦勞工安全教育訓練 ・依照規定皆派員受訓取得「乙種安全衛生業務主管」、「急救人員」、「防火管理人」3 種證照， ・設置自衛消防小組，提供各種安全護具，加強員工逃生能力，以因應緊急事故狀況之發生。依據內政部消防署防火管理人專業機構設立及管理須知規定，每二年至少接受講習複訓一次。並定期舉辦消防演習。
衛生	新光人壽	・委託專業檢測機構指定由技師人員辦理全國各地辦公場所 CO2 監測；監測結果均符合法定標準。 ・2018 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 22 棟大樓 51 座空調冷卻水塔，確保中央空調系統冷卻水中致病菌含量低於標準建議，以維護辦公大樓內部同仁健康。 ・每季辦理各單位直立式飲水機飲用水檢測，確保同仁用水安全。
	新光銀行	・委由勞動部認可監測機構，監測營業、辦公場所 CO_2 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。
	元富證券	・每半年委託優實安全衛生管理顧問有限公司檢測二氧化碳容許濃度及照度 (流明)，檢測結果皆符合職安法規定。 ・淨化空氣中有毒物質 (如一氧化碳、甲醛…)、事務機器產生之粉塵等，以維護同仁身體健康，於各樓層辦公室擺放各式盆栽、影印室加裝空氣清淨機。
健康	新光人壽	・力行「健康職場」理念，持續以「全人、全家、全隊、全程守護」的概念全方位守護，擴大專業團隊以更多元的角度照顧全體勞工，強化健康氛圍，建立幸福職場。 ・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、每月物理 / 職能治療師諮詢服務、意外事故健康追蹤關懷 ・心理健康：員工協助方案提供心理、工作及家庭困擾之諮詢服務、新人職場幸福學、EAP 關懷報 ・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；每年舉辦「新光人壽趣味運動會」，每月發送健康小叮嚀，每季勞安 e 報提供安全、健康及心理面向訊息；提供妊娠前後女性勞工實用好孕禮及媽媽禮，鼓勵符合資格女性同仁接受母性健康保護計畫之關懷。 ・健康守護：每年實施在職員工健康檢查，定期檢視、調查「重複性工作促發肌肉骨骼疾病」、「異常工作負荷促發疾病」及「執行職務遭受不法侵害」三大預防計畫之評估，主動發掘高風險族群提供相對應之健康服務；藉由健康檢查報告鎖定健康高風險族群進行追蹤管理。
	新光銀行	・為維護職場員工身心健康，提供健康管理，定期實施全行員工健康檢查。 ・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，2018 年提供諮詢共計 116 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，2018 年護理諮詢計 563 人次、健康服務計 639 人次。 ・2018 年提供全行衛生教育宣導資訊共 12 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。2018 年交通意外事故共計 4 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 1,502 人次，並獲優良哺（集）乳室認證標章（2016 年至 2019 年）。 ・2018 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。
	元富證券	・幸福列車 - 健康守護，每年度員工可免費乙次至簽約診所健檢中心辦理身心健康檢查。 ・提供哺（集）乳室與使用規章，創造員工性別環境 ・設置健康護理站，並於各樓層放置緊急醫療箱與提供血壓測量儀器供員工健康管理。
	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。

5.5.1 職場安全

GRI：403-01、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。人壽於 2018 年導入職業安全衛生管理系統 (ISO45001:2018)，強化本公司安全衛生管理工作，並於 2019 年初通過第三方認證作業，成為第一個通過此一管理系統驗證的保險業者。

註：投信、保代、金控屬於第三類事業且人數未達三千人，不需成立職業安全衛生委員會。

2018 年職災數據缺勤率統計表

公司	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	1.56	0.00	24.95	0.00	0.001	0.00	3.89	62	0.49
新光人壽	0.04	0.03	3.07	1.19	0.125	0.168	0.14	8	0.03
新光銀行	0.32	0.67	6.39	5.99	0.002	0.003	2.49	31	0.28
元富證券	0.33	0.36	0.50	7.93	0.006	0.006	1.73	27	0.22
新光投信	0.00	0.00	0.00	0.00	0.002	0.003	0	0	0.00
新光金保代	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0	0	0.00

註 1：新光金控 2018 年發生的職業傷病（普通疾病）案件類型為全日不能工作申請傷病給付；子公司人壽 2018 年工傷案件為勞動部職災統計系統載明之工傷案件；傷害類別皆為交通意外事故
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 X 年工作天數）
註 12：總經歷工時：員工預定工作總時數（總人數 X 每日工作時數 X 年工作天數）

5.5.2 安全衛生教育訓練

子公司人壽賦予各業務單位主管管理責任，每年均針對新晉升、調任之業務區部 / 單位主管安排甲種職業安全衛生業務主管訓練，並定期安排回訓課程維持證書效力；獨立單位均至少設置一名以上 (含) 之急救人員，設有健康管理師之大樓除依人數配置急救人員外，亦定期辦理 CPR+AED 訓練，與健康管理師結合，在意外狀況發生時能迅速的形成聯合救護網絡；配合活力新星營等新人訓課程，辦理新進員工安全衛生教育訓練及新人職場幸福學，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，並進行危害告知，透過 ISO 系統的導入，我們協助承攬商執行危害鑑別與風險評估作業，提供執行安全衛生管理之經驗，透過相互溝通及經驗交流，擬定相關改善策略。

