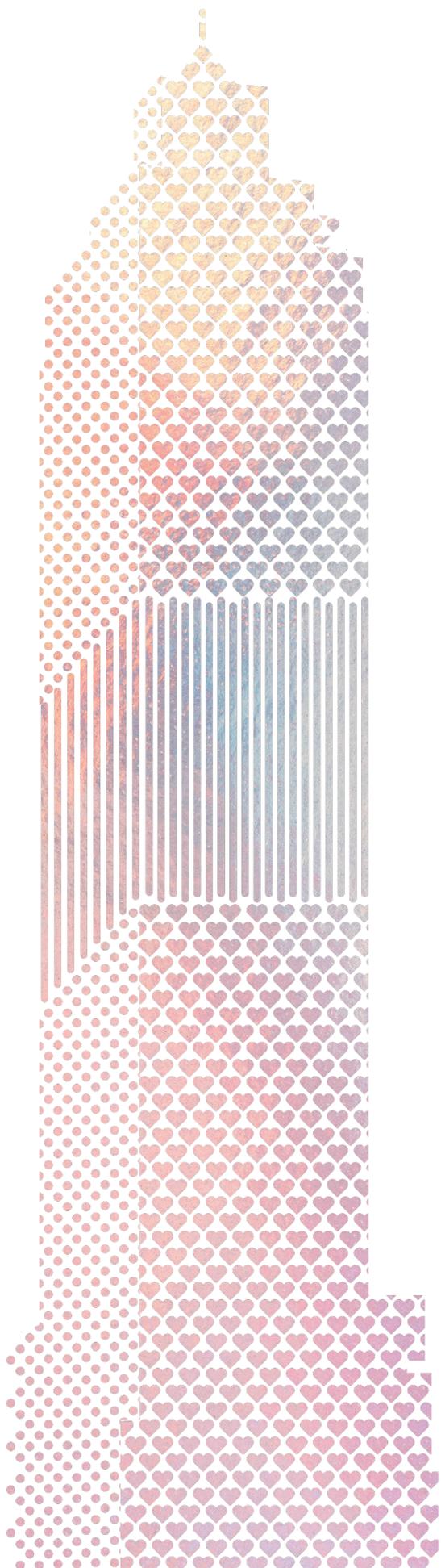


2019 CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT

企 業 社 會 責 任 報 告 書

 新光金控 SKFH





關於本報告書

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

新光金控致力與股東、員工、社會、環境共好，創造企業永續價值，善盡社會責任，成為永續經營的標竿企業。

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）2019 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金創投。

在報告書揭露範疇上，除元富證券之環境數據擴大揭露至全據點，其餘和前一版無明顯差異，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新光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：<https://www.skfh.com.tw/73322c8f15.html>



現行發行版本：2020 年 6 月發行

上一期發行版本：2019 年 6 月發行

下一期發行版本：預定 2021 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

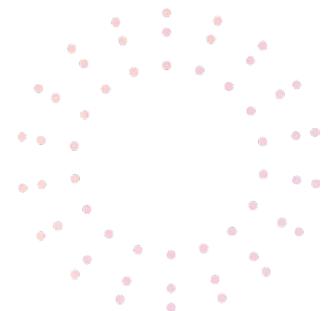
地址：台北市忠孝西路一段 66 號 38 樓（公司總部地址）

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



2019
CORPORATE
SOCIAL
RESPONSIBILITY
REPORT



THE LIGHT IN YOUR HEART

目錄 Contents

關於本報告書	1
總經理的話	4



企業社會責任實踐

1.1. 新光金控 CSR 策略主軸與績效重點	8
1.2. 永續治理	10
1.3. 利害關係人溝通	12
1.4. 重大主題鑑別	14



永續經營

2.1. 新光金控概況	20
2.2. 公司治理	28
2.3. 法令遵循	31
2.4. 風險管理	33



客戶服務與創新商品

3.1. 數位與創新金融	41
3.2. 產品與服務法規遵循	44
3.3. 完善服務機制	44
3.4. 永續責任金融	53



綠色行動

4.1. 環境永續	62
4.2. 綠色職場	66
4.3. 供應鏈管理與綠色採購	72



幸福職場

5.1. 適性用才	76
5.2. 薪酬福利	80
5.3. 職涯培育	86
5.4. 多元溝通管道	94
5.5. 職場環境	96



社會關懷

6.1. 利害關係人：年長者	101
6.2. 利害關係人：孩童	102
6.3. 利害關係人：女性	104
6.4. 利害關係人：青少年	104
6.5. 利害關係人：弱勢族群	106
6.6. 利害關係人：社會大眾	108
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
CSR 重大主題管理方針	116
保證聲明書、相關證書	120



總經理的話

GRI：102-14

新光深耕台灣逾半世紀，一路走來，始終秉持「創新、服務、誠信、回饋」的理念，用心傾聽社會需求，洞察國際趨勢與時俱進，更在永續發展的道路上精益求精，期許自身與台灣社會共好成長，在經濟、環境、社會等面向上持續創造嶄新價值。

回顧 2019 年，雖美中貿易戰持續衝擊全球經濟發展，然全球主要央行持續擴大貨幣寬鬆政策，美國並降息三碼，股價市表現都十分亮眼。新光金控自 2018 年將元富證券納入旗下後擁有保險、銀行及證券三大獲利引擎，亦在全體員工的努力下交出良好的成績單。2019 年合併稅後淨利達 166.30 億元，每股盈餘為 1.34 元，獲利創下成立以來新高；合併總資產規模達 3.98 兆元，較前一年度成長 9.12%，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。2019 年新光金控首度參賽 TCSA 台灣企業永續獎即榮獲「台灣 TOP50 永續企業獎」、「企業永續報告書金獎」及「社會共融獎」，並帶領旗下子公司新光人壽、新光銀行、元富證券，勇奪「永續企業績優獎」、「創意溝通獎」、「創新成長獎」等合計十項大獎。同年度獲得的主要永續獎項還包括：新光金控獲頒 SGS CSR Award「年度永續菁英獎」及天下雜誌「企業公民獎」；新光人壽獲頒 SGS CSR Award「年度永續菁英獎」、亞洲企業社會責任獎「社會公益發展獎」、台灣金融之星「最佳社會服務獎」與「最佳商品創新獎」、金炬獎「年度創新設計獎」與「優良

顧客滿意度獎」等；新光銀行獲頒卓越銀行評比「最佳金融服務獎」、台灣金融之星「財富管理最佳理財團隊獎」、天下創新學院「年度書卷獎」與「年度學習型組織獎」；元富證券則榮獲資誠 CSR 影響力獎、卓越證券評比「最佳數位平台體驗獎」與「最佳企業社會責任獎」等多項大獎肯定。

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 2,140 億元；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 7.9 萬人，並獲金管會「微型保險競賽第三名」的殊榮，在融資上亦響應政府綠色金融政策，2019 年貸放予 CSR 績優單位金額達 39.7 億元，以實際行動支持環境永續。

在環境方面，新光金控響應「氣候相關財務揭露專案小組」(TCFD)，展現積極關注和回應氣候變遷議題的決心。新光金控已連續 13 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」政策，並訂定每年用電、用水減量 1% 之目標，揭示我們持續推動節水及節能減碳之決心。新光金控與新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信及新光金保代



費敏義

新光金融控股股份有限公司
代理總經理

多年「遍地開花公益活動」深入全台社區，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。2019 年新光金控共投入 1 億 1279 萬元，關注長者、孩童、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 132 萬人次受惠。

2020 年新光金控以「活力新光，樂齡未來」作為年度策略主軸，順應高齡化社會帶來的退休商機與財富傳承需求，積極發展資產管理業務，持續開發完整的長照保障商品，推動員工退休保障專案。同時善用數位科技，以快速、安全、便利為核心價值，提升營運效率與客戶體驗。呼應全齡健康議題，於 2019 年落成的「新板傑仕堡」樂齡宅率先引領青銀共居風潮，打造適合全齡的生活圈，也針對高齡或行動不便者導入貼心 AI 設計，締造國內健康樂齡宅的成功典範。

未來，新光金控將以「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」做為長期發展策略的六大主軸。持續善盡企業責任，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。

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，新光人壽連續四年獲環保局評選為「企業及團體推動綠色採購及綠色消費計畫」績優單位，並榮獲「2019 年民間企業及團體綠色採購獎」，以實際消費支持綠色供應商。

在員工照顧上，新光金控重視人才培訓，不斷持續提升員工福利，致力營造幸福職場環境。為強化新光團隊的國際競爭力，我們於 2016 年起透過「新光大學」的概念，與新加坡國立大學合作展開中高階人才培育計畫，2019 年 9 月首度派員參與該校之「中高階經理人公開研習班」，提升員工對全球營運的知識及跨領域能力。在社會關懷方面，新光金控整合新光人壽慈善基金會與關係企業資源，秉持著「取諸社會，用諸社會」的理念，致力於生態保護、文化教育、公衛醫療、女性健康，以實際的行動發揮企業的永續價值，同時促進社會的正向發展。此外，新光金控長期關注台灣高齡化議題，推動



Sustainability Strategies

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 永續治理
- 1.3 利害關係人溝通
- 1.4 重大主題鑑別

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

CSR 策略主軸

新光金控以「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念規劃 CSR 策略藍圖，訂定「樂齡／學習、誠信經營、綠色金融、樂於助人、科技創新」五大策略主軸，希望運用核心職能解決內外部利害關係人關注議題，並積極與國際接軌，呼應 10 項聯合國永續發展目標 (SDGs)。透過策略行動的開展與目標設定，落實永續作為，發揮企業影響力。



策略行動與中長期目標 * 記號者為 2019 年前三大議題

主軸一：樂齡／學習 (Learning)

策略行動	2019 年成果	中長期目標	呼應 SDGs
偏鄉讀報、金融教育	投入 442 萬元、1,171 志工參與時數，共計 34,078 人次受惠	擴大偏鄉教育受惠地區，持續提供金融教育。	
免費公益講座	美麗人生講座共 5,746 人次參與	持續開辦美麗人生講座，開創更多元講題，豐富更多民眾心靈。	
關懷銀髮族群	創意老化方案參與及受惠共 13,087 人次	持續推動銀髮族群藝術服務活動，提高參與人次。	
青年培力	<ul style="list-style-type: none"> 提供 445 個產學合作、企業實習機會 青年培力相關專案投入 2,731 萬元、873 小時志工參與，共計 63,353 人次受惠 發放青年獎助學金 1,140 萬元 	持續辦理青年培育活動、獎學金、產學合作與實習機會。	
員工培育留任	<ul style="list-style-type: none"> 人均訓練時數 106.4 小時 人均訓練費用 17,490 元 	精實人才培訓計劃，提供完整職涯發展計畫，以期績優人才留任率維持 90% 以上。	

主軸二：誠信經營 (Integrity)

策略行動	2019 年成果	中長期目標	呼應 SDGs
* 強化公司治理	<ul style="list-style-type: none"> 公司治理評鑑排名前 20% 董事會暨功能性委員會績效評估得分為「優」 舉辦與誠信經營議題相關之內、外部教育訓練計 729 人次，訓練時數達 7,311 人時 	強化集團法令遵循作業之合規成效，強化集團防制洗錢及打擊資恐之風險評估管理機制，提升法令遵循與防制洗錢及打擊資恐之管理成效。每年入選 FTSE4Good 指數、獲選臺灣永續指數成份股。	
推動責任金融	<ul style="list-style-type: none"> 訂定責任投資政策 責任投資達 2,140 億元 融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共 39.7 億元 	有效運作與落實責任投資，提高責任投資金額，支持永續投資相關之法規與監管政策。	
* 風險與危機管理	<ul style="list-style-type: none"> 每季召開風險管理委員會，委員出席率 100% 辨識新興風險，強化風險把關 	透過維持公司資本適足，協助落實企業社會責任。落實並精進風控機制，強化經營危機應變能力，以及新興風險之辨識與管理。	
供應商永續管理	<ul style="list-style-type: none"> 新供應商 100% 簽署 CSR 承諾書 執行供應商風險評估及實地稽核 	持續進行供應商永續風險評估與實地稽核，設立供應商篩選目標，並輔導供應商。	
* 提升經營績效	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年合併稅後淨利達 166.30 億元，每股盈餘為 1.34 元，獲利創下成立以來新高 	積極操作金融商品，穩定投資收益，發展多元化金融商品與服務，提供客戶最佳資產配置建議，達成一站式全方位金融服務，以銀髮產業領導品牌之金融機構為目標。	

主軸三：綠色金融 (Green Finance)

策略行動	2019 年成果	中長期目標	呼應 SDGs
綠能投資	<ul style="list-style-type: none"> 投資「五加二」創新產業 1,073 億元及放貸 1,919 億元 核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 4.6 億元，新舊案額度動撥合計金額為 4.3 億元 	擬定綠能及循環經濟投資計劃。	
綠色行動	<ul style="list-style-type: none"> E 化減紙行動共減少使用約 2,403 萬張紙，減少 173.01 噸碳足跡 推動金控及所有子公司全台營業據點範疇三溫室氣體盤查 廢棄物回收比率 20% 支持再生能源，共購入 17 張再生能源憑證 	力行節能減碳措施，2025 年目標水、電、廢棄物均較 2019 年減量 6%。	

主軸四：樂於助人 (Helpfulness)

策略行動	2019 年成果	中長期目標	呼應 SDGs
 重視普惠金融及數位服務	<ul style="list-style-type: none"> • 微型保險受益人數 25,095 人 • 小額終老保險 2,765 件，保費收入 5,490 萬元 • 網路投保 36,927 件，保費收入約 1.43 億元 • 外溢保單 5,274 件，保費收入達 9,116 萬元，累計承保金額達 29.9 億元 • 人生設計所新增 7,467 名客戶、白地客戶佔比 41% 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續推動普惠金融，照顧經濟弱勢族群。 • 持續開發設計具外溢機制之保險商品，促進保戶重視健康。 • 建構多元化通路，提供多元金融諮詢管道。 	   
 打造健康安全職場	<ul style="list-style-type: none"> • 女性主管佔比 55.8% • 超額雇用原住民及身心障礙員工數為法令規定之 1.34 倍 • 規劃人權盡職調查流程 • 完成員工健康檢查，進行異常工作負荷促發疾病調查 	<ul style="list-style-type: none"> • 重視女性員工權益，提供平等就業機會，致力消除各種歧視行為。 • 落實人權評估與盡職調查。 • 持續辦理健康促進活動，關心員工健康，針對異常工作負荷或健康高風險族群進行追蹤與協助。 	
 公益活動	<ul style="list-style-type: none"> • 社會參與總投入金額 1 億 1,279 萬元 • 社會參與活動總受惠 132 萬人次 • 企業志工總投入時數 19,880 小時 • 協助小農市集農友創造 950 萬商機 	<ul style="list-style-type: none"> • 持續與地方單位、公益團體舉辦公益活動，協助改善弱勢、原住民孩童改善生活資源匱乏問題。 • 鼓勵員工積極投入志工活動，2025 年企業志工時數達 6 萬小時。 	

主軸五：科技創新 (Technology)

策略行動	2019 年成果	中長期目標	呼應 SDGs
 數位金融	<ul style="list-style-type: none"> • 新光人壽網路會員數 51 萬 • 新光人壽網路交易服務申請達 38 萬人 • 新光網路銀行客戶數突破 81 萬人 • 新光銀行數位及自動化交易佔比高達 77% • 元富證券電子交易新客戶 4 萬人 	推動數位服務普及率，2023 年數位戶數較 2019 年成長 50%。	
 個資安全	訂定新光金控個人資料管理政策	落實個資保護政策，完善個資保密機制，以降低資安風險，防止個資外洩事件。	

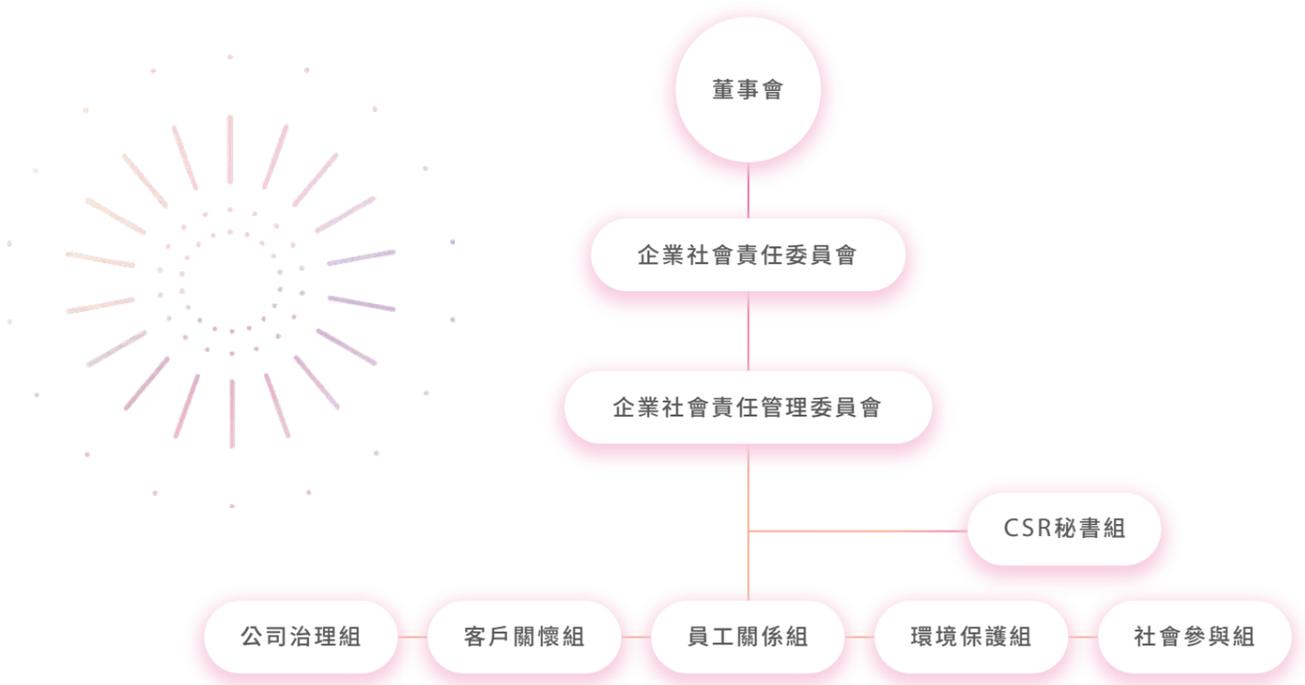
1.2 永續治理

1.2.1 企業社會責任委員會 GRI : 102-18

本公司為推動企業社會責任，於 2018 年將「企業社會責任委員會」（CSR 委員會）提升為功能性委員會。新光金控 CSR 委員會成員經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，每年至少開會一次，負責督導企業社會責任規劃及執行成效，並向董事會報告 CSR 運作情形，以實踐企業永續經營之責任與價值。企業社會責任委員會下設有管理委員會，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，負責企業社會責任目標訂定與檢討改善。管理委員會下設有六個執行小組，負責相關議題研討與專案執行。

2019 年新光金控 CSR 委員會共召開三次會議，委員出席率為 100%，並向董事會報告公司治理及誠信經營落實情形，以及 CSR 執行成效和未來規劃。

■ 新光金控企業社會責任委員會組織圖



CSR 教育訓練 G4 行業特定揭露：F54

新光金控每年不定期舉辦 CSR 教育訓練，將各項永續議題以潛移默化的方式植入員工心中，使永續觀念與企業文化結合：

人權教育訓練

為了打造友善職場並提升員工人權意識，新光金控 2019 年 8 月舉辦「人權政策」講座，邀請知名律師針對人權相關議題進行說明，包括健康職場與多元溝通、反貪腐與企業誠信經營以及企業營業秘密之保護等，共 88 人參與此次講座。

企業永續教育訓練

為有效掌握永續發展潮流，奠定堅實的新商業活動基礎，並積極回應政府與主管機關強力推動公司治理及企業社會責任之政策方向，新光銀行 2019 年 6 月邀請財團法人台灣永續能源研究基金會針對總經理及高階主管舉辦「企業永續與永續發展目標之趨勢」教育訓練，共計 33 人參與。

1.2.2 企業社會責任政策及守則 G4 行業特定揭露：F54

為確保 CSR 能落實於營運機制之中，新光金控制定《企業社會責任政策》及《企業社會責任守則》，將永續經營理念具體融入誠信經營、客戶服務、商品創新、股東承諾、員工照護、社會參與、環境保護等日常營運面向中。新光金控《企業社會責任政策》及《企業社會責任守則》請參閱[官方網站](#)。

1.3 利害關係人溝通 GRI: 102-40、102-42、102-43

新光金控建立多元化溝通介面，傾聽利害關係人並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



■ 利害關係人關注議題溝通回應對照表

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	回應章節
 股東及投資人	董事會	12 場 / 年	• 每年召開股東大會	• 資訊揭露	關於本報告書
	股東會	1 場 / 年	• 每年依規定發行股東會年報	• 營運狀況	2.1 新光金控概況
	年報	1 次 / 年	• 每年定期發行企業社會責任報告書	• 股利政策	2.2 公司治理
	營收公告	12 次 / 年	• 透過網站公告財務訊息	• 法令規範	
	企業網站	常設性	• 每月公告營運績效	• 公司治理	
	法說會	4 次 / 年	• 企業網站設立投資人關係專區，提供完整		
	信評	1 次 / 年	• 訊息供投資人查閱		
	發言人	常設性	• 每季舉辦法人說明會，充分和投資人溝通		
	投資人說明會	不定期	• 透過電話及電子郵件回答投資人及分析師		
	電子信箱	常設性	• 提問，並收集意見回饋		
服務專線	常設性				

利害關係人	主要溝通管道	溝通頻率	溝通方式	關注議題	回應章節
 員工	內部網站 公文公告 電子報 服務專線 電子信箱 說明會 敬業度調查 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 2 年 1 次 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	• 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 • 設立員工溝通管道、員工申訴管道、「性騷擾」信箱及專線 • 以不記名線上問卷方式進行「員工敬業度調查」 • 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 • 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 • 防災演練、勞工作業環境測定及「健康中心」設立 • 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	• 薪酬福利 • 職涯發展 • 勞資關係 • 教育訓練 • 人員招募 • 職場環境 • 安全健康 • 人權維護 • 溝通管道 • 績效管理 • 服務創新	2.3 法令遵循 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
 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 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	• 櫃檯服務 • 自動化服務設備 • Web / App 線上服務功能 • 客服中心 24H(線上智能客服、語音客服、網路信箱) • 社群網站 • 發行電子報及 EDM • 舉辦金融說明會及講座 • 專人拜訪	• 客戶權益 • 服務品質 • 申訴管道 • 產品創新 • 普惠金融 • 綠色金融 • E 化服務 • 顧客權益保護	關於本報告書 2.1 新光金控概況 3.1 數位與創新金融 3.3 完善服務機制 6.6 利害關係人：社會大眾
 社區居民	講座 記者會 地方藝文活動、 公益活動 基金會 網站	不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	• 參加座談會 • 舉辦記者會 • 贊助藝文表演活動 • 舉辦相關公益活動 • 舉辦理財、健康、生活講座	• 即時資訊 • 環境保護 • 生態保育 • 公益活動 • 公益活動的投入 • 就業機會 • 社區發展與關懷活動	6.1 利害關係人：年長者 6.2 利害關係人：孩童 6.3 利害關係人：女性 6.4 利害關係人：青少年的投入 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
 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 不定期	• 配合主管機關單位查證、政令宣導及相關活動 • 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 • 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	• 遵循法令規範 • 配合法令宣導及政策推動 • 資訊公開揭露 • 誠實納稅	2.1 新光金控概況 2.3 法令遵循
 供應商	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	• 業務說明會及議價會議 • 現場稽核、驗收作業，宣導勞工安全衛生觀念	• 公開招標 • 公正議價 • 公平採購	3.4 永續責任金融 4.1 環境永續 4.3 供應鏈管理與綠色採購
 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	• 參與各機構辦理之評比調查 • 邀請媒體參與重大活動	• 經濟績效 • 公司治理 • 勞資關係 • 弱勢關懷 • 綠色金融	總經理的話 2.1 新光金控概況 2.2 公司治理
 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 不定期	• 學術或產業相關研討會 • 公益慈善活動之舉辦 • 合作或參與環境保育相關活動 • 慈善捐款或公益推廣活動贊助	• 學術推廣 • 社會公益 • 環境保護 • 生態保育	6.1 利害關係人：年長者 6.2 利害關係人：孩童 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

1.4 重大主題鑑別 GRI : 102-44、102-46、102-47、102-49、103-01

為掌握利害關係人關注議題與企業長期價值的連結性，我們依循 GRI 準則的報導原則鑑別重大主題。因應全球對於氣候變遷之關注，並考量氣候變遷對於企業營運潛在之影響，2019 年新光金控新增「因應氣候變遷之措施」此項重大主題。而我們亦將訂定相關績效指標，以管理所鑑別出之經濟、環境和社會重大主題，進一步納入新光金控年度工作項目中，落實企業永續管理。

重大主題鑑別方法與流程

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

- 參考國際永續發展趨勢、國內外同業重大議題，並配合最新法規及準則
- 遵從新光金控2019年策略方向
- 納入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永續議題對於經濟、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
- 2019年度共83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，將永續議題進行分析排序後，經由CSR小組全體成員檢視
- 提交高階主管會議，透過總經理及一級主管討論，將「員工培育與發展」、「因應氣候變遷之措施」調整為重大議題

