



新光金控

Shin Kong Financial Holdings

新光金控永續報告書

SUSTAINABILITY REPORT



目錄



<p>董事長與總經理的話 From the Chairman and President</p> <p>關於本報告書 About This Report</p> <p>2021年永續成就 2021 Sustainable Achievements</p> <p>2021年永續重點績效 2021 Sustainable Performances</p> <p>2021年新冠肺炎Covid-19防疫措施 2021 Measures for COVID-19</p>	<p>02</p> <p>04</p> <p>05</p> <p>06</p> <p>07</p>	<p>01 永續策略與治理 Sustainability Strategy and Governance</p> <p>1.1 SDGs策略</p> <p>1.2 永續治理</p> <p>1.3 利害關係人溝通</p> <p>1.4 重大性議題鑑別</p> <p>02 永續經營 Sustainable Business</p> <p>2.1 新光金控概況</p> <p>2.2 公司治理</p> <p>2.3 法令遵循</p> <p>2.4 資訊安全</p> <p>2.5 風險管理</p>	<p>09</p> <p>10</p> <p>11</p> <p>12</p> <p>15</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>23</p> <p>25</p> <p>29</p> <p>31</p>	<p>03 創新服務與責任金融 Innovative Services and Responsible Finance</p> <p>3.1 數位與創新金融</p> <p>3.2 客戶關係維護</p> <p>3.3 客戶服務與溝通</p> <p>3.4 普惠金融</p> <p>3.5 永續金融</p> <p>04 綠色行動 Green Actions</p> <p>4.1 環境永續</p> <p>4.2 綠色營運</p> <p>4.3 供應鏈管理與綠色採購</p> <p>05 幸福職場 Employee Happiness</p> <p>5.1 平等包容職場</p> <p>5.2 人才吸引與留任</p> <p>5.3 職涯培育與發展</p> <p>5.4 幸福友善職場</p>	<p>41</p> <p>42</p> <p>47</p> <p>49</p> <p>50</p> <p>52</p> <p>59</p> <p>60</p> <p>61</p> <p>65</p> <p>67</p> <p>68</p> <p>76</p> <p>80</p> <p>87</p>	<p>06 社會關懷 Social Care</p> <p>6.1 社會公益策略</p> <p>6.2 健康促進</p> <p>6.3 守護弱勢</p> <p>6.4 金融教育</p> <p>6.5 銀髮關懷</p> <p>6.6 社區營造</p> <p>07 附錄 Appendix</p> <p>7.1 經濟、社會數據補充表格</p> <p>7.2 GRI Standards揭露項目</p> <p>7.3 GRI重大主題管理方針</p> <p>7.4 重大議題中長期目標達成情形</p> <p>7.5 永續會計準則(SASB)揭露項目</p> <p>7.6 聯合國全球盟約對照表</p> <p>7.7 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法</p> <p>7.8 保證聲明書、相關證書</p>	<p>95</p> <p>96</p> <p>97</p> <p>99</p> <p>100</p> <p>102</p> <p>103</p> <p>105</p> <p>106</p> <p>109</p> <p>111</p> <p>113</p> <p>115</p> <p>118</p> <p>118</p> <p>119</p>
---	---	--	---	---	---	---	---



董事長與總經理的話

氣候變遷對於地球的影響已成為全球共同的風險，2021年在格拉斯哥舉行的COP 26 (第26屆聯合國氣候變遷大會)中，世界領導人達成逐步減少化石燃料的協議，意味著燃煤時代即將結束，各國必須加速低碳經濟轉型。除了氣候變遷之外，2021年世界各地新冠肺炎疫情仍然持續延燒，臺灣防疫也經歷兩個多月的三級警戒狀態，對於消費經濟和人民生活帶來相當大的衝擊。

雖然遭逢疫情威脅，2021年新光金控在全體同仁共同努力打拼之下，帶動集團綜效提升，繳出穩健的經營成果，合併稅後淨利達227.30億元，每股盈餘為1.67元，合併稅後淨利及每股盈餘皆創下歷史新高。合併股東權益達2,633.82億元，每股淨值為18.2元；而合併總資產亦攀上歷史新高，達4.69兆元，較前一年度成長7.5%。獲利表現亮眼之外，2021年更首度入選道瓊永續指數(Dow Jones Sustainability Index, DJSI)，並獲得天下雜誌「天下企業公民獎-大型企業TOP50」，展現新光金控的永續經營理念及成果，備受國內外專業評鑑機構的高度肯定。

新光金控與聯合國永續發展目標SDGs接軌，擘劃永續策略藍圖，將「低碳」、「創新」、「共好」訂為公司永續核心價值。



| 低碳

為對抗全球氣候變遷，我們導入氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, TCFD) 框架，揭露氣候變遷對公司的財務衝擊，加強面對極端氣候下的韌性調適，降低災害可能帶來的營運影響，推動內部碳定價制度，透過排碳有價之觀念，推動金控及子公司積極減碳，加速集團低碳轉型，並響應政府推動再生能源策略，與國內企業攜手成立「台灣淨零行動聯盟」，為全世界淨零排放的共同目標努力。2021年，新光金控暨各子公司均已完成全據點 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並持續推動各項減少溫室氣體排放及節能之措施。

| 創新

隨著數位時代快速變遷，改變現代人的生活模式，數位轉型已是提升競爭力的關鍵之鑰，亦伴隨著資安議題受到更大的關注，新光金控成立資訊安全部及「資訊安全委員會」，建構全方位的資安防護機制，持續透過流程機器人 (Robotic Process Automation, RPA)、人工智能 (Artificial Intelligence, AI) 及大數據等創新技術優化內部流程，並落實公平待客的原則，強化隱私權保護政策，優化數位科技並精進顧客體驗。



共好

新光金控落實職場多元性，對於歧視與騷擾零容忍，並訂有人權政策，致力維護員工人權及福利，新光金控將員工視為公司永續經營的重要資產，我們啟動員工持股信託，凝聚同仁向心力，幫助同仁提升退休福利，並提供優於法令的婚育假及休假福利、生育補助，致力打造幸福職場的文化。此外，為推動社會公益，我們運用企業核心職能，訂有「健康促進」、「守護弱勢」、「金融教育」、「銀髮關懷」、「社區營造」五大公益主軸，期盼發揮企業的永續價值，促進社會的正向發展。2021年新光金控社會參與投入超過1億800萬元，共約149萬人次受惠。

展望未來

新光金控以「數位創新，永續傳承」作為2022年策略主軸，並以「穩定獲利，增加淨值」、「資源整合，深化綜效」、「數位轉型，優化體驗」、「開創利源，拓展市場」、「注重法遵風控，完善公平待客」、「落實公司治理，推動永續經營」作為中長期經營重點。一方面深耕客群，提升通路經營綜效，一方面加速驅動數位發展成長動能；同時，也要跟上政府監理目標接軌國際會計準則 (IFRS17)、保險資本標準 (Insurance Capital Standard, ICS) 等國際標準的要求，並落實公平待客原則。我們期許自身運用ESG打造企業韌性，提升永續發展的體質，促進SDGs目標達成，實現「光無所不在，心與你同在」的永續精神及價值。

董事長

許新

總經理

吳欣儒



關於本報告書



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）2021年度（1月1日~12月31日）企業永續實踐的具體成果。本報告書揭露範疇以合併財報邊界之臺灣營運區域為主，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，新光金創投因規模極小，不具重大性，故僅涵蓋員工人數及綠色投資績效數據。

報告書揭露範疇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報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）GRI準則(GRI Standards)核心選項，並對應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）、永續會計準則SASB（保險業、商業銀行）、上市上櫃公司社會責任實務守則及聯合國全球盟約，符合外部利害關係人對企業永續資訊揭露之需求。

報告書查證

為確保永續公開資訊之可信度，本報告書經台灣檢驗科技（股）公司（SGS Taiwan Ltd.）保證，確認內容符合AA1000AS v3 Type2中度保證等級，並符合GRI準則核心選項之要求，以及永續會計準則SASB-Insurance（Sustainability Accounting Standards Board）揭露框架，其獨立保證意見聲明書附於本報告書之附錄。

本公司委託資誠會計師事務所(PwC)依據「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」之規定，針對相關永續績效按中華民國會計研究發展基金會所發佈確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信（limited assurance），有限確信報告亦附於本報告書附錄。

發行資訊

新光金控每年定期發行「永續報告書」，並提供電子檔於新光金控CSR網站供下載瀏覽。



現行發行版本：2022年6月發行
 上一期發行版本：2021年6月發行
 下一期發行版本：預定2023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
 永續發展部

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：esg@skfh.com.tw

網址：www.skfh.com.tw

2021年永續成就



2021年永續重點績效



- 完成董事會績效評估
- 強化資訊安全治理



- 客戶滿意度達93.17%
- 集團數位客戶已超過250萬人
- 普惠金融商品共計約519.2萬件，為企業帶來1,716.6億業務效益
- 綠色投資共701.82億元



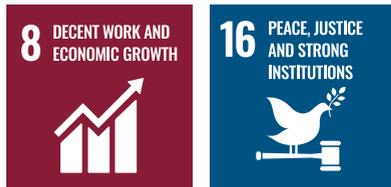
- 全面採用ISO 14064-1: 2018溫室氣體盤查標準通過驗證；溫室氣體總排放量較基準年減少10%
- E化減紙行動共減少約3,762.38萬張紙，減碳255.86噸
- 參與CDP氣候變遷評比獲「B」評級



- 開辦員工持股信託
- 提升優於法令規定之產假、陪產假福利
- 績優人才留任率達95.9%，超越目標90%
- 員工敬業度調查73%，回覆率95%



- 社會投入超過1億800萬元，約149萬人次受惠
- 企業志工參與時數超過15,000小時，共投入3,302人
- 商業倡議投入佔比達65%





2021年新冠肺炎Covid-19防疫措施

員工防疫照顧

因應疫情快速變化，新光金控為保障全體員工的健康安全設有「疫情防治緊急小組」，由總經理擔任防疫長，統籌及督導公司內各項疫情防治因應措施，並即時掌握公司內外部疫情突發狀況；新光金控訂有「新光金控防疫指引」供各子公司依循，如通報流程、分組居家/異地辦公、職場防疫、員工關懷等機制，以確保在疫情期間公司的營運不中斷，保障股東、投資人及客戶權益，並建構完善之健康防疫安全網。

通報流程

- 建立內外部防疫通報機制，各部門設立專責通報窗口，每日進行員工健康狀況回報，發現疑似案例或足跡重疊之同仁皆造冊，並由專人持續健康追蹤及關懷(含員工同住親友)。

分組居家/異地辦公

- 分組居家辦公或移地辦公，並要求移地辦公人員不得跨棟交流，以降低交叉感染之風險。

職場防疫

- 大樓人員實施實聯制，各辦公場所於入口處體溫控管，並備有紅外線熱顯像儀及額 / 耳溫槍、手部自動酒精消毒機，疑似症狀之員工在家休養，待症狀解除後始得進入辦公室；除簽約貨運廠商外，非該大樓上班同仁不得進入相關大樓。
- 暫停室內5人、室外10人以上之聚會活動，跨棟、跨部門之會議及活動皆採線上進行。
- 公共區域加強清消作業頻率，如有確診者(含接觸者)足跡之工作場所，立即安排環境消毒作業。
- 設置企業快篩站，提供現場到班人員進行快篩。

員工關懷

- 鼓勵員工施打新冠疫苗及追加劑，提高接種率，降低染疫風險。
- 提供快篩試劑給同仁於疫情期間自主健康管理。
- 提醒居家辦公同仁落實資訊安全並留意工作時間，避免長時間久坐，每小時宜有5~10分鐘之休息。

防疫關懷

新光人壽

保費繳交



- 受疫情影響之保戶^註得個別檢具證明文件申請緩繳保費3個月。

保單借款



- 受疫情影響之保戶^註得個別檢具證明文件申請緩繳保單借款息6個月。
- 當疫情擴大為第四級(或相當等級)時，疫區內之保戶不須個別申請，本公司將依據政府所宣布之區域，主動給予保單借款息緩繳。

理賠作業



- 保戶確診罹患COVID-19，提供額外理賠保障服務：
 - 健康險將不主張除外責任，依保障內容給付。若治療需求住進負壓隔離病房，有加護病房保障者，比照加護病房給付；無加護病房保障者，依原給付條件加倍給付。
 - 經確診新冠肺炎(若僅快篩結果為陽性，需經PCR篩檢結果確診)，因醫療機構無病房可供住院治療而至集中檢疫所(含專責防疫旅館)中治療(不包括居家隔離或居家檢疫)，檢附特定文件(檢附文件請詳官網)，均視為一般住院治療，予以從寬給付。
- 理賠申請方式：
 - 保戶可至新光人壽官網使用線上理賠申請服務。
 - 使用「線上快速通關理賠EXPRESS」，得將理賠申請文件拍照/掃描以e-mail的方式寄至指定電子信箱，經初審符合條件的申請案件，立即進行審核，最快於1個工作日內核賠。
 - 可至新光人壽官網下載理賠申請書或自行郵寄至本公司北中南理賠單位。
 - 透過業務員行動送件「保險業保全理賠聯盟鏈」功能，提供全年無休24小時不中斷的保險服務。

註：受疫情影響之保戶包含但不限於確診、居家隔離、居家檢疫、自主健康管理者。

防疫關懷

新光銀行

信用卡業務



- 積極發展數位行動支付生態圈，結合非接觸式行動支付進駐各大通路消費場域。
- 受疫情影響導致還款有困難之客戶，得辦理信用卡帳款緩繳專案，適用對象：第一線醫療人員、經確診遭隔離患者、居家隔離、居家檢疫不得外出者、因疫情滯留無法回台者，以及其他因疫情而有還款困難者，得檢附相關證明文件，申請緩繳信用卡帳單應付帳款3至6個月，並免收緩繳期間之違約金及利息。

授信業務



- 疫情發生時，調查18家全功能分行加計香港分行之授信客戶資料、曝險狀況以及後續影響，並依安全度評估分成高中低三個等級進行分類。
- 擴大應用數位申貸平台，開拓新的商業模式，融入線上消費貸款場景，擴大消費產品的場景覆蓋，提升數位通路申貸業務量。
- 經濟環境因疫情轉變，新創、微型企業陸續林立，針對此類族群提供信保、循環等多元化授信產品服務，擴大服務客群，同時推動普惠金融。

協助受疫情影響而還款有困難之消金業務授信戶，提供本金或利息得申請展延3至6個月，展延期間免收違約金及遲延利息之措施。

- 透過增加放款業務與減緩呆帳的兩大策略來降低疫情所造成的負面影響，包括重點強化台商回台投資所帶來的資本支出等資金貸款需求以及加速融資紓困的執行。

財富管理



- 理專執行電話關懷服務，請客戶做好資金配置，並適度減降高風險資產部位。
- 提供金融市場變化報告，給予客戶多元的投資訊息及穩健的操作策略。
- 因應市場波動帶來的不確定性，推動穩健型的投資產品，提供客戶穩定之投資收入來源。

投資業務



- 在健全投資組合配置下領取穩定利息及因應市場變動掌握時機，獲取適當資本利得，因此在疫情發生的情況下，有掌握機會提升新光銀行整體投資收益。
- 議題持續受到關注，因此在股權投資方面，將掌握ESG因子並納入選股條件，同時積極參與綠色債券投資，提高ESG投資之參與度。

勞工紓困貸款



- 為響應政府照顧勞工生活之政策，提供本國籍年滿二十歲勞工，受嚴重特殊傳染性肺炎影響者，貸款年限3年，額度10萬元之「勞工紓困貸款專案」。

元富證券

自營業務



- 於疫情發生時，召開「系統性風險檢視及因應會議」，要求投資單位即時調整投資部位，嚴格執行停損，以降低投資風險。

經紀業務



- 率先同業推出線上開戶、線上簽署及申辦、線上交易三大特色服務，客戶免出門免臨櫃，透過簡易步驟，即可完成相關手續，達到居家防疫的目標。
- 元富證券推出開戶即享疫苗接種綜合保險保障之資格，投資人透過線上開戶，一次完成證券及複委託開戶，符合投保資格並完成投保相關程序，即享有一年期疫苗接種綜合保險之保障，與客戶共同渡過防疫艱困期。

投資講座



- 原本每個月廣邀名師，針對不同族群舉辦之「元富證券翻轉學堂」投資講座，為了在疫情期間提供客戶投資觀念及市場訊息，改為全面線上直播，並透過線上留言提問，和觀眾互動交流。

01 SUSTAINABILITY STRATEGY AND GOVERNANCE 永續策略與治理



1-1 SDGs策略

1-2 永續治理

1-3 利害關係人溝通

1-4 重大性議題鑑別

1-1 SDGs策略



新光金控呼應聯合國永續發展目標(SDGs)，實踐「創新數位金融，優化客服品質」、「關注氣候變遷，力行低碳節能」、「擴大社會參與，關懷弱勢族群」等行動策略，實現

「低碳、創新、共好」的價值主張，同時運用核心職能回應內外部利害關係人關注議題，積極與國際接軌，落實企業公民之責任，發揮永續經營影響力。



低碳 生命關懷

我們促進綠色金融及永續金融，使世界更好



創新 全面友善

我們的宗旨是陪伴我們顧客的一生，並提供他們生命中各個階段最好且最適合的解決方案



共好 誠信夥伴

成為每個人最信任的金融夥伴，且提供每個人取得金融服務的機會並建立具包容性的金融系統



1-2 永續治理

1-2-1 企業永續經營委員會

本公司為推動企業永續發展，設立「企業永續經營委員會」。企業永續經營委員會為隸屬於董事會之功能性委員會，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，負責督導企業永續業務之規劃及執行成效，並向董事會報告企業永續運作情形，以實踐企業永續經營之責任與價值。企業永續經營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，管理委員會之委員為子公司之總經理，負責永續經營策略擬訂與推動督導。管理委員會下設有七個執行小組，負責相關議題研討與專案執行。

2021年新光金控企業永續經營委員會共召開兩次會議，委員出席率為90%，並向董事會報告企業永續執行成效以及未來規劃，以及公司治理和誠信經營落實情形。本委員會2021年詳細運作情形，請參考[新光金控官方網站](#)。



企業永續經營委員會

新光金控企業永續經營委員會組織圖



1-2-2 企業社會責任政策及守則

為確保永續發展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》之詳細內容請參閱[官方網站](#)。



企業社會責任政策及守則

1-2-3 永續倡議及公共影響力

新光金控期許自身為國家永續發展盡一分心力，積極倡議企業永續相關議題。我們長期身為永續能源基金會會員，支持並參與各項企業永續推動工作，並在2021年和多家企業攜手成為台灣淨零行動聯盟創始會員，承諾共同推動台灣低碳經濟的轉型，達到2050淨零排放目標。

為了發揮公共影響力，促進產業穩定發展，新光人壽加入中華民國人壽保險商業同業公會、財團法人金融法制暨犯罪防制中心，並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；新光銀行則加入中華民國銀行商業同業公會全國聯合會，透過產業公會及公眾組織的力量，推動金融市場的永續發展。新光金控及子公司參與之其他公協會，請參考附錄7.1.1。

1-3 利害關係人溝通



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，透過內外部問卷調查，就各子公司所屬業務可能接觸、影響或衝擊的利害關係人，鑑別出以下八大類別利

害關係人，並藉由各項管道與利害關係人進行溝通。新光金控利害關係人溝通管道、頻率及關注議題如下，並於2021年12月28日向董事會報告年度溝通成果。

利害關係人溝通方式及關注議題

主要溝通管道與頻率	溝通方式	關注議題	2021年溝通成果
股東及投資人			
<ul style="list-style-type: none"> 企業網站 /常設性 法說會 /每季 信評 /每年 發言人 /常設性 投資人說明會 /不定期 電子信箱 /常設性 服務專線 /常設性 股東會 /每年 	<ul style="list-style-type: none"> 企業網站設立投資人關係專區，提供完整訊息供投資人查閱 每季舉辦法人說明會，充分和投資人溝通 設立專責聯絡窗口與電子郵件信箱 投資人關係部：ir@skfh.com.tw，透過電話及電子郵件回答投資人及分析師提問，並收集意見回饋 	<ul style="list-style-type: none"> 資訊揭露 營運狀況 股利政策 法令規範 公司治理 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦8場中英文法人說明會；為落實防疫，原中文實體法說會調整為線上形式舉辦 受邀參加投資人論壇6場，溝通業務績效及策略發展方向，並定期將投資人關注議題彙報管理層 透過電話及電子郵件回應投資人提問超過500件 更新2021年新光金控與主要子公司信用評等 110年7月2日召開110年股東常會
供應商、合作夥伴			
<ul style="list-style-type: none"> 供應商管理辦法 /不定期 議價會議 /不定期 專案會議 /不定期 契約條文議定 /不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 公開招標 公正議價 公平採購 	<ul style="list-style-type: none"> 新供應商100%簽署供應商承諾書
重要投資授信對象			
<ul style="list-style-type: none"> 親自拜訪 /不定期 參與法說會 /不定期 參與股東會 /每年 	<ul style="list-style-type: none"> 拜訪發言人或IR 現場參與或視訊 電子投票或親自參與 簽署機構投資人盡職治理守則遵循聲明 	<ul style="list-style-type: none"> 產業概況 財務表現 經營策略 相關新聞 財務表現 	<ul style="list-style-type: none"> 產業概況 經營策略 環境保護作為 ESG議題
<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信皆出版機構投資人盡職治理報告 			

利害關係人溝通方式及關注議題

主要溝通管道與頻率	溝通方式	關注議題	2021年溝通成果
<p> 員工</p> <ul style="list-style-type: none"> 內部網站 /常設性 公文公告 /不定期 電子報 /一月一次 服務專線 /常設性 電子信箱 /常設性 說明會 /不定期 敬業度調查 /兩年一次 社團活動 /不定期 通訊刊物 /一年六次 會議 /不定期 教育訓練 /不定期 講座 /一年四至五場 工會 /不定期 勞資會議 /一季一次 離職懇談 /不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 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、性騷擾申訴信箱及專線 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 員工敬業度73% 天下創新學院2021年迄今課程點閱4,550次。 舉辦6場金融趨勢、社會關懷、公司治理等相關議題講座。 每季舉辦勞資會議，2021迄今已舉辦4場勞資會議 舉辦2場體驗式教育訓練課程
<p> 客戶</p> <ul style="list-style-type: none"> 實體服務據點：專屬服務、VIP活動、滿意度調查、保戶關懷 /常設性 線上：公司網站、0800客服、粉絲團、APP /常設性 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽客戶滿意度：88.14% 新光銀行客戶滿意度：88.04% 元富證券客戶滿意度：90.31%

利害關係人溝通方式及關注議題

主要溝通管道與頻率	溝通方式	關注議題	2021年溝通成果
<p> 政府與主管機關</p>			
<ul style="list-style-type: none"> 公函 /不定期 參加主管機關會議 /不定期 法庭活動 /不定期 研討會 /不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 發行中、英文版股東會年報 參與公司治理評鑑：獲得前20% 參加主管機關之業務宣導會及說明會
<p> 社區、社群組織、NPO/NGO</p>			
<ul style="list-style-type: none"> 講座 /不定期 記者會 /不定期 地方藝文活動、公益活動 /不定期 基金會 /常設性 網站 /常設性 研討會 /不定期 公益活動 /不定期 環境保育活動 /不定期 現金捐贈 /不定期 贊助合作 /不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 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 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 	<ul style="list-style-type: none"> 環境保護 生態保育 就業機會 社區發展與關懷活動 學術推廣 社會公益 	<ul style="list-style-type: none"> 社會參與投入1億800萬元，共149萬人次受惠
<p> 媒體</p>			
<ul style="list-style-type: none"> 評比調查 /不定期 座談會 /不定期 採訪活動 /不定期 記者交流會 /不定期 新聞稿 /不定期 	<ul style="list-style-type: none"> 參與各機構辦理之評比調查 邀請媒體參與重大活動 	<ul style="list-style-type: none"> 經濟績效 公司治理 勞資關係 弱勢關懷ESG評比 	<ul style="list-style-type: none"> 參加遠見企業社會責任獎、天下永續公民獎 舉辦1場媒體餐敘

1-4 重大性議題鑑別



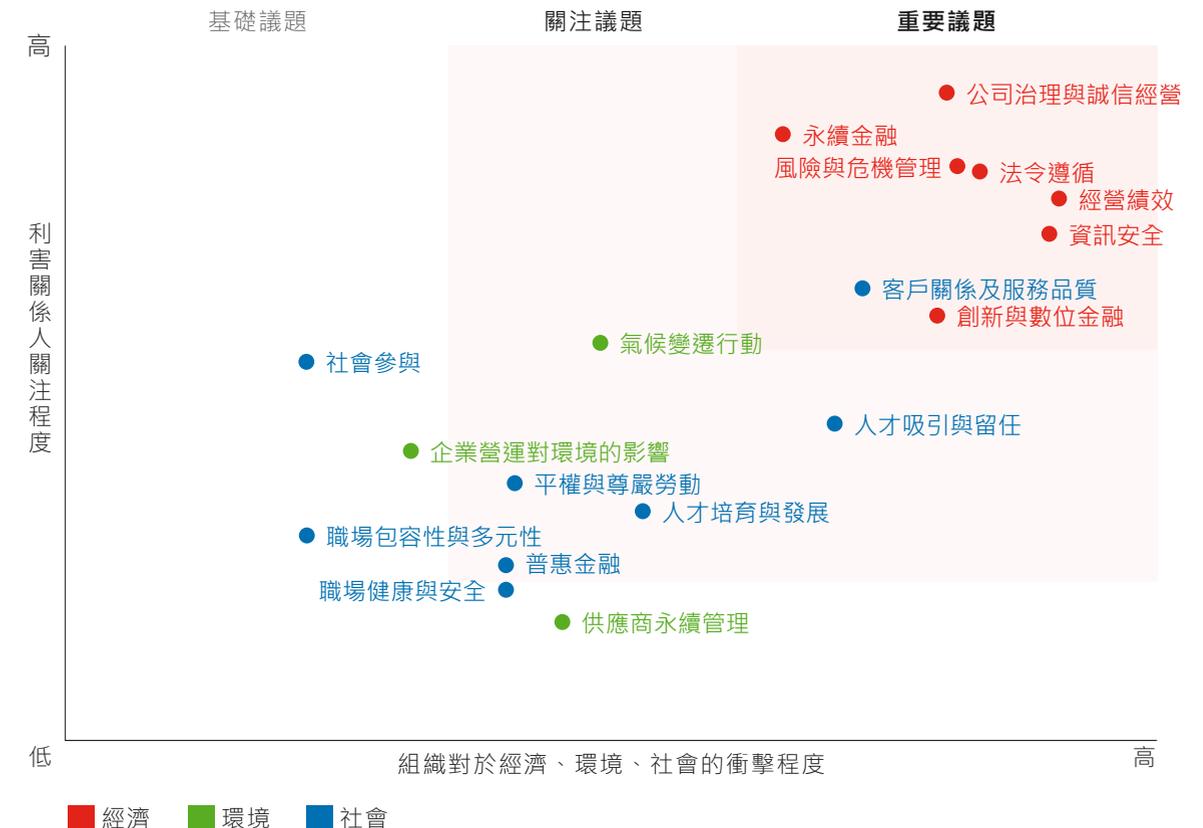
為掌握利害關係人關注議題與企業長期價值的連結性，我們依循GRI準則的報導原則鑑別重大性議題，並訂定相關績效指標，管理具重大性的環境、社會與治理 (ESG) 重大性議題，進一步納入新光金控年度工作項目，擬訂長期目標，實踐企業永續管理藍圖。

重大性議題鑑別方法與流程



依據GRI準則之定義，將重大性議題矩陣之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「重要議題」、「關注議題」及「基礎議題」。

新光金控2021年重大性議題矩陣圖



重大性議題及組織邊界衝擊

● 代表組織活動的衝擊 ● 代表組織活動的間接衝擊 ○ 代表商業關係的衝擊

重大性議題	GRI特定主題	新光金控暨子公司	股東/投資人	客戶	供應商	投資授信對象	對應章節
重大程度：重要							
經營績效	GRI 201：經濟績效	●	●	●	○	○	董事長與總經理的話 / 2.1.2 財務績效及資訊透明
公司治理與誠信經營	自訂重大主題	●	●	●	●	○	1.2.1 企業永續經營委員會 / 2.2 公司治理 / 2.3.1 誠信經營
資訊安全	GRI 418：客戶隱私	●	●	●	●	●	2.4 資訊安全 / 3.2.3 客戶隱私權保護
法令遵循	GRI 205：反貪腐 / GRI 206：反競爭行為 / GRI 419：社會經濟法規遵循	●	●	●	●		2.3 法令遵循
風險與危機管理	自訂重大主題	●	●	●	●	○	2.5 風險管理
創新與數位金融	自訂重大主題	●	●	●			3.1 數位與創新金融
永續金融	自訂重大主題	●	●	●		●	3.5 永續金融
客戶關係及服務品質	GRI 417：行銷與標示 / GRI 419：社會經濟法規遵循	●	●	●			3.2 客戶關係維護 / 3.3. 客戶服務與溝通
重大程度：關注							
人才吸引與留任	GRI 202：市場地位 / GRI 401：勞雇關係 / GRI 402：勞資關係	●	●	●			5.2 人才吸引與留任
氣候變遷行動	GRI 305：排放 / GRI 201：經濟績效	●	●	●	●	●	4.1 環境永續 / 4.2 綠色營運
人才培育與發展	GRI 404：訓練與教育	●	●	●			5.3 職涯培育與發展
平權與尊嚴勞動	GRI 405：員工多元化與平等機會 / GRI 412：人權評估	●	●	●	●		5.1 平等包容職場
普惠金融	GRI 203：間接經濟衝擊	●	●	●			3.4 普惠金融
重大程度：基礎							
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
企業營運對環境的影響	GRI 305：排放 / GRI 306：廢污水和廢棄物 / GRI 307：有關環境保護的法規遵循	●			○		4.2 綠色營運
社會參與	GRI 203：間接經濟衝擊	●		●	○		6.1 社會公益策略
職場健康與安全	GRI 403：職業安全衛生	●	●		○		5.4 幸福友善職場
職場包容性與多元性	GRI 405：員工多元化與平等機會 / GRI 406：不歧視	●	●	●	●		5.1 平等包容職場

重大性議題之策略與目標

1 經營績效



對新光的重要性

反映公司營運狀況之優劣，並可顯示未來成長及發展潛力。

策略

- 優化子公司投資策略，靈活操作金融商品，以達穩定投資收益之目標
- 發展多元化金融商品與服務，配合客戶需求，提供客戶最佳資產配置建議

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 維持長期穩定獲利及股利配發

2 公司治理與誠信經營



對新光的重要性

新光金控透過落實公司治理政策及深化誠信經營企業文化，持续提升企業價值、降低公司營運風險及達成公司永續經營目標。

策略

- 強化董事會結構及選任流程
- 將「誠實、正直、信用」的精神內化至企業文化，落實誠信理念

中長期目標

以2026為目標年，完成：

- 設置提名委員會
- 增加女性董事席次，達董事會總席次20%以上
- 增加獨立董事席次，達董事會總席次三分之一以上
- 持續落實不誠信行為風險評估機制，使整體作業頻率x作業金額之風險矩陣分數小於3分(風險最高9分、最低1分)

3 資訊安全



對新光的重要性

持續強化資安防護能力，方能提供安全、便利、營運不中斷的金融服務。

策略

推動金控及子公司相關資安治理計畫並建立網路安全框架，精進資訊安全韌性，打造兼顧業務發展及安全保護的環境

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 完備整體資安治理組織
- 建立整體資安治理成熟度評估制度
- 成立資安事件緊急應變小組 (Computer Security Incident Response Team, CSIRT)
- 建立集團資安資訊與威脅情資共享機制
- 持續培育資安人才

4 法令遵循



對新光的重要性

本集團系經營各類包括保險、銀行、證券、投信等金融商品及服務之金融機構。金融商品及服務具高度專業性及技術性，且提供予不特定之個人，契約當事人間有資訊上之落差，故為保障集團客戶之權益，並維護集團信譽，法令遵循係達成上述目的之重要事項。

策略

- 建置集團法令遵循業務管理系統，推動法令遵循業務流程E化
- 傳達集團反貪腐政策及誠信經營等理念，降低人為不法之因素所帶來損失

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 法令遵循業務流程100%改採E化方式辦理
- 集團內部反貪腐政策及誠信經營相關教育訓練達100%

5 風險與危機管理



對新光的重要性

因應接軌IFRS17及ICS國際制度，應注重強化財務體質及承擔風險之能力，以達成永續經營之目標。

策略

逐步調整商品、投資、資產負債管理策略，以順利接軌國際制度

中長期目標

以2026為目標年，完成：

- 於IFRS17財報制度下，達穩定獲利及平穩淨值
- 於ICS 監理制度下，ICS 比率達資本適足標準以上

6 創新與數位金融



對新光的重要性

數位扎根，驅動轉型：在金控客戶體驗準則與戰略目標指引下，子公司落實「客戶零繁瑣、數位一路通」，深耕整體的數位競爭力。此外，持續推動全員轉型思維，深耕金融潛力人才交流平台，培育集團轉型文化推動的種子，將數位轉型的精進注入公司文化，以科技提升整體營運效率，加速數據驅動轉型的成效，創造永續發展的利基，打造低碳、創新、共好的價值型金融。

策略

訂定以客戶為中心的體驗策略、打造數據價值鏈、擴大科技應用作為驅動轉型的引擎

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 金控數位戶數>320萬
- 銀行數位交易佔比>88%
- 人壽e投保佔比維持>95%
- 證券數位交易佔比>83%

重大性議題之策略與目標

7 永續金融



對新光的重要性

永續金融發展將可為新光金控在各個面向上，皆帶來正面效益及未來績效成長的影響，並持續將ESG與決策流程整合，以落實永續金融之精神。

策略

逐步完善永續金融相關政策及作業辦法，從投資面、融資面、產品面發展永續金融

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 人壽：持續強化永續投資流程，達到永續穩健之投資成效，有價證券投資符合公司永續投資原則金額，五年CAGR 3%
- 銀行：簽署赤道原則。持續推動太陽能電廠專案融資，至目標年融資總餘額成長為40億元，較2021年成長103%

8 客戶關係及服務品質



對新光的重要性

良好的服務品質可以提高企業品牌形象，建立客戶對公司的信任感，培養品牌忠誠度。

策略

持續運用金融科技提升服務品質及優化客戶體驗，以滿足客戶多元金融需求，為客戶創造價值

中長期目標

以2025年為目標年，達成：

- 新光人壽NPS達80%
- 新光銀行NPS：OU數位帳戶達45%，網銀達30%

9 人才吸引與留任



對新光的重要性

新光金控以人為本，人才是金融業最重要資產，更是企業營運與達標的重要競爭優勢，重視人才，創造企業營運價值，確保企業永續發展。

策略

- 深化雇主品牌，多元人才招選、組成與融合
- 精進員工回饋，完備人資制度，提供適性適才適所發展環境
- 形塑績效導向文化，差異化人才管理與發展

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 績優人才留任率達90%
- 員工敬業度達72%

10 氣候變遷行動



對新光的重要性

氣候變遷影響範圍已從個人生命財產安全，延伸至影響企業營運，衝擊層面牽連甚廣。

因此，新光金控重視並積極評估及推動氣候變遷相關之營運管理。

策略

積極節能減碳、打造綠建築，降低企業營運排碳量，提高城市氣候韌性，並以金融力量支持綠能產業發展

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 每年減碳2% (2019年為基準年)
- 取得6張綠建築證照
- 以2020年為基準年，專案投資綠能相關事業之投資金額成長率400%

11 人才培育與發展



對新光的重要性

新光金控重視人才培育與發展，以有效因應金融市場、營運環境變化，確保企業永續發展。

策略

- 精進人才交流培育、多元歷練機制與資源整合
- 整合多元教育、訓練與發展機制
- 計畫性高潛能人才管理與發展

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 員工每人平均受訓時數達100小時
- 內部職缺遞補率維持50%

12 普惠金融



對新光的重要性

新光金控身為金融服務業，須善盡企業責任，為所有人提供更寬廣的保險、銀行等服務。

策略

結合旗下子公司之專業優勢，規劃多元金融友善商品及措施，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。

中長期目標

以2025為目標年，完成：

- 開發新型普惠商品或服務
- 持續獲得微型保險相關獎項

02 SUSTAINABLE BUSINESS 永續經營



新光金控秉持「成為華人地區最佳全方位金融服務機構」的願景，賦予自身「致力達成客戶、股東、員工權益之最大化。取之社會、用之社會，投入慈善公益活動，創造社會美好環境。」的使命，持續為企業永續經營而努力。



2-1 新光金控概況

2-2 公司治理

2-3 法令遵循

2-4 資訊安全

2-5 風險管理

永續重點績效



完成董事會績效評估



強化資訊安全治理

2-1 新光金控概況



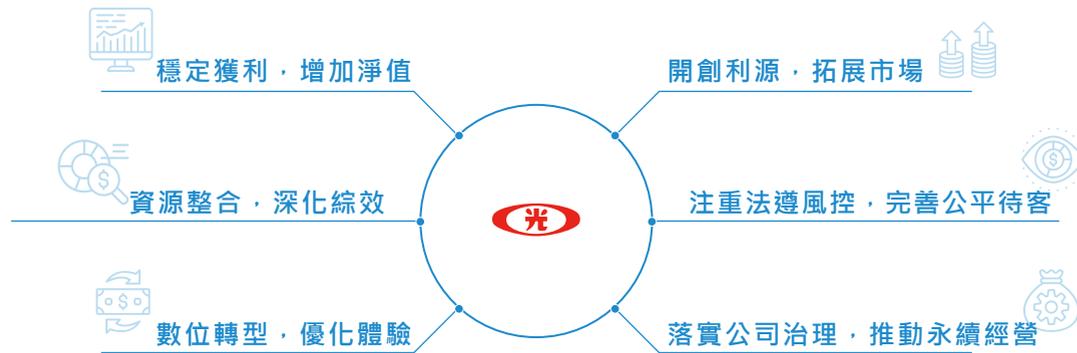
2-1-1 關於新光金控



新光金控 SKFH
品牌精神

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

經營目標



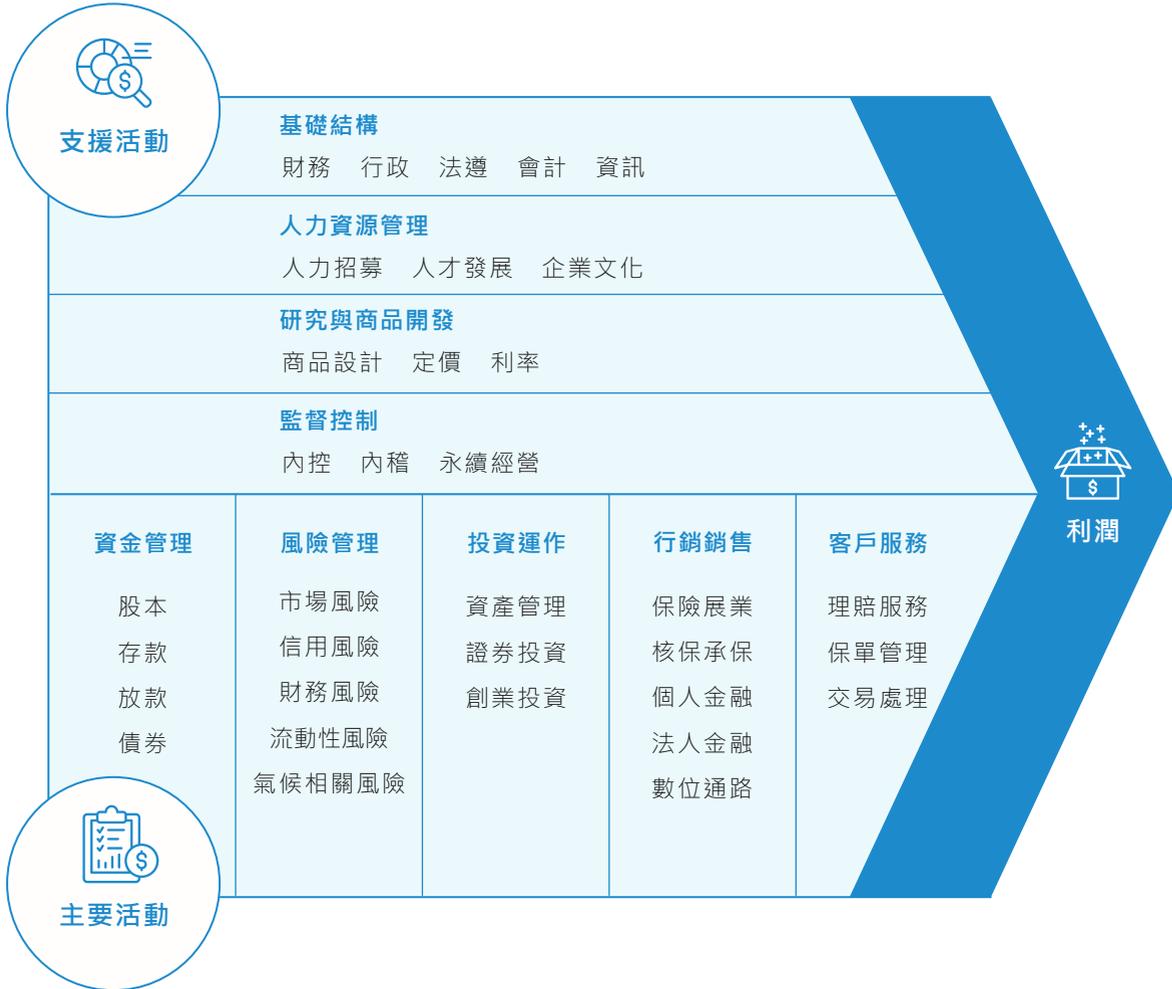
服務網絡與價值鏈

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，為600多萬名客戶打造壽險、銀行、證券、基金等完善的金融服務網絡。2021年新光金控於組織規模、結構、所有權無任何重大改變。

全方位產品與服務項目

新光人壽	新光銀行	元富證券
<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 存款業務 · 放款業務 · 外匯業務 · 財富管理 · 信託業務 	<ul style="list-style-type: none"> · 信用卡 · 衍生性金融商品 · 電子金融業務 · 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
新光投信	新光金保代	新光金創投
<ul style="list-style-type: none"> · 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 	<ul style="list-style-type: none"> · 代理汽車險、火險、水險、責任險 	<ul style="list-style-type: none"> · 投資潛力產業

新光金控鏈



國內營運據點總覽

單位：家數

服務據點	人口密度低地區 ^{註1}	離島地區 ^{註2}	全台總數
新光人壽 - 分公司	2	1	23
新光人壽 - 通訊處及分處	13	2	322
新光人壽 - 服務中心	1	0	39
新光銀行 - 分行	1	0	104
元富證券 - 分公司	1	0	47
新光投信 - 據點	0	0	3
新光金保代 - 公司	0	0	1

註1：根據2021年12月底臺灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於100人/平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

註2：離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註3：新光銀行2021年搬遷六家分行、青埔分行共2家分行。

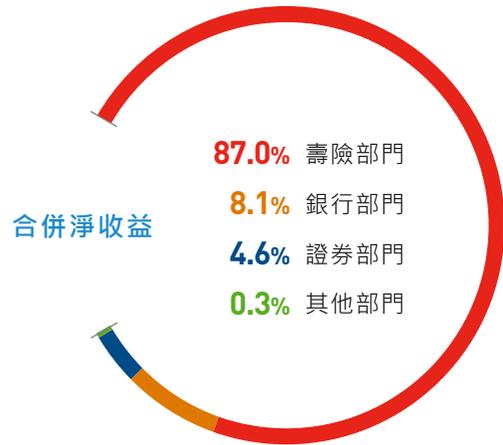
新光金控海外布局



2-1-2 財務績效

新光金控秉持穩健經營策略，合併稅後淨利為227.30億元，EPS為1.67元。總資產規模達4.69兆元，年成長7.53%；合併股東權益為2,633.82億元，每股淨值為18.21元。

2021年新光金控合併淨收益合計2,165億元。其中，來自壽險部門為87.0%，其次為銀行部門的8.1%及證券部門的4.6%。其他部門（包括金控本身不含長期投資之收益，以及投信、創投及保險代理人等）僅占0.3%，新光金控並未營運產險業務。

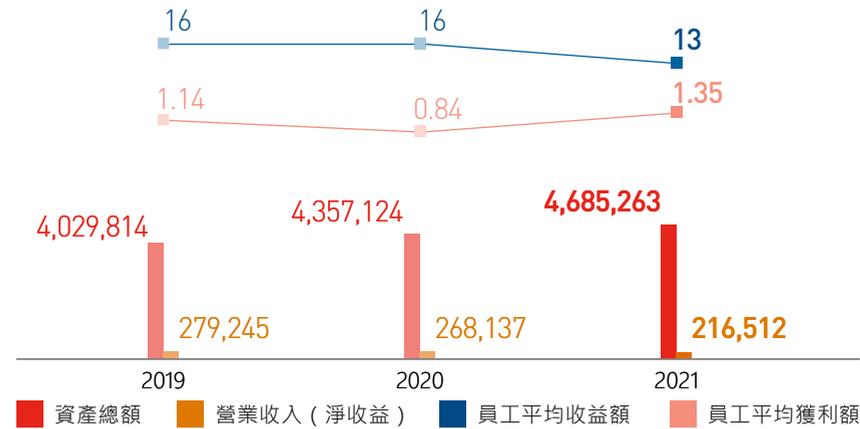


註：銀行部門包含法金、個金、財富管理業務，證券包含自營及經紀業務，投信為資產管理業務。

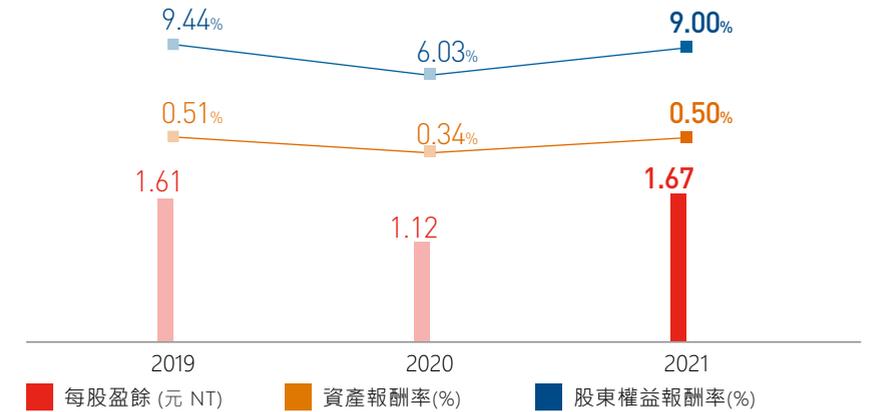
2021年新光金控營運績效及資產組合，請參照2021年新光金控股東會年報之「伍、營運概況」。