承攬廠商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；如作業內容產生特定危害時，亦限定施工廠商須於夜間或假日施工，以免影響其他工作者。針對進入人壽工作場所之承攬工作者，我們亦進行相關環境危害因素告知，以預防意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。

企 業 體 育 課 程

員 工 運 動 會

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：生態保育團體

AI 新光 樂齡未來

06 社會關懷

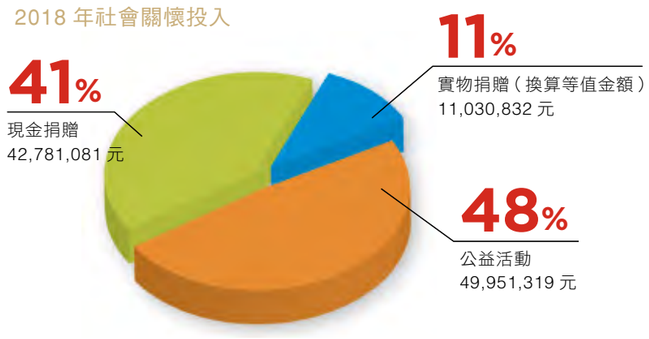
GRI 203-01

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。2018 年我們透過「陪伴是最溫暖的分享」的多元化行動方案，整合及盤點旗下子公司與關係企業各界資源，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。

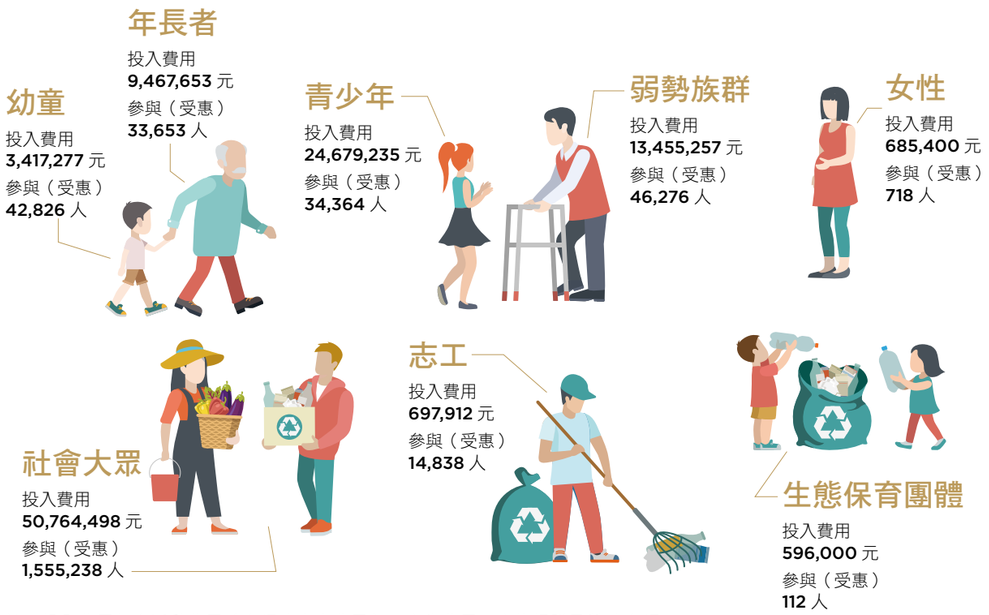
未來，我們仍持續深化社會參與行動，開展更全面性策略，以期成為社會安定的力量，與台灣這片土地、人與事物共好發展。

2018 年社會關懷投入



2018 年對社會各族群之投入

合計 投入費用：**103,763,232** 元　參與（受惠）：**1,728,025** 人



註：投入費用包含活動費用（含行政人事費用）、廣告費用、實物捐贈及贊助金額。

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。遍地開花活動自 2014 年起，迄今已舉辦共 1,168 場，2018 年則舉辦 232 場，參與志工約 4,366 名，關懷長者約 6,835 名，參與學童約 1,973 名，徹底展現「光無所不在，心與你同在」的關懷精神。

■ 敬老愛老．精彩活到老 - 銀髮關懷公益活動

自 2017 年起與中華民國紅心字會合作敬老奉茶、創意輔療課程等公益活動，主動關懷社區及弱勢長者，重視長者需求的陪伴與互動。2018 年更擴大合作，由紅心字會協助邀請台北市、新北市及基隆等各地社區長者共同參與「2018 敬老愛老．精彩活到老」銀髮關懷公益活動，合計共 8 場，累積參與人次 373 人；活動舉辦紀錄片電影座談會，放映紀錄片「森巴舞阿嬤」一片，講述多處獨老失依之偏鄉長者，如何鼓勵其以森巴舞表演，重尋生活樂趣；映後並透過專業講師與長輩們分享映場中的共鳴與成長，引導他們迎向更正面的人生觀。另外邀請專業園藝治療師，為長輩們教授園藝手作課程，訓練其手部靈活；並邀請臨近行員主動陪伴長輩們參與該社區活動，建立友善關係，傳達敬老愛老、樂齡人生觀念。