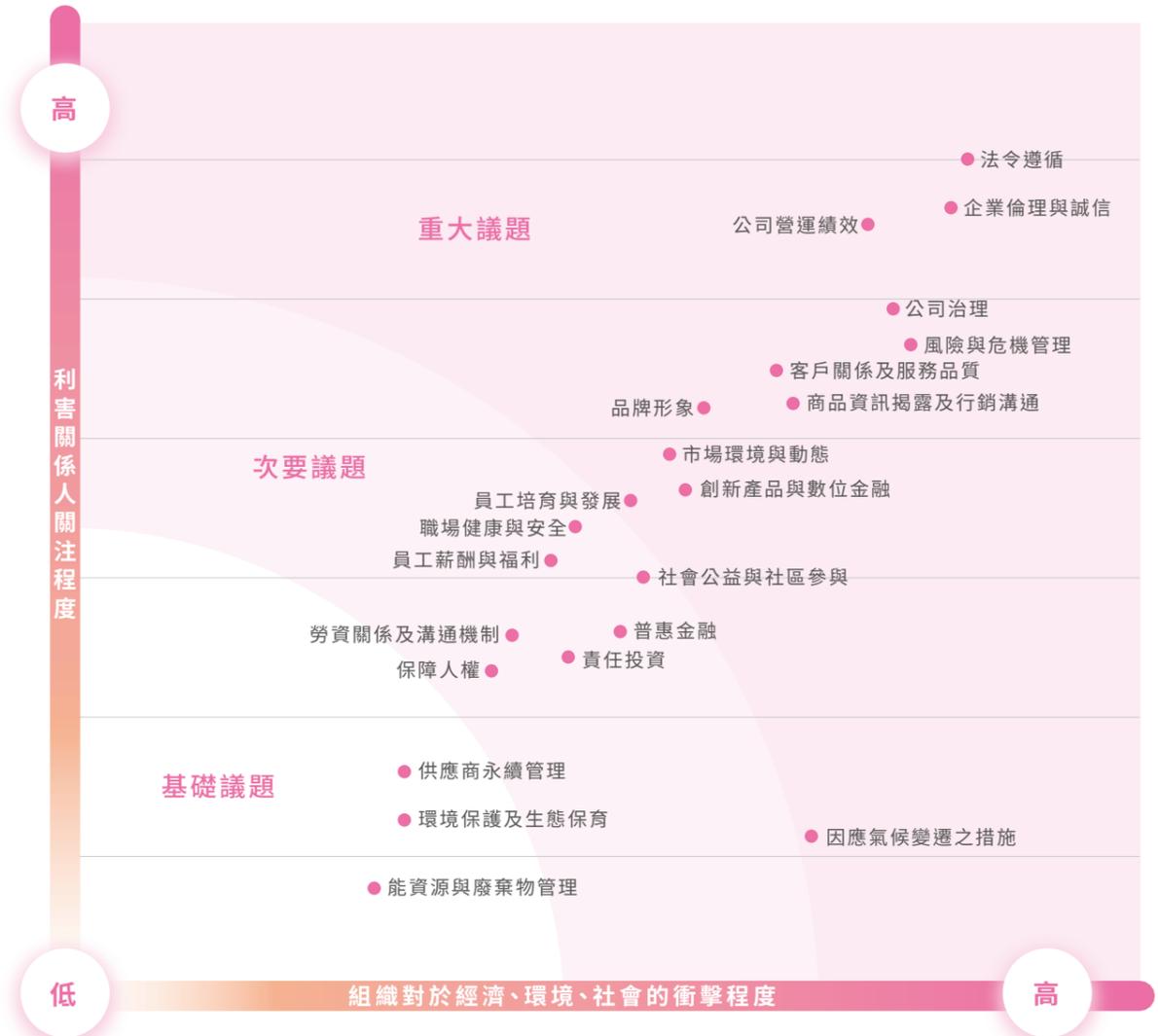
STEP 4. 確證及檢視

依循原則—永續性脈絡、完整性

- 由高階經營團隊確認重大性矩陣，其中之重大議題將作為2019年CSR報告書揭露及回應利害關係人之重點，次要議題則揭露持續精進之管理成果，基礎議題則呈現相關績效，以上議題亦與次年度各相關部門之關鍵績效指標連結

新光金控 2019 年重大性矩陣圖

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「基礎議題」。



GRI 準則重大主題及組織邊界鑑別結果

● 代表有重大衝擊 ○ 代表有衝擊但不具重大性 ○ 代表無衝擊

重大程度	面向	永續議題	GRI 準則重大主題	對應章節
重大議題	經濟	法令遵循	GRI 205：反貪腐 GRI 419：社會經濟法規遵循 GRI 418：客戶隱私	2.3 法令遵循 3.3.3 客戶隱私權保護
	經濟	企業倫理與誠信	GRI 102：一般揭露 GRI 205：反貪腐	2.3.1 誠信經營
	經濟	公司營運績效	GRI 102：一般揭露 GRI 201：經濟績效	2.1.3 財務績效及外部參與
	經濟	公司治理	GRI 102：一般揭露	1.2.1 企業社會責任委員會 2.2.1 董事會 2.2.2 功能性委員會
	經濟	風險與危機管理	GRI 102：一般揭露	2.4 風險管理
	經濟	商品資訊揭露及行銷溝通	GRI 417：行銷與標示	3.2 產品與服務法規遵循
	經濟	客戶關係及服務品質	-	3.3.1 完善服務及申訴機制 3.3.2 普惠金融
	社會	品牌形象	GRI 102：一般揭露	1.3 利害關係人溝通 3.3 完善服務機制
	經濟	市場環境與動態	-	總經理的話 3.4 永續責任金融
	經濟	創新產品與數位金融	-	3.1 數位與創新金融 3.4 永續責任金融
	社會	員工培育與發展	GRI 404：訓練與教育	5.3 職涯培育
	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 4.2 綠色職場
次要議題	社會	社會公益與社區參與	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：孩童 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
	社會	普惠金融	GRI 203：間接經濟衝擊	3.3.2 普惠金融
	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	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 GRI 405：員工多元化與平等機會	5.2 薪酬福利
	環境	責任投資	-	3.4 永續責任金融
	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
	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
基礎議題	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 6.8 利害關係人：生態保育團體
	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

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	股東投資人	客戶	政府與主管機關	供應商	社區居民	NGO/NPO
●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○
●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	●	○	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
○	●	●	●	●	●	○	●	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	●	●	○	○	○	○
○	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○	○
●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○
○	●	●	●	○	○	○	○	●	○	●	●
○	○	○	○	○	○	○	●	○	○	○	○
●	●	●	●	●	●	○	○	●	●	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	●
●	●	●	●	●	●	○	○	●	○	○	○
●	●	●	●	●	●	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○



02

Responsible Governance



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



重點績效

- ★ 設立**公司治理主管**
- ★ 訂定「反貪腐政策」
- ★ 公司治理評鑑排名前 20%
- ★ 董事會召開頻率為法定之 **325%**，董事平均出席率達 92.1%

02 永續經營



01 TCSA 台灣企業永續獎頒獎典禮

02 新光人壽勇奪玉山獎兩座全國首獎，獲蔡英文總統接見表揚

03 亞洲企業社會責任獎 (AREA) 頒獎典禮

04 保險信望愛獎頒獎典禮

05 保險品質獎頒獎典禮

06 TCSA 台灣企業永續獎頒獎典禮

07 推動防制洗錢機制及參與評鑑工作績優單位

2.1 新光金控概況

2.1.1 榮耀與肯定

新光金控及子公司 2019 年榮獲之永續相關獎項

新光金控

- 天下企業公民獎—大型企業 TOP50
- TCSA 台灣企業永續獎「台灣 TOP50 永續企業獎」、「企業永續報告類—金獎」及「單項績效獎—社會共融獎」
- SGS CSR Award「年度永續菁英獎」
- 公司治理評鑑排名前 20%

新光人壽

- TCSA 台灣企業永續獎「台灣永續企業績優獎」、「企業永續報告類—金獎」、「單項績效類—社會共融獎」及「單項績效類—創意溝通獎」
- SGS CSR Award「年度永續菁英獎」
- 亞洲企業社會責任獎「社會公益發展獎」
- 保險信望愛獎「最佳社會責任獎」、「最佳保險教育貢獻獎」、「最佳通路策略獎」、「最佳專業顧問獎」、「最佳保險成就獎」及「最佳通訊處獎」
- 台灣金融之星「最佳社會服務獎」及「最佳商品創新獎」
- 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
- 金炬獎「年度創新設計獎」及「優良顧客滿意度獎」
- 金峰獎「年度十大傑出企業」
- 國家品牌玉山獎「最佳人氣品牌類」及「最佳產品類」，其中「大男子大女子保險計劃」及「樂活贏家變額年金保險」更獲全國首獎最高榮譽
- 保險品質獎「知名度最高」特優、「業務員最優」特優、「理賠服務最佳」特優及「最值得推薦」優等
- 教育部體育署體育推手獎「推廣類銅質獎」及「贊助類銅質獎」
- 金融監督管理委員會保險競賽「微型保險第三名」
- 台灣保險卓越獎「公益關懷卓越獎」、「保戶服務專案企畫卓越獎」、「資訊應用卓越獎」、「人才培訓卓越獎」及「保險業加薪優良標竿企業」

新光銀行

- TCSA 台灣企業永續獎「台灣永續企業績優獎」及「企業永續報告類—金獎」
- 《卓越雜誌》卓越銀行評比「最佳金融服務獎」
- 《財訊》財富管理大調查「最佳數位金融獎」
- 台灣金融之星「財富管理最佳理財團隊獎」
- 《壹週刊》「服務第壹大獎」銀行類第三名
- 騰訊集團微信支付「卓越服務獎」
- 金炬獎「年度創新設計獎」
- 金峰獎「十大傑出企業」
- 金融業代收即時服務 eFCS 業務競賽「提出業務服務獎」、「銷帳處理業務推動獎」及「服務應用技術獎」
- 獲金融監督管理委員會銀行局評選為「辦理防制洗錢及打擊資恐業務」及「參與 APG 第三輪相互評鑑」工作績優單位
- 天下創新學院「年度書卷獎」及「年度學習型組織獎」

元富證券

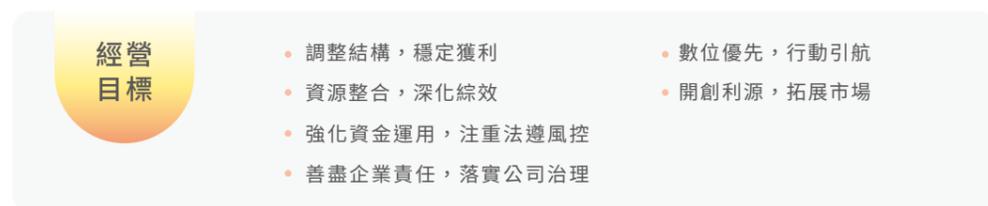
- TCSA 台灣企業永續獎「創新成長獎」
- 資誠 CSR 影響力獎
- 《今周刊》財富管理銀行暨證券評鑑證券組「最佳財富管理券商獎」優等、「最佳風控獎」第一名、「最佳客戶滿意獎」第二名、「最佳銀色友善獎」第二名及「最佳永續發展獎」第二名
- 1111 人力銀行服務業幸福企業大賞「投資理財類」最幸福前 15 大企業
- 獲教育部體育署頒發「2019 年運動企業認證標章」
- 台灣證券交易所權證發行人及證券經紀商交易獎勵活動「權值卓越獎」及「權值成長獎」
- 華人公益金傳獎「華人公益企業金傳獎」
- 國家品牌玉山獎「最佳產品」
- 證券暨期貨金鼎獎「傑出金融創新獎」團體獎
- 《卓越雜誌》卓越證券評比金控類「最佳數位平台體驗獎」及「最佳企業社會責任獎」
- 台灣證券交易所「活絡經濟獎 IPO 市值獎」第三名、「流通證券獎」證券承銷商第二名

新光金保代

- 保險信望愛獎「最佳保險專業獎 輔助人組」優選

2.1.2 認識新光金控

經營理念



服務網絡與價值鏈 GRI：102-01、102-02、102-05、102-06、102-07、102-09、102-45

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。

全方位產品與服務

公司	產品與服務項目
新光人壽	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
新光銀行	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
元富證券	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
新光投信	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
新光金保代	汽車險、火險、水險、責任險

新光金控價值鏈



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1)	2	12	0	1	1	0	0
離島地區 ^(註2)	1	2	0	0	0	0	0
全台總數	23	289	10	104	47	3	1

註1：根據 2020 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2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註3：2019 年新光銀行新設一家分行（新金湖分行），北嘉義簡易型分行與路竹簡易型分行合併，關閉一家分行（南坂分行）。

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。

穩健策略，拓展海外市場

2019 年美中貿易戰愈演愈烈，不僅打擊經濟成長，國際貿易動能也遭壓抑，新光金控則採保守穩健策略，持續與中國、日本及東南亞等地之金融集團交流互動；同時仍深化對於區域經濟發展之研究，彈性靈活運用完整而具實力的國際金融業務分行 (OBU)、國際保險業務分公司 (OIU)，及國際證券業務分公司 (OSU) 等三具引擎之業務動能，以維持 OBU、OIU 及 OSU 之獲利佔比，也將強化海外辦事處功能，並透過研究交流、業務交流等方式，加強與海外機構之策略聯盟與合作。

新光金控海外布局速覽 GRI : 102-04

新光人壽	分別於 2001 年、2006 年及 2015 年於北京、越南及緬甸設立各 1 個代表處；另對大陸鼎誠人壽參股投資 25% 股權，以瞭解當地金融需求並評估未來發展機會。
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，以瞭解當地金融需求並評估未來發展機會。
元富證券	於香港設立元富證券 (香港) 有限公司，於天津設立三家子公司，為兩岸三地的客戶提供適切的金融理財、商業諮詢及投資服務。
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，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。2020 年雖美中貿易戰仍可能持續，英國確定脫歐後續仍待解決，但國際變動因素漸成常態，且隨台商製造業供應鏈遷移逐漸完成，政府新南向金融政策可望落實，新光金控期望在目前國際銀行業務 (OBU) 帶動之下，增加拓展證券與投資業務 (OSU、OIU) 項目，逐步穩健擴大金融事業版圖。

新光銀行積極耕耘澳洲、菲律賓、越南、印度地區優質客戶，2019 年底國際聯貸案授信餘額為美金 9.18 億元，較 2018 年度增加美金 1.05 億元。此外共同主辦越南 VP Bank Finance Company Limited 1 年期放款美金 2 億元國際聯貸，於 2019 年 11 月 29 日完成簽約，並獲國內同業好評。

2.1.3 財務績效及外部參與 GRI : 102-07

新光金控秉持穩健經營策略，合併稅後淨利為 166.30 億元，EPS 為 1.34 元。總資產規模達 3.98 兆元，年成長 9.12%；合併股東權益為 1952.97 億元，每股淨值為 15.42 元。

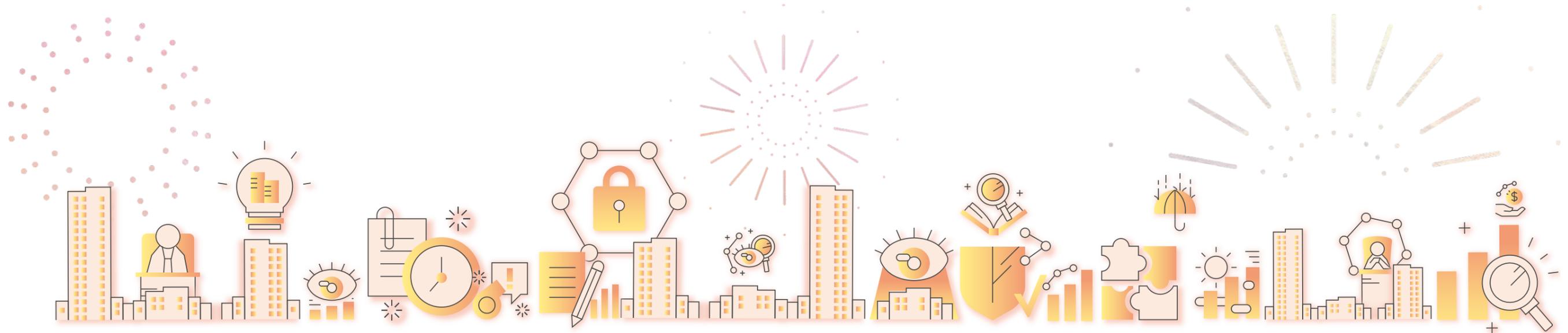
2019 年新光金控營運績效及資產組合，請參照 [2019 年新光金控股東會年報](#) 之「伍、營運概況」。

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	2017 年	2018 年	2019 年
 經營能力	資產總額	百萬元 (NT)	3,384,388	3,648,467	3,981,134
	營業收入 (淨收益)	百萬元 (NT)	237,216	252,860	277,040
	員工平均收益額	百萬元 (NT)	15	15	17
	員工平均獲利額	百萬元 (NT)	0.70	0.64	1.00
 獲利能力	資產報酬率	%	0.34	0.30	0.44
	股東權益報酬率	%	7.70	6.97	9.79
	每股盈餘	元 (NT)	1.03 元	0.89 元	1.34 元
 經濟價值	營業成本	百萬元 (NT)	24,318	25,697	27,009
	員工薪資福利	百萬元 (NT)	14,505	15,162	15,825
	分配股東股利	百萬元 (NT)	2,046	3,679	2,445
	政府款項支出	百萬元 (NT)	55	571	320
	社會投資 / 捐贈費用	百萬元 (NT)	56	104	113
	留存的經濟價值	百萬元 (NT)	210,797	222,913	247,266
	保留盈餘	百萬元 (NT)	42,124	25,999	42,852
	政治獻金	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：2020.05.29

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	負向
新光人壽	twAA-	-	負向
新光銀行	twAA-	twA-1+	負向
元富證券	twA+	twA-1	負向

標準普爾

信評標的	國內長期評等	國內短期評等	展望
新光人壽	BBB	-	負向
新光銀行	BBB	A-2	負向

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。

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。

為了發揮公共影響力，新光人壽每年提撥保險費收入之部分比例予保險安定基金，以安定保險市場，落實保障要保人、被保險人及受益人之基本權益；另為了倡議永續發展議題，亦加入永續能源基金會，並由新光金控董事長、總經理、副總經理擔任該基金會之董事，共同推動台灣低碳經濟的轉型。

新光金控及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、台灣董事學會、台灣理財顧問認證學會、中華人力資源管理協會
	會員資格具有策略性意義	台灣併購與私募股權協會
新光人壽	會員資格具有策略性意義	中華人力資源管理協會、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、永續發展目標聯盟
	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（董事、理事、監事）	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、台灣企業永續研訓中心
	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、財團法人金融聯合徵信中心、財團法人海外信用保證基金、財團法人中小企業信用保證基金、財團法人農業信用保證基金、社團法人中華人力資源管理協會、金融資安資訊分享與分析中心、社團法人中華民國內部稽核協會
	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」、開放 API 研究暨應用發展委員會、中華民國銀行商業同業公會全國聯合會
元富證券	定期繳納會費（常年會員）	中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨商業同業公會、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、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會、兩岸企業家峰會、中華徵信所
	參與委員會	中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨商業同業公會、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、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
新光投信	定期繳納會費（常年會員）	中華民國期貨商業同業公會、中華民國證券期貨分析協會、財團法人金融消費評議中心
	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、財團法人金融消費評議中心

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

2.1.4 稅務治理

為因應國際稅務治理之趨勢，新光金控訂定《稅務治理政策》，明定稅務處理原則、權責單位及職責，以落實稅務透明之永續發展理念。

新光金控主要營運國家在台灣，故適用臺灣營利事業所得稅率。近兩年之有效稅率如下：

	2018 年	2019 年	平均
有效稅率 (%)	5.0%	8.8%	7.2%
現金稅率 (%)	5.2%	2.1%	3.4%

註 1：臺灣營利事業所得稅法定稅率為 20%，應納稅額為「一般所得額 × 20%」或「基本所得額 × 12%」孰高者。

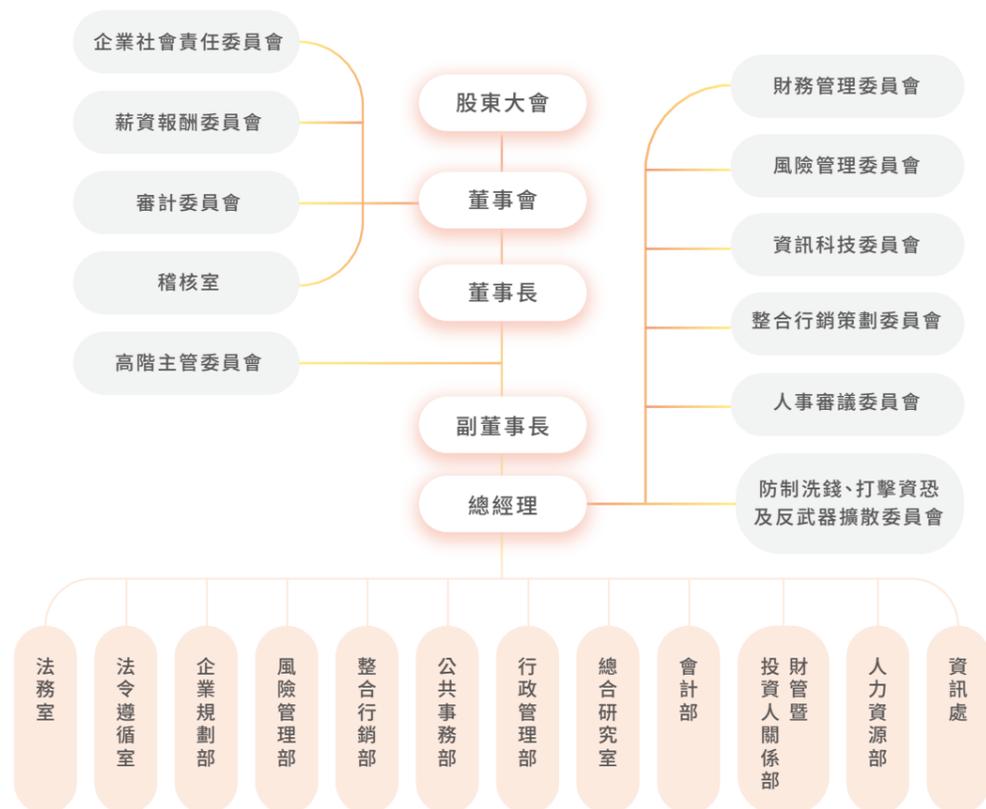
註 2：新光金控有效稅率偏低，主要係因 2018 年及 2019 年均有收到以前年度已納稅款退稅。

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」、「臺灣永續指數」成分股，並連續六屆榮獲證券交易所「公司治理評鑑」前 20%，其中第二屆評鑑結果為前 5%，均是肯定新光金控的公司治理成果。

■ 新光金控組織圖



註：新光金控於 2020 年 4 月成立「數位數據暨科技發展部」。

2.2.1 董事會 GRI : 102-18

新光金控董事會共設有董事 15 席，其中包括 3 名獨立董事。董事平均任期 6 年。2019 年共召開 13 次會議，董事會成員出席率為 92%，且董事長亦未兼任經營團隊其他職務。

■ 董事會成員資訊

年齡	男性	女性	董事	獨立董事	兼任公司經理人	具親屬關係
未滿 30 歲	0	0	0	0	0	0
30 歲以上未滿 50 歲	1	1	2	0	1	1
50 歲以上	10	2	10	3	0	3
合計	11	3	12	3	1	4

註 1：董事會成員男性佔 73.3%，女性佔 20%。

註 2：法人董事進賢投資股份有限公司原代表人彭雪芬女士於 2019 年 5 月 1 日辭任，尚未指派代表人。

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，請參閱新光金控官方網站之[董事會及功能性委員會](#)相關資訊。

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「1.2.1 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 GRI : 102-18

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；2019 年審計委員會共召開 13 次會議，平均出席率達 94.87%。





薪酬委員會

新光金控薪資報酬委員會之委員均由新光金控獨立董事擔任，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。

董事與經理人的薪酬政策



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，另依公司章程，年度如有獲利，提撥不高於百分之一之董事酬勞。
- 獨立董事由董事會議定固定報酬，不參與公司之盈餘分派。



總經理薪酬與組織經營績效連結

- 為落實績效與獎勵連結之目的，本公司總經理的年度績效獎金及長期激勵獎金與公司經營績效有效連結，除了衡量長、短期經營績效之股東權益成長及稅前／後淨利會直接影響總經理的年度績效獎金及長期激勵獎金預算外，公司年度績效目標達成情形亦會直接影響總經理的年度績效獎金金額；另外股利成長及資本適足率會影響本公司總經理長期激勵獎金能否解鎖及發放金額。長期激勵獎金之績效既得期間為3年。
- 在本公司總經理的年度績效目標設定上，設有與公司營收、獲利等相關的財務面向指標（如子公司經營績效、資本適足率等）及與公司治理等相關的非財務面向指標（如人才培育及交流、資源整合效益、數位金融與資安、內部控制與法令遵循執行成效、公司治理評鑑排名、企業社會責任重點專案等）。其中子公司經營績效直接涵蓋各子公司年度績效目標。
- 嚴重違反聘僱契約或本公司工作規則、重大過失或導致公司重大財務損失等情事經公司認定後，公司有權註銷全部或部分已授予之長期激勵獎金，或要求返還已支付之長期激勵獎金。

2.2.3 總稽核 G4 行業特定揭露：F59

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。

2019 年內部稽核機制及成果速覽



查核作業將數位金融（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。



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，並呈報董事會「2019 年內部控制制度聲明書」，公開揭露於股東會年報及公司網站。

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，訂有《法令遵循政策》、《法令遵循制度》、《法令遵循重大事件通報辦法》，除持續秉持於合法法令規範執行各項營運活動外，每日蒐集最新法令新訊及同業裁罰案件，即時以電子郵件傳遞予各單位及子公司，定期辦理法令規章異動作業及同業裁罰案件自我檢視，以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。又為落實執行新光金控及子公司之法令遵循制度，新光金控 2019 年共計召開 12 次金控暨子公司法令遵循業務會議、辦理 2 次法令遵循自行評估作業、辦理 1 次金控暨子公司董事、監察人及高階主管教育訓練、2 次員工法令遵循教育訓練，以及召開年度法令遵循檢討會議，同時每半年將法令遵循執行情形陳報董事會及審計委員會。2019 年更考量各業別法令及金融監理密度，再次修正《子公司法令遵循作業考核辦法》，調整考核項目及配分比重，內容包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以深度評估新光金控及子公司辦理法令遵循作業之有效性。

當子公司欲推出新商品、服務，或申請開辦新種業務時，經主管機關認定屬於重大變更應採核准方式辦理之金融商品，或於特定或重大資金運用之前，均會依其業法出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，落實法令遵循原則。