近三年新光金控經濟績效

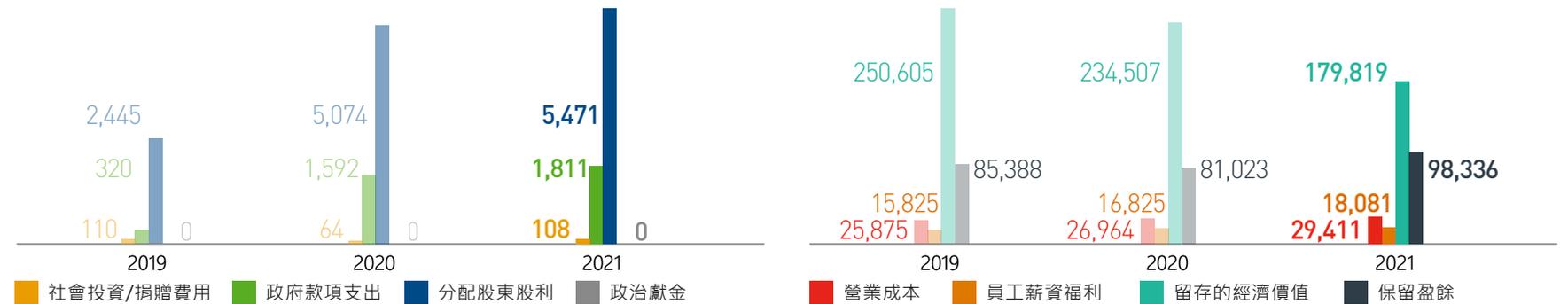
經營能力(百萬元 NT)



獲利能力



經濟價值(百萬元 NT)



註1：負債總值請見股東會年報財務概況。

註2：由於2019年財報重編，故回溯修正部分數字

註3：留存的經濟價值=「產生的直接經濟價值」-「分配的經濟價值」。產生的直接經濟價值為收入；分配的經濟價值為營運成本、員工薪資和福利、支付出資人的款項、按國家別支付政府的款項，及社區投資等。

註4：近三年皆無政治獻金支出。

2-2 公司治理



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，並名列證券交易所「公司治理評鑑」前20%，均是肯定新光金控的公司治理成果。

2-2-1 董事會

新光金控董事會共設有董事15席，其中包括3名獨立董事。2021年共召開13次會議，董事會成員出席率為99.5%，董事長未兼任經營團隊其他職務。董事於金控及各子公司任職之平均年資為11.88年。新光金控董事會成員之遴選均考量多元專業背景、具國際前瞻性、領導能力的優秀人選，以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，期望藉由董事之豐富經驗與專長，健全企業營運制度，保障投資人權益。

董事會成員多元化資訊

男性	女性	非執行董事	獨立董事	兼任公司經理人
30歲以下		30歲以下		
0	0	0	0	0
31至50歲		31至50歲		
0	0	0	0	0
51歲以上		51歲以上		
14	1	12	3	0
合計		合計		
14	1	12	3	0

註：董事會成員男性佔93.3%，女性佔6.7%

2-2-2 功能性委員會

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；2021年審計委員會共召開20次會議，委員平均出席率達100%。

為提升董事會運作效能，本公司訂有「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，依該辦法進行董事會績效評估，評估內容包含整體董事會、董事個別成員及功能性委員會之績效，評估方式、頻率及結果說明如下：

董事會內部績效評估 每年1次

2021年新光金控之董事會暨功能性委員會評估結果均為「優」(得分5~4.6分，最高為5分)

董事會外部績效評估 每3年1次

2020年委託「社團法人臺灣誠正經營暨防弊鑑識學會」執行，在問卷部分，依董事會專業職能、董事會決策效能、董事會對內部控制之重視程度與監督、董事會對永續經營及企業社會責任之態度等四大構面進行董事會效能評估，評估結果為4.34分(最高為5分)，此外，透過外評機構以開放式問題訪談董事後的客觀建議，本公司研議並執行精進措施，以持續提升董事會效能，強化公司治理機制。

註：董事會內、外部績效評估結果報告請見新光金控[官方網站](#)

100%

委員平均出席率
審計委員會共召開20次會議

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及每次參與董事會之出席費外，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。
- 董事長依營運參與程度由董事會議定固定報酬，並依公司營運績效適用高階主管年度績效獎金(含高階主管持股信託獎勵)及長期激勵獎金。
- 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。
- 獨立董事除由董事會議定固定報酬及每次參與董事會與功能性委員會之出席費外，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，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及個人績效貢獻有效連結，依據公司營運發展策略設定之年度績效目標，分為財務面向指標與非財務面向指標。

財務面向指標

權重45%

金控及子公司經營績效，如財收、契約價值、淨值、自營/經紀/承銷績效、存放款/財管信託/基金規模、投資/基金/全委代操績效、ROE、損益兩平率、避險成本、員工生產力、經理費/手續費收益、風險指標(NPL Ratio、Coverage Ratio、BIS等)，以及資本適足率。

2021年度達成結果：110%

非財務面向指標

權重55%

金控及子公司人才培育、交流及文化建立、數位金融、公平待客與資安推動成效、落實法令遵循及內控制度成效、ESG績效。

2021年度達成結果：113%

本公司總經理及高階主管年度酬金除參酌同業通常水準，並參考當年度公司績效目標達成情形及個人績效貢獻，除了固定報酬外，主要報酬為年度績效獎金(含高階主管持股信託獎勵)、長期激勵獎金及員工酬勞。

年度績效獎金

年度績效獎金之預算基礎為稅後淨利(40%)及股東權益增加數(60%)，並參酌績效指標達成結果調整獎金預算，再依個人績效表現差異化核發；另外，個人得選擇在年度績效獎金核發數一定比例範圍內，以持股信託方式自提購買公司股票，公司另依個人提存款額100%相對提撥公提購買公司股票。

長期激勵獎金

授予預算基礎為稅後淨利(40%)及股東權益增加數(60%)，再依個人績效表現差異化授予額度，授予時因應公司長期發展策略同時設定公司解鎖條件，及訂有個人持股要求標準。俟等待期結束，依三年股東總報酬率(TSR)成長幅度同步調整授予額度，並依公司解鎖條件成就情形及個人績效、個人持股與服務期間比例核發。長期激勵獎金之績效既得期間為3年。2021年度授予長期激勵獎金之公司解鎖條件為：等待期間2022-2024年度相對上市金控同業股東總報酬率(TSR)排名(50%)、ESG績效(10%)、各年度數位金融指標達成率(10%)、各年度資本適足率指標達成率(10%)、相對上市金控同業年均稅後ROE排名(20%)。

員工酬勞

依本公司章程第32條規定，本公司年度如有獲利，應提撥萬分之一以上、萬分之五以下之員工酬勞，其發放對象得包含符合一定條件之從屬公司員工。本公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額，再就餘額依前項比例提撥。

註銷或返還

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 稽核制度

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，合理確保內部控制制度的有效性。

2021年稽核室向董事會及審計委員會報告情形

報告頻率	報告內容
每月向審計委員會報告	每月稽核報告
每季向審計委員會及董事會報告	稽核季業務報告
每年向審計委員會及董事會報告	<ul style="list-style-type: none"> 審計委員(獨立董事)與稽核人員座談會會議紀錄 子公司內部稽核作業成效考核結果報告



2-3 法令遵循

新光金控深諳遵循法令為企業穩健經營之基石，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》，除持續秉持於合乎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。

為落實執行新光金控及子公司之法令遵循制度，新光金控2021年共計召開：

- 6次 金控暨子公司法令遵循業務會議
- 2次 法令遵循自行評估作業
- 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
- 召開年度單位法令遵循主管會議
- 每半年 將法令遵循執行情形陳報董事會及審計委員會。

2021年持續依照《子公司法令遵循作業考核辦法》辦理子公司之法令遵循考核作業，考核內容包含法令遵循制度執行情形與防制洗錢及打擊資恐執行情形等，以提升新光金控及子公司辦政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。

2021年新光金控及子公司無違反環境、社會相關之法規；受主管機關裁罰之案件，均已完成改善並強化內部宣導及內部控制作業，相關細節請參閱附錄7.1.6。

2-3-1 誠信經營

為落實誠信經營，新光金控訂有《公司治理實務守則》、《誠信經營政策暨守則》、《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，訂有《反貪腐政策》，以期全體員工及所有合作夥伴共同遵循。

為符合誠信廉潔之核心價值，且期待本公司人員、客戶、供應商及其他與本公司有契約關係者皆能瞭解並共同維護新光集團之道德標準及文化，本公司已於2005年訂定本公司「道德行為準則」，並於2021年修訂，其內容涵蓋本公司及本公司之子公司之董事、監察人、經理人及員工，明訂適用對象應遵循準則內之誠實及道德之行為、平等任用及禁止歧視原則、健康與安全之工作環境、防止利益衝突、不得行賄及圖己私利、保密責任、公平交易及禁止內線交易、洗錢防制、保護並適當使用公司資產、遵循法令規章、發現營運重大風險之處理、鼓勵檢舉任何非法或違反道德行為準則之行為、懲戒措施等相關規定，同時，本公司設置相關機制確保道德行為準則有效，包含清楚定義適用對象之責任範疇，設立檢舉制度（由專責單位受理，並於網站上揭露專線），以及透過內部控制制度、內部稽核機制，防範並查察潛在可能違反道德行為準則的情事並進行改善；本準則亦與員工薪酬及績效評估結合，且本公司對違反「道德行為準則」之行為採取零容忍政策，如有違反行為準則之情形，本公司將依人事管理規章及相關法令辦理，並作成紀律處分。

2021年新光金控集團（含子公司及孫公司）均100%完成道德行為準則相關之教育訓練課程。

課程內容	對象	時數	涵蓋率	完訓率
新光金控				
道德行為準則及員工行為準則	全體員工	0.5	100%	100%
誠信經營教育宣導-不誠信行為的重要類型	全體員工	1.3	100%	100%
新光人壽				
防制洗錢及打擊資恐、保險業務員行為規範、資訊保密、吹哨制度、職業安全衛生等	內勤人員	4.4	100%	100%
不實言論與文宣不當、不當招攬、個資保護、保險詐欺與保費挪用等	外勤人員	6		100%
新光銀行				
員工禁制事項與盡職調查	全體員工	0.3	100%	100%
誠信經營暨道德行為守則	全體員工	0.5	100%	100%
內外部人員檢舉處理辦法宣導	全體員工	0.3	100%	100%
元富證券				
防制洗錢暨打擊資恐訓練	全體員工	1.5	100%	100%
各項業務人員之道德行為準則訓練	業務相關人員	3~44小時不等	100%	100%
新光投信				
誠信經營政策暨守則教育訓練	全體員工	1	100%	100%
新光金保代				
誠信經營政策暨守則教育訓練	全體員工	1	100%	100%

註1：涵蓋率=應受訓人數/全體員工數

註2：完訓率=實際完訓人數/應受訓人數

2021年新光金控無發生營私舞弊、收受賄賂等貪腐情事；子公司員工發生7件情節重大之違反道德行為準則情事，皆經查證屬實，其類別如下，相關事件皆已採取懲戒處分，例如停止招攬、撤銷登錄、解雇、停職、記大過處分等。

違反道德行為準則事件統計

事件類型 / 件數	2020			2021		
	處理中	處理完成	案件數	處理中	處理完成	案件數
行賄	0	0	0	0	0	0
圖己私利	0	12	12	0	6	6
歧視	0	0	0	0	0	0
違反資訊保密	0	0	0	0	0	0
利益衝突	0	0	0	0	0	0
觸犯反競爭 / 反托拉斯法	0	0	0	0	0	0
洗錢	0	0	0	0	0	0
內線交易或違反公平交易	0	0	0	0	1	1
違反職場環境健康與安全	0	0	0	0	0	0
年度案件總數	12			7		

為了主動預防上述違反道德行為準則之情事，新光人壽編列「業務員的13堂法遵課程」，每月固定由業務單位主管對同仁進行法遵教育訓練課程，並且製作「法遵勸世靈籤」聯播影片，宣導各項違失態樣防範。此外，新光人壽領先業界啟動「業務員防詐欺風險控管模型」預防業務員異常招攬行為並落實業務稽查，將風險分數高低顯示於警示儀表板，詳列出可疑的行為，同時持續優化調校模型，擴增聯絡資訊比對，並對高風險異常行為進行參數調整，以保障客戶權益。2021年業務員違失案件已較前一年大幅減少，足見本模型對於異常招攬行為之防範功效顯著。



新光銀行針對於違反道德行為準則之情形，除了進行宣導訓練、加強業務宣導外，並提高對保人員層級，加強帳戶查核，以避免類似事件再度發生。

誠信經營政策暨守則

- 督促子公司及其他直接或間接控制之企業或法人訂定其誠信經營政策暨守則或共同遵守。
- 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。

內外部人員檢舉處理辦法

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。

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。

內外部申訴/檢舉管道

新光金控

申訴信箱：audit@skfh.com.tw
 檢舉信箱：
 獨立董事代表：id@skfh.com.tw
 內部稽核單位：whistleblower@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

whistleblower@skl.com.tw

新光銀行

audit@skbank.com.tw

元富證券

whistleblower@masterlink.com.tw

新光投信

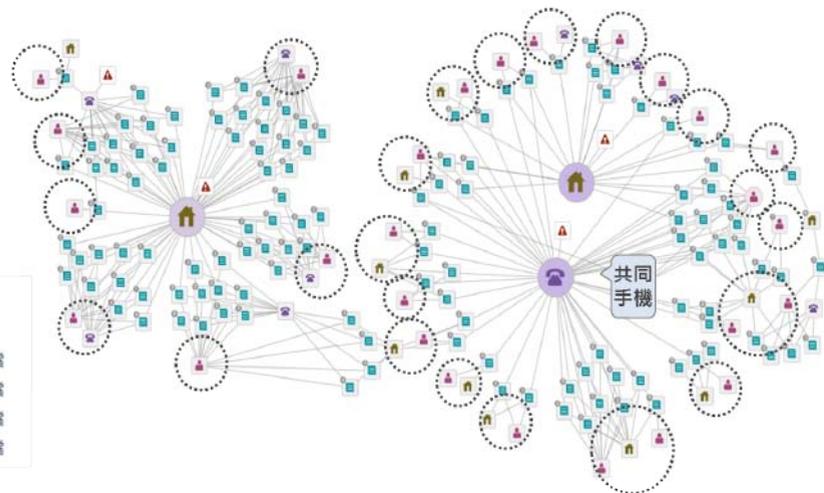
service@mail.skit.com.tw
 whistleblower@mail.skit.com.tw

新光金保代

skpia99@skl.com.tw

道德廉潔諮詢

- 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

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，訂有《防制洗錢及打擊資恐政策》、《洗錢及資恐風險評估程序》、《防制洗錢及打擊資恐集團資訊分享程序》及《防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散注意事項》與《防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散委員會組織規程》等規範，明定本集團之風險胃納及拒絕建立業務關係之客戶類型，提供子公司共通之風險評估方法及需加強監控之跨子公司可疑交易態樣，並強化集團資訊分享機制等事項，要求旗下子公司依據其業別性質訂定防制洗錢及打擊資恐注意事項及相關內部管理制度，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。

為優化集團洗錢之資恐風險評估方法，於2021年參考外部法令並因應實務作業，再次修正《防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散注意事項》、《洗錢及資恐風險評估程序》，各子公司亦於2021年採取一致性之方法論以完成全面性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認知，新光金控2021年定期每半年召開「防制洗錢、打擊資恐及反武器擴散委員會」，以整合相關風險控管機制。

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2021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訂定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2021年9月舉辦「新光金控集團董事、監察人及高階主管教育訓練」，邀請行政院洗錢防制辦公室之人員講述「APG 評鑑後我國於AML/CFT 之展望與國際趨勢」，透過掌握最新趨勢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。

2021年新光金控及子公司共辦理23場洗錢防制相關教育訓練，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。

2-2-3 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。因應2020年起實施共同申報準則 (Common Reporting Standard, CRS)，新光金控訂有《共同申報及盡職審查作業政策》，為督導子公司遵循上揭法案，本公司定期召集工作會議，督導各子公司按時程完成年度申報。

2-4 資訊安全

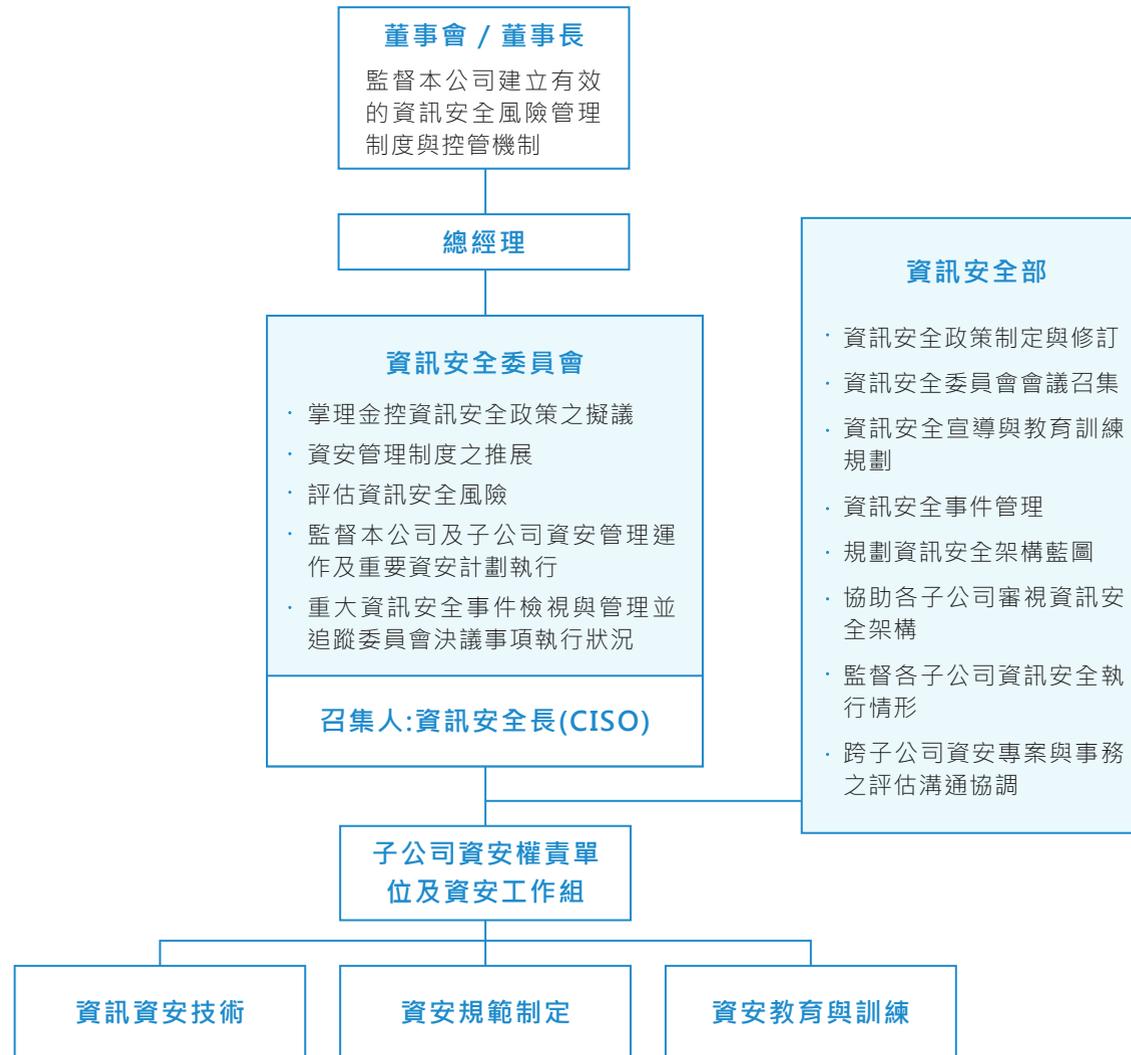


新光金控訂有「資訊安全政策」、「子公司資訊安全管理規範」，規範涵蓋子公司、委外廠商及其工作人員。新光金控及子公司新光人壽、新光銀行設有「資訊安全委員會」，元富證券設有「資訊安全管理暨審查委員會」，負責督導與管理資訊安全。主要子公司皆訂有資訊安全政策，每年需於董事會中進行年度資訊安全整體執行報告；落實董事會與高階管理階層參與研訂資訊安全策略及參與資安治理之要求，使相關資訊安全工作推展與業務發展目標一致。

2-4-1 資訊安全管理機制

為完備資安治理架構部份，新光金控於2022年4月1日設立資訊安全長(CISO)，由章光祖資訊長兼任，並成立「資訊安全部」作為資安專責單位，另成立資安委員會，由本公司資訊安全長擔任召集人，資訊安全委員會每季召開會議，委員會成員由本公司及子公司督導資訊安全業務之一級主管、資訊安全單位主管等擔任委員。

新光金控資訊安全治理架構與職掌



資訊安全治理是金融科技趨勢下的重要議題，新光人壽、新光銀行皆設有資訊安全委員會，主要子公司新光人壽、新光銀行、元富證券皆通過資訊安全國際標準 ISO 27001 認證。透過ISO國際標準作業程序，我們落實網路、機房管理及網路金融系統開發、操作與維護等各項管理作業，全面打造更安全的作業環境。本公司的資料傳輸設有多層防護設備及措施，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；我們亦整合網路及資安設備之監控資訊，即時監控各項異常資訊，透過事件管理平台持續跟催處理，有效控管資安事件處理進度，防範橫向擴散之風險。

另為防範災害、網路攻擊等造成之資訊安全緊急或資訊系統中斷事件發生，我們持續強化異地備援系統等級，並且半年演練一次，確保公司業務營運與客戶權益。

新光金控及子公司亦運用國內外最新資安情資，以期儘早發現任何資安缺口，藉此達到預警防範之效，強化資安聯防。

2-4-2 資訊安全教育訓練

透過定期教育訓練課程、日常宣導、社交工程演練，提升全體同仁資訊安全意識，並針對資安專責人員進行專業課程訓練或職能訓練，搭配外部聯防機制，具體落實資訊安全防護。

新光金控及子公司資訊安全部門持續評估相關網路新興科技系統及資安議題，如：金融資安事件、高風險資安漏洞、駭客攻擊手法、偽冒金融網站與App、商業電子郵件詐騙 (Business Email Compromise, 簡稱 BEC)、AI大眾化、區塊鏈等，運用最新情資持續強化管理，降低資訊安全的風險。更利用 RSA AFCC 的反詐欺行動服務協助偵測並關閉偽冒新光金控及子公司名義之釣魚網站、偽冒行動軟體及國際社群媒體偽冒事件，以保護網路客戶交易安全及公司品牌資產。

課程類型	授課對象	課程時數	課程類型	授課對象	課程時數
新光人壽			元富證券		
一般資安	全體員工	6小時	一般資安	全體員工	3小時
社交工程	全體員工	0.5小時	社交工程	全體員工	0.11小時
資安人員專業課程	資安人員	331小時	資安人員專業課程	資安人員	21.8小時
新光銀行			新光投信		
一般資安	全體員工	2小時	一般資安	全體員工	3小時
社交工程	全體員工	1小時	資安人員專業課程	資安人員	24小時
雲端與物聯網	全體員工	0.5小時	新光金保代		
資安人員專業課程	資安人員	328小時	一般資安	全體員工	2小時
所有課程完訓率均 100%					

2-4-3 資安事件通報與模擬

新光金控訂有「緊急事件通報辦法」、「子公司資訊安全事件管理規範」，主要子公司訂有「新光人壽保險股份有限公司緊急事件通報辦法」、「新光人壽保險股份有限公司資訊安全事件通報與應變管理規範」、「臺灣新光商業銀行緊急事件通報要點」、「元富證券資通安全事件緊急通報程序及處理辦法」、「新光投信資訊作業緊急事件處理辦法」等。發現資訊安全事件時，須依循緊急事件通報辦法進行通報，最高通報層級依事件重大程度為總經理或董事長。另為確保資訊系統及資訊安全管理之完整防護，我們每年進行黑箱滲透測試、阻斷服務攻擊演練等，並委託專業機構進行整體資訊安全評估，持續強化資訊安全等級。2021年度新光金控及子公司未發生資訊安全裁罰事件。2022年將持續強化資訊安全控管。

近四年資訊安全裁罰事件

2018	2019	2020	2021
違反資訊安全或網路安全事件 (件數)			
0	1	0	0
資料洩漏事件 (件數)			
0	0	0	0
因資訊安全造成之個資外洩事件佔比 (%)			
0	0	0	0
因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數 (人)			
0	0	0	0
因資訊安全或網路安全相關事件遭判罰之金額 (新台幣:元)			
0	60萬	0	0

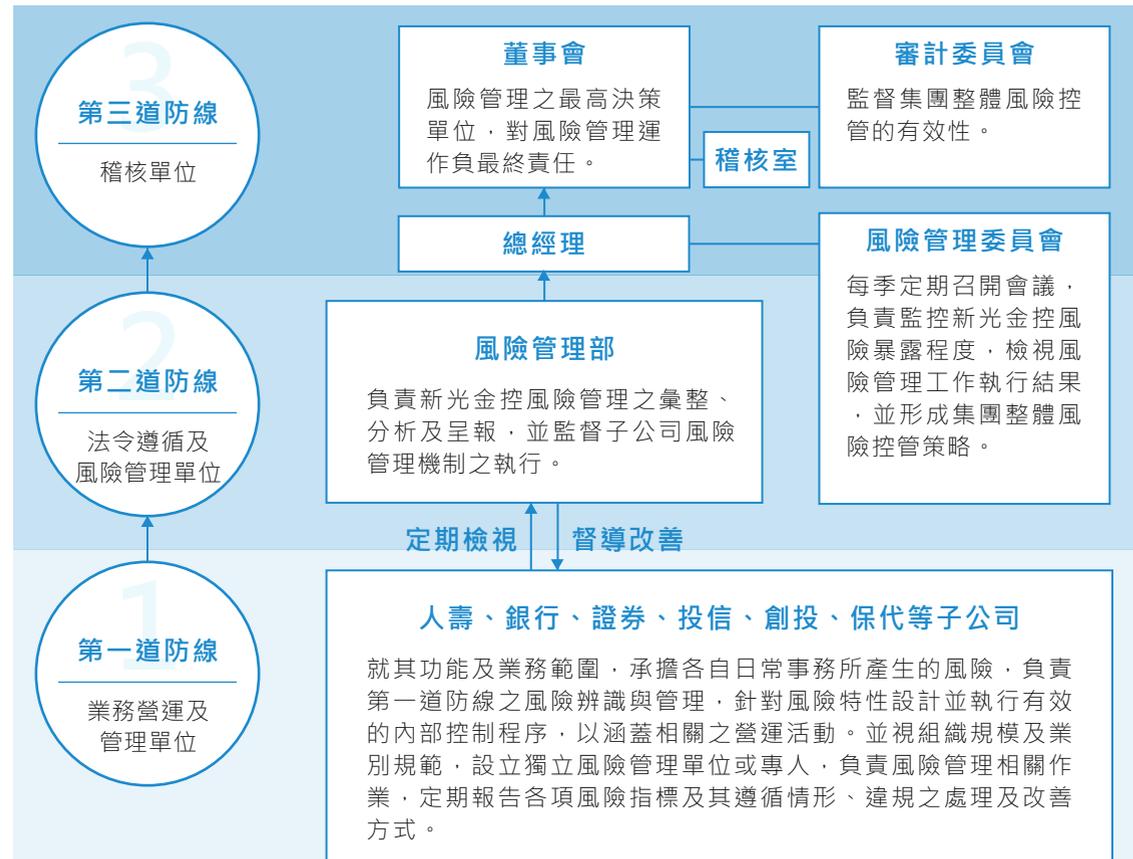
2-5 風險管理



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。

2-5-1 風險管理組織架構

為執行風險控管業務，新光金控設有風險管理委員會，及專責之風險管理部負責金控整體之風險控管；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。



2-5-2 新興風險

面對全球各項加劇的挑戰，新光金控辨識出三大關鍵新興風險，分別是疫情肆虐全球之後所留下之疫後風險、氣候變遷帶來之相關風險與資訊安全風險。對於這三大風險的描述、衝擊與減緩措施說明如下：



大規模傳染病蔓延後所造成之風險

在大規模傳染病蔓延期間，外勤業務人員無法面對面服務客戶，大多請客戶進線客服進行諮詢，造成客服來電量增加，以致客服電話接聽率降低，影響客戶滿意度。

對營運的衝擊與影響

新光人壽的品牌形象向來以親切、在地、無所不在的服務為主，然而因疫情使得外勤業務員與客戶的面對面互動中斷，若加上客戶進線客服時的接聽率不高，長期下來可能造成客戶不滿，影響公司爭取金融業公平待客排名，公司各項專案將無法得到主管機關支持推展。

因應/減緩措施

- 商品策略調整為以銷售各式保障型商品或防疫保單或簡易網投商品為主，喚起客戶需求。
- 加速數位金融的無接觸金融服務，在客戶體驗、內部流程與商業模式進行優化。
- 針對客戶諮詢可透過智能客服或網路會員提供客戶所需之服務。新光人壽也積極研擬SIP Phone軟式電話值機客服系統，以提升客服接聽率。



氣候風險

- 短延時強降雨發生機率逐漸升高，容易引起淹水災害。
- 建築法規落後及都市屋齡普遍老化，以至於建築翻修困難，無法調適氣候變遷。
- 本公司承諾於2050達到淨零排放，然而由於國內再生能源產業發展進度不如預期，致使可能發生綠能供給不足情形，進而無法達到淨零目標之風險。

對營運的衝擊與影響

- 新光金控在台北市內湖區集中較多不動產商辦大樓，該地區淹水潛勢較高，根據研究文獻指出，台北市各行政區同價位商辦大樓因淹水所受到的房價損失，以台北市內湖區為最嚴重，如遭遇淹水災害，新光金控投資用不動產之經濟價值將受到低估。
- 旗下子公司自有建築物僅有6棟綠建築，再加上屋齡30年以上棟數超過半數，老舊建材將導致碳排放量持續增加，後續因應危老重建及綠建築建置，將需投入龐大資金，造成低碳轉型成本增加。
- 國內再生能源發展無法如期達標，因此本公司在碳排放減量上，可能會受到再生能源市場供不應求之衝擊，影響本公司2050達到淨零目標之進程。

因應/減緩措施

- 建立持續營運計畫，以維持公司業務運作；另透過編制豪雨緊急狀況預防應變SOP措施、強化建築物減洪耐洪設計及防災措施、建立緊急應變管理系統及投保淹水災害相關之產物保險，以減緩災情對我們造成的財物損失及即時因應突發性自然災害事件。
- 新光人壽除針對高屋齡建築物進行都更、危老重建評估，亦將持續與國內綠建築相關協會合作，透過建築規劃設計、法規修訂、審查機制之改善、國內外技術合作等，推動建築綠化，強化自有不動產之氣候韌性。
- 本公司已加入台灣淨零行動聯盟，將透過聯盟和政府、太陽能業者議合，積極推動再生能源市場，同時新光人壽亦於2022年與日本丸紅株式會社100%持股的台灣子公司辰亞能源合作結盟，共同投資全球最大海上太陽能電站，以促進太陽能產業發展。



導入新金融科技及整合金融服務時帶來的新型態資安威脅

在導入新金融科技及整合子公司金融服務同時，各子公司資安防護落差與威脅態樣差異，及伴隨新金融科技來的新型態資安威脅，將複雜化既有資安管控與防護體系，並在本公司既有資安管理體系的治理面、存取控制面、環境控制面與基礎架構面產生資安破口。

對營運的衝擊與影響

使用金融科技的業務通常牽涉大量資金與客戶資料，因此資安防護等級須高於一般行業，且新金融科技導入及創新服務模式無論在技術或是法規上都是全新的領域，一旦發生資訊安全事件，將造成客戶資料外洩、企業機密外洩、本公司之財務及商譽損失，甚至因觸犯資訊安全法規而受到主管機關裁罰。

因應/減緩措施

因應數位時代下的金融科技快速發展，以提供更便捷金融服務之趨勢，本公司緊隨主管機關之「金融資安行動方案」，持續推進下列資安作為，有效降低科技應用所產生的預期衝擊：

- 建立金控層級資安委員會，將資訊安全管理納入公司治理架構。
- 以「風險管理」之角度推行資訊安全控管，採行「美國聯邦金融機構監督委員會 (FFIEC)」的CAT (Cybersecurity Assessment Tool) 評估架構，定期評估資訊安全治理成熟度，透過資安風險胃納評估，形成持續改善與強化之管理循環。
- 新興金融科技之採用進行完整之安全評估，以確保可具體化風險與既有控制的成熟度，並擬訂資訊安全控管計畫。本公司亦將引進外部服務(Internet Facing)資安即時檢測機制(BAS, Breach and Attack Simulation)，及時修補從攻擊者角度所看到的弱點。
- 金控與子公司運用「金融資安資訊分享與分析中心(F-ISAC)」，及既有外部資安專業廠商的資安威脅情資即時分享，建構預警聯防網。
- 強化資安事件應變能力，建立資安事件通報程序與應變計畫並落實演練作業。
- 持續推動金控公司與子公司間建立聯防體系，並搭配演練、訓練與證照取得，持續提高資安認知並培育資安人才之量能。

註：各項新興風險內容請詳閱2021股東會年報P231-232、246-247。

2-5-3 風險控管政策與機制

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。

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、集中度風險、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：市場風險值限額(Value at Risk Limit, 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。

2-5-4 風險文化

為強化風險資訊之溝通與文化之落實，新光金控執行以下機制：



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。



教育訓練

為深化新光金控及子公司內部人員風險管理能力和意識，針對特定風險管理主題規劃管理階層及一般員工之教育訓練課程，以確保在各業務流程中能將風險管理內化。



績效考核

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

2-5-5 氣候風險

根據世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於2022年1月所發表《2022年全球風險報告》，未來十年全球10大風險前兩名為「氣候行動失敗」及「極端天氣」，可見在COVID-19疫情籠罩全球的當下，氣候相關風險仍是公私部門、學術界和民間社會決策者最憂心的威脅。

新光金控依循氣候相關財務揭露 (Task Force on Climate-Related Financial Disclosure, TCFD) 之框架，建立氣候治理架構，辨識氣候相關風險，運用情境分析瞭解氣候對本公司潛在之財務衝擊，進而建立管理流程，發展氣候策略，並訂定相關指標與目標。

治理	TCFD架構建議揭露事項	2021年執行內容 / 具體成果
董事會監督情況		<ul style="list-style-type: none"> 新光金控「企業永續經營委員會」為董事會層級之功能性委員會，負責監督永續發展與氣候變遷行動，每年定期向董事會提報氣候變遷相關議題及執行情形，包括氣候變遷相關議題之研議、綠色金融規劃及績效、溫室氣體盤查與排放減量目標之執行情形。
管理階層評估和管理角色		<ul style="list-style-type: none"> 「企業永續經營委員會」下設有「企業永續經營管理委員會」，由新光金控總經理擔任召集人，子公司總經理擔任委員，負責規劃與推行氣候變遷相關專案。 「企業永續經營管理委員會」下設七大執行小組。其中「環境保護組」負責推動組織內部之減碳計畫與目標落實；「永續金融組」負責氣候相關風險評估、綠色投融資之規劃與執行。 「企業永續經營委員會」針對氣候風險策略進行討論，訂定新光金控短、中、長期之氣候風險策略，並提報董事會核備。
策略	短、中、長期氣候相關風險與機會	<ul style="list-style-type: none"> 建立風險議題庫，盤點出四項實體風險與八項轉型風險。
	氣候相關風險與機會的衝擊	<ul style="list-style-type: none"> 針對排序結果之風險議題，進行商業活動連結與分析，進行質量化相關說明。
	情境分析	<ul style="list-style-type: none"> 本年度針對公司營運據點及投資用不動產、上游供應商、下游產品服務(房貸、投資組合)執行氣候實體風險及轉型風險之情境分析，透過理解不同氣候情境下之曝險情形，以積極展開相關管理作為與因應措施。
風險管理	氣候風險鑑別和評估流程	<ul style="list-style-type: none"> 因應氣候風險對營運之衝擊日益提升，新光金控於2021年修訂《風險管理政策》，將氣候相關風險列為業務經營風險之一，並納入整體風險管理流程。 新光金控定期進行氣候風險與機會問卷調查，並盤點排列氣候風險矩陣。
	氣候風險管理流程	<ul style="list-style-type: none"> 針對排列出之氣候風險，皆積極採取回應並調整相關政策與流程，以期對氣候風險進行減緩與調適。
	風險管理制度的整合	<ul style="list-style-type: none"> 針對現有投資流程，已調整並包含高碳排產業與公司個體之評估與鑑別程序並建有相關文件政策。
指標與目標	氣候相關評估指標	<ul style="list-style-type: none"> 新光金控以永續投資流程、授信限額、綠色採購、綠色建築與能資源效率作為氣候相關指標。
	溫室氣體排放	<ul style="list-style-type: none"> 除常態揭露之範疇一、二，本年度針對範疇三項目十五之投融資組合以PCAF方法學進行盤點。
	氣候相關目標之管理及表現	<ul style="list-style-type: none"> 本年度針對特定指標建立相關目標，並將由相關單位制定執行行動，將相關結果定期呈報予董事會。

氣候風險策略下短、中、長期氣候相關風險與機會

新光金控擬定氣候風險策略時，已與集團子公司充分溝通短、中、長期定義和鑑別氣候相關風險與機會，其短、中、長期時間界定及策略進程如下：



針對氣候風險與風險辨識，根據TCFD框架指引，指出氣候風險主要源自以下2類：

實體風險

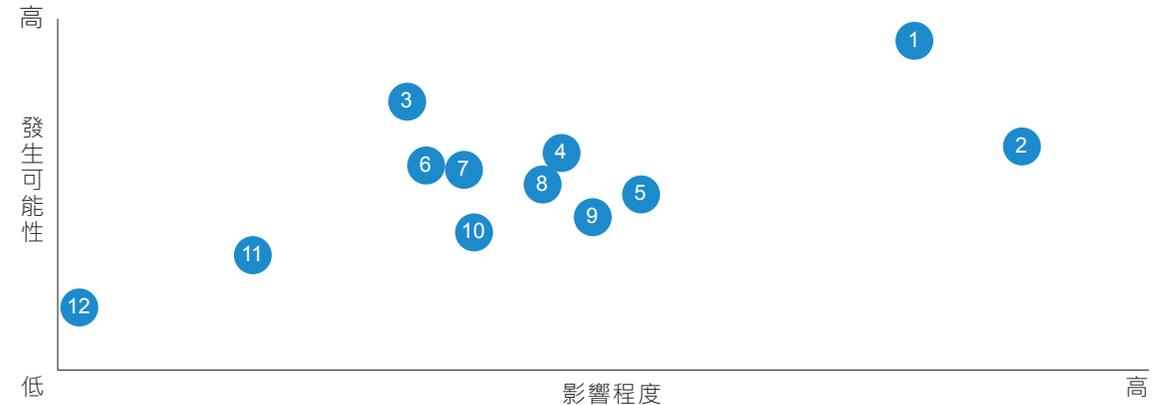
源於氣候變遷所致特定天災事件或氣候模式長期變化造成之直接或間接之損失可能帶給企業的風險(含立即性及長期性風險)。

轉型風險

源於社會受政策法規、低碳排技術和社會偏好之影響，向低碳經濟轉型的過程可能帶給企業的風險(含政策與法規、技術、市場及名譽風險)。

透過蒐研國內外氣候相關文獻與報告建立氣候風險議題庫，並依照新光集團業務型態製作氣候風險與機會問卷，調查新光金控與永續發展、風險管理、能資源管理、投資、客戶關係相關部門之意見後，經由問卷調查結果分析新光集團氣候風險矩陣如下圖，共辨識出十二項風險議題(四項實體風險與八項轉型風險)，並針對風險議題依序進行商業活動連結與分析，相關質量化說明如下：

氣候風險矩陣



- | | |
|--|---|
| <p>1 全球暖化影響，使我國用電需求迅速增加，造成無預警斷電</p> <p>2 若未採取積極永續作為，恐使新光集團喪失投資人青睞</p> <p>3 溫度上升而使大樓能源使用量提升(例如冷氣用電量提升)，進而增加營運成本</p> <p>4 國內外環境相關法規政策逐漸趨嚴，導致額外營運支出</p> <p>5 因應政策加嚴或全球零碳排趨勢，高碳排放產業投資效益受影響</p> <p>6 為因應低碳發展趨勢，新光金控提升各項資產的能資源效率標準，例如更換高效能設備，進而增加營運或投資成本</p> | <p>7 因應法規、客戶與國際倡議要求，而提高再生能源使用比例導致營運成本提升</p> <p>8 投資標的受氣候變遷災害影響，使新光集團面臨投資損失</p> <p>9 因應政策加嚴或全球零碳排趨勢，須放棄高碳排放產業之投資</p> <p>10 新光金控若未採取積極永續作為，恐喪失客戶及消費者青睞</p> <p>11 豪雨及淹水出現頻率及嚴重度提升，導致營運據點無法運作及營運中斷</p> <p>12 全球海平面上升，沿海低窪地區遭淹沒，導致資產受損</p> |
|--|---|

氣候風險議題說明

轉型風險

短期	中期	長期
<p>風險事件描述</p> <p>技術風險： 因應低碳技術發展趨勢，公司為提升各項資產的能資源效率標準而增加投資成本。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營運成本增加</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 公司定期檢視各營運據點高耗能資產進行汰換，以期提升能資源效率。 	<p>風險事件描述</p> <p>政策及法規風險： 《溫室氣體減量法》及《再生能源發展條例》等法規，公司內部溫室氣體總量管制及排放交易制度可能增加營運成本；因應法規、客戶與國際倡議要求，提高再生能源使用比例。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營運成本增加</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 為提高能資源使用效率，減少溫室氣體排放，新光金控及子公司每年進行溫室氣體盤查；自2020年起，我們更全面導入ISO 14064:2018溫室氣體盤查標準，深入瞭解自身營運及上下游溫室氣體排放情形，以利擬定減碳策略及目標。 積極投資再生能源電廠，並購買綠電及綠電憑證，支持再生能源發展。 	<p>風險事件描述</p> <p>市場風險： 市場往低碳經濟轉型，高碳排產業將逐漸被淘汰，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，進而帶來投融資收益損失風險。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營收獲利減少/資產價值降低</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 主要子公司規劃依循新光金控於2021年修訂之「永續金融政策」，制訂ESG投資及融資指導方針。 2021年起針對具爭議性、高碳排產業進行ESG風險盡職調查加以審慎評估，並制訂產業別指導方針，適時調整資產配置。 持續辨識金融商品投資、授信業務與其他業務營運之風險，以利控管風險概況。
<p>風險事件描述</p> <p>名譽風險： 全球積極朝向永續發展為目標，若公司未採取積極永續作為，恐使新光集團喪失投資人、客戶及消費者等利害關係人青睞。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營收獲利減少 / 投資人資金挹注減少</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 公司依循全球永續趨勢積極投入永續行動，於既有風險政策中納入氣候風險管理，透過修正投資、融資及不動產等相關規範，積極響應永續金融。 積極參與國際永續相關倡議、聯盟及國際/國內永續評比，藉以提升利害關係人對公司信任。 		

實體風險

短期	長期
<p>風險事件描述</p> <p>立即性風險： 因氣候變遷導致極端氣候事件遽增，可能會對上游供應商、本公司營運據點以及投資標的據點帶來災害衝擊，造成房舍及設備之損害，甚至導致營運中斷；投資標的受災害影響，面臨投資損失。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營收獲利減少/營運成本增加/資產價值降低</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 針對極端氣候事件導致設備受損，部份設備改轉租賃模式以轉嫁財損風險。 針對氣候敏感性較高產業辨識其風險，並規劃調整投資組合，以減緩災害帶來的投資不確定性。 建立自有資產及投融資不動產據點資料庫評估潛在氣候實體風險，以掌握可能損失之情形。 	<p>風險事件描述</p> <p>長期性實體風險： 全球暖化可能增加死亡率及罹病率，增加壽險理賠金額；全球海平面上升，沿海低窪地區遭淹沒，資產受損造成擔保品價值下降，授信戶資產損失以致還款困難，影響公司利息收入。</p> <p>財務衝擊</p> <p>營運成本增加 / 營收獲利減少</p> <p>因應策略</p> <ul style="list-style-type: none"> 為減緩天候因素的高額理賠波動發生，擬進行理賠研究專案，評估開發新型態商品。 進行實體風險RCP2.6及RCP8.5之情境分析，以評估資產潛在受損情形調整融資策略。