■ 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」，於台灣已推動近十三年，為國內首度以創意老化為概念的長者服務方案。

「活化歷史」方案長期與果陀劇場合作，利用藝術媒介創造隔代互動，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。2018 年參與長者 2,678 人次、學生 2,722 人次、觀眾 1,674 人次，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，2018 年長者參與人次達 5,968 人，志工 937 人，帶領人 291 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。2018 年新活藝術共辦理 548 次傳承藝術團體，並透過社會投資報酬率分析 (Social Return on 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 7 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。

在國際交流部分，2018 年基金會與夥伴們受邀至美國丹佛，參與 Pioneer Networking，該組織成立 21 年，為美國首屈一指的銀髮領域意見領袖的聚會，強調以人為本的照護，傾聽長者心聲，傳承藝術首席講師康思云與會分享方案精神與十三年來的工作成果。

■ 捐贈空氣清淨機 守護高齡健康

新光金控志工於各地從事志工服務時發現，許多安養機構因為環境的限制，容易產生空氣不流通或是異味的問題，於是新光集團與大金空調合作，陸續捐贈超過 486 台空氣清淨機給全台各地老人安養機構，為更需要注重空氣品質的銀髮族帶來健康好空氣。

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。

「2018 星光傳愛，讓愛發光」新光聖誕公益系列活動

★ 2018 新光聖誕「愛心鞋盒募集活動」

新光金控與子公司舉辦愛心禮物募集活動，共計募集超過 1,000 份的聖誕禮物，分別捐贈予基隆七堵區復興國小及幼兒園、財團法人台灣耕莘書院、社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、財團法人屏東縣私立青山育幼院、高雄慈德育幼院。此外每份禮物新光將贈送一組環保吸管，讓收到聖誕禮物的孩童能發揮環保愛地球的行動力。

★「新光聖誕 幸福傳遞」聖誕晚會

於台北舉辦「耶誕晚會」聖誕愛心募集活動及高雄「聖誕公益演唱會」並邀請在地小農共襄盛舉，活動參予人數達 3,000 人以上。

★「2018 聖誕好事集音樂日」耶誕晚會

邀請公益團體「社團法人中華民國小胖威利病友關懷協會」進行慈善義賣，及安排知名藝人於現場演唱帶動現場氣氛活動，與現場民眾提前渡過一個歡樂耶誕音樂會，活動人數達 10,000 人次。

★「綠意捐贈」愛心募集活動

募得 354 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」、「財團法人雲林縣私立信義育幼院」、「財團法人屏東縣私立青山育幼院」、「財團法人宜蘭縣私立神愛兒童之家」、「財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家」、「財團法人桃園市樂福社會福利基金會附設桃園市私立樂活育幼院」及「財團法人私立台東基督教阿尼色弗兒童之家附設南投家園」之弱勢孩童。

★耶誕生態教育活動

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」39 名孩童，到觀光體驗工廠共渡歡樂時光。活動由 27 名志工同仁以朋友身分陪伴孩童，透過導覽過程中了解如何在保護自然環境下，將肥皂及巧克力從原料製作成完成品，更從實際體驗過程中，進行手工皂及巧克力的製作。

★ 2018「累積歡樂 拼出未來」聖誕禮物募集活動

為了帶給弱勢孩童喜悅，元富證券於聖誕節前夕響應新光金控聖誕禮物募集，舉辦「累積歡樂 拼出未來」活動，向同仁募集全新積木和拼圖，兩周內收到逾 560 份禮物，並分送至全台 15 家公益單位，期盼讓弱勢孩童一同歡度溫馨聖誕節。

■ 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；我們以高雄六龜國小為核心，持續推動讀報教育，集結 12 所偏鄉小學，2018 年讀報種子班共計 40 班，孩童 358 人，並連續 6 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。

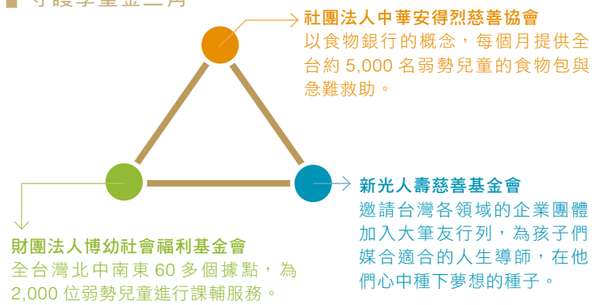
■ 兒童繪畫比賽 「未來發光 我的夢想超能力」

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 2018 年舉辦第 14 屆「新光全國繪畫比賽」，以「未來發光 我的夢想超能力」為主題，特設「希望天使組」及「樂活長青組」，讓弱勢孩童及長青長者的創作有更多發展空間，揮灑獨特的視覺創意，並邀請獲獎人於北、中、南各之頒獎典禮上台受獎。2018 年共有 13,029 位學童及長青長者報名參與，藉由此屆主題乘著「夢想」的翅膀，恣意揮灑未來世界，創造無限希望。