2.3.1 誠信經營 GRI：102-16、205-01、205-03、G4 行業特定揭露：F54

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。

新光金控對於賄賂及貪腐等不道德之行為秉持「零容忍」態度，並認同及遵循聯合國「反貪腐公約」、世界經濟論壇「反貪腐夥伴倡議—反賄賂守則」、國際透明組織與社會課責國際組織之「商業反賄賂守則」、國際商會之「打擊勒索和賄賂行為準則與建議」等，於 2019 年訂定《反貪腐政策》，以期全體員工及所有合作夥伴共同遵循。

2019 年新光金控無發生營私舞弊、收受賄賂等貪腐情事；新光人壽針對 56 件情節重大（如達撤銷登錄、停止招攬及免職等處分）之濫用職權、保費挪用等情事，採取紀律處分。

《誠信經營守則》	<ul style="list-style-type: none"> • 督促子公司及其他直接或間接控制之企業或法人訂定其誠信經營守則或共同遵守。 • 要求所有員工應以公平與誠信之原則進行商業活動，確實遵守相關保密規範，不從事內線交易，以建立誠信經營之企業文化。 														
《道德行為準則》	為新光金控暨旗下子公司之董事、監察人、經理人及員工遵循道德行為，並使公司之利害關係人更加瞭解公司道德標準，爰訂定道德行為準則，規範公司內外各利害關係人應恪遵相關法令規章，以落實道德自律。														
《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》	新光人壽、新光銀行、元富證券及新光投信已公開簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。														
《內外部人員檢舉處理辦法》	<p>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。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>公司</th> <th>內外部申訴 / 檢舉管道</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新光金控</td> <td> 客戶申訴信箱：audit@skfh.com.tw • 獨立董事代表：id@skfh.com.tw • 內部稽核單位：audit@skfh.com.tw 員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 性騷擾申訴：shinkong113@skfh.com.tw / (02)7725-3216 </td> </tr> <tr> <td>新光人壽</td> <td>sk11v0@skl.com.tw</td> </tr> <tr> <td>新光銀行</td> <td>audit@skbank.com.tw</td> </tr> <tr> <td>元富證券</td> <td>whistleblower@masterlink.com.tw</td> </tr> <tr> <td>新光投信</td> <td> 客服信箱：service@mail.skit.com.tw 檢舉信箱：audit311@mail.skit.com.tw </td> </tr> <tr> <td>新光金保代</td> <td>skxz0283@skl.com.tw</td> </tr> </tbody> </table>	公司	內外部申訴 / 檢舉管道	新光金控	客戶申訴信箱：audit@skfh.com.tw • 獨立董事代表：id@skfh.com.tw • 內部稽核單位：audit@skfh.com.tw 員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 性騷擾申訴：shinkong113@skfh.com.tw / (02)7725-3216	新光人壽	sk11v0@skl.com.tw	新光銀行	audit@skbank.com.tw	元富證券	whistleblower@masterlink.com.tw	新光投信	客服信箱：service@mail.skit.com.tw 檢舉信箱：audit311@mail.skit.com.tw	新光金保代	skxz0283@skl.com.tw
公司	內外部申訴 / 檢舉管道														
新光金控	客戶申訴信箱：audit@skfh.com.tw • 獨立董事代表：id@skfh.com.tw • 內部稽核單位：audit@skfh.com.tw 員工溝通信箱：skfh-hr@skfh.com.tw 性騷擾申訴：shinkong113@skfh.com.tw / (02)7725-3216														
新光人壽	sk11v0@skl.com.tw														
新光銀行	audit@skbank.com.tw														
元富證券	whistleblower@masterlink.com.tw														
新光投信	客服信箱：service@mail.skit.com.tw 檢舉信箱：audit311@mail.skit.com.tw														
新光金保代	skxz0283@skl.com.tw														
道德廉潔諮詢	<ul style="list-style-type: none"> • 定期以電子郵件、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。 • 內部人員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道德廉潔遵循疑義之諮詢及建議。 														

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 2019 年再次修正《防制洗錢及打擊資恐政策》、《洗錢及資恐風險評估程序》、《防制洗錢、打擊資恐及防武器擴散集團資訊分享程序》及《防制洗錢、打擊資恐及防武器擴散注意事項》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，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，並應依規定期辦理全面性洗錢及資恐風險評估作業，俾利各子公司識別、評估及有效瞭解其洗錢與資恐風險、採取適當改善或預防措施，2019 年各子公司均已完成洗錢及資恐風險評估作業。為持續深化本集團高階管理人員對於集團洗錢及資恐風險之瞭解，新光金控 2019 年成立「防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散委員會」，並訂有組織規程，以整合相關風險控管機制，並塑造重視防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散之文化。

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

新光金控及子公司 2019 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，並配合主管機關監理要求制訂或修正相關政策及流程。

深化防制洗錢知能

為確保新光金控及旗下子公司防制洗錢及打擊資恐作業成效，新光金控於 2019 年 10 月舉辦「新光金控集團董事、監察人及高階主管教育訓練」，以強化專業知識及塑造防制洗錢及打擊資恐之文化，共 54 位董事及監察人出席。

2019 年新光金控及子公司針對管理階層共辦理 61 場洗錢防制相關教育訓練，針對一般員工則舉辦 24 場，所有高階主管、中階主管及一般員工均 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及打擊資恐機制，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，訂有《新光金融控股股份有限公司暨各子公司 FATCA 遵循作業政策》，並委任顧問持續輔導子公司辦理 FATCA 相關事宜。

又因應 2019 年實施共同申報準則 (Common Reporting Standard, CRS)，新光金控訂有《共同申報及盡職審查作業政策》，目前已完成相關機制之建置，現正進行第二階段之執行盡職調查等程序。新光金控為督導子公司遵循上揭法案，2019 年共計召開 11 次工作會議以期遵照法定時程辦理申報。

2.3.4 子公司裁罰案件及改善措施 GRI : 419-01

公司	2019 年受主管機關裁罰說明	2019 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 9 件，罰鍰金額共 840 萬元。	強化員工教育訓練，修訂 SOP，建置警示模型。上述事件皆已完成改善。
新光銀行	受金管會裁罰共計 2 件，分別為離職行員涉與客戶有不當資金往來，與辦理洗錢防制作業之缺失，罰鍰金額合計 700 萬元。	強化員工教育訓練，並完備相關管控制度。上述事件皆已完成改善。
元富證券	受金管會裁罰共計 4 件，為客戶網路 IP 控管及元富期貨代客戶沖銷通知、下單系統功能未留測試紀錄與場外開戶作業之違失，罰鍰金額合計 96 萬元。	加強員工教育訓練，強化審核流程。上述事件皆已完成改善。

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；實務面則透過新光金控與各子公司之風險管理單位，落實各項管理機制。

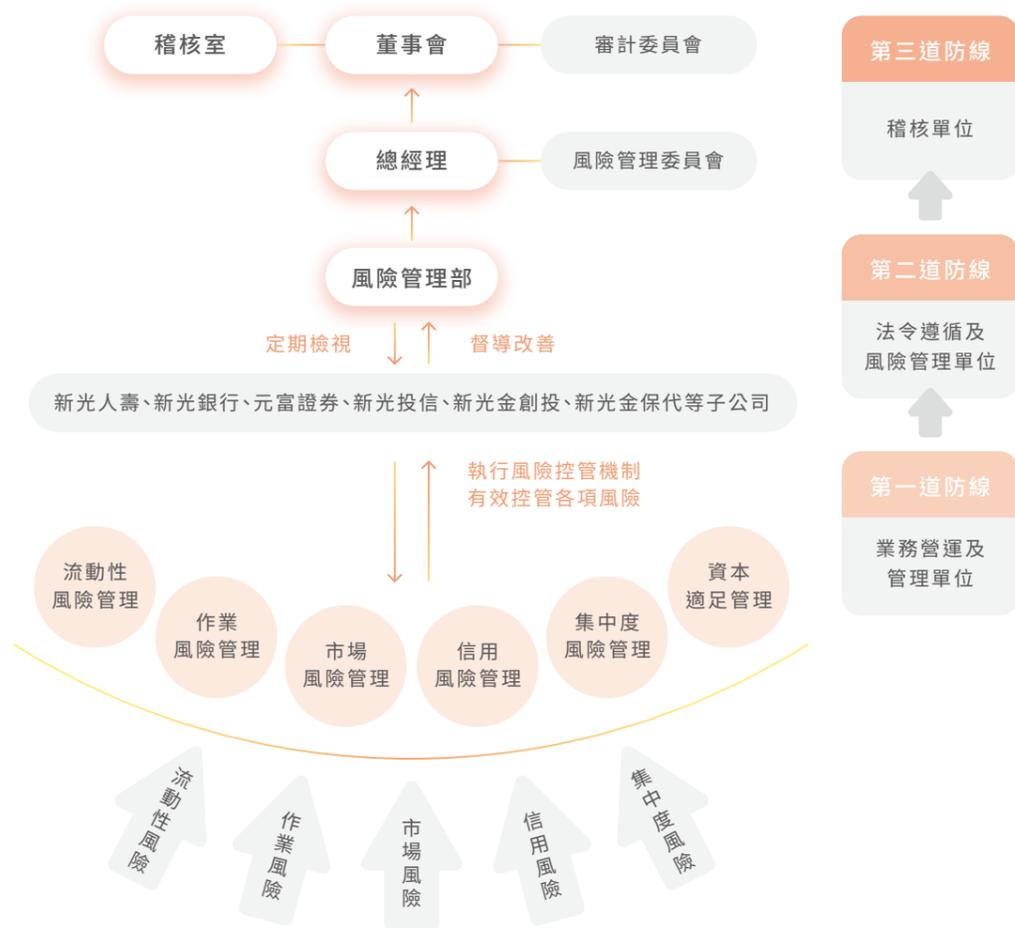


2.4.2 風險管理政策

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新光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：



- 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。
- 審計委員會：監督集團整體風險控管的有效性。
- 風險管理委員會：每季定期召開會議，負責監控新光金控風險暴露程度，檢視風險管理工作執行結果，並形成集團整體風險控管策略。
- 風險管理部：設有專責之風險管理部，負責新光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。
- 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。
- 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，在集團資本適足之要求下，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。



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。



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。

2.4.5 新興風險

新興風險辨識與因應流程



面對全球各項加劇的挑戰，新光金控辨識出兩大關鍵新興風險，分別是資訊安全風險與氣候相關風險。對於這兩大風險的衝擊與因應措施說明如下：

風險因子	對營運的衝擊或影響	減緩措施 / 因應政策
 <p>資訊安全風險</p>	<p>若發生資訊安全事件時，可能影響業務系統暫停服務，甚至達營運中斷，其將對本公司商譽及財務上造成損失。</p> <p>在系統設計不當或隱私管理機制等控管不足情況下，致個人資料防護愈發困難及複雜，易發生侵犯客戶隱私或客戶資料遺失等資料外洩之資安事件，影響公司客戶權益，可能面臨訴訟、罰款、營運中斷等風險。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 透過業務單位協助鑑別各項業務關鍵流程與其對應使用的資訊系統，評估業務功能重要性，以及對財務面、法令規章、客戶層面之衝擊，評估出其風險等級。 據前項評估出之風險等級規畫設計與提升適當軟硬體設備資源，並改善相關作業流程。 資訊系統架構依其風險等級建立資料備份機制及備援機制。 加強各項模擬測試與緊急應變等演練，並降低無預警天災或人為疏失所造成之系統中斷風險。 將資訊安全管理納入公司治理架構，促使管理階層建立企業資訊安全管理願景以及整體策略方向。
 <p>氣候相關風險</p>	<p>巨災事件可能造成營業處所產生重大災損或營運中斷，亦可能導致理賠件數暴增、理賠金額大幅成長，甚至理賠處理天數增加，造成顧客滿意度下降。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂定《經營危機應變辦法》，當巨災事件對公司造成財務或營運上的重大影響，將由董事長擔任召集人召開因應會議。 當發生極端氣候事件造成營運中斷，將依營運中斷機制辦理應對措施。 於災害發生第一時間成立「災害應變小組」，主動給予客戶最即時的協助。





Customer Services and Innovative Products

03



客戶服務與創新商品

- 3.1 數位與創新金融
- 3.2 產品與服務法規遵循
- 3.3 完善服務機制
- 3.4 永續責任金融



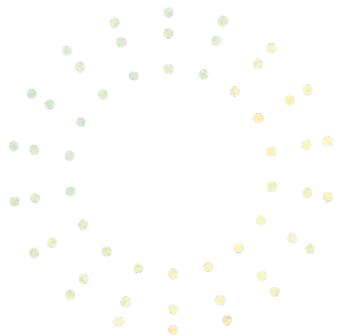
重點績效

- ★ 責任投資金額達 **2,140 億元**
- ★ 融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業共 39.7 億元
- ★ 微型保險累積投保逾 **7.9 萬人**，累計保費捐助約 1,728 萬元
- ★ 小額終老 2,765 件，保費收入 5,490 萬元
- ★ 外溢保單 5,274 件，保費收入 9,116 萬元
- ★ 人生設計所新增 7,467 名客戶、諮詢新契約轉換率 20%、**白地客戶佔率 41%**、泛保障型商品佔 85%
- ★ 青年好貸專案貸放720件，實際貸放金額約 **42.4 億元**

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 (Fin Tech) 的衝擊，新光金控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，滿足客戶需求。



短期策略發展	行動方案
透過 RPA 人機協作，精進流程	運用 RPA(Robotic Process Automation, 流程自動化機器人) 優化服務流程，減少人工作業、提升作業正確性及降低風險。例如，運用 RPA 導入智能反洗錢 (AML)，縮短疑似洗錢案件的審核人力及時間。
運用 Open API，拓展業務	開放 API 框架，授權客戶資料或服務給第三方業者，讓第三方合作夥伴運用金融數據與服務，共同創造更佳使用者體驗的金融服務，增加手續費收入及獲客數。 例如： 1. 新光銀行自行開發異業合作，自建 SK Link 平台，規劃提供實名驗證、帳戶授權扣款等服務。未來也將在使用者授權的情況下，將金融服務 (交易數據、轉帳支付、風險評分或核保、理賠) 提供合作夥伴使用。 2. 新光人壽透過 Line 官方帳號，服務既有客戶並經營潛在客戶；同時運用 Open API 來開發商品、核保與理賠 API。
持續優化 APP，流暢客戶體驗	1. 優先以行動裝置上的 APP 為開發客戶、服務客戶的主要通路。 2. 識別關鍵的客戶旅程與痛點，並上線蒐集客戶反饋，然後透過敏捷式開發，快速回應客戶聲音。
持續深化 AI，擴大智能運用	1. 運用大數據開發風險模型 (例如信用審查、理賠、防詐欺...等)、行銷預測模型等來創新營運模式，優化客戶體驗。 2. 運用 AI，開發客戶身份驗證平台、智能客服、智能理財等。



3.1 數位與創新金融

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

新光金控提升跨子公司資源整合以提升綜效，2019 年我們優化多項整合機制：

集團點數交換機制	1. 鼓勵子公司允許既有點數、福利金與獎金，轉換成新光刷卡金或折抵部分金融交易之費用。 2. 整合員工福利商城，節省子公司員工福利購物網站的系統升級成本，並提升員工滿意度。
客戶關係管理 (CRM) 系統	整合新光金控各子公司之客戶資訊，藉由整體客戶屬性、行為模式分析及推行各項專案及活動，深化跨子公司客戶之整合行銷及精準行銷，提升商品滲透度及挖掘更多跨售業務商機，以增進跨售績效及增加共同客戶數。

新光人壽

新光人壽以客為尊，用心設計各項金融產品服務，並因應數位金融時代來臨，朝「一站式」的金融服務目標邁進，2019 年各項服務成果如下：

策略	方案內容	2019 年成果
會員專區優化客戶體驗	<ul style="list-style-type: none"> 新增「手機門號身分驗證機制」 新增「會員專區線上密碼解鎖」 會員專區「首頁改版」提供更加直覺性的操作介面，使客戶方便使用 	<ul style="list-style-type: none"> 會員人數：約 50.9 萬人 網路交易服務：申請達 38 萬人次
行動體驗享受便利生活	<ul style="list-style-type: none"> 「新光人壽 APP」結合健檢、計步之外溢保單 行動版電子化授權轉帳服務 「Mobile ID 行動身分識別服務」 	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽 APP：約有 14.1 萬人次下載使用 行動版授權轉帳服務：已有 4.5 萬人次使用
行動商務 APP 創新互動服務	<ul style="list-style-type: none"> 「行動商務 APP」 	<ul style="list-style-type: none"> 行動拜訪、e 投保、e 給付及 e 契變均已上線使用，e 理賠已規劃於 2020 年第一季試辦並於第二季正式實施。
智能客服掌握客戶數位軌跡	<ul style="list-style-type: none"> 「智能客服中心 (Smart Contact Center)」 「小新智能客服」 	<ul style="list-style-type: none"> 電話簡易變更服務：服務 8.1 萬人次 (較 2018 年成長 97.6%) 智慧提醒服務：服務 1.3 萬人次 小新智能客服：服務 12.3 萬通人次 (較 2018 年成長 112.1%)
數據分析及風險預測模型	<ul style="list-style-type: none"> 客戶單一視圖 核保風險模型 理賠風險分析系統「壞人模型」 快速理賠進階風險分析系統「好人模型」 	<ul style="list-style-type: none"> 客戶單一視圖：完整描繪客戶屬性，提供客群價值標籤以利客群行銷及客戶服務。 核保風險模型：將低風險案件進行快速核保作業以降低人力的行政作業流程，而高風險案件則進行抽查體檢達到風險掌控。 理賠風險篩選系統—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。 —好人模型：目標為將理賠風險量化，提升案件分級的準確性，並結合自動核賠系統，有效縮短案件處理天數。
LINE 官方帳號口袋服務中心	<ul style="list-style-type: none"> 個人化保單通知 保單查詢 專屬服務人員查詢 保單借款總覽 簡易契變 全家超商條碼繳費 信用卡效期變更 據點查詢及線上取號 	 <ul style="list-style-type: none"> 好友人數達 261 萬。甫上線 3 週時即超越同業經營 4 個月的好友人數。 全服務總點擊使用率 21 萬次 獲得國家品牌玉山獎—最佳產品獎 獲得數位奇點獎 <ul style="list-style-type: none"> —最佳數位技術應用獎 銀獎 —最佳使用者體驗 (UX) 獎 —最佳顧客旅程及介面設計獎

新光銀行

新光銀行以創新思維，積極接軌數位金融，秉持「貼近生活、為客著想」的價值主張，2019 年共投入 5,224 萬元，推動多項數位金融措施，包括：

策略	方案	內容	2019 年成果
行動優先	行動支付	透過行動裝置支付各項服務或商品的費用，使支付行為更加便利	<ul style="list-style-type: none"> 台灣 Pay HCE 行動信用卡上線後累計 4,678 卡，簽帳金額約 3 百萬 台灣 Pay HCE 行動金融卡上線後累計 14,496 卡，簽帳金額約 8 億 8 千 6 百萬 Google Pay 上線後累計 34,468 卡，交易金額約 8 千 5 百萬 Apple Pay 上線後累計 106,094 卡，交易金額約 6 億 2 千 6 百萬 LINE Pay 一卡通帳戶連結，上線後累計 52,421 戶，儲值金額約 30 億 6 千萬 街口支付帳戶連結，上線後累計 16,006 戶，儲值消費金額約 6 億 3 千萬 開辦橘子支付帳戶連結，上線後累計 1,578 戶，儲值消費金額約 48 萬 開辦 icash 帳戶連結，上線後累計 1,129 戶，儲值消費金額約 64 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	<ul style="list-style-type: none"> 申辦行動銀行 APP 客戶數突破 47 萬人 增加支援生物辨識快速登入、掃碼繳費、行動繳稅 推出無障礙 APP 服務
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	<ul style="list-style-type: none"> 網路銀行客戶數突破 81 萬人 數位活躍用戶數較去年成長 26% 數位及自動化交易佔比高達 77%
	全球金融網	法人客戶跨區域網路銀行服務，具有多元化付款方式、客製化權限控管、整合帳戶即時資訊等特色	<ul style="list-style-type: none"> 申請客戶數超過 1.5 萬戶 當地交易金額達 16,173 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	<ul style="list-style-type: none"> 已服務超過 8.8 萬人次 開辦線上信用卡代繳各項公用事業費用服務
	互動式電子帳單	整合帳務資訊、消費者權益通知及各式優惠情報等訊息	<ul style="list-style-type: none"> 電子化帳單比率高達 85%
	無卡提款服務	提供更便利的提款服務，減少攜帶實體金融卡之不便	<ul style="list-style-type: none"> 使用人次約 1.5 萬人次
	多元支付繳費	串連瓦斯業者導入多元支付繳費	<ul style="list-style-type: none"> 整合電子支付業者發展瓦斯繳費，至 2019 年底共 18 家業者之瓦斯費可於 LINE Pay 一卡通、街口支付繳費
	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。	<ul style="list-style-type: none"> 交易金額約 2.6 億元
數位客群經營	多元數位行銷	透過異業合作持續提供各式與生活相關的數位服務	<ul style="list-style-type: none"> friDay music 全音樂免費體驗 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
	社群經營	「新光銀行臉書粉絲團」，以便捷的溝通管道，提供客戶更完善的服務	<ul style="list-style-type: none"> 粉絲數突破 10.4 萬人 超過 2,559 篇的網路與情聲量數
分行數位化	台外幣現鈔兌換機	提供旅客透過自動化服務，使用外幣現鈔兌換為台幣現鈔、台幣現鈔兌換為外幣現鈔，及晶片金融卡台幣帳戶提領外幣現鈔服務。	<ul style="list-style-type: none"> 1 月正式營運，至年底共設置 3 台設備，提供旅客 24 小時之自動化服務，累計兌匯筆數超過 2,800 筆。
創新技術	立碼驗	與票交所及全家便利商店合作，藉由自行研發「立碼驗」創新服務，讓民眾不再受限設備及時間，隨時可完成帳戶自動扣繳或各項身分驗證申辦服務。	<ul style="list-style-type: none"> 讓消費者可持業者核發之 QR Code 至全家 FamiPort 機台插入晶片金融卡或自然人憑證，進行開戶、戶籍謄本複本申請、證件補發、各項款項扣 / 付款... 等服務。



元富證券

元富以「數位領航、創新體驗」為主軸，特別著重於投資人的數位服務體驗，希望藉由親自體驗後，讓投資人實質感受到 FinTech 所帶來的嶄新數位服務。2019 年電子交易新客戶 4 萬人。

策略	方案	內容	2019 年成果
行動優先	雲端自選股	提供更多組數及商品設定，並可同步其他交易系統的雲端自選股。	2019 年 5 月上線，大幅提升客戶看盤交易便利性，行動交易市佔率提高至 1.26%。
	雲端條件單	構建「雲端條件下單」服務，符合行動交易業務發展與競爭趨勢，且切合逐筆新制所需。	2019 年 6 月上線，輔助客戶因應盤勢設定條件自動交易，掌握買賣點，增加週轉率。
	信託平台外國股票交易	財管信託平台新增外國股票交易服務，提供多元資產配置之券商。	2019 年 12 月上線，商品完整度高，為國內唯一提供信託全商品，包含外國股票、境內外基金、債券、結構債 (SN3)、固定收益商品 (RP/PFN)、定存等多元資產配置之券商。
	擬真交易 APP	因應逐筆撮合交易新制將於 2020 年推出，於行動平台新增「元富玩擬真 APP」，讓客戶於行動裝置提早熟悉交易新制。	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年 9 月上線，為國內首家提供擬真 APP 券商之一。 完整提供 APP、AP 及網頁三種擬真平台，擴大投資人參與度。
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	<ul style="list-style-type: none"> 2019 年成交金額約 10.9 億 小資零股平台 2019 年榮獲台灣永續能源研究基金會頒發第 12 屆台灣企業永續獎 (TCSA) 企業最佳單項績效類「創新成長獎」。
	大戶及 VIP 大戶	針對大戶及 VIP 大戶客群提供客製化的交易平台，以滿足該族群交易需求。	2019 年交易量約 940 億
	自主性理財客群	智能理財藉由 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。	2019 年 10 月體驗版已內部上線
數位金融服務	新光銀行身分認證開戶	線上開戶 APP 新增新光銀行客戶，可用新光銀行帳戶進行身分認證及授權交割之服務。	2019 年 11 月上線，整合新光金控資源，提升客戶開戶便利性，進而擴大客群交叉經營。
	集保 e 化服務	新增公開收購等集保即時線上服務。	2019 年 4 月上線，提供完善的服務，增加客戶便利性。
	電子對帳單	提供完善的 PC 版與行動版電子對帳單，讓客戶方便閱覽。	先前舉辦行銷活動效應持續，電子對帳單使用率提高至 56.77%
	智能行動選股	運用 FinTech 技術，提升客戶選股方便性與精確度，增加客戶獲利機會。	<ul style="list-style-type: none"> 獲第 16 屆國家品牌玉山獎「最佳產品獎」 獲第 15 屆中華民國證券暨期貨金獎「傑出金融創新獎」





3.2 產品與服務法規遵循 GRI: 417-01; G4 行業特定揭露: FS15

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

我們要求每一位新光金控的員工，都是具有道德標準、合法、誠信、專業能力的從業人員，將工作規則放置於內部文件管理系統，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。

3.3 完善服務機制

3.3.1 完善服務及申訴機制

新光金控以「顧客至上、服務誠懇」的服務宗旨，2019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。

新光人壽

新光人壽積極傾聽客戶聲音，進行淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 及客戶滿意度調查，並將客戶回饋意見轉化為未來改善行動重要決策參考。

■ 新光人壽客戶滿意度統計

客戶滿意度	2016	2017	2018	2019
滿意之客戶佔比	83.7%	85.3%	87.4%	88.8%
接受調查之客戶佔比	48.6%	54.6%	57.0%	63.0%

註 1：滿意之客戶佔比 = 回答「非常滿意」及「滿意」之客戶人數 / 回覆調查之客戶人數。

註 2：接受調查之客戶佔比 = 回覆調查之客戶人數 / 調查樣本客戶人數。

新光人壽2019年重要客戶服務項目包括：

1. 完整保戶諮詢管道

新光人壽設有「0800 客服專線」，傾聽並迅速回應客戶需求，2019年透過客服專員服務人次約 40.1 萬（較前一年度之成長率 10.5%），詢問項目以保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗；另外為準確衡量客戶對公司服務評價，定期對客戶進行滿意度調查作業，2019年客戶滿意度調查為 88.8%（較前一年度之成長率 1.6%）。