另外，依照問卷調查結果，盤點出公司氣候相關機會類型，涵蓋營運面、投資面及產品服務面，整理如下表，並說明對新光金控財務效益之影響。

氣候相關機會說明

發生時間 / 財務效益	機會描述	因應策略
資源效率		
短期 營運成本減少	成本優化機會： 提高產品服務數位化比重、推行內部文書流程無紙化，盤點內部營運據點設備，提高節能設備使用可望帶來營運成本減少效益。	盤點內部作業流程節點以進行無紙優化，自有營運據點設備更新，使營運活動能資源使用效率提升。
產品和服務		
短期至中期 營收增加	投資機會： 市場往低碳經濟轉型，長期投資綠色金融、再生能源產業可望帶來正面效益。	持續洞察產業趨勢，提升綠色金融、再生能源產業投資金額。
短期至中期 營收增加	市場機會： 市場對於環境信譽良好公司之投資需求日益增加，開發綠色金融相關產品可望帶來正面效益。	於2021年起發行綠色債券、綠色基金，推行ESG連結授信貸款。
短期 營收增加	市場機會： 因應極端氣候可能帶來的疾病及天災意外，開發相關保險產品可望帶來正面效益。	2020年起針對呼吸及循環系統疾病推出「空汙保單」，將持續開發相關商品，掌握市場利基。

氣候風險之情境分析

為進一步了解氣候變遷之實體及轉型風險對公司的影響，分別針對公司營運據點及投資用不動產、上游供應商、下游產品服務(房貸、投資組合)執行氣候情境分析，期望透過理解不同氣候情境下之曝險情形，以積極展開相關管理作為與因應措施，增進新光集團氣候韌性，相關應用情境彙整如下：

<p>營運據點及投資用不動產 災害風險分析</p> <p>風險類型 實體風險-立即性、長期性</p> <p>氣候情境 RCP 2.6、RCP 8.5</p>	<p>上游供應商 災害風險分析</p> <p>風險類型 實體風險-立即性、長期性</p> <p>氣候情境 RCP4.5、RCP6.0、RCP8.5</p>	<p>房貸 災害風險分析</p> <p>風險類型 實體風險-立即性</p> <p>氣候情境 RCP 2.6、RCP8.5</p>
<p>上游供應商 碳價市場風險分析</p> <p>風險類型 轉型風險-政策與法規、市場偏好</p> <p>氣候情境 NGFSs-Net Zero 2050、NDCs、Current Policy(STEPs)</p>	<p>投資組合 信用風險分析</p> <p>風險類型 轉型風險-政策與法規</p> <p>氣候情境 NGFSs-Net Zero 2050、NDCs、Current Policy(STEPs)</p>	

實體風險情境分析

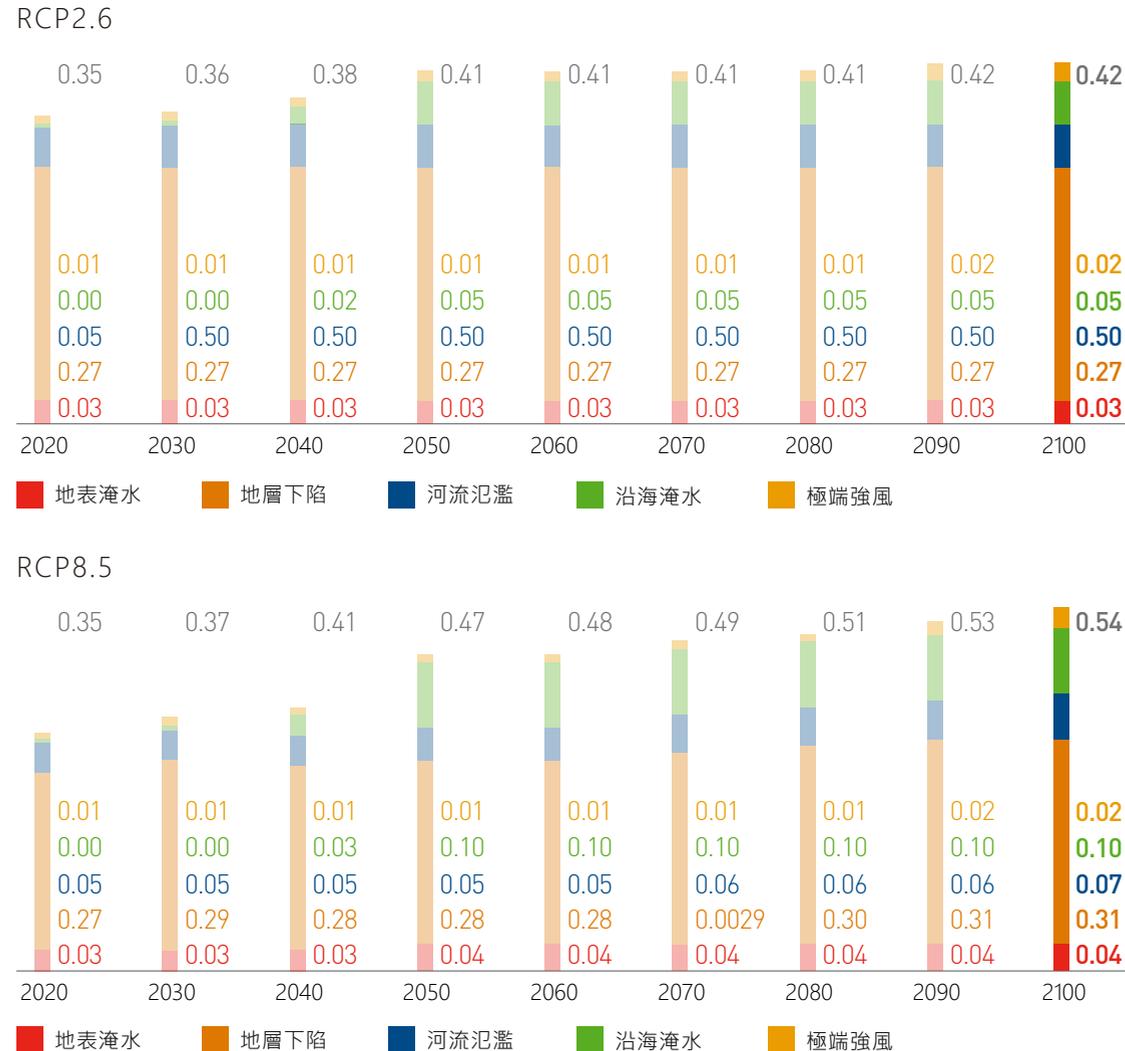
營運據點及投資用不動產-災害風險分析

情境模擬背景與結果

台灣為島嶼國家，且地處副熱帶季風區，加上地形複雜，不同地區經常發生不同的天氣變化，災害性天氣現象也不時出現。每逢颱風季，台灣便遭逢颱風帶來的豪雨侵襲，造成低窪地區及市區淹水，甚至河水暴漲沖毀堤防橋樑等。

本公司盤點分布全台各處之營運據點及投資用不動產，為瞭解不同氣候狀況下所可能帶來的財務衝擊，我們運用RCP2.6、RCP8.5兩種情境，模擬各營運據點及投資用不動產於2020至2100年每十年在各類型氣候風險因子影響下所面臨的風險，包括地表淹水、地層下陷、河流氾濫、沿海淹水、森林野火、極端高溫和極端強風等各類型實體風險下所面臨的最大氣候風險值 (Max Value at Risk%) 之影響，分析結果如下：

RCP 2.6和RCP 8.5情境下最大氣候風險值 (VaR%)
短期2022-2024年 | 中期2025-2027年 | 長期2028-2031年



結果顯示RCP2.6暖化減緩的情境下，2100年最大氣候風險值約0.42%；RCP8.5暖化情形惡化、溫室氣體高度排放的情境下，2100年最大氣候風險值約0.54%，對本公司皆僅有些微影響。

情境模擬下的最大氣候風險值變化

	2030年	2050年	2100年
RCP 2.6			
	0.36 %	0.41 %	0.42 %
RCP 8.5			
	0.37 %	0.47 %	0.54 %

註：最大氣候風險值意即在該年份中，因該類別氣候災害所導致的最大損失值。

實體風險情境分析

上游供應商 - 災害風險分析

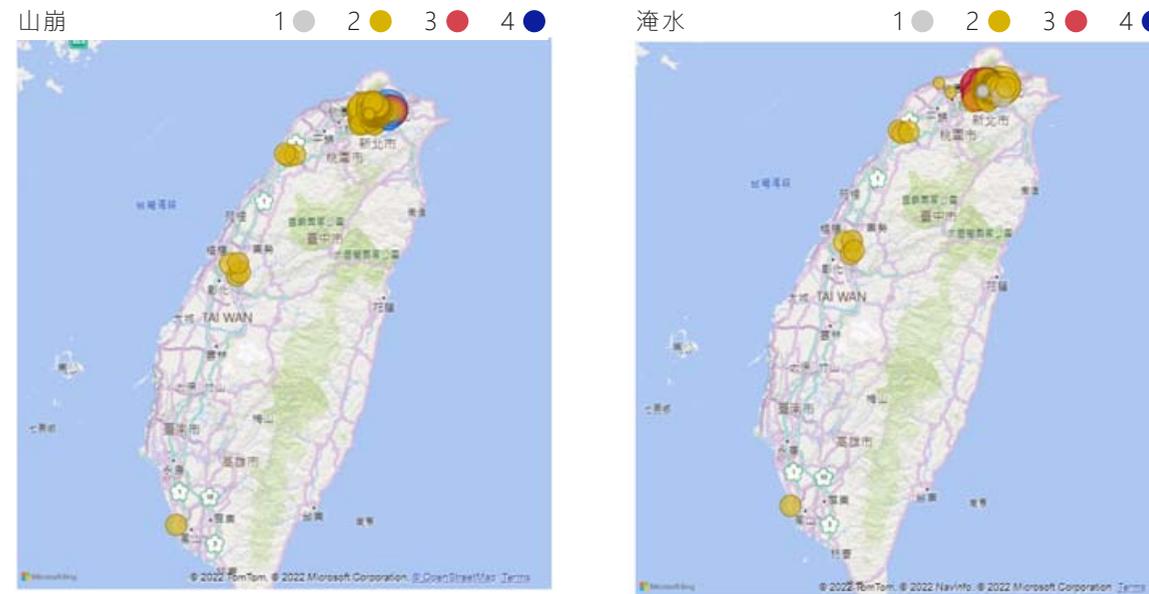
情境模擬背景與結果

為了解氣候變遷下供應商的營運影響，以利評估新光對供應商採購行為之衝擊，我們針對上游供應商進行RCP4.5、RCP6.0 及RCP8.5情境之淹水、山崩災害風險辨識，分析結果顯示，在RCP4.5及RCP6.0情境下，屬於淹水、山崩高度危害的供應商家數不多，對其採購金額佔總採購金額之比率僅約1.9%；而在RCP8.5情境下，淹水、山崩高度危害的供應商家數提高，對其採購金額佔總採購金額之比率上升至9.7%。

經評估，上述三種情境下，大部分實體氣候風險對本公司上游供應鏈相關財務衝擊皆不具重大性，僅有RCP8.5情境下之淹水風險對於本公司稍有衝擊，本公司將透過供應商實地稽核、供應商大會之方式，建議淹水風險較高的供應商設置防洪設備、建立緊急備援及營運不中斷措施等，以避免氣候風險可能帶來之損失。

情境模擬下淹水、山崩高度危害之供應商採購金額占集團總採購金額之比例

	RCP 4.5	RCP 6.0	RCP 8.5
淹水	0 %	1.5 %	8.5 %
山崩	0 %	0.4 %	1.2 %



房貸 - 災害風險分析

情境模擬背景與結果

為避免位於高風險區域的擔保品遭受氣候災害時使資產價值下跌，致使公司房貸業務損失，新光金控以公司整體房貸餘額曝險比率最高之台北市/新北市為參考依據，估算RCP8.5情境下對房價之損失率為6.32%。2021年底，新光人壽貸放淨值比(Loan to Value, LTV) 18.1%，新光銀行貸放淨值比(Loan to Value, LTV) 55.89%，故集團整體房貸業務在RCP8.5極端氣候，新光人壽LTV將增為19.31%、新光銀行LTV將增為59.66%，房屋價值仍能承擔房貸餘額，故判斷在極端氣候情境下，新光金控主要子公司房屋貸款業務之損失為0。

轉型風險情境分析

上游供應商-碳價市場風險分析

情境模擬背景與結果

因應國際推動淨零排放趨勢，多個國家已陸續表示未來將推行碳稅制度或碳費制度，而我國亦研擬2024年起實施碳費制度，為了解公司合作的供應商在未來碳稅或碳費徵收政策下的財務衝擊情況以評估公司潛在的轉型風險，我們依據國際中央銀行與監理機關綠化金融系統網路(Network of Central Banks and Greening the Financial System, NGFS)三種情境模擬主要供應商若未能發展新節能減碳技術，而隨著政策實施下導致碳成本增加致企業營運費用提高之情形，並假設供應商將新增碳費全部轉嫁給新光所造成的採購成本影響，分析結果顯示：若以2050年為供應商採購成本檢視年，可以發現若政府無新增積極減碳作為(Current Policy)，新光集團需多支付0.02%的採購成本；若政府依循國家自主貢獻(Nationally Determined Contributions, NDCs)承諾轉型，新光集團則需多支付0.16%的採購成本；若政府進行循序漸進的轉型，使全球2050年達到淨零排放(Net Zero 2050)，新光集團則應多支付3.43%的採購成本。不同情境下本公司未來除了可能面臨供應商為轉嫁碳價成本而支付較高費用以換取供應商提供之商品服務外，亦可能面臨更換供應商的情況。本公司要求合作之供應商皆須簽署永續承諾書，並定期進行供應商風險評估，未來我們將持續強化供應商溝通，使供應商瞭解低碳轉型之必要性，以攜手強化氣候治理，實現永續價值鏈。

NGFS情境模擬下新光集團對供應商採購成本增幅比率

情境	碳費區域	供應商採購成本增幅比率(%)		
		2030年	2040年	2050年
Current Policy	TWN	+0.01%	+0.01%	+0.02%
NDCs	TWN	+0.01%	+0.09%	+0.16%
Net Zero 2050	TWN	+1.71%	+2.43%	+3.43%

註1：碳費區域及碳費成本之資料來源為NGFS公開資料庫。

註2：供應商採購成本增幅比較基準年為2021年新光集團供應商總採購金額。

投資組合-信用風險分析

情境模擬背景與結果

為更掌握新光金控投資部位在不同淨零路徑下潛在損失情形，本公司針對三檔債券投資標的進行氣候因子壓力測試，壓力測試模型除了採用國際中央銀行與監理機關綠化金融系統網路(Network of Central Banks and Greening the Financial System, NGFS) Current Policy、NDCs及Net Zero 2050三種情境之國際數據以測得投資標的評等變化。本次壓力測試相關成果如下：以2050年為檢視年為例，在Current Policy情境下，債券投資標的違約率增幅區間介於0.04%~0.173%；在NDCs情境下，債券投資標的違約率增幅區間介於0.08%~0.173%；在Net Zero 2050情境下，債券投資標的違約率增幅區間介於0.113%~0.2%，本公司將積極對投資標的進行議和規劃協助轉型，並適時針對較高氣候敏感性之投資標的進行部位調整。

情境模擬下投資標的違約率變動情形

情境/公司編號	變動違約率(PD,%)								
	2030年			2040年			2050年		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Current Policy/STEPS	+0.113%	+0.013%	+0.013%	+0.113%	+0.113%	+0.040%	+0.173%	+0.113%	+0.040%
NDCs	+0.113%	+0.053%	+0.013%	+0.173%	+0.113%	+0.080%	+0.173%	+0.113%	+0.080%
Net Zero 2050	+0.113%	+0.053%	+0.027%	+0.173%	+0.113%	+0.140%	+0.173%	+0.113%	+0.200%

註1：變動違約率之增減基準年為2021年

註2：Current Policy/STEPS、NDCs、Net Zero 2050情境之債券投資標的評等變化模型參數來源主為NGFS資料庫，其中NDCs情境模擬結果乃參酌「NDCs」與「Current Policy及Net Zero 2050」之間的重要因子趨勢關聯綜合評估後所產出。

情境模擬下投資標的評等變化

公司編號	產業名稱 / 區域	發行人 2021評級	2030 評等變化	2040 評等變化	2050 評等變化
Current Policy/STEPS 情境					
1	Power Generation 法國	A3	-3	-3	-4
2	Power Generation 義大利	A3	-1	-3	-3
3	Oil and Gas 沙烏地阿拉伯	A1	-1	-3	-3
NDCs情境					
1	Power Generation 法國	A3	-3	-4	-4
2	Power Generation 義大利	A3	-2	-3	-3
3	Oil and Gas 沙烏地阿拉伯	A1	-1	-4	-4
Net Zero 2050 情境					
1	Power Generation 法國	A3	-3	-4	-4
2	Power Generation 義大利	A3	-2	-3	-3
3	Oil and Gas 沙烏地阿拉伯	A1	-2	-5	-6

03 INNOVATIVE SERVICES AND RESPONSIBLE FINANCE 創新服務與責任金融



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、基金等一站購足的金融理財商品及服務，並積極落實公平待客原則、保護消費者權益、致力提升客戶滿意度及推動普惠金融；面對金融科技 (Financial technology, FinTech) 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。此外，新光金控也將ESG策略融入金融營運活動中，持續落實責任投資比例，以因應永續發展的世界潮流。



永續重點績效

- 3-1 數位與創新金融
- 3-2 客戶關係維護
- 3-3 客戶服務與溝通
- 3-4 普惠金融
- 3-5 永續金融



客戶滿意度達93.17%



集團數位客戶已超過250萬人



普惠金融商品共計約519.2萬件，為企業帶來1,716.6億業務效益

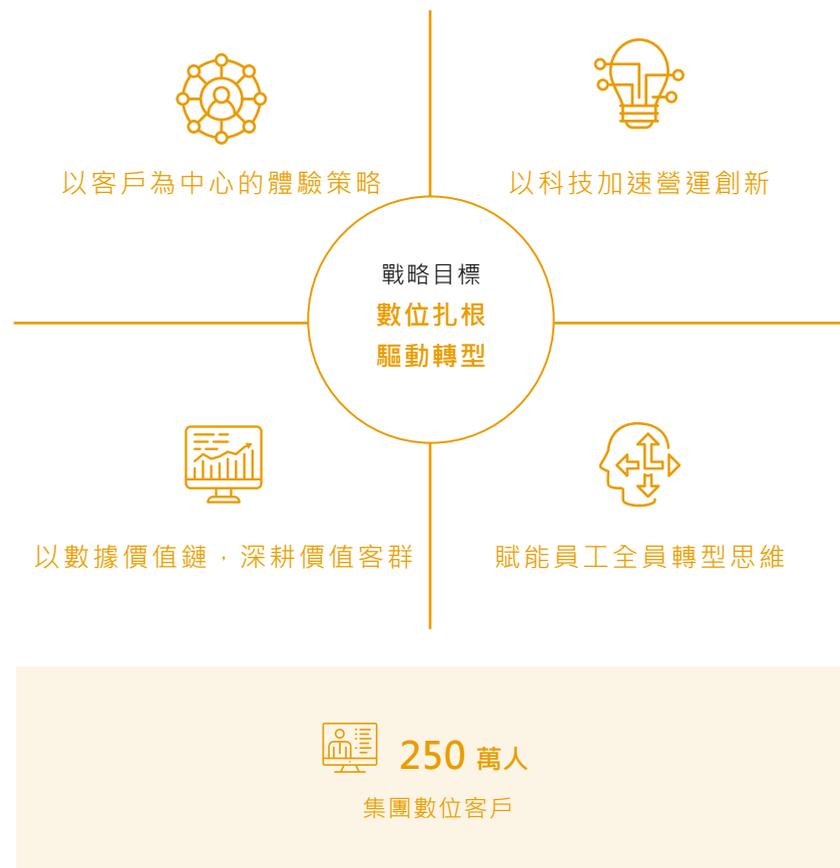


綠色投資共701.82億

3-1 數位與創新金融

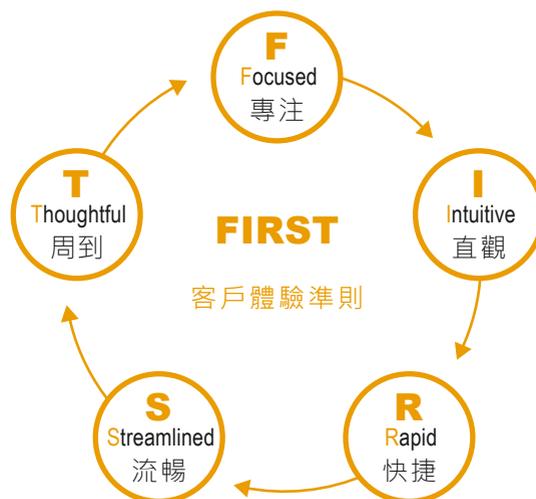


2021年新光金控以「數位扎根，驅動轉型」作為戰略目標。在「以客戶為中心的體驗策略」、「以科技加速營運創新」、「以數據價值鏈、深耕價值客群」與「賦能員工全員轉型思維」等四大面向上落實基礎，奠定永續發展的磐石。2021年度，集團數位客戶已超過250萬人，數位服務推廣成效卓越。



以客戶為中心的體驗策略，落實「客戶零繁瑣、數位一路通」

新光制定金控層級的FIRST客戶體驗準則(專注Focused, 直觀Intuitive, 快捷Rapid, 流暢Streamlined, 周到Thoughtful)與數位產品及服務的戰略目標指引下，落實「客戶零繁瑣、數位一路通」，深耕整體的數位競爭力，推動符合客戶需求的產品與客戶旅程，打造低碳、創新、共好的價值型金融。



以數據價值鏈，深耕價值客群

為提升數據驅動的綜效，新光金控優化數據治理架構，並整合子公司600多萬客群與產業數據，發展數據價值生態圈，提升客戶經營價值。

打造智能化客戶經營情報平台，整合金控集團客戶往來資料，建立金控層級360度視圖的大數據資料結構模型，從客戶分群、風險控管與績效呈現三面向發揮數據價值。

- 金控客戶關係管理採用上次消費日期 (Recency)、消費頻率 (Frequency)、消費金額 (Monetary) 的RFM模型，將客戶劃分成10大類型客群，釐清掌握客群價值結構
- 透過數據與機器學習挖掘10個風險預警相關指標，運用在人壽業務員詐欺態樣偵測以達集團風險聯防目的
- 機器學習自動貼標產出100+個意圖情報標籤，掌握客群特徵與行為
- 引入自動化機器學習Auto-Machine Learning技術與概念，推廣AI知識公民化

賦能員工全員轉型思維

新光金控藉由多元方式深化數位轉型的核心價值，以創新與敏捷堆疊組織創新能量，建立as-one-team的共同語言並凝聚員工共識。

並透過SPARK Xpress數位季刊溝通轉型旅程中的故事、理念與成果，讓16,000位員工共同參與數位轉型。

註：有關新光金控數位轉型文化推動成果，請參閱5.3.1之「培育數位人才」小節。

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，2021年各項服務成果如下：



會員專區優化客戶體驗

- 全新的會員專區，簡潔且直覺的操作介面，深獲客戶好評

2021年成果

- 會員人數：累計達82萬人
- 當年度交易量：達78萬件



行動體驗享受便利生活

- 行動版電子化授權轉帳服務
- 首創推出「手機門號驗證」申辦網路保險服務
- 結合新光銀行「立碼驗」服務，讓客戶可於超商進行身分驗證進行服務申請

2021年成果

- 行動版授權轉帳服務：已有9.5萬人次使用
- 手機門號驗證申辦佔率：達80.6%



LINE官方帳號口袋服務中心

- 個人化保單通知
- 交易匯款結果通知
- 保單查詢
- 專屬服務人員查詢
- 保單借/還款查詢
- 投資型保單交易
- 約定給付帳號
- 簡易契變
- 全家超商條碼繳費
- 線上繳費
- 信用卡效期變更
- 電子單據約定
- 據點查詢

2021年成果

- 好友人數突破 377 萬人。
- 全服務總點擊使用率累計近 73 萬次。
- 獲得國家品牌玉山獎、CSEA卓越客服大獎、GCCA卓越客服國際獎項、財訊金融獎、工商時報數位金融獎、行銷傳播傑出貢獻獎等大獎之肯定。



行動APP創新互動服務

- 「行動商務APP」業務數位輔銷工具
- 「新光人壽APP」結合各項業務服務與保戶健康管理等

2021年成果

- 行動e拜訪、e投保、e給付、e契變及e理賠均已上線使用
- 新光人壽APP：累積有52萬下載次數



智能客服掌握客戶數位軌跡

- 「智能客服中心」電話客服
- 「小新智能客服2.0」網路客服

2021年成果

- 電話簡易變更服務：服務10.3萬人次
- 智慧提醒服務：服務6,000人次
- 「智能客服小新」滿意度：88.2%
- 首創壽險業採用GOOGLE最新的演算技術，並導入全新UI/UX互動體驗設計，以生動貼圖及溫暖言語，致力打造溫暖正能量的有感服務。
- 2021年持續落實流程優化之設計思維，達成一站式服務，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。陸續取得bsi國際服務認證及多輪式對話商務建置、編輯等新型專利。透過合適的科技應用，致力於創造與客戶需求契合、直覺、暖心的場景金融體驗。



理賠風險篩選系統

- 理賠風險分析系統
- 快速理賠進階風險分析系統

2021年成果

- 理賠風險分析系統：為提升調查命中率而建構的分析系統架構及分析資訊平台，當發查率下降且破案率上升時，為系統發揮其功能，藉此改善整體調查績效、防範理賠詐欺行為。
 - 理賠發查率^{註1}較去年下降至2.2%。
 - 理賠破案率^{註2}較去年上升至33.3%。
- 快速理賠進階風險分析系統：將理賠風險量化，提升案件分級的準確性。
 - 正常件平均經辦天數1.3天。
 - 人均月審核件數367件。

註1：理賠發查率=發查件數/結案件數；「發查」是指調查員協助調閱病歷或醫療資料、查看事故或現狀等輔助案件審核的程序。

註2：理賠破案率=破案件數/發查件數。

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，2021年共投入8,978萬元，推動多項數位金融措施，包括：



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。新光銀行金融卡、信用卡、帳戶目前共支援綁定包含：台灣Pay、Google Pay、Apple Pay、LINE pay、街口支付、橘子支付、icash Pay、悠遊付、簡單付等行動支付工具。

2021年成果

各項行動支付服務開辦以來成果：

- 累計綁定393,080張信用卡。
- 累計綁定194,135個帳戶。
- 累計簽帳金額約78億8,156萬元。
- 累計交易金額約35億4,500萬元。
- 累計儲值消費金額約315億902萬元。

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。

2021年成果

申辦行動銀行APP客戶數突破72萬人

- 新增外國ETF/股票交易功能。
- 新增海外債贖回交易功能。
- OU客戶新增電子支付綁定。
- 數位帳戶存摺封面連結下載
- OU數位存款帳戶帳號分享。



數位客群經營

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。

2021年成果

- 粉絲數突破13.5萬人。
- 超過2,099篇的網路輿情聲量數。



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。

2021年成果

- 共設置11台設備，提供旅客24小時之自動化服務，累計匯兌筆數超過900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。

2021年成果

- 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。
- 累積交易筆數逾9萬筆。



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。

2021年成果

- 網路銀行客戶數突破105萬人
- 數位活躍用戶數較去年成長22%
- 數位及自動化交易佔比高達90%

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。

2021年成果

- 申請客戶數超過1.7萬戶
- 當地交易金額達35,961億元

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。

2021年成果

- 已服務超過22.4萬人次
- 開辦五倍券線上登錄功能

OU數位存款帳戶

提供客戶24小時即時線上申辦金融帳戶服務，可運用帳戶進行一般帳務交易、換匯、基金申購、證券投資等，並搭配不定期豐富優惠活動。

2021年成果

- OU數位存款帳戶客戶數突破6萬人

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。

2021年成果

- 電子化帳單比率高達92%

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。

2021年成果

- 使用人次約7,000人次

多元支付繳費

串連生活繳費服務導入多元支付繳費。

2021年成果

- 除了既有台北市停車費、汽燃費、交通罰鍰、瓦斯費等繳費服務外，於2021新增中華電信與台灣水費、中區學雜費項目。
- 原已合作四大電子支付，於2021年導入悠遊付電支生活繳費服務，五大電子支付全年生活繳費服務累計有147萬筆數。

 數位生活圈

• 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。

2021年成果

- 交易金額約57億元

• 多元數位行銷：

透過異業合作持續提供各式與生活相關的數位服務與優惠。合作對象包含：全家便利商店、萊爾富、肯德基、必勝客、momo購物網、華映娛樂、車庫娛樂、嘟嘟房、uber eats、foodpanda、亞太電信、遠傳friDay音樂、鹿港天后宮、合作內容包含音樂體驗、餐飲優惠、電影兌換、購物折抵、線上安太歲等多樣服務。

2021年成果

- 合作業者共13家。

| 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。

 數位金融服務

• 新光銀行身分認證開戶

整合新光銀行，提供帳戶即時認證，簡化客戶開戶流程與時間，減少引導流程及斷點，提升用戶數位體驗，增進開戶流暢性。

2021年成果

- 新增複委託透過新光銀行身分認證機制進行線上開戶

• 智能行動選股

運用FinTech技術，導入AI與元富獨家研究報告，提供多元選股策略及提昇精準度，投資人可短時間隨時隨地篩選出標的，掌握股市脈動。

2021年成果

- 累積至2021年下載數81,548戶
- 榮獲第18屆金炬獎「年度十大績優商品」

• 智能客服

透過對話式引導完成交易上所需協助，新增「線上開戶電子密碼設定」服務，整合OTP驗證碼，提升使用者體驗、加速開戶流程。

2021年成果

- 2021年度累積33萬以上使用人次
- 2021年度解決客戶密碼問題6.8萬人次
- 榮獲第18屆國家品牌玉山獎最佳產品獎

• 金融教育/數位平台影音專區

定期於線上舉辦「翻轉學堂」投資講座，以及製作線上開戶、投資平台等懶人包影片，透過YouTube平台等數位方式傳播，拓展客戶學習投資的管道與熟悉元富數位化產品。

2021年成果

- 累積已突破40支影片上線YouTube平台。

• 盤中零股定期定股

市場首批推出盤中零股定期定股系統，可任意選擇委託日期與委託價格及更高的成交機率，提供投資人更多元與彈性的存股方式。

2021年成果

- 9月底上線，突破1,500交易筆數，累計交易金額逾850萬

• 臨櫃無紙化

臨櫃服務數位化流程，透過電子表單、簽名及影像系統自動化技術與開戶系統的整合，加速及優化開戶以及業務作業流程。

2021年成果

- 8月上線，第4季無紙化開戶已達臨櫃開戶的25%

• 線上預收扣款、線上圈存股票

因應客戶買賣處置股票需加速作業速度之需求，於行動達人APP及官方網頁之e櫃台提供線上預收扣款、線上圈存股票功能。

2021年成果

- 5月上線，線上作業大幅減少電話聯繫及人工處理時間

• 線上識別驗證碼OTP

導入OTP手機簡訊驗證碼認證機制，便利線上申辦或線上簽署作業，新增於申請憑證加入簡訊OTP驗證流程。

2021年成果

- 12月於各電子交易平台引導申請憑證加入簡訊OTP驗證，提高系統資訊安全性。

• 美股即時報價

美股行情熱絡，元富為滿足投資人布局全球市場，建置零時差的美股看盤服務，提供客戶更完善的理財平台，即時掌握金融市場投資資訊及趨勢分析。

2021年成果

- 11月美股即時報價功能上線後，複委託平均開戶數較上線前成長11.5%



行動優先

雲端條件單

以客戶需求導向擴增「追蹤鎖利」功能，增加複合式洗價動態條件式委託，自動依股價漲幅進行鎖利策略，並延長條件單監控時間至90天。

2021年成果

- 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。
- 使用次數達 81,302次、年度累積交易金額近52億元。

線上開戶

為增進客戶線上開戶便利性，新增「響應式網頁」證券線上開戶，以及「一開兩戶(證券+複委託)」、「舊戶加開財管信託戶」，結合「OCR影像辨識」，提供客戶24小時數位申辦。

2021年成果

- 12月線上開戶獲客率創新高，佔總體開戶數49%。

三竹股市APP串接元富下單

三竹股市APP每月活躍用戶超過130萬人，元富為首波整合上線券商，並建置登入、下單交易回報及帳務查詢功能，透過數位策盟，提升客戶交易的便利性。時數位申辦。

2021年成果

- 9月底上線，創造電子下單交易金額23億元。



客群經營

小資族群

持續推廣小額投資觀念，藉此吸引年輕客層與小額資金投資客群，運用元富小資零股理財平台進行存股，達到紀律存股投資計畫。

2021年成果

- 交易金額突破17.8億。

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。

2021年成果

- 交易金額突破8,189.5億。

自主性理財客群

建置「智能Win Win go」基金理財平台，依據投資人的風險屬性及投資需求問卷，打造個人化投資組合，透過自動再平衡機制，提供投資人紀律理財之服務。

2021年成果

- 1月上線，10月全新UI/UX介面優化，提昇客戶使用體驗。
- 榮獲第18屆國家品牌玉山獎最佳產品獎。

LINE官方帳號

持續擴增元富專屬LINE官方帳號個人化推播服務，透過貼心的專屬提醒、投資訊息隨手點、搭配多樣化的優惠活動，創造與客人互動價值。

2021年成果

- 搭配「台北金融科技展」規劃LINE互動，吸引近萬人參與關卡任務，增加約8,000人好友數，成長率達30%。
- 年度好友數新增23,796人，累計達36,842人；綁定數增加3,202人，累計達5,490人。

新光投信

新光投信積極發展數位金融並關注對於投資人使用的便利性，持續研發金融服務及推動數位服務。



行動優先

新光電子交易網站

重新改版新光投信線上交易系統，以RWD技術建構可於行動裝置使用的交易網站，優化客戶行動體驗。

2021年成果

- 2021年2月上線，截至12月底共有超過24,000個電子交易查詢戶。

新光投資理財網

重新改版新光投資理財網站，以RWD技術建構可於行動裝置使用的理財網站，優化客戶行動體驗。

2021年成果

- 2021年7月上線。



客群經營

新光投信線上開戶

提供新客戶全線上開戶及核印授權扣款服務。客戶無須再寄回紙本開戶書及等待漫長的核印時間，透過線上開戶可以讓客戶達到今日開戶明日下單的優質服務體驗。

2021年成果

- 2021年11月上線。

LINE官方帳號

建置新光投信專屬Line官方帳號行銷推廣，擴大對社群經營，提供Line即時訊息服務黏著客戶，提升品牌知名度。

2021年成果

- 2021年Q4上線。截至2021年12月底好友數已突破千人。

理財EDM

提供投資人免費電子報服務，協助投資人快速掌握市場脈動與投資趨勢，提升客戶滿意度。

2021年成果

- 2021年8月起每週固定發送主題式理財EDM。發送對象包括新光投信受益人及電子報訂閱戶，約總計逾16,500人。

3-2 客戶關係維護



3-2-1 產品與行銷法規遵循

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、公開說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及子公司員工，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。

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「金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法」。

3-2-2 落實公平待客原則

新光金控督導子公司落實並精進公平待客原則各項內容，於跨子公司高階主管會議中宣導公平待客原則議題。2021年台灣疫情擴散，新光金控亦特別關注疫情下之客戶數位服務之公平待客執行情形。

政策 / 辦法及運作機制	2021年執行成果
新光人壽 <ul style="list-style-type: none"> 訂有「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」。 制定「公平待客委員會組織規程」，以總經理擔任召集人成立「公平待客委員會」，由總機構法令遵循主管負責規劃與推行，並於2021年「公平待客委員會」下設立六個推動小組，藉由會議召開督導各單位公平待客原則相關作業之執行，並將業務執行內容定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。 	<ul style="list-style-type: none"> 2021年召開4次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項。 除對所有從業人員辦理年度教育訓練外；亦針對董事、高階主管、業務單位與負責業務同仁，邀請內、外部講師進行面授教育訓練共9場。
新光銀行 <ul style="list-style-type: none"> 訂有《公平待客政策》、《公平待客行為守則》及相關業務規章，將公平待客原則之實質內涵落實於內部規章。 每年辦理營業單位服務達人競賽，鼓勵營業單位於日常作業中實踐公平待客之精神。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事與督導公平待客作業之高階管理階層間藉由「消費者保護暨公平待客專題座談會」針對公平待客議題進行深度討論。 全國經理人會議向所有單位主管宣導應如何將公平待客之核心價值落實於日常作業中。
元富證券 <ul style="list-style-type: none"> 訂有「公平待客原則政策及策略」，成立跨部門之公平待客委員會，積極推動落實公平待客原則，並定期向董事報告裁罰缺失、申訴評議案件暨改善情形，加深董事會督導力道。 	<ul style="list-style-type: none"> 全體員工皆完成公平待客原則教育訓練課程，於申請新種業務時明文要求遵循公平待客原則。 修訂「內外部人員檢舉處理辦法」、「廣告管理辦法」等內部規章，從制度面縝密規畫並推動落實公平待客之各項原則。
新光投信 <ul style="list-style-type: none"> 為提升員工對於金融消費者保護之認知及金融消費者保護相關法規之遵循，訂有《公平待客原則之政策及策略》、《公平待客原則之作業辦法》及相關業務規章，除定期辦理教育訓練與宣導外，「公平待客原則」之訂定及執行情形，也均納入本公司內部控制及稽核制度，建立由上而下的制度、並督導及由下而上的落實情形。 	<ul style="list-style-type: none"> 董事、監察人及高階主管教育訓練：「金融業公平待客原則」針對公平待客議題進行訓練。 舉辦全體員工線上教育訓練及考核驗證機制，向所有單位主管 / 同仁宣導應如何將公平待客之核心價值落實於日常作業中。 各基金公開說明書揭露有關投資人爭議之處理方式及申訴管道，以保障投資人權益。

3-2-3 客戶隱私權保護

新光金控暨子公司為妥善保護客戶隱私權，依循「個人資料保護法」，抱持零容忍的態度，明訂「個人資料管理政策」並適用全體同仁及其供應商。同時訂有「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」，亦簽署「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」、「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」。新光金控設有「個人資料保護管理組」，由總機構法令遵循室主管擔任召集人，小組成員由所有部室主管指派專責人員組成，明確界定金控暨子公司各部室責任與義務，以建構完善的個人資料保密機制、防線及管理流程，並將個資保護事項，納入風險管理制度及法令遵循查核之評估內容，各項查核程序均依循「內部稽核制度」規定辦理。同仁如有違反個人資料保護法之情事，應立即停止其使用公司資訊之權限，並按其情節輕重，依員工工作規則懲處並追究法律責任，以宣示我們保護個人資料及客戶隱私權的決心。

個人資料侵害通報流程圖



教育訓練

為提升同仁個人資料保護管理之危機意識，我們透過內部人員教育訓練，搭配外部聯防查核機制，確保各子公司及各部門皆充分了解個資保護之責任範圍、機制、程序及措施。2021年新光金控暨子公司全體員工100%完成個資保護相關訓練及法令測驗。旗下各子公司進行客戶資料分析及行銷活動時亦均嚴格監控客戶個人資料之使用範疇，並遵循主管機關「個人資料保護法」等法令規範，2021年新光金控暨子公司客戶資料二次使用佔比約44.3%。

隱私保護政策

新光金控訂有「隱私權保護聲明參考指引」，要求各子公司於訂定「隱私權政策」時，應說明我們如何在符合法令範圍內蒐集、處理、利用及保護客戶個人資料，並於蒐集個人資料前告知客戶目的、類別、個人資料行使之權利(如：退出、加入、查詢、製給複製本、補充或更正、刪除等權利)，及使用期間、個資保護政策、第三方揭露之政策，以確保客戶清楚了解自身權益。

個資保護事件申訴

新光金控及子公司均依個人資料保護相關法令執行業務，公司內部並透過教育訓練、績效管理進行改善與檢討，2021年度經查證有1件個資保護違失事件，該個資事件經公司獲悉即立刻採取應變措施、通知客戶且已妥處，後續亦強化業務宣導與提升同仁個資保護意識以應變、處理及預防類似個資事件之發生。

近三年新光金控及子公司個資保護違失申訴事件

單位：件

申訴來源	2019	2020	2021
主管機關	不當使用：0 洩漏：1 其他：0	不當使用：1 洩漏：1 其他：0	不當使用：0 洩漏：0 其他：0
評議中心及公司管道	不當使用：0 洩漏：0 其他：0	不當使用：1 洩漏：1 其他：0	不當使用：0 洩漏：1 其他：0
合計	1	4	1

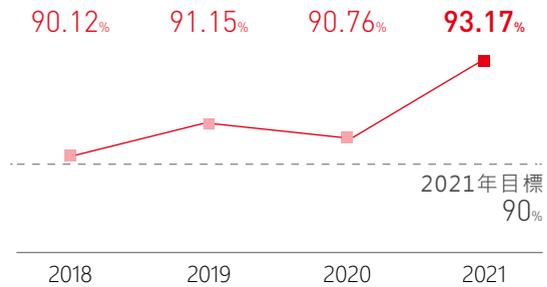
3-3 客戶服務與溝通



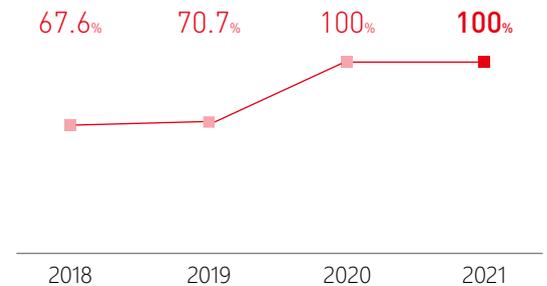
3-3-1 客戶服務

新光金控多年來持續以「客戶為中心」的經營模式，運用AI技術，導入多樣化創新型態服務，並持續擴大應用場景。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。

新光金控客戶滿意度調查之客戶滿意度



新光金控客戶滿意度調查之客戶涵蓋率



註1：調查對象為新光人壽、新光銀行與元富證券 0800免付費電話進線之客戶。

註2：滿意度之客戶佔比= 回答「非常滿意」及「滿意」之客戶人數 / 回覆調查之客戶人數。

新光人壽

新光人壽重視公平待客，持續優化服務品質，為提升客戶體驗服務，近年來陸續通過「ISO 10002:2018客訴品質管理系統」、「皇家神祕客(Royal Mystery Shopper, RMS)」及「ISO 10002:2014客訴管理系統」驗證。新光人壽設有「0800客服專線」，傾聽並迅速回應客戶需求，2021年客戶服務部共服務近52.2萬通的來電通數，詢問項目以保單行政業務（如：保險諮詢、保費服務及保單契約變更等服務）為大宗；另外為提升客戶滿意度，亦導入淨推薦值(Net Promoter Score, NPS)，將客戶回饋意見轉化為未來改善行動重要決策參考，2021年新光人壽0800客服中心NPS為80.1%，行政中心臨櫃服務為82.3%。

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。2021年第四季新光銀行客戶滿意度OU數位帳戶NPS為41%。

元富證券

元富證券2021年0800免付費電話共完成39412通服務，並針對進線之客戶進行服務滿意度的評分，客戶滿意度評比達90.31%。2021年客服小新NPS為70.1%，小資零股NPS為79.9%。

新光投信

新光投信於2021年開始施行顧客滿意度調查，客戶對營業廳環境、服務人員禮儀及專業滿意度皆感到滿意。在完善的管理下，新光投信於2021年均無發生任何金融消費爭議案例。

3-3-2 客戶申訴與溝通

申訴管道	處理方式
新光人壽	
新光人壽重視客戶權益，提供多元服務管道，如設有客戶服務專線0800-031115、智能客服、保戶心聲留言板(skl080@skl.com.tw)...等，供客戶諮詢。	若有接獲保戶申訴，立即由專責部門處理並致電保戶確認，於受理日起30日內查明妥處，積極追蹤結案，並盡速將處理結果答覆保戶，取得客戶滿意。
新光銀行	
新光銀行重視客戶申訴的問題，提供多元申訴管道(包含客服電話0800-081108、分行各單位及主管機關等)。	受理申訴案件即進行處理或調查，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。 2021所有受理案件皆已妥善處理，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。
元富證券	
元富證券為即時掌握客戶的建議與反應，規劃完善的申訴機制，以快速回應客戶的建議。客戶可以透過免付費客服電話0800-088148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。另亦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。
新光投信	
新光投信重視客戶建議，提供免付費客服電話0800-075858供客戶反應相關建議及問題。	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。

3-4 普惠金融



實踐普惠金融，響應SDGs1.4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。新光金控除了善用數位金融，提高金融商品服務範圍，也結合旗下子公司之專業優勢，規劃多元金融友善商品及措施，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。2021年普惠金融商品共計約519.2萬件(受惠人數)，同時為企業帶來1,716.6億業務效益。



519.2 萬件

普惠金融受惠人數



1,716.6 億

普惠金融業務效益

2021年普惠金融商品績效

種類 / 單位	2019	2020	2021
中低收入戶及弱勢族群			
微型保險 (保費收入 / 承保人數)	596萬 / 29,682	685萬 / 34,354	749萬 / 38,939
住宅補貼專案 (貸放件數)	81	75	79
「希望之光」家庭扶助信貸 (貸放金額/貸放件數)	-	-	1,587萬 / 41
高齡及身心障礙族群			
長照型商品 (保費收入 / 保單件數)	12.8億 / 84,393	7.3億 / 35,894	2.8億 / 9,347
健康型商品 (保費收入 / 保單件數)	30.7億 / 851萬	31.8億 / 532萬	36.0億 / 499萬
小額終老保險 (保費收入 / 保單件數)	5,490萬 / 2,765	6,521萬 / 2,932	9,377萬 / 3,558
嘉惠青年族群			
青年好貸 (貸放金額 / 貸放件數)	46.9億 / 789	50.3億 / 820	51.0億 / 802
小資零股平台(零股定期定期額專案數/交易金額)	89,852 / 11.0億	129,696 / 15.8億	110,260 / 17.8億
偏遠及受災族群			
網路投保 (保費收入 / 保單件數)	1.4億 / 36,927	1.0億 / 12,551	0.3億 / 9,613
外溢保單 (保費收入 / 保單件數)	0.9億 / 5,274	0.8億 / 4,910	13.3億 / 25,363
中小企業、新創企業與社區發展			
中小企業 (貸放餘額 / 貸放件數)	1,237.8億 / 3,960	1,428.0億 / 3,929	1,572.5億 / 4,021
微型企業貸款 (貸放餘額 / 貸放件數)	-	-	1.3億 / 190
危老重建 (貸放餘額 / 貸放件數)	-	13.6億/8	20.5億/20
普惠金融商品			
普惠金融商品 (總件數(受惠人數) / 總業務效益)	876.4萬 / 1,342.2億	554.5萬 / 1,549.3億	519.2萬 / 1,716.6億