■ 新學伴關係 打造守護學童金三角

2008 年新光金控開始凝聚企業志工的力量，與新竹後山部落學童進行「新學伴關係 - 書信筆友計畫」，然而經過多年來社會公益的參與，我們發現有廣大的弱勢兒童面臨生活與教育資源的缺乏，因此自 2017 年起，調整兒童計畫的主軸為「兒童、原住民、教育」，擴大計畫內容與範圍，打造守護學童金三角，期待為更多弱勢孩子帶來溫暖的光。

守護學童金三角



在「陪伴是最溫暖的分享」的概念之下，我們參考美國紐約機構 i-Metor 方案，跨界邀請各企業團體加入大筆友行列，包含聯合報系願景工程、Lamigo 球隊、果陀劇場、風潮音樂、臺北藝術大學、老爺飯店、新光銀行、新光保全、新光志工社等企業共 100 人參與，以有溫度的文字、與務實的慈善資本主義（philanthrocapitalism），為 100 名小筆友們媒合人生導師，協助小筆友們探索多元的社會面向，擴大對未來的想像與夢想，種下夢想的種子。

■ 豬事大吉 - 擁抱厝邊 幸福陪伴

元富證券為深耕地方及敦親睦鄰，特推動「豬事大吉 - 擁抱厝邊 幸福陪伴」活動，宣導減塑生活的概念，並透過現場製作「豬事大吉」造型提燈、「桐花飛竹蜻蜓」摺紙活動及互動遊戲，將環保觀念深植於學童心中。總公司在總經理李明輝率領之下，2018 年 11 月 21 日至立人國際國民中小學、11 月 27 日前進台北市建安國小、12 月 12 日前往新北市立樹林區彭福國民小學，隨後由全台 47 間分公司接棒至附近學校及機構，元富證券共完成 50 場活動、278 名同仁投入、總計有 2074 位參加者，以行動實現社區關懷陪伴，期盼能因為遍地開花活動，讓元富能深入台灣各個角落、將幸福帶給更多人。

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，2017 年特地於篩檢率偏低的離島舉辦 2 場講座外，2018 年策略性選定台灣篩檢率最低的三個縣市：金門、雲林與台中，舉辦 3 場「婦癌防治宣導講座」，共 430 人參與，迄今累計宣導 113 場次，宣導人數超過 10,159 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「幸福滿滿 ・ 心花朵朵開」活動

新光金控子公司銀行 2018 年母親節前夕與「財團法人心路社會福利基金會」所屬庇護工場「心路 ・ 幸福 + 工場」合作，舉辦「幸福滿滿 ・ 心花朵朵開」活動，宣導結合公益採購及捐贈發票，於 105 家分行募得 18,121 張發票，全數捐贈給「財團法人瑪利亞社會福利基金會」做為公益用途。

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，2018 年核發獎助學金予 3,308 名學子，藉此獎勵優秀學生，協助其順利完成學業；46 年來共獎助 123,428 名青年學子、保戶子女，累積發放金額已超過 2 億 7 千萬餘元，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」、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

已邁入第 15 年的「新光盃熱門街舞大賽」是台灣最具指標性及代表性的專業級街舞大賽，2018 年決賽評審名單包括瑪丹娜、夏卡康等知名歌手的編舞師「Shabba-Doo」、泰勒絲 (Taylor Swift) 的御用舞者「Bionic」等，體驗前所未有的交流，共同激盪出舞蹈的創意火花，此次參賽街舞團體約 131 隊，「新光盃熱門街舞大賽」已成為街舞好手及學生團體年度必參與的街舞盛事。此外，為鼓勵得獎者出國比賽、為台灣爭光，新光盃也特地增設國外參賽榮譽獎金，凡本屆賽事前三名隊伍，只要在一年內有代表台灣出國參賽，即可向新光申請加碼獲得每組 10 萬元的出國比賽基金。

■ 魔術方塊錦標賽，鼓勵青少年手腦並用

為善盡企業社會責任，鼓勵青少年從事正當休閒活動，子公司人壽除舉辦第一屆新光盃魔術方塊挑戰賽外，亦於新板金融大樓，贊助「2018 亞洲魔術方塊錦標賽」，吸引國內外 400 位高手齊聚一堂，當中不乏世界紀錄與各國紀錄的保持人參賽「鬥智」。「2018 亞洲魔術方塊錦標賽」由世界魔術方塊協會（World Cube Association，簡稱 WCA）台灣區代表號召在地魔方愛好者一起策劃，並在新光人壽與小丸號方塊屋的贊助下舉辦。透過這場國際級的比賽，提供台灣魔術方塊愛好者表現的舞台，同時也給予青少年正面的學習對象。