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。在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分各項名次，均大幅改善與進步，已獲得具體成效。

■ 近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

年度	2017年		2018年		2019年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
分析項目						
評議比率	0.024	0.033	0.016	0.035	0.025	0.035
平均處理天數	1.08		1.00		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。

新光銀行

新光銀行重視客戶心聲，採用 Nielsen 之客戶滿意度調查方法，抽樣調查 20 歲 ~55 歲近一年有登入網路銀行及行動銀行之滿意度，此外，亦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。

1. 貼心的服務體驗

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。

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（包含客服、分行各單位及主管機關等）申訴管道，受理申訴案件之後即進行處理或調查，於 1 個工作日內初步致電客戶，並積極回覆改善，限期完成結案，後續針對申訴案件進行檢討改善及統計分析後，定期呈報高層。2019 年新光銀行客戶申訴案件為 241 件，較前一年減少 126 件，皆已妥善處理，取得客戶滿意；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 2019 年服務達人

新光銀行 2019 年舉辦第 7 屆「最佳服務達人」選拔活動，由 45,731 位客戶票選出 104 位分行代表，再由總行部室主管選出 30 名優秀代表，透過 12,162 位新光粉絲團網友按讚及 3,430 位網友留言，以及 3,302 次分享，再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。



★ 從一而終的熱忱 扭轉客戶刻板印象

從進新光的第二天，淑敏就告訴自己：「服務是我的天職，客戶的笑容就是給我最好的回饋」。在她服務過的客戶當中，王大哥令她印象最為深刻。

那天，坐著輪椅的王大哥一進入分行，便氣急敗壞地大聲嚷嚷著要兌換外幣。淑敏見狀，立刻向前詢問是否有需要服務的地方，然而，王大哥依舊不悅地說：「現在銀行服務都這麼差嗎！」淑敏並沒有被王大哥的口氣嚇到，溫和地詢問王大哥需要什麼服務。隨著淑敏的安撫，王大哥的情緒也漸漸平復下來。

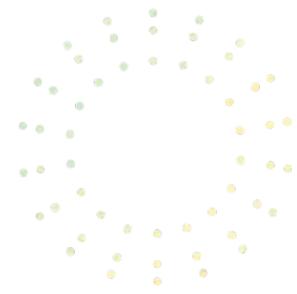
原來，王大哥先前在另外一家銀行想要將外幣換成台幣，等了一小時卻無人理會，直到超過營業時間都無法兌換，使得王大哥對於銀行產生了極為負面的印象。

「王大哥請放心，我一定會協助您將外幣兌換完成！」

淑敏引導王大哥到數位分行的台幣兌換機，順利完成交易。王大哥對於台幣兌換機的便利功能嘖嘖稱奇，淑敏便向他說明館前分行還有其他高科技設施，興致盎然的王大哥接著體驗了 Pepper 迎賓機器人、遠距理財視訊以及 3D 列印機。離開分行前，王大哥心滿意足地對淑敏說：「謝謝周小姐，讓我感受到這麼先進的設備以及妳的熱心服務，我會再來幫妳做業績的喔！」從此之後，王大哥成為了本行忠實客戶。

淑敏始終深信，要以客戶的角度為出發點，用心解決客戶所需。數位金融已是當下流行趨勢，而服務更要隨之不斷往上提升。暖心的對待並滿足客戶需求一直是淑敏的座右銘，只要秉持新光六心級的服務精神，以顧客為核心，客戶就會將新光銀行當作首選銀行，進而創造金融新價值。

館前簡易分行 周淑敏



元富證券

為即時掌握客戶的建議與反應，元富證券規劃完善的申訴機制，以快速回應客戶的建議。

暢通的申訴管道

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。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。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，積極協助問題處理，若客戶滿意處理結果，即可進行結案；若第一線同仁無法解決客訴，將填寫「客訴通知書」呈報相關單位各層級主管，以掌握客訴進度，使客戶問題盡快獲得解決，且對客戶資料進行保密措施，以落實保障客戶權益。

客戶滿意度調查

2019 年 0800 免付費電話共完成 6 萬多通服務，並針對進線之客戶進行服務滿意度的評分。客戶滿意度評比計有 85.7% 的客戶給予最高級分—非常滿意的肯定。

元富證券客戶滿意度統計

客戶滿意度	2016	2017	2018	2019
滿意之客戶佔比	88.93%	92.56%	91.96%	91.74%

註：滿意之客戶佔比 = 回答「非常滿意」及「滿意」之客戶人數 / 調查之客戶人數。

新光投信

新光投信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，並詳實記載，做為日後教育訓練教材。透過每月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。

新光投信於 2019 年 12 月 1 日開始施行顧客滿意度調查，客戶對營業環境、服務人員禮儀及專業滿意度皆為非常滿意。在完善的管理下，新光投信於 2019 年均無發生任何金融消費爭議案例。

新光金保代

針對客戶對服務有不滿意之處，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。



3.3.2 普惠金融 G4 行業特定揭露：FS7、FS14、FS16

為實踐普惠金融，響應 SDGs 1.4 及 8.10，以確保無論男女、特別是貧窮及弱勢族群都有公平取得新科技與財務服務的權利，並為所有人提供更寬廣的銀行、保險與金融服務。新光金控結合旗下子公司之專業優勢，規劃一系列金融友善商品及服務措施，確保各族群皆充分享有基本、平等及合理便利之金融服務，以促進社會大眾的福祉。

對象	項目	項目內容	2019 年成果
 中/低收入戶	具包容性的保險商品	微型保險 2010 年起全力推動微型保險，提供「基本保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品，自 2014 年起為落實對經濟弱勢民眾照顧的社會政策，透過保費贊助方式，協助建構社會安全網。	<ul style="list-style-type: none"> • 微型保險 2019 年保費捐助近 499 萬元、受惠人數計 25,095 名；開辦至今累計贊助社福單位、縣市政府、學校、農漁會、村(里)辦公室及公益團體等約達 50 家，保費捐贈總計 1,728 萬元，受惠人數達 8 萬人。 • 2019 年住宅補貼專案共協助 81 個家庭解決居住問題。
	微型融資及理財服務	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。 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。	
 年長者/ 身心障礙族群	具包容性的保險商品	新光人壽 小額終老保險 因應高齡社會增進全體國人基本壽險保障，提供「低保費、終身保障」之「小額終身壽險」，商品核保簡單，原則上不需體檢對年長者或有體況的民眾較友善。 退休規劃商品 滿足高齡族群退休需求，提供退休、長照、醫療、重大傷病等保障商品。	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年小額終老保險 2,765 件、保費收入達 5,490 萬元；累計至 2019 年底已有 13,911 人受惠，其中 12,964 人為 45 歲以上中高齡民眾。
	金融友善服務	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 467 台 ATM，全數皆符合無障礙 ATM，其中 5 台 ATM 亦提供視障語音服務。 新光銀行無障礙網路服務 無障礙網路銀行、無障礙 webATM、無障礙匯率網站、無障礙行動銀行 APP，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。	
	金融友善服務	營運據點 新光金控於人口較少的偏遠地區設立服務與營業據點，使偏鄉地區客戶也能取得金融服務。 金融友善服務 新光銀行偏鄉 ATM 於偏遠地區設立 ATM，方便偏鄉地區使用金融服務。	



對象	項目	項目內容	2019 年成果
 弱勢族群/ 受災戶	具包容性的保險商品	網路投保商品 網路投保不受時間、空間限制，產品線涵蓋旅平險、利變年金、定期壽險、傷害險及健康保險等五大類，商品多元且豐富，投保過程迅速簡單，讓保戶隨時獲得保險保障。	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年網路投保共 36,927 件，保費收入約 1.43 億元。台灣之子公益卡自 2000 年至 2019 年已捐贈新台幣 3,097 萬元。 • 2019 年共啟動四次服務，分別為「丹娜絲」、「利奇馬」、「白鹿」、「米塔」颱風襲台。 • 2019 年中物流中心大火事件理賠 2 位客戶，約 738 萬，並發放 1 萬元慰問金。
	公益產品	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百分之 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。	
	金融友善服務	新光人壽 防災五保 遇天災及重大災害時新光人壽立即啟動「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 遇緊急災害事故，新光人壽於第一時間成立緊急應變小組，積極主動關懷及協助理賠申請，針對不幸罹難保戶，以最速件處理，優先給付理賠金，並主動派員積極與事故保戶家屬聯繫慰問。	
 小資青年	具包容性的保險商品	小資「活力系列」商品 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。	<ul style="list-style-type: none"> • 2019 年青年好貸貸款專案貸放 720 件，實際貸放金額約 42.4 億元；開辦累計貸放金額約 85.1 億元。小資零股理財平台 2019 年成交金額約 10.9 億。
	微型融資及理財服務	新光銀行青年好貸專案 幫助青年成家，提供 40 歲以下房屋首購族「青年好貸」房貸專案。除利率較低外，亦有多樣性還款方式，且貸款年限最長可至 40 年，減輕民眾負擔，輕鬆成家。 新光銀行青年創業貸款 辦理青年創業貸款，提供青年築夢基金，開創個人事業。 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。	
	具包容性的保險商品	外溢保險商品 鼓勵國人自主健康管理，改善國人健康，降低醫療資源耗費，自 2017 年開始推動「外溢保單」(spillover-effect products)，商品種類包括重疾及住院醫療。	
 其他社會附加價值	創新客戶服務	人生設計所 為年輕人設計的保險零售服務，幫助他們學習人生規劃、風險管理並認識保險商品。其服務設計包含了新的品牌形象、複合功能的保險店舖，還有數位工具連結每天的生活，提供有啟發性、互動性的服務體驗，改變傳統保險業的品牌形象。	<ul style="list-style-type: none"> • 截至 2019 年已開發 3 張外溢保單，2019 年共承保 5,274 件、保費收入達 9,116 萬元；累積銷售件數達 5,602 件，累積承保金額為新臺幣 29.9 億元。 • 2019 年人生設計所潛在客戶新增 7,467 人、保費收入約 388 萬元、諮詢新契約轉換率 20%、白地客戶佔率 41%、泛保障型商品佔 85%。
	微型融資及理財服務	智能行動選股 APP 運用 FinTech 技術，提升客戶選股方便性，增加獲利機會。不論股市菜鳥或是投資老手，都可透過此 APP 功能，輕鬆選股。 數位寫字台 2019 年在 27 家新光銀行分行新增設置，累計共 97 家分行完成鋪設。	
	數位化金融環境	外幣 ATM 2019 年底累計共 14 家新光銀行分行設置，共計 18 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。	



銀髮金融的領導品牌

新光金控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，拉近金融與客戶的距離，推動下列具體行動計畫：

 觀念宣導	透過舉辦講座、建置長照資訊網、推動樂齡計畫、銀髮公益系列活動，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	呼應全齡健康議題，推出全齡化健康樂活長期出租住宅「新板傑仕堡」。針對長者打造的樂齡宅，每房皆配備智慧型聲控及手機 APP 房控系統，結合新光保全、新光醫院的照護機制，提供住戶健康舒適、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。



3.3.3 客戶隱私權保護 GRI : 418-01

新光金控遵循法令、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《個人資料管理政策》，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。2019 年新光金控及子公司全體員工 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。

新光人壽

新光人壽設立「資訊安全委員會」，負責督導資訊安全及個人資料保護政策之實施、風險監督及管理事項，其下設有「資安暨個保推行組」，負責規劃、協調及推行資訊安全及個人資料保護議題，並能有效應變及處理個資事件，持續通過「ISO 27001：2013 資訊安全驗證」及「BS 10012：2017 個人資料管理制度」國際標準認證，藉此完善資訊安全及個人資料保護制度之架構，每年亦定期辦理教育訓練課程，以提升同仁資訊安全及個人資料保護意識。

2019 年新光人壽收到 1 件客戶投訴之個資疏失事件，及 1 件來自主管機關的個資投訴案件，已按程序處理，其改善措施包含加強相關訓練、宣導、系統控管及追蹤。

個資保護策略	管理機制
 客戶資料蒐集方式	<ul style="list-style-type: none"> 客戶參加網站活動或下載、安裝或首次啟動行動應用程式 (APP) 等，進行客戶資料蒐集作業時，均提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」予客戶，並於取得客戶之同意後，才會蒐集其個人資料且僅依其所參與之活動蒐集必要之個人資料。
 客戶資料儲存及保管方式	<ul style="list-style-type: none"> 針對資料中心及電腦機房均已建立存取控制與保護監控措施，確保客戶資料安全及機密維護，避免資料遭受不當竊取或破壞，另特殊或緊急事件或災害發生，亦建立異地備援系統及儲存機制，嚴密保存客戶資料。
 客戶資料安全及保護方法	<ul style="list-style-type: none"> 持續調校郵件即時過濾 (Mail DLP) 郵件外寄規則，對於外寄郵件內容及含個資附件或因加密無法檢核之資料進行阻擋審核，另針對個人設備收發公司電子郵件，導入行動裝置管理 (MDM) 機制進行管制，確保郵件無法透過個人電子郵件轉寄，以保護客戶資料，預防資料外洩風險。 持續強化資安防禦設備、加強系統安全設計包含存取控制、弱點管理，以提升系統防護能力，保護客戶資料安全。 筆記型電腦實施硬碟加密、USB 禁止讀寫、禁用藍牙傳輸、禁止連線非公司無線網路，以防止客戶資料外洩。
 新興資安防護系統	<ul style="list-style-type: none"> 建置垃圾郵件過濾系統、電子郵件進階式惡意行為分析系統及電子郵件附件檔案惡意碼清除系統，加強確保電子郵件使用安全。 強化資安監控，建置軌跡分析平台，關聯分析並即時告警。 持續運用 F-ISAC (金融資安資訊分享與分析中心) 情資分享資訊，透過資安聯防機制蒐集情資與防護建議，以加強現行資安防護。

新光銀行

新光銀行訂有《資訊安全政策》並設置「資訊安全委員會」，取得 ISO 27001 資訊安全認證，不定期進行資安宣導，並將個資保護事項納為全行法令遵循自行評估及自行查核作業之評估查核內容，具體落實客戶資料保護。

個資保護策略	管理機制
 客戶資料蒐集	<ul style="list-style-type: none"> 針對有對外蒐集、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	<ul style="list-style-type: none"> 制定個資侵害事故緊急應變程序，因應特殊或緊急事件或災害發生，建立異地備援系統及儲存機制，以嚴密保存客戶資料。
 客戶資料安全及保護	<ul style="list-style-type: none"> 對內外的傳輸有多層的防護設備及措施，如 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	<ul style="list-style-type: none"> 擬定《個資侵害事故緊急應變程序》，因應特殊或緊急事件或災害發生，每年定期辦理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。

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，每年進行社交演練及不定期進行資安意識強化宣導，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。

2019 年度元富證券未發生主管機關裁定之個資侵害事件，2020 年將持續強化資訊安全控管。

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	<ul style="list-style-type: none"> 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。
 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。



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，定期稽核並將查核改善結果提報董事會備查。

個資保護策略	管理機制
 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。
 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。
 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。
 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。

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。

於 2019 年透過與 bsi 第三方認證和標準相關服務的合作，通過 BS10012PIMS 個人資訊管理預評驗證。

3.4 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。

3.4.1 永續保險原則 GRI : 102-12、G4 行業特定揭露：F55

新光人壽參考聯合國《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。

2019 年投資 ESG 相關產業之總金額，達新台幣 1,370 億元；而融資予 CSR 永續責任或環境友善之企業，共計 39.7 億元。

永續保險原則

原則一：將 ESG 議題納入保險公司決策中

議題	方案	相關重點做法與成果
 公司策略	公司發展策略考量 ESG，並與董事會 / 高階決策管理單位進行溝通。	將 ESG 規劃及落實情形提報至董事會中。
	董事會與高階管理單位擬訂公司經營策略，辨識、評估、管理與監控 ESG 各項議題。	於高階主管會議中評估並討論利害關係人對於 ESG 重大議題之關注，以及相關議題對經濟、環境與社會之衝擊。
	員工任用、訓練及多元員工管理計畫納入 ESG 議題。	<ul style="list-style-type: none"> 針對全體員工實施防制洗錢及打擊資恐教育訓練，建立誠信經營之企業文化。 邀請知名律師針對人權相關議題進行說明，包括健康職場與多元溝通、反貪腐與企業誠信經營以及企業營業秘密之保護等。
 風險管理與核保	建置內部程序以辨識及評估風險組合中所隱含之各項 ESG 議題。	建立內部之風險評估程序，辨識相關風險如商品設計及定價風險、核保風險、再保險風險、巨災風險、理賠風險、準備金相關風險，包括 ESG 議題可能帶來之影響。
	將 ESG 議題納入風險管理、核保及資本適足等決策程序中。	<ul style="list-style-type: none"> 在風險管理方面，評估可能會造成公司重大損失之巨災事件，超過公司可承受之自留額度時，將安排巨災再保險以移轉風險。 定期進行準備金之適足性分析，降低因對簽單業務低估負債而造成準備金提存不足以支應未來履行義務之風險。
 商品與服務	商品與服務之開發，對於各項 ESG 議題有正面影響以減少相關風險及促進較佳之風險管理。	<ul style="list-style-type: none"> 空汙保險：因應 PM2.5 對人體呼吸道的影響，新光人壽規劃相關商品，保障客戶免於空氣汙染的傷害。 微型保險：提供低保費商品，給予弱勢族群基本保障，且每年捐助保費。 外溢保單：設計保戶越健康、保費就越低的保險商品。 小額終老保險：提供低保費且不用健檢門檻的商品給高齡及健康狀況不佳的族群。 <small>* 詳細 ESG 商品介紹可參考 3.3.2 普惠金融。</small>
	風險、保險及 ESG 議題推廣知識教育計畫。	<ul style="list-style-type: none"> 每年舉辦「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。 針對孩童、青年、大眾等不同對象舉辦理財知識推廣教育，詳情請見 6.2、6.4、6.6。
	提供銷售與推廣人員適當之 ESG 各項議題教育訓練；在行銷策略或活動上，則應納入與 ESG 議題有關之重要文字訊息。	新光人壽以銀髮長照、樂活退休、運動省保費等各種健康議題進行商品行銷，也藉此鼓勵保戶擁有更健康的人生。
 銷售與推廣	確保商品與服務範圍、利益及相關成本等已充分說明且被充分了解。	新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，100% 皆符合法令對資訊揭露的要求外，更訂定《商品銷售宣傳資料使用管理規範》，力求商品資訊及內容的真實清晰。
	對顧客請求之回應迅速、公平、敏銳與透明，並確保理賠程序已充分說明且被充分了解。	持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，由後端高、低風險模型篩選之風險值進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。
 投資管理	應採行責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，將各項 ESG 議題納入投資之決策程序中。	新光人壽經董事會通過「總投資政策與程序」，增訂《責任投資原則》，評估內容包含善盡環境保護、企業誠信及社會責任等責任投資相關條款。

原則二：提升客戶與企業夥伴對 ESG 議題、管理風險及開發解決方案之重視

對象	方案	相關做法與成果
 客戶與供應商	回應客戶對公司管理 ESG 議題之期望	於網站設置意見調查問卷，並定期揭露 ESG 績效，以回應客戶之期望。
	協同供應商管理其 ESG 議題	新光人壽新供應商 100% 均已簽署 CSR 承諾書，並於 2019 年展開供應商風險評估作業、進行實地稽核。
 保險人、再保險人與經紀仲介機構	鼓勵一同採用永續發展原則	向保險人、再保險人與經濟仲介機構宣導新光人壽對於 ESG 之關注與重視。

原則三：和政府、保險監理機關及重要利害關係人等共同推廣 ESG 議題

利害關係人	方案	相關做法與成果
 政府單位、保險監理官及決策者	支持有助於 ESG 各項議題之管理、創新及風險減少之各項政策、審慎監理措施及法令架構。	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽已簽署《機構投資人盡職治理守則》，按其六項原則保持各利害關係人溝通對話，並揭露履行盡職治理、利益衝突管理之情形。 遵循洗錢防制法、個人資料保護法、職業安全衛生、資訊安全、金融消費者保護法暨公平待客原則、保險業金融友善服務、防制洗錢及打擊資恐、身心障礙者權利公約施行法等法規。
	透過與政府單位及保險監理官之溝通，發展整合性之風險管理機制與風險移轉解決方案。	新光人壽與政府單位及保險監理官保持良好對話溝通，因應政府政策發展各項風險機制。
	透過與跨政府單位或非政府組織之溝通，並提供風險管理與風險移轉之專業知識，以支持保險業永續發展。	新光人壽加入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等公協會，支持員工學習保險專業知識。
 其他主要利害關係人	跨產業別與地區與各企業與產業協會溝通，充分瞭解並管理 ESG 各項議題。	詳情請見 2.1.3 財務績效表現之新光人壽「外部組織參加狀況」。
	透過與學術及科學團體溝通，針對保險業 ESG 各項議題進行研究與推動教育計畫。	
	透過與大眾媒體之溝通，使民眾了解 ESG 各項議題及有效之風險管理措施。	新光人壽透過 facebook 粉絲團經營、YouTube 頻道、報章雜誌之新聞刊登，以及新光專刊之發行，推廣各項銀髮樂活、弱勢關懷、健康管理、保險基本知識等概念。

原則四：定期揭露實行 PSI 的進度，以達到資訊透明

利害關係人	方案	相關做法與成果
 社會大眾	評估、衡量與監控公司管理 ESG 各項議題之進度，並主動、經常性公開揭露相關訊息	新光人壽發行 CSR/PSI 報告書，並於網站上公開揭露。
	與客戶、保險監理官、評等機構及其他利害關係人之溝通，使其了解揭露該等資訊之價值。	新光人壽提供客戶服務專線，新光金控提供股東、投資人、評等機構等聯繫窗口，溝通 ESG 之策略與成果。

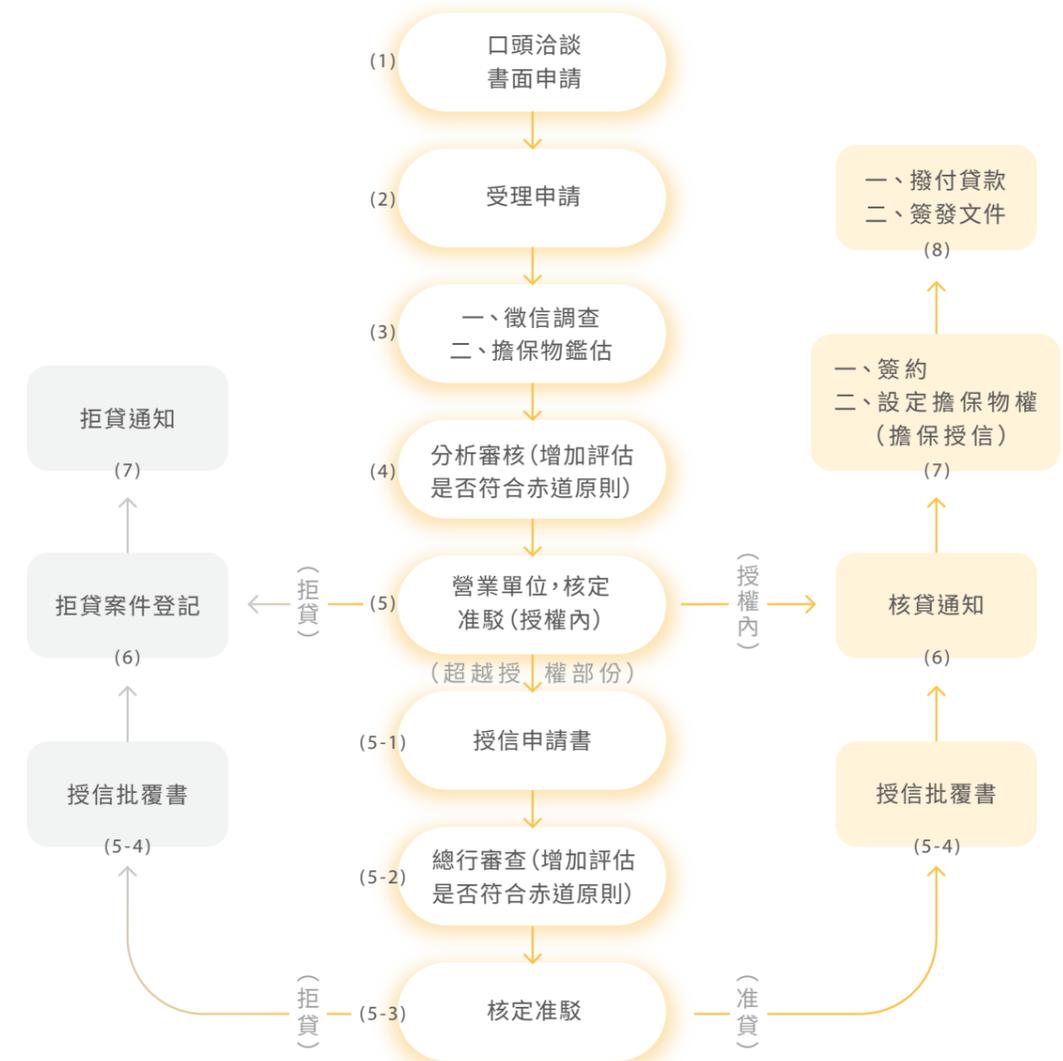
3.4.2 ESG 授信政策 G4 行業特定揭露：F51、F52、F53、F55

新光銀行響應「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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 已於授信業務手冊中加入對赤道原則相關規範，可加強對赤道原則之瞭解。 業務同仁與客戶業務往來時加強對客戶宣導，促進企業對環境保護及社會發展發揮正面作用。
 ESG 貸後追蹤	<ul style="list-style-type: none"> 依照《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



3.4.3 ESG 相關承銷案 G4 行業特定揭露：F55

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，2019 年主辦 ESG 相關案件之承銷金額達 19 億 4 千萬元。

2019 年元富證券促成「五加二」產業特色案列如下：

禾聯碩：為智慧性家電產業公司，掌握市場脈動，投入液晶顯示器產業多年，在國內市場全力經營“HERAN”之自有品牌，定位為台灣家電之光，真正土生土長的本土家電體系品牌商及自行研發製造商。