註1:希望之光家庭扶助信貸、微型企業貸款為2021年新增開辦業務，故2019年、2020年無資料。

註2:微型保險全年度保費收入為749萬，其中微型保險保費捐贈為660萬。

中低收入戶及弱勢族群



具包容性的保險商品

微型保險

透過保費贊助方式與多家社福團體、鄰里辦公室、縣市政府社會局、農漁會及各大專院校等近60家機構團體合作。開辦至2021年已提供超過8.9萬民保戶、總計274.6億的保險保障。2021年微型保險保費達749.1萬，並榮獲金管會「微型保險業務績優獎」及「微型保險身心障礙關懷獎」。



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千分之2.75予「人本教育文教基金會」，專款專用協助弱勢家庭及政府福利措施未及之兒童、青少年的教育扶助。開辦截至2021年已捐贈新台幣3,160萬元。



微型融資及理財服務

希望之光

2021年陸續開辦針對弱勢單親家庭或領有技職證照之中低收入戶家庭成員提供資金融資扶助方案，提供手續費或貸款利率減降優惠，減輕經濟負擔。本年度累計撥貸41件，貸放金額1,587萬。

高齡及身心障礙族群

金融友善服務		具包容性的保險商品
<p>高齡金融規劃顧問</p> <p>因應高齡化趨勢帶來之機遇與挑戰，新光銀行規劃「高齡金融規劃顧問師」專業能力認證，培訓專專瞭解高齡者心理、行為及醫學養護等基本認識，以及安養信託與相關信託商品等課程，進而協助高齡者規劃合適的財產與安養計畫。</p>	<p>無障礙溝通服務</p> <p>為創造無障礙溝通服務與環境，新光人壽於官網設置「金融友善服務專區」並取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章AA認證」；另於2021年5月，領先壽險業界推出聽語障人士LOY「手語視訊翻譯平台」。</p>	<p>小額終老保險</p> <p>提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險及My Only 小額終身壽險。2021年小額終老保險共3,558件，累計至2021年底已有超過20,000名中高齡民眾受到保障。</p>

嘉惠青年族群

具包容性的保險商品		創新客戶服務
<p>小資「活力系列」商品</p> <p>推出「我的好時光保險計畫」，包含住院、手術、實支、傷害、長照及壽險等保障，為定期性質可強化階段性保障。持續推動「活力系列」商品，截至2021年底已承保超過121,000件新契約。</p>	<p>外溢保險商品</p> <p>鼓勵國人自主健康管理，改善國人健康，降低醫療資源耗費，商品種類包括重疾及住院醫療。2021年外溢保單25,363件，保費收入達13.3億元，累計至2021年底承保金額達67.1億元。</p>	<p>人生設計所</p> <p>專為年輕人規劃「人生設計所」的保險諮詢服務，提供具啟發性、互動性的服務體驗，改變傳統保險業的品牌形象。2021年人生設計所潛在客戶新增12,716人，新契約件數成長超過3倍，白地客戶件數佔率33%，泛保障型商品成交件數佔74%。</p>
微型融資及理財服務		
<p>青年好貸專案</p> <p>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。開辦起至2021年累計撥貸3,088件，貸放金額約188.8億；2021年度共撥貸802件，貸放金額約51.01億。</p>	<p>小資零股理財平台</p> <p>持續推廣小額投資觀念，藉此吸引年輕客層與小額資金投資客群，利用元富小資零股理財平台進行存股，讓更多小資族群可從小額資金開始參與投資，盡早接觸理財，建立健全投資理財觀，達到紀律存股投資計畫。小資零股理財平台2021年成交金額突破17.8億。</p>	

偏遠及受災族群

金融友善服務	
<p>颱風/災害保護關懷措施</p> <p>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、續期保費緩繳優惠、保險單借款利息緩繳優惠、房屋貸款本金寬延優惠、主動到府理賠及關懷服務等。</p> <p>2021年颱風「燦樹」、「彩雲」襲台，「太魯閣號出軌事故」及「高雄城中城火災」，新光人壽即啟動「防颱/防災五保」機制，協助保戶因應重大事故及氣候變遷之災害。</p> <p>2021年因應新型冠狀病毒疫情，提供經濟弱勢紓困保單借款優惠約定專案、緩繳保費/保單借款利息、線上快速通關理賠EXPRESS、各項理賠融通因應措施等。同時鼓勵保戶多使用官網會員專區、LINE官方帳號、新壽APP與智能客服小新24小時不打烊等多元數位自主服務管道，降低接觸風險。此外，因應疫情推出之「經濟紓困借款優惠專案」，截至2021年9月底，總計借出金額達14.38億元，加計自主性舉辦「疫轉錢坤」保單借款優惠專案，合計共協助33,479名保戶紓解經濟困境；2021年榮獲金管會頒發之「紓困績優獎」。</p>	<p>緊急災害事故關懷服務</p> <p>2021年「太魯閣號出軌事故」，對於受傷門診、住院及罹難之保戶發放慰問金。</p> <p>因新冠肺炎(COVID-19)疫情嚴峻公司除提供理賠從寬外，公司基於關懷服務，提供保戶若為醫護人員且經確診者，公司致贈關懷慰問金3萬元。</p> <p>2021年「高雄城中城火災」，對於受傷門診、住院及罹難之保戶發放慰問金。</p>

中小企業、新創企業與社區發展

中小企業、新創企業貸款		促進社區發展
<p>中小企業貸款</p> <p>為扶植中小企業之經營，厚實基層經濟成長，嘉惠在地企業經營。</p> <p>2021年小型及新創中小企業放款共4,021件，餘額1,572.5億。</p>	<p>微型企業融資專案</p> <p>2021年3月推出微型企業融資方案2021年度累計融資190件，貸放餘額1.27億。</p>	<p>危老重建貸款</p> <p>為更新城鄉風貌，強化居民安全，活化社區空間，新光銀行辦理危老重建貸款以加速重建老舊建築物，2021年累計貸款20件，貸放餘額20.5億。</p>

註：白地客戶為成交新契約當下未持有新光人壽有效契約者。

3-5 永續金融

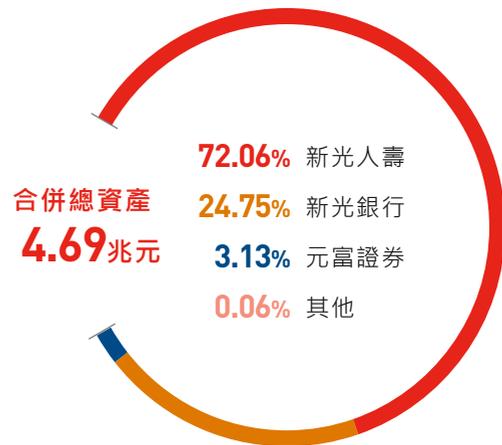


新光金控運用核心能力與專業，落實「責任金融」精神，為社會永續發展作出貢獻。

我們期望金控及旗下子公司，以及委外投資機構(Asset Manager)將環境、社會、治理 (Environmental, Social and Governance, ESG)策略及思維植入投資、融資、放款、保險、資產管理等金融營運活動中，並與客戶、業務夥伴 (包括供應商) 等眾多利害關係人合作，推動責任金融商品及服務。未來，我們會持續掌握永續發展潮流，逐步提升責任投資之比例，並有效跟上全球永續步伐及正向契機。

3-5-1 責任投資

新光金控積極響應聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，訂定「新光金控永續金融政策」，將 ESG 納入投資、融資與人身保險三大部位。針對具潛在爭議性議題產業 (含人權風險議題)、高碳排產業進行 ESG 風險盡職調查並審慎評估，經檢視凡列入排除名單者，於未進行任何改善前，皆不得再新增交易往來。此外亦透過投票政策、議合行動，發揮對被投資公司的影響力，以提升顧客、員工及股東等利害關係人長期價值。2021 年新光金控合併總管理資產 100% 符合金控集團之永續金融政策，包括上市與私募股權、固定收益、基礎建設、衍生性金融商品及其他投資、資產設施。



遵循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均已簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，並將遵循聲明及盡職治理報告公告於官方網站。

ESG 相關主題投資與商品

新光金控

子公司針對 ESG 主題之投資金額共 3,956.49 億元。

新光銀行

引投資國內外機構發行之綠色債券共 13 檔，投資金額為 78.69 億元，以協助綠能產業發展。

元富證券

承銷綠色債券 4 件及綠色產業 2 件，總金額 22.01 億元；承銷可持續債券 2 件，總金額 11 億元。

已與投入綠能產業之發行公司簽訂輔導契約，未來將依規定輔導該公司上市櫃。

新光投信

產業募集發行「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。

引進聯合國投資原則簽署之國外基金，「Lion Global Investors Limited」、「Jupiter Asset Management」、「Robeco」及「Amundi」等基金發行公司皆為 PRI 簽署者。

將 ESG 議題納入投資機構投資分析及決策的必要過程

新光人壽

制訂「有價證券永續投資政策與程序」，將永續投資導入有價證券投資流程，投資前針對投資標的公司納入 ESG 相關評估，評估內容包含社會責任 (如勞工權益等人權議題)、善盡環境保護、企業誠信等。

新光銀行

2021 年訂定「永續投資政策」，投資前對投資對象於環境保護、社會公益、公司治理面向之作為以及其財務業務等進行綜合評估，投資後並持續監控，依循本行「機構投資人盡職治理政策」，結合 ESG 議題落實本行投票及議合作為。

投資方向朝善盡社會責任之標的為主，以國內股票投資對象為例，皆為台灣 ESG 相關指數之成分股，同時亦為國內外各大獎項評比所認可之善盡社會責任企業。此外，將投資 ESG 相關標的之成長率列入年度 KPI 內，將 ESG 投資與績效考核連結。2021 年自有資金之投資規模約為新台幣 2,056 億元。

元富證券

自營部將 ESG 納入投資資產池中之評選標準，包含 ESG 相關指數之成分股，以及於 Bloomberg 揭露 ESG 分數之個股，得以優先列入股票投資資產池。對於未揭露 ESG 數據之個股，將謹慎考量投資與否與投資金額。

新光投信

新光投信將 ESG 思維納入投資策略中，設有指導性原則，若企業於人權、社會、環境等面向發生造成傷害、不當影響或負面新聞頻傳等違反社會責任情事，將列為投資評估項目；此外，包含 ESG 相關指數之成分股，得優先列入「股票投資資產池」，且若有新的個股擬加入股票投資資產池時，須檢視該個股過去一年內是否有違反環境、社會及公司治理原則 (ESG)。納入資產池之個股將持續進行議合機制，對被投資公司進行拜訪以追蹤是否有重大違反 ESG 情形，且參與被投資公司股東會追蹤 ESG 執行情形。

註：ESG 相關指數包括但不限於「台灣公司治理 100 指數」、「台灣高薪 100 指數」、「台灣就業 99 指數」、「台灣永續指數」、「台灣中小型公司治理指數」等等。

3-5-2 永續保險原則

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。

永續保險原則

原則一：將ESG議題納入保險公司決策中

 公司策略	 理賠管理
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 新光人壽設立企業永續經營委員會，由總經理擔任主任委員，並由各轄區一級主管擔任委員。 委員會成員共同關注ESG議題，擬定年度策略目標，由委員會下之執行小組開展各項執行方案，每季追蹤ESG執行情形及成果，經委員會高階主管審議後，定期向董事會報告。 建立保障人權、多元的文化，將人權議題納入人力資源政策，提供優於勞基法的公司福利，並保障少數族群及弱勢者工作權益，並將ESG納入全體員工必修課程。 	<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 面對緊急災難事件，評估啟動主動關懷、快速理賠作業。災難現場協助不動產維護及資訊設備維護事宜。 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，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。 年滿20歲以上且持有新光人壽保單的保戶，可透過業務員協助辦理行動保全/理賠的方式，同時透過保險科技運用共享平台，讓持有多家保險公司保單之保戶可向投保之任一家保險公司線上申請健康險、傷害險之醫療理賠給付或保全契約變更，享受多家同步受理服務。

 風險管理	 商品與服務
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立風險管理程序，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，評估ESG議題可能帶來之影響。 導入TCFD以辨識並評估氣候相關風險之衝擊。 持續取得資訊安全國際標準 ISO 27001與個人資料管理制度 BS 10012認證，以有效管理資安及個資風險。 	<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 因應社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，提供微型保險、外溢保單、小額終老保險等ESG商品。 提供孩童、青壯年及高齡者可能遇到的風險、保險及ESG議題的宣導活動與教育計畫。
 銷售與推廣	
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 行銷時重視消費者權益，對高齡者金融剝削議題提出預防保護措施，包含防範面、保護面及管控面三大面向，並為弱勢族群建置CIS系統及手語視訊翻譯平台，落實公平待客精神。 電子保單、電子單據等E化推廣，統籌線上及線下資源，結合新光人壽LINE官方帳號口袋服務中心，讓服務不受時間和地點限制。 各項商品的銷售及宣傳皆符合法令規範，新光人壽亦要求各銷售通路及業務人員製作或使用之商品銷售宣傳資料，應力求商品資訊的真實正確、清晰易懂及內容完整性，以保障消費大眾權益，維護公司專業形象。 	<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 建立「核保風險分級模型」，啟動大數據於核保風險管理之應用，利用過往理賠數據及核保經驗，結合資料探勘技術(data mining)進行風險篩選，運用於實務作業中針對高風險客戶進行抽查體檢。 響應普惠金融政策，不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。
 投資管理	
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 制訂「有價證券永續投資政策與程序」，將永續投資導入有價證券投資流程，投資前針對投資標的公司納入ESG相關評估。 2021年新光人壽針對ESG主題投資之總金額，逾新台幣1,967億元；而融資予永續責任或環境友善之企業，共計78.7億元。 	

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

 客戶	 供應商
<p>重點方案</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 	<p>重點方案</p> <ul style="list-style-type: none"> 新供應商100%簽署CSR承諾書，並每年進行供應商風險評估作業、實地稽核。 定期召開供應商大會，與供應商分享最新ESG作為並溝通供應商管理機制。 2021綠色採購比例23%，獲台北市環保局「民間企業及團體綠色採購獎」。
 保險人、再保險人與經紀仲介機構	
<p>重點方案</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 與合作通路洽談開發行動投保方式進件，期能擴大節能減碳效益。 不定期向通路以函文方式宣導「公平待客原則」，期能增進金融消費者對於保險業的信心、助益公司永續發展。 	

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

 政府單位、保險監理官及決策者	 其他主要利害關係人
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 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。 疫情期間因應遠距投保需求提升，新光人壽依循「保險業辦理遠距投保及保險服務業務應注意事項」辦理，推出專屬「防疫視訊錄影平台」，透過簡單的步驟即可完成投保。 	<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 新光人壽參與壽險公會之TCFD及ESG相關專案推動。 定期派員至大專院校講座課程分享ESG對企業永續經營的影響及企業的因應作為，並針對相關議題進行交流。 新光人壽透過社群媒體、報章雜誌之新聞刊登，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。 設立「新光人壽長照護網站」、「大傘退網站」，傳遞長照及退休知識，分享社福資源運用、醫護訪談、養身健康訊息，提供民眾即早規劃參考。 「人生設計所」提供創新的保險諮詢服務模式，利用生涯規劃APP、有趣的互動裝置及業務員媒合平台，針對人生不同階段需求，喚醒民眾風險規避意識。

原則四：定期揭露實行PSI的進度，以達到資訊透明

 社會大眾
<p>重點方案與成果</p> <ul style="list-style-type: none"> 新光人壽依循PSI原則發行企業永續報告書，並於網站上公開揭露，提供客戶服務專線等聯繫窗口，溝通ESG之策略與成果。

3-5-3 ESG授信

新光銀行2021年簽署「赤道原則」(The Equator Principles, EPs)，積極帶動及促進「綠色金融」，並且將融資於符合ESG相關標的之成長率列為銀行關鍵績效指標 (Key Performance Indicators, KPI) 及金融市場區塊平衡計分卡 (BSC) 之指標，落實ESG授信理念。



將 ESG 議題納入授信審核流程中

重點方案與成果

- 為落實永續金融發展，攜手授信往來企業落實ESG與善盡企業社會責任，新光銀行依循新光金控「永續金融政策」，並參考聯合國永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)、聯合國責任銀行原則 (Principles for Responsible Banking, PRB) 等相關國際規範，訂定「臺灣新光商業銀行永續授信政策」，對授信企業進行盡職調查與了解客戶程序，以充分認識並審慎評估企業於ESG各面向可能之衝擊。

上述ESG授信政策主要關注以下六類產業或企業，將ESG納入徵授信、審查與貸後管理：

- 高爭議性之產業或企業：應避免承作。
- 具ESG高風險之產業或企業：應審慎檢視申貸企業對ESG各面向之負面影響，並依照各自產業別指導方針進行評估。
- 高碳排產業或企業：應審慎檢視申貸企業對氣候變遷之負面影響，並要求申貸企業採取相關氣候變遷減緩措施。
- 適用赤道原則授信案件：應依本行「赤道原則授信案件作業要點」規範，進行環境與社會風險評估。
- 永續產業：認為對ESG有正面影響或對SDGs具有貢獻者，得優先評估。
- 影響力貸款適用案件：得優先給予適當融資協助及條件優惠，以鼓勵申貸。



倡導赤道原則

重點方案與成果

- 為落實永續金融發展與善盡企業社會責任，2021年10月正式簽署赤道原則，成為全球第125個加入赤道原則協會(EPA)之金融機構。
- 新增「赤道原則授信案件作業要點」，並於2022年起正式實施，「赤道原則暨ESG授信檢核表」亦同步上線供分行同仁使用。

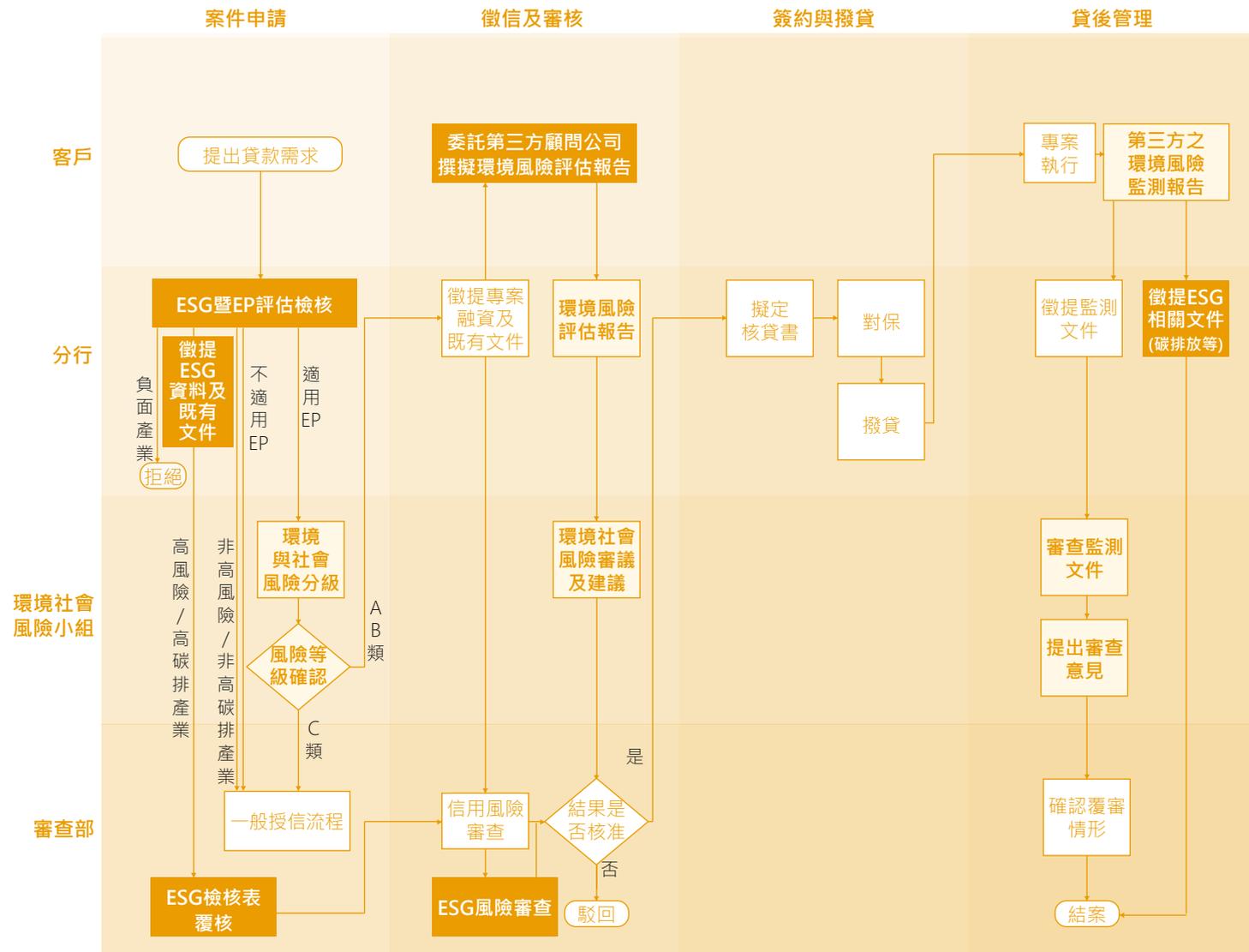


ESG貸後追蹤

重點方案與成果

- 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。
- 有關重大裁罰事項之檢核，納入預警系統機制監測處理。

申貸審核評估流程圖



新光銀行近四年ESG授信

戶數 / 授信餘額 (億元)

產業類型	2018	2019	2020	2021
太陽能產業	9 / 3.0	22 / 5.7	24 / 10.3	29 / 19.7
綠能科技產業	1 / 0.8	10 / 4.0	9 / 7.5	3 / 2.2
自行車產業	20 / 11.3	17 / 8.5	13 / 8.3	12 / 12.0
循環經濟產業	15 / 4.0	14 / 3.7	12 / 4.3	10 / 3.6
醫療照護產業	7 / 2.8	5 / 6.7	4 / 6.6	10 / 5.4
教育產業	8 / 7.7	9 / 7.2	10 / 7.3	9 / 8.1
合計	60 / 29.6	77 / 35.8	72 / 44.2	73 / 51.0

3-5-4 ESG相關承銷

元富證券承銷部透過IPO(Initial public offering)、SPO (Secondary public offering)或M&A (Merger & Acquisition)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，2021年主辦ESG相關案件之承銷金額達18.3億元。

2021年元富證券促成「五加二」產業特色案例如下：

長聖國際生技公司

致力發展幹細胞療法、基因療法以及開創新興療法，成功利用其腫瘤趨向性，傳遞治療腫瘤之基因，可以使細胞療法變成一種規模化的現成治療，極具商業價值，並榮獲2021年第十八屆國家新創獎-企業新創獎殊榮。

「再生醫療」已躍為全球醫療新主流，以細胞作為藥物或載體來治療疾病成為未來醫學的發展趨勢，衛福部於2018年9月公布特管辦法，該公司提供國內醫療機構執行特管辦法所需的細胞產品，同時推動正在進行之各項新藥臨床試驗，積極與國際生技公司進行授權技轉合作，或引進國際藥廠合作開發，將可以有效推動新藥開發之進程及強化藥品上市後之潛力，對國家社會做出最大之貢獻。

3-5-5 綠色金融

新光金控響應政府綠色金融2.0政策，推動多項執行計畫。子公司2021年綠色投資共701.82億元，其中投資綠色債券金額為78.69億元，承銷綠色債券4件及綠色產業2件共22.01億元，以實際行動落實政府政策。綠色金融定義範圍為綠色、綠能產業及五加二創新產業當中之綠能科技、循環經濟、新農業。

為實踐綠色金融，新光金控與子公司積極投入再生能源發展，參與同業太陽能電廠開發與建置，以支持綠能產業，發展綠色金融」政策。2021年再生能源投資、放款績效如下：

新光人壽

投資: 持續與多家公司合作投資太陽能電廠，新增投資金額10.68億元。

新光銀行

放款:

核准太陽能電廠開發與建置新案額度為52.18億元，新/舊案件額度動撥合計金額為9.94億元。可確定裝置容量之自/聯貸案協助建置之裝置容量合計為655.7MW：(1)每年發電度數預估為120,345,409.8度(約可供應355,001戶家庭使用)。(2)每年可節省之碳排放量約60,413公噸。

投資:

投資國內外機構發行之綠色債券共13檔，其資金運用於「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」等，投資金額78.69億。

新光金創投

投資: 太陽能電廠及綠能相關產業累計投資3,790萬。

註1：每年發電度數參考台灣電力公司2020年每戶家庭每月平均用電量339度為計算基礎。

註2：每年可節省之碳排放量參考經濟部能源局2020年度電力排碳係數為計算基礎。

3-5-6 淨零排放目標與去碳化政策

隨著全球淨零排放趨勢，我國國家發展委員會(National Development Council)已於2022年3月公布「臺灣2050年淨零排放路徑」，推動四大轉型策略、建構兩大基礎環境，期許逐步實現2050年淨零排放之永續社會。新光金控落實永續金融精神，亦依循國家政策規劃減碳策略及行動方案，根據科學基礎減碳目標倡議 (Science-Based Targets initiative, SBTi) 指引內產業去碳化法 (Sectoral Decarbonization Approach, SDA) 來設定淨零排放目標，以達成《巴黎氣候協定》控制本世紀全球氣溫升溫幅度2°C以內，並以限制升溫1.5°C為積極目標。

投融資碳排放量盤查

新光金控致力發揮自身影響力，以期帶動各產業朝永續發展目標前進。2021年起公司依金融穩定委員會 (Financial Stability Board, FSB)、科學基礎減碳目標倡議 (Science Based Targets initiative, SBTi) 及碳會計金融合作夥伴關係 (Partnership for Carbon Accounting Financials, PCAF) 公布之相關碳排放計算之指導方針文件計算投融資組合財務碳排放量，碳盤查範圍包括新光人壽、新光銀行及元富證券，資產範圍涵蓋投資 (上市櫃股權、公司債、金融債) 和融資(企業授信及電廠專案融資)，盤查涵蓋率達99.5%，並通過第三方臺灣檢驗科技 (股) 公司 (SGS Taiwan Ltd.) 驗證，藉以了解不同投融資活動間產生之碳排放情形。

2021年集團投融資部位碳盤查涵蓋比例

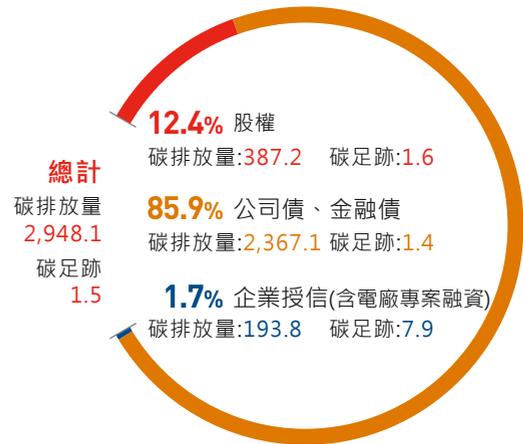
資產盤查涵蓋率99.5%			
100%	100%	73%	100%
股權	公司債、金融債	企業授信	電廠專案融資

註:企業授信盤查範圍乃依循SBTi金融產業科學減碳目標指引之標準盤查，其中上市櫃公司盤查涵蓋率為100%。

投融資碳排放量盤查結果

本公司檢視投融資組合在不同資產類別及不同產業類別下的排放情形，以總碳排放量（千公噸二氧化碳當量，ktCO₂-e）及碳足跡(每新台幣百萬元投融資餘額 (TWDMM) 產生之公噸二氧化碳當量 (tCO₂-e))貢獻顯示。由於本金控集團產業特性之故，在債券投資類別上之財務碳排放量最高，但碳足跡以企業授信及電廠專案融資最高；若以產業類別區分，結果顯示前三名高碳排產業分別為石油及天然氣產銷業、電力公用事業及鋼鐵業。

投融資組合碳排放量-資產類別



碳排放量 (ktCO₂-e) 碳足跡 (tCO₂-e/TWDMM)

註1：財務碳排放量資料來源為被投資公司揭露之財務資料、碳排放量數據、彭博預估值及產業平均值數據。產業平均數乃參考國際期刊文獻之CEEIO，並導入「行政院主計處公告之2019年全國63部門產業關聯表之購買者價格使用表」、「經濟部能源局公告之2020年能源平衡表」作為參數。投資公司碳排放量及資產數據來源為截至2022年3月所取得之最新資料，並每年更新。

註2：投融資組合之碳排放量，乃參採GHG Protocol範疇3 Category 15 Investment的計算方式，以AA1000ASv3 Type 2 Moderate為其查證標準進行相關數據保證作業。

投融資組合碳排放量-產業類別



去碳化政策

新光金控為有效達成財務去碳化目標，除了遵循責任投資原則、赤道原則外，現亦訂定高碳排產業管理規範，協助各子公司投融資單位確實控管氣候風險，其內容涵蓋界定高碳排產業及監控產業、投融資限額、監測頻率及預警機制等，適用業務範疇包括所有新增與既有的投資、融資與專案融資等，以期許子公司透過投前、貸前的盡職調查(Due Diligence)來瞭解客戶及投資對象(Know Your Customer)，依其所屬產業及碳排情形來進行交易評估，交易後亦定期監測投融資標的改善狀況來動態調整交易策略，藉以有效達成永續金融去碳化目標。

高碳排產業管理規範

適用之高碳排產業

- 燃煤及非典型石油及天然氣業
- 石油及天然氣產銷業、電力公用事業(燃煤發電為主)、鋼鐵業、化學業、建材業、海空運輸服務業

控管機制

- 業務單位進行投融資業務時應審慎檢視交易對手因氣候變遷所產生負面影響，可鼓勵交易對手採取相關措施以降低氣候相關風險。檢視凡列入排除名單者，於未進行任何改善前，皆不得再新增交易往來，此外，每年定期檢視燃煤及非典型石油及天然氣之交易對手，若交易對手之燃煤及非典型石油及天然氣相關營收超逾總營收50%將優先進行議合。
- 訂定高碳排產業之投融資部位曝險限額，每月定期監控。

議合規劃



依循永續金融原則，將ESG及SDGs相關議題納入投資、融資與人身保險之交易往來決策流程，並發放氣候變遷問卷予被投資及融資公司，瞭解其碳排放情形並詢問其氣候變遷相關行動、目標及達成情形，並向高碳排之被投資及融資公司傳達本公司對於氣候變遷的支持，以及淨零排放之重要性。

透過電訪、親訪、投票等議合方式，要求高碳排之被投資及融資公司改善能源效率、減少產品或服務碳密集度，其中本公司將依循投票政策(Vote Policy)，對被投資公司股東會行使投票表決權，對於會顯著影響被投資事業永續發展之違反治理議案、對環境或社會具負面衝擊之議案，表達不予支持，並鼓勵其朝向低碳綠色轉型。

積極瞭解負碳技術，投資相關綠色產業、提供綠色產業相關融資優惠及多元壽管管道，並引導被投資及融資公司導入相關負碳技術及增加綠色產品服務。

註1：燃煤及非典型石油及天然氣業，如：煤炭開採、煤炭發電、煤炭基礎設施；焦油砂、頁岩油氣、北極圈油氣資源、非常規開採之液化天然氣、深水油氣...等等之提煉及行銷、探勘及生產、基礎設施。

註2：電力公用事業包括燃煤電廠、電力網

註3：建材業包括水泥及骨材

04 GREEN ACTIONS 綠色行動



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



永續重點績效

4-1 環境永續

4-2 綠色營運

4-3 供應鏈管理與綠色採購



全面採用ISO 14064-1: 2018溫室氣體盤查標準通過驗證；溫室氣體總排放量較基準年減少10%



E化減紙行動共減少約3,762.38萬張紙，減少255.86噸碳足跡



參與CDP氣候變遷評比獲「B」評級

4-1 環境永續



新光金控 SKFH 環境保護承諾

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。

新光金控長期關注並投入環境永續行動，積極發揮金融業核心能力，透過資源的引導，促進環境邁向永續發展。我們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，減少能源及資源的耗用，並與我們的廣大客戶及供應商夥伴合作，共同實踐對環境友善的責任。2021年新光金控及子公司無任何違反環境法規而遭受金錢或非金錢罰款制裁事項。

新光金控及子公司藉由導入及建置各項國際管理系統，開發及設計對環境友好的產品和服務，盡可能減少營運活動對環境的衝擊。本公司訂定《環境保護承諾》，據以建立適切之環境管理措施。

環境相關管理系統導入實績



ISO 50001 能源管理系統

新光人壽摩天大樓於2014年導入ISO 50001能源管理系統，於2020年採用ISO 50001:2018新版通過驗證後持續有效

ISO 14046 水足跡盤查

新光人壽摩天大樓於2018年導入水足跡盤查，並持續通過驗證

ISO 14064-1 溫室氣體盤查

2015年新光金控及新光人壽開始進行溫室氣體盤查，2018年將盤查範圍擴及金控及各子公司，並於2020年起採用ISO 14064-1: 2018新版通過驗證

新光金控及子公司長期致力打造兼顧生態與環境共生之永續新建物，於規劃興建大樓時，積極評估及申請內政部綠建築標章（詳如下表），此外，並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。

建築物	CO ₂ 吸收量 (綠化設計值)	成果
新板金融大樓	587.78t	2017年取得鑽石級綠建築證書 美國綠建築協會LEED NC金級認證 
新光人壽水漾傑仕堡	644.33t	2021年取得黃金級綠建築證書 
新光南港軟體園區大樓	690.31t	2020年取得黃金級綠建築證書 
新光人壽見潭傑仕堡	352.47t	2021年取得黃金級綠建築證書 
新光人壽新板傑仕堡C基地	930.35t	2021年取得銀級綠建築證書 
新光南海段土地新建工程	1,134.70t	2016年取得銀級候選綠建築證書 

4-2 綠色營運



新光金控及子公司透過完善的環境管理措施及機制，於日常營運中減少對能資源的耗用，降低企業整體的碳排放量，為環境永續帶來正面效益。

4-2-1 減碳行動

新光金控及子公司設定2019年為基準年，針對類別1與類別2溫室氣體排放，訂定至2025年人均溫室氣體排放量每年減少2%、溫室氣體總排放量每年減少2%之減碳目標。2021年新光金控及子公司溫室氣體總排放量為30,175.7公噸CO₂e，較基準年2019年減少3,367.61公噸，減少10%。2021年人均排放量則比2019年減少8.38%。我們將持續加強能源減量措施，以達成長期減碳目標。

溫室氣體排放量與強度

單位：噸CO₂e

範疇別	2018	2019	2020	2021
範疇1	1,313.99	3,031.07	2,831.94	2,915.24
範疇2	28,429.51	地區基準 30,512.24 市場基準 30,503.63	地區基準 29,875.16 市場基準 29,866.51	地區基準 27,260.46 市場基準 27,251.43
範疇1+2總計	29,743.50	地區基準 33,543.31 市場基準 33,534.65	地區基準 32,707.10 市場基準 32,698.57	地區基準 30,175.70 市場基準 30,166.67
盤查據點涵蓋正式員工人數	14,929	16,442	16,255	16,139
排放強度 (t-CO ₂ e/人)	1.992	2.04	2.01	1.869
範疇3	4,345.89	4,707.33	5,294.83	4,920.17

註1：2020年起新光金控及子公司皆採用ISO14064-1:2018盤查標準，除新光人壽依循IPCC 2021第6次評估報告(AR6)之外，新光金控及其他子公司依循IPCC 2007第4次評估報告(AR4)公告之GWP值，以營運控制方法彙總排放量。2018-2019年度新光金控及子公司原則上採用ISO14064-1:2006標準進行盤查，惟新光人壽於2019年率先採用ISO14064-1:2018標準。2020年起新光金控及子公司皆採用ISO14064-1:2018標準進行盤查。

註2：2017-2020年度能源局公告電力排碳係數分別為1kwh = 0.554kg CO₂e、0.533kg CO₂e、0.509kg CO₂e、0.502kg CO₂e，2021年度暫以2020年度之係數計算。

註3：2020年度起增加盤查新光金控、新光銀行及新光投信於大台北瓦斯大樓用電排放量（類別2），並依此計算方法修正2018-2019年度之範疇2排放量；2021年起將新光銀行零星辦公據點納入盤查範圍，並依此計算方式修正2018-2020年度之範疇2排放量。

範疇3溫室氣體排放量

單位：噸CO₂e

範疇別	2018	2019	2020	2021
類別4. 燃料與能源相關活動(註1)	未納入盤查	未納入盤查	4,368.24	4,078.42
類別4. 營運產生廢棄物	未納入盤查	未納入盤查	774.65	686.82
類別3. 商務旅行(註2)	107.32	308.56	151.94	154.90

註1：指外購燃料、能源及電力線損的上游排放，但不包含範疇一及範疇二的排放量。

註2：員工差旅包含陸、空運等方式，國內出差包含高鐵及計程車，依據高鐵每延人公里碳足跡32gCO₂e，計程車依出差起迄點公里數計算；國外差旅計算則由桃園機場搭乘至國外機場所產生之溫室氣體排放量。

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，透過減紙行動減少業務活動中產生的碳足跡。

2021年主要減紙行動

<p>新光人壽</p> <p>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。</p>
<p>新光銀行</p> <p>2021年持續推動新數位存款帳戶：OU數位存款帳戶，並結合權益、行銷活動推廣，自動化審核，客戶免至分行即可完成開戶，提升客戶透過線上申辦意願，有效取代臨櫃紙本開戶。</p>
<p>元富證券</p> <p>電子化公文流程減少紙張用量。線上開戶及無紙化儲存系統減少紙張用量。</p>
<p>新光投信</p> <p>持續優化電子商務交易系統，增加電子化交易比重，成功減省紙張之耗用。</p>
<p>新光金保代</p> <p>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。</p>

2021年e化減紙績效

<p>新光人壽</p> <p>2,176 萬張 共減少使用紙張</p> <p>147.98 噸 共減少碳足跡排放</p> <p>電子保單、電子單據及網路投保年度省紙張數約1,457萬，行動商務APP年度省紙張數約720萬。</p> <p>e投保的「活力單一年期住院日額健康保險」共減少1.64噸碳足跡排放。</p>
<p>新光銀行</p> <p>1,577.66 萬張 共減少使用紙張</p> <p>107.29 噸 共減少碳足跡排放</p> <p>電子化行政流程年度省紙張數約469.05萬，電子化服務年度省紙張數約1,108.71萬。</p>
<p>元富證券</p> <p>8.72 萬張 共減少使用紙張</p> <p>0.59 噸 共減少碳足跡排放</p> <p>電子化行政流程及電子化服務。</p>

註：以每包A4之70磅紙張碳排放量為3.4kg CO₂e計算

4-2-2 能資源管理

新光金控及子公司自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。

能源使用量

能源		2018	2019	2020	2021
外購非再生電力	MWh	56,876.24	55,260.82	55,014.72	54,165.31
汽油	L	80,604.12	606,708.61	536,927.47	470,054.26
	GJ	2,119.42	2,633.55	2,513.30	2,049.10
	MWh	731.60	5,506.78	4,873.42	4,266.44
柴油	L	6,996.60	5,811.72	6,978.33	6,540.00
	GJ	246.01	204.34	245.36	229.95
	MWh	68.39	56.81	68.21	63.93
非再生能源小計	GJ	175,829.75	201,776.83	200,811.66	197,274.16
	MWh	57,676.23	60,824.41	59,956.35	58,495.68
自發自用再生電力	MWh	0	0	0	0
外購再生電力	MWh	0	17	17	18
再生電力小計	MWh	0	17	17	18
非再生與再生能源合計	MWh	57,676.23	60,841.41	59,973.35	58,513.68
人均用電	KWh	3,809.78	3360.95	3384.48	3,356.18

註1：能源熱值轉換參考能源局公告能源產品單位熱值表。

註2：2020年度起外購電力統計範圍追加新光金控及新光投信於大台北瓦斯大樓之機房，並依此計算方法修正2018-2019年度外購電力使用量，新光人壽為提升數據揭露品質而調整計算方法，故修正2020年汽油用量數據。2021年起將新光銀行零星辦公據點納入統計範圍，並依此計算方式修正2018-2020年度之外購電力使用量

節電目標及措施

新光金控及子公司以2019年為基期，設定至2025年用電量累積減少12%之節電目標。2021年起因疫情升高，開始實施居家辦公，人均用電較前一年2020年度減少28.3度。2022年起為提高環境效率，達成減量目標，我們將持續推動多項節電措施，定期追蹤執行成效。

2021年節電專案及成效

主要實施專案	節電度數	每年節能量 (MWh)	每年節能量 (GJ)	每年減排量 (噸 CO ₂ e)
照明 				
新光人壽高階主管辦公室樓層更換LED、塔間航警燈更新LED	7,516	7.52	27.06	3.77
新光銀行更換節能照明燈具	35,476	35.48	127.71	17.81
管理 				
元富證券用電量每季追蹤，收盤後營業廳、VIP電燈、電腦電視牆關閉，午休電燈關閉，室內溫度不低於26度	158,991	158.99	572.37	0.0801
其他 				
新光人壽地下室B5排風機加裝變頻器	39,342.26	39.34	141.63	19.75

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，2021年新光人壽位於北瓦大樓之電腦機房PUE穩定維持為1.47-1.91之間，達Green Grid協會PUE評估標準^註國際認可之銅級水準。

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808台，涵蓋率達80.2%。透過虛擬伺服器之建置，共計節省機櫃空間1,616U（約37個機櫃），並減少額定電力消耗約1,619,985度及減少約825t-CO₂e之排放。

註：Green Grid協會PUE評估綠色機房銅級標準PUE：1.67~2

更換節能照明燈具

新光金控及子公司之辦公場所、營業據點持續進行燈具汰換，將白熾燈、鹵素燈等燈具逐年汰換為T5或LED節能燈具，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。

控管能源使用

為了持續提升能源使用效率，減緩溫室氣體排放，新光金控及子公司定期檢視並更新各辦公場所及營業據點之設備，亦於日常營運中進行各項能源使用控管措施，包括：

- 設備之功率因素要求95%以上。
- 辦公場所及營運據點逐年汰換為節能器材及設備。
- 辦理能源管理人員送訓、增加能源管理知識，為節能努力。
- 飲水機或空調電源增設定時器控制，減少電力消耗。
- 平時上班時間12:00-13:00關燈節約，離峰時間電梯輪流控管。
- 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。

控管運輸油耗

在提供金融產品及服務過程中，會因差旅運具之使用，而造成化石燃料（主要為石油）之消耗，因此，我們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。

節能宣導活動及獎勵競賽



連續15年舉辦中秋「關燈一小時」活動

新光金控及子公司連續15年於中秋佳節舉辦「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28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。此外，我們長年響應國際環境活動「Earth Hour地球一小時」，除了關閉自有大樓照明，亦邀請民眾、團體、企業夥伴拍攝響應照片及影片關注全球暖化等環境議題，共同守護綠色地球。



連續15年舉辦「夏日輕衫」節能宣導活動

新光金控及子公司2021年持續響應能源局節能月系列活動，因應活動訴求「節電好事」，自5月至9月，共同實施「夏日輕衫」活動，由高階主管帶頭脫掉西裝，帶領全體員工身體力行傳承多年的節能文化。「夏日輕衫」活動已連續執行15年，因應夏日空調用電屢創新高，為鼓勵全員落實生活中各項節電行動，員工除正式場合外，男性同仁著襯衫不打領帶，女性同仁著短袖制服，辦公大樓空調溫度則維持在經濟部能源局宣導的夏日適溫26~28°C，隨手關閉常閉式安全門，防止冷氣外洩，以具體行動支持環保。



用紙減量競賽

新光銀行為促使各分行同仁節約用紙，舉辦2021全行用紙減量競賽，並依摺節比例遴選前三名核發獎勵金，其中共有12間分行減量超過20%，競賽期間與前一年同期相比，共減量136萬張用紙，降幅達6%。

降低水資源耗用

新光金控及子公司所使用之水源，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，沒有洩漏或造成水源污染之風險。我們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12%之節水目標。近兩年雖因各辦公場所力行防疫措施，部分營業據點使用水量增加，2021年整體用水量仍比2019年減少7.2%；未來，我們將持續規劃更全面的水資源管理政策，減少水資源的耗用。

註：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。

總取水量 (立方米)
2018 995,712
2019 376,808
2020 363,480
2021 349,461

減少廢棄物產出

新光金控及子公司為金融服務業，主要廢棄物為員工因日常營運所產生之生活垃圾，我們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，培養員工廢棄物減量、分類及回收再利用觀念，落實資源回收再利用的工作。除了積極推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，我們亦致力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12%之減量目標。2021年新光金控及子公司人均廢棄物量為0.15公噸較2019年的0.24公噸減少38%。

新光金控及子公司廢棄物產量

(公噸)

主要實施專案	2018	2019	2020	2021
回收/再利用總量	431.74	430.35	189.97	331.98
廢棄物處置總量	3,404.04	3,450.40	2,111.42	2,038.52
非使用回收能源的焚化量	3,404.04	3,450.40	2,111.42	2,038.52
掩埋的垃圾量	0	0	0	0
人均廢棄物	0.24	0.24	0.13	0.15

註1：2017-2019年由新光人壽總部（新光摩天大樓）人均廢棄物量推估新光金控及子公司（新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信及新光金保代）廢棄物總量；2020年新光人壽由五棟自有大樓（新光摩天大樓、南京大樓、台中復興大樓、台中惠國大樓及嘉義中興大樓）推估全據點廢棄物量，新光投信由總公司推估全據點廢棄物量，新光金控、新光銀行、元富證券及新光金保代均為實際測量或比例計算數據。