■ 元富證券商管盃籃球賽

為增進券商和投資人的互動，元富證券首次舉辦「元富證券商管盃」5 對 5 籃球賽，以走入校園並結合運動的方式，邀請台南、高雄、屏東大專院校商管學院相關科系組隊參加，此次共有 16 支隊伍、202 人參賽，現場約 100 名觀眾參與，期待藉由體育競賽達成倡導運動風氣，並讓青年學子們體會投資其實知難行易，只要開始投入，也能和運動打球一樣地生活化。

6.5. 利害關係人：弱勢族群

■ 2018 新光愛心市集

自 2016 年子公司新光銀行志工社成立起，便主動與各社福機構、庇護單位合作，不定期舉辦愛心義賣鼓勵員工購買公益產品，或配合公關活動需求，合作公益採購等。2018 年更將邀請單一公益機構來行設攤之愛心義賣活動，擴大舉辦至北中南地區，邀請更多公益機構加入「新光愛心市集」，讓更多同仁能投入此公益善舉；2018 年度全台共舉辦 13 場，邀請 12 家公益參與，共累積創造 484,558 元義賣收入回饋各公益機構，主動鼓勵行員以實際購買為身心障礙者的職能發展，創造更友善之循環。

■ 新光 LOVE ME MORE 公益桌曆計畫

2018 年度新光銀行首度規劃「新光 LOVE ME MORE 公益桌曆計畫」，結合桃園 Lamigo 職棒球團，協助桃園在地公益機構「仁友愛心家園」籌募善款興建新園區，以收容更多身心障礙者。這項計畫由本行女性行員主動報名，無償參與桌曆肖象拍攝及系列關懷宣傳活動，民眾只要捐款一定金額至仁友愛心家園，即可獲贈 Lamigo 球隊專屬啦啦隊 Lamigirls 肖象所設計之新光 Love Me More 公益桌曆。公益桌曆之成本由新光銀行攜手供應商鎮江月曆共同支付，並募得 405,700 元之捐款支持仁友興建新園區之用。另外，新光銀行更結合 LamigoTV 平台，拍攝一日志工節目，讓更多人了解身心障礙者的日常，啟發民眾對弱勢族群的關注及同理心。

■ 不忍小農哭泣，新光動員挺本土農業，發票換洋蔥

2018 年國產洋蔥大豐收，價格便宜卻銷不完，梅雨季來臨則可能使洋蔥發芽作廢。新光金控不忍看到農友辛苦栽種的洋蔥化為烏有，便號召子公司、關係企業總動員，於 4 月 27 日在新光小農黃昏市集舉行「搶救蔥農大作戰」洋蔥促銷推廣活動，現場邀請新光醫院營養科烹煮洋蔥炒蛋等多項創意洋蔥料理，行政院農委會、農糧署、屏東縣政府農業之代表，連袂新光金控高階主管及多位各地農會總幹事親自蒞臨活動現場，共同呼籲全國挺蔥農，多多購買國產洋蔥。當天只要捐贈發票便可兌換洋蔥，民眾不僅能享用洋蔥的美味、健康與高營養，又可協助解決農民之苦，為環境盡一份心力。

■ 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。2018 年度受惠人數總計約 23,946 名，保費捐助總計 472 萬元，並榮獲微型保險競賽「微型保險衝刺獎」，肯定新光人壽推動「微型保單」之努力。

■ 贊助台北 / 宜蘭家扶中心關懷弱勢家庭活動

為落實「光無所不在」的精神，將溫暖之光照耀到貧困及弱勢家庭，子公司銀行分別贊助台北家庭扶助中心「轉動一鍋愛心 2018 歲末送暖慈幼大會」，贊助宜蘭家庭扶助中心 2018 年度「辦年貨，過好年」歲末寒冬送暖活動，合計扶助台北市及宜蘭縣內貧困及弱勢家庭計 2,400 戶（台北市 1,500 戶、宜蘭縣 900 戶）、兒童少年 4,000 名（台北市 2,500 名、宜蘭縣 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。

6.6. 利害關係人：社會大眾

■ 新光登高大賽

新光摩天大樓登高大賽自 1994 年至 2018 年已連續舉辦 38 屆，累計超過 20 萬人次參與，捐贈超過 1.62 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」，2018 年共辦理三場登高大賽，主題分別為「為樂活未來而跑」、「為熱血而跑」、「為海洋生物生存而跑」，其中第 36 屆「為樂活未來而跑」更獲得 SGS 認證，成為台灣首個榮獲「ISO 20121 永續活動管理系統」的登高賽事，超高規格媲美 2012 年倫敦奧運。2018 年三場登高活動除了將報名費全數捐贈慈善或環保相關機構之外，另捐贈「配備 12 導程心電圖救護車」各一部及 72 台「最新型發光心肺復甦人體模型」予雙北市政府消防局，以及 4.0 版無動力（引擎）無發電機之捐血車一部予台灣血液基金會，並對外發送對環境友善之「純天然植物纖維」材質製造之食用級環保吸管，號召全民共同響應限塑善舉。