台灣浩鼎：生物製藥公司，專注於新藥研發，研發中最受關注的乳癌新藥 OBI-822。OBI-822 係將 Globo H 糖分子連接於載體蛋白 KLH 表面，經皮下注射後，促使人體產生對抗 Globo H 抗體。2018 年 11 月獲准在美國展開第三期人體臨床試驗及通過香港衛生署 (DOH) 核准進行第三期人體臨床試驗。

3.4.4 責任投資 G4 行業特定揭露：FS1、FS5、FS8

新光金控積極響應聯合國《責任投資原則》，並訂定《新光金控永續投資政策》，檢視投資標之環境、社會、治理三大面向，適度與投資標的對話互動，並持續關注國內外 ESG 相關時事議題，以提升顧客、員工及股東等利害關係人長期價值。2019 年新光金控責任投資金額共 2,140 億元，未來我們仍會持續強化內部責任投資模式，營造正向之永續發展環境。

策略	執行方針
將 ESG 議題納入投資機構投資分析及決策的必要過程	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽經董事會通過「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。 新光銀行將投資 ESG 相關標的之成長率列入年度 KPI 內。 新光投信將 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。加入主要股票投資資產池之個股檢核報告內容須檢視是否違反環境、社會與公司治理原則。 新光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」、「就業 88 指數」、「台灣永續指數」、「台灣公司治理 100 指數」、「台灣中小型公司治理指數」等成分股，以及部分符合 CSR 指數成分股納入資產池評選標準，相關個股得優先列入。
將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	<ul style="list-style-type: none"> 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」遵循聲明。
促進 ESG 投資	<ul style="list-style-type: none"> 新光銀行引進綠能、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。 新光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。 新光投信募集發行「新光中國政金綠債」，其追蹤的「中債 -10 年期國債及政策銀行債綠色增強指數」，為中國唯一納入 ESG 概念綠色債券的中國境內債券指數。
積極報告 ESG 執行進度	<ul style="list-style-type: none"> 為讓各界利害關係人瞭解公司對於責任投資之重視，每年出版新光金控企業社會責任報告書。

3.4.5 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，推動多項執行計畫，共投資 1,073 億元及放貸 1,919 億元，以實際行動落實政府政策。

為實踐綠色金融，新光金控積極投入再生能源發展，參與同業太陽能電廠開發與建置，新光銀行 2019 年核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 4.6 億元，新舊案額度動撥合計金額為 4.3 億元，致力朝向經濟與環境永續發展之願景邁進。

2019 年再生能源投資 / 融資統計

公司	類型	再生能源	承作金額 (元)
新光銀行	放款	2019 年核准力能能源科技、日沛能源 (有)/ 昌瑞能源 (有)/ 昕瑞能源 (有)/ 晟鑫能源 (有)/ 雋和四能源 (有) 聯貸、新陽能源 (股)、亞沃國際 (股) 聯貸、中宇峰能源科技 (股)、中建峰能源科技 (股) 等之太陽能電廠建置融資案。	2019 年核准太陽能電廠開發與建置新案額度為 4.6 億元，新舊案額度合計動撥金額 4.3 億元。
	投資	投資國內外機構發行之綠色債券共九檔，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	57.6 億
新光金創投	投資	太陽能電廠及綠能相關產業	1,926 萬





Green Actions

04



綠色行動

- 4.1 環境永續
- 4.2 綠色職場
- 4.3 供應鏈管理與綠色採購



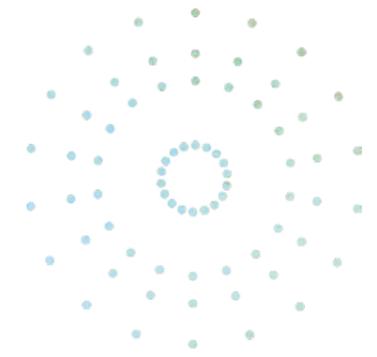
重點績效

- ★ 連續 13 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」
- ★ E 化減紙行動共減少約 2,403 萬張紙，減碳 **173.01 噸**
- ★ 推動全台營業據點**範疇三**溫室氣體盤查
- ★ 新供應商 **100%** 簽署「CSR 承諾書」
- ★ 啟動供應商永續管理計畫，實施供應商風險評估及實地稽核
- ★ 廢棄物回收比率 20%
- ★ 購買 17 張再生能源憑證

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

新光金控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，2019 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。



新光金控環境永續承諾

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

- 制定新光金控環境保護政策，各子公司依循此政策執行環境友善行動。
- 推動全據點範疇三溫室氣體盤查，以掌握內部溫室氣體排放量，進而研擬減量計畫。
- 以 2019 年為基期，訂定「至 2025 年用電總量減少 6%，用水總量減少 6%，人均廢棄物量減少 6%」之環境減量目標。
- 落實供應商永續管理，包含承諾書簽署、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 環境永續管理機制

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 3.4 永續責任金融）

2019 環境相關國際管理系統導入實績

ISO 50001 能源管理系統	已於 2018 年通過第三方公證單位認證，並預計於 2020 年完成新版認證	新光人壽
ISO 14046 水足跡查證	已於 2018 年通過第三方公證單位認證	新光人壽
ISO 14064-1 溫室氣體盤查	完成新光金控及子公司各營運據點之盤查作業，並取得第三方公證單位認證	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

4.1.2 氣候變遷管理 GRI : 102-12

根據英國保險組織勞合社 (Lloyd's) 2018 年之城市風險指數報告 (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。



類型	描述	財務影響	目標	管理方法與回應行動	
氣候變遷風險管理	 <p>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</p>	劇烈天災事件可能導致理賠金額大幅成長；且在理賠件數暴增情況下，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	<ul style="list-style-type: none"> 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（含颱風洪水險） 	
氣候變遷潛在機會	 <p>因應節能減碳，能資源使用策略逐漸改變</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 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 	
		 <p>碳排放量將逐步受《溫室氣體減量法》總量管制</p>	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	<ul style="list-style-type: none"> 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
		 <p>企業發展策略將轉為以綠色低碳經濟為主流</p>	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	訂定永續投資政策	<ul style="list-style-type: none"> 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》，建立永續投資機制
氣候變遷潛在機會	 <p>極端氣候若對客戶造成影響，客戶將需要專業協助</p>	及時給予客戶專業的協助，將贏得客戶信任感與忠誠度	在天災來臨時，提供客戶可靠的協助與保障	<ul style="list-style-type: none"> 天災發生時，保障受災戶的權益，並協助重建家園，如： <ol style="list-style-type: none"> 新光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 新光銀行提供天災事件受災戶相關協助，以減輕其貸款負擔 	
		 <p>世界經濟將逐漸朝綠色低碳發展</p>	長期投資綠色金融、再生能源等產業，將為公司帶來正面的收入	<ul style="list-style-type: none"> 尋求潛在之綠色金融發展機會 促進再生能源產業發展 	擬定再生能源投資及融資計畫，發展綠色金融相關商品
		 <p>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</p>	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	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	<ul style="list-style-type: none"> 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，辦理教育活動植入氣候變遷觀念，使學童瞭解全球暖化對於人類的影響

4.1.3 環境友善綠建築

新光人壽長期致力打造兼顧生態環保、環境共生之永續新建物，設計減碳措施，設計友善環境的設備，減少辦公及營運對環境的影響。

策略	作為與成果																					
<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 陸續更換全台大樓室內照明，改採用節能 LED 燈具。 近三年分別取得鑽石級綠建築證書和 3 張黃金級、2 張銀級候選證書，成果如下： <table border="1"> <thead> <tr> <th>建築物</th> <th>綠色作為</th> <th>成果</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>新板金融大樓</td> <td> 1. 投入 12.48 億元打造綠建築，於 2017 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：587.78 t • 基地保水量：11.66m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：227.7m³ </td> <td>2017 年取得鑽石級綠建築證書 美國綠建築協會 LEED NC（LEED 新建案）之金級認證</td> </tr> <tr> <td>新光人壽水漾傑仕堡</td> <td> 1. 投入 13.02 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：717.3 t • 基地保水量：15.72 m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：128.66 m³ </td> <td>2017 年取得黃金級候選綠建築證書</td> </tr> <tr> <td>新光南港軟體園區大樓</td> <td> 1. 投入 21.5 億元打造綠建築，於 2018 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：727.66 t • 基地保水量：1,676.29m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：289.02m³ </td> <td>2016 年取得黃金級候選綠建築證書</td> </tr> <tr> <td>新光人壽見潭傑仕堡</td> <td> 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： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：358.69 t • 基地保水量：632.99m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：139.65m³ </td> <td>2016 年取得黃金級候選綠建築證書</td> </tr> <tr> <td>新光人壽新板傑仕堡 C 基地</td> <td> 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： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：930.35 t • 基地保水量：554.91m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：175.52m³ </td> <td>2016 年取得銀級候選綠建築證書</td> </tr> <tr> <td>新光南海段土地新建工程</td> <td> 1. 投入 24 億元打造綠建築，預計於 2020 年完工進駐。 2. 綠色效益： • CO₂ 吸收量（綠化設計值）：1134.7 t • 基地保水量：13.95 m³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：217.23m³ </td> <td>2016 年取得銀級候選綠建築證書</td> </tr> </tbody> </table>	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 2020 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	新光南海段土地新建工程	1. 投入 24 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）：1134.7 t • 基地保水量：13.95 m ³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：217.23m ³	2016 年取得銀級候選綠建築證書
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 2020 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																				
新光南海段土地新建工程	1. 投入 24 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）：1134.7 t • 基地保水量：13.95 m ³ • 雨水貯集槽（回收再利用）：217.23m 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 減碳行動 GRI: 305-01、305-02、305-03、305-05

新光金控 2019 年直接與能源間接溫室氣體排放總量為 29,650.01 公噸 CO₂-e，較 2018 年增加 4,454.47 公噸 CO₂-e，主要係盤查範圍擴大所致。我們設定 2019 年為基期，以每年減量 1% 的目標，為氣候變遷投入減碳行動。

2019 年新光金控溫室氣體排放狀況

單位：公噸 CO₂-e / 年

公司名稱	溫室氣體排放總量	直接溫室氣體排放量 (範疇一)	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	其他間接溫室氣體排放量 (範疇三) (註 4)	盤查範圍
新光金控	174.36	52.43	121.93	7.87	新光金控
新光人壽	14,484.69	968.31	13,516.38	4,624.59	全台 168 處及海外 3 處據點
新光銀行	9,876.66	1,807.25	8,069.41	21.50	全台 105 處據點 (不含大台北瓦斯八德大樓)
元富證券	4,957.95	125.11	4,832.84	35.88	全台 49 處據點
新光投信	128.48	14.12	114.36	17.46	全台 3 處據點
新光金保代	27.87	19.86	8.01	0.04	新光金保代

註 1：盤查期間為 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日

註 2：新光人壽引用 ISO 14064-1:2018，其餘公司引用 ISO 14064-1:2006。

註 3：依 IPCC 2007 年第四次評估報告 (AR4) 公告之 GWP 值，以營運控制方法彙總排放量。

註 4：2019 年範疇三之溫室氣體排放量數據，新光金控及各子公司商務差旅排放量共計 308.56 公噸 CO₂-e；新光人壽類別四 (能源採購、處置固體及液態廢棄物造成之排放) 排放量共計 4,398.77 公噸 CO₂-e。

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。

2019 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，2019 年帳單電子化高達 85%。
元富證券	2019 年將全國據點納入用紙統計數據，並強力宣導節約用紙政策，採購以綠色環保標章用紙為首選，將資料導入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 2019 年減省 51,371 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。

2019 年新光人壽 e 化減紙績效

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。亦可透過行動辦公室 APP，提高行政流程表單作業效率。
 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 將傳統投保及保全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 1389.2 萬張紙，減少 100.02 噸碳足跡排放	

註：以每包 A4 之 70 磅紙張碳排放量為 3.6kg CO₂e 計算

2019 年新光銀行 e 化減紙措施

業務聯絡單系統	將案件申請、核准及處理回覆作業電子化，以 2019 年業務聯絡單總件數約 16,083 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，2019 年文件儲存檔案數約 93,850 份。
公文線上簽核系統	將公文簽核電子化，進行線上公文流程簽核作業，且可透過行動裝置登入電子公文系統覆核，以減少書面紙張的使用。
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；2019 年帳單電子化高達 85%，全年可減少 839 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，2019 年全年紙張用量減少 84 萬張以上。
線上開戶	預約開戶 3,304 戶，總開戶數 3,475 戶，減少 61,011 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 33,695 張紙之耗用。
行動支付	2019 年台灣 Pay 新增 2,722 卡、行動金融卡新增 8,925 卡，Google Pay 新增 10,799 卡，Apple Pay 新增 47,787 卡，可減少 70,233 張紙之耗用。
共減少使用約 950.5 萬張紙，減少 68.43 噸碳足跡排放	

註：以每包 A4 之 70 磅紙張碳排放量為 3.6kg CO₂e 計算

2019 年元富證券 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板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 63.31 萬紙張，減少 4.56 噸碳足跡排放	

註：以每包 A4 之 70 磅紙張碳排放量為 3.6kg CO₂e 計算

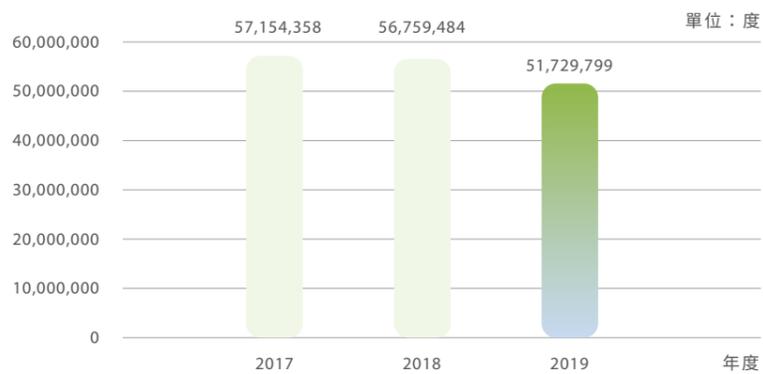
4.2.2 能資源管理

新光金控自 2007 年即展開一系列的具體行動，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。除了節約能源之外，新光金控也以行動支持綠色能源，2019 年由子公司購入 17 張再生能源憑證 (T-REC)，為減緩地球暖化盡一份心力。

1. 節電目標及措施 GRI : 305-04

新光金控以 2019 年為基期，設定至 2025 年用電量累積減少 6% 之節電目標。

新光金控近三年用電量



2019 年新光金控用電統計

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
總用電量	度	57,154,358	56,759,484	51,729,799
	吉焦耳	205,756	204,334	186,227
總溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	30,235	31,445	27,295
電力能源密集度	吉焦耳 / 人	11.23	10.64	9.03
溫室氣體排放密集度	T-CO ₂ e / 人	1.65	1.64	1.32

註 1：2017 年 ~2019 年歷年電力排放係數分別為 1kwh =0.529kg CO₂e、0.554kg CO₂e、0.533kg CO₂e。（2019 年暫以 2018 年之係數計算）

註 2：因新光銀行 2019 年導入系統進行較精準的用電統計，故總用電量與前一年相比差異較大。

節電措施一：更換節能照明燈具

新光金控及子公司之辦公場所燈具逐年汰換為省電式的 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，以節省用電量。

2019 年新光銀行啟動 16 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 1,505 盞，一年可減少約 52.5 公噸之碳排放，成效卓越。

節電措施二：推動機房節能

新光人壽由於原有機房空間接近滿載，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，2019 年新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.69-1.89 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 2019 年底 Windows 主機虛擬化比率已提昇至 74.29%。

* 註：LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) 綠色機房銅級標準 PUE : 1.67~2

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 641 台，涵蓋率達 68%。

透過虛擬伺服器之建置，共計節省機櫃空間 1,282U（約 32 個機櫃），並減少額定電力消耗約 1,285,162 度及減少約 664t-CO₂e 之排放。



節電措施三：控管能源使用

新光金控以能源消耗量及公司樓板面積的大小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。

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 2019 年連續 11 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 棟自有大樓，及新光銀行全台 104 家分行、元富證券 47 家分公司之非必要照明設施電源，新光銀行亦於中秋節前夕在全國 630 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 13 年推動「夏日輕衫，空調提高 1°C」活動，2019 年新光人壽響應經濟部「節能月一節電 ±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。



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。

■ 新光金控近三年公務車用油狀況

項目	單位	2017 年	2018 年	2019 年
總用油量	公升	170,430	177,718	183,270
溫室氣體排放量	T-CO ₂ e	385.7	402.2	415
溫室氣體排放減量比例	%	-	-4%	-3%

註 1：採溫室氣體排放係數管理表 6.0.4 版能源係數 2.2631(kg/L)。

註 2：新光銀行、元富證券之用油量以實際公升數計，其餘公司以 2019 年數據採能源局公告之 2019 年 95 無鉛汽油各地均價換算。

註 3：因 2018 年納入元富證券，2019 年元富證券之統計範圍自總公司 1 輛公務車擴大為全據點共 14 輛公務車，故減量比例為負值。

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，並以 2019 年為基期，設定至 2025 年用水量累積減少 6% 之節水目標。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。

■ 新光金控近三年用水狀況

單位：度 (m³)

年度	2017 年	2018 年	2019 年
總用水量	1,059,958	960,673	370,568

註 1：位於大樓內之承租據點，其用水量以大樓分攤水費推估。

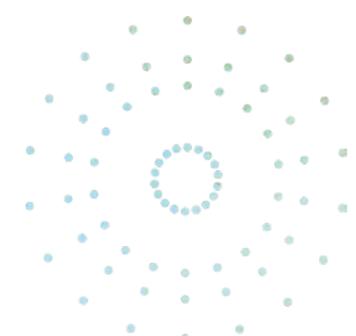
註 2：因新光銀行 2019 年改變用水統計方式，運用較精準的系統進行計算，故 2019 年總用水量大幅下降。

註 3：過往年度已公開揭露之資訊，已依本年度統計範疇重新計算並追溯調整。

4. 減少廢棄物產出

新光金控為金融服務業，主要廢棄物僅為員工因日常營運所產生之生活垃圾，我們以回收、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，並以 2019 年為基期，設定至 2025 年人均廢棄物量累積減少 6% 之減量目標。在 2019 年，新光金控達到 20% 廢棄物回收比例。



■ 新光金控廢棄物統計資料

單位：公斤

	2017年	2018年	2019年	備註
回收處理廢棄物總量	184,493	150,497	147,012	資源回收
焚化處理廢棄物總量	270,193	359,578	516,635	垃圾運量
堆肥處理廢棄物總量	58,687	61,622	60,956	餐廳廚餘
營建混合物再利用	880	880	0	大型廢棄物
廢棄物總量	514,254	572,577	724,603	

註1：統計範疇 2017 年為新光金控、新光人壽總公司、新光銀行回收廢棄物、新光金保代；2018 年統計範疇新增新光銀行總公司生活廢棄物、元富證券總公司；2019 年新增元富證券所有分公司。

註2：過往年度已公開揭露之資訊，已依本年度計算方式追溯調整。

■ 新光金控環境支出

單位：新台幣元

年度	2017年	2018年	2019年
環境支出總金額	53,895,008	131,960,500	85,515,753
備註		納入元富證券 (總公司)	納入元富證券 (全據點)

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：新光人壽之資料僅計算新光人壽自有大樓中自用之支出。

4.3 供應鏈管理與綠色採購

新光金控之營運主要為提供多元化金融商品與服務，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 供應商永續管理

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。2019 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。

新光人壽於 2019 年展開供應商風險評估作業、進行實地稽核，未來也將深化永續管理機制，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 2019 年供應商管理狀況

供應商類型	勞務類	財務類	工程類
供應商家數	310	592	55
總計	957		

簽署供應商 CSR 承諾書 (家數)	新供應商 (家數)	新供應商簽署供應商 CSR 承諾書 (家數)	新供應商簽署百分比	供應商實地查核次數	供應商風險評估家數	供應商評核比例
524	103	103	100%	20	126	13%

註：財務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。

4.3.2 發揮採購影響力

除良好的供應商管理外，新光金控亦積極響應 SDGs 12 永續消費及生產模式之目標，積極發揮採購影響力，2019 年綠色採購約 2.1 億元，在地採購比例為 98%，協助產業創造綠色商機，促進台灣消費市場發展。

新光金控在進行相關採購時，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。

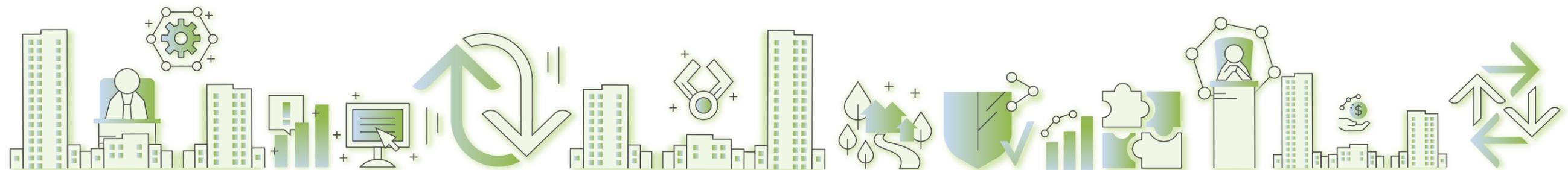
- 自 2016 年起，新光人壽連續四年獲台北市環保局頒發「民間企業與團體綠色採購獎」。
- 新光銀行亦優先採購環保節能產品，如影印機選購具省電功能機台，在持續 15 分鐘未使用時，自動進入省電狀態以節省電力消耗，擴及至全台分行，節電累積成果亦相當可觀。

■ 2019 年採購統計

單位：新台幣元

公司	在地採購金額	在地採購比例
新光金控	38,969,657	100%
新光人壽	1,582,039,945	98%
新光銀行	1,024,479,096	98%
元富證券	15,385,890	100%
新光投信	13,052,144	93%
新光金保代	702,986	97%

註：在地之定義為台灣。





05

Employee Happiness



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



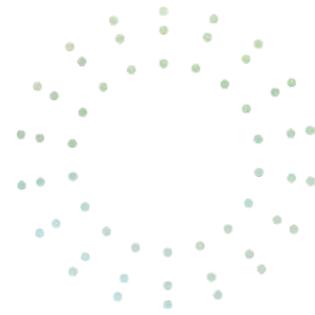
重點績效

- ★ 提供原住民返鄉補助金 24.6 萬元
- ★ 產學合作之大專院校共 58 校
- ★ 提供實習機會予 445 位學生
- ★ 發放生育補助 **386 萬**，共 350 名員工請領
- ★ 近三年平均調薪約 3%
- ★ 女性主管比例 **55.8%**
- ★ 原住民及身心障礙員工占整體員工 **1.7%**

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。

2019 年新光金控及子公司人力結構表

單位：人數

類別	台灣地區		海外地區		本國籍		外國籍		總計
	男	女	男	女	男	女	男	女	
人數	5,648	14,929	28	23	5,662	14,935	14	17	20,628

註：上表員工統計包含正式員工及非正式員工，含內外勤非正式員工。

2019 年新光金控及子公司雇用狀況統計表

單位：人數

類別	正式員工		非正式員工		合計		總計
	男	女	男	女	正式	非正式	
人數	5,041	11,401	635	3,551	16,442	4,186	20,628
佔總員工比例	24.44%	55.27%	3.08%	17.21%	79.71%	20.29%	100%

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。

2019 年新光金控及子公司正式員工人數統計表 GRI：405-01

單位：人數

公司	性別	男			女			總計	各類別比例	
		職級	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲		50 歲以上	男
合計	高階主管	0	8	45	0	4	9	66	0.32%	0.08%
	中階主管	0	84	174	0	44	46	348	1.57%	0.55%
	基層主管	92	557	187	52	697	599	2,184	5.08%	8.20%
	一般員工	1,033	2,104	757	1,463	5,368	3,119	13,844	23.68%	60.52%
各年齡層比例		6.84%	16.74%	7.07%	9.21%	37.18%	22.95%	100%	30.66%	69.34%

註：高階主管包含總經理、(資深)副總經理、資深協理、處主管、本部主管等；中階主管為部室主管、分公司經理人(處主管)、處經理(十五日薪)；基層主管包含專案主管、區經理、科主任、課主管等。

2019 年新光金控及子公司正式員工新進統計表 GRI：401-01

單位：人數

類別	男				女				總計
	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	
人數	637	519	38	1,194	683	989	87	1,759	2,953
佔正式員工比例	3.9%	3.2%	0.2%	7.3%	4.2%	6.0%	0.5%	10.7%	18.0%

註：新光銀行海外地區新進員工共有 15 名，佔銀行總正式員工比例 0.40%

2019 年新光金控及子公司正式員工離職統計表 GRI：401-01

單位：人數

類別	男				女				總計
	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	
人數	387	529	110	1,026	437	900	530	1,867	2,893
佔正式員工比例	2.4%	3.2%	0.7%	6.2%	2.7%	5.5%	3.2%	11.4%	17.6%

註：新光銀行海外地區離職員工共有 11 名，佔銀行總正式員工比例 0.29%

2019 年新光金控及子公司新進員工離職狀況統計表

單位：人數

類別	男				女				總計
	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	未滿 30 歲	30 歲以上 未滿 50 歲	50 歲以上	小計	
人數	128	120	12	260	110	232	20	362	622
佔正式新進員工比例	4.3%	4.1%	0.4%	8.8%	3.7%	7.9%	0.7%	12.3%	21.1%

註：新光銀行海外地區新進離職員工共有 5 名，佔銀行總正式員工比例 0.13%

2019 年新光金控及子公司女性主管統計表

	女性占主管階層佔比	55.8%
	基層女性主管佔比	61.7%
	高階女性主管佔比	13.6%
	營業部門女性主管	65.8%

註：高階主管為距離總經理 2 階以內主管。

5.1.2 平等就業機會 GRI : 405-01

新光金控尊重身心障礙者工作權益，2019 年法定雇用人數 152 人，實際進用身心障礙員工人數為 191 人，超過法定雇用人數，原住民及身心障礙員工共占整體員工 1.7%。

新光金控尊重原住民族就業及工作權益，2019 年共雇用 164 名原住民員工 (超額雇用 52 名)。新光人壽並訂有《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會及待遇，另主動於歲時祭儀紀念日時，額外加給特別休假日及返鄉補助金，體現尊重原住民族工作權益所做的努力。2019 年提供原住民員工 928.1 萬元獎勵津貼及 24.6 萬元返鄉補助金。