註2：過往年度已公開揭露之資訊，已依上述方式追溯調整。

4-3 供應鏈管理與綠色採購



新光金控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

新光金控及子公司為推動供應商永續管理，自2014年起於合約內要求供應商必須遵循本公司「供應商管理規範」及「誠信經營政策暨守則」、「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」等相關規定，明定供應商管理原則與制度，落實供應商對員工、社會和環境的責任，杜絕任何不誠信之行為。

此外，供應商於簽訂合約時亦須簽署「公司用保密同意書」、「個人用保密同意書」，確保本公司及客戶機密資訊受正當使用，減少發生個資外洩，侵害客戶權益之風險。

本公司為強化供應商對職業安全衛生之意識，凡參與本公司評選之供應商皆須簽署「供應商CSR承諾書」，明訂供應商應「遵守當地勞工安全衛生相關法規」與「提供員工職業健康和安全教育訓練」，維護工作者的健康與安全，尊重其員工權利與人權；不得強迫勞動、雇用童工且應提供具備人道待遇、免於歧視騷擾之健康安全職場。2021年新光金控及子公司之新供應商100%已簽署CSR承諾書。

為評估供應商潛在之永續風險，新光金控及子公司持續進行供應商自評及風險評估作業，針對主要供應商以問卷方式評估其ESG落實情形，以及調查供應商是否發生違反經濟、社會或環境法規之事件，並依據問卷自評結果和外部調查進行風險評估，將估應商依評估結果區分為高風險、中風險及低風險三種等級。

針對高風險之供應商，我們加以進行實地稽核，以實際瞭解供應商在ESG各面向的作為，並針對發生違法事件的供應商進行議合或宣導。

當發現供應商發生重大缺失，或有違反本公司相關管理規範者，我們除要求供應商需補正外，亦持續關注其後續處理情形，必要時得解除或終止契約。

而為減緩未來發生風險之機會，我們亦加強與供應商的議合，落實供應商永續管理責任。我們利用定期辦理的供應商大會以及實際稽核之機會，對供應商進行永續教育訓練，供應商大會以三年舉辦一次為原則，因疫情之故，下一次供應商大會預計於2022年。未來我們將持續推動供應商管理機制，以落實供應商永續管理之責任。

 100%

新供應商已簽署CSR承諾書

4-3-2 發揮採購影響力

新光金控及子公司在進行相關採購時，均優先考量在地之供應商，相關辦公用品或設備，也盡量選用具環保、節能標章證明之產品，新設立或裝潢單位優先採用綠建材，以提升能源效率，減少供應鏈對環境的負面衝擊。新光金控及子公司2021年綠色採購比例為35.17%，在地採購比例為98.59%。2016年至2021年，新光人壽連續六年獲環保署頒發「民間企業與團體綠色採購績優單位」。

2021年新光金控及子公司已針對主要供應商完成風險評估作業，並執行相關減緩、補償措施，成果如下：



發生重大缺失或有違規犯者，必要時得解除或終止契約

2021年新光金控及子公司供應商管理狀況

新增主要供應商	已進行ESG風險評估之主要供應商	具備潛在風險 (問卷評估發現缺失)	已發生風險 ^{註3} (有違反法規之情形)
32家	32家	環境類型：2家 ^{註1} 人權類型：8家 ^{註2}	環境類型：1家 人權類型：0家
風險評估比例100%			環境風險比例:3.13% ^{註4} 人權風險比例:0.00%
風險減緩措施			
<ul style="list-style-type: none"> 新供應商已100%簽署承諾書 已100%完成供應商風險評估 針對高風險供應商已完成實地稽核 		<ul style="list-style-type: none"> 持續追蹤供應商改善情形 (必要時得解除、終止契約或請求損害賠償) 預計2022年舉辦供應商大會 	

註1：潛在環境議題風險主要為生產過程及營運環境缺乏完整環保措施，如未推動綠色採購、未節約能資源。

註2：潛在人權議題風險主要與職場安全健康及相關，如消防措施不全、發生職災事件等。

註3：已發生風險為發生違反環境法規遭裁罰事件，裁罰內容為空氣汙染及噪音汙染。

註4：風險比例=已發生風險之供應商數量/已進行風險評估之新增主要供應商。

35.17 %
綠色採購比例

98.59 %
在地採購比例

05 EMPLOYEE HAPPINESS 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。

永續重點績效



開辦員工持股信託



提升優於法令規定之產假、陪產假福利



績優人才留任率達95.9%，超越目標90%



員工敬業度調查73%，回覆率達95%

- 5-1 平等包容職場
- 5-2 人才吸引與留任
- 5-3 職涯培育與發展
- 5-4 幸福友善職場



5-1 平等包容職場



新光金控提供平等且具包容力的職場，在員工招募及薪資核定上，均秉持男女平等、同工同酬的原則，不會因其種族、出生地、性別、年齡、性傾向、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場等差異而有所不同。同時，我們重視人權，遵循國際人權公約並恪守《勞動基準法》、《就業服務法》與《性別工作平等法》等當地政府勞動法，尊重與保障員工權利。

5-1-1 員工雇用狀況

新光金控主要營運據點以台灣為主，員工組成主要為台灣當地員工，高階主管100%均為台灣籍；2021年正式員工共計16,139人，非正式員工計4,176人，合計20,315人。為提升人才競爭力與多元性，新光金控也依法招募外籍人士，2021年共雇用39位外籍人士，主要來自包括香港與緬甸等5國，合計約佔全體員工0.2%。

2021年員工地區 / 國籍分析

單位：人數

	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	總計
女性					
正式員工	10,984	20	10,992	12	11,004
非正式員工 - 展業代表	3,514	0	3,514	0	3,514
非正式員工 - 其他	82	0	82	0	82
小計	14,580	20	14,588	12	14,600
男性					
正式員工	5,094	41	5,108	27	5,135
非正式員工 - 展業代表	549	0	549	0	549
非正式員工 - 其他	31	0	31	0	31
小計	5,674	41	5,688	27	5,715
總計	20,254	61	20,276	39	20,315

註1：正式員工為全職人員，內勤非正式員工為派遣、約聘、兼職及工讀生；外勤非正式員工為人壽展業代表，與人壽簽訂承攬契約，佔全體員工約兩成。

註2：外國籍員工均為內勤人員，主要以香港籍員工佔0.14%為最多數，其次為緬甸籍、中國、馬來西亞、越南，分別佔0.01%（2021年正式員工國籍分析詳見附錄7.1.6）。

2021年正式員工性別及階層分析

單位：人數

	高階主管	中階主管	基層主管	一般員工	各年齡層比例
女性					
未滿30歲	0	0	52	1,382	8.9 %
30以上未滿50歲	24	78	653	4,772	34.2 %
50歲以上	43	57	624	3,319	25.1 %
男性					
未滿30歲	0	0	85	991	6.7 %
30以上未滿50歲	56	119	506	2,148	17.5 %
50歲以上	153	129	188	760	7.6 %
總計	276	383	2,108	13,372	100 %
各類別比例					
女	0.4 %	0.8 %	8.2 %	58.7 %	68.2 %
男	1.3 %	1.5 %	4.8 %	24.2 %	31.8 %

註：高階主管為部級以上主管；中階主管包含課級主管、外勤區部經理；基層主管包含科主管、專案主管及外勤處經理、區經理等。

5-1-2 多元與平等就業

新光金控用人唯才，並致力打造平等多元的職場環境，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，招募任用與薪酬福利皆不因性別、性傾向、種族及身體狀況等條件而有差別待遇。藉由雇用不同族群，我們得以取得更多元的觀點與見解，為企業帶來更多創新與活力。

族群多元

我們尊重原住民及身心障礙者的就業與工作權益，2021年雇用185名身心障礙員工，超額進用32名，超額比例約21%；雇用原住民171名，超額進用64名，超額比例約60%，身心障礙及原住民員工合計佔正式員工2.2%。此外，新光人壽訂有《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，額外加給特別休假一日及返鄉補助金。2021年總計補助41人，共提供24.6萬元補助金；另外核發原住民就業獎勵金約1,200萬元。

近三年弱勢族群員工佔比

	2019	2020	2021
身心障礙員工佔正式員工比例	1.2 %	1.2 %	1.2 %
身心障礙員工超額進用比例	17.1 %	27.6 %	20.8 %
原住民員工佔正式員工比例	1.0 %	1.0 %	1.1 %
原住民員工超額進用比例	46.4 %	49.5 %	59.8 %
原住民就業獎勵金	953萬	1,015萬	1,200萬

性別平等

新光金控落實性別平權，關注女性的才能與領導力，不僅在薪酬政策上做到同工同酬，也提供女性暢通的晉升管道，讓女性能有更多的空間發揮其潛能。2021年女性占全體員工71.9%，其中科學、科技、工程、數理(STEM)相關領域女性佔比達41.1%，主管職女性佔比達55.3%。我們以逐年提升女性高階主管佔比為發展方向，目標2025年高階女性主管佔比達30%。

2019-2021年女性員工分析

	2019	2020	2021
女性佔全體員工比例	72.5 %	72.1 %	71.9 %
女性佔主管階層比例	45.1 %	55.9 %	55.3 %
基層女性主管比例	56.8 %	64.1 %	63.0 %
高階女性主管比例	21.9 %	24.5 %	24.2 %
營業部門女性主管比例	62.5 %	60.6 %	59.6 %
STEM	40.0 %	39.4%	41.1 %

註1：高階主管為部級以上主管。

註2：STEM包含資訊科技、精算統計、數據分析等相關部門

2021年男女薪酬比

	高階管理職	一般管理職	非管理職
固定薪酬比率(女 / 男)	97 %	84 %	87 %
固定薪+變動薪酬比率(女 / 男)	107 %	98 %	88 %

註1：高階管理職為部級主管以上之高階主管 註2：新光人壽僅含內勤人員，因外勤員工薪酬隨個人業務績效而異，與性別較無相關性。

註3：固定薪酬為2021年固定月薪(含月薪/伙食津貼/委任管理職)，固定薪+變動薪酬為整年度固定薪加上各類獎金/津貼/加班費。

5-1-3 維護人權

為致力維護員工基本人權，新光金控遵循「聯合國世界人權宣言 (Universal Declaration of Human Rights)」、「聯合國商業與人權指導原則(UN Guiding Principles on Business & Human Rights)」、「聯合國全球盟約(UN Global Compact)」與「國際勞工組織基本原則與工作權利宣言(ILO Declaration on Fundamental Principles and Rights at Work)」等國際規範，並恪遵台灣當地法令，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、供應商及利害關係人之基本人權。

2021年新光金控及子公司共舉辦104場人權相關教育訓練，內容涵蓋人權政策、營業秘密與吹哨者保護、消費者保護、性騷擾防治、身心障礙者權益保障 (The Convention on the Rights of Persons with Disabilities)身心障礙者權益保障、職場壓力調適及情緒管理、職場不法侵害等，總受訓人次約9.8萬人。全體員工已100%接受法令遵循宣導、職業安全教育訓練及人權政策相關之教育訓練。

2019

課程對象
全體員工

受訓人次
32,474

完訓率
100%

課程內容

- 人權政策、反貪腐與誠信經營、企業營業秘密及吹哨者保護教育訓練
- 道德行為準則及員工行為準則教育訓練
- 職場性騷擾防治教育訓練
- 金融消費者保護法及公平待客原則教育訓練
- 其他人權系列教育訓練

2020

課程對象
全體員工

受訓人次
31,908

完訓率
100%

課程內容

- 人權政策、反貪腐與誠信經營、企業營業秘密及吹哨者保護教育訓練
- 道德行為準則及員工行為準則教育訓練
- 職場性騷擾防治教育訓練
- 金融消費者保護法暨公平待客原則教育訓練
- CRPD身心障礙者權益保障訓練
- 其他人權系列教育訓練

2021

課程對象
全體員工

受訓人次
98,087

完訓率
100%

課程內容

- 人權承諾、反歧視、反騷擾與不法侵害教育訓練
- 職業安全衛生教育訓練
- 內外部檢舉人辦法教育訓練
- 金融消費者保護法暨公平待客原則教育訓練
- 資訊安全暨個資保護教育訓練
- CRPD身心障礙者權益保障教育訓練
- 其他人權系列教育訓練

法令遵循及人權政策教育訓練



9.8 萬人

總受訓人次



100 %

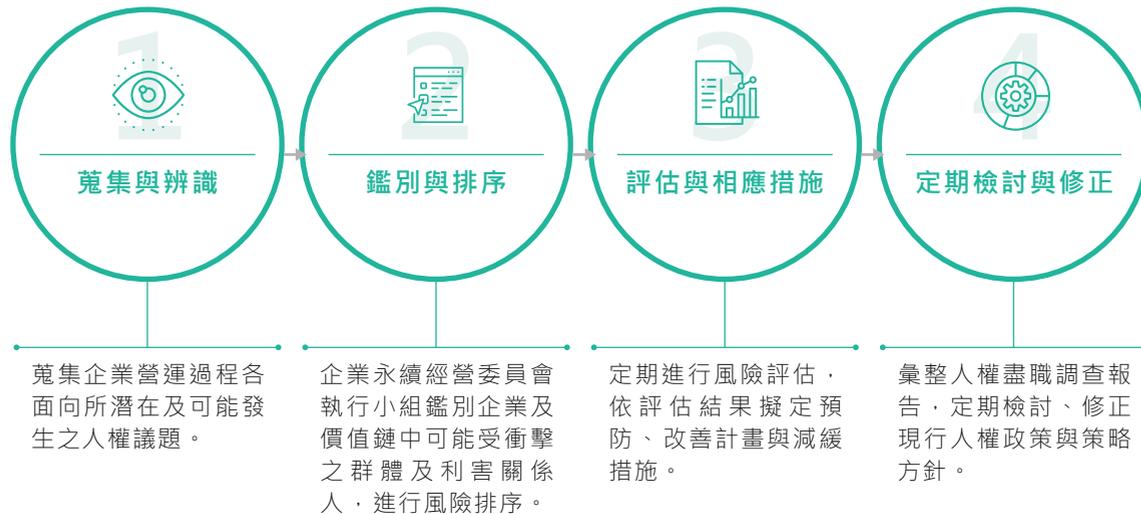
完訓率

人權盡職調查

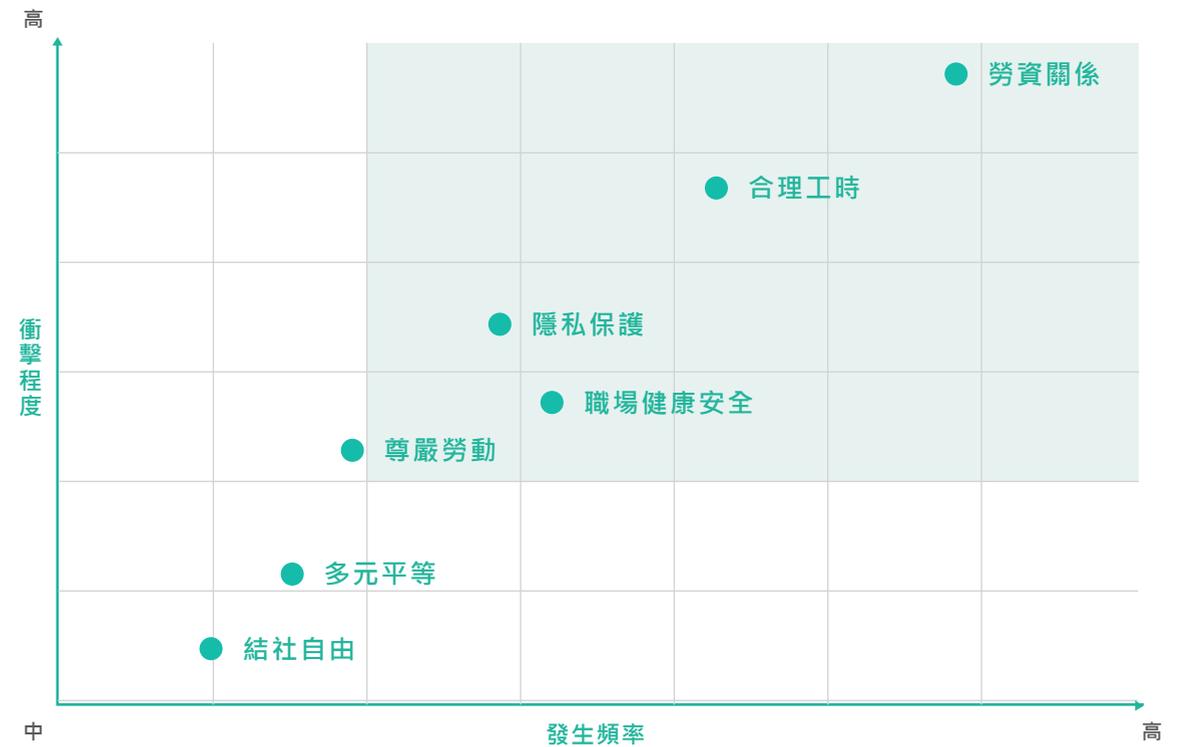
新光金控重視人權議題，恪遵營運所在地之勞動相關法規並依循本公司人權政策，建立人權盡職調查程序。我們經由內、外部溝通管道、國內外人權議題發展趨勢，蒐集企業在營運過程、價值鏈活動，甚至是發展新事業關係時所潛在的人權議題，並與相關單位評估各議題「發生可能性的高低」、「對價值鏈衝擊的嚴重程度」，與可能受衝擊之利害關係人（如全體員工、客戶、供應商、投融資對象等）。

針對人權衝擊發生率較高及衝擊程度較嚴重的議題，責成相關單位定期進行風險評估，擬定減緩措施與補救計畫，管理及降低已辨識之重大風險，並在風險實際發生時，妥善因應處置。我們也定期檢討、修正現行人權政策與策略方針，使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對外揭露。

人權盡職調查流程



2021年人權議題風險矩陣



2021年新光金控及子公司已共同依循人權盡職調查流程，針對營運過程中可能影響的對象，包含員工、供應商、客戶、投融資對象等利害關係人鑑別出「勞資關係」、「合理工時」、「隱私保護」、「職場健康安全」四項重大人權議題，並進行風險評估，同時，也針對投融資對象及合資企業進行ESG檢核，評估是否有潛在人權風險。針對高風險族群研擬相關管理及減緩措施。2021年金控及各子公司均已落實執行管理及減緩措施，並對實際發生事件進行相關因應與補償。

2021年人權盡職調查結果與管理措施

風險議題 / 具風險比例	減緩措施	補償措施 / 減緩措施實施比例
		
全體員工		
勞資關係 0.01 %	<ul style="list-style-type: none"> 遵守勞動法令，明訂於工作規則及人事規章 提供多元暢通的管道，妥善與員工溝通 定期辦理勞資會議，並增設「業務員意見信箱」 定期舉辦勞動法令課程，使員工了解自身勞動權益，並協助主管建立適當管理方式 	<ul style="list-style-type: none"> 依調解方案提供實質補償 加強內部宣導機制 100 % (更多細節詳見5.1.4)
合理工時 3.76 %	<ul style="list-style-type: none"> 於工作規則及人事規章制定正常工時 差勤管理系統每周控管出勤紀錄，檢核異常工時 每月檢視部門加班狀況，統計當月加班時數超過40小時者予所屬主管關懷 提供休假制度及休假預排機制，定期檢視同仁特別休假使用情形 	<ul style="list-style-type: none"> 提供加班費或加班補休，員工可自行選擇加班補償方式 年度休假未修畢可抵換為工資 100 % (更多細節詳見5.4.1)
職場健康安全 4.23 %	<ul style="list-style-type: none"> 每年實施在職員工健康檢查 建立健康高風險者管理機制，針對高健康風險及亞健康風險族群提供相對應健康服務及追蹤管理 定期實施異常工作負荷促發疾病調查，檢視員工「個人相關過勞」及「工作相關過勞」的狀況 導入ISO45001職業安全衛生管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> 高風險健康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 提供醫師臨場諮詢服務，提供員工健康諮詢及疾病預防 針對高風險群員工，安排職醫面談及健康指導 100 % (更多細節詳見5.4.2)

風險議題 / 具風險比例	減緩措施	補償措施 / 減緩措施實施比例
		
女性員工		
職場健康安全 母性健康 0.57 %	<ul style="list-style-type: none"> 提供優於法令之產假、陪產假及彈性工時、留職停薪制度 設置好孕禮、媽媽禮、哺育禮，以提高受保護之女性同仁主動申請列入保護關懷對象。 進行作業環境及作業流程母性風險辨識，確保主要風險來源已具備因應控管措施。 	<ul style="list-style-type: none"> 提供妊娠、產後女性同仁追蹤關懷 每一孕期、產後一年內及產後一年續哺乳者，由健康管理師進行電話健康關懷，並視需求安排職業醫師面對面臨場服務 提供優質哺乳集乳室以及生(養)育補助金 100 % (更多細節詳見5.4.1)
		
供應商		
勞資關係 隱私保護 職場健康安全 3.3 %	<ul style="list-style-type: none"> 制定「供應商管理規範」 要求新供應商簽署「供應商承諾書」，與供應商簽訂合約時須簽署「供應商CSR承諾書」，明訂供應商應「遵守當地勞工安全衛生相關法規」與「提供員工職業健康和安訓練」，維護工作者的健康與安全，尊重其員工權利與人權 要求新供應商簽署「公司用保密同意書」、「個人用保密同意書」，以確保本公司及客戶機密資訊受正當使用，不外洩 發放供應商CSR風險評估自評問卷(含人權議題風險評估)，評估供應商是否有人權議題 辦理供應商大會，對供應商進行永續教育訓練 訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」規範承攬商作業安全 	<ul style="list-style-type: none"> 對中高風險供應商進行實地稽核，瞭解實際勞工人權狀況，並關注其後續處理情形 供應商違反本公司規範者，請其補正；必要時得解除或終止契約 於合約中載明如有違反保密約定者，供應商應負責賠償損害 新供應商100%簽署CSR承諾書 (更多細節詳見4.3.1)

風險議題 / 具風險比例	減緩措施	補償措施 / 減緩措施實施比例
<p>客戶 </p>		
<p>隱私保護</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂定「隱私權政策」、「個人資料管理政策」、「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」，以建構完善的個人資料保密機制、防線及管理流程 簽署「新光金控及子公司客戶資料保密措施共同聲明」、「新光金控及子公司客戶資料保密協定書」，以明確界定金控暨各子公司之責任與義務 將個資保護事項納入風險管理制度及法令遵循查核之評估內容 成立「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 辦理個資保護相關教育訓練及法令測驗 導入ISO27001資訊安全管理系統、ISO10002客訴管理系統 	<ul style="list-style-type: none"> 依個人資料侵害通報流程進行通報及應變措施 違反規定者，停止其使用公司資訊之權限，並按其情節輕重，依人資相關規則懲處並追究法律責任 透過教育訓練、績效管理進行改善與檢討 強化客戶名單控管機制與提升同仁個資保護意識
0.00 %		全體員工100%完成個資保護相關訓練及法令測驗 (更多細節詳見3.2.3)

風險議題 / 具風險比例	減緩措施	補償措施 / 減緩措施實施比例
<p>投融資對象 </p>		
<p>ESG議題檢核</p>	<ul style="list-style-type: none"> 訂定《新光金控永續金融政策》 子公司簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明 將ESG議題納入投資分析及決策過程，檢視投資及授信對象是否違反環境、社會(含勞工人權)與公司治理原則，以評估客戶是否有人權風險 辦理徵信時評估客戶是否符合赤道原則 於授信業務手冊中加入對赤道原則相關規範，並辦理追蹤管理作業，以維持良好的授信資產品質 	<ul style="list-style-type: none"> 經ESG風險評估後，被列入排除名單者，於未進行任何改善或補償行動前，皆不得再新增交易往來 持續監測被投資公司是否發生重大ESG議題；對於發生重大ESG事件者，與其議合並追蹤改善情形，必要時調整交易策略 參與被投資公司股東會追蹤ESG執行情形，行使投票權；對於具ESG負面衝擊(包含違反人權)之議案表達不予支持 依授信戶異常狀況情節輕重，調整其額度動用與清償條件
3.3 %		投資對象100%完成評估 (更多細節詳見3.5.1-3.5.4)

反歧視與騷擾

新光金控保障員工結社自由、集體協商之權利，以打造職場平等與包容性。

新光金控訂有「禁止工作場所歧視、騷擾與不法侵害聲明」，以保障全體同仁於工作環境中不因性別、性傾向、年齡、族群等條件而遭受歧視、(性)騷擾並極力維護所有員工的勞動尊嚴與隱私，避免員工受到性別或性別以外之歧視、(性)騷擾等侵害。

2021年間，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狀態。



0 件

發生有關歧視之案件



職場歧視、騷擾與不法侵害防治

新光金控對於職場騷擾及歧視行為採取零容忍態度，於員工行為準則中規定不可有任何形式之(性)騷擾、歧視行為外，主要子公司也訂定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「性騷擾防治措施及申訴懲戒辦法」等規範，以保障員工權益。同時，我們以書面及電子公告方式，向同仁宣導由總經理簽署之「[禁止工作場所歧視、騷擾與不法侵害聲明](#)」，重申職場平權與杜絕職場暴力之重要性。

為減緩風險發生可能性，我們定期對管理職人員進行職場不法侵害行為自主檢核，向全體員工進行性騷擾與不法侵害預防訓練，以確保員工了解不法侵害型態及因應方式；2021年新光金控暨子公司全體員工100%完成人權承諾、反歧視與反騷擾等人權系列教育訓練。此外，本公司依據勞基法之規定，無使用童工、無強迫或強制勞動之事件發生，營運變化前也依據新光金控工作規則第98條通知員工營運變化情勢。

本公司提供專屬申訴管道(包含申訴專線及申訴信箱)，設有性騷擾申訴處理委員會及不法侵害處理小組，權責單位一旦接獲申訴，則啟動通報調查程序。經調查屬實者將依人事規章進行懲處，並給予申訴人必要協助與提供補救措施，包括制度面調整、心理層面輔導與物質面補償；若行為經證實有誣告之事實者，本公司亦對申訴人進行適當之懲戒或處理，藉此減緩、消弭不當影響，維護員工基本權益。2021年發生性騷擾申訴事件，相關違紀人員依人事規章進行懲處，並給予申訴人必要協助與提供補救措施。

新光於接獲不法侵害申訴後立即成立專案調查小組，透過三方(申訴人、相對人、關係人)調查，確定不法侵害事件成立與否。處理過程邀請內部諮商心理師於不法侵害處理小組中提供專業評估建議。2021年針對違反禁止不法侵害原則人員，本公司依調查結果及人事規章進行議處，後續並依申訴員工需求，協助其調整服務單位。

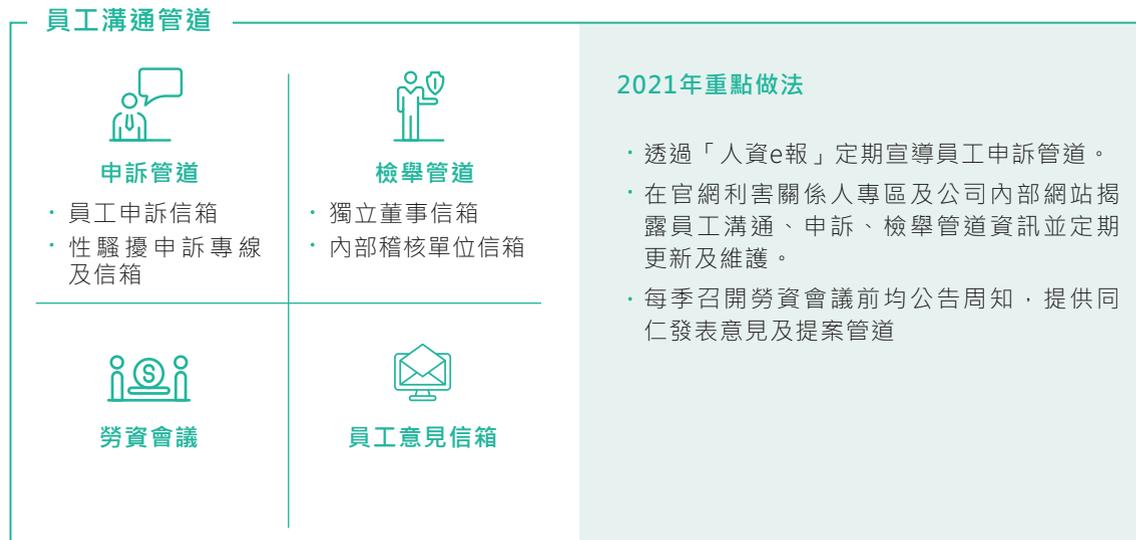
為加速未來在事件發生後之調處時間，我們後續也進行了制度面調整，研議及公告「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」、設置專責調查小組，期望能加速相關案件審議過程。此外也透過內部宣導，加強員工與各業務單位對勞動法令及職場管理的相關知識。

近三年歧視與(性)騷擾申訴案件

	2019	2020	2021
歧視案件	0	0	0
騷擾案件	0	0	0
性騷擾案件	2	0	1
不法侵害案件	0	1	6

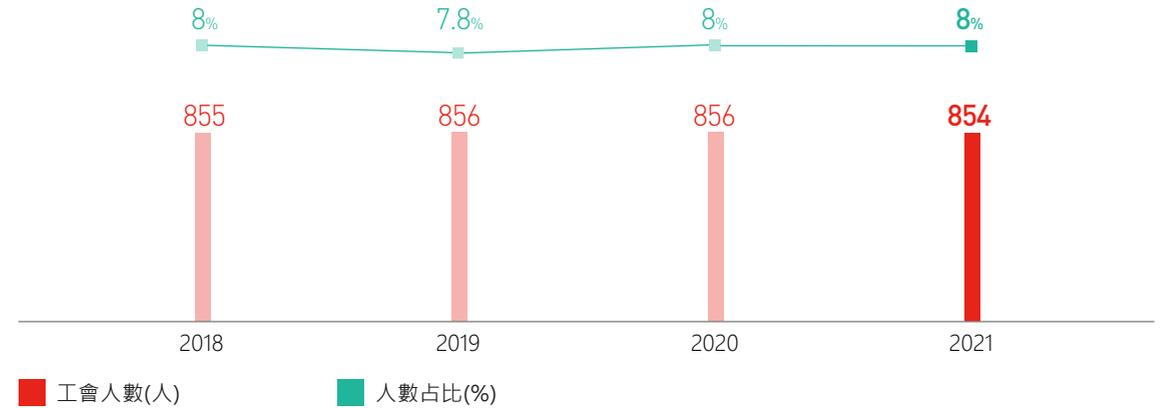
5-1-4 多元溝通管道

新光金控鼓勵員工表達想法並促進勞資溝通，提供多元溝通管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，溝通管道如：員工溝通信箱、員工申訴信箱、員工討論區、勞資會議並定期進行員工意見調查(如性騷擾、隱私權保護等議題)，以提升員工對公司的認同感與凝聚力。此外，新光金控暨各子公司每季皆辦理勞資會議，充分溝通勞資重要議題，並確實執行。



集會結社自由

新光人壽重視工會溝通，鼓勵員工加入並保障員工結社自由，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。每季定期舉辦勞資會議，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

5-2 人才吸引與留任

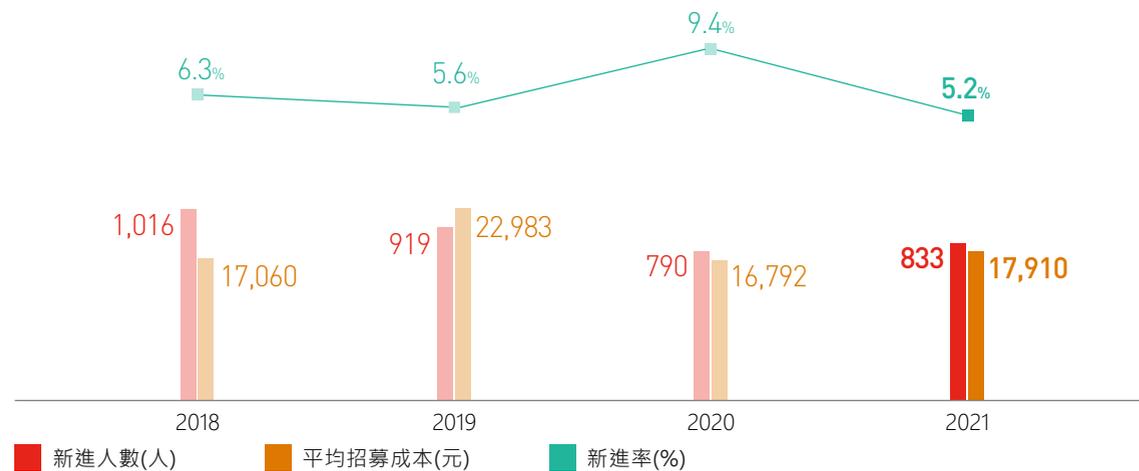


新光金控用人唯才，唯才是用，依據專業屬性，延攬適合於各公司發展職涯的夥伴，提供具競爭力的薪資、福利及訓練機會，讓員工和公司同步成長，使新光金控成為優秀人才心目中的最佳選擇。

5-2-1 人才招募與任用

新光金控積極延攬年輕世代加入數位轉型行列，除了金融本業背景的人才需求外，也廣招數位資訊、數位行銷、數位產品研發、精算統計、核保理賠、財務工程、客群分析等多元跨界人才加入新光金控的大家庭。2021年內勤共招募833人（包含15名外國籍員工），其中女性佔50.7%，管理職佔8%，每人平均招募成本約為17,818元（新進員工雇用及離職分析統計請詳附錄7.1.2~7.1.3）。

2022年新光金控暨子公司預計招募近4,000人，徵才對象包括3千多名外勤業務菁英、理財行銷人員、證券營業員及超過100位金融資訊與行銷人才，並培訓50位主力儲備業務主管、MA管理菁英以及超過300位各領域內勤職缺，依任職職位及表現，給予優渥的薪津福利，鼓勵多元背景的各路好手為新光金控注入新氣象。



註：各公司正式員工新進比例(%)=各公司新進員工人數/各公司正式員工總人數

深耕校園，協助新世代接軌職場

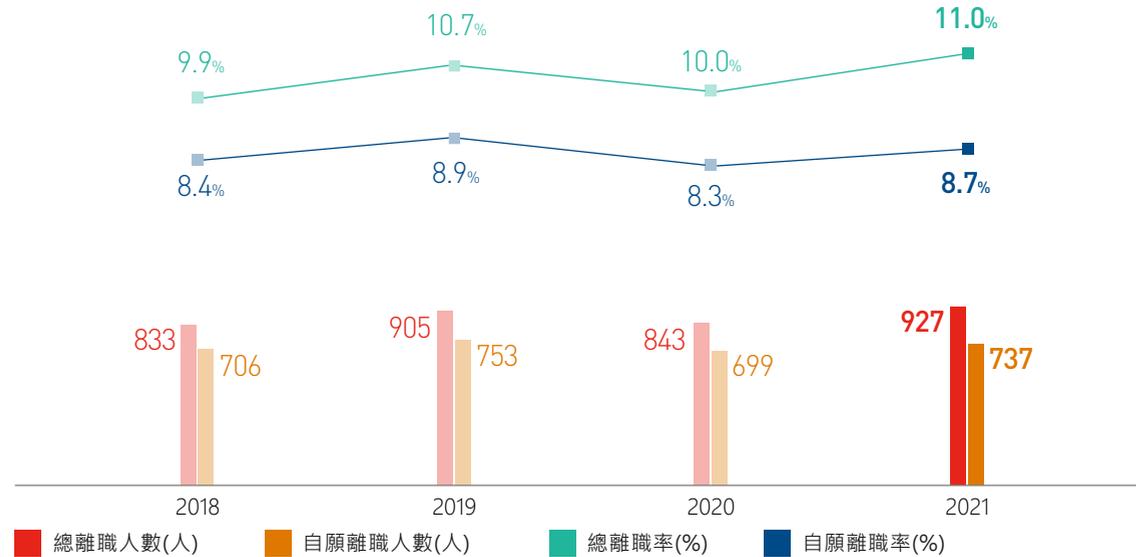
為了協助青年學子提早銜接職場，找到就業方向，並培養各項求職能力，新光金控子公司提供各項產學實習計畫，並建立人才庫，延攬優秀人才於畢業後加入新光金控大家庭，成為我們的生力軍。

新光人壽	新光銀行	元富證券
<p>2021年持續執行學生企業實習專案、暑期實習計畫、保險實務課程、企業參訪等，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，目前已累計與國內大專校院共133間系所合作。2021年共招收1名暑期實習生、11名產學合作實習生、13名資訊類實習生，其中5名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。</p>	<p>2021年除既有的存匯實習生專案、資訊實習生專案外，也於今年首度舉行客服人員實習生徵才專案，讓學子的選擇能更加多樣化，新光銀行持續深耕校園培養學子們的職場能力，提供學子有更多元的選擇，幫助學子能更了解己身的志向。除此之外也持續參加勞動部「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。2021年新光銀行共錄取資訊實習生4位、客服實習生6位、存匯實習生30位。2020年招收的50位存匯實習生，其中21位於實習完畢後加入新光銀行。</p>	<p>為使學生更了解證券產業，並提供與企業職場接軌、學以致用的實習機會。我們持續進行實習生計畫，提供包含研究、交易、業務以及資訊部門的職缺。2021年參與臺灣集中保管結算所與證基會合作舉辦之「大專生金融就業公益專班」計畫，提供職缺於證基會媒合網站；另持續舉辦「2021元富盃尋找潛力股競賽」、「2021元富盃程式交易競賽」，評選海內外具潛力之優秀研究與交易人才，增進產學合作機會。2021年元富證券共招收2名暑期實習生。</p>

5-2-2 人才留任與績效管理

除了積極延攬優秀人才，新光金控也注重人才留任。我們提供公平具競爭力的薪酬福利，落實績效管理制度，並制定長期激勵措施與獎勵計畫，以提升員工的敬業度與向心力。我們目標2025年以前績優人才留任率皆能維持在90%以上，2021年實際達成95.9%；離職率方面，2021年離職率為11.0%。（詳細離職分析請見附錄7.1.3）

正式員工近四年離職率統計



註1：自願離職排除退休。

註2：因保險業務人員性質特殊，上表統計離職率排除上述人員。

註3：若考量註2之人員，則2021年離職人數為2,860人，離職率為 17.7%。

合理敘薪獎勵

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。

新光金控暨子公司提供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4,800元的津貼，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2021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：

	非擔任主管職務之全時員工人數(人)	一般職員平均薪資(新台幣千元)	一般職員薪資中位數(新台幣千元)
2020年	7,969	1,077	892
2021年	7,989	1,198	1,017
差異	20	121	125

註：2021年度人壽子公司業務人員依合約為部分工時，故不列入統計。

績效管理制度

新光金控導入「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。

績效的管理不僅是針對員工是否完成期初設定之目標，更注重如何完成，因此我們在績效評估中加入職能評估，以衡量員工在工作中所展現的行為。同時，為落實人才區隔、獎酬差異政策，力求公司整體人力資源管理與發展資源運用的最大效益，我們在蒐集績效評估結果後，就各類「職位層級」內員工年度績效展現與組織貢獻加以分級排序，並將年度績效評估結果作為關鍵人才標定、薪資調整、績效獎金分派等人力資源決策的重要依據。2021年除了長期休假人員外，新光金控全體員工100%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



另外，我們也透過定期施作多維度評量 (含主管、部屬、同儕、自評等面向)，來評估員工表現與領導潛質、主管領導力表現，以利主管協助其未來發展與改善，以提升團隊績效，並作為職涯發展之參考依據。

長期激勵措施

為激勵員工及提升員工向心力，我們制定現金增資員工承購計畫，讓參與員工共享公司營運績效之成果。同時，我們將永續績效指標納入公司營運KPI，並定期追蹤。希望藉由激勵員工達成KPI的過程，提升公司治理、人才留任、環境管理，以及社會參與的表現，進而提升外部利害關係人對公司的評價。

此外，為增進員工福利及企業永續經營，幫助員工儲蓄及累積財富以保障生活安定，凝聚員工之向心力以擴大營運綜效並提升股東權益，2021年我們也開辦員工持股信託，透過公司百分之百相對提撥，鼓勵同仁以定期定額方式長期投資公司股票，共享經營成果與價值成長。

優秀員工表揚

新光金控訂有各種獎勵辦法，2021年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達442人次，核發獎金共2,049,184元。新光人壽每年依《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；2021年選出10名內勤及27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。

新光銀行則舉辦第10屆「最佳服務達人」選拔活動，由36,439位客戶票選出104位分行代表，再由總公司長官選出30名優秀代表，透過臉書粉絲團按讚數、網友留言及分享後進行最終面試，總合各階段分數後，選出票選出10名最佳服務達人。

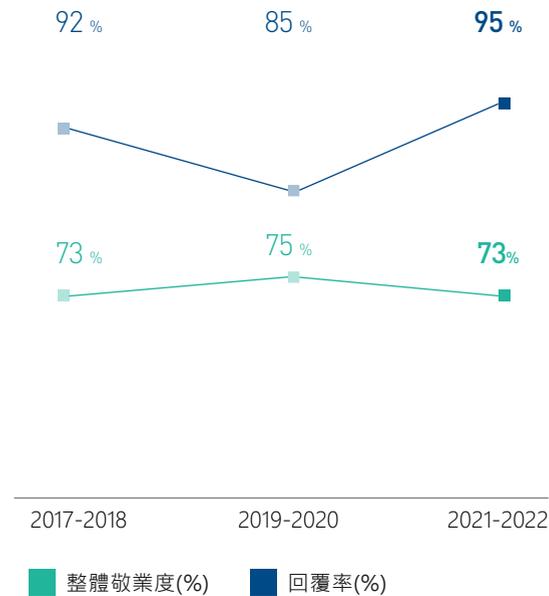
員工敬業度調查

為充分了解每位同仁對公司以及對工作相關議題的看法，新光金控每兩年委託第三方進行員工敬業度調查，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議，以型塑更符合員工理想的工作環境。此外，為提升員工填答意願，保障員工能忠實表達心聲，本調查採匿名方式進行，2021-2022年調查平均回覆率為95%，整體敬業度平均為73%。新光金控於調查後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。

新光人壽為提升同仁健康福祉，每月檢視各部室加班情況，協助避免勞逸不均、常態性加班等異常狀況，此外，為提升薪資福利認同度，擬固定年度調薪週期，並持續穩定、具市場競爭力的績效獎金基數。

元富證券針對營業員財富管理多元業務轉型適應度尚有提升空間的現況，藉由職業適性診斷系統(Career Personality Aptitude System, CPAS)重新解構適性人才和聚焦關鍵職能，打造後續招募與培育高潛力營業員的清晰規格，強化組織人才成長的可塑性，協助永續發展。

2017-2022年員工敬業度調查結果



2021-2022年員工敬業度調查結果

性別	
男	75%
女	71%
年齡層	
未滿30歲	69%
30以上未滿50	71%
50歲以上	78%
管理階層	
基層	77%
中階	75%
高階	79%

5-3 職涯培育與發展



為提升公司整體競爭力，新光金控推動全方位人才發展計畫，針對新進員工、專業人員、管理階層等不同對象設計完整的訓練課程。我們根據各階人員訓練發展需求，開展五項培訓主軸及計畫，並追蹤其投入與成效。另搭配內部輪調、建置領導力梯隊等方式，有效協助員工開拓職涯發展路徑，以達到強化人才庫，永續經營的目標。

5-3-1 培訓策略主軸與計畫

新光金控將員工視為公司重要資產，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。我們以提供「完善新人訓練」、「提升專業職能」、「培育數位人才」、「鼓勵自主學習」、「傳承成功經驗」為五大培訓主軸，設計相關培訓計畫，且訓練內容緊扣企業營運之中長期策略目標，以期提升企業營運效益。

完善新人訓練

新光金控重視新進員工的培育，為使新進人員快速融入新環境，熟悉業務，我們針對內、外勤新進人員，皆備有完整的培育計畫。課程內容包含認識公司、商品業務、金融法規、組織制度、人權及資安規範、金融友善服務措施等。此外，我們設有完善的領航員制度，由專屬輔導員帶領新人，更能幫助其迅速融入團隊，順利度過適應期。

提升專業職能

新光金控透過模組化、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。新光金控針對保險外勤業務體系，銀行各職系規劃以職能為基礎，可提升其「核心職能、專業職能、管理職能」之學習發展藍圖 (Learning Road Map)，並依此展開課程規畫，幫助員工階段性地學習工作上應有之技能。員工可透過藍圖了解其擔任職務所需專業能力與相對應的訓練規劃，其主管透過藍圖也能掌握員工之學習狀態。同時，我們也提供國內外派訓機會，增加員工與外部交流機會，開拓視野，有效精進其專業能力。