■ 金融服務愛心公益嘉年華

社團法人台灣金融服務業聯合總會為推動普及金融知識，讓社會大眾了解金融業界對推動金融教育及社會公益之投入與努力，整合各金融同業公會及周邊機構之金融教育宣導資源，子公司銀行特主辦「2018 金融服務愛心公益嘉年華」活動（基隆及桃園各一場），活動主題以慈善公益、金融知識宣導等為主，喚起民眾對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷，並彰顯金融服務業界積極社會公益及善盡社會責任。

■ 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 13 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，帶來豐富的心靈饗宴，用知性樂活陪伴民眾度過週末前夕。2018 年舉辦 30 場美麗人生講座，參與人數共 3,768 人。

■ 樂活未來館 Fun 輕鬆講座

為推廣樂活概念，提倡身心健康，新光金控不定期於樂活未來館舉辦 Fun 輕鬆講座，邀請各界名人以活潑生動的方式分享人生哲學、生活知識等，讓現代人在忙碌的生活中尋得屬於自己的成長空間和紓壓方式。2018 年共舉辦 9 場樂活未來館 Fun 輕鬆講座，總計 1,557 人參與。

■ 元富證券翻轉學堂

為提升社會大眾的金融理財知識，普及投資理財教育，元富證券自 2018 年 7 月至 12 月期間，共進行 12 場免費講座活動，邀請多位知名投資理財專家，與多達 2,064 人分享台股投資知識與技巧，期盼能將最新的投資觀念帶給投資人，以跟著時代的脈動前進，翻轉出全新視野。

■ 全國捐血活動

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，協助紓緩嚴重的血荒，2018 年以「愛心捐血．讓愛發光」於全國 22 據點熱烈展開，十年來總計募集 15,573 袋熱血。此外，新光摩天大樓廣場自 2003 年起免費提供捐血車停放，累積至今已募得超過 32 萬袋熱血，讓更多生命得以延續。

■ 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。2018 年新光金控子公司人壽舉行「全國公益健行活動」，提倡健康風氣為活動理念，規劃 27 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。

■ 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，帶動社會運動風氣，也為社會帶來更多正面能量。

■ 新光小農黃昏市集

為關心食安及永續農業發展，新光金控推出「新光小農黃昏市集」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 月迄今，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，2018 全年度辦理 54 個場次，展售攤位共計 827 家，為來自全台約 200 名小農創造了 1,270 萬元之銷售金額，販售所得全數歸於農友，以鼓勵小農持續種植健康農作物，並向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 SDG2.3 促進永續農村生產力之目標。

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。2018 年「新光樂活志工社」登記志工人數約 757 人，共執行 119 場次服務，志工時數累積達 4,547.8 小時，並獲「2018 年全國績優企業志工獎」。

2. 新光銀行

2018 年「新光銀行愛心志工社」，秉持一貫「在地好鄰居」的關懷理念，積極與各地不同的公益團體合作，持續並主動關心社會各個弱勢族群，以「弱勢兒童」、「身心障礙者」及「銀髮長者」三大對象為關懷目標，陸續舉辦 43 場大大小小的公益關懷活動，累積 1,364 小時志工服務時數。展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神，期待未來仍持續用「光」的力量在社會上各個角落遍地開花。

6.8. 利害關係人：生態保育團體

■ 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。

■ 環境種子教育活動

新光銀行領先金融業界，帶領 100 多名員工、家屬及供應商夥伴，與 SGS-Taiwan、永續低碳聯盟合作，在 2018 年 12 月 1 日辦理永續之光 - 新光銀行環境種子教育行動，正式對接聯合國永續發展目標 (UN SDGs)，活動導入「ISO 20121 活動永續管理系統」，共擬定 32 個永續行動及設定 7 個永續目標，包含 100% 採用線上報名及調查機制、100% 減量使用塑膠袋、100% 抵銷活動之碳排放，並通過 SGS-Taiwan 驗證，取得環保署環保低碳活動認證，讓倡議活動全程都能符合國際永續原則之要求，以降低對環境的負面衝擊及影響。

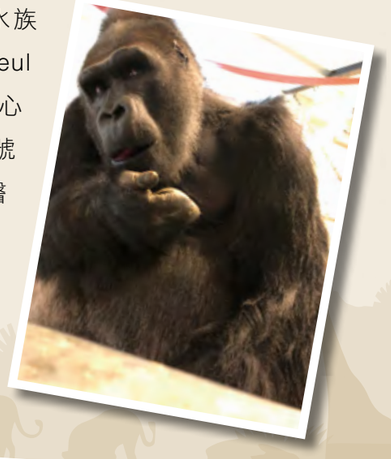
教育行動於宜蘭縣盛大舉行，活動選定的地點包括深溝水源生態園區、香草菲菲芳香植物博物館，都是經環保署認證的環境教育設施場所，午餐食用在地食材，並採購社會企業、在地小農及社福團體之禮品等，透過豐富多元的學習介面，讓環境永續意識萌芽，期望未來都能夠成為新光銀行落實環境永續作為的堅實種子。

新光吉祥物 寶寶在異國的故事

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

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 年新光出資 420 萬認養了差點被遣返的我，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！