5.1.3 人權的維護 GRI : 402-01、406-01、412-01、412-02；G4 行業特定揭露：F52

為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，新光金控訂定「[新光金融控股股份有限公司人權政策](#)」，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 2019 年期間新光金控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 98 條通知員工營運變化情勢。

2019 年新光金控及子公司共舉辦 17 場人權相關教育訓練，訓練內容包括個人資料保護法實務、金融消費者保護法及公平待客原則、人權政策、法令遵循相關規範解析、內外部人員檢舉處理辦法、道德行為準則、員工行為準則及職場性騷擾防治等，受訓人次達 28,469。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。

人權盡職調查流程

新光金控重視人權議題，恪遵營運所在地之勞動相關法規並依循本公司人權政策，建立人權盡職調查程序。經由內、外部溝通管道、國內外人權議題發展趨勢，蒐集企業營運過程各面向所潛在及可能發生之人權議題，鑑別出企業價值鏈中可能受衝擊之群體及利害關係人 (如全體員工、客戶、供應商、本地社區等)，並與相關單位評估各議題「發生可能性的高低」與「對價值鏈衝擊的嚴重程度」。針對發生可能性較高及對組織衝擊程度較嚴重之議題，責成相關單位定期進行風險評估，對於高風險議題擬定預防、改善計畫與減緩措施，以管理及降低已辨識之風險。嗣後定期檢討、修正現行人權政策與策略方針，使之符合法令規範與社會通念之道德準則，並將每年調查與執行成效，彙整為人權盡職調查報告，提報至企業社會責任管理委員會備查。

人權盡職調查流程圖



人權盡職調查評估結果與管理措施

2019 年新光金控及子公司已共同依循人權盡職調查流程鑑別出「工時」、「勞資關係」、「性別平等」、「安全健康」、「尊嚴勞動」五項重大人權議題，並進行風險評估，針對高風險族群研擬相關管理及減緩措施，落實執行。

人權議題	影響對象	評估方式	2019 年高風險族群	管理 / 減緩措施	減緩措施執行情形
 工時	員工	1. 工作規則制定 2. 差勤監控 3. 鼓勵員工休假、平衡工作與生活	1.2%	<ul style="list-style-type: none"> 「工作規則／人事管理規則」制定正常工時每日不超過 8 小時，每周不超過 40 小時為原則，並提供休假制度 (法定每月不能加班超過 46 小時) 每月定期檢視部門加班狀況通知主管，以利主管針對加班同仁予以關懷與協助 每月檢視特別休假使用情形通知主管，並於內部網站公告提醒主管應協助同仁適度安排休息 差勤管理系統每周控管出勤紀錄，檢核異常工時 	100% 執行
 勞資關係	員工	1. 內 / 外部溝通管道 (內部申訴、外部機關來函) 2. 人資服務窗口	0.1%	<ul style="list-style-type: none"> 確實遵守勞動法令，並明定於工作規則及相關規章 定期辦理勞資會議，妥善與員工溝通，暢通勞資溝通管道 定期舉辦勞動法令課程，使員工了解自身勞動權益，並協助主管瞭解勞動法令規範，建立適當之管理方式 	詳見 5.4 章節
 性別平等	員工	1. 內 / 外部溝通管道 (內部申訴、外部機關來函) 2. 人資服務窗口 3. 性騷擾防治訓練	0.0%	<ul style="list-style-type: none"> 於工作規則及相關規章中明訂禁止歧視與性騷擾，提供平等之職場環境 提供相關申訴管道，暢通溝通管道 成立性騷擾申訴處理委員會，審議相關案件 定期舉辦性騷擾防治宣導教育訓練 	詳見 5.1.3 章節



人權議題	影響對象	評估方式	2019年 高風險 族群	管理 / 減緩措施	減緩措施執 行情形
 安全健康	員工	1. 職務遭受不法侵害調查 2. 在職員工健康檢查 3. 異常工作負荷促發疾病調查 4. 執行「醫師臨場服務」活動	0.9%	<ul style="list-style-type: none"> 制定執行職務遭受不法侵害預防計畫，完成部門風險評估及監測，將「職場不法侵害預防」線上課程納入新進同仁教育訓練課程中，並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，以預防員工於執行職務時，因他人行為遭受身體或精神不法侵害，妥善維護員工身心健康 每年實施在職員工健康檢查，針對高風險族群提供相對應健康服務及追蹤管理，高風險二級管理個案由健康管理師提示應積極就醫治療，以避免疾病之惡化；針對亞健康族群辦理年度健促活動，以改善同仁身體健康。為提高管理效益，預計於 2020 年導入後台健康管理系統及一般同仁使用之 APP 定期實施異常工作負荷促發疾病調查，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 每季執行「醫師臨場服務」活動，提供員工綜合健康諮詢服務 	詳見 5.2.3 章節
	供應商及其員工	1. 供應商大會 2. 供應商 CSR 自評問卷 3. 供應商風險評估分析 4. 供應商 CSR 實地稽核	0.7%	<ul style="list-style-type: none"> 供應商簽署 CSR 承諾書 辦理供應商大會，邀請專家學者說明人權觀念 透過供應商 CSR 自評問卷當中之人權題組，了解供應商對於人權的瞭解與落實情形 運用供應商風險評估，分析現有供應商是否存在與人權相關的潛在危機，掌握供應商可能發生之勞工人權問題，並積極關注供應商之後續相關措施 於實地稽核時進行供應商訪談，瞭解實際勞工人權狀況，並進行供應商輔導，說明人權概念、國際人權趨勢以及台灣常見之人權議題 	詳見 4.3.1 章節

5.2 薪酬福利

新光金控整體獎勵策略強調依據職責、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

近三年新光金控及子公司一般職內勤員工平均調薪約 3%，並設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升專業。此外，我們也是業界少數提供正式業務人員基本保障工資的公司，在尚未正式任用前，我們會提供一個月 4,750 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。

新光金控及子公司近三年非主管正式員工平均福利費用

單位：仟元

公司	2017年	2018年	2019年
新光金控	988	1,067	1,100
新光人壽	1,357	1,362	1,362
新光銀行	946	979	1,005
元富證券	982	1,015	1,110
新光投信	963	831	748
新光金保代	684	1,304	889

註 1：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。
 註 2：員工為正式員工，不包含非正式員工、展業代表、業務外包、派遣員工、工讀生等。
 註 3：總福利費用統計範圍僅包含正式員工、內勤員工、一般職，不包含管理職（課主管、專案主管、部主管、資深協理、(資深)副總經理、總經理)之福利費用統計。

2019 年新光金控各階層員工薪酬比率表 GRI：202-01、405-02

公司	高階主管平均 薪酬比	中階主管平均 薪酬比	基層主管平均 薪酬比	一般職員工平均 薪酬比	基層人員基本薪資比
	女：男	女：男	女：男	女：男	基層人員基本起薪：最低薪資
新光金控	0.76：1	0.99：1	0.74：1	0.93：1	- 註 6
新光人壽	1.17：1	1.03：1	0.91：1	0.82：1	1.30：1
新光銀行	0.96：1	1.04：1	0.98：1	0.91：1	1.40：1
元富證券	0.70：1	0.95：1	0.79：1	0.86：1	1.13：1
新光投信	- 註 4	0.91：1	- 註 5	0.81：1	- 註 6
新光金保代	- 註 4	- 註 4	- 註 5	0.87：1	1.39：1
合計	0.86：1	0.95：1	0.90：1	0.85：1	1.30：1

註 1：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（新光人壽僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。
 註 2：最低薪資係指 2018 年 9 月 5 日勞動部發布，自 2019 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 23,100 元。
 註 3：高階主管包含總經理、(資深)副總經理、資深協理、處主管、高階職等之部室主管等；中階主管為部室主管、處經理(十五日薪)；基層主管包含專案主管、區經理、科主任、課主管等。
 註 4：無女性主管。
 註 5：組織結構無基層主管。
 註 6：無聘僱新進基層人員。

新光金控 2019 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，及前兩者與前一年度之差異如下：

年度	非擔任主管職務之 全時員工人數 (人)	一般職員平均薪資 (新台幣元)	一般職員薪資 中位數 (新台幣元)
2018 年	14,398	960,000	776,000
2019 年	14,829	981,000	795,000
差異	431	21,000	19,000

5.2.2 績效管理制度 GRI: 404-03

新光金控於 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；2019 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。

績效溝通	內容
 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，2019 年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 302 人次，核發獎金共 4,729,083 元。新光人壽每年度依《人身保險業優秀從業人員表揚辦法》遴選優秀內勤、外勤員工並公開表揚；2019 年選出 10 名內勤及 26 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。

公司	表現優秀而記功或嘉獎之員工數	2019 年核發獎金
新光金控	7 人次	68,164 元
新光人壽	80 人次	核發個人獎金：13.3 萬元 部室團康獎金：308.2 萬元
新光銀行	208 人次	1,215,919 元
元富證券	7 人次	個人獎金：230,000 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，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：

1. 休假福利

提供員工特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、病假、生理假、給薪事假、公益假、歲時祭儀假、產假、產檢假、陪产假、家庭照顧假、天然災害假、防疫假、防疫照顧假等各類假別，其中產假、天然災害假及防疫假的給薪標準、特休天數優於勞動法令標準。

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；另外，為鼓勵員工及早退休規劃，新光人壽積極推動「Pension 3C 退休知識普及教育」，宣導提升勞退自提比率，並提供投保「樂活贏家」之員工相對補助。

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，新光金控亦提供員工眷屬可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。

<p>採取健康「四面向」全方位守護健康職場：</p> <p>生理健康</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供優於法令項目之多元健康檢查，2019 年度員工受檢率達 83.1%，其中行政職員工總受檢率達 92.4%；針對員工健康檢查結果進行健康風險分級，並執行健康追蹤關懷，健康追蹤關懷達成率 100%。 與專業藥師團隊合作，提供 4 篇衛教短片，供全國各地業務單位播放。 職業醫學專科醫師定期訪視，提供職場健康建議及員工諮詢服務，諮詢服務人次達 183 人。 年度健康體位管理活動，總減重數為 992.3 公斤；參賽人均減重 2.84 公斤，較前一年度增加減重 0.8 公斤，執行成效逐年上升。 配合各地需求，辦理健康安全促進相關講座，共計 4,157 人次 / 73 場次。 為舒緩工作壓力及長時間辦公作業姿勢不當導致的肌肉骨骼痠痛問題，除提供按摩師服務外，於各地健康中心導入物理 / 職能治療師諮詢訪視，共計服務 342 人次。 <p>心理健康</p> <ul style="list-style-type: none"> 與專業 EAP 顧問合作，提供整合式員工工作生活教練服務及電子報分享，年度免費電話諮詢服務達 128 人次。 為使新進同仁更快適應職場環境，於新進同仁訓練中增加 3 小時新人職場幸福學訓練。 為加強 EAP 顧問及內部公司文化連結，2019 年起特聘內部心理師提供更加完善之心理健康服務規劃。 <p>健康氛圍</p> <ul style="list-style-type: none"> 設置健康便利站 (HATM)，提供顧客及員工血壓量測服務。 指標大樓設置「新光 i 健康」量測小站，提供血壓、體重 (脂)、額溫、身心指標量測，搭配 App 使用，使員工得隨時追蹤記錄自己的健康狀態，總受益人次達 10,484 人。 與社福機構合作提供「新光舒適苑」視障按摩服務，同仁得視需求每人每月最多可享受 2 次 20 分鐘之免費按摩服務。 落實無菸職場政策，提供菸害防制宣導。 自有大樓廣設 AED；推廣「安心場所」設置，持續已取得安心場所場域之認證資格，於相關大樓每兩年進行 CPR&AED 複訓，相關場所持證人數達該處所員工人數 80% 以上。 <p>健康守護</p> <ul style="list-style-type: none"> 配合年度健康檢查作業，實施肌肉骨骼疾病 (人因性) 預防、異常工作負荷預防及執行職務遭受不法侵害 (暴力) 預防問卷調查，進行危害風險評估，搭配健康檢查結果交叉分析，研擬改善方案。 關懷女性同仁母性需求，除設置優質哺乳集乳室外，鼓勵適孕期女性同仁主動接受「母性健康保護」關懷，提供好孕禮及媽媽禮，2019 年度共計發放 83 份，並於 2020 年規劃媽媽禮，擴大關懷受保護對象至哺育超過 1 年以上之女性同仁。 	<p>新光人壽</p>
<ul style="list-style-type: none"> 定期辦理全行員工健康檢查，經健檢報告分析結果，提供健康管理，以維護職場員工身心健康，2019 年受檢率 97%。 約聘特約醫師臨場健康服務，每三個月實施一次，以維護員工身心健康，2019 年提供諮詢共計 100 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，2019 年護理諮詢計 381 人次、健康服務計 662 人次。 2019 年提供全行衛生教育宣導資訊共 9 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。2019 年交通意外事故共計 35 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 1,548 人次，並獲優良哺 (集) 乳室認證標章 (2016 年至 2019 年)。 2019 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。 	<p>新光銀行</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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，創造員工性別友善環境。 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。 	<p>元富證券</p>
<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>新光投信</p>

5. 自主學習福利

公司	自主學習鼓勵機制
新光金控	<ul style="list-style-type: none"> 提供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；並鼓勵同仁持續精進外語能力，訂定員工外語進修補助辦法。 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。 為激勵領導人才提升個人管理專業，並增進個人與公司經營績效，拓展領導人才人際網路，訂定 EMBA 及碩士在職專班（含碩士班在職生）補助辦法。
新光人壽	<ul style="list-style-type: none"> 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 2019 年共撥發 2,288 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> 為鼓勵員工取得專業證照資格，訂有《新光銀行專業資格獎勵要點》，依專業資格取得難易程度給予不同報名費、註冊費及獎勵金，一次性獎勵金最高可領 18 萬元，藉以鼓勵員工提升專業能力。 導入「天下創新學院」影音學習平台，內容包含財經、管理、趨勢、個人成長等，員工可不限時間及地域限制使用各種電子裝置學習，營造全體同仁自主學習氛圍。 2019 年共撥發 145 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
元富證券	<ul style="list-style-type: none"> 為培養專業發展需要之人才，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。 2019 年起，面對數位學習浪潮來襲，為更有效率地讓數位學習成為員工的 DNA，與「天下創新學院」線上學習平台合作，提供創新、管理、領導、國際視野等數位課程，讓員工善用零碎時間，隨時隨地與全球接軌，掌握最新產業脈動趨勢，提昇業務優勢。
新光投信	<ul style="list-style-type: none"> 訂立《員工國內外訓及費用補助辦法》，員工除參加公司內部或各單位自行舉辦之訓練課程外，亦得由公司指派或自行申請參加國內之外界訓練課程。
新光金保代	<ul style="list-style-type: none"> 鼓勵員工取得專業簽署，提供保險代理人專業證照獎勵，凡取得資格並於公會完成相關受訓者，於執業簽署後給予每月執業簽署費 1 萬元。

6. 生活福利

新光金控提供婚喪喜慶補助、員工餐廳、特約洗衣、會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享、特約商店優惠及國內飯店、語言機構、托兒機構園所等企業優惠；提供生日禮金、春節禮金、端午與中秋節金及補助首購平板電腦專案主管以上 1 萬元／人，2019 年共 16 人申請補助。

此外，新光人壽福委會於 2013 年 5 月推出福利團購網「新光·友購站」，提供全方位物超所值購物服務，使員工可以較低的價格團購，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，增進同仁情誼，促進員工關係及提升員工家屬認同，新光金控舉辦旺年會（摸彩），提供旅遊補助、團康活動補助等員工促進福利；每年舉辦員工家庭日，凝聚家庭價值，促進同仁及眷屬間聯誼交流。

此外，新光舉辦之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；健行活動、員工旅遊及電影欣賞等活動亦邀請員工眷屬一同參與。

8. 婚育福利

新光金控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，2019 年共 350 人請領生育補助金，共發放 386 萬元；521 人申請養育補助金，共發放 521 萬元。

新光金控以實際行動支持職場新手媽媽，設置哺集乳室、員工可於出勤時間內進行哺乳、調整撫育子女工時，及提供托育優惠。

哺集乳室設備及績效

子公司	哺集乳室設備	2019 年績效
新光人壽	1. 靠背椅、桌子、洗手台、穿鏡照、溫馨空間設計 2. 多樣化育兒、哺乳及健康類型刊物	<ul style="list-style-type: none"> 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：8,908 人次
新光銀行		<ul style="list-style-type: none"> 獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 哺集乳室使用：1,548 人次
元富證券		<ul style="list-style-type: none"> 獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定 哺集乳室使用：1,338 人次

2019 年育嬰留停統計表 GRI : 401-03

2019 年符合育嬰留停申請資格人數 (A)		2019 年實際申請育嬰留停人數 (B)		育嬰留停申請率 = (B)/(A)	
男	女	男	女	男	女
368	993	14	182	4%	18%

2019 年應復職人數 (C)		2019 年實際復職人數 (D)		復職率 = (D)/(C)	
男	女	男	女	男	女
14	173	9	122	64%	71%

2018 年育嬰留停復職人數 (E)		2018 年復職後持續工作一年的人數 (F)		留任率 = (F)/(E)	
男	女	男	女	男	女
11	127	7	92	64%	72%

註 1：「2019 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以過去 4 年內（2016~2019 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2019 年應復職人數」包含 2017 至 2019 年申請育嬰留停並應於 2019 年復職的人數。

註 3：「2019 年復職人數」包含 2017 至 2019 年申請育嬰留停並於 2019 年復職的人數。

註 4：「2019 年留任率」= 2018 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2018 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

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。另外，因應全球數位化趨勢及考量公司及同仁因特殊需求而有居家辦公之必要，新光金控亦規劃員工居家辦公相關措施。

5.3 職涯培育 GRI : 404-02

新光金控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，新光人壽及新光銀行已全面導入 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。

新光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 21 屆保險信望愛獎「最佳保險教育貢獻獎」及保險品質獎之「最佳專業顧問獎」及「最佳保險成就獎」，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

2019 年新光金控及子公司正式員工教育訓練時數統計表 GRI : 404-01

人均受訓時數 (小時)						
管理職		一般職		總平均		
男	女	男	女	男	女	總平均
60.16	40.05	114.59	118.20	102.21	108.25	106.40

註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人力資源部主辦內動訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

2019 年新光金控及子公司正式員工教育訓練費用統計表

人均訓練費用 (元)						
管理職		一般職		總平均		
男	女	男	女	男	女	合計
15,950.79	8,803.61	16,718.64	19,236.43	16,543.93	17,908.65	17,490.24

註：本表之訓練費用含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

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，運用柯氏學習評估模式（Kirkpatrick Model，簡稱柯氏）定期追蹤及評估各項人才訓練發展專案之成效，以建立當責文化，有效執行規劃中長期整體人才資產發展計畫。

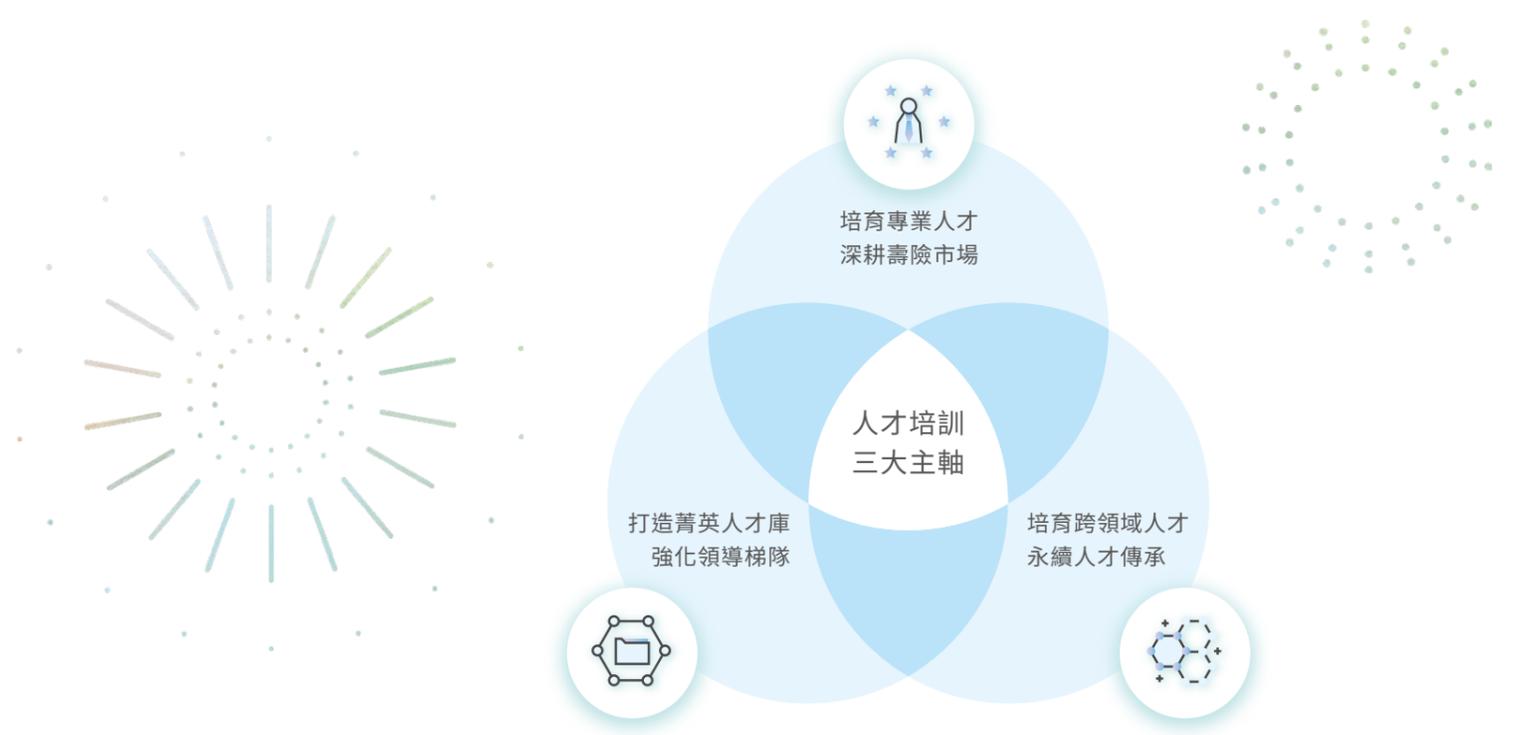


評估層級	評估標的	評估方式	目前採用的重點訓練計畫	評估指標及結果 2019 年
(L4) 結果層次	學習者對組織經營的實質貢獻	實作	新光人壽內部講師培訓	節省 216 萬元外訓費用
(L3) 行為層次	學習者在工作行為上的改變	實作	新光人壽目標選才	實際運用於招募流程
			新光銀行儲備幹部計畫	自實施儲備幹部 (MA) 招募培訓計畫後，藉由搭配個人發展計畫、專題報告、教練指導與企業導師制度，並結合人力資源部門觀察評核及適時關懷，以及透過學長姐機制協助 MA 建立正確觀念及態度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才，並提高留存率 5 成
			新光銀行儲備經理人培訓計畫	定期由高階主管推薦具備擔任總行部門主管及分行主管潛力之基層主管共有 184 位進行培訓與發展，有近 3 成晉升經理人
(L2) 學習層次	學習者技能、知識、態度的表現	測驗、書面報告	新光人壽 Office 系列課程	作業繳交達 100%
			新光銀行新進存匯人員培訓	需進行為期 7~8 天的培訓，課程中包含分行存匯的學術科內容及上機練習，參訓學員需於最後一日通過考試，測驗通過率 100%
(L1) 反應層次	學習者對訓練本身的感覺與滿意度	滿意度問卷調查	新光人壽新光新星活力營	滿意度分數 4.6

註：外訓節省費用係以外部講師每小時 12,000 元之平均行情推估之。

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：





■ 新光人壽行政體系（內勤）2019 年八大策略：

風險	金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機	
機會	金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫	
八大因應策略	定期派訓 AI 台灣人工智慧學校	<ul style="list-style-type: none"> • 經理人研訓班派訓 13 人 • 技術領袖班派訓 7 人
	定期派訓芬恩特 (Fin & Tech) 創新聚落及北威論壇	<ul style="list-style-type: none"> • 全方位資訊安全人才培育計畫派訓 8 人 • 金融科技菁英培訓營 5 人 • 金融科技種子師資班 3 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、Fin & Tech 金融數位轉型交流會、金融業 AI 應用與資料科學人才培育計畫等 • 每月定期指派同仁報名參加北威論壇 Fintech 講座
	引進數位課程	<ul style="list-style-type: none"> • 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 • 導入「天下創新學院數位影音教材」，鼓勵同仁主動學習，提升競爭力
	擴大培育科技社群媒體及大數據專才	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	大數據流程改造，成立專辦組織	<ul style="list-style-type: none"> • 結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才
	連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗	<ul style="list-style-type: none"> • 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
	Agent+ 業務員轉型 e 化管理	<ul style="list-style-type: none"> • 建立教育雲專區，打造「高效 e 化」管理機制，創造行動化學習的機會
	國際企業觀摩，以增進國際視野	<ul style="list-style-type: none"> • 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

■ 新光人壽業務體系（外勤）2019 年六大策略方針：



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

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，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，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，以建立完整人才庫。

3. 建置專業職系員工學習地圖與發展計畫

建置業務及後勤單位各職系員工之學習地圖，並開辦其專業訓練課程，系統性培養與提升員工專業。2019 年透過理財職系銷售課程，如：銷售力、客戶力、說服力等課程，使單月手續費收入較前一年提升 14%。

4. 數位金融與人工智慧人才培訓

為因應數位轉型，全體員工施予數位金融趨勢之通識課程，於新人訓練講授相關課程，另不定期發送「數金小博士」電子報或派員至營業單位實地宣導，安排主管及員工參加台灣 AI、數據智慧等相關讀書會與培訓營。2019 年為提升數位轉型能力，規劃數位人才培訓計畫，以因應未來人工智慧發展趨勢。

5. 創造員工內部創新與變革文化

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。同時為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運作法上。2018 年創新工作坊所提創新提案「網銀繳費功能提升」，使 2019 年繳費筆數較前一年成長 6 倍。