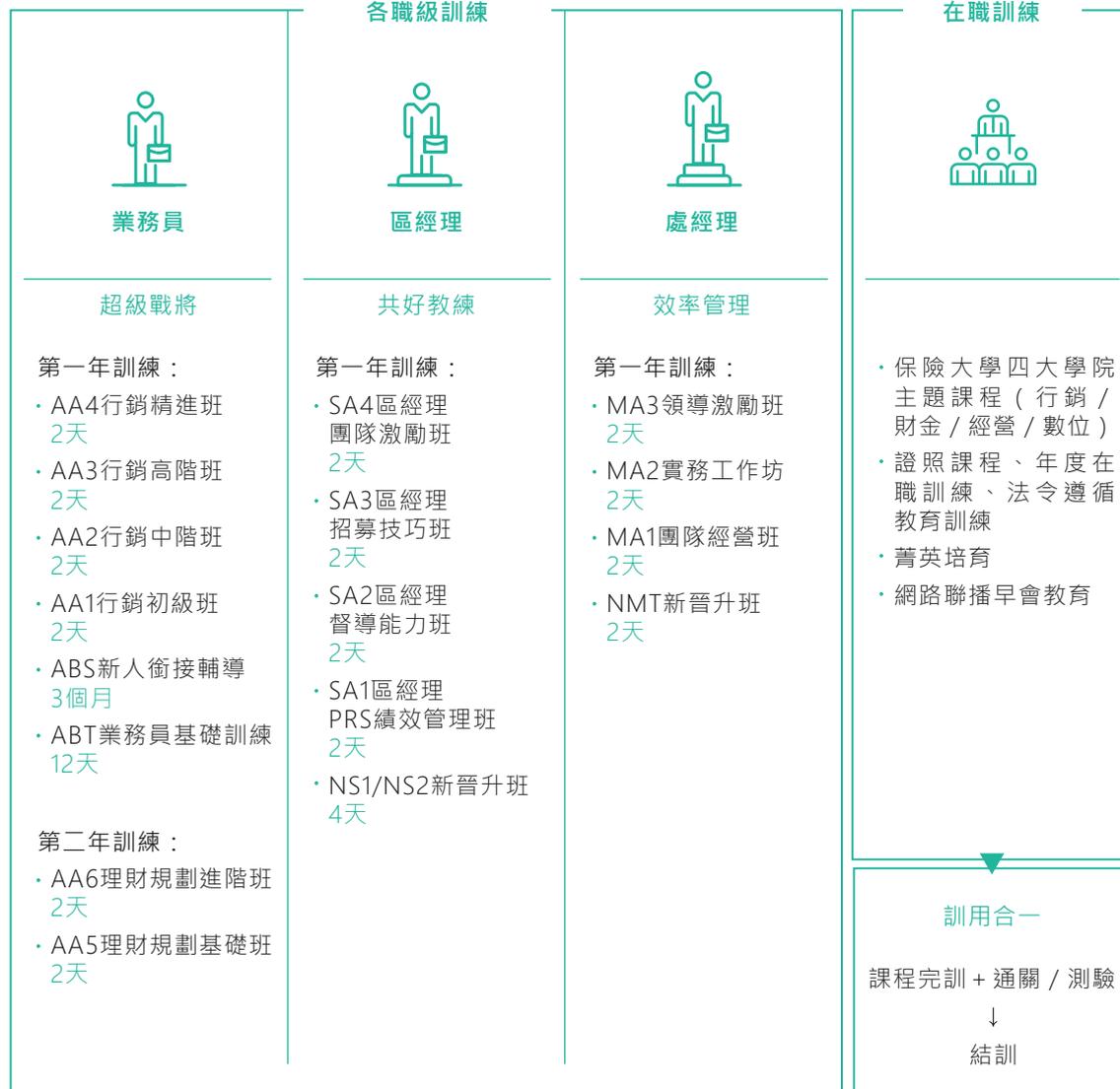
銀行各職系學習地圖



自辦訓練、國內派訓、數位學習、海外研修、集團人才交流



外勤業務體系學習地圖



培育數位人才

新光金控將數位DNA內化於企業文化之中，建立as-one-team的共同語言，塑造新光獨特的數位轉型思維。我們由各子公司遴選數位人才，加入SPARK人才培育專案，透過內部舉辦AI黑客松(Hackathon)競賽，以風險偵測、生物識別、行銷科技、智能投資等四大主題，結合實務應用，挖掘創新商業模式，培育數位轉型計劃種子，提供數位科技課程、個人專業及領導力培訓等，提升員工對數位科技之學習及瞭解。此外，透過舉辦SPARK系列講座及3面向數位能力培育計畫，培育員工跨領域數位思維能力，鼓勵員工提升自我數位素養。

為運用數位科技改善工作流程，新光金控將AI、RPA、API等應用導入在智能服務、流程優化、新業務開拓等，並取得相關成效。具體成效如下：

 <p>72%</p> <p>降低整體人工作業時長</p> <p>從金控引領導入機器人流程自動化RPA工具至金控各部門，統計整體人工作業時長減降72%、平均自動化比例達81%。人壽、銀行、證券等子公司總共導入>100支RPA，節約人工時長年約33,000個小時，客戶服務/法令遵循/產品流程占比自25%提升到70%，透過流程自動化優化客戶在產品的申辦體驗。</p>	 <p>131支</p> <p>對外應用程式介面API服務</p> <p>金控下各子公司積極發展金融生態圈，對外應用程式介面API服務達131支，透過系統之間明確定義的溝通方法加速企業合作打造價值生態圈，實現Open Banking理念。</p>
 <p>SPARK Heroes Program</p> <p>全員數位轉型計畫</p> <p>配合全員數位轉型計畫 SPARK Heroes Program舉辦內部AI黑客松(Hackathon)競賽，就風險偵測、生物識別、行銷科技、智能投資等四大主題，結合實務應用，挖掘創新商業模式。</p>	 <p>300場</p> <p>機器人流程自動化RPA小學堂</p> <p>舉辦超過300個場次的機器人流程自動化RPA小學堂，輔導開發測試，以科技賦能員工。與專業技術顧問合作，舉辦法遵科技可行性驗證展演，透過法遵科技的導入，將法遵工作流程自動化，達成即時監測管理效能，快速掌握法令異動情形，提升風險管理效益。</p>

此外，針對全體員工我們也提供數位金融趨勢之通識課程，並定期開放同仁自由報名參加金融科技(Fintech)相關課程，或指派同仁參與台灣人工智慧學校培訓課程、北威論壇Fintech講座、金融科技培訓營等活動，以強化其基礎知識建立，開拓國際FinTech視野。

個人數位技能培訓



對象

SPARK Hero成員

訓練內容

數位數據技能：

- Python應用
- AI 人工智慧應用
- 大數據應用策略與商業價值評估WORKSHOP
- Power BI Desktop大數據分析實戰
- DBA 訓練營 - SQL Server 資料庫管理入門

UI/UX技能：

- UX 設計_研究全攻略
- UI/UX設計思考結合Figma工具應用實作

完訓率 100 %

SPARK 講座



對象

SPARK Hero成員

訓練內容

數位數據：

- Microsoft Azure課程
- 智能數據的產業應用
- 應用MarTech挖掘數據金礦

數位行銷：

- MarTech Asia
- 數位行銷能力發展地圖
- DMC集客式行銷

領導力：

- 跨世代領導力
- 數位營運長分享
- 數位技能分享會

完訓率 100 %

鼓勵自主學習與創新

新光金控鼓勵同仁自主學習，勇於創新。除了訂定與企業永續經營連結之創新提案獎勵制度，對提案經公司採納實行者給予獎勵，以增進公司創新思維、勇於提案之組織文化也開辦創新工作坊、營運實證工作坊等實作課程，引導員工將創意發想轉化為可執行的行動方案，使創新想法能具體落實在業務營運中，達到提升效率、擷節成本、創造收入、提升營運績效及永續發展之目標。開辦至今，新光人壽累計通過24件創新提案；新光銀行累計共55件獲公司採納、21件提案落地執行。2021年，新光金控及子公司共24項產品與服務獲新型專利之肯定，顯示我們多年推動創新變革文化已逐步落實。

此外，我們導入優質的數位線上學習平台「天下創新學院」，鼓勵員工利用零碎時間自主學習，平台課程包括AI、金融、管理、紓壓、國際財經等多元化議題，幫助員工即時連結國際政經情勢及全球投資展望，並活化工作思緒，提升管理、業務、職涯發展等競爭優勢。為激勵同仁自主進修，促動員工職涯發展，我們鼓勵同仁取得專業證照及資格，提供同仁自主學習福利，可依個人需求參加金融專業、EMBA及碩士在職專班、數位資訊、領導管理、外語進修補助等課程，另提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼及讀書假等福利。2021年共撥發2,580萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

24 項
新型專利肯定

2,580 萬元
專業證照獎勵津貼及獎勵金

傳承成功經驗

為有效傳承金融專業知識、技術、成功經驗及文化，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。

我們每年投入大量資源於講師專業職能發展計畫，培養講師教案設計、簡報製作及授課能力；訓練內容包含思維轉型學程優化、發展數位金融人才、轉化溝通行銷技巧及行動學習等，深化案例萃取經驗分享。人壽及銀行內勤部分目前共計有101位內部講師，人壽外勤部分目前共計有專任講師24位及授證兼任講師200位，提供員工專業培育與訓練。

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2021年退休回聘人員為134人。

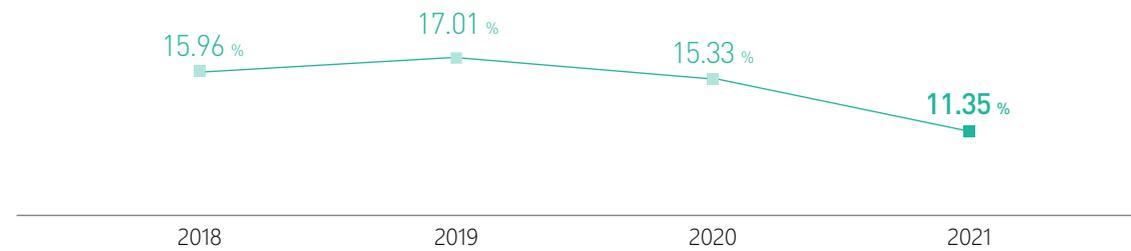
5-3-2 培訓投入與成效

新光金控除了依法對全體員工提供法令遵循、性騷擾防治、洗錢防治等法定必修課程外，對於其他培訓計畫也投入豐富資源，並提供各年齡層、性別、職級人員選修。

各項課程連結企業使命、願景、營運策略，確保培訓計畫不只能提升員工職能，也對企業營運帶來效益。我們運用柯氏學習評估模式 (Kirkpatrick Model) 及人力資本投資報酬率 (Human Capital ROI) 定期追蹤及評估各項人才訓練發展專案之成效，並將培訓追蹤指標與業務績效連結，據以衡量培訓計畫的有效性，調整規劃企業整體中長期人才資產發展計畫。

2021年新光金控及子公司整體人力資本投資報酬率為11.35%。

近四年人力資本投資報酬率



■ 人力資本投資報酬率(%)

註：人力資本投資報酬率(ROI) = 收益 - [營運支出 - (薪資成本 + 福利成本)] / (薪資成本 + 福利成本)

2021年正式員工教育訓練統計表

	平均訓練時數	平均訓練費用
訓練種類		
必修	64.93	9,017
選修	15.67	4,955
年齡層		
未滿30歲	117.18	19,669
30以上未滿50歲	76.98	13,725
50歲以上	68.90	11,651
職位		
管理職基層	70.20	14,763
管理職中階	45.54	11,835
管理職高階	79.69	10,536
一般職	81.96	14,558
性別		
男	78.98	15,242
女	81.35	13,379
總平均	80.60	13,972

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：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練(不分內外勤)、國外派訓為公司派外訓練(不分內外勤)。

2021年重點訓練專案效益

O2O全遠距線上課程

專案概述

配合公司銷售轉型及數位金融策略，開發線上數位行銷系列課程，將保險業務主要實體課程調整為全遠距線上教學，並加入數位工具應用課程。

運用線上輔銷圖文找到關鍵客戶，到引導客戶安裝數位化工具如視訊投保及申請E單據等，拓展業務員數位工具的應用廣度。

透過舉辦數位行銷課程、數位研習營、建置行銷補給專欄與i學習專區等學習資源，協助業務員在疫情中能提供零接觸的友善金融服務，確保營運不中斷。

營運效益

- 促使業務員更了解公司商品與策略，並轉型數位金融，以減緩疫情對業務通路的衝擊，確保疫情間維持銷售動能。
- 將實體教育訓練轉換為線上課程，確保員工訓練不中斷，並協助業務單位於疫情期間轉型為線上保戶活動，藉以維繫客戶關係。
- 透過網頁版「人生設計+」，協助業務員在疫情期間能持續學習保險商品及知識，藉以增加銷售機會。
- 運用「Power BI客群經營平台」精準呈現客群經營與銷售數據，並藉由數位行銷工具拓展業績，以提升客戶再購率。
- 透過遠距數位行銷課程，提升業務員行銷力及主管領導力，維持本公司業務通路收入，並提升CSM整體銷售額，達到本公司商品策略轉型目的。

適用對象

全體保險業務員

訓練效益 (柯氏L1~L5)

L5報酬評估：ROI 5.04

L4成果評估：

- 換算保費達成率82.8%
- CSM達成率94.9%
- 3P人次達成率90.7%
- 「人生設計+」較2020年新契約件數成長20%、換算保費成長30%、客戶數成長18%
- Power BI「精準行銷」效益展現：
 - 2021年好客名單原始保費收入113億，較2020年成長20%
 - 數位行銷工具協助業務員拓展業績提升客戶再購率較2020年成長16%

L3行為評估：

- 訓練發展部94%的課程均轉化為線上教學
- 拓展業務員行動服務應用能力：
 - 2021業務員行動商務app使用率：行動e投保89%、行動e理賠54%、行動e給付84%，數位業務員(E-agent)達48.8%
- 業務員數位行銷工具能力：
 - 客戶儀表板使用率高達90%
 - 「人生設計+」使用次數較2020年成長435%

L2學習評估：

資格測驗證照合格率69.8%，優於業界平均44.7%

L1反應評估：滿意度4.95分(滿分5分)



元富證券-投資管理本部專案訓練



專案概述

元富證券之投資管理本部轄下為債券部、新金融商品部、自營部及期貨自營部，為證券獲利之重點業務投資單位。此專案訓練課程主題為「後疫情時代之政經發展趨勢」，從後疫情角度切入投資市場國際視野，迅速掌握金融脈動，及未來投資交易市場轉變契機。

營運效益

快速型塑投資管理本部團隊企圖心及侵略性，強力提升整體投資戰鬥力。本專案訓練課程，精確校準投資管理本部業務發展及策略，有效促其在COVID-19疫情變化難測之國際情勢下，掌握投資市場交易轉變先機，強勢提昇投資管理本部。

適用對象

投資管理本部全體人員

訓練效益 (柯氏L1~L5)

L5報酬評估：ROI：9.23

L4成果評估：分攤前稅前損益較前一年度成長49.46%

L3行為評估：回訓完訓率97.94%

L2學習評估：測驗合格率100%

L1反應評估：課程滿意度86.80%

企金業務職系培訓計畫



專案概述

因應公司組織策略、提升組織成長動能與人才培育之目的，2021年以「專業」、「行銷」及「傳承」作為規劃企金職系人員培訓計畫之主軸。

透過專業課程讓企金業務人員瞭解股權傳承、稅務規劃、海外資金運用與商業法律。另遴選績優業務主管，安排講師培訓認證，透過行銷課程加強新戶開發技巧和顧客經營，並藉由個案研討進行異議處理和演練，課後並安排「行動計劃表」列出業務達成目標、銷售行動重點，與業績缺口因應對策，便於有效追蹤成效。整體規劃預期達到組織經驗傳承分享，與員工職場競爭力的提升。

營運效益

- 開發業務新動能，持續提升企金業務人員生產力。
- 提升放款市占率，維持強勁複合成長率。
- 提升業務主管職能競爭力，維繫績優主管留存率，以儲備分行主管接班人。
- 整合企金職系專業與行銷技巧，以協助提升企金業務人員跨領域專業、銷售溝通、交涉成交、風險控管及客戶關係管理能力，為組織營收貢獻。

適用對象

企金職系業務全體人員

訓練效益 (柯氏L1~L5)

L5 報酬評估：ROI 13.69

L4 成果評估：

- 人均收益增加251.7萬元，較前年度成長14.45%
- 手收收入增加1.04億元，人均手收較2020年度成長29.39%
- 企金主管留任率達100%
- 企金職系業務人員留任率85.71%

L3 行為評估：

- 課後行動計劃執行共7案，執行率100%；內部講師認證分數平均83.1分
- 利用專業講師實際案例分享，真實了解業務銷售瓶頸與因應對策
- 利用課程理論與技巧，透過主管輔導及目標設定，提升開發能力和共銷機會
- 近兩期RM評鑑合格3人中，有2位ARM曾參與此課程計劃
- 學員中已有10件新案進行審核、對保撥款

L2 學習評估：年度訓練計劃達成率100%

L1 反應評估：課程滿意度4.6(滿分5分)

5-3-3 人才儲備與內部輪調機制

為開發員工多項職能與特長，並透過不同角度了解組織文化與特性，新光金控透過培訓計畫提升員工職能，設有完整的內部輪調機制，讓員工有機會嘗試不同領域業務，成為更全方位的人才。我們也注重管理階層的接班傳承，建置領導接班梯隊，透過科學化管理工具，遴選培育儲備主管，使人才庫得以永續發展。

建立領導接班梯隊

為建立具策略力與執行力之經營團隊，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，作為領導梯隊的篩選依據。並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，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。

新光人壽

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；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。

領導梯隊建置行動 績效成果

領導力發展計畫

- 遴選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。
- 自2011年起至2021年內勤已培訓841人，已晉升227人，晉升率27%。

業務領導力發展梯隊

- 以堅實的領導力課程奠基人才發展，培育跨世代領導人才。
- 自2011年起至2021年外勤已培訓348人，已晉升176人，晉升率51%。

Y計畫

- 由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制及檢核機制。
- 規劃4個主軸課程及開設管理課程。

新光銀行

為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，並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，新光銀行運用職能評鑑連結個人發展計畫 (Individual Development Plan, IDP)，量身訂製每位潛力人才的發展目標，並規劃管理技能培訓，提供自主學習補助，以兼顧組織與個人學習需求，並針對各級主管人才梯隊建置計畫，從儲備幹部 (MA)，到分行科主管、經理人乃至經營團隊，規劃一套有系統、有架構的培訓計畫。

領導梯隊建置行動 績效成果

儲備人員培訓

- 實施儲備幹部 (MA) 招募培訓計畫，搭配個人發展計畫、教練指導及企業導師制度，快速成就銀行組織拓展所需之優秀人才，累計2021年已招募98位儲備幹部參與培訓輪調。
- 持續實施儲備理專計畫，透過存匯訓練與臨櫃實習，學習商品知識、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7屆招募，累積培育超過214位優秀人才。

接班梯隊建置

- 新光銀行開辦儲備經理人培訓班課程，自2007年起總培訓人員181位經理人；2019年規劃營業單位經理人與科主管儲備主管培育計畫，透過2年的培訓觀察與成果發表會來評估人選的發展潛力與成效，階段性逐步完成營業單位主管儲備人才培育，2021年共51位儲備主管參與培訓並舉行成果發表，累積已晉升58位儲備人員擔任主管或高階主管職務。
- 2021年啟動總行部級主管以上儲備人才之遴選與培育，規劃由高階主管擔任教練及導師，依照儲備主管之評鑑報告，統一辦理管理技能培訓。

培養海外人才

- 舉辦海外研習或業務實習，以吸取同業與異業之經營管理經驗，自2015年起共遴選19位中高階人才赴新加坡海外研習，另有42名人才參與國內外國際專業課程，培養海外人才視野與跨國界之戰略思維。
- 因應2030雙語國家政策，推動英語檢定獎勵政策，並於2021年展開多項英語培訓計畫，開辦雙語分行儲備人才培訓，與英語小班客製課程，採用線上線下多元學習管道；並舉辦7場TOEIC包班測驗，以激勵員工自主提升，2021年共發出365,000元獎勵金。

元富證券

針對基層、中階、高階主管及潛力同仁，舉辦管理發展訓練，精確凝聚共識，強化團隊領導與激勵，創新管理思維與技能，透過邏輯性管理主題，重點培養公司具發展潛力之菁英主管及同仁，強化其管理發展核心能力與向心力。

領導梯隊建置行動 績效成果

管理發展訓練

- 「2021 天下創新-雙職涯訓練計畫」，透過管理發展訓練及專業訓練兩大課程主軸，以中階、高階主管及分公司業績優異之營業同仁為學員對象，元富證券以強力簡潔的閱讀規則與獎勵，激勵數位微學習，促使兩位學員搶進天下創新紅榜第6名與第13名，另有141位學員成功達標，獲頒閱讀榮譽假。
- 針對高階主管舉辦「口語表達課程」，透過一對一教學，開發高階主管聲音表情及潛力，強化其口語表達實戰技巧及靈活演練。

數位金融領導力

- 以培育數位科技人才為目標，為打造「產品企劃、數位金融、數據分析、數位資訊、營運管理」五大領域之重點數位科技人才。元富證券2021年推舉符合本計畫目標之具有敏捷思維(Agile)、勇於挑戰(Bold)及團隊合作(Collaborative)特質的八位優秀人才，積極參與Hackathon競賽、部門數位專案，及專業與領導力講座等，希冀與金控及各子公司一同打造推廣數位轉型之數位梯隊人才。
- 強化數位金融部之數位金融知識與創新技能的必要性，2021年共派訓33人次參與數位金融相關之外部訓練課程，期創新思維，強化金融科技及數位行銷。

暢通的輪調機制

新光金控鼓勵員工勇於接受新挑戰，提供金控及子公司，包含人壽、銀行、證券、投信等跨子公司、跨部門的輪調機會。集團內員工可依個人意願及職涯規劃，申請調任，增加多元發展機會，提升個人跨領域實力。2021年新光金控及子公司內部人才遞補率為59%，較過去三年成長。未來，我們目標能維持50%以上的內部人才遞補率。(2021年詳細分析請見附錄7.1.4)

	2018	2019	2020	2021
內部人才遞補率	38 %	36 %	52 %	59 %

5-4 幸福友善職場



新光金控關懷員工的健康與生活，提供完善福利制度，並建置生育友善設施，支持員工兼顧家庭與事業。此外，我們也重視職場安全衛生，通過制度化的管理與健康風險評估、追蹤，提升員工的健康與活力。

5-4-1 完備的福利制度

新光金控本著「誠信、回饋」的經營理念，對投注最大心力，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，致力營造員工「有保障、有彈性、有甘心」的幸福職場。

有保障的職場

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、防癌險及長照險），且員工若有子女投保住院醫療者，不論投保子女人數，均以一人計費。

退休福利

依《勞動基準法》規定，為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，為選擇新制的勞工按月提繳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；同時，全額相對提撥補助員工及高管參與持股信託計畫，以提升公司經營績效暨照顧員工退休生活，2021年度持股信託共補助1.63億；另外，鼓勵員工及早進行退休規劃，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，2021年樂活贏家共補助304萬。

有彈性的工作

推動工作彈性化

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，設有彈性工時制度，提供三班以上彈性工作時段，讓內勤員工得視個別家庭及生活需求，彈性調整上下班時間。其中，針對特殊業務部門（如0800客服、投資部門），更配合業務特性，設有其他輪班時段，提供員工更多元的彈性選擇。

另外，因應全球數位化趨勢及考量公司及同仁需求，新光金控導入居家辦公之相關措施，提供同仁自行申請，除降低同仁通勤時間及染疫風險外，亦可平衡工作及家庭生活。

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、陪產假、家庭照顧假、天然災害假、防疫假、防疫照顧假等各類假別，其中特別休假、產假及陪產假的給假天數，與產假、天然災害假及防疫假的給薪標準優於勞動法令規定。

有甘心的照顧



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。

員工關係促進福利

為感謝員工的努力，增進同行情誼，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；補助成立各式社團，2021年共有43個社團運作。

婚育福利

新光金控關切公司員工，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，更提供優於法令天數的產假與陪產假以及結婚補助金、生育補助金與養育補助金。此外，我們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。2021年新光金控暨子公司發放約478萬元生育補助金，共307人受惠；同時有533人次申請養育補助金共532萬元。



母性友善職場

新光金控致力提供員工安心的工作環境，為使員工兼顧工作與家庭，並提升員工健康福祉，針對職場雙親提供優於法令的育兒友善措施，以減輕員工撫養之壓力與負擔。

支持系統

· 我們提供優於法定天數的60天產假（法定56天）、優於法定天數的8天陪產檢及陪產假（台灣法定7天），以及優於法定標準的全薪產假（台灣法定為半薪）。同時，我們亦訂有哺乳工時、減少及調整工時制度及育嬰留職停薪制度。留停期限具有彈性，且員工有提前復職的權利，讓員工可以更彈性的運用時間，安心育嬰。

· 我們關懷女性同仁母性需求，與職業醫師及健康管理師攜手，共同針對妊娠中及分娩後之同仁進行健康風險評估，並鼓勵適孕女性同仁主動接受「母性健康保護」關懷。

福利措施

· 提供生育補助金及養育補助金，員工或其配偶分娩可申請生育補助金額2萬元，雙胞以上按比例增給；員工養育1~3足歲子女者，於子女滿每足歲時得再申請補助金額1萬元整，雙胞以上比例增給。

· 提供好孕禮、媽媽禮、哺育禮及子女勤學獎勵。

· 與合格托兒機構簽約，提供員工子女托育之優惠服務。

友善環境

· 我們於全台營業場所建置哺乳室並由健康管理師負責管理維護。設置之哺乳室皆獲頒「優良哺乳室」認證。

哺乳室設備

- 靠背椅、桌子、洗手台、穿鏡照、溫馨空間設計
- 多樣化育兒、哺乳及健康類型刊物



優良哺乳室認證

榮獲衛生主管機關之肯定

2,732 人次

新光人壽哺乳室使用次數

1,098 人次

新光銀行哺乳室使用次數

1,116 人次

元富證券哺乳室使用次數

2021年育嬰留停統計表

2021年符合育嬰留停申請資格人數(A)		2021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
242	528	9	165	4%	31%

2021年應復職人數(C)		2021年實際復職人數(D)		復職率(D/C)	
男	女	男	女	男	女
19	179	11	134	58%	75%

2020年育嬰留停復職人數(E)		2020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
6	64	6	61	100%	95%

註1：「2021年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以過去4年內（2018~2021年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註2：「2021年應復職人數」包含2019至2021年申請育嬰留停並應於2021年復職的人數。

註3：「2021年復職人數」包含2019至2021年申請育嬰留停並於2021年復職的人數。

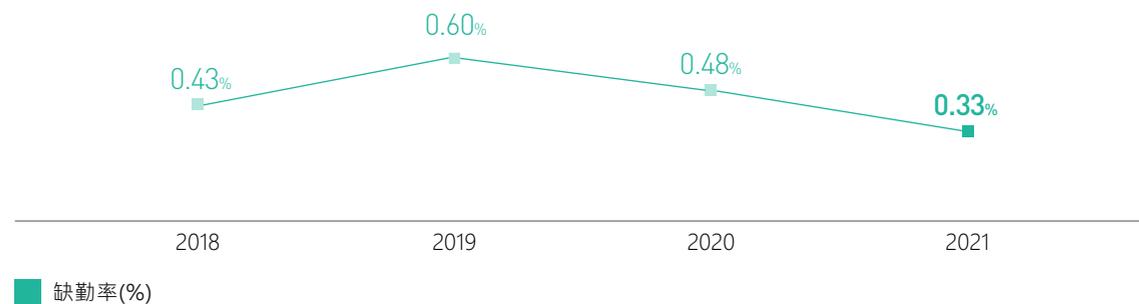
註4：「2021年留任率」= 2020年復職後持續工作滿一年的人數 / 2020年復職人數。

註5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。

5-4-2 健康安全衛生環境

新光金控及子公司雖然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的健康。本公司為提供全體員工、供應商、客戶及其他利害相關者健康安全無虞的工作環境，依循國內外職業安全衛生法規與標準，訂定「職業安全衛生政策」，並經由董事會通過後實施。此外，為了移除職場環境之風險，我們每季定期檢視並與勞方代表、員工及相關工作者開會溝通職業安全衛生的議題、不安全的行為與健康之風險，亦藉由風險鑑別與管理，訂定行動計畫與優先事項，制定量化目標，並持續改善職業安全衛生管理之績效。透過職業安全衛生教育訓練與宣導，期望提升工作者對職業安全衛生的關注與認知，我們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，以達成零職災、零事故的目標。2021新光金控及子公司整體缺勤率為0.33%，若加上外勤業務員，則缺勤率為0.57%。（新光金控2021年職災及缺勤統計表請詳附錄7.1.5）

近四年缺勤率統計



註：因保險業務人員性質特殊，上表統計排除上述人員

職場安全衛生委員會

新光金控主要子公司皆依法規設置「職業安全衛生委員會」，由總經理或副總經理擔任主任委員，其餘委員會成員為職安衛部門同仁、醫護人員、各部門主管及1/3以上勞工代表共同組成。委員會轄下設有「職業安全衛生管理單位」，負責擬訂、規劃、督導及推動職業安全衛生相關業務。

職業安全衛生委員會於每季定期與各部門主管、勞方代表及員工召開會議，檢視各項安全及衛生的議題，方案執行進度、追蹤成效及預計執行之工作項目並提報至董事會報告。如：職業安全衛生政策、員工健康議題、健康風險議題、職場安全改善等，以確保各項健康安全工作推行符合員工需求與企業期望。2021年主要子公司共討論128件工作事項，提出6件建議事項，辦理16件專案業務。

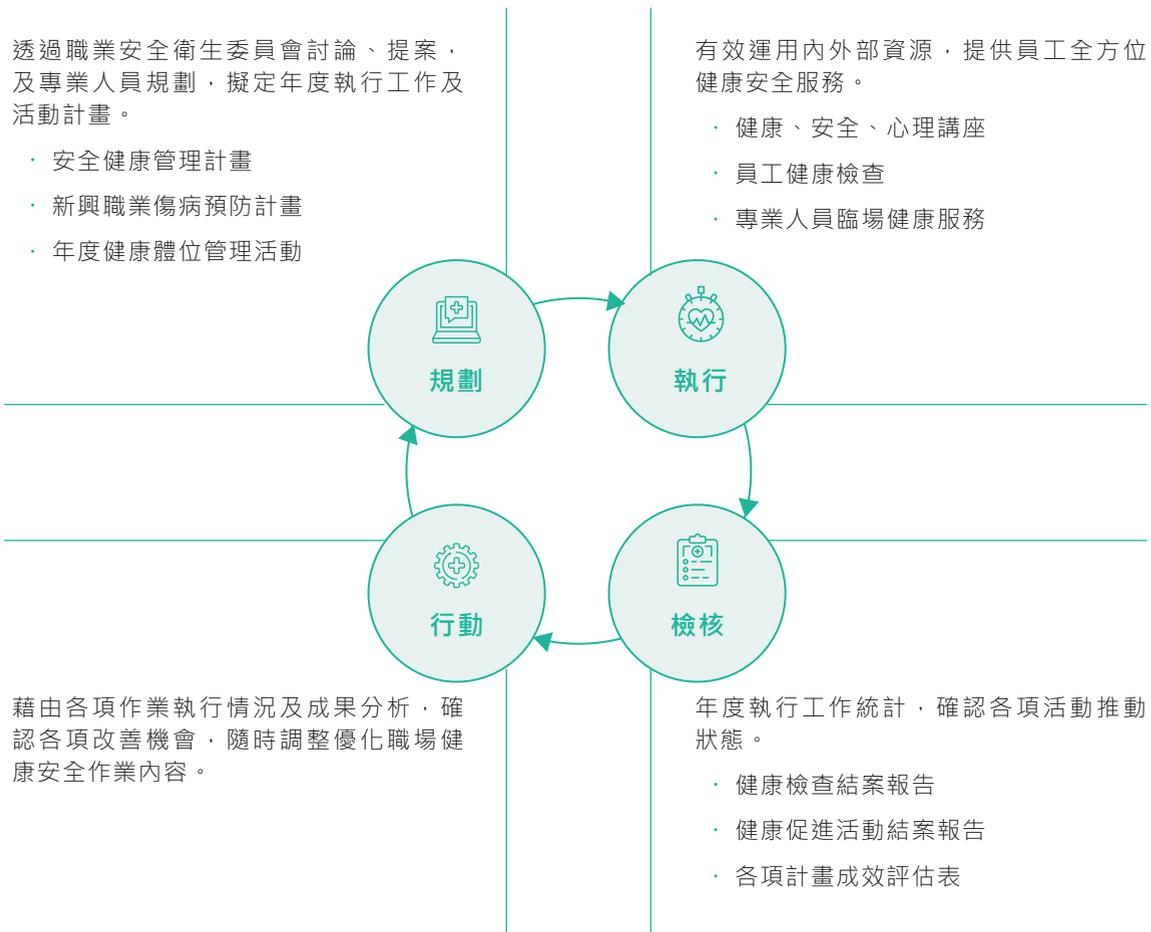
健康風險管理

新光金控力行「健康職場」理念，為落實職業安全管理，我們依據「安全衛生危害鑑別及風險評估程序」，評估同仁工作環境或作業、內外部事故之發生原因、事故發生之嚴重程度、潛在風險等狀況，辨識出風險因子並擬定減緩策略，期望改善與消除職場不安全之行為及狀況，並預防職業災害之發生。透過風險評估程序，針對常見職災案件、年度十大健檢異常項目或員工異常工作負荷（輪班、夜間工作、長時間工作等），以影響程度及發生頻率進行風險辨識與分析，辨識出主要健康安全高風險為現代文明病及交通事故等，同時制定減緩風險行動方案，如：年度健康體位活動、健康衛教服務、特約專科醫師職能評估、勞工健康保護四大計畫（「工作場所母性健康保護計畫」、「人因性」、「異常工作負荷」及「不法侵害預防計畫」）、加強宣導同仁道路駕駛觀念等。

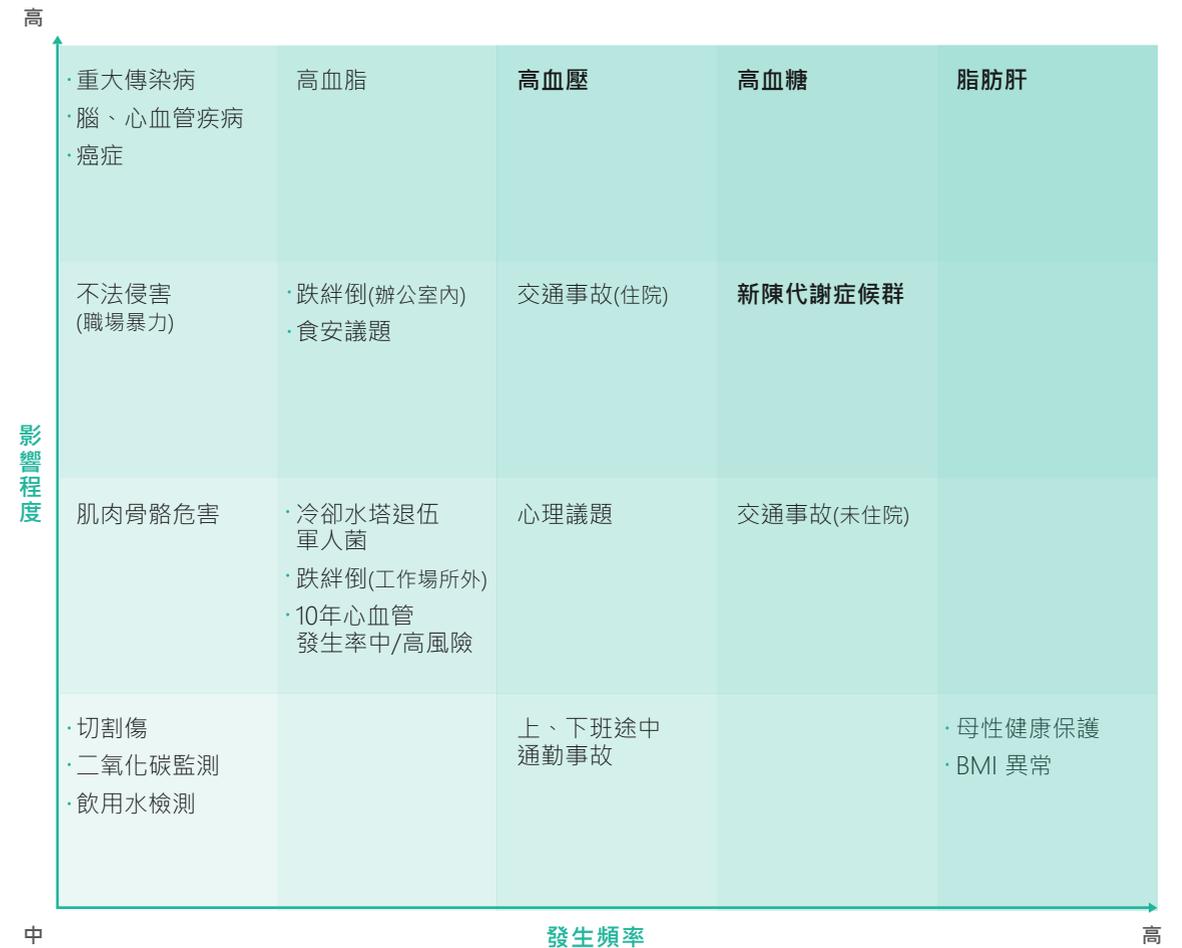
此外，為確保減緩措施能有效執行，我們將職業安全衛生管理項目之執行成效，納入高階主管及職業安全衛生部門KPI項目（如：員工健檢率、環境評估與危害辨識、失能傷害頻率及嚴重率等），做為薪酬績效連結之重要評估。同時依據各項作業執行情況及成果分析，確認各項業務改善之重要排序及機會，採用「全方位守護」之概念，以P-D-C-A管理循環方式進行各項風險管控措施，每季於董事會進行追蹤報告，每年於管理審查會議進行審議或外部稽核。

2021年新光金控暨子公司內部稽核結果皆無重大缺失；2022年1月新光人壽通過職業安全衛生管理系統(ISO 45001:2018)複評換證，外部稽核結果無缺失。本公司為提升職場安全與健康之管理，當職場中發生工傷、疾病或事故時，新光金控主要子公司之各級主管應依循「安全衛生工作守則」，於得知事故發生後通報權責單位，並由權責單位調查、分析、追蹤後，視情況編入職業安全衛生教育訓練教材內，以避免類似事件再次發生。

PDCA管理循環



員工健康風險矩陣圖



註1：影響程度：對公司形象或員工個體健康安全危害程度狀況。
 註2：發生頻率：依本公司歷年統計資料，進行發生頻率、健康異常比例設定。

健康安全風險管理措施及成果

高度健康安全風險(潛在風險來源 由高至低)

管理措施	2021年重點成果
脂肪肝、高血糖/新陳代謝症候群/BMI異常 	
健康風險分級，由健康管理師進行線上健康關懷，並視需求排定職業醫師面對面訪談。	<ul style="list-style-type: none"> 健康管理師提供預防保健、健康問題護理指導，及健康風險追蹤，高風險追蹤完成率達100%。
持續辦理透過競賽集點健康體位活動提升個人動力，建立良好健康習慣。	<ul style="list-style-type: none"> 受疫情影響新光人壽轉變年度年健康促進活動辦理方式，辦理以建立健康生活習慣為主、體重控制為輔，綜合數種健康行為建立小活動組合成「健康一把罩 面面都顧到」活動，2021年共1,261人報名；針對體位競賽活動自主完成前後側體位追蹤人數共計176人，成功減重人數119人，總減重295.11公斤、平均每人減少2.5公斤，與近年實體活動為主的健康促進活動平均減重成果相當。 元富證券舉辦「企業體育課程」，其中包括「全方位肌力雕塑」健康講座，及「科技體適能檢測」，培養員工健體意識，分享運動樂趣，讓公司擁有健康茁壯的員工資本。
設置健康量測站，方便員工追蹤自身健康狀態。	<ul style="list-style-type: none"> 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，使用人次達13,002人次，受疫情及居家辦公影響年減50%。

管理措施	2021年重點成果
三高、腦/心血管疾病、癌症 	
定期辦理員工健康檢查。	<ul style="list-style-type: none"> 金控及子公司針對內勤員工每年定期辦理健康檢查(人壽外勤員工每三年一次)，提供優於法令項目之多元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。
進行健康風險分級，並依風險等級進行不同程度之健康關懷與追蹤，優先安排職業醫師訪談。	<ul style="list-style-type: none"> 健康關懷分級：針對一級(低度)健康風險，由轄區健康管理師三個月內健康追蹤關懷；二級(高度)健康風險，由轄區健康管理師一個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。2021年納入健康風險管理對象共832人。 人壽提供駐點職業醫師臨場服務，2021年服務21場次、187人次；另提供臨場健康服務醫師及護理人員服務，2021年服務時數合計達990小時。 銀行及證券每三個月聘請一次特約勞工健康服務醫生至公司進行員工健康諮詢及疾病預防；2021年提供諮詢超過120人次。
設置血壓量測站，便於監控。	<ul style="list-style-type: none"> 於全台指標大樓及據點樓層設置血壓測量儀器，供員工進行血壓量測。

健康風險管理措施及成果

中度健康安全風險(潛在風險來源 由高至低)

管理措施	2021年重點成果
<p>異常工作負荷促發疾病危害 </p>	
<p>配合年度健康檢查作業，實施異常工作負荷促發疾病問卷調查，並搭配健康檢查結果交叉分析，研擬改善方案。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2021年已針對全體內勤員工實施「異常工作負荷」等危害預防計畫之風險評估，並將符合長期夜間工作定義者列入管理對象，提供當年度心电图檢查；2021年共有29名員工納入管理對象。 輪班、夜間或長時間工作者，經年度健康風險分級列入健康風險管理對象，優先安排職業醫師面談。
<p>交通意外事故 </p>	
<p>加強交通安全宣導，提高員工交通安全意識。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 於公司內部季刊、勞安e報等刊物中不定期進行交通安全宣導，並列入公司內部安全衛生工作守則規範。
<p>分析意外事故原因，並追蹤關懷，確保員工得以安全返回職場。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 執行職業災害個案追蹤及復工評估，每一事故電訪確認事故發生原因，進行個別交通安全叮嚀，後續傷者復原狀況健康關懷，確認返回工作內容行動無礙。 針對高發生率單位加強道安訓練。
<p>母性健康保護 </p>	
<p>打造友善職場，提升職場媽媽福利。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 全面作業流程檢視，確保任一可能造成母嬰危害因子均有相對應的管控措施。 主動調查受保護員工名單，鼓勵孕期/產後同仁申請接受保護；2021年受保護對象共311人，提供多元婦幼用品、親職書籍(好孕禮、媽媽禮、哺育禮，三大好禮)。 響應政府母乳哺育政策，建置哺(集)乳室維護與管理，以營造職場友善環境，並取得優良哺(集)乳室認證標章創造員工性別友善環境。

管理措施	2021年重點成果
<p>重大傳染病 </p>	
<p>提供防疫照護與疫苗施打。</p> <p>強化嚴重特殊傳染病防疫體制。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 健康高風險族群流感疫苗補助，並協助一般同仁自費流感疫苗申請施打。 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。 提早部署各項COVID-19疫情防治因應措施，不定期發送防疫新知，提供口罩、酒精等供第一線面對客戶之員工使用。(詳p.7·2021年新冠肺炎Covid-19防疫措施)
<p>心理議題 </p>	
<p>專聘內部諮商心理師，規劃完整心理健康促進工作，提供符合企業特性心理健康服務。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 與專業EAP顧問合作，導入員工協助方案(EAP)，提供24小時0800專線諮詢服務及顧問諮詢服務。著重員工心理諮商，以緩解員工因工作或家庭問題所產生之壓力，進而提升員工生產力；使用者均對本項資源感到滿意。
<p>開發符合公司各階層需求之心理課程，透過內部心理健康講座、教育訓練提升同仁自我與公司認同感。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 2021年分別辦理2場新人調適課程 - 職場幸福學：新鮮人vs新鮮事、5場員工心理健康講座，共計241人次參與，85.7%參與者認為課程相當實用並符合個人需求。 元富證券舉辦提供心理衛生相關課程 - 「紓壓方法及心理資源、一夜好眠」。

健康風險管理措施及成果

低度健康安全風險(潛在風險來源 由高至低)

管理措施	2021年重點成果
	
不法侵害	
配合年度健康檢查作業，修訂執行職務遭受不法侵害預防計畫，建立內部疑似不法侵害事件處理流程。	<ul style="list-style-type: none"> 調整修訂新光人壽執行職務遭受不法侵害預防計畫內容，逐步展開各據點(含業務通訊處)不法侵害危害辨識及風險評估作業，2021年共計完成44處所辨識評估作業(含2020、2021年間曾發生不法侵害事件或內部不法侵害事件申訴場所)。針對全體員工辦理「執行職務遭受不法侵害」危害預防計畫之風險評估。 2021年針對不法侵害申訴事件，均於接獲事件後成立不法侵害調查小組，進行調查並做出適當之處置。 辦理全體員工不法侵害預防訓練及環境作業流程檢點，並針對主管人員辦理職場不法侵害專題宣導，使員工能相互了解並清楚能遭受不法侵害型態及相對應因應方式。
由高階宣示杜絕職場不法侵害，宣示公司零容忍態度。	<ul style="list-style-type: none"> 由總經理簽署「禁止職場工作場所歧視、騷擾與不法侵害聲明」，明令工作場所內不得有導致他人合法權益受損之行為。 透過每年管理階職場不法侵害行為自主檢核，使主管人員自我審視管理方式是否不當，並能透過審視的內容檢視所屬同仁間的相處行為有無不妥。
	
肌肉骨骼危害	
配合年度健康檢查作業，辦理肌肉骨骼疾病(人因性)預防問卷調查，進行危害風險評估，研擬改善方案。	<ul style="list-style-type: none"> 2021年已針對全體內勤員工辦理肌肉骨骼不適調查，篩選潛在肌肉骨骼傷病高風險族群，透過健康管理師進階關懷及運用肌肉骨骼風險調查工具(ROSA)進行分析，確認肌肉骨骼不適成因，排定物理/職能治療師或職業醫師訪談，並協助改善症狀。
提供專業職能治療師及按摩服務，幫助員工減緩肌肉骨骼不適狀況。	<ul style="list-style-type: none"> 專案聘請物理/職能治療師，進行現場訪視、講座；透過NMQ肌肉骨骼問卷分析、健康中心服務彙整報告鎖定特定人員進行個案諮詢，並開放一般同仁視需求預約，改善同仁肌肉骨骼不適問題；年度總服務時數127.5小時，累計268人次使用。 與社福機構合作提供「新光舒活苑」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。