2018 年 3 月 19 日我離開了台灣，加入歐洲動物園暨水族館協會的金剛猩猩保育計劃，並到荷蘭的阿培浩爾 (Apenheul Primate Park) 靈長類公園擔任繁殖群的男主人。新光相當關心我的異國生活與婚後生活適應狀況，於是在吳東進董事長的號召下，籌組「荷蘭文化歷史探親團」，邀請保戶並搭配新光醫院隨行醫師、護士，於 5 月 1 日到荷蘭探視我和我的新家庭！那天雖然天氣寒冷，但是看到熟悉的新光老朋友們，讓我感到好溫暖喔！我熱情地和團員們互動，想要告訴大家：「我相當適應荷蘭的生活！也很思念台灣的大家呀！」



GRI Standards 揭露項目索引表

GRI 準則	揭露項目		頁碼
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	26
	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	27
	102-05	所有權的性質與法律形式	27
	102-06	提供服務的市場	27
	102-07	組織規模	26-27, 76
	102-08	員工與其他工作者的資訊	76
	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	26, 71
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	2018 年 10 月併入元富證券
	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	33-39
	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	38, 57
	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家或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
	102-40	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	28
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	18-21
	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	18-21
	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	依股東會年報資訊修正部分財務數據
	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	17
	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

GRI 準則	揭露項目		頁碼
	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	114-117
	102-56	外部保證 / 確信	122-123
GRI 103：管理方針 2016	103-01	解釋重大主題及其邊界	18-20
	103-02	管理方針及其要素	118-121
	103-03	管理方針的評估	118-121
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	28
	201-03	定義福利計劃義務與其它退休計畫	83-86
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	82
	202-02	雇用當地居民為高階管理階層的比例	76
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	102-113
	203-02	顯著的間接經濟衝擊	52-53
GRI 205：反貪腐 2016	205-01	已進行貪腐風險評估的營運據點	32-33
	205-02	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	32-33
	205-03	已確認的貪腐事件及採取的行動	32
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	78-79
	401-02	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	83-86
	401-03	育嬰假	86
GRI 402：勞資關係 2016	402-01	關於營運變化的最短預告期	80
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
	403-04	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	87, 93
	404-02	提升員工職能及過渡協助方案	87-95
	404-03	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	83
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	30, 76-77
	405-02	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	82

GRI 準則	揭露項目		頁碼
GRI 406：不歧視 2016	406-01	歧視事件以及公司採取的改善行動	96
GRI 407：結社自由與團體協商 2016	407-01	可能面臨結社自由及團體協商風險的營運據點或供應商	96
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）	81
	412-02	人權政策或程序的員工訓練	80
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	48
	417-02	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	48
	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	48
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	55
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

GRI Standards 自願性揭露項目

GRI 準則	揭露項目		頁碼
GRI 102：一般揭露 2016	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	32
	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	32
	102-18	治理結構	10, 29
	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	30
	102-23	最高治理單位的主席	30
	102-24	最高治理單位的提名與遴選	30
	102-25	最高治理單位避免利益衝突之說明	30
	102-35	董事會及高階主管薪酬政策	31
	102-36	董事會及高階主管薪酬決定的流程	31

G4 金融業服務特定標準揭露項目

指標	項目	頁碼
FS1	適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	57-59
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）	33-38, 57-58, 79-81
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	32, 57-59
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, 32-34
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	57-59
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	52-53
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	59
FS13	在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	27
FS14	倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	52-53
FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策	47
FS16	倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	53

2018 年新光金控 CSR 重大主題管理方針

GRI 103-02、103-03

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。	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。	新進人員基本起薪優於最低基本工資。	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	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 12 次。(股東會年報第 45 頁)	5.2 薪酬福利
203	間接經濟衝擊	新光金控長期推動且每年定期規劃各項慈善公益專案，並因應社會各界所需及緊急災害等事件，不定期提供捐款或實物捐贈。同時也於日常營運中，提供無障礙設施、普惠金融等服務。	改善弱勢團體或低收入者之狀況，為社會整體經濟帶來正面發展。	《企業社會責任政策》、《企業社會責任守則》、《捐贈管理辦法》、金管保綜字第 10500067570 號函《人身保險業金融友善服務準則》	經由商業活動、公益活動、各項捐贈、志工服務或其他公益專業服務等，解決社會或環境問題之組織，或參與關於社區發展、慈善公益之相關活動，以促進社區發展。	遍地開花活動受惠人次持續增加。	新光人壽慈善基金會： http://www.sklf.org.tw/ Email: SKLF@skl.com.tw 新光人壽志工社： https://www.skl.com.tw/Volunteer/ 新光銀行愛心志工社： https://www.facebook.com/shinkongbankvolunteer/	1. 金控及子公司透過董事會評估公益參與及捐贈事宜。 2. 每年爭取社會公益獎項。	6.1~6.8
FS1~FS5	環境與社會相關政策	於各項經營業務中納入環境與社會相關風險的流程，並監督客戶、改善員工能力、與客戶互動等，在投資選擇、融資放款、授信審核流程中，加入環境、社會與治理等議題，並整合至決策與實務中。	在經營業務的同時，降低環境及社會的風險。	《責任投資原則》 《永續保險原則》 《授信覆審追蹤管理作業細則》 《授信案件覆審辦法》 《風險管理政策》 《風險管理辦法》	我們期望金控及旗下子公司，將環境、社會、治理策略及思維植入投資、融資、放款、保險、資產管理等金融營運活動中，並與客戶、業務夥伴（包括供應商）等眾多利害關係人合作，推動責任金融商品及服務。	響應永續保險原則、責任投資原則	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 元富證券 0800-088-148 新光投信 0800-075-858 申訴 / 檢舉信箱 獨立董事代表：ID@skfh.com.tw 檢舉信箱：audit@skfh.com.tw	1. 子公司人壽有關 ESG 投資之總金額，總計約為新台幣 1,303 億元；融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 57.71 億元。 2. 五加二產業共投資 1,080 億元及放貸 1,773 億元。	3.5.1~3.5.4
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。	1. 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。 2. 擬定《反貪腐政策》	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，定期執內部稽核與各項檢查疏失改善追蹤，並適時提供改進建議；2018 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
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：shinkong113@skfh.com.tw 性騷擾申訴專線:(02)7725-3216	1. 員工意見調查：新光金控及子公司人壽於 12 月辦理員工認同度調查。 2. 員工申訴處理：2018 年新光人壽員工申訴案件計 4 件，新光銀行員工申訴案件計 10 件，均獲得有效解決。 3. 勞資協調會議：2018 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
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。			5.3.7 人權的維護
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. 員工健康檢查健檢率 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，2018 年全體員工均已受追蹤及考核。	5.3 職涯培育