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。

教育訓練體系	主軸說明
管理發展訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 • 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。 • 2019 年針對委任經理人及管理職主管，精選「天下創新學院—100 堂管理祕笈」，包括當責、團隊、指導、績效等課題，傳授管理心法與技法。
專業訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 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，有效精進業務單位業務能力及技能。 • 2019 年遵循新光金控「AI 新光 樂齡未來」策略主軸，舉辦「專業訓練—金融科技講座」，講授證券業面對 Fintech 浪潮因應之道。此外，鑒於證券業經營模式邁向創新變革，委任經理人及高階主管在人事管理方面應有充足專業知識及精確執行力，舉辦「委任經理人／高階主管不可不知的勞動法令」專業講座，期有效掌握勞雇雙方實務狀況，強化對策與管理。
專案訓練	<ul style="list-style-type: none"> • 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。

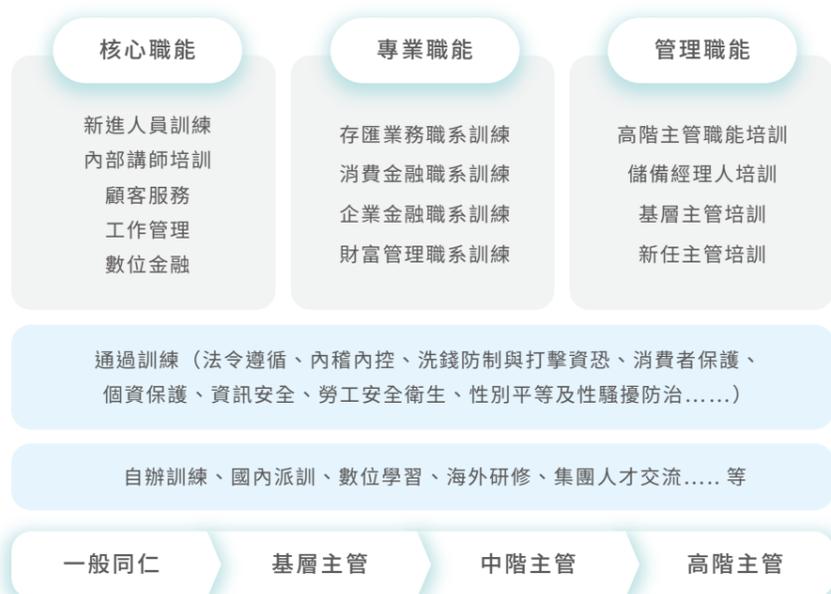
2019 年活化領導梯隊，推動營運績效實證人才發展計畫，由最高主管及策略單位提供轄區內重大業務營運關鍵議題或年度策略營運議題，針對議題安排工作坊，以供後續產出方案並進行目標效益追蹤管理，活化領導梯隊，確保組織創新策略。

落實營運實證系列工作坊

工作坊	議題名稱	效益
 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	<ul style="list-style-type: none"> 新增會員數 新增服務交易量
	潛在高端客戶識別分析	<ul style="list-style-type: none"> 識別潛在高端客戶為公司帶入高額保費收入
 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	<ul style="list-style-type: none"> 盤點與調整金融資產投資相關系統作業完成時間 規劃開發投資管理報表系統，降低報表數量及重工功能點 Portia 系統退場時間與擷節每年軟體授權費
	數位服務雲端教戰推展模式建置	<ul style="list-style-type: none"> 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
 Canvas 工作坊	友善式加碼 γ (Gamma) 客服 - 擴大優化 0800 之廣度與深度	<ul style="list-style-type: none"> 提升接聽率 (接聽通數 / 轉接專人通數) 降低放棄率【放棄等待通數 / (轉接專人通數 + 語音留言通數)】 提升客戶滿意度

新光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



..... 感動服務課程			
核心	名稱	內容	進度
服務品質訓練	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 • 金融業提升績效心法：解決客戶問題，超越客戶預期 • 【Cheers 講堂】建立感動服務力 5 心法 • 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	<ul style="list-style-type: none"> 100% 完訓 課後滿意度 4.73 分 (5 分量表)
服務態度	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	<ul style="list-style-type: none"> 100% 完訓 課後滿意度 4.38 分 (5 分量表)
		訓練對象：分行服務部門人員 測驗內容：新光銀行「存匯實務手冊」 測驗方式：透過數位學習系統進行測驗	<ul style="list-style-type: none"> 1,000 名員工受測 平均分數 97 分
服務專業	專業能力提升測驗	測驗對象：分行服務部門人員 測驗內容：新光銀行「存匯實務手冊」 測驗方式：透過數位學習系統進行測驗	<ul style="list-style-type: none"> 1,000 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 4.5 萬位客戶、約 2 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： • 臨櫃客戶服務品質觀察 • 總行政令宣達與服務案例分享 管理機制： • 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 • 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 GRI : 404-01

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。

新光人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計畫，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，2019 年新光人壽新進人員留置率高達 95.9%。

新光銀行為使新進員工認知金融必備法令、人權規範及資安風控等規定，在金融專業、金融產品認識、服務禮儀、相關法規介紹備有完整之教育訓練，除定期舉辦新進人員訓練課程外亦每季舉辦核心價值體驗營，透過體驗式學習加速認同公司文化，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。

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台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專培訓專案，期為組織注入業務新血。

5.3.4 培養下一代領導人

在領導人才梯隊的建立，新光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。

新光人壽自 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；2019 年持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展嶄新的格局及市場價值。



風險 / 機會	採取行動	績效成果
金融經營環境日益挑戰、兩岸產業領導人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形	領導力發展計畫	<ul style="list-style-type: none"> 遴選 2 位高潛力人才赴新加坡參加中高階經理人公開研習班，拓展國際視野，提升競爭力。 規劃領導力、策略發展和團隊溝通等講座 / 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	<ul style="list-style-type: none"> 自 2011 年起至 2019 年已培訓 973 人，已晉升 336 人（內勤 + 外勤），晉升率 35%。 以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才
面對人才世代交替之風險，以因應未來人才需求	Y 計畫	<ul style="list-style-type: none"> 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制 規劃 4 個主軸課程及開設管理課程

新光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。

策略	說明
 儲備人員培訓	<ul style="list-style-type: none"> 實施儲備幹部 (MA) 招募培訓計畫，搭配個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才，至 2019 年止，累計已有 79 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 5 屆招募，累積培育超過 162 位優秀人才。
 分行各級主管儲備人才培訓	<ul style="list-style-type: none"> 建立完整有系統的培訓機制儲備人才庫，培育優秀行員，活絡人才運用。 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	<ul style="list-style-type: none"> 自 2016 年起共遴選 16 位中高階高潛力人才赴新加坡海外研習。 於 2015 年、2017 年、2019 年進行擔任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。 於 2018 年進行 31 位中高階主管、2019 年進行 18 位儲備經理人領導風格測評，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	<p>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，2019 年共有 9 名人才參與，並培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。</p>

儲備幹部 (MA) 專業銀行家的培育搖籃



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，2019 年以「用心改變世界，用光照亮未來」為徵才招募主軸，於全台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，2019 年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，以及超過 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。

新光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，2019 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。

新光銀行為協助校園年輕學子提早銜接職場，培養各項求職能力，2019 年執行資訊實習生、總行暑期菁英、存匯實習生等專案，深耕校園養成職場能力，並持續參加勞動部「青年就業領航計畫」，提供銀行職缺於政府網站，協助青年學子多方應徵金融相關工作。

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。

新光人壽目前共有專任講師 30 位及授證兼任講師 162 位，完成 33 堂課程規劃，未來我們仍會持續投入講師專業職能發展計畫，持續精進成長。

另為有效傳承金融專業知識與成功經驗，新光銀行於 2016 年起積極培養內部講師，透過認證課程之執行，培養講師教案設計、簡報製作及授課能力，迄今已培育 108 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，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	為打造勞資和諧之職場環境，新光金控、新光銀行訂有「勞資會議實施辦法」，並每 3 個月舉辦一次勞資會議以增進勞資溝通、促進勞資合作、共創雙贏。
專屬員工溝通信箱	自 2015 年起設置專屬員工溝通信箱，鼓勵員工與管理階層、董事或審計委員會進行溝通，以適度反映員工對公司經營及財務狀況或涉及員工利益重大決策之意見。
意見發表區	內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工便利的諮詢平台。
離職懇談	每位離職員工皆進行人員離職訪談，針對同仁狀況提供問題解決與關心，針對同仁建議後續反應相關單位，以期未來情況不重複發生。
員工申訴管道	建置完善的內外部申訴管道及檢舉人保護制度，如經調查發現重大違規情事或公司有受重大損害之虞時，受理檢舉單位應將檢舉情事、其處理方式及後續檢討改善措施，向董事會報告。
工會協商	為增進勞資溝通，新光人壽員工分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市等地區成立工會。每 3 個月舉辦一次勞資會議，積極與員工互動，保持良好關係。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

為充分了解每位同仁對公司及與工作相關議題的看法，新光金控暨子公司每兩年進行「員工認同度調查」，透過聆聽員工聲音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，做為經營團隊持續改進的依據，以維持員工對於企業的凝聚感和認同度。

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 2019 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。

新光人壽於 2012 年成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」，並訂定《新光人壽員工申訴處理辦法》，員工分別於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會。新光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。2019 年員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助處理）5 件，均正式受理並有效解決，勞資爭議數從 2018 年的 8 件減少為 3 件。此外，新光人壽訂定對性騷擾防治的政策聲明、申訴、調查及處理機制，2019 年共接獲 2 件性騷擾舉報，1 件已結案、1 件調查中，流程為受理、調查、審議，後依審議結果決定是否成案及執行。

新光銀行為增進員工團結和諧、減少勞資爭議，提供員工對內暢通的溝通管道，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。

2019 年新光銀行員工申訴案件 1 件，已經由調查、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。

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。

2019 年元富證券、新光投信、新光金保代均無員工申訴案件，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

由於新光金控及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	<ul style="list-style-type: none"> 優於職業安全衛生相關法規要求，調派各單位主管接受「甲種職業安全衛生業務主管」42小時訓練取得證書，提升各單位主管對於安全衛生認知，以保護員工安全。 各工作場所派員接受「急救人員」18小時訓練取得證書，如發生緊急事件時能及時提供急救措施。 訂定內部大型活動緊急救護支援辦法，於辦理大型活動時提供必要之緊急救護服務，使活動進行時更加安全。 由總經理簽屬公告「禁止工作場所職場暴力聲明書」，明令禁止職場內各類暴力行為。 首家壽險業取得國際職業安全衛生管理系統 ISO45001:2018 認證，並持續維持認證之有效性。 每年均舉辦二次消防演練、實況大樓逃生演練，以強化同仁防火、防災等應變能力。
	新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> 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。
衛生	元富證券	<ul style="list-style-type: none"> 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」三種證照。 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。
	新光人壽	<ul style="list-style-type: none"> 每半年委託經勞動部認可之監測機構監測辦公場所 CO₂ 濃度，檢測均符合法定標準，提供員工衛生舒適的工作環境。 委託專業檢測機構，針對設有空調設備冷卻水塔之大樓進行冷卻水塔退伍軍人菌監測作業；2019年共計完成37棟大樓65座空調冷卻水塔，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質。 每季委託經環保署認可之檢驗機構進行全台各據點飲用水機水質檢測，確保每位同仁飲用水安全無虞。 新設辦公室實施室內空氣品質監測，量測新裝修辦公室內 CO₂、CO、O₃、PM10、PM2.5、甲醛、TVOC 及溫溼度，各項檢測結果確認符合規定，始得進駐使用。
健康	新光銀行	<ul style="list-style-type: none"> 委由勞動部認可監測機構，監測營業、辦公場所 CO₂ 濃度、燈具照度，皆符合標準。 委由環保署認可環測機構，對全行飲水機每三個月檢驗水質大腸桿菌群菌落數，檢測數據均符合標準。
	元富證券	<ul style="list-style-type: none"> 每半年委託優質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。

請參閱 5.2.3 完備的福利制度

5.5.1 職場安全 GRI : 403-01、403-02、403-03

新光人壽及新光銀行設有「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。新光人壽於 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：新光投信、新光金保代、新光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。



2019 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	0.00	0.00	0.00	0.00	0.000	0.001	0.000	0	0.00
新光人壽	0.00	0.04	0.00	2.74	0.010	0.011	0.140	10	0.04
新光銀行	0.79	1.02	23.18	14.59	0.005	0.007	4.632	90	0.65
元富證券	1.02	0.46	2.03	7.95	0.006	0.006	3.265	29	0.31
新光投信	0.00	0.00	0.00	0.00	0.005	0.007	0.000	0	0.00
新光金保代	0.00	0.00	0.00	0.00	0.001	0.004	0.000	0	0.00
合計	0.30		6.09		0.0089		1.498	244	0.60

註 1：新光金控 2019 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 2019 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：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 9：缺勤天數：包含病假、公傷及事假，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 10：總工作天數：員工預定工作總天數 (總人數 * 年工作天數)

註 11：總經歷工時：員工預定工作總時數 (總人數 * 每日工作時數 * 年工作天數)

5.5.2 安全衛生教育訓練

新光人壽自 2013 年起賦予各業務單位主管管理責任，大規模安排調訓甲種職業安全衛生業務主管訓練。目前全國各單位配置 370 位合格的急救人員，與健康管理師結合，在意外狀況發生時能迅速的形成聯合救護網絡；亦定期規劃多元課程落實員工在職教育訓練，除配合公司法週排定每年至少 1 小時之安全衛生教育訓練線上課程，並不定期舉辦實體訓練及以 EDM 進行宣導。新光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

新光人壽訂有《承攬工作安全衛生管理實施要點》規範承攬商作業安全。對於各項委外承攬作業要求承攬廠商應善盡職業安全衛生相關法規要求，對於所屬員工應提供必要個人防護及教育訓練，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。

此外，至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，以避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。我們也提供環境危害因素告知單，讓承攬人員依循環境注意事項，以預防意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。

..... 嚴重特殊傳染病防疫體制

2020 年 1 月台灣發生新型冠狀病毒肺炎 (COVID-19) 疫情，新光金控為確實保障全體員工的健康安全，於第一時間成立「疫情防治緊急小組」，由總經理擔任召集人統籌所有緊急應變措施之規劃與執行，指揮公司內防疫工作並督導各子公司執行因應措施。疫情防治小組持續進行各項防疫宣導，更加強公共區域環境清潔，於易接觸表面（電梯按鍵、門把、扶手等）定期擦拭消毒，並於各辦公場所準備紅外線熱顯像儀及額／耳溫槍、手部自動酒精消毒機及口罩等健康管理器材供員工使用，服務櫃台人員一律配戴口罩，減少與客戶直接接觸機會，以建立完善的疫情防護網。

此外，新光金控亦建立職務代理及異地／居家辦公機制，確保人力資源、核心業務、資訊系統、財務投資支援皆能夠順利運作，公司營運以及國內外投資交易等業務不因疫情受到影響，以保障股東、投資人及客戶權益。



Social Engagement

06



社會關懷

- 6.1 利害關係人：年長者
- 6.2 利害關係人：孩童
- 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



重點績效

- ★ 社會投入 1 億 1,279 萬元，約 **132 萬** 人次受惠
- ★ 舉辦 **456** 場「遍地開花社區關懷活動」，號召 5,437 名活動志工，關懷 4,927 名長者
- ★ 台緬醫療合作計畫累積建立 45 間家醫臨床訓練診所
- ★ 創意老化方案受惠 **13,087** 人次
- ★ 辦理 52 場小農市集，販售總金額約 **950 萬** 元，展售攤位共計 626 人次
- ★ 志工參與時數達 18,743 小時
- ★ 捐血活動募集 3,332 袋熱血

06

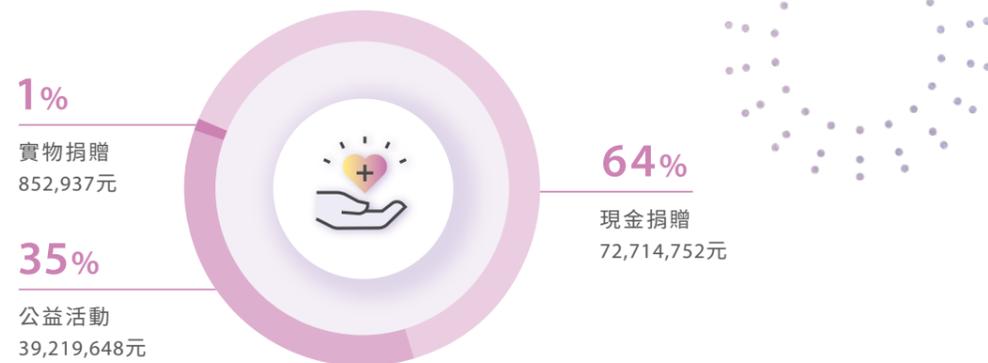
社會關懷

新光金控秉持回饋社會的經營理念，長期推動慈善公益事業。2019 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，我們成立「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、孩童、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。

2019 年社會關懷投入



2019 年對社會各族群之投入

受益族群	投入費用 (單位：元)	參與 (受惠) 人數
年長者	5,817,525	40,816
孩童	4,419,601	34,078
女性	234,710	109
青少年	27,312,117	63,353
弱勢族群	11,387,607	28,833
社會大眾	62,232,349	1,153,425
志工	776,256	21
生態環境	607,172	313
合計	112,787,337	1,320,948

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

溫暖關懷陪伴點亮長者笑容

新光金控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，今年還加入摺紙藝術陪伴長者一起摺油桐花竹蜻蜓，回憶童年玩趣味，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。本活動共計舉辦 456 場次，號召 5,437 名活動志工，帶領 2,403 名學童共同參與，關懷 4,927 名長者。



新光音樂會 打造代間溫馨互動

新光銀行首度與永和「秀朗國小管樂團」合作，於「基隆市私立博愛仁愛之家」舉辦「點亮心光·耶誕公益音樂會」。為了讓安置於該養護中心的長輩們，能提前感受耶誕溫馨氣氛及新光同仁滿心的關懷，體會代間互動的正向能量及感染力，特邀永和秀朗國小管樂隊為現場 100 餘位長輩們進行管樂表演，現場氣氛熱絡且溫馨。一連串的表演結束後由銀行同仁們帶領這些孩子穿梭在長輩之間，陪他們聊聊天，摺製新光「鼠(數)不完，轉(賺)不停」幸運小提燈，透過手工藝創作刺激大腦功能，訓練手眼協調能力，在互動中度过充滿活力的溫馨時光。



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」，於台灣已推動十四年，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。長者 2,575 人次、學生 1,646 人次、觀眾 2,733 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cc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，2019 年年長者參與人次達 6,133 人，共辦理 344 次傳承藝術團體活動，累計培訓帶領人 338 人，招募志工 1,389 人，2019 年投入志工服務時數達 14,609 小時。

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。新活藝術於近年成功建立 7 階段帶領人認證系統，經由授課、實習、取證等階段，以專業的督導，評估帶領人的能力與技巧，以確保傳承藝術的服務品質；同時為了增加實習評值的效率，亦建立起中階講師系統，提供取得傳承藝術國際認證帶領者邁向嶄新里程碑。

取得中階國際認證講師資格後，即可帶領傳承藝術見習帶領者進行兩次的實習，讓傳承藝術服務更快速在台灣各個區域推展。在國際獎項與肯定的部分，新活藝術具有開創性的服務模式於 2018 年入選由新加坡評比的亞洲百大社企。2019 年美國退休者協會 AARP(American Association of Retired Persons) 發布 2018 年全球銀髮報告，首次將台灣納入並特別介紹基金會活化歷史方案執行成果。



6.2 利害關係人：孩童

兒童金融知識教育活動

2009 年莫拉克風災後，新光金控號召集團員工募集愛心，捐贈 1,500 多萬元資金協助高雄六龜國小復建校園，興建圖書館命名為「六龜新光知識館」，並大量捐贈書籍於六龜國小。

為了培養學童的閱讀習慣，建立閱讀風氣，2013 年開始，新光金控和國語日報合作，以六龜國小為起點，連續 5 年推動「Happy News 快樂來讀報」計畫，2019 年共有北中南 19 間偏鄉學校參與計畫；新光投信並於基隆尚仁國小之校慶園遊會，透過理財闖關遊戲分組問答互動，輕鬆傳達理財基本知識，讓國小學童從小學習正確理財、儲蓄及投資觀念，參與孩童共 126 位。

新光銀行於 2019 年度暑假期間，針對苗栗及新北偏鄉國小學童各舉辦一場金融小學堂活動，傳達正確消費觀念及理財知識，並於 2019 年 12 月邀請「財團法人台灣耕心書院文教協會」37 名孩童到休閒農場參與生態與金融教育活動，與 27 名志工同仁共度歡樂時光。

元富證券以深耕地方關懷社區及注重教育、宣導議題作為活動投入指標，將遍地開花公益活動結合金融教育，除了讓學童建立儲蓄觀念，也希望為經濟弱勢家庭帶來不同的金錢觀，協助其改變生活。2019 年總共完成 48 場活動，近 300 名同仁參與、受惠人數達 1,878 位。



新光聖誕公益點亮全台 讓愛發光

新光深耕台灣 50 餘年，秉持回饋社會的經營理念，以愛與關懷為出發點，為社會付出實際的力量。2019 年聖誕歲末之際，新光金控率子公司新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信與新光金保代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。

每年聖誕前夕，新光金控暨旗下子公司都會舉辦愛心禮物募集活動。2019 年透過 GIVE543 贈物網平台媒合，以肯愛協會及台北市脊髓損傷者協會為對象，同時為社福單位及偏鄉學校募集 30 箱聖誕禮物，送愛到所需要關懷的機構；也特別贊助高雄市政府「救助金專戶」提供獨老及終老養護院等作為民生必需品採購，以行動關懷長照，展現「光無所不在，心與你同在」的品牌精神。

此外，新光金控在台北及高雄各舉辦一場聖誕公益晚會，邀請多個公益團體愛心義賣，並結合知名歌手演出，吸引眾多民眾踴躍參加。現場亦號召捐發票活動，募得發票全數捐給《國語日報》—「送報到山巔」計畫及中華民國兒童癌症基金會，協助偏遠地區學童提昇閱讀能力，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。

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 2019 年舉辦第 15 屆「新光全國繪畫比賽」，以「童 YOUNG 繪環保 打造綠家園」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。2019 年共有近 15,000 件作品報名參與，藉由此屆主題，傳達企業關懷在地、愛護家園的期待，將環保觀念向下扎根，讓大小畫家們用藝術為橋樑，和自然環境連結在一起，期待透過繪畫比賽，帶領下一代建構美好未來的畫面。



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



社團法人 中華安得烈慈善協會	以食物銀行的概念，每個月提供全台約 5,000 名弱勢兒童的食物包與急難救助。
財團法人 博幼社會福利基金會	全台北中中東 78 個據點，為 3,000 位弱勢兒童進行課輔服務。
新光人壽 慈善基金會	邀請台灣各領域的企業團體加入大筆友行列，為孩子們媒合適合的人生導師，在他們心中種下夢想的種子。

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 iMentor 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 桃猿（現樂天桃猿）、中華民國前總統馬英九先生、新竹空軍基地（空軍第二戰術戰鬥機聯隊）、陸軍航空 601 旅、果陀劇場、Real Good 真正好樂團、風潮音樂、國立臺北藝術大學、國立臺灣科技大學、新活藝術、圓滿志工社、新光銀行、新光保全、新光志工社等企業共 139 人參與，以有溫度的文字、務實的慈善資本主義（philanthrocapitalism），為 145 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。

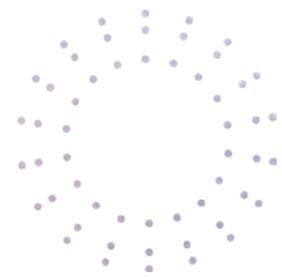
兒童暑期羽球營

為建立新光銀行財富管理健康形象，並深耕財管貴賓，吸引潛在客戶，由財富管理部與中華全民羽球發展協會及臺北市萬華運動中心合作舉辦北中南 3 場之兒童暑期羽球營，指導正確羽球動作及比賽規則，鼓勵學齡兒童養成規律運動習慣以強健體魄，同時增進親子關係。

元富聖誕關懷系列活動

每年的 12 月是元富證券的愛心月，2019 年我們在聖誕節前夕前往合作多年的雅文基金會，拜訪聽障孩童贈送聖誕禮物，持續為孩子們加油打氣；聖誕節當天則赴花蓮慈濟醫院，邀請魔術師為兒童病房孩童送上驚喜，此外也以短劇方式進行咳嗽禮節及手部清潔的衛教宣導，積極實現聯合國永續發展目標的「確保健康及促進各年齡層的福祉」項目，最後再將禮物送給病童，希望每份禮物都能溫暖病童治療過程的辛苦，也讓病童家屬能有稍作喘息的時間，期盼元富的作為能讓更多社會大眾看到弱勢族群除了金錢外的需求。





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，串連全各地的病友團體，並善用新光內部資源，於全台 104 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，策略性選定台灣篩檢率偏低縣市舉辦衛教講座，2019 年於雲林及苗栗各舉辦一場「婦癌防治宣導講座」，共 109 人參與，迄今累計宣導 115 場次，宣導人數超過 10,268 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發揮正向影響力，改變更多病友的生命。

「因為有您（母親）幸福美滿」母親節活動

新光銀行 2019 年母親節前夕與台灣在地農業合作，舉辦「因為有您（母親）幸福美滿」活動，採購台灣 CNS 一等白米製作成「幸福米」，活動宣導結合在地採購及捐贈發票作公益，於 104 家分行共募得 36,792 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。發票實際中獎金額 21,800 元。



6.4 利害關係人：青少年

青年金融知識教育活動

新光人壽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。

元富證券為強化投資理財風氣，吸引更多青年投入資本市場，特舉辦「元富盃尋找潛力股競賽」，並贊助台北大學證券研究社舉辦「2019 投資理財研習營」，以及國立台灣大學證券研究社舉辦「第四屆全國個股分析競賽」，協助推廣正確的投資理財觀念。



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，為壽險業界唯一同時以保戶及非保戶為獎助對象，並特別針對保戶遺屬子女，擇優錄取給予獎學金，協助其順利完成學業，每年 3 月份定期辦理申請活動，申請對象為高中及大專以上在學學生；2019 年核發獎助學金予 3,129 名學子；46 年來共獎助 12 萬 6,557 名青年學子、保戶子女，累積發放金額已超過 2 億 8 千萬餘元，提供莘莘學子最實質的幫助。