管理措施	2021年重點成果
	
環境監(檢)測作業	
確保辦公室環境品質，定期進行所有辦公場所二氧化碳及照明監測。	2021年每半年委託主管機關核准作業環境監測機構，由專業技師進行所有辦公場所二氧化碳濃度、燈具照度監測；監測結果均符合規範。
保障員工飲水安全，定期進行全國各地辦公場所飲用水監測。	2021年每季委託環保署合格檢驗機構，進行全國各地飲用水機檢測，檢驗水質大腸桿菌群菌落數；本年度水質檢測抽檢1處不合格，已通知飲水機廠商加強維護，並重新複驗，確保飲水安全。
保障同仁用餐安全，定期進行員工餐廳團膳檢驗。	2021年每季委託合格食品鑑驗機構進行總公司員工餐廳及新板金融大樓學員餐廳團膳檢驗，監測結果若不合規均通知權責單位督導改善，並進行追蹤管理。
確保中央空調大樓工作者健康，定期檢測空調冷卻水塔水中退伍軍人菌。	2021年於夏季進行空調冷卻水塔水中退伍軍人菌採檢作業，監測結果若不合規者均通知權責單位改善，並進行追蹤管理。

安全照護與緊急應變機制

為確保職場環境，我們依職業安全衛生相關法規要求，調派各業務單位主管接受「甲種、乙種職業安全衛生業務主管」訓練取得證書；並與健康管理師結合，建立為聯合救護網絡；為落實員工緊急救護能力，於各工作場所派員接受「急救人員」18小時訓練取得證書，定期辦理CPR+AED訓練，並運用新型LED急救訓練模型Brayden，以確保CPR執行之有效性，完整強化整體緊急救護網路之運作

此外，我們定期辦理「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；每年均舉辦消防演練、實況大樓逃生演練，以強化同仁防火、防災等應變能力。新光銀行則特別針對搶劫風險，於各分行每半年定期舉辦「安全維護防搶演練」，並於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。

鑑於本公司職業災害意外事件以交通意外事故居多，而近下班時間或假日拜訪客戶途中不慎發生之車禍事件，容易因時間點關係，造成內部通報延遲之情況。為此我們結合公司內部通訊軟體，建立勞安事故通報員服務，提供多元管道讓員工及時反映事件發生。

承攬商安全管理

新光人壽訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」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，及需提供所屬員工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。

至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，以避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。此外，我們也提供環境危害因素告知單，使承攬人員注意新光人壽環境應注意事項，避免意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。2021年非新光金控員工但其工作或工作場所受組織管控工作者，發生職業傷害件數為0件。

06 SOCIAL CARE 社會關懷



新光金控秉持「取諸社會、用諸社會」的理念，並參考聯合國17項永續發展目標 (SDGs) 訂定「健康促進」、「守護弱勢」、「金融教育」、「銀髮關懷」、「社區營造」五大公益主軸，整合旗下子公司、基金會資源，以實際行動發揮企業的永續價值，促進社會的正向發展，展現「光無所不在，心與你同在」的企業精神。2021年新光金控社會參與投入超過1億800萬元，共約149萬人次受惠。



6-1 社會公益策略

6-2 健康促進

6-3 守護弱勢

6-4 金融教育

6-5 銀髮關懷

6-6 社區營造

永續重點績效



社會投入超過**1億800萬**，約**149萬**人次受惠



志工參與**時數超過15,000小時**，共投入**3,302人**



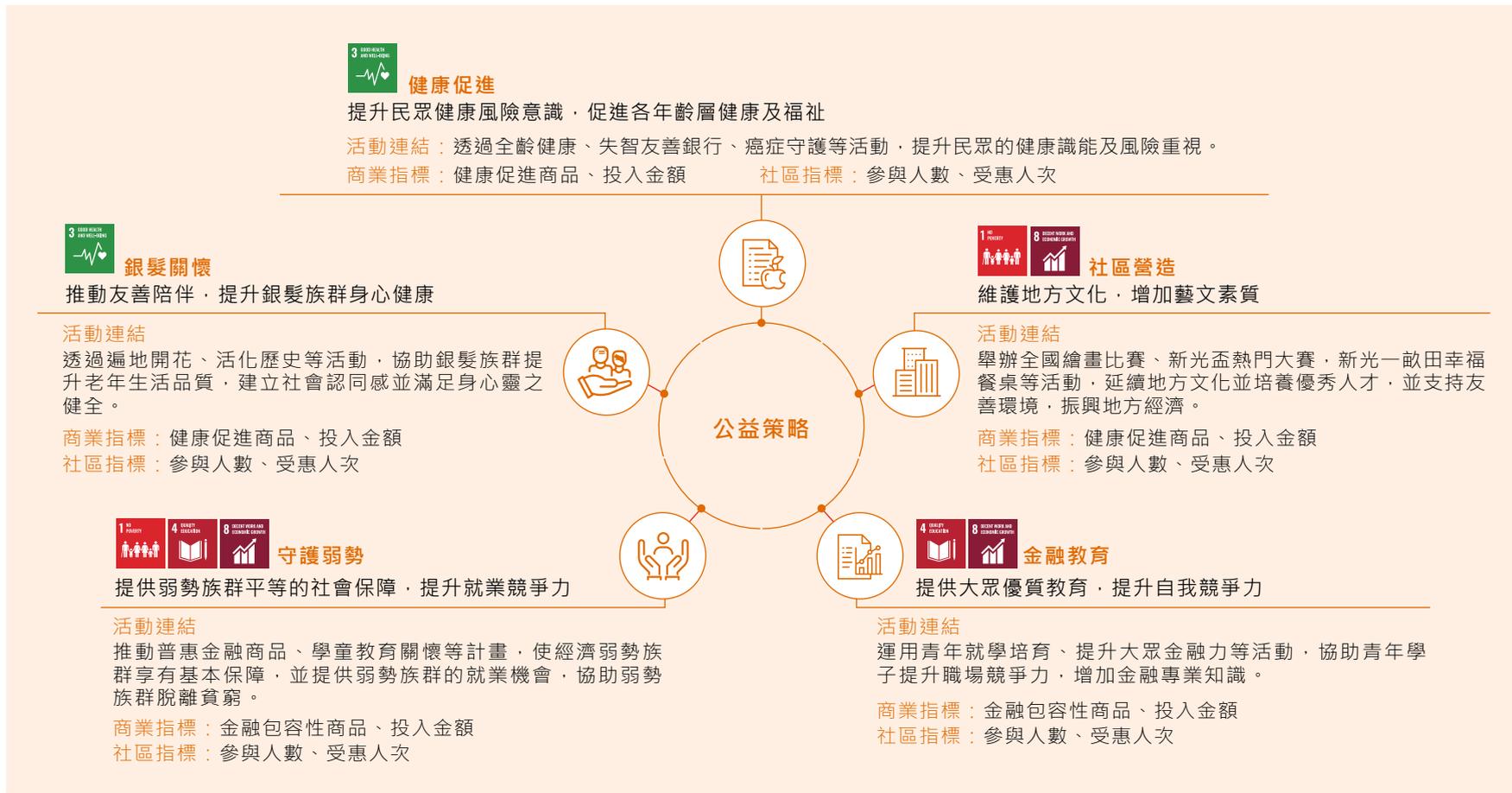
商業倡議投入佔比達**65%**

6-1 社會公益策略

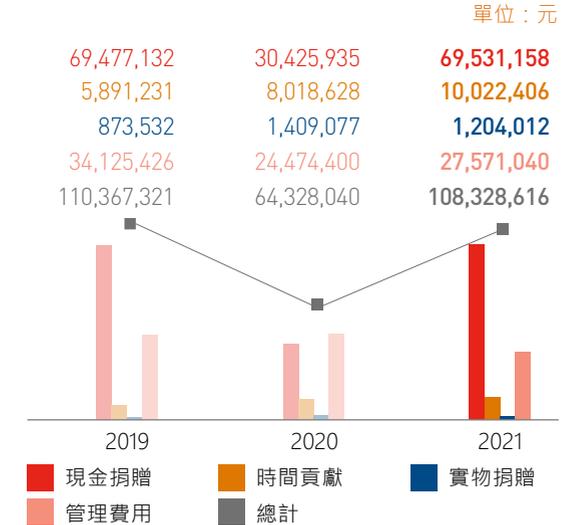


新光金控積極參與社會公益活動，為善盡企業公民的責任，我們成立「財團法人新光人壽慈善基金會」及「財團法人新光銀行文教基金會」，長期投入「策略性慈善方案」，建構多元利害關係人溝通及公益活動互動界面，陪伴長者、孩童、青少年、女性族群、社會大眾、弱勢及偏鄉族群，以實際的行動，善盡企業社會責任。

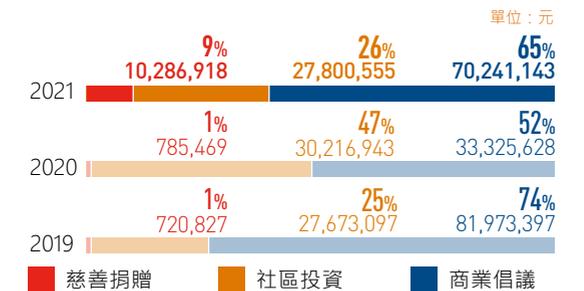
未來，我們仍持續深化社會參與行動，開展更全面性策略，以期成為社會安定的力量，與台灣這片土地、人與事物共好發展。



2019年~2021年社會關懷投入



2019年~2021年社會參與類型

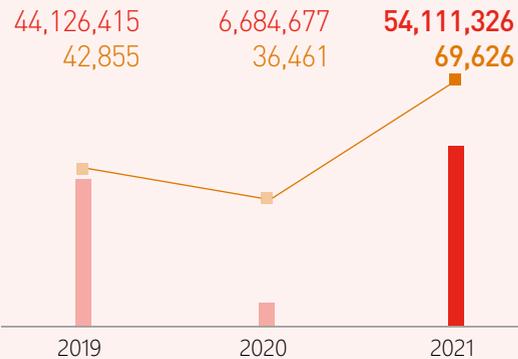


6-2 健康促進



公益策略與營運連結績效

新光金控長期致力於重大疾病及長期照護風險預防的宣導，希望透過舉辦如防癌講座、失智友善研習講座、捐血活動及健行活動等，帶領民眾認識重大疾病及健康的重要性，並提倡「預防勝於治療」的觀念以提醒民眾對於健康的重視，進而逐步達成SDGs 3 確保健康及促進各年齡層的福祉目標。



■ 商業指標：健康促進商品、投入金額/元
 ■ 社區指標：參與人數、受惠人次/人

全齡健康守護

COVID-19防疫捐贈

新光金控除了配合政府防疫政策之外，也與子公司及關係企業攜手，在第一時間共同捐贈5,200萬元予台北市政府、台中市政府、新竹市政府以及台大醫院、新光醫院、敏盛醫院、亞東醫院、輔大醫院等，並全數用於防疫所需，提供抗疫人員防疫津貼、疫情防疫及照顧服務、快篩等相關醫療設備，為第一線工作的醫護人員加油打氣並送上敬意，期望能凝聚台灣民眾的心，傳達給每一位為台灣堅守住防疫線的隊友們。

5,200 萬

新光金控與關係企業共同捐贈



全國捐血活動

協助紓緩血荒問題，新光全國捐血活動「挽袖捐熱血，助人又益己」在全台25處展開，與插畫家八耐舜子合作，以幽默圖文鼓勵年輕人加入熱血青年行列等，特別採購台南下營農會出品有「豆中黑金」稱號的「黑豆茶」，在公益之餘以行動協助農民生計。

17,099 人次

結合站前「新光號」捐血車，全年度捐血人數
 募得5,599袋熱血



癌症防治宣導

粉紅十月

連續13年響應國際乳癌防治月的宣導活動，累積舉辦近50場的乳癌宣導講座，並於新光銀行全台分行發送乳癌防治文宣22,000份，提醒臨櫃女性客戶做好自我檢查及定期接受乳房健檢。

357 人

受惠人次



女性婦癌宣導健檢活動

有鑑於台灣乳癌篩檢率偏低，為喚醒女性朋友疼惜自己，連續16年與「中華民國乳癌病友協會」合作，舉辦「關懷乳房·傳愛種子」的活動，2021年於新光銀行總行設置X光乳房攝影車，讓需要的女性同胞了解乳癌篩檢的重要性。

 **27 人**
參與人數

兒童癌症宣導

關注在兒童癌症議題，與兒童癌症基金會合作，為其拍攝愛心碼888888宣傳影片，以幽默的方式協助推廣捐贈電子發票。

 **16 萬次**

宣傳影片觀看次數

印製癌症衛教手冊共9,000本，提供全台154家醫院、320個醫療單位免費申請



失智友善銀行

新光銀行長期關注樂齡議題，響應聯合國永續發展目標(SDGs)，期望運用企業核心能力，促進各年齡層福祉。有鑑於台灣高齡者受詐騙的人數增長，失智老人更是詐騙集團的目標對象，而在地深耕經營的新光銀行為提升服務人員警覺性，並避免客戶遭受詐騙，致力成為全台「失智友善銀行」之領頭羊。

 公益關懷活動 **58 場**

 參與人數 **13,450 人**

憶起陪伴·讓愛同行 失智症VR體驗活動

與社團法人愛福家協會、盤古銀髮合作，邀請各地方衛生局、失智照護機構等單位共同響應參與，透過情境影片「搭電車」、「下車」及「參加聚會」，讓體驗者身歷其境感受失智者可能出現的幻覺或迷失空間感等情境，藉由專業認證講師引導及討論失智者的處境，以傳達失智同理心的理念，改善與失智者的互動關係，並透過「安養信託宣導」鼓勵民眾即早作好退休後的財務規劃，善用金融商品預先規劃好自身財務的運用、保障財務安全。

失智友善研習講座

透過失智症實體及線上講座及研習課程，邀請資深照顧者家屬分享照顧經驗、專業醫師為照顧者家屬及社會大眾解說宣導失智症衛教知識，幫助失智者及其照顧者家屬一同走出家門與社會融合，此外亦擴大溝通範圍，邀請員工同仁及眷屬共同參與。

「心光閃閃·揮灑色彩」記憶藝術創作工作坊

與社區大學及銀髮機構合作，服務失智症長者及失智症家庭，協助重建照顧關係。

2021年擴大影響力至青年學子，與大學社會責任單位合作，招募大學生成為志工，服務失智症長者及家庭時，也培養正確觀念與相應知能，擴大影響力至青年學子。

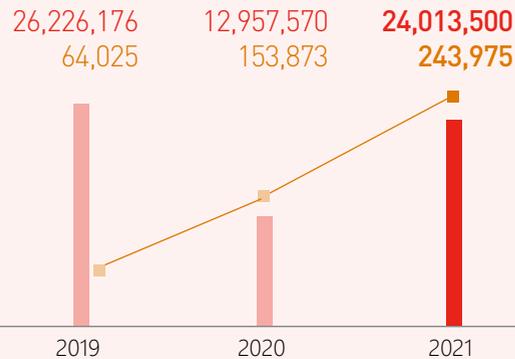


6-3 守護弱勢



公益策略與營運連結績效

新光金控期望運用核心職能善盡企業社會責任，開辦微型保險、小額終老保險、微型貸款、小資零股等普惠金融商品，並開發多元的數位金融服務，讓偏遠地區的人們也能取得金融商品與服務，我們尤其著力在守護偏鄉學童的教育與陪伴，並以循環經濟捐贈物資使各界愛心化為實質的助力，希望在照顧弱勢與環境保護之間取得平衡。



■ 商業指標：金融包容性商品、投入金額/元
 ■ 社區指標：參與人數、受惠人次/人

家庭扶助關懷

耶誕送暖

以分享減碳行動，「資」援最前線為出發點，於新光摩天大樓廣場舉辦「耶誕用愛減碳 守護環境送暖」活動，結合新光小農市集，分享傳遞溫暖，並與「贈物網平台」合作，發起員工愛心募集，捐贈臺東縣弱勢者關懷協會及社團法人台灣露德協會等依各家需求募集物資，其次也為全台580間社福單位與偏鄉學校，愛心募集聖誕禮物，使閒置資源物盡其用。

註：每減少1公斤垃圾產出量約減少2.06公斤二氧化碳產生。



1,302 公斤

為地球減少碳排放

物資循環共632公斤，受惠人次為1,718人



微型保險

落實關懷社會弱勢，為偏鄉、原住民、中低收、弱勢兒少、特殊境遇家庭及身心障礙民眾免費投保「團體微型保險」，提供弱勢族群所需之基本保障，藉以擴大社會安全網，實踐「人人有保險、家家有保障」的企業使命。獲金管會表揚，頒發微型保險業務績優獎及身心障礙關懷獎。



660 萬元

保費捐贈

受惠人次約35,064人



新學伴關係 - 書信筆友計畫

媒合社會上各專業領域的從業人員與偏鄉的學童成為生活及心靈上的學伴關係，希望藉由書信增加小筆友的短文書寫與語文練習機會，同時透過與大筆友的諮詢及解答，豐富小筆友的生命經驗，並發放清寒及優秀學生獎學金給符合資格之小筆友，幫助學業成績優異的小筆友完成夢想。



36,000元

發放獎助學金

清寒學生助學金9名，優秀學生獎學金9名

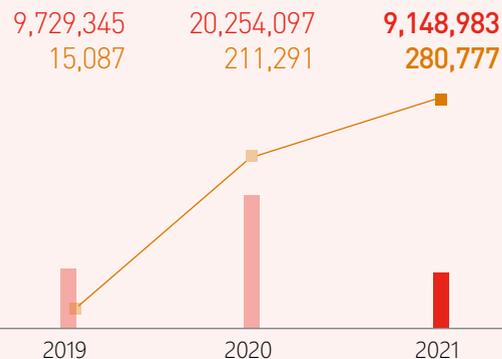


6-4 金融教育



公益策略與營運連結績效

新光金控十分重視青年培育，除了每年透過校園徵才、獎學金、產學合作、理財競賽等專案，提供在學青年學習資源，加強其金融產業實務經驗，協助提升職場競爭力。另外也運用金融的專業舉辦理財及公益講座，藉以協助民眾建立正確的理財觀念。



■ 商業指標：金融包容性商品、投入金額/元
 ■ 社區指標：參與人數、受惠人次/人

金融人才培育

校園銀行金融教育計畫

「新北市石門區老梅國小、樹林區文林國小及桃園市復興區義盛國小」三所學校設立「新光校園銀行」，讓學童透過校園，實際參與銀行運作流程，並於實習計畫中，實際體驗擔任行員的生活，另外，運用VR科技技術，透過虛擬實境，讓孩童身歷其境於銀行中，對金融業上留下深刻印象。其中，老梅國小參與人數為62人。

1,795 人
參與人數

元富盃尋找潛力股競賽

邀請大專院校學生撰寫研究報告，以具有發展潛力的個股作為競賽主題，2021年邀請元富投顧研究員同時是第一屆冠軍來錄製宣傳影片，分享如何尋找個股、資料搜集及研究報告架構梳理，



8,057,083 次
曝光次數

元富盃程式交易競賽

與凱衛資訊合作舉辦「元富盃程式交易競賽」，邀請學生及社會人士共同參與，向評審介紹策略發想、交易邏輯及策略績效評審從中檢視參賽者的交易技巧及風險控管能力，並提供優勝者優先就業機會，其中社會組一位獲獎者已入職。

2,712,524 次
曝光次數
參與人數115人

深耕校園活動

與國內大專院校合作，提供金融相關科系學生企業實習及參訪的機會，期望藉由實習及參訪，讓學生了解保險公司的經營理念及專業，建立校園品牌形象，並提供保戶及非保戶獎助學金，給予學子們最實質的幫助。

 133 間

與國內大專系所合作

核發獎助學金3,074名，金額約814.3萬

小小理財家

教導弱勢族群及學童，透過「基礎金融教育課程、彩繪夢想撲滿、銀行職涯探索」三面向的課程，建立學童正確金錢與理財觀念，提升金融知識水準，創造幸福生活。

 24 人

參與人數

2021年12歲以下開戶數共5,210人

元富FinTeach校園金融教育活動贊助

健行科技大學財務金融系舉辦「2021全國高中職投資競賽」，共有來自175所高中職學校、高達2,930位同學參與，藉由鼓勵年輕學子參加模擬競賽來體驗股票操作方式，具體化投資理財教育，養成及早學習理財規劃的能力。

 6,249 人

參與人數

成功贊助21件申請案

提升大眾金融力

新光美麗人生講座

理財、休閒及健康為三大主題，邀請社會知名人士與各領域菁英人才進行專題演講，透過講座分享知識及生活經驗，帶給民眾新的視野、能量並豐富心靈。

 5,143 人

參與人數

人生設計所系列講座

運用線上媒體及社區內舉辦各類專題及健康講座、親子手作DIY等課程，推廣健康觀念與保險知識，期望協助社會大眾提升金融保險的知識。

 4,832 人

參與人數

元富投資系列講座

為提升民眾的投資觀念與技巧，配合時下投資議題舉辦講座，如：投資商品、工具及服務介紹、季度投資分析等，透過說明會讓投資人深入了解金融商品及資產配置，減少因獲取資訊不足造成投資風險。「元富證券翻轉學堂」邀請財經網紅、名人講師，進行各項理財主題講座，2021年因應疫情為Youtube線上直播，共舉辦33場翻轉學堂。

 55,977 人

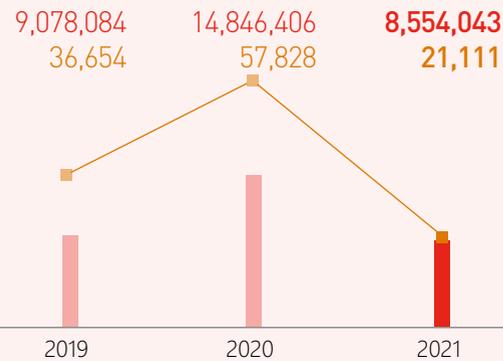
參與人數

6-5 銀髮關懷



公益策略與營運連結績效

新光金控關注台灣高齡化、少子化社會的趨勢，以及伴隨而來的醫療照護需求，秉持「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，運用遍布全台的營業據點及在地深耕的優勢，開展遍地開花、傳承藝術等樂齡關懷活動，拉近金融與客戶的距離。同時，我們建置長照資訊網站、舉辦健康講座，鼓勵民眾進行健康管理，遠離長照風險。



■ 商業指標：健康促進商品、投入金額/元
 ■ 社區指標：參與人數、受惠人次/人

創意老化

遍地開花與銀髮關懷活動

與全台社區活動中心、安養中心及弱勢團體等機構，以在地關懷的精神陪伴樂齡長者與學齡兒童學習摺製燈籠，並現場結合社會關懷及全齡金融教育，特別宣導「孩童儲蓄理財」及「長者防詐騙」的議題。

活化歷史 傳承藝術

2021年「活化歷史」走進花蓮偏鄉馬遠部落，讓原住民部落長者也有機會透過表演藝術的引導，分享每個人獨一無二的生命故事。「傳承藝術」是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，化成充滿故事與感動的藝術作品。

439 場
 舉辦場次
 投入4,870名活動志工，受惠人次17,347人



2,900 名
 投入活動志工



7,645 人
 受惠人次

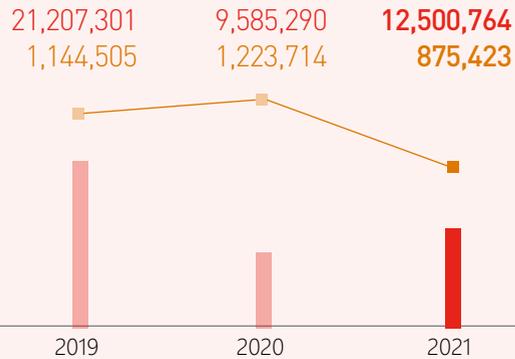


6-6 社區營造



公益策略與營運連結績效

新光金控在地深耕超過50年，藉由贊助及協辦地方文化活動來協助維護地方文化，同時，我們也舉辦多項休閒運動賽事，提供各領域人才，大展身手的機會。



■ 商業指標：健康促進商品、投入金額/元
■ 社區指標：參與人數、受惠人次/人

潛力新秀

全國繪畫比賽

透過全國繪畫比賽提供熱愛創作、學習的大小畫家們展現創意的平台，藉由藝術的力量，實踐全齡關懷的樂活未來，網路票選活動吸引近4萬多名網友熱情參與，共計13萬9226次投票數，是歷年來最踴躍的一屆。

7,000 件

報名作品

受惠人次 188,066人



新光盃線上魔術方塊大賽

為鼓勵青少年從事正當休閒活動，我們舉辦魔術方塊大賽，培養青少年的動手和動腦的能力，並且透過學習魔術方塊訓練他們的記憶力、判斷力以及空間想像力，也同時增進親子間的良性互動。

62 位

報名選手



新光盃熱門街舞大賽

為推廣街舞運動文化，連續18年舉辦新光盃熱門街舞大賽，藉此帶給青年朋友們全方位的發展，暑假期間提供街舞好手展現青春活力及自我挑戰的賽事，以營造更優異的街舞環境，培養新一代的優秀舞者，讓街舞文化在國內深耕。

211 隊

參賽隊伍

受惠人次9萬人

新光電競親子營

為使家長們能了解如何運用遊戲植入教育，新光規劃全台唯一以電競教育角度的系列親子課程，讓孩子在遊戲的同時，也能培養邏輯思考、合作和溝通能力，2021年因應疫情活動改以線上模式舉行，讓活動不受空間及疫情等因素影響，更符合電競的數位精神。

61 萬次

總播放次數

受惠人次120人，線上直播最高7,560人次

愛護土地

新光一畝田幸福餐桌

支持各地友善自耕農進駐銷售農產品，透過合格檢驗證書或認證標章，促進在地無毒農業永續發展，建立安全健康的飲食觀念，並鼓勵選擇在地食材低碳消費，守護地球與環境，達到食安、永續農業及食農教育之三贏，為台灣永續盡一份心力。

 **SROI : 5.7 元**

新光小農市集舉辦20場，銷售總金額約300萬元
受惠人次2萬人



環境保護活動

與荒野保護協會共同合作，於中秋節關閉新光人壽摩天大樓、信義金融大樓、內湖科技大樓等28棟自有大樓，以及新光銀行全台104家分行、元富證券47家分公司之自有辦公樓層及頂樓景觀照明、廣場招牌、外牆照明、招牌燈等非必要照明設施電源，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，此外我們也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」。

 **432,093 人**

受惠人次



振興地方觀光

新光金控支持國內觀光當仁不讓，期望透過企業的力量支持國內旅遊，長年贊助台南鹽水蜂炮、大甲媽祖遶境、萬丹紅豆牛奶節等地方特色活動，疫情期間也鼓勵自辦獎勵活動改往國內舉辦，以期陪伴地方觀光產業度過難關。

企業志工

與全台超過30間的社福單位合作，提供志工支援服務，協助解決社福單位人力需求，並開辦志工訓練課程，讓志工獲得公益服務的自我成長與自我實現的成就感。

2021年因應疫情持續升溫，新光與政府攜手抗疫，協助包裝與發放醫療口罩，緩解全台北市執業醫師口罩之需求，成為醫護人員強而有力的後盾。



 **118,159 人**
受惠人次

 **457 場**

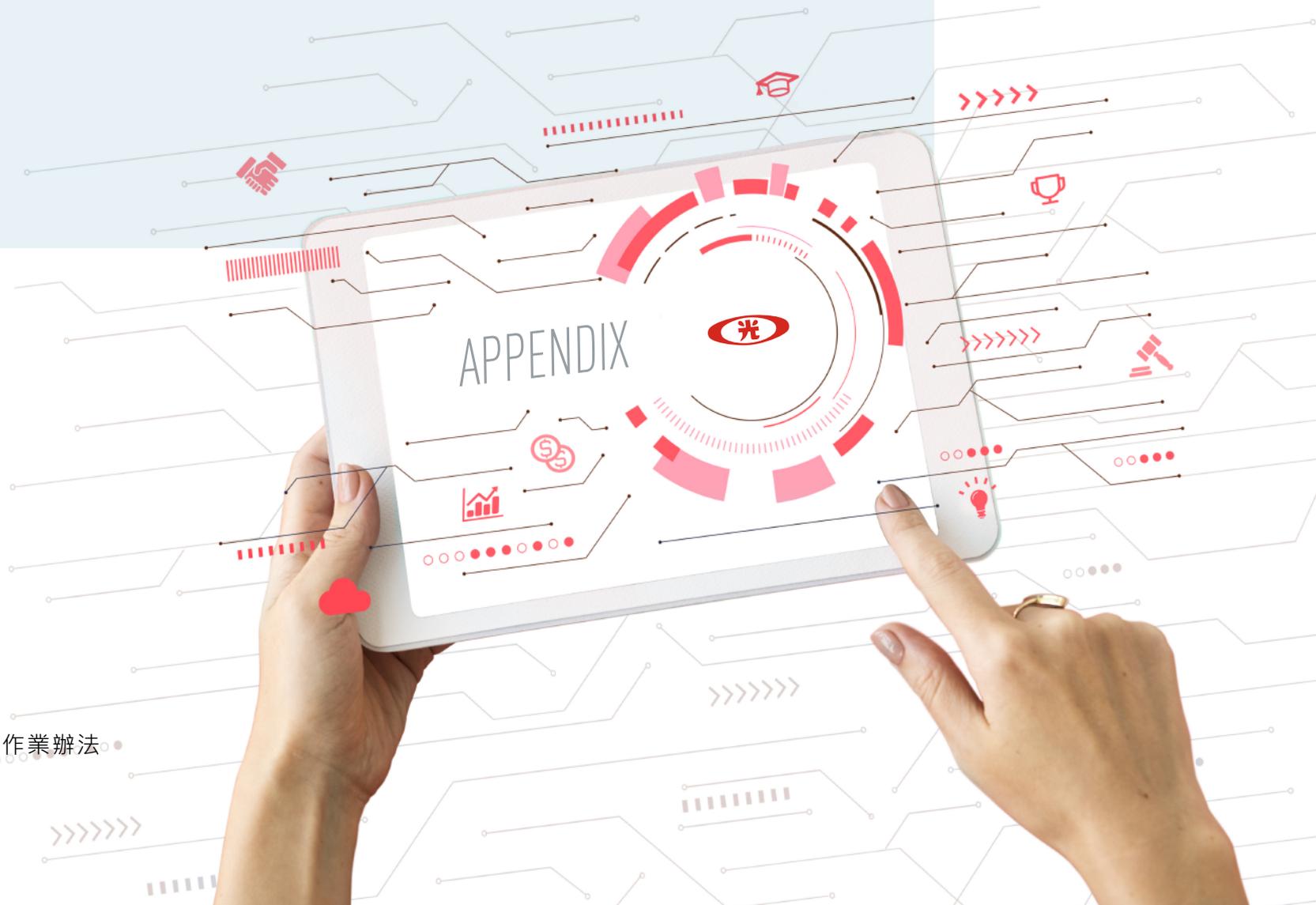
志工服務場次
投入志工2,899人次，服務總時數：11,652小時

 **83 場**

防疫志工活動場次
投入志工403人次，服務總時數：3,352小時

07 APPENDIX 附錄

- 7-1 經濟、社會補充表格
- 7-2 GRI Standards揭露項目
- 7-3 GRI重大主題管理方針
- 7-4 重大議題中長期目標達成情形
- 7-5 永續會計準則(SASB)揭露項目
- 7-6 聯合國全球盟約對照表
- 7-7 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法
- 7-8 保證聲明書、相關證書



7-1 經濟、社會補充表格



7-1-1 新光金控及子公司參與國內外公協會列表

參與狀況	參加公協會名稱	參與狀況	參加公協會名稱
新光金控		元富證券	
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	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、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、中華民國股權投資協會、中華民國證券期貨分析協會、兩岸企業家峰會、財團法人國家生技醫療產業策進會、財團法人金融消費評議中心、台灣淨零排放協會
會員資格具有策略性意義	台灣併購與私募股權協會	參與委員會	中華民國證券商業同業公會、中華民國期貨業商業同業公會、中華民國票券金融商業同業公會、中華民國信託業商業同業公會、中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會
在治理機構內佔有席位 (董事、理事、監事)	財團法人台灣永續能源研究基金會、台灣淨零行動聯盟	新光銀行	
新光人壽		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、社團法人中華民國內部稽核協會、環球銀行金融電信協會
會員資格具有策略性意義 (定期繳納會費)	中華民國保險學會、中華民國人壽保險管理學會、中華人力資源管理學會、中華民國精算學會、中華民國電腦學會、美國壽險管理學會(LOMA)、國際保險學會IIS、中華民國不動產協進會、中華保險服務協會、中華卓越經營協會、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、台灣金融服務業聯合總會、台灣東協商會、財團法人金融消費評議中心、財團法人保險事業發展中心、財團法人金融法制暨犯罪防制中心、金融資安資訊分享與分析中心、台灣金融研訓院芬恩特、亞洲投資人氣候變遷聯盟(AIGCC)、國際公司治理網絡 (ICGN)	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
在治理機構內佔有席位 (董事、理事、監事)	中華民國金融治理與法令遵循學會	參與專案或委員會	中華民國票券金融商業同業公會、開放API研究暨應用發展委員會
新光投信		新光金保代	
定期繳納會費 (常年會員)	中華民國期貨業商業同業公會、中華民國證券期貨分析協會、財團法人金融消費評議中心	定期繳納會費 (常年會員)	中華民國保險代理人商業同業公會、中華民國保險服務協會、財團法人金融消費評議中心、中華民國保險經營學會
參與委員會	中華民國證券投資信託暨顧問商業同業公會		

7-1-2 2021年正式員工新進統計表

		人數	佔正式新進 員工比例(%)	佔全體正式 員工比例(%)
男性	未滿30歲	160	19.2	1.0
	30歲以上未滿50歲	211	25.3	1.3
	50歲以上	43	5.2	0.3
	小計	414	49.7	2.6
女性	未滿30歲	196	23.5	1.2
	30歲以上未滿50歲	201	24.1	1.2
	50歲以上	22	2.6	0.1
	小計	419	50.3	2.6
管理職	基層	41	4.9	0.3
	中階	9	1.1	0.1
	高階	16	1.9	0.1
國籍	本國籍	818	98.2	5.1
	外國籍	15	1.8	0.1
地區	台灣	813	97.6	5.1
	海外	20	2.4	0.1
合計		833	100	5.2

註1：因保險業務人員性質特殊，上表統計排除上述人員。

註2：若考量註1之人員，則新進人員總計為2,523人，新進人員比例為15.6%。

註3：新進員工數依金控及子公司2021年底在職之新進正式員工統計。

註4：新進員工佔全體正式員工比例=2021年新進員工數 / 金控及子公司正式員工總人數。

7-1-3 2021年
正式員工離職分析統計表

		合計
總離職人數		927
總離職率(%)		11
離職男性	未滿30歲	114
	30歲以上未滿50歲	223
	50歲以上	111
離職女性	未滿30歲	120
	30歲以上未滿50歲	242
	50歲以上	117
離職管理職	高階	20
	中階	24
	基層	64
	離職率(%)	0.5
國籍	本國籍	909
	外國籍	18
地區	台灣	90
	海外地區	18
身心障礙		3

註1：因保險業務人員性質特殊，上表統計排除上述人員。

註2：若考量註1之人員，則2021年離職人數為2,860人，離職率為14.6%。

註3：離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的正式員工，不包括借調。

註4：總離職率=2021年金控及子公司總離職人數 / 金控及子公司正式員工總人數

註5：管理職離職率=2021年金控及子公司管理職總離職人數 / 金控及子公司正式員工總人數

註6：外籍離職員工為新光銀行海外地區員工。

7-1-4 2021年
內部人才遞補分析表

		合計
男性	未滿30歲	6
	30歲以上未滿50歲	26
	50歲以上	9
	小計	41
女性	未滿30歲	7
	30歲以上未滿50歲	42
	50歲以上	9
	小計	58
管理職	基層	33
	中階	4
	高階	3
	合計	99
國籍	本國籍	98
	外國籍	1
地區	台灣	99
	海外	0
合計		99

7-1-5 2021年職災及缺勤統計表

	男性	女性	合計
職災受傷人數	3	9	12
職災死亡人數	0	0	0
工傷率(IR)	0.32	0.78	0.60
損工率(LDR)	1	10	6.9
失能傷害頻率(FR)	0.32	0.63	0.51
失能傷害嚴重率(SR)	1	6	4
綜合傷害指數(FSI)	0.02	0.06	0.04
總缺勤天數	2,271	7,321	9,591
缺勤率(AR)	0.20%	0.42%	0.33%
總經歷工時	9,262,440	14,080,304	23,242,744

註 1：因保險業務人員性質特殊，上表統計排除保險業務人員。
 註 2：工傷率 (IR · 小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時
 註 3：損工率 (LDR · 小數第一位無條件捨去) = 總損失工作日 (日) X 1,000,000 / 總經歷工時
 註 4：失能傷害頻率 (FR · 小數第三位無條件捨去) = 總職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時
 註 5：失能傷害嚴重率 (SR · 小數第一位無條件捨去) = 總損失日數 (日) X 1,000,000 / 總經歷工時
 註 6：綜合傷害指數 (FSI · 小數第三位無條件捨去) = (FR X SR / 1000) 之平方根
 註 7：總缺勤天數：包含病假、公傷假及事假，因任何緣故失去勞動能力而缺勤之工作者，不限與工作有關之傷害或疾病，不包括經核准的假期，如：節慶假日、受訓、產假、陪產假和喪假。
 註 8：缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作人天數) x 100%
 註 9：總工作天數：員工預定工作總天數 (總人數 * 年預定工作天數)
 註 10：總經歷工時：員工預定工作總時數 (總人數 * 每日工作時數 * 年預定工作天數)

7-1-6 2021年正式員工國籍分析表

	台灣	香港	越南	馬來西亞	緬甸	中國
全體員工佔比	99.81%	0.14%	0.01%	0.01%	0.01%	0.01%
管理職佔比	100%	0%	0%	0%	0%	0%

7-1-7 重大裁罰案件及改善措施

2021年重大裁罰事件說明	改善措施
新光金控	
裁罰新台幣200萬元，主要缺失係未落實利害關係人之交易程序。	針對裁罰事項辦理改善，並加強員工教育訓練。
新光人壽	
裁罰新台幣180萬元，主要缺失係對客戶之招攬及核保程序未妥善落實。	改善核保流程，並加強員工教育訓練。
裁罰新台幣260萬元，主要缺失為未落實利害關係人之交易程序。	針對裁罰事項辦理改善，並加強員工教育訓練。
元富證券	
裁罰72萬元，主要缺失係Co-Lo機房之交易主機放置未落實內控規範，且未妥善保存防火牆log紀錄。	配合證交所辦理改善。
裁罰24萬元，主要缺失係營業員於服務客戶過程中，有不當行為。	針對裁罰事項辦理改善，並加強員工教育訓練。
裁罰24萬元，主要缺失係寄送給客戶之文件未標註警語等缺失。	針對裁罰事項辦理改善，並加強員工教育訓練。
新光投信	
裁罰60萬元，主要缺失係所管理全權委託投資帳戶未經客戶書面同意或契約特別約定，投資於有利害關係公司所發行之證券。	針對裁罰事項辦理改善，並加強員工教育訓練。

註：詳細之裁罰情形，請見新光金控股東會年報P.92「最近兩年度違法受處分及主要缺失與改善情形」

7-2 GRI Standards 揭露項目



揭露項目	章節	頁碼
GRI102：一般揭露2016		
102-1 組織名稱	2.1.1 關於新光金控	20
102-2 活動、品牌、產品與服務	2.1.1 關於新光金控	20
102-3 組織總部的所在位置	關於本報告書	4
102-4 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	2.1.1 關於新光金控	20
102-5 所有權的性質與法律形式	新光金控110年股東會年報 (二) 組織關係圖 1.控制公司與從屬公司	-
102-6 提供服務的市場	2.1.1 關於新光金控	20
102-7 組織規模	2.1.1 關於新光金控 2.1.2 財務績效及資訊透明 5.1.1 員工雇用狀況	20 22 68
102-8 員工與其他工作者的資訊	5.1.1 員工雇用狀況	68
102-9 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	2.1.1 關於新光金控	20
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	2.5.3 風險控管政策與機制	33
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	1.2.3 永續倡議及公共影響力 3.5.3 ESG授信 2.5.5氣候變遷風險	11 55 34
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	7.1.1 新光金控及子公司參與國內外公協會列表	106
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	董事長與總經理的話	02
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	25

揭露項目	章節	頁碼
GRI102：一般揭露2016		
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 企業永續經營委員會 2.2.1 董事會	11 23
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
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
102-44 提出之關鍵主題與關注事項	1.4 重大性議題鑑別	15
102-45 合併財務報表中所包含的實體	2.1.1 關於新光金控	20
102-46 界定報告書內容與主題邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
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 重大性議題鑑別	15
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	新光人壽更新過去兩年用水數據，新光銀行因調整統計方式，故更新過去三年碳排放量	-
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 重大性議題鑑別	15
102-50 所提供資訊的報導期間	關於本報告書	4
102-51 上一次報告書的日期	關於本報告書	4
102-52 報導週期	關於本報告書	4
102-53 可回答報告書相關問題的聯絡人	關於本報告書	4
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	4
102-55 GRI內容索引	7.2 GRI Standards揭露項目	109
102-56 外部保證/確信	7.8保證聲明書、相關證書	119

揭露項目	章節	頁碼
 GRI 201：經濟績效2016		
201-1 公司所產生及分配的直接經濟價值	2.1.2 財務績效	22
201-2 氣候變遷所產生的財務影響及其它風險與機會	2.5.5 氣候變遷風險	34
 GRI 203：間接經濟衝擊2016		
203-2 組織已鑑別的重大間接經濟衝擊例子及其意含	3.4 普惠金融 3.5 永續金融	50 52
 GRI 205：反貪腐 2016		
205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.1 誠信經營 2.3.2 洗錢防制	25 28
205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3.1 誠信經營	25
 GRI 206：反競爭行為 2016		
206-1 反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	2.3.1 誠信經營	25
 GRI 305：排放 2016		
305-1 直接（範疇一）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	61
305-2 能源間接（範疇二）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	61
305-3 其它間接（範疇三）溫室氣體排放	4.2.1 減碳行動	61
305-4 溫室氣體排放密集度	4.2.1 減碳行動	61
305-5 溫室氣體排放減量	4.2.1 減碳行動	61
 GRI 401：勞雇關係2016		
401-1 按年齡層、性別及地區劃分新進 / 離職員工的總數及比例	7.1.2 2021年正式員工新進統計表 7.1.3 2021年正式員工離職分析統計表	107 107
401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的標準福利	5.4.1 完備的福利制度	87
401-3 育嬰假的申請率、復職率及留任率	5.4.1 完備的福利制度	87

揭露項目	章節	頁碼
 GRI 404：訓練與教育2016		
404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	5.3.2 培訓投入與成效	83
404-2 提升員工職能及過渡協助方案	5.3.1 培訓策略主軸與計畫	80
404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	5.2.2 人才留任與績效管理	77
 GRI 405：員工多元化與平等機會		
405-1 治理單位與員工的多元化	2.2.1 董事會 5.1 平等包容職場	23 68
405-2 女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1 平等包容職場	68
 GRI 412：人權評估2016		
412-2 人權政策或程序的員工訓練	5.1.3 維護人權	70
 GRI 417：行銷與標示2016		
417-1 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	3.2.1 產品與行銷法規遵循	47
417-2 未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無違規事件	+
417-3 未遵循行銷傳播（包括廣告、促銷及贊助）相關法規的事件	無重大違規	+
 GRI 418：客戶隱私2016		
418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.2.3 客戶隱私權保護	48
 GRI 419：社會經濟法規遵循2016		
419-1 違反社會與經濟領域之法律和規定	7.1.6 子公司重大裁罰案件及改善措施	128

7-3 GRI重大主題管理方針



指標/項目	頁碼
G4金融服務業特定揭露項目	
FS1 適用於各經營業務之具體環境和社會要素之相關政策	52-54
FS2 在各經營業務進行環境和社會風險評估與篩選的流程(如·啟動環境影響評估、人權衝擊評估、盡職調查活動、運行測試報告和/或調查以及專案分類等)	52
FS3 監督客戶是否執行和遵守在協議或交易中所要求的環境及社會政策的流程	52-54
FS4 各經營業務用以改善員工執行能力的程序·以落實與該經營業務有關的環境和社會政策與流程	25-27
FS5 與客戶/被投資之機構/商業夥伴在環境與社會的風險及機會之互動狀況	52-54
FS7 各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務	50-51
FS8 各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務	50-51
FS13 在低人口密集度或經濟弱勢地區的營運據點類型	21
FS14 倡導提供弱勢族群更好的金融服務相關措施	50
FS15 公平設計及銷售金融產品和服務的政策	47
FS16 倡導強化各類型受益人的金融知識之相關措施	100-101

揭露項目	章節	頁碼
經營績效		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.1.1關於新光金控 2.1.2 財務績效 董事長與總經理的話	20 22 02
103-3 管理方針的評估	2.1.2 財務績效	22
公司治理與誠信經營		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.2 公司治理 2.2.1董事會 2.3.1 誠信經營	23 23 25
103-3 管理方針的評估	2.2.1董事會 2.2.3 稽核制度 2.3.1 誠信經營	23 24 25
資訊安全		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.4 資訊安全	29
103-3 管理方針的評估	2.4.1 資訊安全管理機制	29
法令遵循		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.3 法令遵循	25
103-3 管理方針的評估	2.3 法令遵循	25

揭露項目	章節	頁碼
 風險與危機管理		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.5.1 風險管理組織架構 2.5.3 風險控管政策與機制 2.5.4 風險文化	31 33 34
103-3 管理方針的評估	2.5.4 風險文化	34

 創新與數位金融		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	3.1 數位與創新金融	42
103-3 管理方針的評估	3.1 數位與創新金融	42

 永續金融		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	3.5.1 責任投資 3.5.2 永續保險原則 3.5.3 ESG授信	52 53 55
103-3 管理方針的評估	3.5.1 責任投資 3.5.2 永續保險原則 3.5.3 ESG授信	52 53 55

 客戶關係及服務品質		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	3.3.1 客戶服務 3.3.2 客戶申訴與溝通	49 49
103-3 管理方針的評估	3.3.1 客戶服務 3.3.2 客戶申訴與溝通	49 49

揭露項目	章節	頁碼
 人才吸引與留任		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	5.2.2 人才留任與績效管理 5.4.1 完備的福利制度	77 87
103-3 管理方針的評估	5.2.2 人才留任與績效管理	77