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
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、獎酬、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勤福利。	提供所有員工平等就業機會與環境。	《員工差勤給假辦法》 《增員原住民族獎勵辦法》	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 。		2018 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。		2018 年接獲 2 件性騷擾舉報，已依性騷擾防治法妥善處理	5.1.3 人權的維護
407	結社自由與團體協商	子公司人壽以定期會議（每季）與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。	維護勞工權益及結社自由。	《勞資會議實施辦法》第 18 條。	尊重並保障員工結社自由。	與工會建立良善的溝通管道及互動關係。		子公司人壽 2018 年工會協商共 3 件，最終達成共識並獲得解決。	
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% 審酌借款人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。	
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。	《公平待客行為守則》、《業務行銷規範》《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》、《消費爭議處理辦法》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 元富證券 0800-088-148 新光投信 0800-075-858 申訴 / 檢舉信箱 獨立董事代表：ID@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. 2018 年子公司人壽之金管會保險局申訴綜合評分為第 5 名。 4. 2018 年未有相關違規事項。	4.3 產品與服務法規遵循
FS15~FS16	產品標示與倡導	我們遵守公平待客理念，對所有金融消費者秉持公平誠信、真實招攬、商品或服務適合度等原則，並倡導推廣各類金融相關知識。	避免在金融產品銷售中造成不公平或誤導消費者之風險。						
F7~F8	產品與服務設計	依循國際倡議，於產品及服務設計中，納入對環境、社會具有正面效益的方案。	在銷售產品與服務的過程中，為環境和社會帶來正面效益。	《責任投資原則》 《永續保險原則》 《授信覆審追蹤管理作業細則》 《授信案件覆審辦法》	將環境、社會等策略及思維植入投資、融資、放款、保險、資產管理等金融營運活動中。	響應永續保險原則、責任投資原則		1. 子公司人壽推動個人與集體微型保險，自 2014 年開辦至今，累計約有 54,666 名民眾受惠。 2. 子公司銀行 2018 年核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 431,656 元，新舊案額度動撥合計金額為 205,210 仟元。 3. 子公司創投 2018 年投資太陽能發電共計 1,740 萬	3.5 永續責任金融
F13~F14	金融友善服務	為實踐聯合普惠金融目標，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。	在營運據點設置、服務設施上為弱勢族群提供更友善的服務。	金管保綜字第 10500067570 號函《人身保險業金融友善服務準則》	消除弱勢族群享有便利金融服務之門檻。	提高弱勢族群使用金融服務之滿意度。		1. 於人口密度低地區設置據點：子公司人壽設有 2 家分公司、13 家通訊處及分處；銀行設有 1 家分行，證券設有 1 家分公司。 2. 子公司銀行「無障礙 webATM」取得認證標章並於 2018 年上線。 3. 子公司銀行全台 620 台 ATM 皆符合無障礙 ATM，其中 6 台 ATM 亦提供視障語音服務。	2.1.2 認識新光金控 3.4.2 普惠金融
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密措施共同聲明》《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、BS 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. 2018 年度子公司共發生 4 件個資侵害事件。	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，2018 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

ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018

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 2018 (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 2018 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 2018.

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 Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from SKFH, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

TWLPP5008 Issue 1905

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, RBA, 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 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

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 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics 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 topics 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 recommended to have more descriptions of SKFH's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

Signed:
For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
11 June, 2019
WWW.SGS.COM

TWLPP5008 Issue 1905

新光金控

2018

Corporate Social Responsibility

企業社會責任報告書