熱門街舞大賽跨國界交流

已邁入第 16 年的「新光盃熱門街舞大賽」是台灣首家民間企業舉辦、歷史最悠久的街舞賽事，提供熱愛街舞的朋友一個國際化規格的圓夢舞台，多年來廣受各年齡層街舞好手熱情支持，新光也不斷提倡全民參與，更非常鼓勵剛接觸街舞的初學者們，能勇敢追夢報名參賽。2019 年決賽評審名單包括來自美國的 HENRY LINK、日本的 AKIHIC ☆彡，以及 GDE 日本街舞交流協會的 AYA KA、Kazuho Monster 等跨國高手組成堅強評審陣容，此次參賽街舞團體約 1,200 人。此外，為鼓勵得獎者出國比賽、為台灣爭光，新光盃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，新光人壽除舉辦第一屆新光盃魔術方塊挑戰賽外，2019 年進一步贊助賽事，舉辦首屆「台灣魔術方塊巡迴賽」藉此活絡台灣魔術方塊市場，共吸引北、中、南區近 700 位大小選手報名，有 60 位選手進入決賽，藉由舉辦比賽增加磨練台灣選手及國際能見度，提供台灣魔術方塊愛好者表現的舞台，給予青少年激盪腦力、激發創意、強化邏輯的休閒娛樂活動。

元富力挺青年投入運動賽事

為協助推廣青年運動風氣，並幫助家庭經濟條件較差之學童一圓出國比賽夢想，2019 年 7 月元富證券贊助高雄陽明國中手球隊 23 位選手參加「丹麥喬陵蘭國際手球年齡錦標賽」，最後成功以 11 戰全勝戰績獲得世界冠軍，為國爭光。

6.5 利害關係人：弱勢族群

2019 新光愛心市集

新光銀行志工社自 2016 年成立起，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，並配合公關活動需求，合作公益採購。2019 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；2019 年度全台共舉辦 17 場，邀請 34 家公益團體參與，共累積創造 506,013 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。



「牽牽手作伙愛棒球」 志工關懷公益活動

新光銀行將「在地好鄰居」的關懷理念，結合 Lamigo 桃猿（現樂天桃猿）球團，鼓勵桃園在地公益機構「仁友愛心家園」之 32 名憨兒，能多走向人群，透過新光銀行 22 位志工同仁陪伴觀賽，並由 Lamigo 桃猿球團人員帶領參觀桃園棒球場、踩踏紅土，建立良善的運動公益氛圍，並一圓憨兒們進場觀賽之夢想。

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)，新光人壽自 2010 年起即承作微型保單並積極推廣，2014 年起為落實關懷社會弱勢，與各地政府、社會局、農（漁）會、社福團體及鄉里辦公室合作以保費贊助方式為偏鄉、經濟弱勢民眾集體投保微型保險，2016 年起為擴大承保對象，改以團體保險承作，藉此提升國內微型保險的投保率，強化經濟弱勢基本保險保障。2019 年，為新竹市、嘉義市、苗栗縣、雲林縣等地區經濟弱勢或特殊境遇家庭者、基隆市原住民身分、犯罪被害人保護協會、屏東及台東地區農會等機構提供保費贊助，受惠人數總計 25,095 名，保費捐助總計近 499 萬元，榮獲微型保險競賽第三名之肯定。



贊助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，新光銀行贊助宜蘭家庭扶助中心 2019 年度「聖誕心樂園」歲末愛心園遊會活動，合計扶助宜蘭縣內貧困及弱勢家庭計 920 戶、兒童少年 1,400 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。



2019「籃得好天天」全國公益籃球競技活動

新光銀行同仁透過參與籃球陪打練習及比賽活動，對智能障礙者有更多一點的認識，進而了解如何與障礙者互動，並友善的接納他們。藉由籃球活動豐富生活經驗，促進智能障礙者參與社會的機會、實現自我的機會；新光銀行志工同仁於台北、高雄共陪練 10 場，約 60 名志工同仁投入此活動，於公務之餘，藉此機會陪伴及鼓勵智青朋友約 145 位，建立良善之運動公益氛圍。

元富證券包場挺國片 關懷喜憨兒議題

元富證券長期關注弱勢兒童議題，並支持台灣本土藝文發展，2019 年 11 月於嘉義秀泰影城舉辦《傻傻愛你，傻傻愛我》電影欣賞會，由元富嘉義分公司邀請當地客戶及嘉義市身心障礙綜合園區再耕園、嘉義基督教醫院早療中心、嘉義市居家服務中心、嘉義市家庭關懷協會、嘉愛啟智發展中心、修緣育幼院等多家當地公益團體一同免費觀賞這部以喜憨兒為題材的電影，並與現場 318 名同仁、客戶、公益團體夥伴一起感受電影的溫馨與感動，期盼藉由電影讓眾人更加理解及關懷社會弱勢孩童議題。

癌症議題關懷行動 促進健康與福祉

元富證券長期鎖定醫療生技產業作為承銷業務重心，為國內首家設立創投並輔導多數生技公司上市櫃之券商。除了連續多年固定捐款予癌症希望基金會、台灣癌症全人關懷基金會、台灣癌症臨床研究發展基金會、亞太心理腫瘤學交流基金會，亦於 2019 年 9 月與中華民國兒童癌症基金會共同舉辦「金絲帶小勇士應援」實體活動，響應 9 月國際兒童癌症月及金絲帶精神，帶動社會大眾關注癌症議題，宣導癌症相關議題，總計參與之分公司 47 家、學生志工 23 名、蒐集到近 3,000 位元富同仁、客戶及當天參加民眾寫下的金絲帶祝福。



6.6 利害關係人：社會大眾

大眾金融知識教育活動

為喚起民眾對金融知識的重視及對社會弱勢族群的關懷，並彰顯金融服務業積極社會公益及善盡社會責任，新光銀行及元富證券於台南及新竹舉辦「2019 金融服務愛心公益嘉年華」活動，以遊戲結合公益主題，向民眾宣導金融知識；而新光人壽則舉辦「Pension 3C 幸福退休講座」，倡議企業關注員工退休準備、建立民眾正確退休觀念，有助於國人退休後穩定現金流之需。

此外，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 月開始每月進行兩場免費講座「元富證券翻轉學堂」，透過舉辦各式講座協助社會大眾對股票市場有完善的認知，進而降低投資風險、提升投資意願。截至 2019 年 12 月 31 日止，總計舉辦 36 場講座、參加人數 6,244 名。

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 14 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。2019 年舉辦 25 場美麗人生講座，參與人數共 5,746 人。

反詐騙宣導

針對防止數位詐領及強化資訊安全，新光銀行推動相關控管措施，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，並實施警民連線，2019 年櫃員主動協助民眾預防詐騙之總件數共 31 件，約新台幣 649 萬元，相較於 2018 年的預防詐騙金額，降低了約 186 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。

「好血有你 捐出幸福」全國捐血活動

新光人壽與新光銀行自 2009 年起，每年定期舉辦全國捐血活動，協助紓緩嚴重的血荒，2019 年以「好血有你 捐出幸福」於全國 25 處展開捐血活動，十年來總計募集 25,235 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，累積至今已吸引約 19 萬餘人次，募得超過 34 萬袋熱血，讓更多生命得以延續。



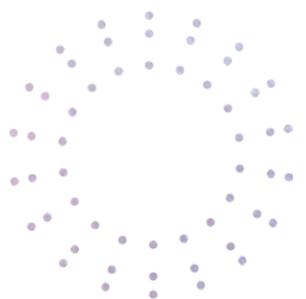
全國公益健行活動

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。2019 年新光人壽舉行「全國公益健行活動」，提倡健康風氣為活動理念，規劃 31 條健行路線，邀請全台灣約 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。台北主場於淡水漁人碼頭舉行，共有近 3,000 名同仁及保戶共襄盛舉，活動結合「捐發票獻愛心」，在運動之餘順手做公益，讓健行活動舉辦得更具意義。

新光小農黃昏市集

為關心台灣食安環境及永續農業發展，新光人壽發揮核心職能，自 2017 年 6 月起推出「新光小農市集」迄今每個月選定周五時間，於全台人潮往來最多的新光摩天大樓廣場，長期穩定的提供攤位供友善耕作的青農作為銷售平台，以產銷履歷農產品、有機加工製成品為主，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蔬果減少能源的消耗與二氧化碳的產出，共同守護地球與環境，具體展現對本土農業的支持。

2019 年全年度共辦理 52 個場次為來自全台灣各地小農約 626 人次創造了近 950 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。



失智友善 新光陪伴

台灣邁入高齡化社會，失智人口將同步大幅增加，且失智症亦有年輕化之趨勢，更需適時關心家中長輩及身邊好友。新光銀行長期重視銀髮關懷，近年針對失智友善目標亦盡了相當多元之努力：

失智友善觀念宣導

內部宣導

- 藉由員工內部數位學習系統執行失智症宣導，全行至少 3,800 人通過宣導。
- 印製失智友善 SOP 文宣共 2,300 張，發給第一線同仁，並進行宣導。
- 員工失智症電影欣賞，邀請同仁欣賞《阿嬤不要忘記我》乙片，以傳達失智家庭之現況及困難，以期待在同仁心中產生同理之心，共計 150 人參與。
- 失智友善銀行宣導講座，配合「衛生福利部國民健康署」委託「台灣失智症協會」協助辦理主辦之失智友善計劃，主要係為失智友善概念之推廣，計畫以民眾最經常使用並需要友善服務之場域為考量，2019 年度主要圖書館、博物院、銀行等三大場域為優先推廣，且銀行業以新光銀行為首波推廣代表，並由台灣失智症協會 - 湯麗玉祕書長無償擔任講師，共計 29 人參與講座。

外部宣導

- 作為首家加入台灣失智症協會「失智友善組織」之銀行，印製失智宣導 DM 共 2 萬份，置於全台 104 家分行供民眾索取。
- 作為首家加入台北市政府照顧資訊小站之銀行，於全台北市 33 家分行，放置照顧相關資訊及社會資源宣導 DM，供民眾索取。
- 新光銀行官方網站設立「失智友善專區」，區以失智相關宣導資訊露出為主。
- 以失智友善宣導為主題，籌劃微電影之拍攝；並於社群媒體 Youtube、Facebook 等宣傳播放。截至 2020 年 2 月 27 日止，統計觀看人數至少 24,721 人次。

珍愛記憶演唱會

贊助台灣失智症協會所舉辦之「珍愛記憶演唱會」，並動員近二十餘位來自各地之志工同仁自願參與現場服務工作，一同為現場近 500 人以上之失智者及其家庭照顧成員，以音樂饗宴創造彼此的美好記憶。

心光閃閃·揮灑色彩 記憶藝術創作

自 2019 年 6 月起，與社會企業團體「新活藝術」合作，於全台各地陸續開辦「心光閃閃·揮灑色彩」記憶藝術創作工作坊，以「心光」及「夢想小豬」設計主題，分別邀請失智長者及家庭照顧者共同參與藝術創作，與當地日間照顧中心、家庭照顧者關懷組織合作，將於全台舉辦十場共 40 堂課的「心光閃閃·揮灑色彩—記憶藝術創作」，邀請 492 位長者參與課程創作。

新光幸福力 記憶電影院

共 10 場全國巡迴映場。結合各地失智機構，邀請失智者及家屬共同欣賞主題為失智相關之電影或記錄片，並舉行映後座談會，與民眾交流映後感想，參與人次逾 440 人。

「守護記憶 創造回憶」國際失智症月宣導展

與「台灣失智症協會」合作，邀請失智者家庭及一般民眾參加國際失智症月宣導活動，希望向社會大眾宣導「失智友善」之觀念，並使失智者照顧者得以了解更多友善的社會資源，照顧壓力可以得到抒發。活動展間設計三大主要活動，一為安養信託之宣導，以簡易的問題讓現場普遍高齡或失智照顧者之民眾，得以了解該金融商品對自身的保障；二為記憶照相館，讓現場民眾（尤其是失智家庭）拍攝照片，作為彼此良好互動的媒介；三為「心光閃閃·揮灑色彩—記憶藝術創作」成果展，現場選定展示自花蓮、新北市、宜蘭之失智者及照顧者於本工作坊課程中親自手作之作品。



6.7 利害關係人：志工

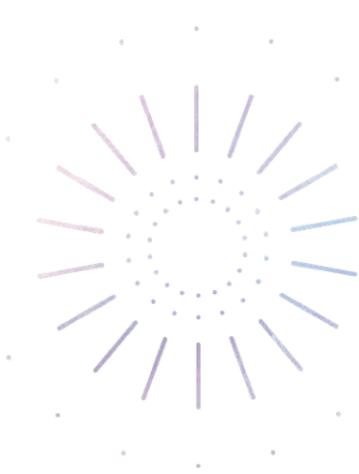
企業志工

為推廣志工服務風氣，2009 年成立「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、婦女、原住民學童、罕見疾病宣導、環境保育等非營利組織合作，開發多元化志工服務，配合各類屬性招募志工，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，讓志工獲得公益服務的自我肯定及心智提升。

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。本社公益回饋之精神於 2018 年獲得政府肯定，由總統蔡英文親自頒發「全國績優企業志工團體獎」。2019 年「新光樂活志工社」登記志工人數約 539 人，共執行 146 場次服務，志工時數累積達 7,088.4 小時。



2019 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 88 場大大小小的公益關懷活動，累積 2,891 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

新光關係機構長期投入生態保育，1986年新光人壽即認養瀕臨絕種的保育類金剛猩猩「寶寶」，自1995年起，新光人壽慈善基金會每年透過贊助金剛保育慶生活動，啟發民眾重視自然環境，關注瀕臨絕種的金剛猩猩，落實野生動物保育的觀念。

在新光人壽慈善基金會的協助下，2018年台北市立動物園將「寶寶」送至荷蘭成立金剛繁殖群，成功讓台灣動物保育獲得世界認可，並拉近台灣與國際間的距離。也因透過與國際環境保育組織的合作，讓台北市立動物園優先獲得金剛繁殖群成立許可，2019年EAZA(European Association of Zoos and Aquaria)再度自荷蘭引進兩隻母金剛個體與園區內公金剛「迪亞哥」共組家庭，成為全球重要的金剛猩猩繁殖地，另捐助金剛猩猩居家改建工程，冀望打造適合金剛生育之環境，使其物種得以延續。

贊助荒野保護協會「2019 地球一小時」關燈活動

新光銀行由網路社群的力量為「生物多樣性」發聲，利用公眾與媒體的力量喚起民眾的意識、溝通和行動，引起更多人關注生物多樣性的重要性及其失去的危機。2019年與荒野保護協會共同合作，邀請所有關心環境的民眾、團體、企業夥伴，拍攝響應照片及影片在臉書分享自身能為地球做的一件好事或是與其他生命的小故事，共同響應地球一小時，也讓地球一小時關燈的行動成為守護起點，成就綠色地球的未來。

宣導海洋環保

為響應世界海洋日及落實聯合國SDGs「海洋生態」目標，元富證券於北台灣舉辦「元富即刻搶灘 海好有你淨行式」三場淨灘活動，分別與民間環保人士、荒野保護協會、台灣重新思考環境教育協會合作，邀請同仁、同仁眷屬及客戶一同共襄盛舉，將環保理念轉換為實際行動，元富證券期在善盡企業社會責任之際，能啟發更多人投身環境保護，讓淨灘行動成為守護海岸的起點、海洋污染的終點。經統計「元富即刻搶灘 海好有你淨行式」三場參與人數總計313人，減拾海洋廢棄物重量總計近一噸。



GRI Standards 揭露項目

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	102-01 組織名稱	2.1.2 認識新光金控	22
	102-02 活動、品牌、產品與服務	2.1.2 認識新光金控	22-23
	102-03 組織總部的所在位置	關於本報告書	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	2.1.2 認識新光金控	23-24
	102-05 所有權的性質與法律形式	2.1.2 認識新光金控	22
	102-06 提供服務的市場	2.1.2 認識新光金控	22-24
	102-07 組織規模	2.1.2 認識新光金控	23
		2.1.3 財務績效及外部參與	25
		5.1.1 人員任用狀況	76
	102-08 員工與其他工作者的資訊	5.1.1 人員任用狀況	76-77
	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	2.1.2 認識新光金控	23
	102-10 組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變	-
	102-11 預警原則或方針：組織是否有預警原則或方法，以及如何應用預警原則或方法	2.4 風險管理	33-37
	102-12 外部倡議：列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其它倡議	3.4.1 永續保險原則	55
		4.1.2 氣候變遷管理	63
	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	2.1.3 財務績效及外部參與	27
	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	總經理的話	4-5
	102-16 描述組織之價值、原則、標準和行為規範	2.3.1 誠信經營	31
	102-18 組織的治理結構，包括最高治理單位的委員會；負責經濟、環境和社會主題的決策之委員會	1.2.1 企業社會責任委員會	10-11, 29-30
		2.2.1 董事會	
		2.2.2 功能性委員會	
	102-40 列出組織進行溝通的利害關係人組織	1.3 利害關係人溝通	12-13
	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	1.3 利害關係人溝通	12
	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	1.3 利害關係人溝通	12-13
	102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.3 利害關係人溝通 1.4 重大主題鑑別	12-15
	102-45 合併財務報表中所包含的實體	2.1.2 認識新光金控	22
	102-46 界定報告書內容與主題邊界	1.4 重大主題鑑別	14-17
102-47 重大主題表列：列出所有在界定報告書內容的過程中所鑑別的重大主題	1.4 重大主題鑑別	15-17	
102-48 對先前報告書中所賦予之任何資訊進行重編的影響及其原因	無	-	

GRI 準則	揭露項目	章節	頁碼
GRI 102 : 一般揭露 2016	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	1.4 重大主題鑑別	14
	102-50 所提供資訊的報導期間	關於本報告書	1
	102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	1
	102-52 報導週期	關於本報告書	1
	102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	1
	102-54 依循 GRI 準則報導的宣告：「核心選項或全面選項」	關於本報告書	1
	102-55 GRI 內容索引	GRI Standards 揭露項目	114-115
	102-56 外部保證 / 確信	保證聲明書、相關證書	120-123
GRI 103 : 管理方針 2016	103-01 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大主題鑑別	16-17
	103-02 管理方針及其要素	CSR 重大主題管理方針	116-119
	103-03 管理方針的評估	CSR 重大主題管理方針	116-119
GRI 201 : 經濟績效 2016	201-01 公司所產生及分配的直接經濟價值	2.1.3 財務績效及外部參與	25
	201-02 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	4.1.2 氣候變遷管理	63-64
GRI 205 : 反貪腐 2016	205-01 已進行貪腐風險評估的營運據點	2.3.1 誠信經營	31-32
	205-02 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.2 洗錢防制	32
	205-03 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3.1 誠信經營	31
GRI 305 : 排放 2016	305-01 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	66
	305-02 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	66
	305-03 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	66
	305-04 溫室氣體排放密集度	4.2.2 能資源管理	69
	305-05 溫室氣體排放減量	4.2.1 減碳行動	66
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	5.3 職涯培育	86
	404-02 提升員工職能及過渡協助方案	5.3 職涯培育	86-94
	404-03 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.2 績效管理制度	82
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	3.2. 產品與服務法規遵循	44
	417-02 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無重大違規	-
	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	共 1 件主管機關糾正	-
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	3.3.3 客戶隱私權保護	51-53
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	2.3.4 子公司重大裁罰案件及改善措施	33

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
201	經濟績效	為維持長期穩定獲利及股利配發，新光金控每年年底考量總體經濟變化、法規修訂，配合公司整體營運策略提出次年各子公司獲利目標及各項重要業務目標。我們定期召開各子公司經營績效管理會議，會中追縱及檢視績效達成情形、策略之執行及未達成業務目標之項目，並提出改善建議。	確保子公司達成年度業務計劃及預算目標，或視金融環境變化決定是否調整集團策略走向或藉由集團力量給予支援協助子公司達成目標。	《公司治理實務守則》新光金控營運展望
205	反貪腐	為落實誠信經營，我們透過《反貪腐政策》、《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。	《反貪腐政策》 《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》
305	排放	於企業社會責任委員會下設環境保護執行小組，設定減碳、節電、節水、減廢等目標，納入相關部門員工、部室主管及高階主管之 KPI 中，每季定期追縱。	企業上下共同為碳排放減量努力。	《新光金融控股股份有限公司環境保護管理政策》
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》

承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	評估機制及結果	章節
與股東、員工、社會、環境共好，創造企業永續價值。	<ul style="list-style-type: none"> 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 	聯繫專線： (02)2389-5858 聯繫信箱： ir@skfh.com.tw	2019 年合併稅後淨利達 166.3 億元，EPS 為 1.34 元，總資產規模逾 3.9 兆元，較 107 年底成長 9.1%，合併股東權益為 1952.9 億元，每股淨值約 15.4 元。社會投入 1 億 1,279 萬元。	2.2 公司治理
打造誠信經營之企業文化，制定相關反貪腐內部相關規章，致力落實聯合國《反貪腐公約》政策之要求。	落實反恐與洗錢防制、建立跨子公司的資安聯防平台，以及定期執行資本壓力測試。	設有檢舉信箱，如經調查發現重大違規情事或損害之虞時，受理檢舉單位會將檢舉情事、處理方式及改善措施，向董事會報告，並對外揭露。 獨立董事代表： id@skfh.com.tw 員工溝通： skfh-hr@skfh.com.tw 檢舉信箱： audut@skfh.com.tw	由直隸董事會內部稽核單位，定期執行內部稽核與各項檢查疏失改善追蹤，並適時提供改進建議；2019 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 2.3.2 洗錢防制
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。	以每年碳排放減量 1% 為目標。	於日常營運中宣導節能減碳之觀念，每年舉辦「地球一小時」、「燈不亮月亮」節電活動，並透過節電獎勵機制鼓勵員工提出創新節能方案。	2019 年新光金控整體節電 KPI 均達成目標。	4.1 環境永續 4.2 綠色職場
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。	員工溝通： skfh-hr@skfh.com.tw	結合職能的績效發展制度，2019 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
417	行銷與標示	我們深諳遵循法令為企業穩健經營之基石，持續秉持於合法法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。	<ul style="list-style-type: none"> •《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》
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。	<ul style="list-style-type: none"> •《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》
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，持續秉持於合法法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。	<ul style="list-style-type: none"> •《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》

承諾	短期目標	溝通管道 / 申訴機制	評估機制及結果	章節
確保顧客了解產品特性、風險、保障及權益。	確實要求所有員工遵守規範，確保公司及所有利害相關人之權益。	可透過主管機關、各營業據點及其他申訴管道，包含電話、電子郵件、紙本書函、傳真及利害關係人專區等方式提出意見。 聯絡資訊： 新光金控 (02) 2389-5858 新光人壽 0800-031-115 新光銀行 (02) 2171-1055、 0800-081-108 新光投信 0800-075-858 申訴 / 檢舉信箱 獨立董事代表： ID@skfh.com.tw 檢舉信箱： audit@skfh.com.tw	<ul style="list-style-type: none"> • 新光金控及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。 • 新光金控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。 • 2019年新光人壽之金管會保險局申訴綜合評分為第5名。 • 2019發生1件不當招攬話術事件。 	3.2 產品與服務法規遵循
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新光金控的KPI。		<ul style="list-style-type: none"> • 新光人壽取得ISO 27001資訊安全認證、BS 10012認證。 • 全體員工完成年度個人資料保護相關訓練並測驗通過。 • 新光人壽共發生6件個資疏失事件，其中1件經由客戶投訴，1件為經由主管機關申訴管道，其餘為內部主動察覺並改善。 	3.3.3 客戶隱私權保護
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，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，2019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。 2019年之裁罰案件，請詳見108年股東會年報「最近兩年度違法受處分及主要缺失與改善情形」。	2.3 法令遵循

保證聲明書、相關證書



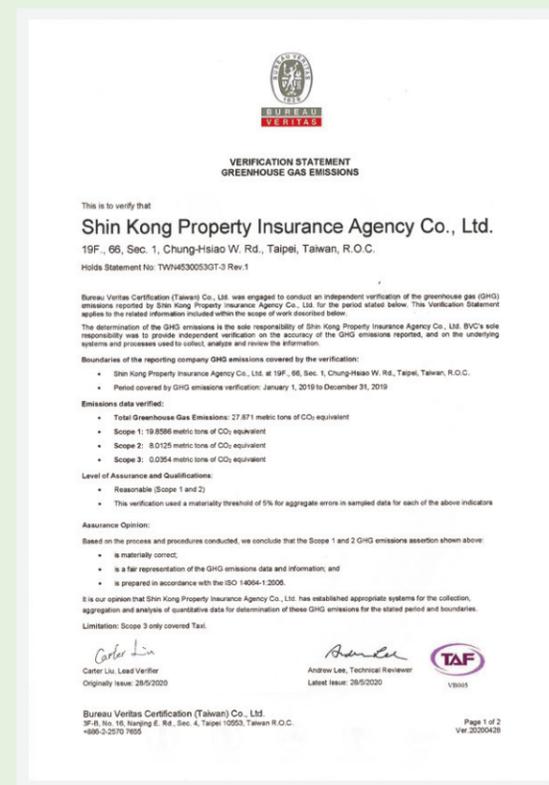
ISO 14064-1 溫室氣體盤查—新光金控



ISO 14064-1 溫室氣體盤查—新光人壽



ISO 14064-1 溫室氣體盤查—新光投信



ISO 14064-1 溫室氣體盤查—新光金保代



ISO 14064-1 溫室氣體盤查—新光銀行



ISO 14064-1 溫室氣體盤查—元富證券



ISO 50001 能源管理系統證書—新光人壽



新光金控道德行為準則驗證證書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2019

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 2019 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in the report presented during on-site verification. SGS reserves the right to update the assurance statement from time to time depending on the level of report content discrepancy of the published version from the agreed standards requirements.

The information in the SKFH's CSR Report of 2019 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 2019.

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 of the sustainability performance information based on the materiality determination at a moderate level of scrutiny for SKFH and moderate level of scrutiny for subsidiaries and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

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.

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 2019 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of SKFH sustainability activities in 01/01/2019 to 12/31/2019.

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 consider having more direct two-ways engagements with its stakeholders.

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 CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, SKFH's CSR Report of 2019, 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.

David Huang
Senior Director
Taipei, Taiwan
26 May, 2020
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8



企
業
社
會
責
任
報
告
書