 氣候變遷行動		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	2.5.5 氣候風險	34
103-3 管理方針的評估	2.5.5 氣候風險	34

 人才培育與發展		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	5.3 職涯培育與發展	80
103-3 管理方針的評估	5.3.3 人才儲備與內部輪調機制	85

 平權與尊嚴勞動		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	5.1.2 多元與平等就業 5.1.3 維護人權	69 70
103-3 管理方針的評估	5.1.3 維護人權	74

 普惠金融		
103-1 解釋重大主題及其邊界	1.4 重大性議題鑑別	15
103-2 管理方針及其要素	3.4 普惠金融	50
103-3 管理方針的評估	3.4 普惠金融	50

7-4 重大議題中長期目標達成情形



中長期目標	2020年達成情形	2021年達成情形
經營績效		
以2025為目標年，完成： 維持長期穩定獲利及股利配發。	2020年合併稅後淨利達144.59億元，EPS為1.12元，總資產規模達4.36兆元，年成長8.12%，合併股東權益為2,415.79億元，每股淨值約18.12元。2020年配發現金股利每股0.4元。	2021年合併稅後淨利達227.30億元，EPS為1.67元，總資產規模達4.69兆元，年成長7.53%，合併股東權益為2,633.82億元，每股淨值約18.21元。2021年配發現金股利每股0.40元。
公司治理與誠信經營		
以2026為目標年，完成： • 設置提名委員會。 • 增加女性董事席次，達董事會總席次20%以上。 • 增加獨立董事席次，達董事會總席次三分之一以上。 • 持續落實不誠信行為風險評估機制，使整體作業頻率×作業金額之風險矩陣分數小於3分（風險最高9分、最低1分）。	完成不誠信行為風險評估機制初步架構建立。	完成不誠信行為風險評估機制架構建立，經評估，整體作業頻率×作業金額之風險矩陣分數小於3分。
資訊安全		
以2025為目標年，完成： • 完備整體資安治理組織。 • 建立整體資安治理成熟度評估制度。 • 成立資安事件緊急應變小組(Computer Security Incident Response Team，CSIRT)。 • 建立集團資安資訊與威脅情資共享機制。 • 持續培育資安人才。	主要子公司皆取得ISO 27001認證。	• 主要子公司皆取得ISO 27001認證 • 持續強化資安治理架構，新光金控設立資訊安全專責部室 - 資訊安全部。
法令遵循		
以2025為目標年，完成： • 法令遵循業務流程100%改採E化方式辦理。 • 集團內部反貪腐政策及誠信經營相關教育訓練達100%。	完成反貪腐政策訂定，修訂誠信經營政策暨守則。	• 完成法令遵循業務管理系統之需求建議書及選商。 • 對各子公司法令遵循單位進行反貪腐教育訓練，並建議各子公司於內部進行教育訓練。
風險與危機管理		
以2026為目標年， • 於IFRS17財報制度下，達穩定獲利及平穩淨值。 • 於ICS 監理制度下，ICS 比率達資本適足標準以上。	• 進行公司內部宣導。 • 與研究機構分享現況分析及建議後續方向。 • 負責保險業界第一次ICS技術指引編輯。 • 進行保險業界第一次全面試算。	• 財務面：持續配合主管機關試算及內部追蹤結果，滾動式調整公司策略。 • 業務面：進行IFRS17及ICS相關系統導入作業。

中長期目標	2020年達成情形	2021年達成情形
創新與數位金融		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 金控數位戶數>320萬。 人壽e投保佔比維持>95%。 銀行數位交易佔比>88%。 證券數位交易佔比>83%。 	<ul style="list-style-type: none"> 金控數位戶數2020年230萬。 人壽e投保佔率2020年94.6%。 銀行數位交易佔比2020年84.4%。 證券數位交易佔比2020年74.3%。 	<ul style="list-style-type: none"> 金控數位戶數2021年251萬。 人壽e投保佔率2021年94.1%。 銀行數位交易佔比2021年90.1%。 證券數位交易佔比2021年78.1%。
永續金融		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 人壽：持續強化永續投資流程，達到永續穩健之投資成效，有價證券投資符合公司永續投資原則金額，五年CAGR 3% (年均複合成長率) 。 銀行：簽署赤道原則；持續推動太陽能電廠專案融資，至目標年融資總餘額成長為40億元，較2021年成長103%。 	<p>新光金控完成訂定「永續金融政策」。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 人壽：2021年符合公司永續投資原則之有價證券較2020年成長8% 銀行：完成簽署赤道原則；完成訂定「永續授信政策」。
客戶關係及服務品質		
<p>以2025年為目標年，</p> <ul style="list-style-type: none"> 新光人壽NPS達80% 新光銀行NPS：OU數位帳戶達45%，網銀達30% 	<p>新光人壽NPS 75.7%。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽NPS 78.8%。 新光銀行2021年NPS：OU數位帳戶達41%，網銀達26%。
人才吸引與留任		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 績優人才留任率達90%。 員工敬業度回覆率達95%。 員工敬業度達72%。 	<ul style="list-style-type: none"> 績優人才留任率為96.3%。 員工敬業度75% 	<ul style="list-style-type: none"> 績優人才留任率已達到95.9%。 員工敬業度73%
氣候變遷行動		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 每年減碳2% (2019年為基準年) 。 取得6張綠建築證照。 以2020年為基準年，專案投資綠能相關事業之投資金額成長率400%。 	<ul style="list-style-type: none"> 較基準年減碳3.8%。 已取得綠建築證照5張、候選綠建築證照1張。 	<ul style="list-style-type: none"> 以2019為基準年，累計減碳4% 取得綠建築證照5張、候選綠建築證照1張 以2020年為基礎，2021年專案投資綠能相關事業之投資金額成長率為235%
人才培育與發展		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 員工每人平均受訓時數達100小時。 內部職缺遞補率維持50%。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工每人平均受訓時數97.71小時。 內部職缺遞補率52%。 	<ul style="list-style-type: none"> 員工每人平均受訓時數80.60小時。 內部職缺遞補率59%。
普惠金融		
<p>以2025為目標年，完成：</p> <ul style="list-style-type: none"> 開發新型普惠商品或服務。 持續獲得微型保險相關獎項。 	<ul style="list-style-type: none"> 開辦「修繕住宅貸款利息補貼」專案。 獲得「微型保險績效卓著獎」。 	<ul style="list-style-type: none"> 推出壽險「手語視訊翻譯平台」；開辦「希望之光家庭扶助信貸」 獲「微型保險業務績優獎」及「微型保險身心障礙關懷獎」

7-5 永續會計準則(SASB)揭露項目



對照條文	會計指標	揭露資訊	對照條文	會計指標	揭露資訊
------	------	------	------	------	------

保險業

保險業

主題：資訊透明和公平待客

主題：環境暴險

FN-IN-270a.1	向原有或新的客戶行銷與溝通保險商品相關資訊而產生法律訴訟之財務損失	新光人壽首頁/關於我們/資訊公開/其他記載事項/最近二年經主管機關處分之事項及其他 (資料時間：2022年3月) https://reurl.cc/9GyLDd
FN-IN-270a.2	客訴率	<ul style="list-style-type: none"> 新光人壽首頁/關於我們/資訊公開/業務概況/財團法人金融消費評議中心受理申請評議案件(含理賠及非理賠申請評議件)之申請評議率及平均處理天數 (資料時間：2022年4月) 投訴理賠比：每1,000個理賠申請中，所收到的投訴數量 = [理賠申請評議案件數/理賠申請總件(人)數] * 1000 = 0.1725 
FN-IN-270a.3	客戶留存率	2021年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務-繼續率 (P.12) https://reurl.cc/yrln0O
FN-IN-270a.4	說明如何告知客戶商品資訊	本報告書3.2.1 產品與行銷法規遵循

FN-IN-450a.1	與天氣相關自然災害造成的保險商品可能最大損失 (Probable maximum loss, PML)	針對天氣相關自然災害對人身保險商品影響之分析，目前因數據限制，相關方法學尚需進一步蒐研。未來將持續研究，以便未來呈現完整氣候風險對人壽商品影響之分析數據並加以說明。
FN-IN-450a.2	按照事件類別與地理區域劃分的 <ul style="list-style-type: none"> (1) 模擬天然災害 (2) 非模擬天然災害的保險賠付總金額 (再保險的淨利和毛利) 	
FN-IN-450a.3	說明公司在 <ul style="list-style-type: none"> (1) 個別契約的承保流程 (2) 公司層級的風險和資本適足性管理納入環境風險的方法 	

主題：於投資管理中納入ESG因子

主題：系統風險管理

FN-IN-410a.1	總投資資產，以產業或資產類別區分	2021年新光金控第四季法說會 - II. 人壽業務-資產配置 (P.13) https://reurl.cc/yrln0O
FN-IN-410a.2	說明如何於將投資管理流程和策略中納入ESG因子	新光人壽機構投資人盡職治理報告 https://reurl.cc/e3a7Z7

FN-IN-550a.1	依類別區分的衍生性工具暴險： <ul style="list-style-type: none"> (1) 非集中結算的衍生性工具潛在暴險總額 (2) 中央結算所公告的保證金的公允價值總額 (3) 集中結算的衍生性工具潛在暴險總額 	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國110及109年度 (P.52) 九、透過損益按公允價值衡量之金融工具 https://reurl.cc/k1QV3L
FN-IN-550a.2	證券貸款抵押品的公允價值	2021年新光人壽金融資產證券出借協議金額 5,934,664千元 新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國110及109年度 (P.152) https://reurl.cc/k1QV3L
FN-IN-550a.3	說明公司管理系統性非保險活動相關的資本及流動性風險的方法	新光人壽保險股份有限公司個體財務報告暨會計師查核報告民國110及109年度3.流動性風險 (P147、149、158) https://reurl.cc/k1QV3L

主題：鼓勵負責任行為的政策

FN-IN-410b.1	與能源效率和低碳技術有關之淨保費收入	新光金控旗下無產險業務，故不適用
FN-IN-410b.2	討論能促進健康、安全和 / 或對環境負責的行動和 / 或行為的產品和 / 或產品功能	本報告書 3.5.2 永續保險原則之原則一「商品與服務」

對照條文

會計指標

揭露資訊

保險業



主題：活動數據

FN-IN-000.A	現行保單數量，依產品類型區分 · (1) 財產和意外傷害 · (2) 壽險 · (3) 再保險	· 各險別之保費收入：新光人壽首頁/關於我們/資訊公開/業務概況/各險別之保費收入及保險給付 (資料時間：2022年3月) https://reurl.cc/n1X0o6 · 2021年新光人壽有效保單件數：18,339,248件
-------------	--	--

商業銀行



主題：資訊安全

FN-CB-230a.1	· (1) 資訊外洩事件數量 · (2) 與個資相關的資訊外洩事件占比 · (3) 因資訊外洩事件而受影響的顧客數	· (1) 新光銀行2021年無發生資訊外洩事件。 · (2) 與個資相關資訊外洩事件占比為0。 · (3) 資訊外洩事件無影響顧客數。
--------------	---	--

對照條文

會計指標

揭露資訊

商業銀行



主題：資訊安全

FN-CB-230a.2	辨識和處理資訊安全風險的方法	2.4 資訊安全 2.5.2 新興風險 · 辨 識：於系統開發及維運中定期執行資安檢測，並依規定辦理電腦系統資訊安全評估，綜合各項安全測試，發現並修補資安威脅與弱點，以降低對外服務暴露之風險，確保資訊系統的穩定度及資安管控的有效性。 · 機 制：新光銀行資訊安全長期以來持續不斷落實「事前掌握有效情資」、「事中及早發現問題」及「事後迅速復元運作」三大目標，以 NIST CSF 分類方式進行，除透過人員訓練管理外，並依識別、保護、偵測、回應、復原流程導入管控設備，建立完善資安防護機制，以達目標要求。 · 威脅樣態：為因應外部多變的攻擊手法，新光銀行在安全防護措施方面，採用多層次縱深防禦架構，佈署防火牆、防毒、垃圾郵件過濾、入侵偵測防禦、上網行為管理等系統，並委請業界優良資安廠商，協同進行滲透測試及多種情境之攻防演練，檢視新光銀行防禦之有效性及事件應變能力。 · 通報流程：發生個資事件時，依據《個資侵害事故緊急應變程序》判定個資侵害事故之風險等級高低，如為低風險事件，在確認受侵害之當事人之後，應對其進行適當安撫，並確保事件不會持續擴大；如為高風險事件，在確認受侵害之當事人，應對其進行適當安撫，包括通知當事人事故事實、所為因應措施及諮詢服務專線等內容，並確保事件不會持續擴大。 · 趨勢探討：新光銀行透過蒐集外部單位及情資中心釋出之重大系統弱點公告、資安威脅情資、資安事件警訊等有效資訊優化本行資安防護設備及資訊系統之參數，並依據外部情資及資訊系統中所觀測到之攻擊類型、頻率及來源進行分析，落實早期預警與監控，強化縱深防禦。2020年起與金融資安資訊分享與分析中心 (F-ISAC) 合作，參與「F-SOC及跨域聯防計畫」，多家金融機構共同參與，完成監控情境訂定及資安事件共享，以利掌握及了解未來金融領域內整體資安現況及趨勢，並且及早因應風險威脅，有效提升整體資安防禦力。 · 法規環境：遵循主管機關、銀行公會等所訂規範及要求配合辦理各項作業，並持續追蹤各項法令異動訊息檢視本行控管措施及規範之合規性；本行訂有「資訊安全政策」以為資訊安全之共同準則，依據銀行公會「金融機構資通安全防護基準」規範應每年檢討資訊安全政策，並於發生重大變更時審查，以持續確保其合宜性、適切性及有效性，另須依資訊安全目標調整進行修訂。 · 外部標準：2015年起持續取得 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統 (ISMS) 驗證，落實各項管控措施，連續8年通過ISO驗證機構英國標準協會 (bsi) 審查認證，持續保有證書之有效性。2021年採購「資訊安全保險」保單，強化精實資安韌性、增進營運持續管理量能，於新光銀行之金融資訊服務遭受外部破壞或癱瘓時所造成損失能達到風險轉嫁。
--------------	----------------	--

對照條文	會計指標	揭露資訊	對照條文	會計指標	揭露資訊
------	------	------	------	------	------

商業銀行

主題：普惠金融與金融教育

FN-CB-240a.1	以促進小型企業及社區發展為目的之貸款專案之 · (1) 件數 · (2) 貸放餘額	· 新光銀行2021年度對中小型企業相關之貸放戶數共4,021件 · 貸放餘額為1,572.5億。(小型企業之定義參照《經濟部中小企業白皮書》) · 新光銀行2021年度危險及老舊建築物重建貸放件數共20件，貸放餘額為20.5億
FN-CB-240a.2	以促進小型企業及社區發展為目的之貸款專案，所產生之逾期放款的 · (1) 件數 · (2) 餘額	企業逾放資料規劃未來進一步揭露
FN-CB-240a.3	對弱勢族群提供無費用存款服務的帳戶總數	弱勢族群的群體資訊尚無法蒐集
FN-CB-240a.4	對弱勢族群提供金融教育的參與人數	· 小小理財家活動：24人 · 校園銀行金融教育計畫：老梅國小62人

於信用風險分析中納入ESG因子

FN-CB-410a.1	產業的商業和工業信用風險	新光銀行年報「信用風險品質資訊」，規劃未來進一步按SASB分類揭露
FN-CB-410a.2	描述在信用分析中納入環境、社會和治理(ESG)因素的方法	· 2.5.5 氣候風險 · 3.5.3 ESG 授信

商業銀行

主題：商業道德

FN-CB-510a.1	因涉及詐欺、內線交易、反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為、弊端、操作市場、或其他違反法令之行為，經主管機關處以裁罰之罰鍰總金額。	2021年度新光銀行無裁罰案件
FN-CB-510a.2	吹哨者制度與流程	臺灣新光商業銀行內外部人員檢舉處理辦法 

主題：系統風險管理

FN-CB-550a.1	於全球系統重要性銀行(G-SIB)類別中的得分	本行非G-SIB銀行，不適用。
FN-CB-550a.2	說明如何將強制性和自願性壓力測試結果納入資本適足率計劃、長期公司戰略和其他業務活動	· 資本適足管理揭露於2021年報P.87。 · 依據新光銀行壓力測試作業準則，每年定期請相關部室提供壓力測試情境進行各項業務之壓力測試作業，壓力測試結果皆呈報風險管理委員會，並於董事會備查。 · 對於壓力測試的結果，對應之管理措施或行動應依各種情況及其他可取得資訊，採行適當之管理措施，依新光銀行壓力測試作業準則第七條五項規範辦理。

主題：活動指標

FN-CB-000.A	(a) 個人以及 (b) 小型企業的 (1) 存款戶數及 (2) 總額	可參考新光銀行年報資料 伍、營運概況 3. 本行各業務別經營概況 (1) 存款業務 未來考量進一步按SASB分類揭露。
FN-CB-000.B	(a) 個人(b) 小型企業以及(c) 民營企業顧客的(1) 放款戶數及 (2) 放款總額	· (a) 個人的授信餘額為4,612億 · (b) 小型企業授信餘額為1,572.5億 · (c) 民營企業顧客授信餘額為2,237億

7-6 聯合國全球盟約對照表



盟約	對照內容
人權	
1. 在企業影響所及的範圍內，支持並尊重國際人權	5.1.3 維護人權
2. 企業應確保公司內不違反人權	5.1.3 維護人權 4.3.1 供應商永續管理
勞工	
3. 保障勞工集會結社之自由，並有效承認集體談判的權力	5.1.4 多元溝通管道
4. 消弭所有型式之強迫性勞動	5.1.3 維護人權
5. 有效廢除童工	5.1.3 維護人權
6. 消弭雇用及職業上的歧視	5.1.3 維護人權
環境	
7. 支持對環境挑戰採取預防性措施	4.1 環境永續 4.2.1 減碳行動
8. 採取善盡更多的企業環境責任之做法	3.5 永續責任金融 4.1 環境永續 4.2.2 能資源管理
9. 鼓勵研發及擴散環保化的科技	3.5.5 綠能金融
反貪腐	
10. 企業應致力於反貪腐，包括敲詐與賄賂	2.3.1 誠信經營

7-7 證券交易所上市公司編制與申報永續報告書作業辦法



主要議題	對應章節	頁碼
對照條文：第四條第三款		
資訊外洩事件數量、與個資相關的資訊外洩事件占比、因資訊外洩事件而受影響的顧客數	2.4.3 資安事件通報與模擬	30
對促進小型企業及社區發展的貸放件數及貸放餘額	3.4 普惠金融	50
對缺少銀行服務之弱勢族群提供金融教育之參與人數	6.4 金融教育	100
各經營業務為創造環境效益或社會效益所設計之產品與服務	4.2.1 減碳行動	61

7-8 保證聲明書、相關證書




**VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS**

This is to verify that
Shin Kong Financial Holding Co., Ltd
38F., No.66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.
Holds Statement No: TWN13264839GT-2 Rev.1

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the greenhouse gas (GHG) emissions reported by Shin Kong Financial Holding Co., Ltd. for the period stated below. This Verification Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

The determination of the GHG emissions is the sole responsibility of Shin Kong Financial Holding Co., Ltd. BVC's sole responsibility was to provide independent verification on the accuracy of the GHG emissions reported, and on the underlying systems and processes used to collect, analyze and review the information.

Boundaries of the reporting company GHG emissions covered by the verification:

- Shin Kong Financial Holding Co., Ltd at 38F., 39F., and 42F., No.66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2021 to December 31, 2021

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 33.3788 tCO₂e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 229.0787 tCO₂e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 1.3890 tCO₂e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 3.3986 tCO₂e

Level of Assurance and Qualifications:

- Reasonable assurance
- This verification used a materiality threshold of 5% for aggregate errors in sampled data for each of the above indicators

Assurance Opinion:
Based on the process and procedures conducted, we conclude that the GHG statement for Category 1, 2, 3 and 4 is materially correct and is a fair representation of the GHG data and information, and is prepared in accordance with the ISO 14064-1:2018.

It is our opinion that Shin Kong Financial Holding Co., Ltd. has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of quantitative data for determination of these GHG emissions for the stated period and boundaries.



Andrew Lee, CER Manager
Originally Issue: 27/5/2022
Latest Issue: 27/5/2022



Validation and Verification
VB905

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 3
Ver.20220316

ISO 14064 溫室氣體盤查—新光金控



Statement TW22/00140GG

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2021 of
Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.
No.66, Sec 1, Zhongxiao W. Rd., Zhongzheng Dist, Taipei, Taiwan



has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006 as meeting the requirements of
ISO 14064-1:2018

Direct emissions
1,411.7607 tonnes of CO₂e
Indirect emissions
15,566.8017 tonnes of CO₂e
Direct emissions and indirect emissions
16,978.562 tonnes of CO₂e

Authorized by

David Huang
Senior Director
Date: 28 May 2022
Version 1

TGP56A-15-6 2103
SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District,
New Taipei City 24803, Taiwan
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com



This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on the Statement.

Page 1 of 19

ISO 14064 溫室氣體盤查—新光人壽



Statement TW22/00130GG

Greenhouse Gas Verification Statement

The inventory of Greenhouse Gas emissions in year 2021 of
Taiwan Shin Kong Commercial Bank Co., Ltd.
No.36, Songren Rd., Xinyi Dist., Taipei City, Taiwan (R.O.C.)



has been verified in accordance with ISO 14064-3:2006 as meeting the requirements of
ISO 14064-1:2018

Direct emissions
1,247.2417 tonnes of CO₂e
Indirect emissions
11,971.2792 tonnes of CO₂e
Direct emissions and indirect emissions
13,218.521 tonnes of CO₂e

Authorized by

David Huang
Senior Director
Date: 23 May 2022
Version 1

TGP56A-15-6 2103
SGS Taiwan Ltd.
No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District,
New Taipei City 24803, Taiwan
t (02) 22993279 f (02)22999453 www.sgs.com



This Statement is not valid without the full verification scope, objectives, criteria and findings available on the Statement.

Page 1 of 11

ISO 14064 溫室氣體盤查—新光銀行



VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS

This is to verify that

MasterLink Securities Co., Ltd.

22F., No. 97, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Da'an Dist., Taipei City

Holds Statement No: TWN13264839GT-1 Rev.1

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the greenhouse gas (GHG) emissions reported by MasterLink Securities Co., Ltd. for the period stated below. This Verification Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

The determination of the GHG emissions is the sole responsibility of MasterLink Securities Co., Ltd. BVC's sole responsibility was to provide independent verification on the accuracy of the GHG emissions reported, and on the underlying systems and processes used to collect, analyze and review the information.

Boundaries of the reporting company GHG emissions covered by the verification:

- MasterLink Securities Co., Ltd. at 22F., No. 97, Sec. 2, Dunhua S. Rd., Da'an Dist., Taipei City
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2021 to December 31, 2021

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 188,8413 tCO₂e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 4,182,6804 tCO₂e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 22,4789 tCO₂e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 57,0653 tCO₂e

Level of Assurance and Qualifications:

- Reasonable assurance
- This verification used a materiality threshold of 5% for aggregate errors in sampled data for each of the above indicators

Assurance Opinion:

Based on the process and procedures conducted, we conclude that the GHG statement for Category 1, 2, 3 and 4 is materially correct and is a fair representation of the GHG data and information, and is prepared in accordance with the ISO 14064-1:2018.

It is our opinion that MasterLink Securities Co., Ltd. has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of quantitative data for determination of these GHG emissions for the stated period and boundaries.

Andrew Lee, Technical Reviewer
Originally Issue: 6/5/2022

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 6/5/2022



Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 10
Ver.20220316



VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS

This is to verify that

Shin Kong Investment Trust Co., Ltd.

12F., No.123, Sec. 2, Nanjing E. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104, Taiwan (R.O.C.)

Holds Statement No: TWN13264839GT-3 Rev.1

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the greenhouse gas (GHG) emissions reported by Shin Kong Investment Trust Co., Ltd. for the period stated below. This Verification Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

The determination of the GHG emissions is the sole responsibility of Shin Kong Investment Trust Co., Ltd. BVC's sole responsibility was to provide independent verification on the accuracy of the GHG emissions reported, and on the underlying systems and processes used to collect, analyze and review the information.

Boundaries of the reporting company GHG emissions covered by the verification:

- Shin Kong Investment Trust Co., Ltd at 12F., No.123, Sec. 2, Nanjing E. Rd., Zhongshan Dist., Taipei City 104, Taiwan (R.O.C.)
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2021 to December 31, 2021

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 12,1414 tCO₂e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 135,5840 tCO₂e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 1,9327 tCO₂e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 1,1121 tCO₂e

Level of Assurance and Qualifications:

- Reasonable assurance
- This verification used a materiality threshold of 5% for aggregate errors in sampled data for each of the above indicators

Assurance Opinion:

Based on the process and procedures conducted, we conclude that the GHG statement for Category 1, 2, 3 and 4 is materially correct and is a fair representation of the GHG data and information, and is prepared in accordance with the ISO 14064-1:2018.

It is our opinion that Shin Kong Investment Trust Co., Ltd. has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of quantitative data for determination of these GHG emissions for the stated period and boundaries.

Andrew Lee, Technical Reviewer
Originally Issue: 27/5/2022

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 27/5/2022



Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 3
Ver.20220316



VERIFICATION STATEMENT
GREENHOUSE GAS EMISSIONS

This is to verify that

Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd.

19F., 66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.

Holds Statement No: TWN13264839GT-4 Rev.1

Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd. was engaged to conduct an independent verification of the greenhouse gas (GHG) emissions reported by Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd. for the period stated below. This Verification Statement applies to the related information included within the scope of work described below.

The determination of the GHG emissions is the sole responsibility of Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd. BVC's sole responsibility was to provide independent verification on the accuracy of the GHG emissions reported, and on the underlying systems and processes used to collect, analyze and review the information.

Boundaries of the reporting company GHG emissions covered by the verification:

- Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd. at 19F., 66, Sec. 1, Chung-Hsiao W. Rd., Taipei, Taiwan, R.O.C.
- Period covered by GHG emissions verification: January 1, 2021 to December 31, 2021

Emissions data verified:

- Category 1 - Direct GHG emissions and removals: 21,8780 tCO₂e
- Category 2 - Indirect GHG emissions from imported energy: 6,7661 tCO₂e
- Category 3 - Indirect GHG emissions from transportation: 0,9277 tCO₂e
- Category 4 - Indirect GHG emissions from products used by organization: 0,1018 tCO₂e

Level of Assurance and Qualifications:

- Reasonable assurance
- This verification used a materiality threshold of 5% for aggregate errors in sampled data for each of the above indicators

Assurance Opinion:

Based on the process and procedures conducted, we conclude that the GHG statement for Category 1, 2, 3 and 4 is materially correct and is a fair representation of the GHG data and information, and is prepared in accordance with the ISO 14064-1:2018.

It is our opinion that Shin Kong Property Insurance Agency Co., Ltd. has established appropriate systems for the collection, aggregation and analysis of quantitative data for determination of these GHG emissions for the stated period and boundaries.

Andrew Lee, Technical Reviewer
Originally Issue: 27/5/2022

Andrew Lee, CER Manager
Latest Issue: 27/5/2022



Bureau Veritas Certification (Taiwan) Co., Ltd.
3F-B, No. 16, Nanjing E. Rd., Sec. 4, Taipei 10553, Taiwan R.O.C.
+886-2-2570 7655

Page 1 of 3
Ver.20220316



bsi.  

Certificate of Registration

CUSTOMER SATISFACTION MANAGEMENT SYSTEM - ISO 10002:2018

This is to certify that: **Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.** 新光人壽保險股份有限公司
 13F. 臺灣
 No. 141, Sec. 1, Zhongshan Rd. 新北市
 Banqiao Dist. 板橋區
 New Taipei City 中山路一段141號
 220684 13樓
 Taiwan 220684

Holds Certificate No: **CMS 681092**
 and operates a Customer Satisfaction Management System that is aligned with ISO 10002:2018

The provision of overall service within customer service.
 客戶服務整體服務的提供

For and on behalf of BSI: 
 Managing Director BSI Taiwan, Peter Pu

Original Registration Date: 2017-11-11 Effective Date: 2021-11-11
 Latest Revision Date: 2021-10-13 Expiry Date: 2022-11-10

Page: 1 of 5

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.
 Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 10002 客訴品質管理系統—新光人壽



Certificate TW19/10089

The management system of

Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.

17F-22F, 30F South Area, 31F, 36F, 37F, 39F-43F, No.66, Sec.1, Chung-Hsiao W. Rd., Chung-Cheng Dist., Taipei, Taiwan (R.O.C.)

has been assessed and certified as meeting the requirements of

ISO 45001:2018

For the following activities

Provision of Life Insurance Service.

This certificate is valid from 01 February 2019 until 01 February 2022 and remains valid subject to satisfactory surveillance audits. Re certification audit due before 17 January 2022 Issue 1. Certified since 01 February 2019

Authorized by 

SGS Taiwan Ltd. Certification and Business Enhancement
 No. 136-1, Wu Kung Road, New Taipei Industrial Park, Wu Ku District, New Taipei City 24803, Taiwan
 t+886 (0)2 2299 3838 f+886 (0)2 2299 3231 www.sgs.com

SGS 45001 2018 0820 Page 1 of 1

 Management System Certification MS001



This document is issued by the Company subject to its General Conditions of Certification Services accessible at www.sgs.com/terms_and_conditions.htm. Attention is drawn to the limitations of liability, indemnification and jurisdictional clauses established therein. The authority of this document may be verified at http://www.sgs.com/en/clients_and_products/certification-directory. Any unauthorised alteration, tampering or falsification of this certificate or reproduction of this document is unlawful and offenders may be prosecuted to the fullest extent of the law.

ISO 45001 職業衛生安全管理系統—新光人壽



bsi.  

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: **Shin Kong Life Insurance Co., Ltd.**
 No. 33, Lane 11, Guangfu N. Rd. 臺灣
 Songshan Dist. 松山區
 Taipei City 105410
 Taiwan

Holds Certificate No: **IS 591619**
 and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of development, operation and maintenance of information systems, management of network infrastructure, server room and other supporting activities within The Information System Division.
 This is in accordance with the Statement of Applicability, IS-2-0403-T02, version 2.5 dated 26 February 2021.

For and on behalf of BSI: 
 Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2012-11-09 Effective Date: 2021-07-21
 Latest Revision Date: 2021-07-07 Expiry Date: 2024-07-20

Page: 1 of 2

...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](#). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +886 (02)2656-0333.
 Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.
 A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 27001 資訊安全管理系統—新光人壽

bsi.  

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: Taiwan Shin Kong Commercial Bank Co., Ltd. No. 29, Ln. 11, Guangfu N. Rd. Songshan Dist. Taipei City 105410 Taiwan

Holds Certificate No: **IS 640869**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of development, operation, and maintenance of information systems; management of network infrastructure, server room and related supporting information processing activities within Operations Information Technology Department, Core Information Technology Department, Digital Information Technology Department, Information Security Technology Department, and Digital Platform Development Section and Digital Research and Development Section of Digital Financial Department. This is in accordance with the Statement of Applicability, IS2002-02, version 2 dated 6 September 2021.

For and on behalf of BSI: 
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2016-01-05 Effective Date: 2022-01-05
Latest Revision Date: 2021-12-01 Expiry Date: 2025-01-04

Page: 1 of 2

 ...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +86 (0)2656-0333. Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C. A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 27001 資訊安全管理系統—新光銀行

bsi.  

Certificate of Registration

INFORMATION SECURITY MANAGEMENT SYSTEM - ISO/IEC 27001:2013

This is to certify that: MasterLink Securities Corporation MasterLink Futures Corporation 7F. & 22F. No. 97, Sec. 2, Duenhua S. Rd. Da'an Dist. Taipei City 106 Taiwan

Holds Certificate No: **IS 524730**

and operates an Information Security Management System which complies with the requirements of ISO/IEC 27001:2013 for the following scope:

The provision of system development, operations and maintenance of all supporting information processing activities, management of related server room activities including Duen-Hua server room, Bei-Wa server room, Bangjiao data center, and network management for MasterLink Securities Corporation and MasterLink Futures Corporation within Information Division. This is in accordance with the Statement of Applicability, A-A07-0002, version 2.9 dated 06 November 2019.

For and on behalf of BSI: 
Chris Cheung, Head of Compliance & Risk - Asia Pacific

Original Registration Date: 2008-01-25 Effective Date: 2020-01-25
Latest Revision Date: 2019-12-02 Expiry Date: 2023-01-24

Page: 1 of 2

 ...making excellence a habit.™

This certificate was issued electronically and remains the property of BSI and is bound by the conditions of contract. An electronic certificate can be authenticated [online](https://www.bsi-global.com/ClientDirectory). Printed copies can be validated at www.bsi-global.com/ClientDirectory or telephone +86 (0)2656-0333. Taiwan Headquarters: 2nd Floor, No.37, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C. A Member of the BSI Group of Companies.

ISO 27001 資訊安全管理系統—元富證券



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE SHIN KONG FINANCIAL HOLDING CO., LTD.'S SUSTAINABILITY REPORT FOR 2021

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 Sustainability Report for 2021. 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 verification (2022/03/02–2022/04/22). 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.

INTENDED USERS OF THIS ASSURANCE STATEMENT
 This Assurance Statement is provided with the intention of informing all SKFH's Stakeholders.

RESPONSIBILITIES
 The information in the SKFH's Sustainability Report of 2021 and its presentation are the responsibility of the directors or governing body (as applicable) and the management of SKFH. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Sustainability Report.

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.

ASSURANCE STANDARDS, TYPE AND LEVEL OF ASSURANCE

The SGS ESG & Sustainability Report Assurance protocols used to conduct assurance are based upon internationally recognized assurance guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for report quality, and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

The assurance of this report has been conducted according to the following Assurance Standards:

Assurance Standard Options and Level of Assurance	
A	SGS ESG & SRA Assurance Protocols (based on GRI Principles and guidance in AA1000)
B	AA1000ASv3 Type 2 Moderate Level (AA1000AP Evaluation plus evaluation of Specified Performance Information)

SCOPE OF ASSURANCE AND REPORTING CRITERIA
 The scope of the assurance included evaluation of quality, accuracy and reliability of specified performance information as detailed below and evaluation of adherence to the following reporting criteria:

Reporting Criteria Options

1. GRI Standards (Core)
2. AA1000 Accountability Principles (2018)
3. GHG Protocol (Scope 3 Category 15 Investments)
4. SASB (Insurance)

- 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 v3 Type 2 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2018); 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;
- evaluate of the report against the SASB Disclosures and Metrics included in the INSURANCE Sustainability Accounting Standard (VERSION 2018-10) and conducted alongside an evaluation of accuracy assurance at moderate level of scrutiny.

ASSURANCE METHODOLOGY
 The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, Sustainability committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

LIMITATIONS AND MITIGATION
 Financial data drawn directly from independently audited financial accounts, Total Impact Measurement and Management, and Social Return on Investment assessments (SROI), Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) related disclosures 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 organization, 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 specified performance information included in the scope of assurance is accurate, reliable, has been fairly stated and has been prepared, in all material respects, in accordance with the reporting criteria.

We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2018) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity
 SKFH has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, SKFH may proactively consider enabling stakeholders' participation in identifying relevant material sustainability topics and their solutions.

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. SKFH has responded in a way that addressed the needs, concerns and expectations of stakeholders.

Impact
 SKFH has demonstrated a process on identifying impacts that fairly encompass a range of environmental, social and governance topics from wide range of sources, such as activities, policies, programs, decisions and products and services, as well as any related performance. Impacts related to material topics were in place at target setting with qualitative and quantitative measurements and evaluation.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 The report, SKFH's Sustainability Report of 2021, 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 consider how to integrate the GHG emissions financed by investments into SKFH's business strategies and how to identify policies, goals, targets potential opportunities related to carbon management which may have positive influence in enhancing the creating sustainable value of SKFH.

SASB CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 SKFH has referenced with SASB's Standard, INSURANCE, VERSION 2018-10 to disclose information of material topics that are vital for enterprise value creation. The reporting boundaries of the disclosed information correspond to the financial data reported in SKFH's audited consolidated financial statements. SKFH used SASB accounting and activity metrics to assess and manage the topic-related risks and opportunities, where relevant quantitative information was assessed for its accuracy and completeness to support the comparability of the data reported. Process to identify, assess, and manage topic-related risks and opportunities were integrated into SKFH's overall management process. It is recommended to monitor internal and external drivers of ESG risk and opportunity and benchmark performance on SASB disclosure topics against peers to enhance continuous improvement.

GHG PROTOCOL CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS
 SGS has been contracted by SKFH for the verification of indirect Greenhouse Gas emissions arising from Stock, Preferred Stock, Corporate Bonds, Corporate Credit, and Project Finance investments activities defined by GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard as Category 15 Investments. The disclosing emissions of the GHG Protocol Scope 3 Category 15 Investments of 2,948.1 thousand metric tonnes of CO2 equivalent within SKFH's Sustainability Report of 2021 were assessed for its accuracy and completeness a moderate level of scrutiny as part of the SGS ESG & Sustainability Report Assurance process. Information has been gathered, recorded, compiled, analyzed, and disclosed in a way that both allows external examination of the quality and materiality of the information, and for intended stakeholders to have a general understanding of the GHG performances related to SKFH's investment activities.

Signed:
 For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



David Huang
 Senior Director
 Taipei, Taiwan
 21 June, 2022
www.sgs.com



AA1000
 Licensed Report
 000-8/V3-BTCKC



會計師有限確信報告

資會綜字第 21020392 號

新光金融控股股份有限公司 公鑒：

本事務所受新光金融控股股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 110 年度永續報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 110 年度永續報告書第 125 至 126 頁之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條（以下簡稱「作業辦法」）加強揭露資訊與確信項目彙總表。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定，以編製永續報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
2/F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6666, www.pwc.tw



- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查及重新執行等測試，以取得有限確信之證據。

此報告不對民國 110 年度永續報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之實質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依臺灣證券交易所「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公佈後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負責該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 林維琪 林維琪

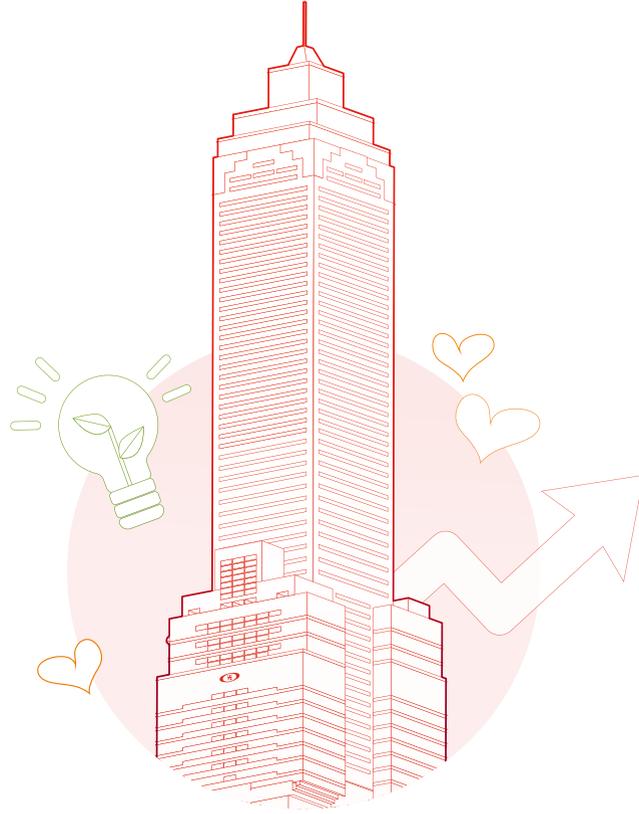
中華民國 111 年 6 月 30 日

依「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條(以下簡稱「作業辦法」) 加強揭露資訊與確信項目彙總表



頁數	對應章節	適用基準	作業辦法
1. 2021年度新光金控及子公司未發生資訊安全裁罰事件			
30	2-4-3 資安事件通報與模擬	2021年度新光金控、新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信、新光金保代及新光金創投的資訊安全裁罰事件之件數。 註： • 透過金管會及各子公司之主管機關，確認是否有被裁罰之事件。 • 裁罰事件範圍：包含重大裁罰及非重大裁罰。 • 揭露範圍：金管會、銀行局、證期局及保險局裁罰資訊外洩事件。	第三款第一目
2. 表「近四年資訊安全裁罰事件」資料洩漏事件(件數)			
30	2-4-3 資安事件通報與模擬	2021年度新光金控、新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信、新光金保代及新光金創投因資料洩漏事件而裁罰之件數。 註： • 透過金管會及各子公司之主管機關，確認是否有被裁罰之事件。 • 裁罰事件範圍：包含重大裁罰及非重大裁罰。 • 揭露範圍：金管會、銀行局、證期局及保險局裁罰資訊外洩事件。	第三款第一目
3. 表「近四年資訊安全裁罰事件」因資訊安全造成之個資外洩事件佔比			
30	2-4-3 資安事件通報與模擬	2021年度新光金控、新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信、新光金保代及新光金創投因資訊安全裁罰事件造成之個資外洩事件佔比及因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數。 新光金控訂有「新光金融控股股份有限公司暨各子公司法令遵循重大事件通報辦法」。金控及各子公司發生個資外洩事件時，均須依循法令遵循重大事件通報辦法進行通報，並說明因資料外洩而受影響的當事人數。 註： • 透過金管會及各子公司之主管機關，確認是否有被裁罰之事件。 • 裁罰事件範圍：包含重大裁罰及非重大裁罰。 • 揭露範圍：金管會、銀行局、證期局及保險局裁罰資訊外洩事件。	第三款第一目
4. 表「近四年資訊安全裁罰事件」因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數(人)			
30	2-4-3 資安事件通報與模擬	2021年度新光金控、新光人壽、新光銀行、元富證券、新光投信、新光金保代及新光金創投因資訊安全裁罰事件造成之個資外洩事件佔比及因資料洩漏而受影響的顧客與員工人數。 新光金控訂有「新光金融控股股份有限公司暨各子公司法令遵循重大事件通報辦法」。金控及各子公司發生個資外洩事件時，均須依循法令遵循重大事件通報辦法進行通報，並說明因資料外洩而受影響的當事人數。 註： • 透過金管會及各子公司之主管機關，確認是否有被裁罰之事件。 • 裁罰事件範圍：包含重大裁罰及非重大裁罰。 • 揭露範圍：金管會、銀行局、證期局及保險局裁罰資訊外洩事件。	第三款第一目

頁數	對應章節	適用基準	作業辦法
5. 表「2021年普惠金融商品績效」的中小企業貸放件數與餘額			
50	3-4 普惠金融	2021年度新光銀行的中小企業貸放件數與餘額。 註： <ul style="list-style-type: none"> • 不含海外分子行客戶。 • 若同一企業戶有多筆核准號碼，以核准號碼歸戶(亦即同一核准號碼僅計算一次)計算。 • 放款餘額計算為2021年12月底對中小企業放款(含催收款)餘額總和。 • 新光銀行在放款業務依照經濟部發布「中小企業認定標準」辦理，指依法辦理公司登記或商業登記，實收資本額在新臺幣一億元以下，或經常僱用員工數未滿二百人之事業認定為小型企業。 	第三款第二目
6. 表「2021年普惠金融商品績效」的危老重建貸放件數與餘額			
50	3-4 普惠金融	2021年度新光銀行的危老重建貸放件數與餘額。 註： <ul style="list-style-type: none"> • 不含海外分子行客戶。 • 若同一危老重建戶有多筆核准號碼，以核准號碼歸戶(亦即同一核准號碼僅計算一次)計算。 • 放款餘額計算為2021年12月底符合都市危險及老舊建築物加速重建條例第10條之1規定之放款餘額總和。 • 新光銀行「都市危險及老舊建築物加速重建融資作業要點」依照營建署公告之「都市危險及老舊建築物加速重建條例」適用資格對象為授信對象，並區分土地融資、建築融資、合建保證金、重建週轉金及代償既有債務之貸款類型，依照各類型之相關要點及規範執行授信作業。 	第三款第二目
7. 表「金融人才培育」的校園銀行金融教育計畫-新北市石門區老梅國小參與人數62人			
100	6-4 金融教育	2021年度新光銀行的參與校園銀行金融教育計畫人數。 註： <ul style="list-style-type: none"> • 依據證交所之「上市公司編製與申報永續報告書作業辦法問答集」釋義，弱勢族群定義如下：參考SASB定義，缺少銀行服務之弱勢族群得包含但不限於學生、青少年、新住民、老年人、少數民族、低收入戶等，或金融保險業者得自行敘明。 • 根據教育部統計處>各級學校基本資料>學校名錄>110學年各級學校名錄及異動一覽表>偏遠地區學校，選取配合之偏鄉小學並統計參與人數。 	第三款第三目
8. 表「2021年e化減紙績效」新光人壽e投保「活力單一年期住院日額健康保險」共減少1.64噸碳足跡排放			
62	4-2-1 減碳行動	2021年度新光人壽以e投保受理「活力單一年期住院日額健康保險」所減少之碳排放量。 註： <ul style="list-style-type: none"> • 計算基準：「活力單一年期住院日額健康保險」投保文件於2021/9/15改版後總數為12張，改版前為11張，用以計算減少排碳量A4紙張之基準值。 • 減少排碳量公式：依照環保署之碳足跡計算。 	第三款第四目
9. 表「2021年普惠金融商品績效」的微型保險承保人數與保費收入			
50	3-4 普惠金融	2021年度新光人壽的微型保險承保人數與保費收入。 註： <ul style="list-style-type: none"> • 承保人數：依個人險、集體投保按所簽發之保單件數計算人數，團體險按所承保之人數計算；附加契約、附加條款或批註條款均各別計算人數。 • 微型保險均需依照金管會保險局要求檢視被保險人資格，確認符合金管會保險局定義之11項經濟弱勢或特定身分者才允以投保。 • 保額部分，個人及集體投保型微型保險上限為30萬元，團體微型保險上限為50萬元，均不超過金管會要求之上限保額。保險期間亦符合金管會要求之一年期保險契約。 	第三款第四目



新光金控
Shin Kong Financial Holdings

www.skfh.com.tw

